

Chapter 9 / Capítulo 9

Family compensation funds in Colombia:
evolution, challenges, and contributions to
social welfare

ISBN: 978-9915-9876-6-8

DOI: 10.62486/978-9915-9876-6-8.Ch09

Pages: 74-82



© 2025 The authors. This is an open access
book chapter distributed under the terms of
the Creative Commons Attribution (CC BY)
4.0 License.

Analysis of social perception and indicators of impact provided by Compensation Funds on family well-being

Análisis de la percepción social e indicadores de impacto que brindan las Cajas de Compensación en el bienestar familiar

John Edisson García Peñaloza  

Germán Darío Hémbuz Falla  

José Eustasio Rivera Montes  

1 Universidad Surcolombiana. Colombia

ABSTRACT

This chapter analyzes affiliated workers' perceptions of services provided by Family Compensation Funds in Colombia. It presents a mixed-methods study involving 100 active workers selected through non-probability convenience sampling. Information is collected using a structured survey with a five-point Likert scale and interpreted in relation to the cited literature. The assessment covers financial relief, health, housing, recreation, digitalization, education, and member service. Combining the two agreement categories, reported positive ratings are 85% for financial relief, 75% for health, 55% for housing, 90% for recreation, 65% for digital services, 80% for education, and 75% for member service. The analysis identifies favorable perceptions of immediate benefits and greater perceived difficulties concerning housing and digital access. Finally, it highlights administrative simplification, technological accessibility, and humane treatment as priorities for improvement in responding to participants' needs.

Keywords: Family Compensation Funds; social perception; family welfare; user satisfaction; service quality; survey

RESUMEN

El capítulo analiza la percepción de trabajadores afiliados sobre los servicios de las Cajas de Compensación Familiar en Colombia. Presenta un estudio de enfoque mixto con 100 trabajadores activos seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. La información se recoge mediante una encuesta estructurada con escala Likert de cinco niveles y se interpreta en relación con la literatura citada. Se evalúan el alivio económico, la salud, la vivienda, la recreación, la digitalización, la educación y la atención al afiliado. Al sumar las dos categorías de acuerdo, las valoraciones positivas reportadas son del 85% para el alivio económico, 75% para salud, 55% para vivienda, 90% para recreación, 65% para servicios digitales, 80% para educación y 75% para atención. El análisis identifica una valoración favorable de los beneficios inmediatos y mayores dificultades percibidas en vivienda y acceso digital. Finalmente, destaca la simplificación administrativa, la accesibilidad tecnológica y el trato humano como prioridades de mejora para responder a las necesidades de los participantes.

Palabras clave: Cajas de Compensación Familiar; percepción social; bienestar familiar; satisfacción del usuario; calidad de servicios; encuesta

IMPACTO SOCIAL

La comprensión integral del Sistema de Compensación Familiar en Colombia no puede limitarse únicamente al análisis de normativas o reportes financieros, sino que exige una inmersión profunda en la realidad cotidiana de sus principales protagonistas: los trabajadores y sus familias. Con base en esto, el presente capítulo se propone analizar la efectividad de estas instituciones, a través de una metodología mixta que contrasta los indicadores de cobertura con la percepción social de los afiliados, permitiendo identificar, no solo los aciertos en la gestión del bienestar, sino también los retos emergentes en la prestación de servicios, otorgando para ello voz al recurso humano que dinamiza la economía nacional.

Conforme a esto, el presente análisis se constituye como una herramienta crítica para medir el impacto real de la inversión social en la calidad de vida, validando si el modelo de protección actual responde con agilidad y empatía a las expectativas de una sociedad que demanda soluciones tangibles en salud, vivienda y recreación mediante la aplicación de un instrumento de recolección de datos, el cual ha sido diseñado con el fin de identificar el impacto que las Cajas de Compensación representan, exponiendo para ello los hallazgos que permiten dimensionar el valor de la solidaridad institucional y demostrar de esa forma que el éxito de las mismas no se mide por la cantidad de recursos administrados, sino por su capacidad de transformar la realidad de los hogares colombianos y consolidar un entorno de equidad, progreso y bienestar sostenible.

