

**DISEÑO DE ESTRATEGIAS QUE PROMUEVAN LA CALIDAD DE VIDA
DE LOS AFILIADOS DE LA CAJA COMPENSACIÓN FAMILIAR
COMFAORIENTE SECCIONAL PAMPLONA**

NATHALIA ANDREA CONTRERAS SANABRIA

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PROGRAMA DE ECONOMÍA
PAMPLONA**

2019

**DISEÑO DE ESTRATEGIAS QUE PROMUEVAN LA CALIDAD DE VIDA
DE LOS AFILIADOS DE LA CAJA COMPENSACIÓN FAMILIAR
COMFAORIENTE SECCIONAL PAMPLONA**

NATHALIA ANDREA CONTRERAS SANABRIA

Director

M.Sc LINNED TORRES VEGA

Economista

Trabajo de grado para optar al título de Economista

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
PROGRAMA DE ECONOMÍA
PAMPLONA**

2019

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. INTRODUCCIÓN.....	9
2. JUSTIFICACIÓN.....	11
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
4. OBJETIVOS.....	14
4.1 OBJETIVO GENERAL	14
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
5. METODOLOGÍA.....	15
5.1 MÉTODO	15
5.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	15
5.3 DATOS.....	15
5.4 POBLACIÓN MUESTRA	15
6. MARCO LEGAL	16
7. ESTADO DEL ARTE	19
7.1 INTERNACIONAL	19
7.2 NACIONAL	20
8. CAJAS DE COMPENSACION FAMILIAR.....	25
8.1 CREACION DE LAS CAJAS DE COMPENSACION FAMILIAR	25
8.2 FUNCIONES Y SERVICIOS DE LAS CAJAS DE COMPENSACION FAMILIAR 27	
8.3 CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFAORIENTE.....	29
8.3.1 RESEÑA HISTORICA	29
8.3.2 ASPECTOS CORPORATIVOS.....	34
8.3.3 PORTAFOLIO DE SERVICIOS CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFAORIENTE	37
9. MARCO TEÓRICO	40
9.1 TEORIA DEL BIENESTAR	40
9.2 CALIDAD DE VIDA	42
9.2.1 MEDICION DE LA CALIDAD DE VIDA	44

10.	RESULTADOS	47
10.1	CARACTERIZAR LOS AFILIADOS DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFAORIENTE SECCIONAL PAMPLONA.	47
10.1.1	DIMENSION GENERAL	48
10.1.2	CAPACITACIONES	52
10.1.3	CENTRO EDUCATIVO COMFAORIENTE (COLEGIO).....	55
10.1.4	CREDITO Y SUBSIDIO DE VIVIENDA.....	58
10.1.5	RECREACION Y TURISMO	60
10.2	IDENTIFICAR LOS ASPECTOS Y VARIABLES QUE INCIDEN EN LA CALIDAD DE VIDA DE LOS AFILIADOS DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFAORIENTE SECCIONAL PAMPLONA.	64
10.2.1	SUBSIDIO MONETARIO.....	70
10.2.2	CAPACITACIONES POR EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO	72
10.2.3	CENTRO EDUCATIVO COMFAORIENTE.....	75
10.2.4	CREDITO SOCIAL	79
10.2.5	SUBSIDIO DE VIVIENDA.....	80
10.2.6	RECREACION.....	81
10.2.7	TURISMO	82
10.3	FORMULAR ESTRATEGIAS QUE PROMUEVAN LA CALIDAD DE VIDA DE LOS AFILIADOS DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFAORIENTE SECCIONAL PAMPLONA.	84
10.3.1	ADMINISTRATIVO O DE PROCESOS	85
10.3.2	MARKETING Y PUBLICIDAD	85
10.3.3	CAPACITACIÓN	86
10.3.4	RECREACIÓN Y TURISMO.....	88
11.	CONCLUSIONES.....	90
12.	RECOMENDACIONES	91
13.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	93
	ANEXOS	99
	ANEXO 1. CARACTERIZACIÓN DE LOS AFILIADOS DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFAORIENTE.....	1

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Mapa de procesos.....	36
Figura 2. Organigrama.....	36
Figura 3. Encuesta de caracterización.	48
Figura 4. Ejes estratégicos para la formulación de estrategias	84

LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfica 1. Género	49
Gráfica 2. Estrato socioeconómico.....	50
Gráfica 3. Nivel académico	51
Gráfica 4. Tenencia de vivienda.....	52
Gráfica 5. ¿Conoce el instituto de capacitación?.....	53
Gráfica 6. ¿Ha realizado cursos o capacitaciones?.....	54
Gráfica 7. ¿Conoce el centro educativo Comfaorienté?	55
Gráfica 8. ¿Ha hecho uso del centro educativo Comfaorienté?	56
Gráfica 9. ¿Le gustaría inscribir a sus hijos en el centro educativo Comfaorienté?	57
Gráfica 10. ¿Conoce los servicios de crédito y subsidio de vivienda?.....	58
Gráfica 11. ¿Estaría interesado en acceder a los servicios de crédito y subsidio de vivienda?	59
Gráfica 12. ¿Conoce la agencia de viajes Comfaorienté?	60
Gráfica 13. ¿Ha hecho uso de la agencia de viajes Comfaorienté?.....	61
Gráfica 14. ¿Estaría interesado en viajar por medio de la agencia de viajes Comfaorienté?	62
Gráfica 15. ¿Estaría interesado en hacer parte de los planes de recreación que diseña Comfaorienté?	63
Gráfica 16. Relación estrato socioeconómico vs Realización de cursos.....	64
Gráfica 17. Relación género vs Realización de cursos.....	65

Gráfica 18. Relación estrato socioeconómico vs Uso del centro educativo Comfaorienté.	65
Gráfica 19. Relación género vs Uso del centro educativo Comfaorienté.....	66
Gráfica 20. Relación estrato socioeconómico vs Interés en acceder a crédito y subsidio de vivienda	67
Gráfica 21. Relación género vs Interés en acceder a crédito y subsidio de vivienda.....	67
Gráfica 22. Relación estrato socioeconómico vs Interés en viajar por medio de la agencia de viajes Comfaorienté.....	68
Gráfica 23. Relación género vs Interés en viajar por medio de la agencia de viajes Comfaorienté	68
Gráfica 24. Relación estrato socioeconómico vs Interés en hacer parte de los planes de recreación que diseña Comfaorienté.....	69
Gráfica 25. Relación género vs Interés en hacer parte de los planes de recreación que diseña Comfaorienté	69
Gráfica 17. Distribución estudiantil 2018	77
Gráfica 18. Distribución porcentual estudiantil 2019	77

LISTA DE TABLAS

	Pág
Tabla 1. Distribución por categorías.....	37
Tabla 2. Ficha técnica encuesta de caracterización	47
Tabla 3. Variación del valor del subsidio monetario.....	71
Tabla 4. Variación de los beneficiarios del subsidio monetario.....	72
Tabla 5. Oferta académica instituto de capacitación Comfaoriente	74
Tabla 6. Cobertura alcanzada por el instituto de capacitación Comfaoriente	75
Tabla 7. Variación estudiantil por grado según categoría 2018	76
Tabla 8. Variación estudiantil por grado según categoría 2019	76
Tabla 9. Costos educativos por categoría 2019	78
Tabla 10. Variación de los créditos otorgados	80
Tabla 11. Variación de los subsidios de vivienda asignados.....	80
Tabla 12. Variación de la cobertura alcanzada en recreación	81
Tabla 13. Tarifas Villa Sylvania 2019.....	82
Tabla 14. Estrategias en el área de capacitación.....	87
Tabla 15. Estrategias en el área de recreación y turismo.....	88

1. INTRODUCCIÓN

Las Cajas de Compensación Familiar en Colombia son baluartes de la responsabilidad social por medio de la constitución de diversos servicios y del pago del subsidio familiar, así mismo, los principales objetivos de las Cajas de Compensación son promover el desarrollo y bienestar del talento humano, mejorar continuamente la eficacia de los procesos, fortalecer la educación como eje del desarrollo del individuo, consolidar un portafolio integral de servicios sociales y aumentar las expectativas del cliente en la prestación de sus servicios.

Por otra parte, uno de los principios comunes de las Cajas de Compensación se basan en la economía, específicamente en la distribución de los recursos escasos en la búsqueda de la forma racional de asignar los recursos entre sus mejores usos alternativos: distribuir los insumos y/o factores productivos para la producción eficiente de bienes, repartir en forma equitativa los bienes y/o servicios entre las comunidades.

En este contexto, la Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano COMFAORIENTE, ha venido cumpliendo con el objetivo general de las cajas de compensación de incidir y mejorar la calidad de vida de sus afiliados a través del pago del subsidio monetario, la oferta académica en colegio, cursos y capacitaciones, el acceso a recreación y turismo y la posibilidad de acceder a crédito y subsidio de vivienda. Sin embargo, es necesario diseñar estrategias en aras de optimizar sus procesos y actividades,

con el fin de promover la calidad de vida de los afiliados de la Caja de Compensación Familiar COMFAORIENTE.

2. JUSTIFICACIÓN

En Colombia las cajas de compensación familiar son reguladas y controladas por la superintendencia de subsidio del ministerio de trabajo y la asociación nacional de las cajas de compensación familiar asocajas que es una entidad sin ánimo de lucro que representa la actividad de las cajas de compensación familiar.

Desde el campo de la economía el estudio del bienestar ha sido una preocupación constante, sobre la cual diferentes escuelas y pensadores han realizado diversos aportes que sirven como referentes para la formulación de nuevas teorías de bienestar. Debido a que la aplicación de la teoría del bienestar en forma racional conduce a minimizar los niveles de desigualdad social y a establecer una justa medida de distribución de los recursos escasos con que cuenta la sociedad.

Es imperativo para la Caja de Compensación Familiar COMFAORIENTE caracterizar a los afiliados con el fin de identificar las prioridades y necesidades de cada uno logrando diseñar estrategias que realmente mejoren la calidad de vida de los mismos. En este sentido, al identificar los tipos de usuarios o afiliados, los tipos de necesidad dependiendo de cada servicio que presta la Caja de Compensación Familiar, se puede realizar un acompañamiento más veraz en aras de ser participativo de la calidad de vida de los afiliados.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Tanto en Colombia como en el mundo, las Cajas de Compensación Familiar son corporaciones de derecho privado, sin ánimo de lucro, con patrimonio propio, de redistribución económica y naturaleza solidaria, creadas para mejorar la calidad de vida y el bienestar de las familias de los trabajadores colombianos, mediante la gestión y entrega, en subsidios y servicios; lo hacen recibiendo e invirtiendo el 4% de los aportes de seguridad social que pagan los empleadores sobre el salario de sus trabajadores. Entre los más comunes, están: educación, salud, recreación y turismo, cultura, vivienda y crédito, que les permiten tener unas mejores condiciones de vida.

Por otra parte, en el municipio de Pamplona hace presencia la Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano Comfaorient, generando responsabilidad social y cumpliendo con lo establecido en su misión, el de reconocer la calidad de vida de las personas, a través del ofrecimiento de servicio sociales, subsidios familiares, vivienda y contribuyendo a la reconstrucción de tejido social en el departamento de Norte de Santander.

Según Mankiw, G. (2014), uno de los problemas comunes en la economía y en toda sociedad consiste en buscar la forma racional de asignar los recursos escasos entre sus mejores usos alternativos: distribuir los insumos y/o factores productivos para la

producción eficiente de bienes, repartir en forma equitativa los bienes y/o servicios entre las comunidades.

Por otra parte, Amartya Sen en su ensayo Capacidad y bienestar, promulga que la manera más adecuada de asegurar una calidad de vida más o menos equitativa es que el Estado asegure a la mayor cantidad de gente –si no a todos– una igualdad de oportunidades que tengan en cuenta las capacidades personales. Esto nos hace pensar que es posible que la vida de una persona conste de varios quehaceres que, en la teoría de la capacidad, toman el nombre de funcionamientos (Osorio, J., 2016).

En este contexto se plantea la siguiente pregunta: ¿Cuáles son las estrategias adecuadas para promover la calidad de vida de los afiliados de la Caja de Compensación Familiar Comfaoriental Seccional Pamplona?

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar estrategias que promuevan la calidad de vida de los afiliados de la Caja Compensación Familiar Comfaorienté Seccional Pamplona.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Caracterizar los afiliados de la Caja de Compensación Familiar Comfaorienté Seccional Pamplona.
- Identificar los aspectos y variables que inciden en la calidad de vida de los afiliados de la Caja de Compensación Familiar Comfaorienté Seccional Pamplona.
- Formular estrategias que promuevan la calidad de vida de los afiliados de la Caja de Compensación Comfaorienté Seccional Pamplona.

5. METODOLOGÍA

5.1 MÉTODO

Partiendo de la premisa de establecer conclusiones generales a partir de hechos particulares, el método de la investigación es deductivo descriptivo, puesto que, extrae conclusiones a partir de la información sobre el acceso y uso de los servicios que ofrece la caja de compensación, para determinar su influencia sobre la calidad de vida de los afiliados.

5.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es cuantitativa puesto que los elementos del problema de investigación se pueden representar numéricamente. Así mismo, estos elementos de investigación que conforman el problema se pueden definir o limitar permitiendo al investigador predecir comportamientos y establecer resultados descriptivos.

5.3 DATOS

Los datos de la investigación se obtendrán a partir de la recolección de información primaria recopilada por los afiliados y secundaria suministrada por la Caja de Compensación Familiar Comfaorienté Seccional Pamplona.

5.4 POBLACIÓN MUESTRA

La población muestra u objeto de estudio de la investigación son los afiliados y usuarios de la Caja de Compensación Familiar Comfaorienté del municipio de Pamplona.

6. MARCO LEGAL

Decreto 118 del 21 de junio de 1957, por el cual decretan aumento de salarios, se establece el subsidio familiar y se crea el Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA.

Decreto 2463 del 08 de septiembre de 1981, por el cual se determina el régimen de inhabilidades, incompatibilidades y responsables de los funcionarios de las Cajas de Compensación Familiar y de las Asociaciones de Cajas y de los miembros de sus organismos de dirección, administración y fiscalización.

Ley 21 del 22 de enero de 1982, por el cual se modifica el régimen del Subsidio Familiar y se dictan otras disposiciones. Así mismo, establece que el subsidio familiar es una prestación social pagada en dinero, especie y servicio a los trabajadores de medianos y menores ingresos en proporción al número de personas a cargo y su objetivo fundamental consiste en el alivio de las cargas económicas que representa el sostenimiento de la familia, como núcleo básico de la sociedad.

Ley 115 del 08 de febrero de 1994 por la cual se expide la ley general de educación. Así mismo, establece que la educación para el trabajo y desarrollo humano se ofrece con el objeto de complementar, actualizar, suplir conocimientos y formar en aspectos académicos o laborales y conduce a la obtención de certificados de aptitud ocupacional.

Ley 789 del 27 de diciembre de 2002, por la cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social y se modifican artículos del Código Sustantivo del Trabajo. Así mismo, establece que las Cajas de Compensación Familiar son personas jurídicas de derecho privado sin ánimo de lucro, organizadas por Corporaciones en la forma prevista en el código civil, cumplen funciones de seguridad social y se hallan sometida al control y vigilancia del Estado en la forma establecida en la Ley.

Ley 920 del 23 de diciembre de 2004, por el cual se autoriza a las Cajas de Compensación Familiar adelantar actividad financiera y se dictan otras disposiciones. Así mismo establece que las Cajas de Compensación Familiar podrán adelantar la actividad financiera con sus empresas, trabajadores, pensionados, independientes y desempleados afiliados en los términos y condiciones que para el efecto reglamente el Gobierno Nacional.

Decreto 1072 del 26 de mayo de 2015, por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Así mismo establece que la Superintendencia de Subsidio Familiar es una entidad adscrita al Ministerio del Trabajo, que tiene a su cargo la supervisión de las Cajas de Compensación Familiar, organizaciones y entidades recaudadoras y pagadoras del subsidio familiar en cuanto al cumplimiento de este servicio y sobre las entidades que constituyan o administren una o varias entidades sometidas a su vigilancia, con el fin de preservar la estabilidad, seguridad y confianza del sistema del subsidio familiar para que los servicios sociales a su cargo lleguen a la población de

trabajadores afiliados y sus familias bajo los principios de eficiencia, eficacia, efectividad y solidaridad.

7. ESTADO DEL ARTE

7.1 INTERNACIONAL

A nivel internacional, en Latinoamérica se han realizado estudios acerca del nivel de lealtad y la desafiliación de las Cajas de Compensación Familiar, tal es el caso de Rojas, M. & Aburto, L. (2015), quienes desarrollaron un modelo predictivo en Chile de desafiliación de empresas en una Caja de Compensación de Asignación Familiar identificando de forma temprana aquellas empresas que tienden a fugarse para poder gestionar de mejor forma las acciones que se realizan sobre cada una de ellas. Las causas que llevaban a las empresas a desafiliarse principalmente ligados a descontentos con los beneficios, baja colocación de crédito y problemas operativos de caja. Finalmente se desea aprovechar por parte de la Caja de Compensación la información que se genera de cada empresa para brindarles un mejor servicio a sus trabajadores.

Así mismo en Chile, Acevedo, J., Castillo, W., Rafael, G. & Guíñez, N. (2016), realizaron la medición del nivel de lealtad hacia las Cajas de Compensación de Asignación Familiar con el fin de crear una estrategia que pueda generar niveles cada vez más elevados de lealtad en sus afiliados. Lo anterior por la competencia del mercado y las mayores exigencias de los afiliados, factores que podrían alterar el grado de confianza y preocupación por el afiliado.

7.2 NACIONAL

En Colombia diversos autores han incursionado en el tema de las cajas de compensación familiar en Colombia desde distintos puntos de vista partiendo de ejes sociales, económicos y jurídicos.

En el año 2008, Mélendez, M. & Sánchez, F. analizaron la estructura del mercado de cajas de compensación familiar en Colombia, con el objeto de revisar las implicaciones que ésta puede tener desde el punto de vista de la conducta de estas entidades. Encuentra que la segmentación del mercado de cajas de compensación familiar de acuerdo con la división geopolítica del país tiene implicaciones negativas para su buen funcionamiento, en la medida en que limita la competencia y la capacidad del sistema para contribuir a igualar la calidad de vida de los trabajadores entre las diversas regiones. La lección fundamental que se extrae de este estudio es que el mercado de las cajas de compensación familiar en Colombia ha sido perjudicado por la mala comprensión por parte de las autoridades de lo que constituye un comportamiento de competencia desleal en este caso particular. La confusión ha quedado consignada en circulares de la Superintendencia de Subsidio y en un decreto, mediante los cuales el Estado ha intervenido para impedir la competencia y no para propiciarla.

