

Análisis del conocimiento y uso de los beneficios y servicios prestados
por las cajas de compensación en Colombia, de acuerdo con la ocupación
y categoría del afiliado

Elaborado por:

Leonardo Garces Carvajal

Nicolas Barrera Solorzano

Marcela Bernal Urrego

Universidad Ean

Escuela de Formación en Investigación

Seminario de Investigación de Especialización

Bogotá

2022

RESUMEN

El bienestar de los trabajadores y pensionados colombianos es una de las preocupaciones más importantes del estado, por esta razón, desde el año 1.954 existen las Cajas de Compensación Familiar que inicialmente se diseñaron como medios de compensación para los trabajadores afectados por el deterioro salarial, pero que durante el tiempo se han venido transformado para ofrecer de manera integral, un portafolio mucho más completo, que fomente un equilibrio social. Por esta razón, esta investigación busca analizar si los afiliados (Independientes, dependientes o pensionados) con relación a su categoría (nivel de ingresos) conocen y hacen uso de este tipo de servicios, los cuales son regulados y controlados por entidades gubernamentales como la Superintendencia de Subsidio Familiar.

Palabras clave: Bienestar, compensación, subsidios, ocupación, salario

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Las cajas de compensación en Colombia son empresas privadas, creadas como personas jurídicas y sin ánimo de lucro, que cumplen funciones de seguridad social. Están vigiladas y controladas por el estado según la ley y su función es la administración del Subsidio Familiar.

El subsidio familiar es un beneficio que se presenta en la forma de un pago monetario, en especie o un servicio prestado y sus beneficiarios son los trabajadores afiliados a las Cajas de Compensación Familiar y sus familias. (COMFAMA, 2022)

Entre los servicios que prestan las Cajas, se encuentran:

- Salud.
- Educación.
- Recreación.
- Cultura.
- Turismo.
- Deporte.
- Vivienda.
- Crédito.

Pero ¿Quiénes están obligados a afiliarse a una caja de compensación familiar?

De conformidad con el artículo 7° de la Ley 21 de 1982:

1. La Nación, por intermedio de los Ministerios, Departamentos Administrativos y Superintendencias.
2. Los Departamentos, el Distrito Capital de Bogotá y los Municipios.
3. Los establecimientos públicos, las empresas industriales y comerciales y las empresas de economía

mixta de los órdenes nacional, departamental, distrital y municipal.

4. Los empleadores que ocupen uno o más trabajadores permanentes.

Estas empresas solamente pueden estar afiliadas a una caja de compensación familiar que funcione en el lugar donde se causen los salarios. (Alomia, 2018)

En este orden de ideas podemos evidenciar que una gran parte de la población trabajadora en Colombia está afiliada a una caja de compensación familiar, ya sea por sus condiciones laborales o porque por voluntad propia deciden hacerlo (pensionados, independientes, trabajadores por prestación de servicios) dándoles así derecho a disfrutar de los beneficios y servicios antes mencionados para él o su núcleo familiar.

Pero ¿en qué medida este grupo de personas conoce la totalidad de los beneficios y servicios que su caja le presta y en qué proporción hace uso de estos?

¿Como las variables de ocupación y categoría tienen que ver con el aprovechamiento de estos beneficios?

¿Si la falta de información acerca de los beneficios y/o servicios que prestan las cajas de compensación dejara de ser una limitante y por el contrario todos los afiliados tuvieran claro el portafolio de servicios, aumentaría la utilización de estos?

Si la falta de conocimiento en estos aspectos ya sea por falta de divulgación de la información por parte de los empleadores o de las mismas cajas de compensación se sigue evidenciando, el lanzamiento de nuevas iniciativas, servicios, eventos o subsidios no llegaría al afiliado y por ende no se haría uso de estos.

Identificar, además, si la categoría a la cual pertenece el afiliado está relacionada con el uso de los beneficios, y cuáles de estos son los que no suplen sus necesidades o por el contrario ya están cubiertas por otro servicio externo a la caja.

Las preguntas de investigación antes mencionadas surgen alrededor del tema, si se logra analizar la información de manera correcta, podríamos dar respuesta no solo a estos cuestionamientos sino a todos los que surjan en medio de la investigación, para que las cajas de compensación puedan partir de esto, para la creación de estrategias, que les permita incentivar en los afiliados el uso de los diferentes servicios.

Por esta razón la investigación va enfocada a resolver una pregunta que abarca las demás:

¿El conocimiento y uso de los beneficios y servicios que prestan las cajas de compensación en Colombia, está relacionado con la ocupación y categoría de los afiliados?

HIPOTESIS DE INVESTIGACIÓN

Teniendo en cuenta que la hipótesis es una idea que se plantea para explicar una determinada situación y que se intenta comprobar o negar mediante la experimentación o uso de herramientas. (Equipo editorial, Etecé, 2022) en esta investigación se plantean las más relevantes como posibles conclusiones a la investigación, teniendo en cuenta las dos variables definidas categoría y ocupación.

1. La mayoría de las personas afiliadas a las cajas de compensación en Colombia que pertenecen a la categoría C, salarios superiores a 4 millones de pesos no hacen uso de los servicios, beneficios o subsidios que ofrece su caja de compensación
2. La mayoría de las personas afiliadas a las cajas de compensación en Colombia que pertenecen a la categoría A y por lo menos más de la mitad que pertenecen a la categoría B hacen uso de los servicios, beneficios o subsidios que ofrecen las cajas de compensación.
3. Un gran porcentaje de afiliados a las cajas de compensación en Colombia desconocen la totalidad de los servicios, beneficios o subsidios que ofrece su caja de compensación y es la principal razón para no hacer uso de ellos.
4. El grupo más grande de afiliados a las cajas de compensación en Colombia son cotizantes dependientes, seguidos de los independientes, los beneficiarios y por último el grupo de los pensionados.
5. Los afiliados a las cajas de compensación en Colombia con tipo de ocupación Pensionados son los que más hacen uso de los servicios y beneficios de su caja de compensación.
6. Los afiliados a las cajas de compensación en Colombia con tipo de ocupación Cotizante son los que más hacen uso de los subsidios que ofrece su caja de compensación.

7. No existe relación entre la categoría de afiliación y el uso de los servicios, beneficios y subsidios de las cajas por parte de los afiliados.

OBJETIVOS

Objetivo general

Analizar el conocimiento y uso de los beneficios y servicios de las cajas de compensación familiar en Colombia, por parte de los afiliados, de acuerdo con las variables de ocupación y categoría de afiliación.

Objetivos específicos

- Identificar si se conocen y usan los beneficios o servicios de las cajas de compensación según las variables de ocupación y categorías de afiliación (nivel de ingresos).
- Aplicar el instrumento de la investigación – encuesta, como herramienta principal para obtener resultados y generar recomendaciones.
- Conocer a través de que medio de comunicación conocen los afiliados los servicios y beneficios ofrecidos por las Cajas de Compensación Familiar
- Identificar quienes son aquellos tipos de afiliados que conocen mayoritariamente el portafolio de servicios que ofrece la Caja de compensación

JUSTIFICACIÓN

Los motivos que nos llevaron a investigar el uso de los beneficios y servicios prestados en las cajas de compensación en Colombia, es debido a la poca información y estadísticas que nos permitan determinar, su potencialidad y la oportunidad de que sean el tornillo de Arquímedes de la formación y el bienestar de la población que de ellas se benefician.

La invitación que se realiza con esta investigación es a cuestionar cómo se pueden aprovechar dependiendo de la ocupación y categoría la cual regula las tarifas de los servicios que se presentan a los afiliados y no afiliados en Colombia y si estos se animan a participar activamente de los planes y beneficios que ofrecen.

A pesar de que nuestra legislación obliga a la mayor parte de la población afiliarse a una caja de compensación familiar, vemos que la capacidad de participación de los afiliados a los diferentes servicios es menor, esto se da, por sus cupos limitados a las diferentes actividades, horarios y requisitos para acceder a los diferentes créditos.

Por otro lado, el portafolio de servicios de las cajas de compensación, durante el tiempo no se ha innovado y/o cambiado generando inalterabilidad a los diferentes niveles sociales de la población, este conocimiento se logra analizando cuales son las expectativas específicas y de esta manera brindar alternativas a las diferentes necesidades del afiliado y sus beneficiarios.

Se considera que las cajas de compensación familiar tienen un enorme potencial si las repensamos como gestoras del cambio social.