Con el fin de otorgar validez científica a los hallazgos que serán presentados en este capítulo, se estableció una estructura metodológica basada en la recolección de datos primarios, la cual permitió que la teoría se contraste con la vivencia directa del afiliado. En este sentido, la investigación se fundamenta en los siguientes parámetros técnicos:

1. Definición de la Población en Estudio

La población objeto de este análisis está constituida por un universo de cien (100) trabajadores activos vinculados a diversas empresas del sector formal en Colombia, quienes se encuentran debidamente afiliados a distintas Cajas de Compensación Familiar (como Colsubsidio, Compensar, Comfamiliar del Huila, Comfama, Comfamiliar de Nariño entre otras). Fue seleccionado este grupo humano debido a que son parte o usuarios del sistema, por lo que poseen la experiencia directa sobre la efectividad de los subsidios, la calidad de la infraestructura recreativa y la agilidad de los servicios administrativos que el libro analiza en capítulos anteriores.

JUSTIFICACIÓN DEL MUESTREO NO PROBABILÍSTICO REALIZADO

Para la ejecución de este diagnóstico situacional, se definió una población de estudio conformada por 100 trabajadores activos, todos ellos vinculados al sistema de seguridad social y afiliados a diversas Cajas de Compensación Familiar en el territorio colombiano. La elección de este tamaño de muestra no es aleatoria; responde a la necesidad de obtener una saturación de datos que permita identificar patrones comunes en la percepción del bienestar, garantizando que los hallazgos reflejen una tendencia real y no casos aislados.

La selección de estos 100 participantes se realizó mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, técnica que se justifica por la pertinencia de los sujetos de estudio, quienes interactúan diariamente con los servicios de subsidio, salud y recreación, estableciendo así que su testimonio constituya la fuente primaria más fiel para medir el impacto del sistema, lográndose con ello justificar el enfoque mixto desarrollado, al demostrar que con el análisis se pasa del método descriptivo (cuantitativo) al de análisis subjetivo (cualitativo) (la vivencia del trabajador), generando una triangulación de hallazgos que proporciona una base sólida para las conclusiones.

2. Tipo de muestreo utilizado: no probabilístico por conveniencia

La selección de los participantes se realizó mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Esta decisión metodológica se justifica bajo los siguientes criterios:

Accesibilidad y pertinencia: Permite recolectar información de sujetos que se encuentran en contacto directo con la dinámica laboral y empresarial actual, garantizando que las respuestas provengan de individuos que hacen uso recurrente de los servicios de compensación.

Diversidad socioeconómica: Al seleccionar trabajadores de diferentes rangos salariales y sectores (comercio, servicios e industria), se logra una visión multifacética del impacto social, evitando sesgos que podrían ocurrir si se encuestara a un solo estrato o sector económico.

Optimización de recursos: Dado que el objetivo del libro es generar un análisis reflexivo y de diagnóstico situacional, este tipo de muestreo permite obtener una tendencia clara y profunda sobre la percepción social sin las complejidades logísticas de un censo nacional, manteniendo la

fidelidad de los datos recolectados.

3. Instrumento

Técnica: Encuesta estructurada.

Instrumento: Cuestionario de opinión con Escala Likert (5 niveles de respuesta).

Áreas de Medición: Impacto económico, calidad de servicios, transformación digital y fortalecimiento del tejido familiar.

ÍTEM N° 1: EL SUBSIDIO COMO ESTABILIZADOR FINANCIERO

“¿Considera usted que el subsidio monetario (cuota monetaria) y los descuentos en servicios de las Cajas representan un alivio significativo para el presupuesto mensual de su hogar?”.

Opción de Respuesta	Frecuencia (Personas)	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	65	65%
De acuerdo	20	20%
Neutral	10	10%
En desacuerdo	3	3%
Totalmente en desacuerdo	2	2%
Total	100	100%

Fuente: Creación propia (2025)

TRIANGULACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos del Ítem N° 1 demostraron que el 85% de los encuestados (sumando las categorías de “Totalmente de acuerdo” y “De acuerdo”) perciben el subsidio y los beneficios de las Cajas como un factor determinante para su estabilidad económica. Afirmaciones éstas que demuestran que el sistema de compensación no es percibido simplemente como un trámite administrativo, sino como un ingreso indirecto vital que fortalece el poder adquisitivo del trabajador frente a las presiones inflacionarias del mercado.

Lo anterior coincide con lo planteado por Sánchez (2024), quien sostiene que “el subsidio familiar en el contexto latinoamericano actúa como un estabilizador automático del consumo, permitiendo que las familias de menores ingresos mantengan niveles mínimos de bienestar ante las fluctuaciones económicas” (p. 82). Este postulado aplica a la intención de nuestro libro por cuanto se valida que las Cajas de Compensación en Colombia han evolucionado para convertirse en el soporte técnico del salario mínimo, garantizando que el bienestar no sea un residuo del crecimiento económico, sino una condición necesaria para la paz social y la productividad organizacional.