En este sentido, Carrasco, E. & Farné, S. (2010) realizaron un estudio sobre las cajas del subsidio familiar como operadores de política social enfatizando el bienestar social a partir del subsidio familiar como una prestación monetaria a favor de los

trabajadores de más bajos salarios, así mismo menciona que esta prestación ha evolucionado desde las últimas décadas ya adquirido nuevas formas para su otorgamiento y reconocimiento, que constituyen en si los determinados servicios sociales que prestan las Cajas de Compensación Familiar.

En el año 2011, Cortés, V. & Franky, P., analizaron la evolución normativa de la Cajas de Compensación Familiar del país, y en específico a Caja de Compensación Familiar CAFAM, afirmando que gracias al espíritu social que las ha caracterizado, las Cajas de Compensación Familiar en Colombia se han convertido en baluartes de la responsabilidad social a través de la constitución de diversos servicios y del pago del subsidio familiar han pavimentado la vía del progreso y la seguridad social para los colombianos.

Por otra parte, Acevedo A. y Gil R. (2010) estudiaron el subsidio familiar en Colombia el cual se creó mediante el Decreto 118 de 1957. Éste ha presentado una evolución normativa hasta la fecha muy poco estudiado a pesar del impacto social y político en la construcción de un marco social de derecho más justo y equitativo para los empleados de las empresas productivas. La evolución del mismo, tiene críticos que aducen cambios en la razón social originaria. Hoy el subsidio Familiar y su organización corporativa mantienen vigencia como empresas de beneficio social para el trabajador colombiano sin la pérdida de la capacidad competitiva.

Días, A. & Luque, A. (2013), realizaron la estructuración de un programa masivo de seguros para empresas afiliadas a Cajas de Compensación Familiar en Bogotá por medio de un diagnóstico del estado actual de los convenios entre aseguradoras y empresas afiliadas a la Caja de Compensación estableciendo finalmente un sistema de seguimiento de los convenios abiertos permitiendo el conocimiento global de los mismos y sus asegurados.

Por otra parte, dentro de la calidad de vida de los afiliados de las Cajas de Compensación Familiar influye los procesos institucionales, en este sentido Cárdenas, O. (2012). Estableció un plan de mercadeo para responder adecuadamente a las quejas que se formulan en las Cajas de Compensación Familiar, concluyendo finalmente que se logró el objetivo al reducir en términos legales los tiempos en los cuales se recibe la queja y se da respuesta final al usuario por parte de la entidad.

Rodríguez V. (2012) analizó el tema relacionado con las funciones asignadas a las Cajas de Compensación Familiar, tomando como punto de partida la Ley 21 de 1982, norma que las concibió como redistribuidoras a favor de sus afiliados de las contribuciones pagadas por los empleadores, con atribuciones en el campo de la seguridad social, frente a la posterior ampliación de sus actividades a través de las modificaciones del régimen legal aplicable a la naturaleza jurídica de estas entidades, y su desarrollo jurisprudencial que no facilita percibir una clara e inequívoca integralidad en la regulación que permita a su vez a las Cajas de compensación la articulación de sus recursos, actividades y modos de operación, así como su ubicación en el esquema de la seguridad social y en los otros

sectores económicos y sociales relacionados. Lo anterior ha traído como consecuencia, la dispersión en el régimen de inspección, vigilancia y control y la falta de claridad en cuanto a la interpretación y aplicación de las normas, situaciones que afectan el dinamismo que debe acompañar a las Cajas de Compensación, acordes con la responsabilidad social y económica que le son propias afectando indirectamente la calidad de vida de los afiliados.

Las responsabilidades sociales de las Cajas de Compensación familiar influyen directamente en la calidad de vida de sus afiliados, en este sentido, Cristancho, M., Cortina, A. & Ardila, A. (2015), realizaron una aproximación teórica a servicios de las Cajas de Compensación Familiar y su aporte a la formación del tejido social acorde a los desafíos territoriales. Finalmente concluyeron que las Cajas de Compensación Familiar han desarrollado un proceso evolutivo de participación en la prestación de servicios sociales en los cuales la educación es un pilar fundamental para dar cumplimiento a sus perspectivas misionales hacia el desarrollo de programas técnicos, tecnológicos y profesionales en pro del mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos.

Así mismo, Domínguez, Z. & Minotta, R. (2015), realizaron un análisis comparativo de las Cajas de Compensación Familiar de los departamentos del Valle del Cauca, Cauca y Nariño, específicamente en Comfenalco, Comfacauca, Comfandi y Comfanariño, acorde en la aplicación del concepto de memoria de sostenibilidad representado por el informe “Iniciativa de Reporte Global” la cual creo el primer estándar mundial de alimentos para la elaboración de memorias de sostenibilidad de aquellas

compañías que desean evaluar su desempeño económico, ambiental y social generando oportunidades de innovación identificando el impacto de la responsabilidad social empresarial.

Rodas, A. (2017) realizó una contextualización sobre la evolución de las asignaciones familiares y las Cajas de Compensación Familiar como aliadas estratégicas para lograr mejorar la calidad de vida en la población menos favorecida donde en la actualidad las Cajas de Compensación Familiar son duramente criticadas por su eficiencia y real impacto social perdiendo de vista que son empresas privadas donde por los resultados obtenidos no han perdido del norte de propender por el bienestar de los trabajadores más vulnerables en busca de la equidad y su calidad de vida.

8. CAJAS DE COMPENSACION FAMILIAR

8.1 CREACION DE LAS CAJAS DE COMPENSACION FAMILIAR

Según Henao, M. (2001) la historia evidencia que las grandes disparidades sociales que han existido en las sociedades, y la carencia de estándares de vida dignos para las familias, condujeron en el siglo xix a una fehaciente preocupación de los gobiernos, por garantizar la protección social a las personas y desarrollar políticas e instituciones para dicho fin.

En este sentido Las Cajas de Compensación Familiar nacen con el objetivo de administrar el subsidio familiar mejorando así la calidad de vida de las familias velando por su bienestar mediante el subsidio familiar y la prestación de diversos programas y servicios sociales en pro de garantizar la seguridad social respondiendo a los desequilibrios sociales, se consolidó la idea que “la seguridad social encuentra su fundamento en la promoción de la dignidad y la libertad humana de manera organizada e integral.

Inspirados en la primera encíclica social de la iglesia por parte del papa león XIII, nace en Francia en 1891 la primera Caja de Compensación Familiar, que enmarcada en la justicia social buscaba condiciones dignas para los trabajadores que permitieran el sostenimiento del núcleo familiar. Por otra parte, la implantación del modelo de las Cajas de Compensación en Colombia se remonta al año 1946, que a través de la ley 90 se crea el

instituto colombiano de seguros sociales y el régimen de los seguros sociales obligatorios, por medio del cual se dio inicio al sistema de subsidio familiar. El 30 de julio de 1954 se fundó la Caja de Compensación Familiar de Antioquia (COMFAMA); la primera CCF de Colombia, con personería jurídica, establecida bajo el amparo de la ley y sin ánimo de lucro.

Así mismo Henao, M. (2001) menciona que para el año 1956, el número de trabajadores afiliados e hijos beneficiados de Comfama se duplicó, por lo que el Gobierno de esa época decidió radicar el Decreto 0180 que proponía que de forma voluntaria las empresas aplicaran con sus trabajadores el sistema de subsidio familiar. Por otra parte, para el año de 1957 la crisis política por la cual el país atravesaba impulso tres iniciativas a favor de la clase trabajadora:

- Se estipuló un aumento salarial.
- Se creó el Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA.
- Se estableció oficialmente el Subsidio Familiar.

Sin embargo, según Cortés, V. & Franky, P. (2011) menciona que el Subsidio Familiar es una prestación social a la que tienen derecho los trabajadores, que se puede adquirir en dinero, especie y servicios y se estipula de manera obligatoria, se decretó que el 4% de la nómina mensual de los salarios se destinaría al subsidio familiar y el 1% al servicio nacional de aprendizaje SENA, y en este sentido la voluntad e iniciativa

empresarial de crear un Sistema del Subsidio Familiar, que desde sus principios es brindar un beneficio a los trabajadores y sus familias, se constituyó como un modelo redistributivo de la riqueza, en el que los aportes son realizados por el empleador y corresponde al 4% del salario devengado por el trabajador, reinvirtiéndose directamente en los empleados.

8.2 FUNCIONES Y SERVICIOS DE LAS CAJAS DE COMPENSACION FAMILIAR

Las Cajas de Compensación Familiar según la Ley 789 del 27 de diciembre de 2002, son personas jurídicas de derecho privado sin ánimo de lucro, organizadas por Corporaciones en la forma prevista en el código civil, cumplen funciones de seguridad social y se hallan sometida al control y vigilancia del Estado. Al pertenecer a una Caja de Compensación Familiar, el trabajador y su familia tienen acceso un portafolio de servicios y beneficios que están enfocados en contribuir y apoyar a los trabajadores colombianos con menores ingresos.

Los afiliados y beneficiarios pueden acceder a cualquiera de los siguientes servicios:

- **Cuota monetaria:** La cuota monetaria es un respaldo económico que representa mejores condiciones de vida para aquellos trabajadores con ingresos entre 1 y 4 salarios mínimos que tienen mayores cargas familiares como hijos, padres dependientes del trabajador o hermanos discapacitados. Este subsidio en dinero está condicionado a la vinculación escolar de los niños beneficiados, así como la certificación de condiciones

especiales de algunos miembros de la familia. Mensualmente la cuota monetaria se asigna en promedio a 5.3 millones de personas y representa la tercera parte de la canasta familiar

- Subsidio Familiar de Vivienda: El subsidio familiar de vivienda, es un aporte en dinero que se entrega por única vez al trabajador afiliado con un fin específico: compra de vivienda nueva, mejoramiento o construcción en terreno propio. El monto que puede recibir cada afiliado depende de sus ingresos, y busca ser un complemento muy importante al ahorro y crédito hipotecario con los que cuenta el trabajador y su familia.

- Salud: Las Cajas de compensación Familiar han sido protagonistas de primer orden en el sector Salud desde hace más de 50 años, al complementar los servicios inicialmente prestados por el Seguro Social con una red en todo el país, ya que el Instituto solo atendía al trabajador afiliado, pero no a su núcleo familiar. Hoy tiene una red igualmente valorada de más de 250 centros, en 86 municipios del País.

- Subsidio en especie: está representado en el reconocimiento de alimentos, beca de estudio, textos académicos, medicamentos, otorgados por la Caja de Compensación según el nivel de ingresos del trabajador.

- Subsidio en servicios: a través de los programas realizados por la Caja de Compensación en educación, capacitación, bibliotecas, recreación, turismo, crédito, adulto mayor y discapacitados, el trabajador puede acceder con tarifas diferenciadas y de acuerdo a los ingresos a estos programas.

Según Rodas, A. (2017), el impacto a la calidad de vida de los trabajadores se ve drásticamente transformada y por ende las Cajas de Compensación tienen la ardua labor de seguir generando desarrollo y bienestar de las familias, es por eso que a través de habilidades sociales se proyecta crear una sociedad incluyente, solidaria y colaborativa.

8.3 CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFAORIENTE

8.3.1 RESEÑA HISTORICA

En el Norte de Santander un pequeño grupo de rectores de Colegios afiliados a la Asociación Nacional de Rectores de Colegios Privados ANDERCOP, quienes en asocio de personas naturales y jurídicas como el Banco Popular, Tipografía Mundo, Talleres Riátiga, Constructora Nortes, Mutis Duplat y Hernández Ltda., Almacén El Cónsul, Bodega La Sexta, Almacén Sissi y Botica Lázaro, entre otros, con el ánimo de coadyuvar al Estado en la solución de problemas sociales, constituyeron la Caja de Compensación Familiar ANDERCOP, entregándole la Dirección Administrativa a Doña Teresa Guerrero, quien desplegó toda su actividad en obtener el reconocimiento jurídico el cual se produjo mediante Resolución No. 083 del 26 de junio de 1968 otorgada por la Gobernación del Norte de Santander.

Con este nombre permaneció durante 18 años y en 1986 con el fin de permitir la vinculación de nuevas empresas de diferentes actividades económicas, la Asamblea General de Afiliados introdujo una reforma estatutaria donde le asignó a la Caja el nombre de COMFAORIENTE, La Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano, acto

que reactivó la afiliación de importantes empresas del orden oficial y particular, del sector de la Salud, la Educación, la Banca, la Minería, el Comercio, la Construcción, los Servicios, etc., y que a la fecha constituyen la grandeza de una Corporación con cobertura en todo el Departamento Norte de Santander, regida por las normas del derecho privado, sin ánimo de lucro que cumple funciones de Seguridad Social para el mejoramiento de las condiciones de vida de trabajadores afiliados, sus núcleos familiares y la comunidad general, sometida al control del Estado a través de la Superintendencia del Subsidio Familiar, organismo creado mediante la Ley 25 de 1981 quien asesora, vigila y supervisa las actuaciones de las Cajas de Compensación y que garantiza que los recursos del 4% que aportan los empresarios con destino al pago del subsidio familiar, se administren con austeridad, eficiencia y transparencia.

COMFAORIENTE cumple rigurosamente con los postulados del sistema del Subsidio Familiar, enmarcados en la Ley 21 de 1982 y bajo nobles principios de concertación, equidad, solidaridad y compensación que permiten aliviar las cargas económicas de miles de trabajadores afiliados de menores recursos, con el pago de una cuota de subsidio en dinero y brindándoles la oportunidad de acceder a menor costo, junto con su familia a los servicios sociales de salud, capacitación, educación, recreación, créditos con intereses blandos y facilidades de pago en diferentes modalidades.

En el campo de la Educación Formal, el Colegio de Bachillerato inició sus labores según Resolución No. 635 del 14 de diciembre de 1977, como Centro Vocacional

Andercop, dos años más tarde se le denominó Colegio Diversificado Andercop y así sucesivamente fue encuadrando sus servicios académicos de acuerdo a los lineamientos del Ministerio de Educación Nacional y de la Ley General de Educación hasta llegar a lo que es hoy, el COLEGIO COMFAORIENTE, donde se asisten educandos en Pre-escolar, Básica Primaria, Básica Secundaria y Media Técnica con énfasis en Ciencias Naturales e Informática.

Por los resultados obtenidos en la gestión educativa y la credibilidad y confianza que como Caja ha adquirido, en 1998 se firmó un Convenio Interinstitucional entre el Ministerio de Educación, la SECAB y COMFAORIENTE para liderar el Proyecto Pléyade, cuyo objetivo es la formulación de diagnósticos para el mejoramiento de la educación y con el cual concurre como administrador y acompañante en la atención de 282 escuelas urbanas del Departamento.

Teniendo en cuenta las actividades recreativas y deportivas y como una alternativa de sano esparcimiento e integración familiar se llevó a cabo la construcción del Centro Recreacional Villa Silvania, el cual fue entregado al servicio de la comunidad a partir del mes de agosto de 1991 dotado de 4 piscinas recreativas, 2 semiolímpicas, 1 jacuzzi, 2 toboganes, campos deportivos, sauna, restaurante, lanchas, taberna, salón de convenciones, parqueadero y zonas verdes.

En 1996 COMFAORIENTE pensando en la población afiliada de la Provincia de Pamplona adquirió el inmueble en el cuál actualmente funciona la sede administrativa y de Servicios Sociales en la Ciudad Mitrada del Norte de Santander, Pamplona. Con la expedición de la Ley 100 de Seguridad Social en 1993, COMFAORIENTE demostró su capacidad de cambio liderando regionalmente la implementación de los de régimen de salud contributivos y subsidiados.

Para adaptar los servicios a los nuevos requerimientos legales, COMFAORIENTE se alió con 18 Cajas de Compensación Familiar del país y a través de la Unión de Cajas de Compensación denominada UNICAJAS, junto con otras entidades nacionales y otras regionales como la Clínica San José, ODONTOCÚCUTA y DRONORTE participamos como accionistas en la fundación de la Unión de Médicos, usuarios y Cajas de Compensación UNIMEC, la primera E.P.S. en la que tomaron parte las Cajas de Compensación; así mismo se reestructuraron los servicios del Centro Médico y en asocio de un destacado grupo de profesionales de la salud se constituyó PLENISALUD, la I.P.S. de COMFAORIENTE.

En desarrollo del artículo 217 de la Ley 100 de 1993 y con el ánimo de garantizar a la población más vulnerable los beneficios del régimen subsidiado, a finales de 1996 la Superintendencia Nacional de Salud concedió a nuestra Caja licencia para funcionar en todo el Departamento Norte de Santander, como Administradora de Régimen Subsidiado COMFAORIENTE ARS.

Para completar la tarea de prestar los servicios a todos los trabajadores a nivel Departamental, se crearon las oficinas Seccionales de las Provincias de Pamplona y Ocaña, donde se atienden todos los servicios de la Caja. En Pamplona contamos con una sede propia y en Ocaña se adquirió el Centro Recreacional Las Lomas que procura mayor bienestar a los trabajadores.

Estas realizaciones hicieron que en 1997 se otorgara a COMFAORIENTE el Premio Nacional al Desarrollo Empresarial por su aporte al desarrollo económico y social de Colombia, distinción concedida por la Organización Premio al Desarrollo Empresarial OPADE y la Corporación Desarrollo Humano y Empresarial “CODHEM”.

En 1997 COMFAORIENTE analizando la imperiosa necesidad de reubicar el Centro de Educación No Formal en un sector estratégico que ofreciera a los afiliados y sus familias la facilidad de tomar los cursos de capacitación sin contratiempos y abordando temas relacionados con la pobreza que registra la región como consecuencia de la recesión económica, la falta de industrialización y las bajas tasas de empleo, el Consejo Directivo y la Administración de la Caja emprendieron el estudio de factibilidad para la construcción del edificio con destino a la Sede Administrativa, Capacitación y Mercadeo de COMFAORIENTE.

Presentado el Proyecto a la Superintendencia del Subsidio Familiar, ente que aprobó la ejecución del proyecto, se abrió paso a la construcción de ésta obra que fue inaugurada el 23 de abril de 1999 y que fue dispuesta al público con el funcionamiento de la Sede Administrativa, el Centro de Capacitación, la Administradora del Régimen Subsidiado COMFAORIENTE E.P.S., el Gimnasio COMFAORIENTE, una Cafetería, el Auditorio y la Agencia de Viajes COMFAORIENTE como un servicio más que a partir de esta fecha estuvo a disposición del público.

En febrero 3 de 2003 se entregó a disposición de la comunidad de Pamplona el Jardín Infantil Busecito Encantado el cuál fue inaugurado el 27 de marzo de 2003 bajo el slogan “Los niños de Hoy serán la paz y el amor del mañana” iniciando actividades con 46 menores, en la actualidad es bajo el nombre de institución educativa Comfaoriente como se ofrecen los servicios educativos en el municipio de pamplona y cuenta con 190 estudiantes aproximadamente, prestando los servicios educativos correspondientes a pre-escolar y básica primaria.