MARCO TEORICO

Las cajas de compensación familiar se iniciaron en 1954 por un grupo de empresarios antioqueños, debido a la crisis que se venía presentando en el país con gobierno dictatorial y represivo, liderado por militares, los cuales habían realizado un golpe de estado en el año 1953, en esta coyuntura donde se evidencio la baja de salarios y el alto costo de vida, se decidió entregar un subsidio familiar con reconocimiento en dinero por cada hijo que tuvieran los trabajadores formales, se definió el 4% de la nómina para cumplir lo pactado. Debido a este beneficio se diseñó y se creó la primera caja de compensación familiar en el departamento de Antioquia llamada COMFAMA con el fin de tener un control y seguimiento para que estos subsidios fueran entregados de manera correcta.

En el año 1957 se decretó como obligatorio la entrega del subsidio familiar a nivel nacional y para este fin se incluyó en el código sustantivo del trabajo, esto obligo a su vez a empezar a crear en todo Colombia cajas de compensación familiar, teniendo como referencia la creada en el departamento de Antioquia (COMFAMA) , donde se crearon alrededor de 50 cajas de compensación solo en el año 1957, así mismo con esta reforma el aporte por trabajador ascendió al 5% de su salario, donde se dividía en 4% para las cajas y un 1% al SENA para reforzar la educación en el país, durante cuatro años las cajas de compensación tenían como alcance, administrar el subsidio de nómina de cada trabajador.

En el año 1960 se creó la Asociación de Cajas de Compensación Familiar (ASOCAJAS) el cual tenía como propósito asesorar y generar estrategias para el cumplimiento de las metas como directoras del subsidio familiar y posteriormente ejecutoras de la prestación de servicios sociales, para el beneficio de los trabajadores y sus familias, pertenecientes a las empresas afiliadas. (Ministerio del Trabajo Colombia, 2013)

El Decreto 3151 de 1962 plasmó que aparte del subsidio familiar que se venía realizando, dispuso que las cajas de compensación emplearan los recursos de administración y remanentes semestrales en obras o servicios sociales en beneficio de la familia.

La Ley 69 de 1966 dispuso que los empleadores que están obligados a pagar subsidio familiar a sus trabajadores deberán hacerlo por intermedio de una caja de compensación familiar que estén creadas dentro de la ciudad o localidad donde estén estos afiliados o a las cajas más próximas a su ubicación, sabiendo que en ese momento las cajas de compensaciones estaban en crecimiento y desarrollo a nivel país, sin importar la cantidad de trabajadores que esta tenga.

Esto sería ratificado nuevamente en la Ley 56 de 1973 que estableció la afiliación por regiones, según los límites de las correspondientes divisiones político-territoriales. (Asocajas, sf)

Los cambios y reformas mencionados anteriormente desde su inicio en 1954 a 1973, buscaban tener un soporte legal y blindar los intereses de los trabajadores que aportaban mensualmente de sus ingresos para la prestación de los servicios y subsidios ofrecidos. Esta era un beneficio exclusivo para la clase trabajadora colombiana generando alivios al gobierno que en ese momento no podía cumplir con la asistencia y prestación social a la población.

En el año de 1977 se cumplieron veinte años de la implantación del subsidio familiar en Colombia, con un balance muy bueno según las cifras que realizaba seguimiento ASOCAJAS, las 73 cajas de subsidio familiar creadas a ese año, recaudaron alrededor de Dos Mil Millones de pesos, correspondientes al pago del 6% de la nómina de los empleadores, de esta suma se trasladó el 2% al SENA según la ley, de estos ingresos se vieron favorecidos los afiliados y su núcleo familiar en alrededor de Mil Millones de Pesos por concepto de subsidio familiar, también se obtuvo un gran logro de tener 43.719 de empresas cotizantes. (Ministerio del Trabajo Colombia, 2013)

En 1981 se creó la ley 25 donde se instituyó la superintendencia de subsidio familiar, la cual era la encargada de vigilar y controlar las cajas de compensación familiar, esto con el fin de poder asegurar

que los ingresos a estas se manejaran de manera adecuada, posteriormente en 1982 se decreta la ley 21 la cual solito la reorganización del subsidio familiar la cual contemplaba que se tomaba como una prestación social pagada en dinero y servicios pagada a los empleados de bajos y medianos salarios, con una proporción según la cantidad de personas a cargo, suavizando las cargas de sostenimiento de los núcleos familiares. Se definieron las características principales o requisitos que se debían presentar cuando se incluía un familiar a cargo y un ajuste a la administración y funcionamiento de las cajas de compensación familiar. (Ministerio del Trabajo Colombia, 2013)

Después de observar el crecimiento desde sus inicios de las cajas de compensación familiar, donde se logró la implementación de leyes con el fin de permitir tener un piso legal que beneficiara a los empleadores, empleados y a las mismas cajas. Llega la época de grandes cambios aprovechando la constitución política de 1991 donde se da aún más importancia a la protección de los empleados y su núcleo familiar, llevando a las cajas de compensación a tener un alcance mayor a la prestación de sus servicios como fondos de vivienda, creación de promotoras de salud EPS y fondos de pensiones.

Adicional a esto en 1994 se destinó un porcentaje de estas actividades a la educación formal y más adelante en 1998 se decreto con la Ley 633 la destinación de un porcentaje de estos aportes a Fondo de Atención Integral a la Niñez y Jornada escolar Complementaria.

Luego de esto decreta la ley 789 de 2002, se modifica nuevamente el alcance de las cajas de compensación, incluyendo un porcentaje adicional a recursos para un fondo de subsidio al empleado adicional a los ya creados y al desempleo. El decreto 1769 de 2003 establece la cuota de referencia departamental a la cual deben ajustarse cada una de las cajas de compensación, el fin de este decreto es según la Superintendencia de Subsidio Familiar es el de regular la competencia desleal; de otra parte, el mismo decreto establece que ninguna CCF puede sobrepasar a partir de 2008 un coeficiente particular de 105%. Mas adelante en el 2004, la Ley 920 facultó a las cajas a adelantar actividades financieras y en 2005 el Decreto 1465 se las delegó asumir oficios de operador de información de la

seguridad social. En el año 2013 la Ley 1636 crea el Mecanismo de Protección al Cesante y la institucionalidad necesaria para la operación y funcionamiento del Servicio Público de Empleo en el país. (Ministerio del Trabajo Colombia, 2013)

Después de cinco años donde se realizaron ajustes a los decretos declarados como la creación del gestor integral de afiliados al sistema del subsidio familiar, creación de la cámara de salud de Asocajas, creación de la dirección de proyectos sociales y económicos y creación de redes de trabajo colaborativas en sectores en los que participaban activamente las cajas de compensación, se genera un nuevo decreto 133 en el año 2018, donde modifica la tabla de asignación de subsidios de vivienda, homologando los montos con programas como “ MI CASA YA”, también se modifica el concepto de hogar, donde se incluyeron hogares unipersonales y del mismo género.

En 2020 las Cajas de compensación planificaron y ejecutaron la implementación del beneficio cesante, dirigido a las personas que por diferentes motivos perdieron sus empleos y tener soportes con las cajas para afrontar la crisis económica que se pueda generar. (Ministerio del Trabajo Colombia, 2013)

Actualmente el objetivo de las cajas de compensación es similar al de su origen, buscan mejorar la calidad de vida de los trabajadores y de sus familias. Hoy en día hay cuarenta y tres (43) cajas de compensación familiar y operan a nivel departamental, mínimo una (1) en cada departamento. Con excepción de la caja de compensación familiar campesina, que tiene radio de acción en los departamentos de Vichada, Vaupés, Guainía y Guaviare. (super subsidio, 2022)

El aporte a las cajas de compensación es realizado en su totalidad por el empleador y equivale al 4% sobre el salario del trabajador y debe hacerse de forma mensual mediante un operador de pagos. (Simplifica, sf).

En el caso de ser un trabajador independiente el valor que aporta es 0,6% sobre la base de un salario mínimo mensual vigente, SMMLV., o el 2% sobre tus ingresos.

La elección de la caja de compensación le compete únicamente a las empresas, las cuales deben elegir una para todos sus empleados; también pueden hacer uso de estas, los independientes, pensionados y trabajadores en calidad de prestación de servicios, quienes escogen la caja de compensación.