ÍTEM N° 2: DIMENSIÓN DE SALUD Y PREVENCIÓN

“¿Considera usted que los programas de salud preventiva y servicios médicos de su Caja de Compensación son oportunos y de mejor calidad que los del sistema de salud tradicional?”.

1. Tabla de Frecuencias (N=100)

Opción de respuesta	Frecuencia (Personas)	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	40	40%
De acuerdo	35	35%
Neutral	15	15%
En desacuerdo	7	7%
Totalmente en desacuerdo	3	3%
Total	100	100%

Fuente: Creación propia (2025).

TRIANGULACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos del Ítem N° 2 demostraron que el 75% de la muestra tiene una percepción favorable sobre la red de salud de las Cajas, destacando una valoración superior frente a otros modelos de atención. Afirmaciones éstas que demuestran que la infraestructura propia de las Cajas de Compensación genera un valor agregado de confianza, donde el afiliado no solo busca atención médica, sino una experiencia de servicio humanizada y técnica que el sistema público a veces no logra cubrir con la misma celeridad.

Lo anterior se alinea con lo expuesto por Gómez (2023), quien indica que “la gestión de salud en las Cajas de Compensación actúa como una capa de protección complementaria que descongestiona el sistema nacional y eleva el estándar de vida del trabajador formal” (p. 112). Este postulado aplica a la intención de nuestro libro por cuanto refuerza la idea de que las Cajas son dinamizadoras del bienestar preventivo; al ofrecer servicios de salud eficientes, las empresas aseguran una fuerza laboral más sana y productiva, transformando el gasto en salud en una inversión estratégica para la competitividad del país.

ÍTEM N° 3: EL ACCESO A VIVIENDA DIGNA

Opción de respuesta	Frecuencia (Personas)	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	25	25%
De acuerdo	30	30%
Neutral	20	20%
En desacuerdo	15	15%
Totalmente en desacuerdo	10	10%
Total	100	100%

Fuente: Creación propia (2025)

TRIANGULACIÓN DE RESULTADOS

A partir del procesamiento del Ítem N° 3, se observa una fragmentación en las opiniones de los encuestados, donde solo el 55% manifiesta una percepción positiva frente al sistema de vivienda. Este hallazgo pone de manifiesto que, a diferencia de los servicios de salud o recreación, la gestión habitacional enfrenta barreras de percepción ligadas a la complejidad de los trámites o la suficiencia de los montos asignados.

Dicha realidad encuentra eco en las investigaciones de Martínez (2024), quien argumenta que “el déficit habitacional en las economías emergentes no se resuelve solo con la asignación de recursos, sino con la simplificación de los procesos administrativos y la integración de políticas de crédito más agresivas” (p. 45). Este análisis se vincula directamente con la intención de medir el impacto que las Cajas de Compensación han generado en sus beneficiarios, por cuanto ratifica que uno de los mayores desafíos del modelo de compensación en la actualidad es cerrar la brecha entre la aspiración del trabajador por un techo propio y la operatividad técnica del subsidio, sugiriendo que la madurez digital del sistema debe enfocarse prioritariamente en desburocratizar el sueño de la vivienda digna.

ÍTEM N° 4: RECREACIÓN, CULTURA Y DEPORTE COMO EJES DE BIENESTAR

“¿Los servicios de recreación, centros vacacionales y programas culturales ofrecidos por la Caja de Compensación contribuyen efectivamente al descanso y la integración de su núcleo familiar?”

Opción de respuesta	Frecuencia (Personas)	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	72	72%
De acuerdo	18	18%
Neutral	6	6%

Opción de respuesta	Frecuencia (Personas)	Porcentaje (%)
En desacuerdo	3	3%
Totalmente en desacuerdo	1	1%
Total	100	100%

Fuente: Creación propia (2025)

TRIANGULACIÓN DE RESULTADOS

El análisis del Ítem N° 4 revela un consenso casi absoluto entre los participantes, con un 90% de valoración positiva respecto a la oferta recreativa y cultural. Esta tendencia estadística confirma que la infraestructura social de las Cajas es percibida como un modelo de bienestar, donde el trabajador logra desconectarse de la carga laboral para fortalecer sus vínculos afectivos en espacios de alta calidad.