8.3.2 ASPECTOS CORPORATIVOS

8.3.2.1 Misión

Somos la Caja de Compensación Familiar comprometida en mejorar la calidad de vida de los trabajadores y comunidad del Oriente Colombiano, ofreciendo beneficios a través de su red de servicios integrales.

8.3.2.2 Visión

Ser reconocida en el oriente colombiano como empresa líder en responsabilidad social, apoyada en talento humano con tecnología y un portafolio de servicios de alto impacto.

8.3.2.3 Política de calidad

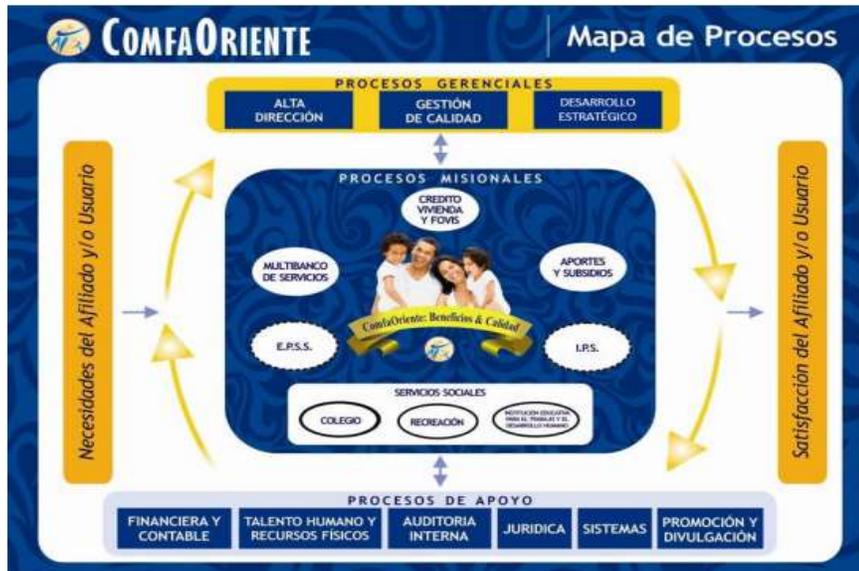
Mantener una actitud proactiva comprometida con el mejoramiento continuo de la organización, ofreciendo servicios integrales óptimos, asegurando la fidelidad y satisfacción de nuestros clientes.

8.3.2.4 Objetivos de calidad

- Promover el desarrollo y bienestar del talento humano a través de programas de capacitación, entrenamientos e integración.
- Mejorar continuamente la eficacia de nuestros procesos para contribuir a la satisfacción de nuestros clientes.
- Fortalecer la educación como eje del desarrollo del individuo.
- Consolidar un portafolio integral de servicios sociales que impacten de manera positiva la calidad de vida del afiliado, su familia y la comunidad en general.

- Aumentar las expectativas del cliente en la prestación de nuestros servicios, optimizando los recursos y afianzados en el marco legal que nos rige.

Figura 1. Mapa de procesos



Fuente: Comfaorient, 2018

Figura 2. Organigrama



Fuente: Comfaorient, 2018

8.3.3 PORTAFOLIO DE SERVICIOS CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFAORIENTE

Los servicios que ofrecen las Cajas de Compensación y los subsidios están enmarcados en una clasificación por categorías que corresponden a la cantidad de ingresos recibidos por el afiliado medido en smmlv (Tabla 1).

Tabla 1. Distribución por categorías

Categoría A:	Trabajadores con ingresos hasta de 2 smmlv.
Categoría B:	Trabajadores con ingresos entre 2 y 4 smmlv.
Categoría C:	Trabajadores con ingresos superiores a 4 smmlv.
Categoría D:	Trabajadores NO afiliados a la Caja de Compensación.

Fuente: Elaboración propia con base en Comfaoriente, 2019

8.3.3.1 Educación

En cuanto a educación, la Caja de Compensación Familiar Comfaoriente seccional Pamplona ofrece el Centro educativo Comfaoriente, que presta los servicios de pre-escolar y básica primaria instituto de educación para el trabajo y desarrollo humano, que ofrece distintos cursos modulares, capacitaciones y técnicos laborales.

8.3.3.2 Recreación

En el área de recreación cuenta con el centro recreacional villa Silvana ubicado en la ciudad de Cúcuta, y a través del club de beneficios que hace referencia a convenios con entidades privadas como hoteles, restaurantes, agencias de viajes y almacenes se ofrecen descuentos a los afiliados, adicionalmente está en construcción el centro recreacional Comfaoriente ubicado en el municipio de Chinácota, además cuenta con la agencia de viajes Comfaoriente que ofrece planes nacionales e internacionales.

8.3.3.3 Salud

La Caja de Compensación Familiar COMFAORIENTE cuenta con los servicios de la EPS's Comfaoriente y la IPS Comfaoriente.

8.3.3.4 Subsidio monetario

Subsidio familiar para los afiliados reflejado en la cuota monetaria que para el año 2019 tiene un valor mensual de \$28.750.

8.3.3.5 Subsidio de vivienda

Subsidio de vivienda. Las Cajas de Compensación Familiar otorgan el Subsidio Familiar de Vivienda a sus afiliados con las contribuciones parafiscales administradas por estas

8.3.3.6 Crédito social

Crédito social a bajas tasas mediante el sistema de libranza, en las líneas de educación, libre inversión, salud, turismo, y vivienda (ahorro previo).

8.3.3.7 Agencia de empleo

Agencia de gestión y colocación de empleo

8.3.3.8 Programas especiales

Años dorados programa de atención integral al adulto mayor, para adultos mayores de 50 años.

9. MARCO TEÓRICO

9.1 TEORIA DEL BIENESTAR

El concepto de bienestar subjetivo hace parte de un universo más amplio, el de la calidad de vida, concepto definido por varias disciplinas y aplicable a diversos contextos de análisis. Un conjunto de naciones, un país, una ciudad, un barrio, hospitales, asilos, ambientes físicos o ambientes de trabajo, la vida conyugal y la vejez son ejemplos de situaciones en que se puede evaluar la calidad de vida de sus miembros (Denegri, M., García, C. & Gonzáles, N., 2015).

Según Duarte y Jiménez (2007), uno de los problemas comunes en la economía y en toda sociedad consiste en buscar la forma racional de asignar los recursos escasos entre sus mejores usos alternativos: distribuir los insumos y/o factores productivos para la producción eficiente de bienes, repartir en forma equitativa los bienes y/o servicios entre las comunidades.

Desde el campo de la economía el estudio del bienestar ha sido una preocupación constante, sobre la cual diferentes escuelas y pensadores han realizado diversos aportes que sirven como referentes para la formulación de nuevas teorías de bienestar. Debido a que la aplicación de la teoría del bienestar en formar racional conduce a minimizar los niveles de

desigualdad social y a establecer una justa medida de distribución de los escasos recursos con que cuenta la sociedad.

Según Osorio J. (2016), el economista italiano Wilfredo Pareto, formuló una serie de principios, que han imperado en la sociedad, llamado Óptimo de Pareto, quien según Millar y Meiners, Pareto señala “que cualquier cambio de situación afectaría a una economía sin perjudicar a otra. Es decir, las situaciones son eficientes, si al haber un cambio de esa situación, se beneficia a alguno, sin perjudicar a otro”. Esto es, una asignación de recursos tal, que cuando se compara con cualquiera otra, las partes involucradas están por lo menos en iguales condiciones de lo que estaban antes y por lo menos una de ellas está mejor de lo que inicialmente estaba. El mismo autor manifiesta, qué si aumenta la utilidad de un individuo, sin que disminuya la utilidad de otro, aumenta el bienestar social de los individuos (*ceteris paribus*). El equilibrio general competitivo constituye un óptimo paretiano, pero no todo equilibrio paretiano es un equilibrio general competitivo.

Por otra parte, Amartya Sen en su ensayo Capacidad y bienestar, promulga que la manera más adecuada de asegurar una calidad de vida más o menos equitativa es que el Estado asegure a la mayor cantidad de gente –si no a todos– una igualdad de oportunidades que tengan en cuenta las capacidades personales. Esto nos hace pensar que es posible que la vida de una persona conste de varios quehaceres que, en la teoría de la capacidad, toman el nombre de funcionamientos (Osorio J., 2016)

9.2 CALIDAD DE VIDA

La calidad de vida está directamente asociada al concepto de bienestar, y ha sido objeto de una atención permanente en los temas desarrollo social, economía y cultura. Busca un equilibrio entre la cantidad de seres humanos, los recursos disponibles y la protección del medio ambiente. En este contexto cobran gran importancia los derechos del hombre y la sociedad a reclamar una vida digna, con libertad, equidad y felicidad (Fernández, J., Fernández, M. & Cieza, A., 2017).

Según las OMS la calidad de vida es la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, sus expectativas, sus normas, sus inquietudes. Se trata de un concepto que está influido por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con el entorno (Rodríguez, E., 2012).

Diversos autores definen el termino calidad de vida, por ejemplo, según López, G., Devia, C. & Giménez, I. (2013) la calidad de vida es una medida compuesta de bienestar físico, mental y social, tal como la percibe cada individuo y cada grupo, y de felicidad, satisfacción y recompensa; por otra parte, Ardila, R. (2003) define calidad de vida como un estado de satisfacción general, derivado de la realización de las potencialidades de la persona. Posee aspectos subjetivos y aspectos objetivos. Es una sensación subjetiva de bienestar físico, psicológico y social. Incluye como aspectos subjetivos la intimidad, la

expresión emocional, la seguridad percibida, la productividad personal y la salud objetiva. Como aspectos objetivos el bienestar material, las relaciones armónicas con el ambiente físico y social y con la comunidad, y la salud objetivamente percibida.

En otro contexto, Urzúa, A. & Caqueo, A. (2012) recopilad diferentes definiciones del concepto de calidad de vida desde distintos ámbitos como, por ejemplo, la calidad de vida se define como el bienestar personal derivado de la satisfacción o insatisfacción con áreas que son importantes para él o ella, o por el contrario es la evaluación multidimensional de acuerdo a criterios intrapersonales y socio normativos del sistema personal y ambiental de un individuo.

Es necesario mencionar que existen modelos de calidad de vida los cuales pueden diferenciarse dependiendo de los elementos que constituyen la constituyen. En este sentido según Ruvalcaba, N., Salazar, J. & Fernández, P. (2012), podemos señalar el modelo de Amartya Sen que hace énfasis en la posibilidad de elección del sujeto entre las opciones disponibles y en los indicadores sociales de desarrollo, los modelos basados en el bienestar psicológico como el de Ed Diener, o en el Bienestar Social como el de Corey Keyes, y finalmente modelos más integradores como el de Ruut Veenhoven, quien considera que no puede evaluarse una sola calidad de vida, sino cuatro de ellas: Habitabilidad del ambiente, las capacidades internas de la persona, la utilidad de vida y la apreciación por la vida.

Según Cortés, V. & Franky, P. (2011), el salario de los trabajadores no garantizaba estabilidad ni simbolizaba una mejora en la calidad de vida de los trabajadores y sus familias con necesidades básicas insatisfechas y problemas económicos; es en base a este estudio que la asociación estableció la implementación del subsidio familiar con el fin de garantizar los derechos sociales de las familias y se impulsó a las Cajas de Compensación Familiar a ejercer el mecanismo de distribución del subsidio familiar.

9.2.1 MEDICION DE LA CALIDAD DE VIDA

La Organización de las Naciones Unidas desarrolló el Manual de Indicadores Sociales, con la intención de generar una guía internacional objetiva para el diseño de programas. Como parte de los indicadores considerados se encuentran elementos relacionados con la Familia, Ingresos, Comunicación, Ocio y Servicios de Salud y Educativos (Ruvalcaba, N., Salazar, J. & Fernández, P., 2012).

En este sentido se propone un conjunto de indicadores con el fin de hacer medición de la calidad de vida a partir de tres precondiciones: equidad, seguridad y sostenibilidad. Se han separado los aspectos objetivos de la calidad de vida (indicadores sociales) y los aspectos subjetivos o percibidos. Podríamos enunciar que los principales factores que se tienen en cuenta en el estudio de la calidad de vida son los siguientes:

- Equidad
- Empleo y Seguridad y Asistencia Social

- Alimentación y nutrición
- Salud Pública
- Educación
- Cultura y arte
- Deportes
- Viviendas y Servicios Comunales

Indicadores de medición de bienestar objetivos

- Bienestar material
- Relaciones armónicas con el ambiente
- Relaciones armónicas con la comunidad
- Salud objetivamente considerada

Indicadores de medición de bienestar subjetivos

El concepto de bienestar subjetivo hace parte de un universo más amplio, el de la calidad de vida, concepto definido por varias disciplinas y aplicable a diversos contextos de análisis. Un conjunto de naciones, un país, una ciudad, un barrio, hospitales, asilos, ambientes físicos o ambientes de trabajo, la vida conyugal y la vejez son ejemplos de situaciones en que se puede evaluar la calidad de vida de sus miembros (Liberalesso. A 2002).

- Intimidad
- Expresión emocional
- Seguridad percibida
- Productividad personal
- Salud percibida

10. RESULTADOS

10.1 CARACTERIZAR LOS AFILIADOS DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFAORIENTE SECCIONAL PAMPLONA.

La población de afiliados a la Caja de Compensación Familiar COMFAORIENTE para el año 2019 es de 2.146 según se evidencia en la tabla 2. Así mismo, se determinó el tamaño de la muestra de 140 afiliados con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

Tabla 2. Ficha técnica encuesta de caracterización

FICHA TÉCNICA	
POBLACIÓN	2.146 afiliados a 2019
OBJETIVO	Medir la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios ofrecidos por la caja de compensación
TIPO DE MUESTRA	ALEATORIA SIMPLE
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	Entrevista personal
NIVEL DE CONFIANZA	95%
MARGEN DE ERROR	5%
TAMAÑO DE LA MUESTRA	140
COMPONENTES	Dimensión general, Capacitaciones Centro educativo Comfaorienté (colegio), Crédito y subsidio de vivienda y Recreación y turismo.
ENCUESTADOR	Nathalia Contreras

Fuente: Elaboración propia.

En la figura 3 se observa la encuesta de caracterización aplicada a la muestra de la población de afiliados de la Caja de Compensación Familiar Comfaorienté, subdividiéndola

en 5 componentes, dimensión general, capacitaciones, centro educativo Comfaoriente (colegio), Crédito y subsidio de vivienda y, recreación y turismo.

Figura 3. Encuesta de caracterización.

		CARACTERIZACIÓN DE LOS AFILIADOS A LA CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMFAORIENTE PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS RESPECTO A LOS SERVICIOS OFRECIDOS								
A CONTINUACION DILIGENCIE Y MARQUE CON UNA X DONDE CORRESPONDA										
DIMENSION GENERAL										
EDAD	GENERO		M	F	EMPRESA					
ESTRATO SOCIOECONOMICO			1	2	3	4	5			
NIVEL ACADEMICO	PRIMARIA	SECUNDARIA	TÉCNICO	UNIVERSITARIO	POSGRADO	CATEGORIA	A (hasta 2 smh)	B (hasta 4 smh)	C (Mas de 4 smh)	
NUMERO DE INTEGRANTES DEL NUCLEO FAMILIAR		TIPO DE VIVIENDA		PROPIA	ARRENDADA	FAMILIAR				
CAPACITACIONES										
CONOCE EL INST. DE CAPACITACION PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO Y LOS DESCUENTOS QUE OFRECE A LOS AFILIADOS							SI	NO		
HA REALIZADO ALGUN CURSO O CAPACITACION			SI	NO	CUAL					
QUE CURSO O CAPACITACION LE GUSTARIA REALIZAR										
OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS										
CENTRO EDUCATIVO COMFAORIENTE (COLEGIO)										
CONOCE EL CENTRO EDUCATIVO COMFAORIENTE Y LOS DESCUENTOS QUE OFRECE A SUS AFILIADOS							SI	NO		
HA HECHO USO DEL CENTRO EDUCATIVO			SI	NO	PORQUE					
LE GUSTARIA INSCRIBIR A SUS HIJOS EN EL CENTRO ED. COMFAORIENTE					SI	NO				
OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS										
CREDITO Y SUBSIDIO DE VIVIENDA										
CONOCE EL SERVICIO DE CREDITO Y SUBSIDIO DE VIVIENDA QUE OFECE COMFAORIENTE							SI	NO		
ESTARIA INTERESADO EN ACCEDER A ESTOS SERVICIOS				SI	NO	CUAL				
OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS										
RECREACION Y TURISMO										
CONOCE LA AGENCIA DE VIAJES COMFAORIENTE Y LOS DESCUENTOS QUE OFRECE A LOS AFILIADOS							SI	NO		
HA HECHO USO DE LA AGENCIA			SI	NO	PORQUE					
ESTARIA INTERESADO EN VIAJAR POR MEDIO DE ESTA AGENCIA				SI	NO					
LE INTERESA HACER PARTE DE LOS PLANES DE RECREACION QUE DISEÑA COMFAORIENTE					SI	NO				
OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS										

Fuente: Elaboración propia

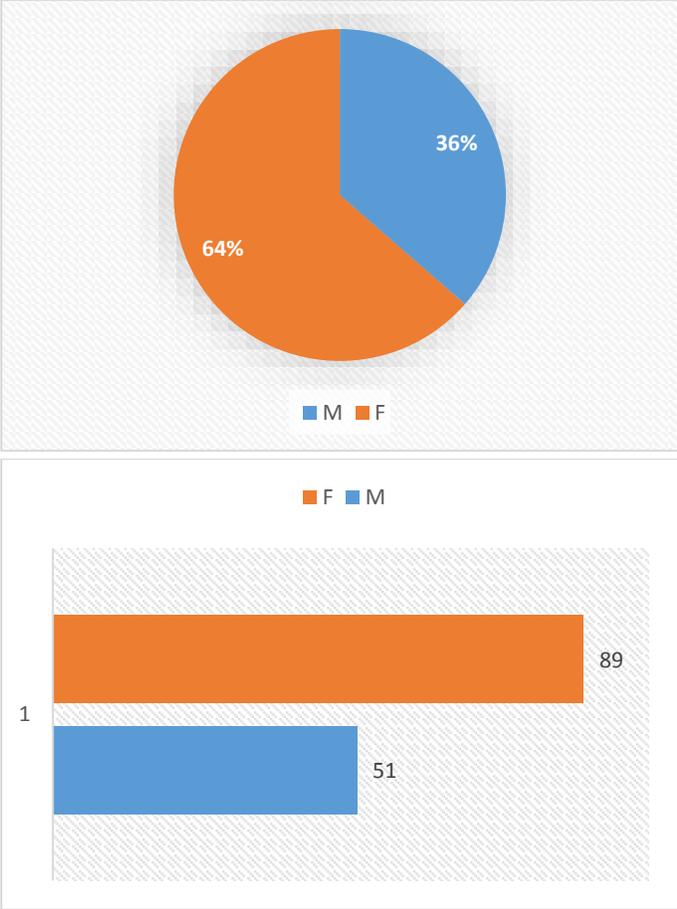
10.1.1 DIMENSION GENERAL

Género

Del número de afiliados que han diligenciado la encuesta, se evidencian una mayor suscripción del género femenino con un 64% en comparación con la suscripción del género masculino con un 36%. Esto se debe a las labores propias realizadas por mujeres y hombres, ya que las encuestas se aplicaron en oficinas y a afiliados que se acercaban a las instalaciones de la caja de compensación; con esta información podemos deducir que es difícil ubicar a los hombres en su puesto de trabajo o disponen de menor tiempo para

responder encuestas y son las mujeres quienes realizan las actividades de reclamación de subsidio económico y utilizan con mayor frecuencia los servicios que ofrece la caja (Gráfica 1).