Dentro de las cajas de compensación hay 4 categorías según el nivel de ingresos:

1. Categoría A. Hasta dos salarios mínimos legales mensuales vigentes.
2. Categoría B. Más de dos salarios mínimos legales mensuales vigentes y hasta cuatro salarios mínimos legales mensuales vigentes.
3. Categoría C. Más de cuatro salarios mínimos legales mensuales vigentes.
4. Categoría D. Particulares. Categoría de no afiliado a la caja. (Ospina, 2021)

Los beneficios y subsidios que prestan las 43 cajas de compensación están atados a la categoría a la cual pertenecen los afiliados, este portafolio está dividido de la siguiente manera:

Educación: Las cajas de compensación cuentan con los recursos económicos necesarios para cubrir parte de las necesidades educativas de los afiliados, a través de subsidios y acceso a diferentes instituciones educativas.

Esto con el fin de ampliar la posibilidad de tener una formación integral y completa a lo largo de las diferentes etapas de la vida. Estos programas están organizados en dos áreas: educación formal (preescolar, primaria y bachillerato) y educación complementaria (técnicos, tecnólogos, profesionales) y buscan cubrir las oportunidades de desarrollo laboral e individual. (super subsidio, 2022)

Cada caja de compensación es libre de establecer la manera en que promueve el acceso a la educación y los convenios que ofrece a sus afiliados para este fin. Como lo es la creación de colegios propios y exclusivos para los afiliados con una tarifa preferencial según la categoría, al igual que

universidades donde únicamente los usuarios de la caja tiene acceso a cursar los diferentes programas con costos bastante bajos respecto a las demás instituciones de educación superior.

Otro incentivo a la educación que tienen las cajas de compensación son los convenios con centenares de jardines, colegios e instituciones superiores, que van desde descuentos en los costos de matrícula y pension, créditos y hasta becas completas. (super subsidio, 2022)

Los cursos en educación informal hacen parte del portafolio de servicios en temas de educación, donde se encuentran categorizados en diferentes áreas: deportiva, artística, culinaria, especializada, se pueden tomar de manera presencial o virtual según disponga la caja, hay que resaltar que se cuenta con cupos limitados y que el costo está atado a la categoría del afiliado, y es determinado por cada caja de compensación.

Bibliotecas: Las cajas de compensación cuentan con múltiples bibliotecas donde se pretende ayudar a los estudiantes con el desarrollo escolar. El ingreso a ellas es gratis y se puede hacer uso de todo el material allí disponible. (FONJAVERIANA, 2022)

Recreación y turismo: La Recreación y el turismo son los servicios más representativos y por los cuales se han caracterizado las Cajas de Compensación Familiar entre todos los colombianos. Por este motivo son los más utilizados y los de mayor cobertura dentro de todo el portafolio. Cuentan con completos y modernos centros vacacionales y recreativos que le permiten a la familia del trabajador disponer de las mejores alternativas para un día de esparcimiento, un fin de semana de descanso o unas completas vacaciones.

Estos centros vacaciones suelen ser instalaciones propias o a través de convenios con cadenas de hoteles o agencias de viajes. (super subsidio, 2022)

Otros servicios relacionados son los eventos como exposiciones artísticas, artes plásticas, cine, teatro, danzas, conciertos y conversatorios.

Quienes más aprovechan este tipo de actividades son los trabajadores con menores ingresos, clasificados en categorías A y B, pues son los directamente beneficiados de los servicios de turismo, y representan más del 60% de los usos, esto debido a que los costos para el goce de estos espacios están atado a la categoría del afiliado. (Cardona, 2021)

Este beneficio incluye 253 centros recreacionales y unidades deportivas, 50 centros vacacionales, 50 hoteles y 14 parques temáticos. (Cardona, 2021)

Salud : Adicionales a los servicios básicos que se prestan bajo la órbita del subsidio familiar, las Cajas prestan servicios como Empresas Promotoras de Salud (EPS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) y como administradoras del Régimen Subsidiado de Salud (ARS). Este último es el que se presta a la población sisbenizada o más pobre del país y hoy abarca a cerca de 5 millones de personas. (super subsidio, 2022)

Subsidio de educación: Tiene como objetivo ayudar a las familias a cubrir los gastos del inicio de la temporada escolar de sus hijos. De acuerdo con Asocajas el subsidio de educación puede ser reclamado solamente por los trabajadores que devenguen hasta 4 salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV) y que tengan beneficiarios menores a 18 años que se encuentren matriculados en una institución educativa. La cobertura del beneficio aplica para hijos legítimos, naturales, adoptivos, hijastros y hermanos huérfanos de padres.

Cada caja tiene la autonomía para fijar las condiciones del subsidio. Es decir, son ellas las que definen el valor, el tiempo, las condiciones y los elementos.

En ese orden de ideas el subsidio educativo que entregan las cajas puede ser reconocido en becas, bonos de estudio, textos, uniformes o kits escolares, pero es cada caja quien decide sobre las especificaciones del otorgamiento. Por tanto, es importante tener en cuenta que si bien hay cajas que realizan la entrega del subsidio a través de un dinero en efectivo, hay otras donde la ayuda se realiza por medio kits ya definidos. (EL TIEMPO, 2020)

En general los los servicios educativos cuentan con 185 bibliotecas, 114 teatros y centros culturales y 79 centros de formación y capacitación. (Cardona, 2021)

Subsidio de vivienda: Este beneficio se utiliza para compra, construcción o mejora de Vivienda de Interés Social (VIS). Para acceder al subsidio se tiene en cuenta dos factores: los ahorros u aportes del grupo familiar y el crédito aprobado con una entidad financiera. Este subsidio se le entrega solo una vez al beneficiario. (Moncayo, 2017)

Ahora, según el decreto Decreto 1533 del 26 agosto de 2019 los subsidios vivienda para 2022 quedan así:

Ingresos familiares de los afiliados menores a dos salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV), recibirán hasta 30 SMMLV para la compra de su vivienda nueva, esto representa \$30 millones.

Ingresos familiares de los afiliados entre dos y cuatro salarios mínimos contarán con \$20 millones, es decir, 20 SMMLV, para la cuota inicial de una Vivienda de Interés Social (VIS), cuyo valor no supere los 150 salarios mínimos. (Compensar, 2022)

Subsidio familiar o monetario: Es un recurso monetario que se entrega mensualmente a los afiliados que tengan un ingreso de hasta 4 salarios mínimos legales vigentes (2.950.868) y que además tengan a cargo personas menores de 18 años o mayores de 60 siempre y cuando no reciban renta, salario o pensión alguna, así mismo, hijos, hermanos huérfanos y padres del trabajador en cualquier edad, que presenten discapacidad que les impida laborar.

El valor depende del departamento al cual pertenezca el afiliado, para Cundinamarca es de \$42.204 pesos. (Ministerio de trabajo, sf)

Subsidio de desempleo: Es un beneficio otorgado a las personas que estén sin empleo y que hayan cotizado a una Caja de Compensación. Este subsidio de desempleo aplica para trabajadores que su situación laboral haya terminado por cualquier causa o en el caso de ser independiente su contrato

haya cumplido con el plazo de duración pactado y no cuente con ningún otro o no cuente con ninguna fuente de ingresos.

Que hayan realizado aportes durante un año, continuo o discontinuo, a una Caja de Compensación Familiar en el transcurso de los últimos tres años para el caso de los trabajadores dependientes y dos años, continuos o discontinuos, para los independientes. (Comfandi, sf)

Beneficios

- Pago de seguridad social (salud y pensión) durante seis meses
- Bono de alimentación, salario mínimo y medio dividido en seis meses
- Subsidio familiar durante seis meses
- Capacitación laboral

Subsidio de arrendamiento: Esta modalidad le permite al beneficiario cubrir un porcentaje del canon mensual en el marco de un contrato de arrendamiento o arrendamiento con opción de compra sobre una vivienda de Interés Social o Prioritaria nueva o usada. (Cafam, sf)

Creditos: Las cajas de compensacion, con el animo de fomentar el ahorro y dar soluciones financieras a los afiliados tiene varias lines de credito disponible:

- Crédito de libre inversión
- Creditos hipotecarios
- Creditos rotativos
- Credito educativo
- Compra de cartera
- Credito para la salud
- Credito para el turismo (Compensar, 2022)

Contexto internacional: Lo que se conoce en Colombia como caja de compensación familiar a nivel internacional se denomina asignación familiar, que, por su esencia, comparte el mismo objetivo dentro de la seguridad social, el cual se fundamenta en prestaciones en dinero, servicios o especie, que se entregan en forma periódica o permanente a las personas a cargo del jefe del hogar, en particular en una etapa de formación, con el fin de permitir la constitución o el desarrollo normal de las familias. (Ministerio del Trabajo Colombia, 2013). Adicionalmente, existe una estrecha relación a nivel internacional en diseñar este tipo de programas con objetivos de segundo plano como lo son aumento de la tasa de natalidad cuando tienen una estructura poblacional “envejecida” según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe -CEPAL.