Lo anterior guarda estrecha relación con lo postulado por Ramírez (2023), quien argumenta que “el ocio pedagógico y la recreación dirigida no son lujos accesorios, sino componentes críticos de la salud mental que previenen el agotamiento laboral y reconstruyen el tejido social desde la base familiar” (p. 67). Este enfoque se integra de manera orgánica con los objetivos de nuestro libro por cuanto permite validar que el sistema de subsidio familiar en Colombia ha logrado democratizar el acceso al descanso de élite, convirtiendo la recreación en un derecho tangible que humaniza la relación capital-trabajo y dota de un sentido profundo a la productividad nacional.

ÍTEM N° 5: TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y AGILIDAD EN LOS TRÁMITES

“¿Considera que las plataformas digitales y aplicaciones móviles de su Caja de Compensación son fáciles de usar y han agilizado el acceso a los servicios y subsidios?”

Opción de Respuesta	Frecuencia (Personas)	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	35	35%
De acuerdo	30	30%
Neutral	20	20%
En desacuerdo	10	10%
Totalmente en desacuerdo	5	5%
Total	100	100%

Fuente: Creación propia (2025).

TRIANGULACIÓN DE RESULTADOS

Al analizar los datos arrojados por el Ítem N° 5, se evidencia que el 65% de la población consultada reconoce una evolución favorable en los ecosistemas digitales de las instituciones de compensación. Estos indicadores sugieren que la transición hacia la virtualidad ha sido efectiva; sin embargo, el volumen de respuestas neutrales y en desacuerdo advierte sobre la persistencia de una brecha de usabilidad que aún requiere atención para garantizar una inclusión total.

Esta percepción se correlaciona con la postura de López (2024), quien sostiene que “la verdadera madurez digital de una entidad de servicio social no se mide por la complejidad de su software, sino por la capacidad de este para eliminar fricciones administrativas y democratizar el acceso al usuario con menores competencias tecnológicas” (p. 91). Dicha premisa se ajusta a la visión de nuestra investigación por cuanto subraya que la tecnología debe actuar como un equalizador de oportunidades. Por tanto, el reto para las Cajas no es solo innovar, sino asegurar que la arquitectura digital sea lo suficientemente intuitiva para que ningún trabajador quede excluido de los beneficios por barreras técnicas.

ÍTEM N° 6: EDUCACIÓN Y FORMACIÓN PARA EL CRECIMIENTO PERSONAL

“¿Considera usted que los programas educativos, becas y cursos de capacitación ofrecidos por la Caja de Compensación son pertinentes y facilitan el crecimiento profesional de su familia?”

Opción de respuesta	Frecuencia (Personas)	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	58	58%
De acuerdo	22	22%
Neutral	12	12%
En desacuerdo	6	6%
Totalmente en desacuerdo	2	2%
Total	100	100%

Fuente: Creación propia (2025)

TRIANGULACIÓN DE RESULTADOS

A la luz de los datos suministrados por el Ítem N° 6, se desprende que un robusto 80% de los afiliados percibe un impacto positivo en la oferta educativa de las Cajas. Tales cifras son el reflejo de que la inversión en capital humano es uno de los pilares más sólidos del sistema, siendo valorada no solo como un beneficio recreativo, sino como una plataforma real de movilidad social y cualificación laboral. Esta realidad se vincula con la teoría de Pérez (2024), quien afirma que “la educación técnica mediada por organismos de protección social constituye un ‘puente de competitividad’, permitiendo que la clase trabajadora actualice sus competencias sin comprometer la economía del hogar” (p. 154).

Lo anterior es de suma relevancia para el propósito de nuestro libro por cuanto ratifica que las Cajas de Compensación han trascendido su rol asistencialista para convertirse en agencias de desarrollo humano; al facilitar el acceso al saber, estas entidades no solo mejoran la calidad de vida individual, sino que elevan el estándar de productividad y conocimiento de toda la nación colombiana. Bajo esta perspectiva, la educación gestionada por las Cajas se consolida como un activo estratégico que reduce las brechas de inequidad, transformando el aprendizaje en una herramienta de empoderamiento ciudadano, donde el sistema no solo responde a las demandas presentes del mercado laboral, sino que siembra las bases de una sociedad más resiliente, donde el crecimiento profesional es el motor que garantiza la sostenibilidad del bienestar colectivo a largo plazo.

ÍTEM N° 7: CALIDAD DE LA ATENCIÓN Y TRATO HUMANO AL AFILIADO

“¿Considera usted que el personal de atención (presencial y telefónico) de su Caja de Compensación le brinda un trato humano, respetuoso y resuelve sus inquietudes de manera eficiente?”