Gráfica 1. Género



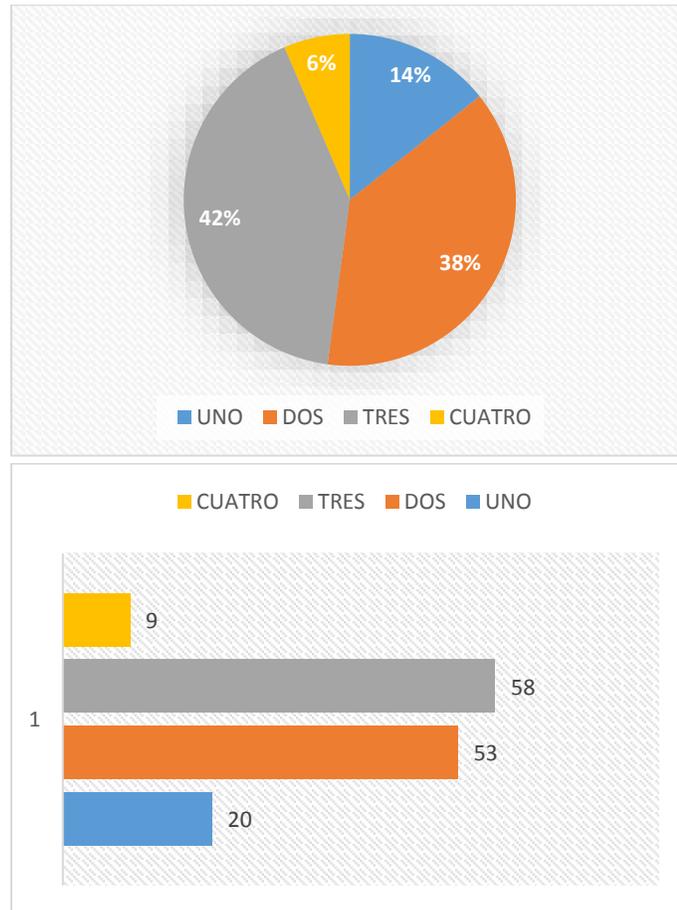
Fuente: Elaboración propia

Estrato socioeconómico

En cuanto a la composición de la muestra por estrato socioeconómico, se puede evidenciar que el 42% se ubican en el estrato 3, mientras que en el estrato dos se ubica el

38%; 14 % para el estrato uno, y solo 6% indico pertenecer al estrato 4. Lo que a su vez indica que la mayoría de los afiliados hacen parte de las categorías A y B (Gráfica 2).

Gráfica 2. Estrato socioeconómico

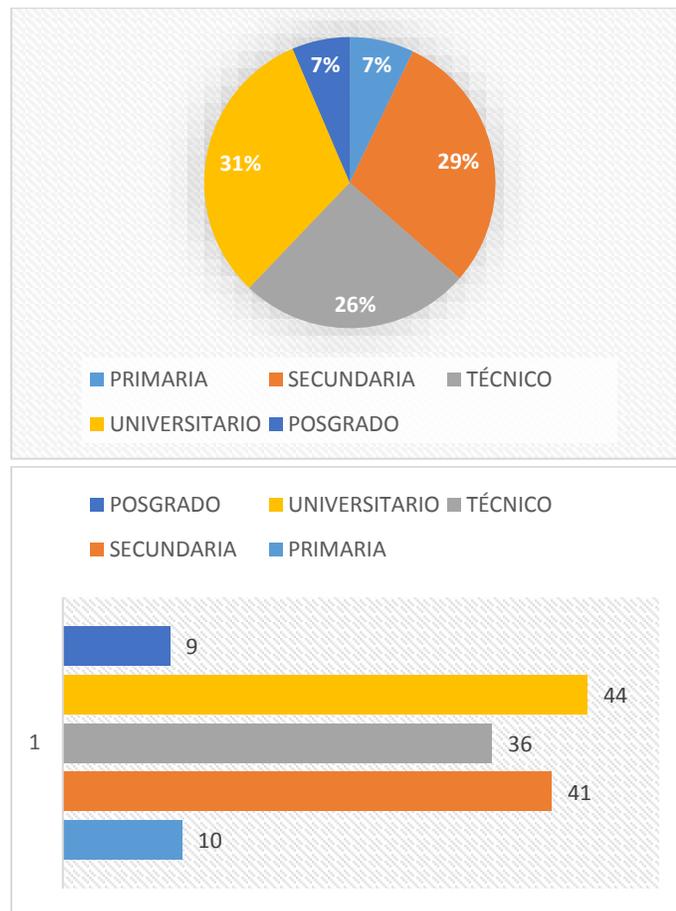


Fuente: Elaboración propia

Nivel académico

Los resultados de esta variable demuestran que del total de los encuestados respecto al nivel académico máximo alcanzado los siguientes datos: el 31% universitario, el 29% bachiller, el 26% técnico; mientras que los niveles de primaria y posgrado reciben un porcentaje del 7% cada uno (Gráfica 3).

Gráfica 3. Nivel académico

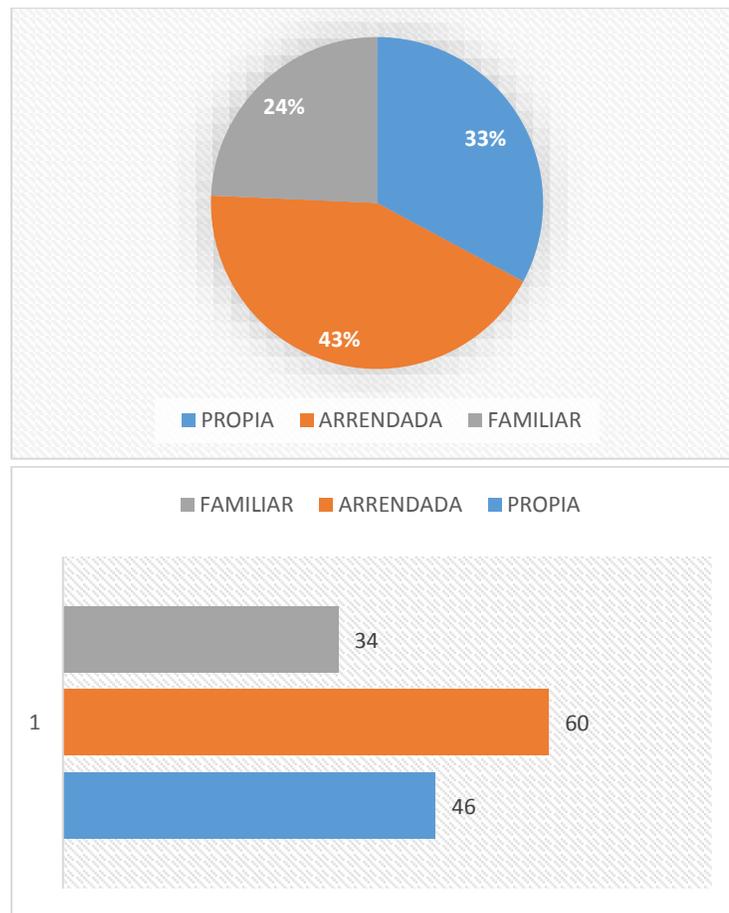


Fuente: Elaboración propia

Tenencia de vivienda

Respecto a la variable tenencia de vivienda el 43% de los encuestados indicaron ser arrendados, el 33% muestra ser propietario de su vivienda, mientras que el 24% habita en una vivienda familiar (Gráfica 4).

Gráfica 4. Tenencia de vivienda



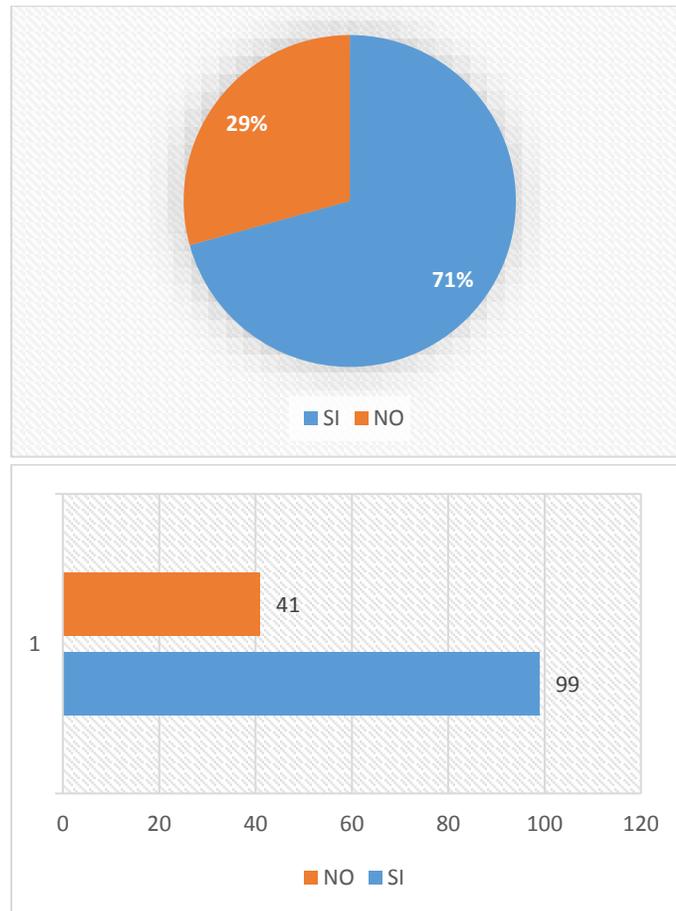
Fuente: Elaboración propia

10.1.2 CAPACITACIONES

Para el ítem de capacitaciones se tuvieron en cuenta las siguientes preguntas:

¿Conoce el instituto de capacitación para el trabajo y desarrollo humano y los descuentos que ofrece a los afiliados?

Gráfica 5. ¿Conoce el instituto de capacitación?



Fuente: Elaboración propia

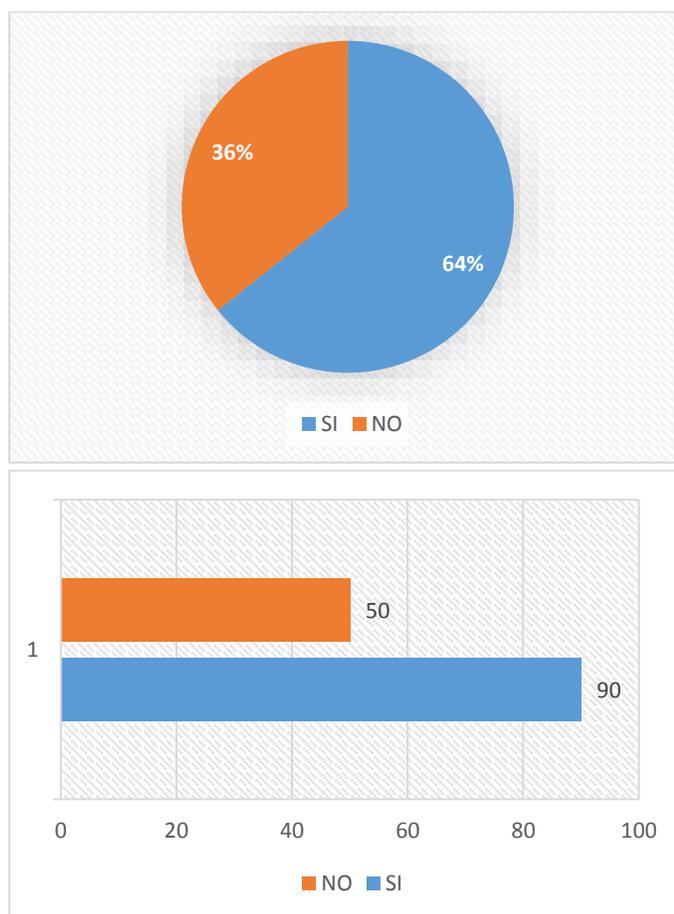
Respecto al instituto de educación para el trabajo y el desarrollo humano Comfaorient, se puede evidenciar que el 71% de los encuestados indicaron conocerlo, mientras que el 29% indicó no conocer el instituto del cual pueden hacer uso (Gráfica 5).

¿Ha realizado algún curso o capacitación?

El 64% de los afiliados encuestados indicó haber realizado alguno de los cursos o capacitaciones ofertados por la caja de compensación, sin embargo, el 36% no ha realizado

ningún curso o capacitación; los cursos que han mostrado mayor acogida hacen referencia a belleza y cosmetología, inglés, sistemas, manipulación de alimentos y manualidades. Así mismo en su mayoría los encuestados indicaron que estarían interesados en realizar cursos y capacitaciones sobre marketing y culinaria (Gráfica 6).

Gráfica 6. ¿Ha realizado cursos o capacitaciones?



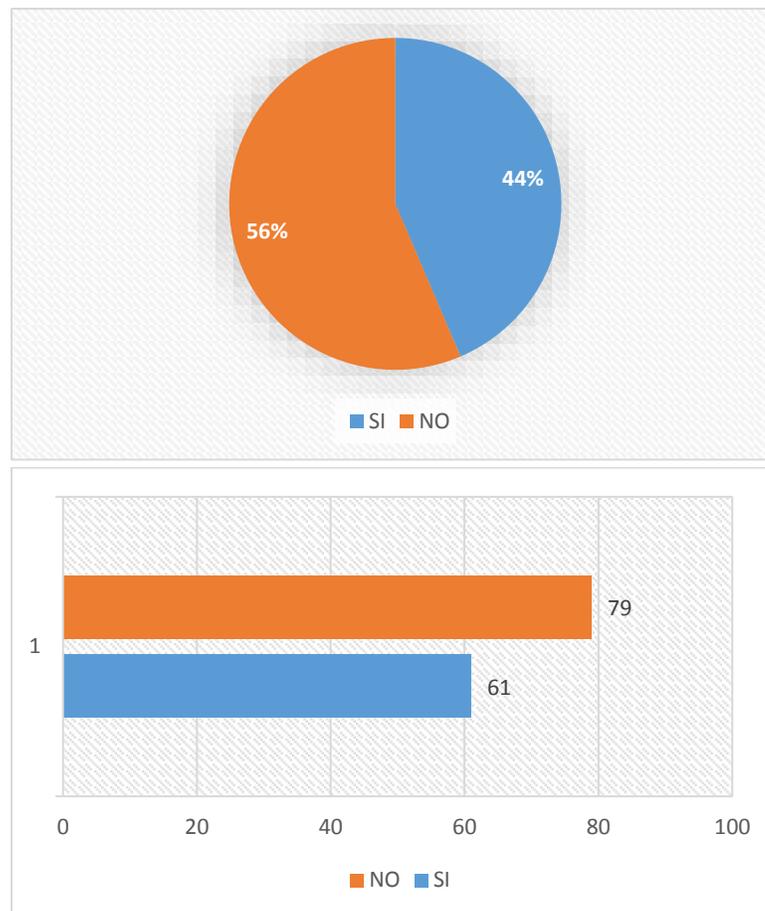
Fuente: Elaboración propia

10.1.3 CENTRO EDUCATIVO COMFAORIENTE (COLEGIO)

Para el ítem del centro educativo Comfaoriente se tuvieron en cuenta las siguientes preguntas:

¿Conoce el centro educativo comfaoriente y los descuentos que ofrece a sus afiliados?

Gráfica 7. ¿Conoce el centro educativo Comfaoriente?

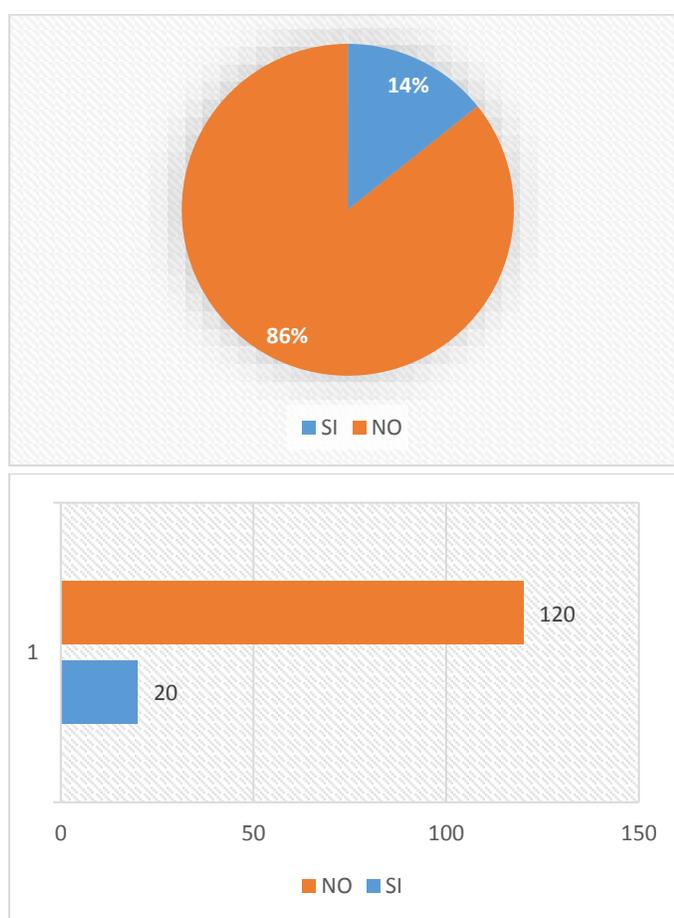


Fuente: Elaboración propia

Respecto al centro educativo Comfaoriente, del 100% de los afiliados encuestados, solo el 44% indicaron conocer el centro educativo, mientras que el 56% no lo conoce (Gráfica 7).

¿Ha hecho uso del centro educativo?

Gráfica 8. ¿Ha hecho uso del centro educativo Comfaoriente?