De otra parte, la pobreza que se evidencia en América Latina permite gran atención en el desarrollo y diseño de integralidad de servicios hacia el bienestar social dando participación a programas de educación, salud, recreación, turismo, deporte, vivienda y cultura. A continuación, se presentan algunos referentes en cuanto a políticas de asignaciones familiares que presento del Ministerio del Trabajo en uno de sus informes referente al sistema de Subsidio Familiar:

La distinción de este tipo de programas se ve principalmente en Chile, Colombia, Brasil, Argentina y Uruguay donde el enfoque se evidencia en la población formal quienes son los trabajadores que cotizan a los respectivos sistemas de seguridad social. Un caso particular se presentó en Uruguay que para el año 2004 extendió este programa para hogares de bajos recursos lo que marco una pronunciada diferencia en la inclusión social de políticas en América Latina que por cierto está a cargo netamente del estado y no como en países como Colombia y Argentina que se financia a cargo del empleador.

En la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible se fortalece el compromiso de reducción de la pobreza y la desigualdad social que junto con la CEPAL se promocionan programas de financiamiento que permitan abarcar un acceso garantizado universal a servicios básicos que con anterioridad se han hablado en este marco teórico como objetivo de asignaciones familiares. A pesar del gran esfuerzo de organismos internacionales para este propósito, la región refleja grados de cobertura muy diferentes entre países, llegando a presentar menos del 20% de cotizaciones regulares provenientes de la población económica activa. (Tromben & Podestá, 2019)

Teniendo en cuenta la información anterior se pueden clasificar tres grupos de países de acuerdo con sus políticas de protección social: Aquellos que se acercan más a un enfoque de “Protección como asistencia y acceso a la promoción”, los de “Protección social como garantía ciudadana” y los de una posición intermedia. (Cecchini & Martinez, 2011) De manera correspondiente el primer grupo abarca países con niveles de pobreza extrema como Ecuador, Guatemala, Honduras, Paraguay, Perú y República Dominicana. El segundo grupo Bolivia, Colombia, El Salvador, México y Panamá. Por último con un equilibrio mayor está Brasil, Chile, Costa Rica y Uruguay.

Finalmente en la mayoría de países de América Latina se da participación de asignaciones familiares para el desarrollo integral social que permite reducir la brecha económica entre los ciudadanos del país, dando acceso a servicios básicos que desarrollan y fortalecen el bienestar familiar.

METODOLOGIA

El enfoque, alcance y diseño de la investigación está basada en un estudio no experimental ya que no se manipulan las variables por parte del equipo de investigación, se observan los fenómenos o acontecimientos tal como se dan en su contexto natural. (Instituto de educación técnica profesional de Rodalnillo , Valle). Así mismo, se usan parámetros cuantitativos descriptivos los cuales describen características de una sola muestra usando datos numéricos orientados al análisis de las variables como ocupación y categoría de afiliación del encuestado. (Inacio, 2019)

El instrumento que se implementara como metodo de recolección de datos es una encuesta estructurada y diseñada por los docentes de la facultad de la Universidad EAN que permitira obtener datos referente a conductas, intenciones, actitudes, conocimientos, motivaciones, características demograficas y estilos de vida. (Inacio, 2019) Esta herramienta se difundira de manera digital con la URL de Google Forms con corte transversal recolectando datos en un solo momento, en un tiempo único aplicado del 5 de septiembre al 02 de octubre del 2022 con el propósito de describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Dentro del diseño de la encuesta no existen preguntas abiertas que permitan algún tipo de análisis cualitativo.

Adicionalmente se busca la generalidad de los resultados a todo un universo a partir de una muestra, en este caso, la muestra se da por la totalidad de la población a la que se le realizo la encuesta y se busca que estén dentro de unos márgenes de confianza y error previamente fijados.

(Recursos.Ucol, s.f.)

Definición Operacional de variables

Es conjunto de procedimientos que mencionan ciertas actividades, que permite identificar la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado. En tal sentido, trata de señalar claramente cómo se van a procesar o medir las variables, donde debemos tener en cuenta que, para medir una variable, es necesario hacer una serie de actividades o procedimientos.

Determinar los indicadores que permitan medir a la variable, en caso de que esto no puede hacerse directamente. Se requiere cuando la variable es cualitativa o tiene un carácter muy general, si la variable es cuantitativa, generalmente no es necesario, puesto que se puede medir directamente.

Definición de las técnicas e instrumentos que permitan obtener la información sobre las variables e indicadores. Por ejemplo: entrevistas, cuestionarios, análisis de documentos, recolección de estadística, observación, experimentación entre otros. Nuestro instrumento son las encuestas relacionadas con las cajas de compensación.

En consecuencia, es aquella que permite observar y medir la manifestación empírica de las variables, en otras palabras, es la definición por desagregación o por descomposición de las variables en sus referentes empíricos, mediante un proceso de deducción, es decir, de lo más general a lo más específico. En efecto, constituye un conjunto detallado de instrucciones que permitirán clasificar a las unidades de análisis de manera inequívoca (DIAZ, 2019).

A continuación, se define conceptual y operacionalmente las variables escogidas, las cuales son, Oficio u Ocupación de afiliados CCF y Categoría de afiliados CCF, con estas variables se quiere analizar, si realmente los afiliados a las CCF conocen todos los servicios que estas prestan, con estas variables se podrá sectorizar la población y generar análisis contundentes de cara a la investigación.

Tabla 1.1

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL
Oficio u Ocupación de afiliados CCF	Ocupación es un término que proviene del latín ocupativo y que está vinculado al verbo ocupar (apropiarse de algo, residir en una vivienda, despertar el interés de alguien). El concepto se utiliza como sinónimo de trabajo, labor o quehacer. (MailxMail.com, 2009)	Encuesta INVESTIGACIÓN ACERCA DEL USO DE SERVICIOS DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN EN COLOMBIA, dependiendo de su ocupación (Empleado, independiente o pensionado) identificar si conocen y utilizan los diferentes beneficios de las CCF
Categoría de afiliados CCF	El vocablo griego categoría llegó al latín tardío como categoría, que pasó a nuestra lengua como categoría. Se denomina categoría a una clase, un tipo, una condición o una división de algo. (Definicion.es, sf)	Encuesta INVESTIGACIÓN ACERCA DEL USO DE SERVICIOS DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN EN COLOMBIA, Dependiendo de la categoría que tenga en la caja de compensación familiar, podemos definir la población que utiliza y conoce los beneficios de las cajas de compensación

Población, muestra, técnica de muestreo

La población de una investigación está compuesta por todos los elementos que participan del fenómeno que fue definido y delimitado en el análisis del problema. La población debe ser estudiada, medida y cuantificada. (Goycochea, 2021)

En el caso específico de esta investigación, las características de la población fueron determinadas de acuerdo con la relación con los objetivos.

Teniendo en cuenta que el objetivo principal es analizar el conocimiento y uso de los beneficios y servicios de las cajas de compensación familiar en Colombia, por parte de los afiliados, de acuerdo con las variables de ocupación y categoría de afiliación, se define la población como todos los colombianos que estén afiliados a una caja de compensación ya sea como cotizante (independiente o dependiente), pensionado o beneficiario, indiferente de su edad, género, estrato socio económico, nivel de estudios o algún otro factor; respecto a su tamaño es total de los cuestionarios o encuestas realizadas que se estima sea de 10,000.

Teniendo definidas las características de la población, se debe definir el tamaño de la muestra para que esta sea representativa, que para efectos propios de esta investigación es del mismo tamaño de la

población, por lo cual dependemos de la data recolectada a partir de la aplicación del instrumento, esto ya que las variables objeto de investigación ocupación y categoría serán analizadas en su totalidad

Respecto al muestreo, este es probabilístico pues se escoge al azar los miembros de la población, aleatorio simple ya que todos los individuos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos parte de la muestra. (Economipedia, 2020) transversal, no estratificado.

Selección de métodos o instrumentos para recolección de información

Una vez finalizada la ejecución de las encuestas dentro del tiempo establecido, se procederá al análisis de datos como proceso esencial en todos los tipos de evaluación para avanzar con toma de decisiones proporcionando información sobre el comportamiento y uso de beneficios y servicios de las Cajas de Compensación Familiar en Colombia.