Opción de respuesta	Frecuencia (Personas)	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	42	42%
De acuerdo	33	33%
Neutral	15	15%
En desacuerdo	8	8%
Totalmente en desacuerdo	2	2%
Total	100	100%

Fuente: Creación propia (2025).

TRIANGULACIÓN DE RESULTADOS

A partir del análisis del Ítem N° 7, se destaca que tres cuartas partes de los encuestados (75%) perciben una gestión humanizada y eficaz por parte del personal de las Cajas. Estas

evidencias sugieren que el sistema ha logrado interiorizar una cultura de servicio que prioriza la dignidad del trabajador, transformando la interacción administrativa en una experiencia de acompañamiento y respeto mutuo. Esta observación se complementa con la visión de Castro (2024), quien puntualiza que “en la economía de servicios, la calidad técnica es insuficiente si no se acompaña de una calidez relacional que valide la importancia del usuario como ser humano y no solo como un número de afiliación” (p. 210). Dicha argumentación se vincula estrechamente con el espíritu de nuestra obra por cuanto reafirma que el éxito de las Cajas de Compensación radica en su capacidad de humanizar la seguridad social, ya que, al cultivar un trato digno y resolutivo, estas instituciones fortalecen el contrato social con sus afiliados, demostrando que la eficiencia operativa y la empatía son dimensiones inseparables en la construcción de un modelo de bienestar familiar genuinamente inclusivo y solidario.

ANÁLISIS

La integración de los resultados obtenidos, a través de las diversas dimensiones evaluadas permite concluir que el Sistema de Compensación Familiar en Colombia goza de una legitimidad social robusta. La marcada tendencia positiva en los indicadores de alivio financiero (85%) y recreación (90%) demuestra que el modelo ha logrado consolidarse como un pilar de bienestar que compensa las asimetrías del mercado laboral, ofreciendo al trabajador un acceso democratizado a servicios que elevan su calidad de vida inmediata. Afirmaciones éstas, que demuestran que la percepción del afiliado trasciende la simple recepción de un beneficio, situando a las Cajas como actores estratégicos en la estabilidad del tejido social.

No obstante, la triangulación de datos revela una dualidad estructural: mientras que los servicios de bienestar físico y emocional presentan un desempeño sobresaliente, áreas críticas como el acceso a vivienda (55%) y la madurez de los ecosistemas digitales (65%) emergen como factores de tensión donde el sistema debe evolucionar. En este sentido, la investigación confirma que el gran desafío futuro no reside en la expansión de la oferta, sino en la simplificación administrativa y la profundidad del impacto en los proyectos de vida a largo plazo de los afiliados. En definitiva, el análisis ratifica que las Cajas de Compensación han transitado de un rol asistencialista hacia una función de agencias de desarrollo humano, donde la eficacia operativa y la calidez en el trato humano constituyen el motor de la equidad y el progreso nacional en el siglo XXI.

Bajo esta óptica, los hallazgos permiten inferir que la sostenibilidad del modelo de compensación en Colombia no depende únicamente de la solvencia financiera, sino de su capacidad para adaptarse a las nuevas subjetividades del trabajador contemporáneo; más aún cuando se considera que están siendo aplicadas en un entorno laboral cada vez más atomizado y digitalizado, donde la percepción de bienestar ha mutado desde la simple satisfacción de necesidades básicas hacia la búsqueda de un equilibrio entre la vida personal y profesional. Afirmaciones éstas que demuestran que las Cajas de Compensación deben evolucionar y permitir que el subsidio y el servicio lleguen de manera personalizada a quienes enfrentan mayores condiciones de vulnerabilidad.

Finalmente, es imperativo reconocer que el sistema de compensación actúa como un mecanismo de redistribución de la riqueza que fortalece la democracia económica del país, pues transforma los aportes patronales en servicios de alta calidad para la base trabajadora, generando un círculo virtuoso de sentido de pertenencia y cohesión social. Lo anterior es de suma relevancia para el propósito de nuestro libro por cuanto ratifica que, en tiempos de incertidumbre global, las Cajas de Compensación se erigen como una política social y un modelo de cooperación público-privada que debe ser preservado y tecnificado, tomando en cuenta que, la percepción positiva del afiliado no es un dato estático, sino un mandato ético para que estas instituciones continúen siendo las arquitectas de una nación más justa, educada y resiliente.

Imagen N° 40. Sistema de Compensación en Colombia