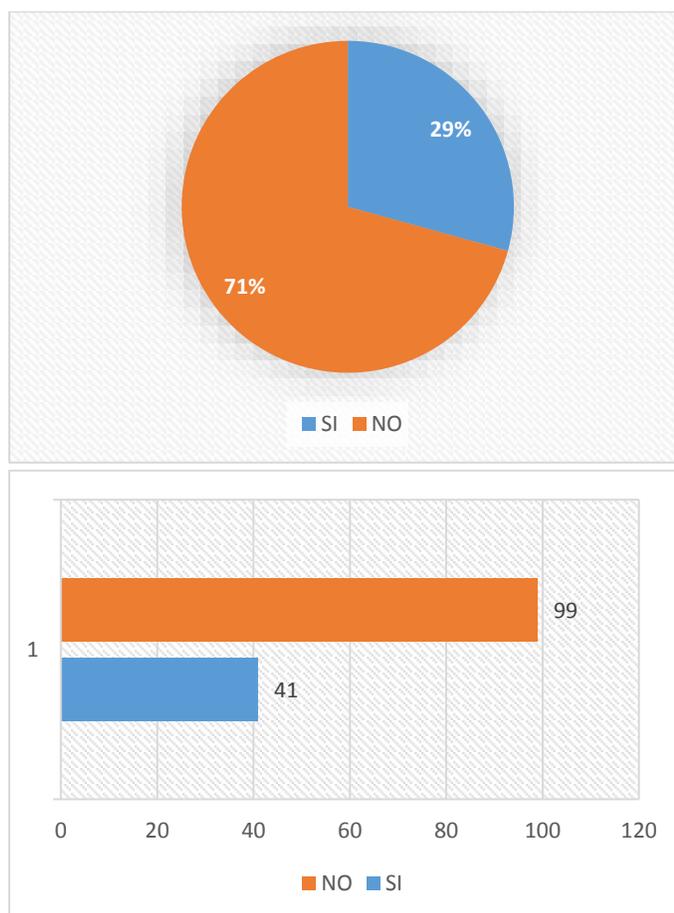
Fuente: Elaboración propia

El 86% de los encuestados no han hecho uso del centro educativo, solamente el 14% indicó haber hecho uso de la institución. En su mayoría los encuestados indicaron la

falta de iniciativa para inscribir a sus hijos en el colegio debido a los costos, el espacio del colegio y la preferencia por instituciones que ofrezcan el ciclo educativo completo desde pre-escolar hasta bachillerato (Gráfica 8).

¿Le gustaría inscribir a sus hijos en el centro ed. Comfaoriente?

Gráfica 9. ¿Le gustaría inscribir a sus hijos en el centro educativo Comfaoriente?



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la pregunta realizada a los afiliados de la caja de compensación Comfaoriente sobre si les gustaría inscribir a sus hijos en el centro educativo Comfaoriente

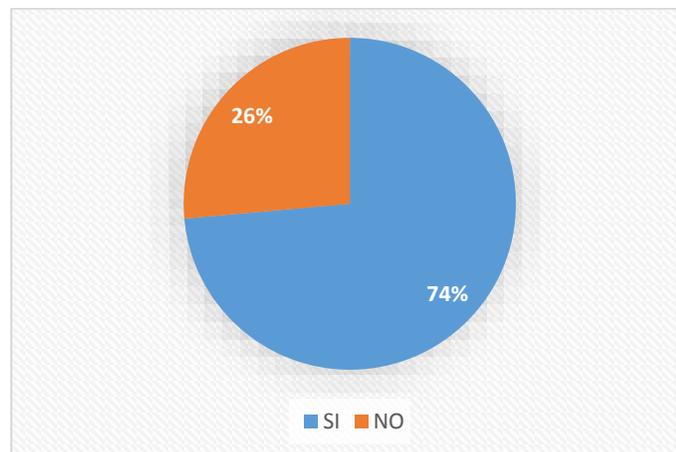
el 71% indicó que no le interesaría, mientras que a el 29% de los encuestados si le interesaría inscribir a sus hijos en el centro educativo. Esto se debe en primer lugar a que la encuesta no discrimino los afiliados sin hijos por lo que muchos de los afiliados que respondieron no tienen hijos, o no se encuentran en el rango de edad para ingresar a la institución (Gráfico 9).

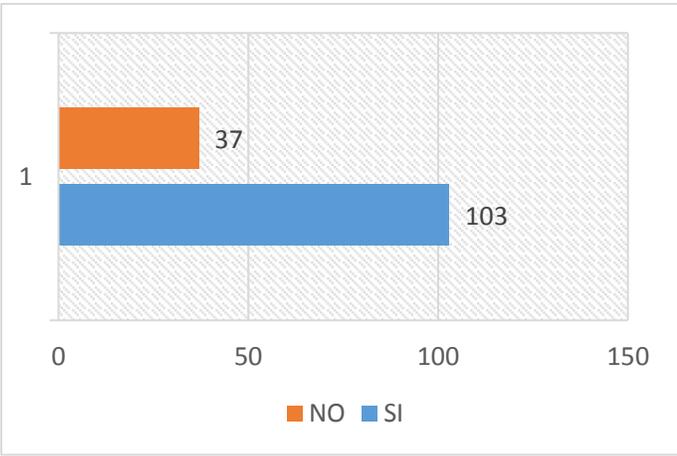
10.1.4 CREDITO Y SUBSIDIO DE VIVIENDA

¿Conoce el servicio de crédito y subsidio de vivienda que ofrece Comfaoriente?

Para la pregunta que hace referencia a los servicios de crédito y subsidio de vivienda que ofrece la caja de compensación familiar y respecto a si conocen o no este beneficio se evidencio que el 74% de los encuestados si los conocen, mientras que el 26% no tenía conocimiento de la información (Gráfica 10).

Gráfica 10. ¿Conoce los servicios de crédito y subsidio de vivienda?

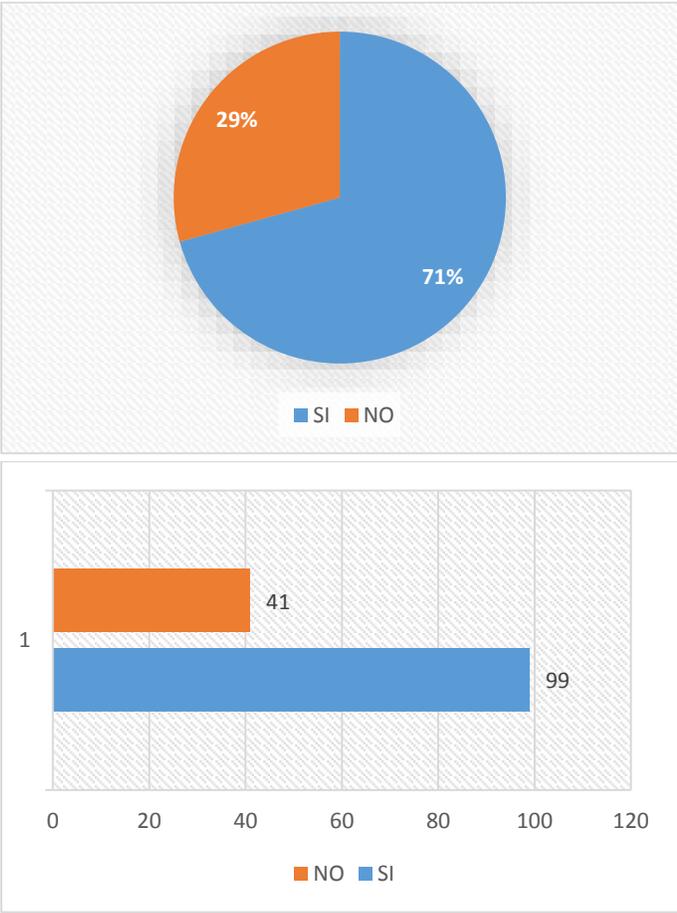




Fuente: Elaboración propia

¿Estaría interesado en acceder a estos servicios?

Gráfica 11. ¿Estaría interesado en acceder a los servicios de crédito y subsidio de vivienda?



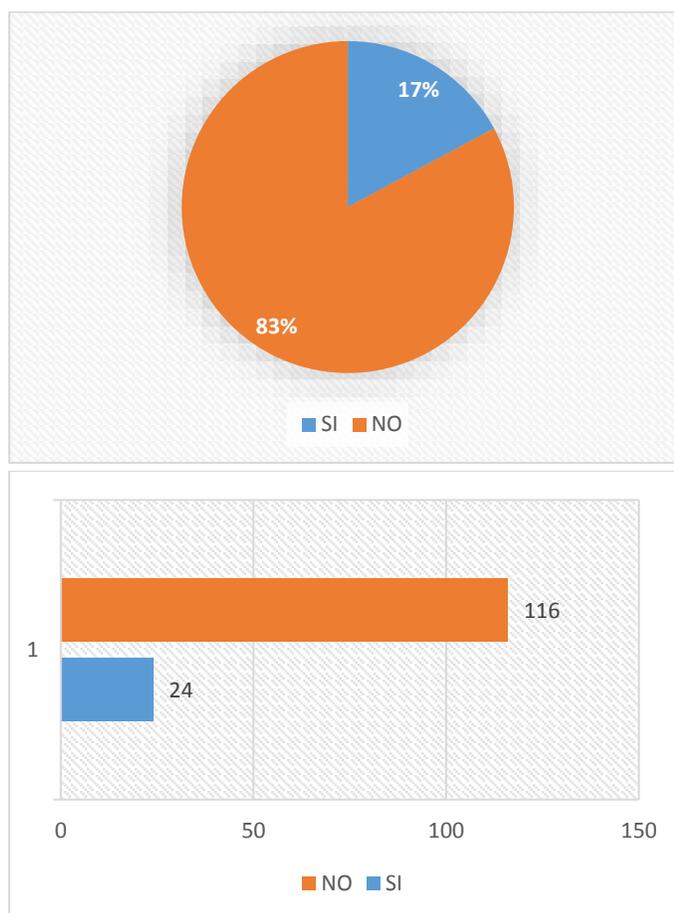
Fuente: Elaboración propia

El 71% de los afiliados encuestados indicaron estar interesados en acceder a los servicios referentes a crédito y subsidio de vivienda; mientras que al 29% no le interesa. Por otra parte, la preferencia sobre los servicios ofertados en este ítem se inclina hacia el subsidio de vivienda (Gráfica 11).

10.1.5 RECREACION Y TURISMO

¿Conoce la agencia de viajes Comfaoriente y los descuentos que ofrece a los afiliados?

Gráfica 12. ¿Conoce la agencia de viajes Comfaoriente?

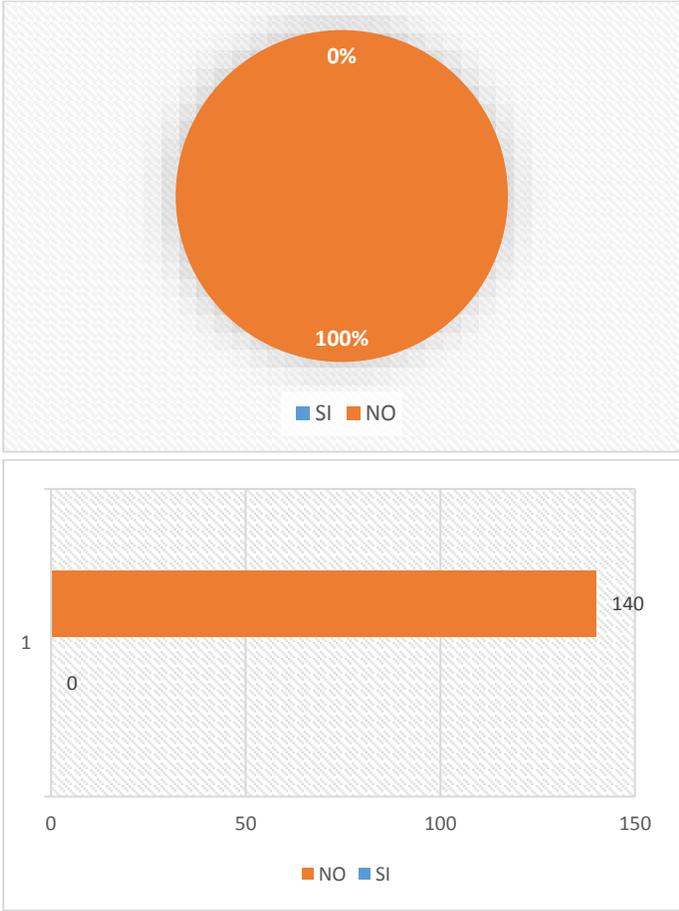


Fuente: Elaboración propia

Del número de afiliados que han diligenciado la encuesta y en relación a los servicios de la agencia de viajes Comfaorienté, se evidencia que solamente el 17% tiene conocimiento del beneficio al pueden acceder como afiliados de la caja y por lo tanto el 83% no conoce de la existencia de la agencia (Gráfica 12).

¿Ha hecho uso de la agencia?

Gráfica 13. ¿Ha hecho uso de la agencia de viajes Comfaorienté?

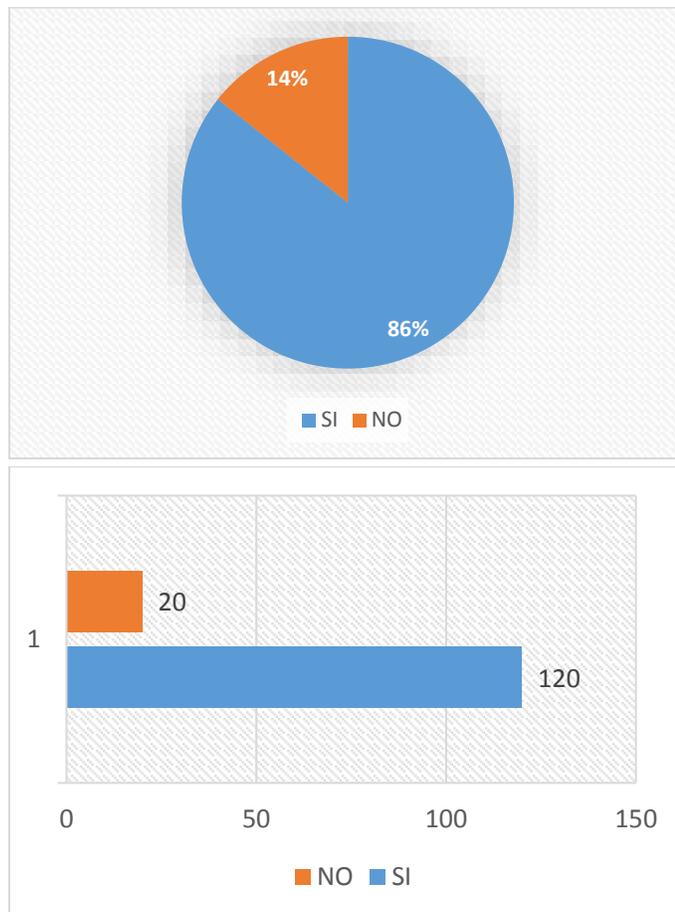


Fuente: Elaboración propia

De los afiliados encuestados ninguno ha hecho uso de la agencia de viajes Comfaorienté (Gráfica 13).

¿Estaría interesado en viajar por medio de esta agencia?

Gráfica 14. ¿Estaría interesado en viajar por medio de la agencia de viajes Comfaoriente?

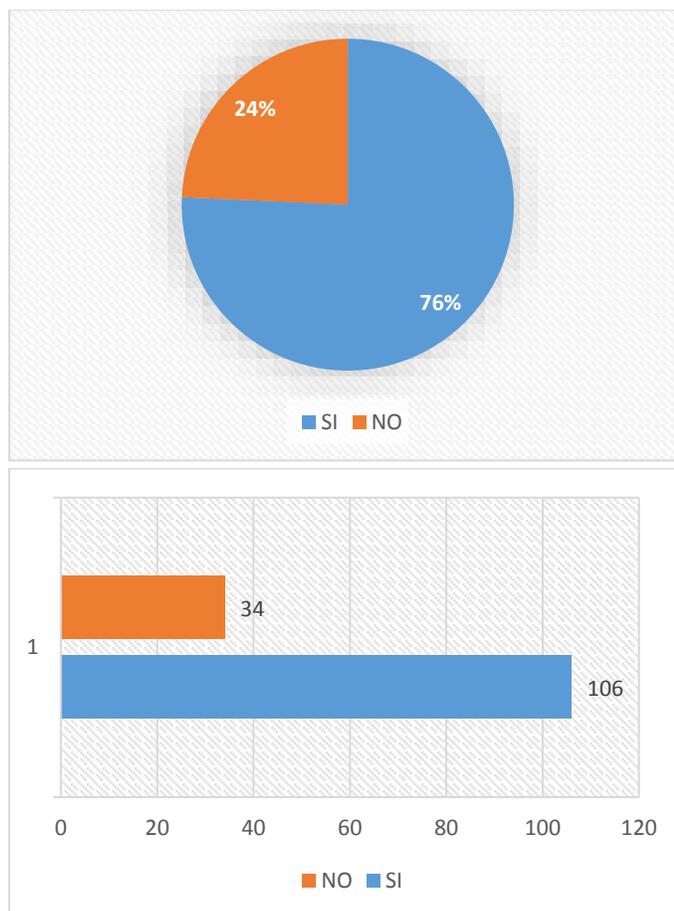


Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, el 86% de los afiliados encuestados indicaron estar interesados en viajar por medio de la agencia de viajes Comfaoriente, sin embargo, el 14% refirió no estar interesado (Gráfica 14).

¿Le interesa hacer parte de los planes de recreación que diseña comfaoriente?

Gráfica 15. ¿Estaría interesado en hacer parte de los planes de recreación que diseña Comfaoriente?



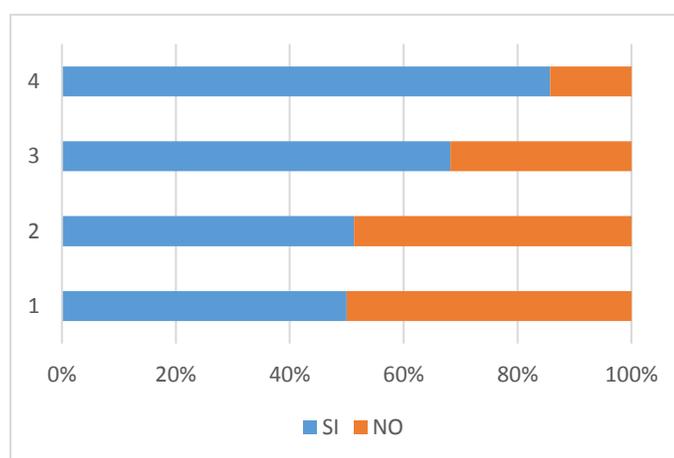
Fuente: Elaboración propia

Para la pregunta que hace referencia a si estaría o no interesado en hacer parte de los planes de recreación que ofrece la caja a sus afiliados el 76% de los afiliados encuestados indicaron estar interesados, mientras que el 24% no lo está (Gráfica 15).

10.2 IDENTIFICAR LOS ASPECTOS Y VARIABLES QUE INCIDEN EN LA CALIDAD DE VIDA DE LOS AFILIADOS DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFAORIENTE SECCIONAL PAMPLONA.