Dentro de los análisis estadísticos se encuentran varias técnicas, sin embargo, inicialmente se debe pensar en la estrategia que dará respuesta a la pregunta de la investigación donde se podrá comparar, relacionar, modelizar los datos (Causa-Efecto), segmentar, reducir complejidad, predecir / estimar las variables escogidas. (Ollé, 2021)

Las técnicas de descripción y exploración de datos se tratan de traducir las tablas de datos en gráficos y tablas resumidas que se puedan leer y entender de manera coherente, así mismo, existen técnicas de asociación y correlación entre dos variables o más, técnicas de comparación, modelos causales (causa-efecto), segmentación de datos bajo patrones, reducción dimensional para usar las variables concretas dentro del estudio y algoritmos predictivos que logren predecir o estimar nuevos datos. (Ollé, 2021).

Herramienta para análisis de datos que se usará para la investigación SPSS

El instrumento de análisis de datos seleccionado para esta investigación es el programa SPSS creado en 1968 por Norman H. Nie, C. Hadlai Estados Unidos, empezó a ser comercializado a partir de 1975.

Originalmente fue creado para grandes computadoras y posteriormente para computadores personales (1984), se trata de un software popular de Windows utilizado para realizar la captura y análisis de datos, para crear tablas y gráficas con data compleja. El SPSS es conocido por su capacidad de gestionar grandes volúmenes de datos.

Se utilizará este específicamente ya que SPSS cuenta con una amplia gama de análisis estadísticos, como las estadísticas descriptivas (medias, frecuencias).

La vista principal de los datos de SPSS es similar a una hoja de cálculo, pues hay celdas para almacenar datos, organizadas en variables (columnas) y casos (filas).

Los datos pueden ser introducidos o importados manualmente desde una hoja de cálculo, un archivo de texto u otro formato de archivo.

SPSS proporciona resultados completos, por ejemplo, el resultado de una prueba estadística a menudo incluirá no sólo la estadística de la prueba y el valor P, sino también N (número de casos).

Los resultados estadísticamente significativos suelen estar marcados con un asterisco.

Los gráficos producidos son simples pero claros, y pueden resumir las principales estadísticas.

(QuestionPro, SF)

Herramienta para la presentación de información tipo informe POWER BI

Power BI es una solución de análisis empresarial basado en la nube, que permite unir diferentes fuentes de datos, analizarlos y presentar un análisis de estos a través de informes y paneles. Con Power BI se tiene de manera fácil acceso a datos dentro y fuera de la organización casi en cualquier dispositivo. Estos análisis pueden ser compartidos por diferentes usuarios de la misma organización; por lo que directivos, financieros, comerciales, etc., pueden disponer de la información del negocio en tiempo real. (Menendez, s.f.)

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados de la aplicación del instrumento de investigación - Encuesta, los cuales pretenden afirmar o negar las hipótesis planteadas y dar cumplimiento a los objetivos establecidos, siempre teniendo en cuenta las variables seleccionadas: ocupación y categoría, para así mismo dar respuesta al problema general de la investigación y dar paso a las conclusiones. Para este análisis se utilizó herramientas como SPSS, Excel y Power PBI

Pregunta problema:

¿El conocimiento y uso de los beneficios y servicios que prestan las cajas de compensación en Colombia, está relacionado con la ocupación y categoría de los afiliados?

Tabla 2
Conocimiento de servicios por ocupación y categoría

	Ocupación	Categoría	Conoce	%	No conoce	%	Total por categoría
¿Conoce los servicios ofrecidos por la caja de compensación a la cual pertenece?	Empleado	A	4857	91%	457	9%	5314
		B	2572	92%	230	8%	2802
		C	1198	91%	117	9%	1315
	Independiente	A	714	91%	67	9%	781
		B	526	92%	43	8%	569
		C	167	88%	22	12%	189
	Pensionado	A	128	89%	16	11%	144
		B	75	90%	8	10%	83
		C	31	94%	2	6%	33

Resultados obtenidos de la herramienta SPSS para análisis de datos estadísticos

Tabla 2.1

Relación uso de servicios por ocupación y categoría

		Usted está afiliado a la caja de compensación como:									Total	%
		Empleado			Independiente			Pensionado				
		¿Cuál es la categoría de su afiliación?										
		A	B	C	A	B	C	A	B	C		
¿Usa las instalaciones recreativas que ofrece la caja de compensación?	No	3654	1760	866	471	323	118	80	45	21	7338	65%
	Sí	1660	1042	449	310	246	71	64	38	12	3892	
¿Usa las instalaciones deportivas que ofrece la caja de compensación?	No	4411	2198	983	567	411	128	108	65	25	8896	80%
	Sí	903	604	332	214	158	61	36	18	8	2334	
¿Usa el gimnasio que ofrece la caja de compensación?	No	5019	2566	1186	682	468	156	130	72	28	10307	92%
	Sí	295	236	129	99	101	33	14	11	5	923	
Hace uso de los centros vacacionales de las cajas de compensación	No	3859	1917	921	536	379	128	79	51	23	7893	71%
	Sí	1455	885	394	245	190	61	65	32	10	3337	
Hace uso de los hoteles en convenio que ofrecen las cajas de	No	4796	2429	1119	649	475	150	113	63	23	9817	88%
	Sí	518	373	196	132	94	39	31	20	10	1413	
Hace uso de los pasadía que ofrecen las cajas de compensación	No	4618	2364	1192	669	499	174	122	69	31	9738	82%
	Sí	696	438	123	112	70	15	22	14	2	1492	
Hace uso de las agencias de viaje con que cuentan las cajas de	No	5130	2664	1258	731	528	180	130	78	29	10728	96%
	Sí	184	138	57	50	41	9	14	5	4	502	
Ha tomado cursos de formación en la caja de compensación	No	4766	2486	1154	681	503	162	111	71	26	9960	89%
	Sí	548	316	161	100	66	27	33	12	7	1270	
Ha tomado cursos de formación deportiva en la caja de compensación	No	5034	2584	1134	690	498	171	126	75	28	10340	93%
	Sí	280	218	181	91	71	18	18	8	5	890	
Ha tomado programas de educación formal en la caja de compensación	No	5121	2693	1284	738	535	181	138	81	32	10803	97%
	Sí	193	109	31	43	34	8	6	2	1	427	
Ha hecho uso de los servicios de crédito que brinda las cajas de	No	4765	2505	1183	723	531	179	129	73	32	10120	91%
	Sí	549	297	132	58	38	10	15	10	1	1110	
¿Ha usado el subsidio de vivienda ofrecido por la caja de compensación	No	4691	2386	1196	710	483	172	127	72	27	9864	88%
	Sí	623	416	119	71	86	17	17	11	6	1366	
¿Ha usado el subsidio de arrendamiento ofrecido por la caja de	No	4588	2351	1190	691	472	170	123	71	27	9683	86%
	Sí	103	35	6	19	11	2	4	1	0	181	86%

Resultados obtenidos de la herramienta SPSS para análisis de datos estadísticos

Teniendo en cuenta la pregunta 14 de la encuesta realizada, donde específicamente se está cuestionando el conocimiento de los servicios ofrecidos por la caja de compensación, se logra

identificar que sin importar la ocupación y la categoría de afiliación el 91% en promedio de la población dice conocerlos, pero realmente el 86% en promedio de ellos no hacen uso de los servicios,

y es por esta razón que no existe ningún tipo de relación entre las 2 variables para la pregunta de la investigación.

Resultado de hipótesis

Hipótesis 1: La mayoría de las personas afiliadas a las cajas de compensación en Colombia que pertenecen a la categoría C, salarios superiores a 4 millones de pesos no hacen uso de los servicios, beneficios o subsidios que ofrece su caja de compensación

Tabla 3

Relación de uso de servicios categoría C

USO DE SERVICIOS Y SUBSIDIOS	DECISION	ANALISIS CATEGORIA C		
		RECUENTO	CATEGORIA C	%
P17 ¿Usa las instalaciones recreativas que ofrece la caja de compensación?	NO	6333	1005	65%
	SI	3360	532	35%
P21 ¿Usa las instalaciones deportivas que ofrece la caja de compensación?	NO	7760	1136	74%
	SI	1933	401	26%
P25 ¿Usa el gimnasio que ofrece la caja de compensación?	NO	8937	1370	89%
	SI	756	167	11%
P29 Hace uso de los centros vacacionales de las cajas de compensación	NO	6821	1072	70%
	SI	2872	465	30%
P34 Hace uso de los hoteles en convenio que ofrecen las cajas de compensación	NO	8525	1292	84%
	SI	1168	245	16%
P39 Hace uso de los pasadía que ofrecen las cajas de compensación	NO	8341	1397	91%
	SI	1352	140	9%
P44 Hace uso de las agencias de viaje con que cuentan las cajas de compensación	NO	9261	1467	95%
	SI	432	70	5%
P47 Ha tomado cursos de formación en la caja de compensación	NO	8618	1342	87%
	SI	1075	195	13%
P52 Ha tomado cursos de formación deportiva en la caja de compensación	NO	9007	1333	87%
	SI	686	204	13%
P57 Ha tomado programas de educación formal en la caja de compensación (para usted o algún miembro de la familia)	NO	9306	1497	97%
	SI	387	40	3%
P61 Ha hecho uso de los servicios de crédito que brinda las cajas de compensación familiar	NO	8726	1394	91%
	SI	967	143	9%
P73 ¿Ha usado el subsidio de vivienda ofrecido por la caja de compensación familiar?	NO	8469	1395	91%
	SI	1224	142	9%
P77 ¿Ha usado el subsidio de arrendamiento ofrecido por la caja de compensación familiar?	NO	8296	1387	90%
	SI	173	8	1%

Según los resultados de la tabla anterior donde se cruza la categoría C con el uso de los beneficios y subsidios de las cajas de compensación en Colombia, se puede decir que la hipótesis es verdadera, ya que en cada una de las preguntas orientadas a esta finalidad más del 60% de los encuestados de la categoría C indica no hacer uso de estos y en algunos casos más del 90%. (Total de personas encuestadas catalogados con categoría C 1.537)

Hipótesis 2: La mayoría de las personas afiliadas a las cajas de compensación en Colombia que pertenecen a la categoría A y por lo menos más de la mitad que pertenecen a la categoría B hacen uso de los servicios, beneficios o subsidios que ofrecen las cajas de compensación.

Según los resultados de la siguiente tabla, donde se cruzan las categorías A y B con el uso de los beneficios y subsidios de las cajas de compensación en Colombia, se puede decir que la hipótesis es falsa, ya que en promedio el 87% de los encuestados afiliados a la categoría A no hacen uso de la totalidad de los servicios que les ofrece la caja a la cual están afiliados, tan solo un 12% los utiliza, el panorama es similar para los afiliados de la categoría B, donde el 84% no los utiliza vs un 14% que sí.

Tabla 4
Relación de uso de servicios categoría A y B

USO DE SERVICIOS Y SUBSIDIOS	CATEGORIA A				CATEGORIA B			
	SI		NO		SI		NO	
¿Usa las instalaciones recreativas que ofrece la caja de compensación?	2034	33%	4205	67%	1326	38%	2128	62%
¿Usa las instalaciones deportivas que ofrece la caja de compensación?	1153	18%	5086	82%	780	23%	2674	77%
¿Usa el gimnasio que ofrece la caja de compensación?	408	7%	5831	93%	348	10%	3106	90%
Hace uso de los centros vacacionales de las cajas de compensación	1765	28%	4474	72%	1107	32%	2347	68%
Hace uso de los hoteles en convenio que ofrecen las cajas de compensación	681	11%	5558	89%	487	14%	2967	86%
Hace uso de los pasadía que ofrecen las cajas de compensación	830	13%	5409	87%	522	15%	2932	85%
Hace uso de las agencias de viaje con que cuentan las cajas de compensación	248	4%	5991	96%	184	5%	3270	95%
Ha tomado cursos de formación en la caja de compensación	681	11%	5558	89%	394	11%	3060	89%
Ha tomado cursos de formación deportiva en la caja de compensación	389	6%	5850	94%	297	9%	3157	91%
Ha tomado programas de educación formal en la caja de compensación (para usted o algún miembro de la familia)	242	4%	5997	96%	145	4%	3309	96%
Ha hecho uso de los servicios de crédito que brinda las cajas de compensación familiar	622	10%	5617	90%	345	10%	3109	90%
¿Ha usado el subsidio de vivienda ofrecido por la caja de compensación familiar?	711	11%	5528	89%	513	15%	2941	85%
¿Ha usado el subsidio de arrendamiento ofrecido por la caja de compensación familiar?	126	2%	5402	87%	47	1%	2894	84%
PROMEDIO	761	12%	5424	87%	500	14%	2915	84%

Hipótesis 3: Un gran porcentaje de afiliados a las cajas de compensación en Colombia desconocen la totalidad de los servicios, beneficios o subsidios que ofrece su caja de compensación y es la principal razón para no hacer uso de ellos.

Tabla 5

Relación de conocimiento de los servicios ofrecidos por la caja de compensación

		Usted está afiliado a la caja de compensación como:									Totales		%	
		Empleado			Independiente			Pensionado						
		¿Cuál es la categoría de su afiliación?												
		A	B	C	A	B	C	A	B	C				
¿Conoce los servicios ofrecidos por la caja de compensación a la cual pertenece?	Conoce los servicios	4857	2572	1198	714	526	167	128	75	31	10268	91%		
	No los conozco;	457	230	117	67	43	22	16	8	2	962	9%		
TOTALES											11230	100%		

Resultados obtenidos de la herramienta SPSS para análisis de datos estadísticos

Según los resultados de la tabla anterior, se logra identificar que el 91% de los encuestados asegura conocer los servicios ofrecidos por la caja de compensación dando como resultado que la hipótesis es falsa.

Hipótesis 4: El grupo más grande de afiliados a las cajas de compensación en Colombia son cotizantes dependientes, seguidos de los independientes, los beneficiarios y por último el grupo de los pensionados.

Tabla 6
Tablas de frecuencia

Estadísticos

		P2_1	P2_2	P2_3
N	Válido	11230	11230	11230
	Perdidos	0	0	0

Tomado de SPSS herramienta para analisis de datos estadisticos

P2_1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido		1799	16,0	16,0	16,0
	Empleado	9431	84,0	84,0	100,0
	Total	11230	100,0	100,0	

Tomado de SPSS herramienta para analisis de datos estadisticos

P2_2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido		9691	86,3	86,3	86,3
	Independiente	1539	13,7	13,7	100,0
	Total	11230	100,0	100,0	

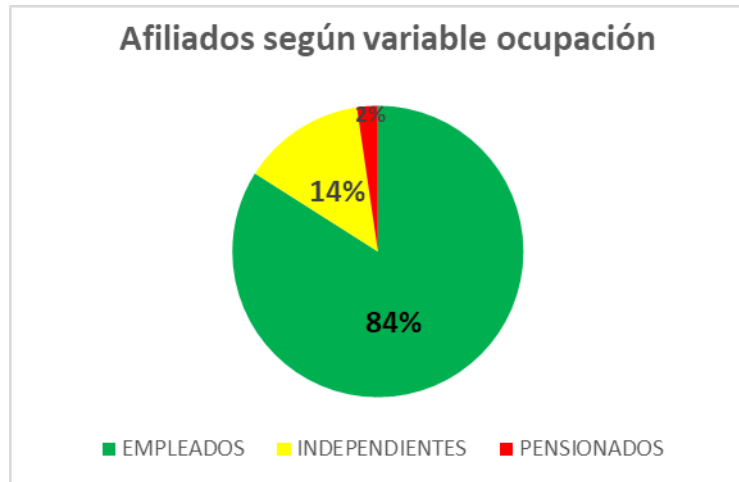
Tomado de SPSS herramienta para analisis de datos estadisticos

P2_3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido		10970	97,7	97,7	97,7
	Pensionado	260	2,3	2,3	100,0
	Total	11230	100,0	100,0	

Tomado de SPSS herramienta para analisis de datos estadisticos

EMPLEADOS	9431	84%
INDEPENDIENTES	1538	14%
PENSIONADOS	260	2%



A partir de los datos anteriores, se puede decir que la hipótesis planteada es cierta, ya que el grupo más grande de afiliados encuestados, son empleados, los cuales representan el 84% del total de la muestra, seguido de los independientes con un 14% y finalizando con los pensionados quienes minoritariamente representan el 2% del total de los encuestados.

Hipótesis 5: Los afiliados a las cajas de compensación en Colombia con tipo de ocupación

Pensionados son los que más hacen uso de los servicios y beneficios de su caja de compensación.