Para la identificación de los aspectos y variables que puedan incidir en la calidad de vida de los afiliados de la Caja de Compensación Familiar Comfaorient se tuvo en cuenta la caracterización realizada a los mismos. En este sentido, se pudo evidenciar la relación que presentan distintos aspectos como el nivel socioeconómico, el género, el nivel educativo, acceso al subsidio de vivienda, realización de cursos y capacitaciones, entre otros.

Gráfica 16. Relación estrato socioecómico vs Realización de cursos

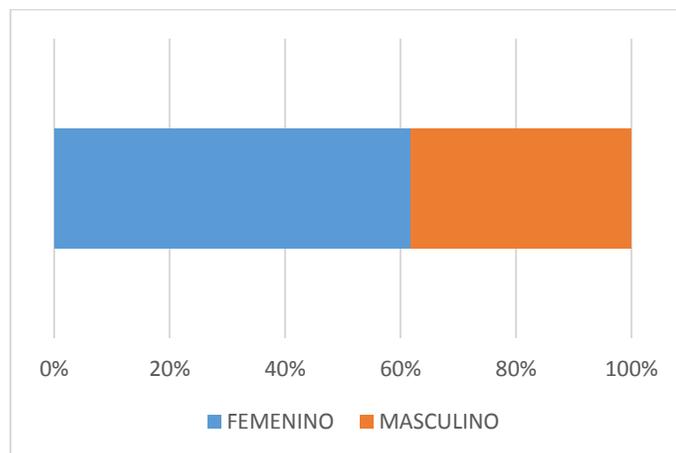


Fuente: Elaboración propia

Según la Gráfica 16, se puede evidenciar que más del 80% de los afiliados pertenecientes al estrato 4 han realizado algún curso o capacitación en el instituto de capacitación Comfaorient, así mismo más del 60% de los afiliados pertenecientes al estrato tres han realizados cursos o capacitaciones, mientras que los afiliados de estrato socioeconómico uno y dos han tenido una participación del 50% aproximadamente.; en el mismo sentido al relacionarlo con la variable de género, es el género femenino el que usa

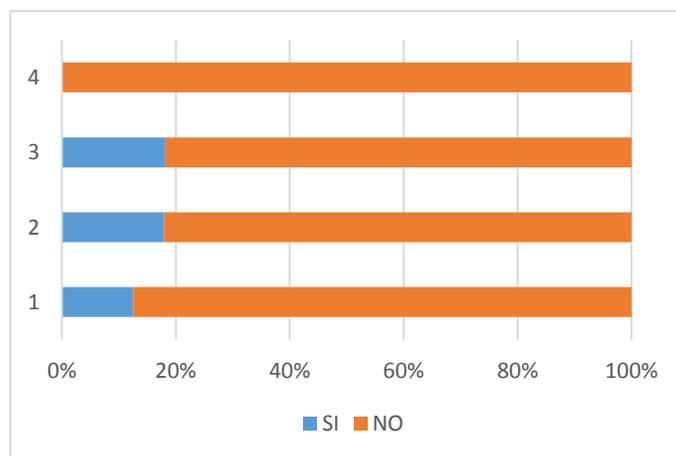
con mayor frecuencia este servicio ofrecido por la caja de compensación con una participación del más del 60% (Gráfico 17).

Gráfica 17. Relación género vs Realización de cursos



Fuente: Elaboración propia

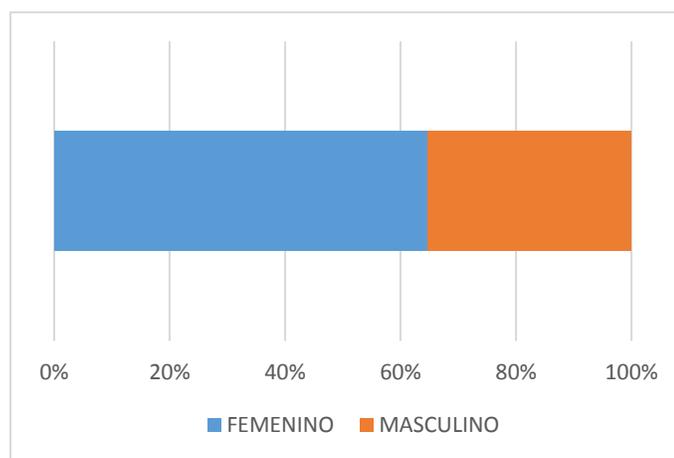
Gráfica 18. Relación estrato socioeconómico vs Uso del centro educativo Comfaorient



Fuente: Elaboración propia

Según la gráfica 18, se puede evidenciar que solo los estratos uno, dos y tres han hecho uso del centro educativo Comfaorienté con una participación entre el 15% y 20%, así mismo al relacionarlo con la variable de género, por otra parte, el género femenino es el que usa con mayor frecuencia este servicio ofrecido por la caja de compensación con una participación del más del 60% (Gráfica 19).

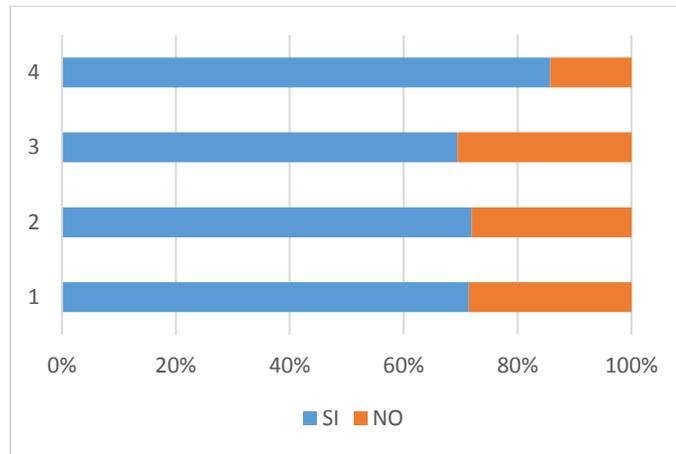
Gráfica 19. Relación género vs Uso del centro educativo Comfaorienté



Fuente: Elaboración propia

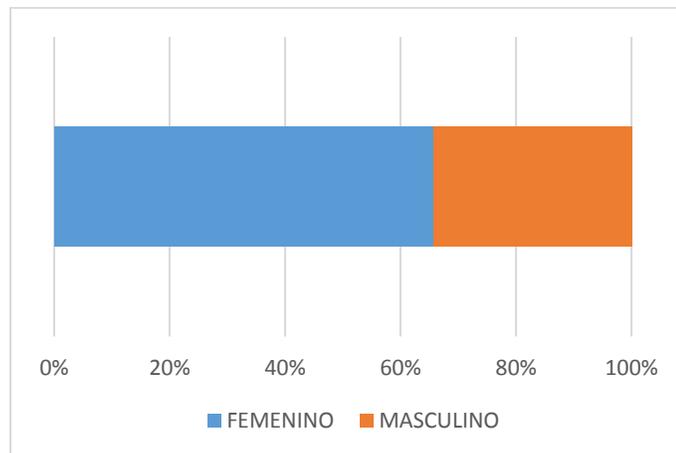
Según la gráfica 20, se puede evidenciar más del 80% de los afiliados pertenecientes al estrato 4 han estarían interesado en acceder a los servicios de crédito y subsidio de vivienda, así mismo más del 60% de los afiliados pertenecientes al estrato tres estarían interesados, así mismo en una proporción similar los estratos uno y dos con un porcentaje de más del 60% estarían interesado en acceder a este servicio ofrecido por la caja de compensación, el mismo sentido al relacionarlo con la variable de género, como se evidencia en la Gráfica 21 es el género femenino quien indica mayor interés.

Gráfica 20. Relación estrato socioeconómico vs Interés en acceder a crédito y subsidio de vivienda



Fuente: Elaboración propia

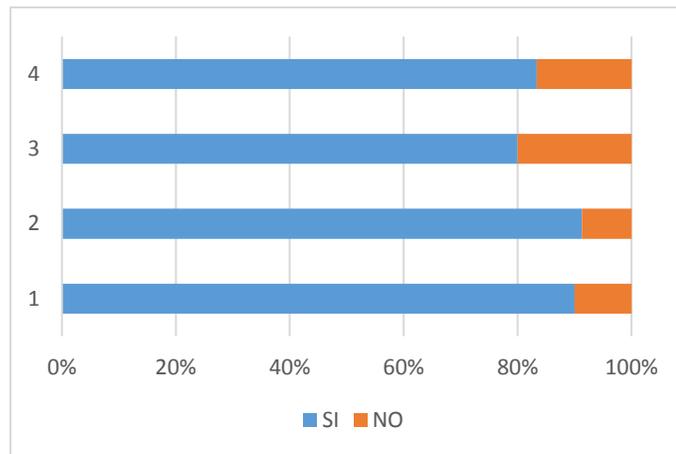
Gráfica 21. Relación género vs Interés en acceder a crédito y subsidio de vivienda



Fuente: Elaboración propia

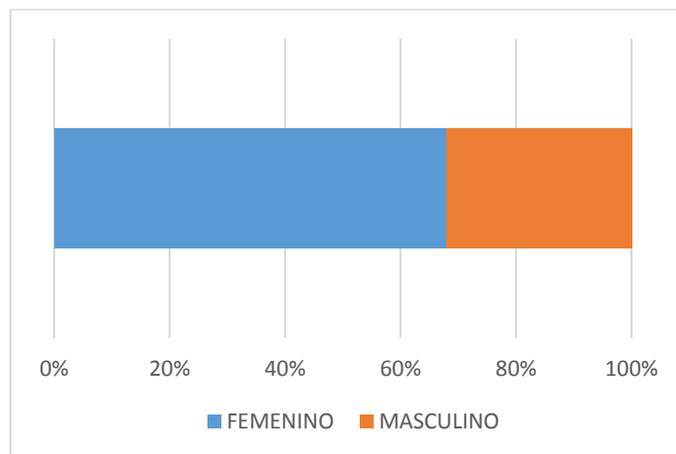
Según la Gráfica 22, se puede evidenciar que los estratos uno, dos, tres y cuatro indican están interesados en viajar por medio de la agencia de viajes Comfaorienté en porcentajes del 90%, 92%, 80% y 83% respectivamente, así mismo al relacionarlo con la variable de género, como se evidencia en la Gráfica 24, es el género femenino quien indica mayor interés en acceder a este servicio ofrecido por la caja de compensación.

Gráfica 22. Relación estrato socioeconómico vs Interés en viajar por medio de la agencia de viajes Comfaoriente



Fuente: Elaboración propia

Gráfica 23. Relación género vs Interés en viajar por medio de la agencia de viajes Comfaoriente

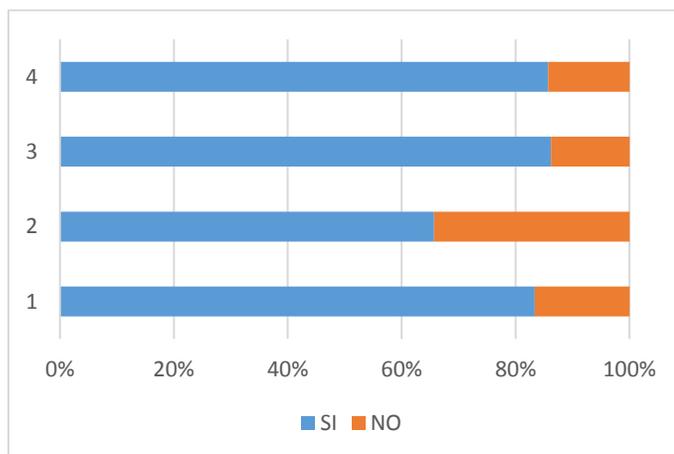


Fuente: Elaboración propia

Según la Gráfica 24, se puede evidenciar que los estratos uno, tres y cuatro indican mayor interés en hacer parte de los planes de recreación que diseña la caja de compensación Comfaoriente con un porcentaje promedio de 85%, mientras que los afiliados pertenecientes al estrato socioeconómico reportan un interés de más del 60 %, así mismo al relacionarlo con la variable género, como se evidencia en la Gráfica 25, es el

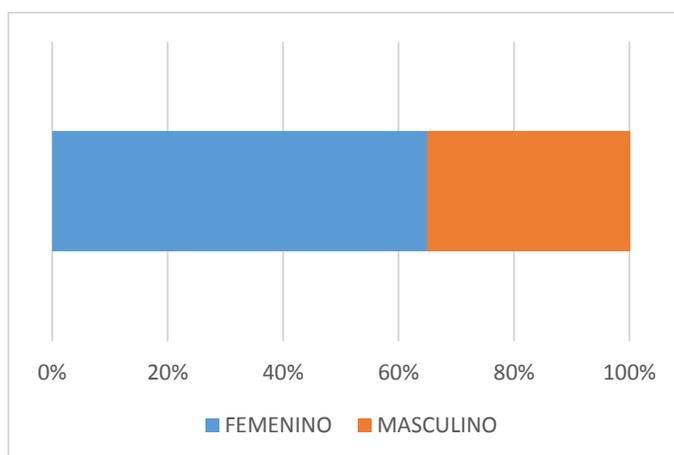
género femenino quien indica mayor interés en acceder a este servicio ofrecido por la caja de compensación.

Gráfica 24. Relación estrato socioeconómico vs Interés en hacer parte de los planes de recreación que diseña Comfaoriente



Fuente: Elaboración propia

Gráfica 25. Relación género vs Interés en hacer parte de los planes de recreación que diseña Comfaoriente



Fuente: Elaboración propia

Es relevante aclarar que la información respecto a la identificación de aspectos y variables que inciden en la calidad de vida de los afiliados a la caja de compensación Comfaoriente se basan; primero en la caracterización aplicada a una muestra de 142

afiliados de acuerdo a la información suministrada por la caja de compensación y en segundo lugar a la experiencia adquirida en la pasantía por medio de la atención a los usuarios en todas las áreas, visitas a empresas afiliadas, promoción de servicios, elaboración de los informes mensuales de cumplimiento y participación de las juntas seccionales.

Por otra parte, de acuerdo a la información recolectada en la dimensión general de la caracterización aplicada en variables como género, estrato socioeconómico, nivel académico, categoría y tenencia de vivienda, siendo estas; variables que inciden en la calidad de vida de los afiliados a la caja de compensación familiar Comfaorienté, se puede concluir con respecto al género, que el género femenino es quien en su mayoría utiliza con mayor frecuencia los servicios de la caja. Dado que una parte de las encuestas se aplicó a los usuarios que visitaban la caja ya fuese para solicitar el subsidio económico o para acceder a cualquiera de los demás servicios como colegio, capacitación, crédito, subsidio de vivienda o recreación; así mismo en las encuestas aplicadas directamente en las empresas se logró una mayor participación del género femenino.

10.2.1 SUBSIDIO MONETARIO

Es una prestación social pagada en dinero, especie y servicios a los trabajadores de menores y medianos ingresos, en proporción al número de personas a cargo a la cual tienen derecho los trabajadores cuya remuneración mensual, fija o variable no sobrepase los cuatro (4) Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes (SMLMV), siempre y cuando

laboren al menos 96 horas al mes y sumados sus ingresos con los de su cónyuge o compañero(a), no sobrepasen los seis (6) SMLMV.

Los beneficiarios del subsidio monetario hacen referencia a los hijos legítimos, naturales, extramatrimoniales, adoptivos e hijastros que se encuentren a cargo del afiliado, hasta los 18 años siempre y cuando cumplan los requisitos de escolaridad. En el mismo sentido hermanos huérfanos de padres dependientes del trabajador, hasta los 18 años cuando cumplan con los requisitos de escolaridad, Padres mayores de 60 años que se encuentren a cargo del afiliado y que no reciban salario, renta o pensión alguna; hijos, padres o hermanos huérfanos de padre y madre de cualquier edad con discapacidad permanente que les impida laborar. Estos afiliados son beneficiarios del Subsidio Monetario Especial, teniendo derecho a doble cuota de subsidio familiar.

En el mismo sentido podrán cobrar simultáneamente el subsidio familiar por los mismos hijos el padre y la madre cuyas remuneraciones sumadas no excedan de cuatro (4) SMLMV.

Tabla 3. Variación del valor del subsidio monetario

VARIACIÓN DEL VALOR DEL SUBSIDIO MONETARIO			
2016	2017	2018	2019
\$27.530	\$28.574	\$28.574	\$28.574

Fuente: Elaboración propia a partir de datos suministrados por Comfaorient

El subsidio monetario familiar tiene como objetivo aliviar las cargas familiares de los trabajadores con menores recursos económicos, contribuyendo así al sostenimiento de la familia como núcleo básico de la sociedad y constituyéndose en un patrimonio indiscutible de los trabajadores lo que permite a las familias mejorar su calidad de vida, contribuyendo con la superación de la pobreza y la pobreza extrema, al dirigir gran parte de las prestaciones hacia los trabajadores con menores recursos, garantizar bienestar social y fomentar a la equidad y la progresividad de las prestaciones (Tabla 3).

A continuación, se refleja la variación de los beneficiarios del subsidio monetario para los años 2017, 2018 y 2019 (Tabla 4).

Tabla 4. Variación de los beneficiarios del subsidio monetario

VARIACIÓN BENEFICIARIOS DEL SUBSIDIO MONETARIO			
	2017	2018	2019 (9 NOV)
BENEFICIARIOS	5.520	3.965	883
PAGOS	14.554	11.027	2.977
SUBSI-YA	221	157	90

Fuente: Elaboración propia a partir de datos suministrados por Comfaorient

10.2.2 CAPACITACIONES POR EL INSTITUTO DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO

El ministerio de educación Nacional define la Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano como "un proceso formativo organizado y sistemático, mediante el cual las personas adquieren y desarrollan a lo largo de su vida competencias laborales,

específicas o transversales, relacionadas con uno o varios campos ocupacionales referidos en la Clasificación Nacional de Ocupaciones, que le permiten ejercer una actividad productiva como empleado o emprendedor de forma individual o colectiva".

La Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano hace parte del servicio público educativo y responde a los fines de la educación consagrados en el artículo 5° de la Ley 115 de 1994. Esta se ofrece con el objeto de complementar, actualizar, suplir conocimientos y formar, en aspectos académicos o laborales y conduce a la obtención de certificados de aptitud ocupacional.

En este sentido el instituto de capacitación Comfaoriente opera desde 1990 como proveedor de capacitación y educación no formal enfocado en suministrar herramientas que incidan y mejoren la calidad de vida de los afiliados por medio de tarifas preferenciales respecto a los particulares aportando en el desarrollo y potencializando sus capacidades y posibilidades, mediante la adquisición y construcción de conocimientos, desarrollo de habilidades, estrategias, actitudes y conocimientos técnicos, así como la capacitación para el desempeño profesional, artesanal, culinario, y ocupacional para contribuir al proceso de formación integral y permanente de las personas complementando, actualizando y formando en aspectos académicos o laborales, mediante la oferta de programas flexibles y coherentes con las necesidades y expectativas de la persona, la sociedad, las demandas del mercado laboral, del sector productivo y las características de la cultura y el entorno que les permitirá desarrollar competencias, actualización constante con el fin de acceder a mejores

empleos que se verán reflejados en mejores ingresos para su familia y disminución de pobreza, ya que hombres, mujeres y familias mejoran su nivel de vida.