Tabla 6

Uso de los servicios ofrecidos por la caja de compensación en la ocupación pensionados

USO DE SERVICIOS Y SUBSIDIOS	DECISION	RECUESTO	PENSIONADOS	%
P17 ¿Usa las instalaciones recreativas que ofrece la caja de compensación?	NO	7192	146	56%
	SI	3778	114	44%
P21 ¿Usa las instalaciones deportivas que ofrece la caja de compensación?	NO	8698	198	76%
	SI	2272	62	24%
P25 ¿Usa el gimnasio que ofrece la caja de compensación?	NO	10077	230	88%
	SI	893	30	12%
P29 Hace uso de los centros vacacionales de las cajas de compensación	NO	7740	153	59%
	SI	3230	107	41%
P34 Hace uso de los hoteles en convenio que ofrecen las cajas de compensación	NO	9618	199	77%
	SI	1352	61	23%
P39 Hace uso de los pasadía que ofrecen las cajas de compensación	NO	9516	222	85%
	SI	1454	38	15%
P44 Hace uso de las agencias de viaje con que cuentan las cajas de compensación	NO	10491	237	91%
	SI	479	23	9%
P47 Ha tomado cursos de formación en la caja de compensación	NO	9752	208	80%
	SI	1218	52	20%
P52 Ha tomado cursos de formación deportiva en la caja de compensación	NO	10111	229	88%
	SI	859	31	12%
P57 Ha tomado programas de educación formal en la caja de compensación (para usted o algún miembro de la familia)	NO	10552	251	97%
	SI	418	9	3%
P61 Ha hecho uso de los servicios de crédito que brinda las cajas de compensación familiar	NO	9886	234	90%
	SI	1084	26	10%
P73 ¿Ha usado el subsidio de vivienda ofrecido por la caja de compensación familiar?	NO	9638	226	87%
	SI	1332	34	13%
P77 ¿Ha usado el subsidio de arrendamiento ofrecido por la CCF	NO	9462	221	85%
	SI	176	5	2%

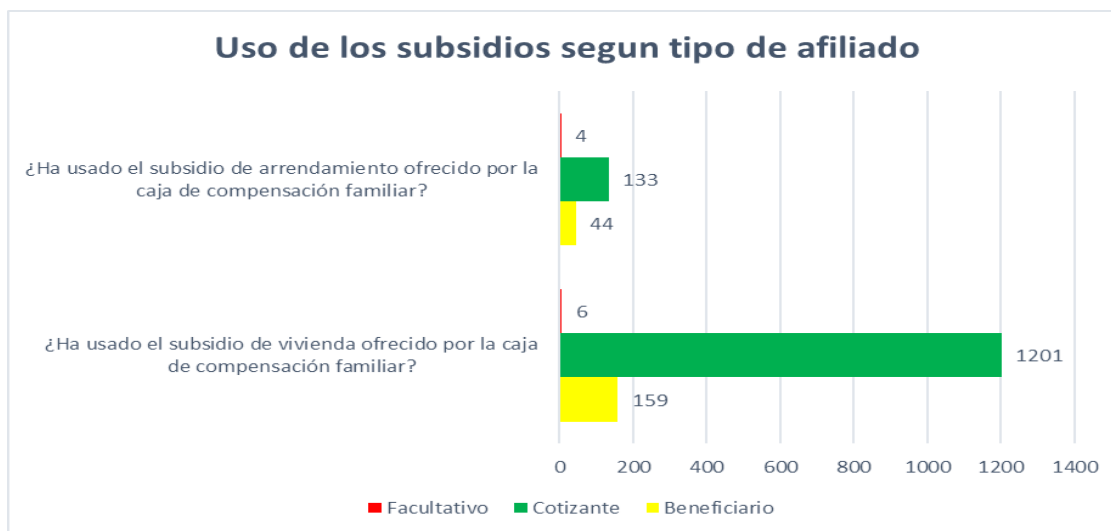
Según los resultados de la tabla anterior donde se cruza el tipo de afiliado pensionado con el uso de los beneficios y subsidios de las cajas de compensación en Colombia, se puede decir que la hipótesis es falsa, ya que en cada una de las preguntas orientadas a esta finalidad dio como resultado un porcentaje por encima de la mitad como negativo para el uso de los diferentes beneficios como afiliados. En la mayoría de los casos porcentajes superiores al 80%. Total, de personas encuestadas catalogados como pensionado 260

Hipótesis 6: Los afiliados a las cajas de compensación en Colombia con tipo de ocupación Cotizante son los que más hacen uso de los subsidios que ofrece su caja de compensación.

Tabla 7

Uso de los subsidios ofrecidos por la caja de compensación de acuerdo con la ocupación

	¿Ha usado el subsidio de vivienda ofrecido por la caja de compensación familiar?		¿Ha usado el subsidio de arrendamiento ofrecido por la caja de compensación familiar?	
	No	Sí	No	Sí
Beneficiario	1553	159	1509	44
Cotizante	8255	1201	8122	133
Facultativo	56	6	52	4



A partir de la tabla anterior, se puede afirmar la hipótesis, ya que como se ve en la gráfica, el grupo de afiliados que más utiliza los subsidios son los cotizantes, el de vivienda con 1.201 personas y el de arrendamiento con 133 personas, lo que equivale en porcentajes al 88% y 73% respectivamente del total de encuestados que si hacen uso de estos dos subsidios.

En el resultado no se tuvo en cuenta el subsidio monetario, ya que a pesar de su figura de subsidio no es de elección por parte del afiliado tomarlo o no.



Resultado de los objetivos

1. Identificar si se conocen y usan los beneficios o servicios de las cajas de compensación según las variables de ocupación y categorías de afiliación (nivel de ingresos).

A partir del resultado de la tabla 5, donde se tiene en cuenta las variables de ocupación y categoría con el conocimiento de los servicios ofrecidos por las cajas de compensación, se identifica que en todas las categorías en las 3 ocupaciones 10.268 personas encuestada, que representan el 92% Si conocen los beneficios o servicios ofrecidos por la caja a la cual están afiliada vs 962 personas – 9% que no conocen los servicios.

Para seguir analizando el objetivo, donde se desea saber no solo si se conocen los servicios, sino también si se hace uso de estos, la tabla 2.1 muestra que en las 3 categorías (A, B, C), de las 3 ocupaciones (empleado, independiente y pensionado) el uso de cada servicio y subsidio no es utilizado, en promedio el 86% de las personas encuestadas manifiestan no hacer uso de cada beneficio vs un 14% que si los usa.

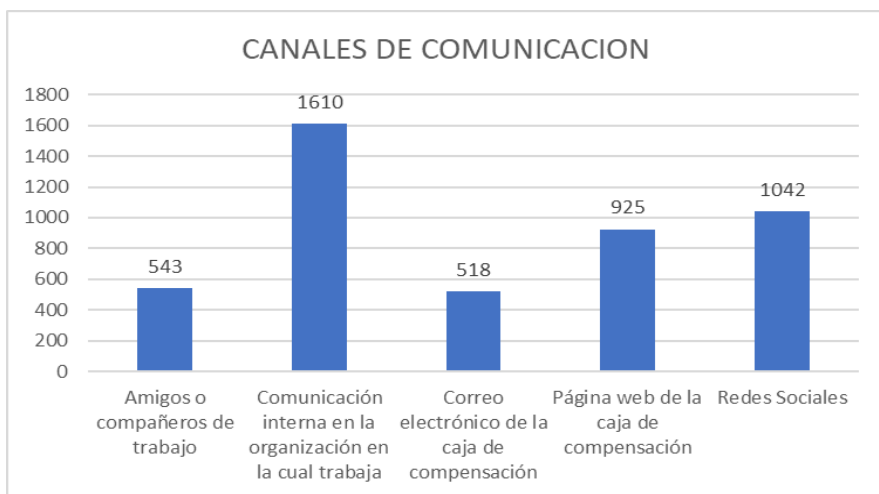
2. Identificar quienes son aquellos tipos de afiliados que conocen mayoritariamente el portafolio de servicios que ofrece la Caja de compensación

Según la tabla 1.2 el tipo de afiliado que más conoce los servicios, beneficios y subsidios son los afiliados de ocupación empleado que pertenecen a la categoría A, con un total de 4857 personas que representa el 44% del total de los afiliados encuestados

3. Conocer a través de que medio de comunicación conocen los afiliados los servicios y beneficios ofrecidos por las Cajas de Compensación Familiar

Tabla 8
Canales de comunicación más usados para recibir información sobre los servicios de las cajas de compensación

CANALES DE COMUNICACION	TOTAL
Amigos o compañeros de trabajo	543
Comunicación interna en la organización en la cual trabaja	1610
Correo electrónico de la caja de compensación	518
Página web de la caja de compensación	925
Redes Sociales	1042



Par realizar el análisis del uso de los canales de comunicación, se tuvo en cuenta para el resultado los 5 más utilizados, y de acuerdo con el grafico anterior se puede dar conocer que 1610 afiliados que representa el 14% de toda la población conocen los beneficios y servicios de la caja de compensación a la cual están afiliados a través de la comunicación interna de la organización en la cual trabajan, seguido de redes sociales con 1042 afiliados.

Link de power BI

https://app.powerbi.com/groups/8f753ee0-9820-4f81-bf72-9222d60951b2/reports/98be01a7-037c-4f01-94cc-65025d07d078?ctid=c06fb559-1b68-4b84-a14f-47d0d837a5ab&pbi_source=linkShare

CONCLUSIONES

1. A pesar de que el 91% de la población de los afiliados a las cajas de compensación en Colombia conocen los servicios que estas ofrecen, el 86% No hace uso de ellos, y se puede afirmar que ni la categoría ni la ocupación influyen. A partir de lo anterior es importante incentivar el aprovechamiento de estos servicios en los afiliados, para esto se recomienda indagar a profundidad, el motivo por el cual no se utilizan, ya que el porcentaje es bastante alto, con el resultado de esa investigación las cajas de compensación podrían encontrar oportunidades de mejora y estrategias que las lleve a que el porcentaje de afiliados que aprovechan estos beneficios sea mas alto.
2. Tras el análisis anterior, se identifica que la categoría A y la ocupación empleado, son las que más número de afiliados tienen y que su vez son la que mas conocen y hacen uso de los servicios que las cajas de compensación ofrecen. Con este hallazgo las estrategias de marketing pueden ir enfocadas a seguir fidelizando a este grupo, e incentivar el uso en las demás categorías y ocupaciones.
3. A partir de la encuesta como instrumento de aplicación para la investigación, se pudo conocer que la comunicación interna en la organización en la cual se trabaja, las redes sociales, la página web de la caja de compensación, opinión de amigos o compañeros y correo electrónico de la caja de compensación son los canales de comunicación más utilizados por los afiliados para obtener información acerca de los servicios. Lo anterior les facilita a las cajas de compensación saber cuál canal deben potencializar, en este caso se podría pensar en realizar eventos periódicos en las organizaciones y aprovechar la comunicación interna de la misma para fomentar el uso de los servicios.

REFERENCIAS

- Alomia, A. (2018). *Las Cajas de Compensación Familiar y el Papel del Politólogo*. Cali: Editorial Académica Española.
- Asocajas. (sf). *Asocajas*. Obtenido de <https://www.asocajas.org.co/sabe-si-tiene-derecho-a-subsidio-educativo-de-caja-de-compensacion/#:~:text=El%20subsidio%20educativo%20que%20entregan,sobre%20las%20especificaciones%20del%20otorgamiento>.
- Barrera, N. (2013). *Asocajas*.
- Cafam. (sf). *Cafam*. Obtenido de <https://www.cafam.com.co/hogar/subsidios-de-vivienda/tipos-subsidio-adquisicion-vivienda>
- Cardona, A. (6 de julio de 2021). *La Republica*. Obtenido de <https://www.larepublica.co/especiales/especial-cajas-de-compensacion/cuales-son-las-actividades-de-recreacion-de-las-cajas-de-compensacion-2746223>
- Comfama. (11 de 08 de 2022). *Comfama*. Obtenido de [comfama.com/conoce-comfama/que-es-una-caja-de-compensacion/](https://www.comfama.com/conoce-comfama/que-es-una-caja-de-compensacion/)
- Comfandi. (sf). *Comfandi*. Obtenido de <https://www.comfandi.com.co/personas/subsidios/subsidio-de-desempleo>
- Compensar. (30 de agosto de 2022). *Compensar*. Obtenido de <https://corporativo.compensar.com/subsidio/subsidio-de-vivienda>
- Definicion.es. (sf). *Definicion.es*. Obtenido de <https://definicion.de/categoria/>
- DIAZ, S. C. (2019). METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION CIENTIFICA. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. En S. C. DIAZ, *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION CIENTIFICA. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (pág. 476). Lima: San Marcos.
- Economipedia. (23 de 04 de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/muestreo.html>
- EL TIEMPO. (24 de 01 de 2020). *EL TIEMPO*. Obtenido de <https://www.eltiempo.com/economia/sectores/cuales-son-los-beneficios-de-estar-en-una-caja-de-compensacion-454776>
- Equipo editorial, Etecé. (21 de agosto de 2022). *Ejemplos*. Obtenido de <https://www.ejemplos.co/20-ejemplos-faciles-de-hipotesis/>
- FONJAVERIANA. (2022). *FONJAVERIANA*. Obtenido de <https://fonjaveriana.javerianacali.edu.co/noticias/beneficios-de-las-cajas-de-compensacion-familiar>
- Goycochea, E. (19 de marzo de 2021). *Slideshare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/EvelynGoicochea/poblacion-y-sus-caracteristicas>
- Inacio, E. J. (2019). *academica.org*. Obtenido de Método de investigación. Material de clase: <https://www.academica.org/edson.jorge.huaire.inacio/35.pdf>
- Instituto de educación técnica profesional de Rodalnillo, Valle. (s.f.). *INTEP*. Obtenido de https://www.intep.edu.co/Es/Usuarios/Institucional/CIPS/2018_1/Documentos/INVESTIGACION_NO_EXPERIMENTAL.pdf
- MailxMail.com. (2009). Obtenido de MailxMail.com: <http://www.mailxmail.com/curso-tesis-investigacion/variables-operacionalizacion>
- Menendez, J. C. (s.f.). *deloitte*. Obtenido de deloitte: <https://www2.deloitte.com/es/es/pages/technology/articles/que-es-power-bi.html>
- Ministerio de trabajo. (sf). *Ministerio de trabajo*. Obtenido de <https://www.mintrabajo.gov.co/empleo-y-pensiones/subsidio-familiar/preguntas-frecuentes/abc-subsidio-monetario>
- Moncayo, C. (30 de 01 de 2017). *INSTITUTO NACIONAL DE CONTADORES PUBLICOS*. Obtenido de <https://incp.org.co/sabe-que-tipos-de-subsidios-puede-solicitar-a-sus-cajas-de-compensacion/>
- Ollé, J. (2021). *conceptosclaros*. Obtenido de <https://conceptosclaros.com/tecnicas-analisis-datos/>
- Ospina, J. (05 de 10 de 2021). *Rankia*. Obtenido de <https://www.rankia.co/blog/pensiones-iss-cesantias/3233802-que-son-cajas-compensacion-familiar-para-sirven>
- QuestionPro. (SF). *QuestionPro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/que-es-spss.html#:~:text=SPSS%20es%20un%20software%20popular,texto%20entre%20otros%20formatos%20m%C3%A1s.>
- Recursos.Ucol. (s.f.). Obtenido de <https://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/master2.pdf>
- super subsidio. (31 de 08 de 2022). *SUPER SUBSIDIO*. Obtenido de <https://ssf.gov.co/cajas-de-compensacion/servicios/educacion>

Symplifica. (sf). *Symplifica*. Obtenido de <https://symplificasupport.zendesk.com/hc/es/articles/360001526932--Cu%C3%A1nto-y-c%C3%B3mo-paga-la-afiliaci%C3%B3n-la-caja-de-compensaci%C3%B3n->

Definicion.es. (sf). *Definicion.es*. Obtenido de <https://definicion.de/categoria/>

DIAZ, S. C. (2019). METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION CIENTIFICA. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. En S. C. DIAZ, *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION CIENTIFICA. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (pág. 476). Lima: San Marcos.

Economipedia. (23 de 04 de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/muestreo.html>

Equipo editorial, Etecé. (21 de agosto de 2022). *Ejemplos*. Obtenido de <https://www.ejemplos.co/20-ejemplos-faciles-de-hipotesis/>

Goycochea, E. (19 de marzo de 2021). *Slideshare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/EvelynGoicochea/poblacion-y-sus-caracteristicas>

MailxMail.com. (2009). Obtenido de MailxMail.com: <http://www.mailxmail.com/curso-tesis-investigacion/variables-operacionalizacion>

Menendez, J. C. (s.f.). *deloitte*. Obtenido de deloitte: <https://www2.deloitte.com/es/es/pages/technology/articles/que-es-power-bi.html>

QuestionPro. (SF). *QuestionPro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/que-es-spss.html#:~:text=SPSS%20es%20un%20software%20popular,texto%20entre%20otros%20formatos%20m%C3%A1s.>

Recursos.Ucol. (s.f.). Obtenido de <https://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/master2.pdf>

Salazar, C. (25 de abril de 2022). *La Republica*. Obtenido de <https://www.larepublica.co/finanzas/numero-de-afiliados-a-cajas-de-compensacion-crecio-4-en-2021-pero-sigue-rezagado-3349999>