Algunas de las ventajas o bondades del modelo educativo de educación para el trabajo y desarrollo humano que permite que todos puedan acceder a este tipo educación hacen énfasis a flexibilidad en los horarios que se ajustan a las necesidades del grupo. El instituto de capacitaciones Comfaorienté oferta actualmente los siguientes programas de formación (Tabla 5).

Tabla 5. Oferta académica instituto de capacitación Comfaorienté

CURSO	DURACION	NIVELES
Técnico en asistencia administrativa	3 semestres	1
Diplomado en SGSST		
Inglés	20 horas	6
Belleza y cosmetología	30 horas	9
Sistemas	20 horas	4
Primeros auxilios	20 horas	1
Manipulación de alimentos	4 horas	1
Manualidades navideñas	20 horas	1
Mini chef	10 horas	1
Vacaciones recreativas	2 semanas	1
Inglés kids	20 horas	6
Plastilina creativa	16 horas	1
Porcelanigrón	16 horas	1

Fuente: Elaboración propia a partir de datos suministrados por Comfaorienté

En este sentido es importante evaluar y analizar la incidencia que tiene cada uno de los cursos o capacitaciones ofertadas a través de la cobertura alcanzada en cada una y la frecuencia con la que se dictan (Tabla 6).

Tabla 6. Cobertura alcanzada por el instituto de capacitación Comfaoriente

ACTIVIDAD	COBERTURA					TOTAL
	A	B	C	D	FOSFEC	
SEMINARIOS	22	0	0	63		85
CURSOS MODULARES	3	0	0	8		11
INGLES	4	1	1	3		9
FORMACION ARTISTICA	3	0	0	37		40
MANUALIDADES	10	1	0	4		15
BELLEZA	2	0	0	14		16
SEMINARIOS	1	0	1	38		39
CURSOS MODULARES	0	0	1	12		13
INGLES	0	0	2	2		4
SEMINARIOS	0	0	22	0		22
TECNICOS TRIMESTRALES	0	0	0	2	3	5
CURSOS MODULARES	0	0	0	26	26	52
INGLES	8	5	6	18		37
PRE ICFES	0	0	0	38		38
TOTAL	53	7	33	265	29	387

Fuente: Elaboración propia a partir de datos suministrados por Comfaoriente

10.2.3 CENTRO EDUCATIVO COMFAORIENTE

El centro educativo Comfaoriente se fundó en el año 2003 bajo resolución 002405 emitida por la Secretaria de Educación del departamento de Norte de Santander, con el fin de permitirle a los afiliados de la caja de compensación la posibilidad de que sus hijos reciban educación de calidad en un colegio privado a precios inferiores a los del mercado, en este sentido el colegio Comfaoriente ha tenido una variación estudiantil según categoría para los años 2018 y 2019 según se aprecia en la Tabla 7 y 8 respectivamente.

Tabla 7. Variación estudiantil por grado según categoría 2018

GRADO	CATEGORIA				TOTAL
	A	B	C	D	
Pre jardín	7	1	0	4	12
Jardín	8	2	0	1	11
Transición	6	2	1	15	24
Primero	9	5	0	21	35
Segundo	12	1	1	16	30
Tercero	5	3	1	11	20
Cuarto	6	3	3	15	27
Quinto	3	1	1	11	16
TOTAL	56	18	7	94	175

Fuente: Elaboración propia a partir de datos suministrados por Comfaoriente

Tabla 8. Variación estudiantil por grado según categoría 2019

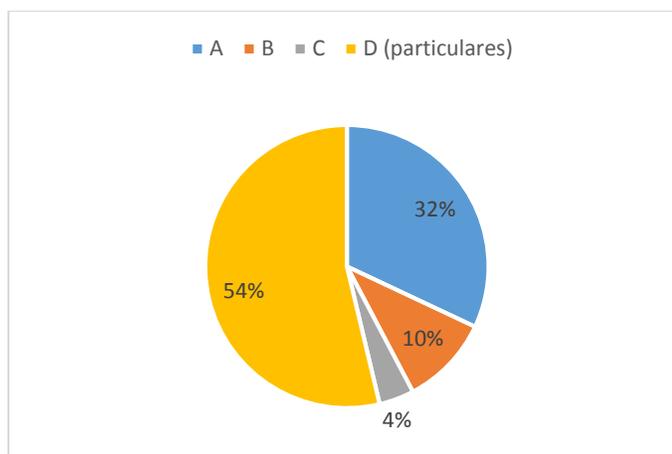
GRADO	CATEGORIA				TOTAL
	A	B	C	D	
Pre jardín	8	3	0	0	11
Jardín	8	3	1	11	23
Transición	10	2	0	7	19
Primero	6	3	2	15	26
Segundo	11	3	1	14	29
Tercero	8	5	0	9	22
Cuarto	4	3	0	6	13
Quinto	5	4	2	11	22
TOTAL	60	26	6	73	165

Fuente: Elaboración propia a partir de datos suministrados por Comfaoriente

El comportamiento de la distribución estudiantil del centro educativo Comfaoriente para los años 2018 – 2019 demuestra que la mayoría de estudiantes inscritos pertenecen a la categoría D (particulares) con una participación de más del 50% mientras que los estudiantes pertenecientes a la categoría A representan más del 30%, lo que indica que no se cumple el principio por el cual fue fundado este centro educativo de favorecer en mayor medida a los afiliados a la caja de compensación de menores ingresos, ya que de otra forma difícilmente tendrían la posibilidad de acceder a estos servicios educativos. Por lo que se

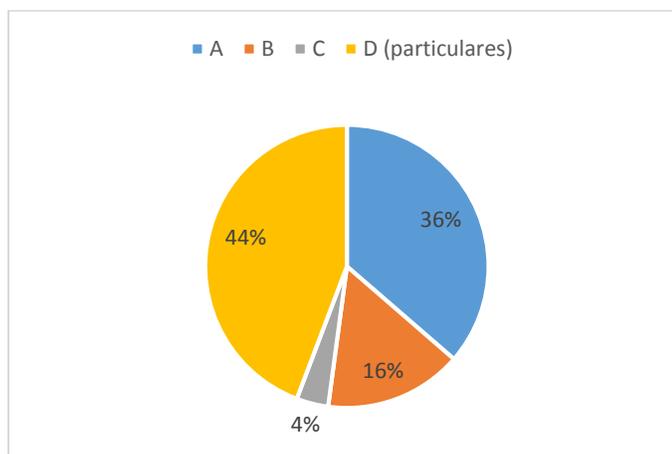
busca que por lo menos el 70% de los estudiantes sean afiliados en cualquier categoría (Gráfica 16 y 17).

Gráfica 26. Distribución estudiantil 2018



Fuente: Elaboración propia a partir de datos suministrados por Comfaorient

Gráfica 27. Distribución porcentual estudiantil 2019



Fuente: Elaboración propia a partir de datos suministrados por Comfaorient

Lo anterior se puede explicar al revisar la tabla de costos actuales puesto que para categoría A, aunque existen diferencias considerables en comparación con otros colegios privados con características similares y teniendo en cuenta que los ingresos para esta

categoría están en el rango de 1 a 2 SMLMV es pertinente aclarar que no existe una motivación fuerte para decidir matricular a sus hijos en el colegio teniendo en cuenta la oferta educativa pública que se ofrece en el municipio, sin embargo más del 50% de los estudiantes pertenecen a la categoría D; son particulares, lo cual indica que los costos son relativamente más cómodos que los ofertados por otras instituciones de características similares.

Por otra parte, se evidencia que los costos para afiliados en categoría C no difieren mucho de la ofrecida a particulares, lo que desestimula en gran medida el uso del servicio educativo. A continuación, se muestran los costos educativos para el año 2019:

Tabla 9. Costos educativos por categoría 2019

CATEGORIA				
	A	B	C	D
PREJARDIN				
COSTOS EDU.	\$58,000	\$58,000	\$58,000	\$72,300
PENSION	\$ 100,300	\$ 116,100	\$ 310,050	\$ 315,800
MATRICULA	\$ 111	\$ 128,950	\$ 344,250	\$ 351,000
JARDIN				
COSTOS EDU.	\$ 58,000	\$ 58,000	\$ 58,000	\$ 72,300
MATRICULA	\$ 111,350	\$ 128,950	\$ 179,900	\$ 187,400
PENSION	\$ 100,300	\$ 116,100	\$ 162,050	\$ 168,600
TRANSICION				
COSTOS EDU.	\$ 58,000	\$ 58,000	\$ 58,000	\$ 72,300
MATRICULA	\$ 111,350	\$ 128,950	\$ 179,900	\$ 187,400
PENSION	\$ 99,900	\$ 115,750	\$ 161,550	\$ 168,600
PRIMERO				
COSTOS EDU.	\$ 58,000	\$ 58,000	\$ 58,000	\$ 72,300
MATRICULA	\$ 111,050	\$ 128,650	\$ 179,450	\$ 186,950
PENSION	\$ 100,000	\$ 115,750	\$ 161,550	\$ 168,150
SEGUNDO				
COSTOS EDU.	\$ 58,000	\$ 58,000	\$ 58,000	\$ 72,300
MATRICULA	\$ 111,050	\$ 128,650	\$ 179,450	\$ 186,950
PENSION	\$ 100,000	\$ 115,750	\$ 161,550	\$ 168,150
TERCERO				
COSTOS EDU.	\$ 58,000	\$ 58,000	\$ 58,000	\$ 72,300
MATRICULA	\$ 111,050	\$ 128,650	\$ 179,450	\$ 186,950
PENSION	\$ 99,000	\$ 114,650	\$ 160,000	\$ 166,950
CUARTO				
MATRICULA	\$ 110,100	\$ 127,500	\$ 167,900	\$ 185,800
COSTOS EDU	\$ 58,000	\$ 58,000	\$ 58,000	\$ 72,300

PENSION	\$ 99,100	\$ 114,800	\$ 138,000	\$ 153,900
QUINTO				
COSTOS EDU.	\$ 58,000	\$ 58,000	\$ 58,000	\$ 72,300
MATRICULA	\$ 110,100	\$ 115,500	\$ 124,850	\$ 142,500
PENSION	\$ 88,200	\$ 94,100	\$ 101,050	\$ 118,250

Fuente: Elaboración propia a partir de datos suministrados por Comfaorient

10.2.4 CREDITO SOCIAL

Comfaorient tiene para sus afiliados el servicio de crédito social en las líneas de educación, libre inversión, salud, turismo y vivienda bajo la modalidad de libranza, en donde se requiere previo convenio entre las empresas y Comfaorient. El servicio de crédito responde a características específicas como: tasa y cuota fija, plazo entre 3 y 30 meses, capacidad de pago sobre el salario, no requiere experiencia crediticia.

Comfaorient impulsa el programa de crédito social para atender las necesidades de los afiliados y facilitar el cumplimiento de sus sueños y metas personales, familiares y profesionales.

El comportamiento del servicio de crédito en la seccional pamplona ha tenido muy poca acogida, esto se debe en primer lugar a que muy pocas empresas han firmado el convenio de libranza que permite dar garantía a la caja sobre el crédito otorgado, en segundo lugar, a la cantidad de requisitos que se piden al deudor y codeudor, y en tercer lugar a la facilidad de otorgamiento de créditos de otras entidades bancarias.

Lo anterior se puede evidenciar en el comportamiento de los créditos otorgados en los últimos dos años (Tabla 10).

Tabla 10. Variación de los créditos otorgados

AÑO	CREDITOS OTORGADOS
2019	15
2018	19

Fuente: Elaboración propia a partir de datos suministrados por Comfaorient

10.2.5 SUBSIDIO DE VIVIENDA

El subsidio de vivienda es un aporte de dinero que otorgan las cajas de compensación familiar como complemento al ahorro de los trabajadores colombianos que devengan entre uno y cuatro salarios mínimos mensuales legales vigentes, se entrega por una vez y constituye un complemento para facilitar la adquisición de vivienda nueva, construcción en sitio propio o mejoramiento de vivienda de interés social que busca hacer realidad el sueño de tener casa propia.

El comportamiento del servicio de subsidio de vivienda en la seccional Pamplona se evidencia en la siguiente tabla.

Tabla 11. Variación de los subsidios de vivienda asignados

ASIGNACION DE SUBSIDIOS DE VIVIENDA		
AÑO	SUBSIDIOS ASIGNADOS	SOLICITUDES
2019	5	38
2018	5	33

Fuente: Elaboración propia a partir de datos suministrados por Comfaorient

10.2.6 RECREACION

En cuanto a recreación y turismo, la caja de compensación familiar Comfaorienté seccional pamplona ofrece a sus afiliados las olimpiadas interempresas en donde se realizan campeonatos de mini tejo, futbol sala masculino, baloncesto mixto, baloncesto masculino y voleibol.

La cobertura alcanzada respecto a recreación se evidencia en la siguiente tabla.

Tabla 12. Variación de la cobertura alcanzada en recreación

RECREACIÓN	
AÑO	COBERTURA ALCANZADA
2019	460
2018	569

Fuente: Elaboración propia a partir de datos suministrados por Comfaorienté

Comfaorienté, pensando en el bienestar de sus afiliados y teniendo en cuenta que el descanso, el sano esparcimiento y un día en familia son fundamentales para el desarrollo de todo ser humano, ofrece una gama de servicios, para que las familias cuenten con lugares donde puedan disfrutar de momentos agradables en un día de campo y diversión acuática.

El Centro Recreacional Villa Silvania ofrece: siete piscinas seguras, cancha sintética, dos canchas de minifútbol, baloncesto, microfútbol, voleibol, cancha de tenis, coliseo de juegos autóctonos para la práctica de deportes como: bolo campesino, bolas criollas, mini tejo, rana, kioscos para charlas y reuniones, restaurante, zonas verdes para descanso y lago con servicio de lanchas, todos los afiliados pueden hacer uso de las

instalaciones del centro recreacional con tarifas preferenciales por categoría como se muestran a continuación en la Tabla 13.

Tabla 13. Tarifas Villa Sylvania 2019

TARIFAS VILLA SILVANIA 2019			
A	B	C	D
\$3500	\$4000	\$15000	\$17000

Fuente: Elaboración propia a partir de datos suministrados por Comfaorient

Pensando en la comodidad de los afiliados Comfaorient lanzo el proyecto de la construcción del centro recreacional y vacacional Comfaorient Chinácota, con el que espera ampliar la cobertura en el área de recreación y turismo y en el cual se verán beneficiados los afiliados de la seccional pamplona que constantemente hacen sentir su descontento en referencia a un centro vacacional que se ajuste a sus necesidades.

10.2.7 TURISMO

Con el objetivo de brindar bienestar a nuestros afiliados y sus familias, además de promover el turismo responsable en Norte de Santander y en Colombia, la Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano, Comfaorient, aprobó el Subsidio de Turismo para trabajadores (y sus beneficiarios) de las categorías A y B. Este subsidio aplica para los afiliados de categoría A en un 20% y afiliados de categoría B en un 15% sobre el valor total del plan.

Adicionalmente se ofrece el programa “CONOZCAMOS NUESTRO DEPARTAMENTO NORTE DE SANTANDER” con pasadías a los municipios de Chinácota, Bochalema, Durania, Cacota, Pamplona, Ocaña, Playa de Belén y Ábrego, donde las familias podrán disfrutar de un día recreativo y sano esparcimiento teniendo como eje principal el desarrollo integral del ser humano.

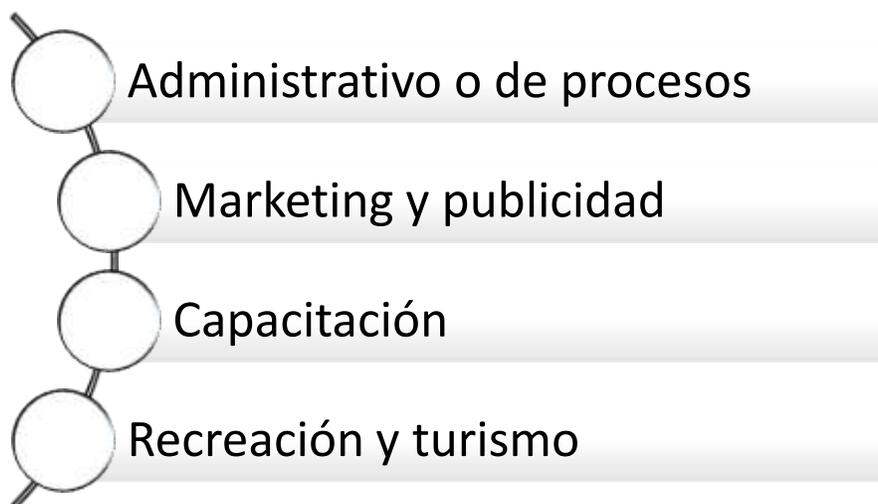
De acuerdo al convenio que existe en las Cajas de Compensación Familiar y la empresa Servincludos Ltda. representante de la cadena hotelera DECAMERON, se ofrecen destinos nacionales como: Santa Marta, Cartagena, San Andrés, Eje Cafetero, Lago de Tota, Bogotá, Amazonas y destinos internacionales en los países: Panamá, Ecuador, Perú, El Salvador, Costa Rica, México, Haití, Jamaica. Marruecos y Senegal, con descuentos especiales para los afiliados en las diferentes fechas que deseen programar su plan turístico.

El acceso por parte de los afiliados a los servicios de turismo y con el estímulo de los descuentos para las categorías con menos ingresos representa la oportunidad de disfrutar junto a su familia de momentos de esparcimiento que indudablemente se traducen una mejora de su calidad de vida, al permitir y facilitar de servicios que sin estos beneficios probablemente no podrían hacerlo.

10.3 FORMULAR ESTRATEGIAS QUE PROMUEVAN LA CALIDAD DE VIDA DE LOS AFILIADOS DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFAORIENTE SECCIONAL PAMPLONA.

En la formulación de estrategias que promuevan la calidad de vida de los afiliados de la Caja de Compensación Familiar COMFAORIENTE, un insumo importante fue la caracterización de los afiliados identificando las preferencias y debilidades que estos presentan en torno a los servicios que ofrece la empresa, en este sentido aumentar la cobertura en todos los servicios permite que más afiliados accedan a los servicios que la caja ofrece. Así mismo, se establecieron 4 ejes estratégicos en aras de promover la calidad de vida de los afiliados (Figura 4).

Figura 4. Ejes estratégicos para la formulación de estrategias



Fuente: Elaboración propia

10.3.1 ADMINISTRATIVO O DE PROCESOS

En el eje administrativo o de procesos se plantean la siguiente estrategia:

- Actualización de la base de datos creada con información real y oportuna que facilite los procesos de visitas a empresas y el plan padrino creado con el fin de agendar y hacer un acompañamiento a los procesos, para recibir, atender y dar solución a las preguntas, quejas, reclamos y sugerencias.

10.3.2 MARKETING Y PUBLICIDAD

En el eje de marketing y publicidad se plantean las siguientes estrategias:

- Promoción de servicios y actualización de información de interés a través de la creación de un boletín digital mensual enviado a los correos personales y empresariales, de este modo se optimizan los canales de difusión de información y se estimula el uso de los servicios.
- Actualización constante de carteleras de servicios en empresas.

10.3.3 CAPACITACIÓN

En el eje de capacitación se plantean las siguientes estrategias:

- Educación virtual
- Convenios con entidades públicas como las alcaldías de Pamplona y la provincia con el fin de ampliar la cobertura en cursos y capacitaciones; así mismo con colegios para el pre-icfes, cursos de inglés y técnico en asistencia en administrativa.
- Diseño de nuevos cursos y capacitaciones.

Así mismo, en la siguiente tabla se observa las estrategias diseñadas con los costos de implementación y el costo para las diferentes categorías de afiliados para el eje de capacitación, enfocadas a su vez en 4 aspectos como lo son capacitación conversatorios y conferencias (mercadeo y ventas, conversatorios o conferencias), manualidades (letras y tarjetas, empaques anchetas y moños, vitrales botellas y globos, bisutería y floristería), estimulación (música y arte) y culinaria (mini chef y adulto).

Tabla 14. Estrategias en el área de capacitación

	CURSO	TEMÁTICA	PRECIO			
			A	B	C	D
CAPACITACION CONVERSATORIOS Y CONFERENCIAS	<u>MERCADEO Y VENTAS</u>	Técnicas y estrategias de ventas	\$50.000	\$54.000	\$57.000	\$63.000
	<u>CONVERSATORIOS O CONFERENCIAS</u>	Educación financiera Marketing digital Emprendimiento Reforma tributaria	\$28.000	\$38.000	\$54.000	\$64.000
MANUALIDADES	<u>LETRAS TARJETAS</u>	Letra Timoteo Lettering Diseño y elaboración de tarjetas	\$42.000	\$45.000	\$60.000	\$70.000
	<u>EMPAQUES, ANCHETAS Y MOÑOS</u>	Empaques en diversos materiales Elaboración de cajas Elaboración de moños	\$42.000	\$45.000	\$60.000	\$70.000
	<u>VITRALES, BOTELLAS Y GLOBOS</u>	Elaboración de vitrales Marcado y decoración de botellas y globos	\$42.000	\$45.000	\$60.000	\$70.000
	<u>BISUTERIA</u>	Elaboración en diversos materiales de elemento de bisutería	\$42.000	\$45.000	\$60.000	\$70.000
	<u>FLORISTERIA</u>	Elaboración de arreglos florales.	\$42.000	\$45.000	\$60.000	\$70.000
ESTIMU LACION	<u>MUSICA</u>	Estimulación temprana distribuida por edades en arte y música	\$40.000	\$49.000	\$58.000	\$65.000
	<u>ARTE</u>		\$42.000	\$45.000	\$60.000	\$70.000
CULINARIA	<u>MINI CHEF</u>	Preparación de postres	\$20.500	\$28.000	\$33.500	\$45.000
		Comida saludable	\$20.500	\$28.000	\$33.500	\$45.000
	<u>ADULTOS</u>	Preparación de postres	\$42.000	\$45.000	\$60.000	\$70.000
		Jugos, malteadas y smoothies	\$42.000	\$45.000	\$60.000	\$70.000
		Ensaladas	\$42.000	\$45.000	\$60.000	\$70.000
		Comida mexicana	\$42.000	\$45.000	\$60.000	\$70.000
Cocteles y bar	\$42.000	\$45.000	\$60.000	\$70.000		

Fuente: Elaboración propia

10.3.4 RECREACIÓN Y TURISMO

En el eje de recreación y turismo se plantean las siguientes estrategias diseñadas con los costos de implementación y el costo para las diferentes categorías de afiliados, enfocadas en 5 aspectos como lo son pasadías (Villasilvania, Laguna de Cócota, Chinácota, Empresariales), campeonatos (festival de juegos autóctonos y ultimate), academias deportivas (patinaje, fútbol, baloncesto y taekwondo), eventos (humorístico, religioso, musical y deportivo), y grupos de apoyo (el peso ideal).

Tabla 15. Estrategias en el área de recreación y turismo

ESTRATEGIAS		TEMÁTICA	PRECIO			
			A	B	C	D
PASADIAS	VILLASILVANIA	Pasadía para afiliados y particulares, con todo incluido; transporte, almuerzo, refrigerio y entradas.	PRECIOS SUJESTOS A COSTOS DE TERCEROS			
	LAGUNA DE CACOTA					
	CHINACOTA					
	EMPRESARIALES	Pasadías dirigidas y enfocadas a empresas, con recreación grupal y temática.				
CAMPEONATOS	FESTIVAL DE JUEGOS AUTOCTONOS	Bolo criollo, Mini tejo, tiro a la rana, trompo, entre otros.	\$65.000	\$65.000	\$65.000	\$70.000
	ULTIMATE	Campeonato de ultimate para particulares y afiliados	\$65.000	\$65.000	\$65.000	\$70.000
ACADEMIAS DEPORTIVAS	PATINAJE	Academias deportivas de formación para afiliados y particulares	\$17.850	\$23.800	\$41.650	\$47.600
	FULTBOL		\$17.850	\$23.800	\$41.650	\$47.600
	BALONCESTO		\$17.850	\$23.800	\$41.650	\$47.600
	TAEKWONDO		\$17.850	\$23.800	\$41.650	\$47.600
EVENTOS	HUMORISTICO	Organización de eventos pagos para afiliados y particulares.	PRECIOS SUJESTOS A COSTOS DE TERCEROS			
	RELIGIOSO					
	MUSICAL					
	DEPORTIVO					

GRUPOS DE APOYO	EL PESO IDEAL	Grupo de apoyo para personas de todas las edades con sobre peso afiliadas a la caja de compensación, en donde recibirán apoyo y realizarán actividades que mejoren su calidad de vida.	GRUPO DE APOYO SUBSIDIADO POR LA CAJA DE COMPENSACION CON COLABORACION DE PASANTES DE DIFERENTE AREAS.
-----------------	---------------	--	--

Fuente: Elaboración propia

11. CONCLUSIONES

Las Cajas de Compensación Familiar en Colombia se han convertido en baluartes de la responsabilidad social a través de la constitución de diversos servicios y del pago del subsidio familiar que han pavimentado la vía del progreso y la seguridad social para los colombianos. En este mismo sentido la caja de compensación familiar del oriente colombiano Comfaorient, ha venido cumpliendo con el objetivo general de las cajas de compensación de incidir y mejorar la calidad de vida de sus afiliados a través del pago del subsidio monetario, la oferta académica en colegio, cursos y capacitaciones, el acceso a recreación y turismo y la posibilidad de acceder a crédito y subsidio de vivienda.

Es así como, las estrategias adecuadas para promover la calidad de vida de los afiliados de la Caja de Compensación Familiar Comfaorient Seccional Pamplona hacen referencia en mayor medida a aumentar la cobertura en todos los servicios que la caja ofrece y permitirle a mas afiliados disfrutar de los beneficios a los que tienen derecho al estar afiliados.

El esquema organizacional de la empresa presenta falencias que se evidencian al momento de atender de manera oportuna a los afiliados y cumplir con los requerimientos que estos presentan.

12. RECOMENDACIONES

Con el fin de promover la calidad de vida de los afiliados a la caja de compensación familiar del oriente colombiano Comfaorientes se hacen las siguientes recomendaciones.

Actualización periódica de la base de datos creada para la seccional con información real y oportuna que facilite los procesos de visitas a empresas y el plan padrino establecido con el fin de agendar y hacer un acompañamiento a los procesos, para recibir, atender y dar solución a las preguntas, quejas, reclamos y sugerencias.

Promoción de servicios y actualización de información de interés a través de la creación de un boletín mensual enviado a los correos personales y empresariales; de este modo se optimizan los canales de difusión de información y se estimula el uso de los servicios.

Implementación del modelo educativo de educación virtual que permitirá que más afiliados accedan a este servicio, ya que se identificó la necesidad de este tipo de educación en las visitas realizadas bajo la modalidad de plan padrino a empresas y afiliados.

De igual forma realizar convenios con entidades públicas como las alcaldías de Pamplona y su provincia amplía la cobertura en cursos y capacitaciones; así mismo con colegios para el pre-icfes, cursos de inglés y técnico en asistencia en administrativa; brindado así la oportunidad de ofrecer los beneficios a los afiliados de los municipios cercanos que por temas de traslado les dificulta disfrutar de los servicios ofrecidos por la caja de compensación.

En aras de mejorar y optimizar los procesos que se realizan en la caja de compensación es necesario mejorar el esquema organizacional de la empresa puesto que aunque se cumpla con el objetivo de la prestación de los servicios, se presentan falencias en cuanto a las responsabilidades del personal enfocadas en la eficacia y eficiencia de las acciones o actividades que los mismo realizan, puesto que la seccional no cuenta con el personal suficiente para atender todos los servicios ofrecidos por la caja.

13. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acevedo, A. & Gil, R. (2010). Las Cajas de Compensación Familiar en Colombia. Marcos normativo, organizacional y socio-económico en su consolidación. Historia y Espacio. Universidad del Valle. Recuperado de <http://historiayespacio.univalle.edu.co/index.php/prospectiva/article/view/1119/1238>

Acevedo, J., Castillo, W., Rafael, G. & Guíñez, N. (2016). Medición del nivel de lealtad hacia las Cajas de Compensación de Asignación Familiar: Investigación aplicada en la provincia de Ñuble. Repositorio Digital Sistema de Bibliotecas Universidad del Bio-Bio. Chile. Recuperado de <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1618/1/Acevedo%20Sanhueza%2c%20Jacqueline%20Roxana.pdf>

Ardila, R. (2003) Artículo: Calidad de vida: una definición integradora Revista Latinoamericana de Psicología, vol. 35, núm. 2, 2003, pp. 161-164. Recuperado de: www.redalyc.org/articulo.oa?id=80535203

Cárdenas, O. (2012). *Plan de mercadeo para responder adecuadamente a las quejas que se formulan en las Cajas de Compensación Familiar*. Especialización en Gerencia de Mercadeo. Universidad Piloto de Colombia. Recuperado de

<http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/2535/00000308.pdf?sequence=1>

Carrasco, E. & Farné, S. (2010). *Las Cajas del Subsidio Familiar como Operadores de Política Social*. Observatorio del Mercado de Trabajo y la Seguridad Social. Cuaderno de Trabajo N° 12. Universidad Externado de Colombia. Recuperado de https://www.uexternado.edu.co/wp-content/uploads/2017/01/cuaderno_12.pdf

Cortés, V. & Franky, P. (2011). *Análisis de la evolución de la figura de las Cajas de Compensación Familiar en Colombia como entes gestores de la seguridad social. Para el estudio comprendido entre 1954 y 2009. Estudio de caso: Cafam*. Repositorio Institucional Universidad del Rosario. Recuperado de <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/2556>

Cristancho, M., Cortina, A. & Ardila, A. (2015). *Oferta educativa de las Cajas de Compensación, hacia un horizonte de responsabilidad social*. Revista Logos Ciencia & Tecnología. Vol. 7, No. 1, pp. 95-100. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/5177/517751487012.pdf>

Decreto 118 del 21 de junio de 1957. *Por el cual decretan aumento de salarios, se establece el subsidio familiar y se crea el Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA*. Junta

Militar de Gobierno de la República de Colombia. Recuperado de

https://barranquilla.eregulations.org/media/Decreto_118_de_1957.pdf

Decreto 2463 del 08 de septiembre de 1981. *Por el cual se determina el régimen de inhabilidades, incompatibilidades y responsables de los funcionarios de las Cajas de Compensación Familiar y de las Asociaciones de Cajas y de los miembros de sus organismos de dirección, administración y fiscalización.* Presidencia de la República de Colombia. Recuperado de

https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=74256

Decreto 1072 del 26 de mayo de 2015. *Por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.* Ministerio del Trabajo. Recuperado de
<http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>

Díaz, A. & Luque, A. (2013). *Estructuración de un programa masivo de seguros para empresas afiliadas a Cajas de Compensación en Bogotá.* Repositorio Institucional Universidad Católica de Colombia. Recuperado de

<https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/803>

Denegri, M., García, C. & Gonzáles, N. (2015). *Definición de bienestar subjetivo en adultos jóvenes profesionales chilenos. Un estudio con redes semánticas naturales*. Revista CES Psicología. Vol. 8, N° 1, pp. 77-97. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4235/423539425006.pdf>

Domínguez, Z. & Minotta, R. (2015). *Análisis comparativo del impacto de la responsabilidad social empresarial, en las Cajas de Compensación Familiar de los departamentos del Valle del Cauca, Cauca y Nariño*. Repositorio Educativo Digital Universidad Autónoma de Occidente. Recuperado de <http://red.uao.edu.co:8080/bitstream/10614/7965/1/T05967.pdf>

Duarte T. & Jiménez R. (2007). Aproximación a la teoría del bienestar. Scientia et Technica Año XIII. Universidad Tecnológica de Pereira, No. 37. Recuperado de <https://www.redalyc.org/service/redalyc/downloadPdf/849/84903752/1>

Fernández, J., Fernández, M. & Cieza, A. (2017). *Los conceptos de calidad de vida, salud y bienestar analizados desde la perspectiva de la Clasificación Internacional de Funcionamiento (CIF)*. Revista Española de Salud Pública. Vol. 84, N° 2. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272010000200005

Ley 21 del 22 de enero de 1982. *Por el cual se modifica el régimen del Subsidio Familiar y se dictan otras disposiciones.* Congreso de Colombia. Recuperado de https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-85848_archivo_pdf.pdf

Ley 115 del 08 de febrero de 1994. *Por la cual se expide la ley general de educación.* Congreso de Colombia. Recuperado de https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf

Ley 789 del 27 de diciembre de 2002. *Por la cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social y se modifican artículos del Código Sustantivo del Trabajo.* Congreso de Colombia. Recuperado de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=6778

Ley 920 del 23 de diciembre de 2004. *Por el cual se autoriza a las Cajas de Compensación Familiar adelantar actividad financiera y se dictan otras disposiciones.* Congreso de Colombia. Recuperado de https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=15520

López, G., Devia, C. & Giménez, I. (2013). *Percepción de la calidad de vida en una muestra de individuos de la región de Cuyo, Argentina.* Informes Psicológicos. Vol. 13, N° 1, pp. 135-153. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5229804.pdf>

Mankiw, G. (2014). *Principios de Economía. Parte I*. Gregory Mankiw Sexta Edición. Recuperado de https://issuu.com/ignaciomaldonado/docs/principios_de_economia_parte_i

Mélendez, M. & Sánchez, F. (2008). *La competencia en el mercado de las cajas de compensación familiar*. Fedesarrollo. Coyuntura Social. Núm. 38, pág. 105-149. Recuperado de <https://repository.fedesarrollo.org.co/handle/11445/970>

Osorio J. (2016). Libro: Calidad de Vida. Autores: Martha Nussbaum y Amartya Sen. Revista Eleuthera. Vol. 14., Pág. 129-132. Recuperado de http://eleuthera.ucaldas.edu.co/downloads/Eleuthera14_8.pdf

Rodas, A. (2017). *La evolución de las asignaciones familiares y las Cajas de Compensación Familiar como aliadas estratégicas para lograr mejorar la calidad de vida en la población menos favorecida*. Repositorio Universidad de Manizales. Facultad de Ciencias Jurídicas. Recuperado de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/jspui/handle/6789/3282>

Rodríguez, E. (2012). *Calidad de vida y percepción de salud en mujeres de mediana edad*. Invest Medicoquir. Vol. 4, N° 1, pp. 245-259. Recuperado de

<http://files.sld.cu/cimeq/files/2012/06/imq-2012-4-1-244-259-calidad-de-vida-y-percepcion-de-salud-en-mujeres-de-mediana-edad.pdf>

Rodríguez, V. (2012). *La naturaleza jurídica de las cajas de compensación en Colombia: una visión frente a su control*. Justicia Juris. Vol. 8, núm. 1, pág. 9-21.

Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4195859>

Rojas, M. & Aburto, L. (2015). *Modelo predictivo de desafiliación de empresas para una Caja de Compensación de asignación Familiar*. Repositorio Académico de la Universidad de Chile. Chile. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/137330>

Ruvalcaba, N., Salazar, J. & Fernández, P. (2012). *Indicadores sociales, condiciones de vida y calidad de vida en jóvenes mexicanos*. Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología. Vol. 5, N° 1, pp. 71-80. Recuperado de

<https://reviberopsicologia.iberu.edu.co/article/download/237/205>

Urzúa, A. & Caqueo, A. (2012). *Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto*. Terapia Psicológica. Vol. 30, N° 1, pp. 61-71. Recuperado de

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/terpsicol/v30n1/art06.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1. CARACTERIZACIÓN DE LOS AFILIADOS DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFAORIENTE

ENCUESTA	EDAD	DIMENSION GENERAL				CAPACITACIONES		CENTRO EDUCATIVO COMFAORIENTE (COLEGIO)			CREDITO Y SUBSIDIO DE VIVIENDA		RECREACION Y TURISMO			
		GENERO	ESTRATO SOCIOECONOMICO	NIVEL ACADEMICO	TIPO DE VIVIENDA	CONOCE EL INST. DE CAPACITACION PARA EL	HA REALIZADO ALGUN CURSO O CAPACITACIÓN	CONOCE EL CENTRO EDUCATIVO COMFAORIENT	HA HECHO USO DEL CENTRO EDUCATIVO	LE GUSTARIA INSCRIBIR A SUS HIJOS EN EL CENTRO ED.	CONOCE EL SERVICIO DE CREDITO Y ESTARIA INTERESADO EN ACCEDER A ESTOS	CONOCE LA AGENCIA DE VIAJES COMFAORIENT	HA HECHO USO DE LA AGENCIA	ESTARIA INTERESADO EN VIAJAR POR MEDIO DE	LE INTERESA HACER PARTE DE LOS PLANES DE	
1	23	F	3	UNIVE	ARRENDAD A	SI	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI
2	39	M	1	SECUDARIA	FAMILIAR	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	SI	NO
3	22	M	1	SECUDARIA	PROPIA	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	SI	SI
4	21	M	1	TECNICO	ARRENDAD A	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO	SI	SI
5	25	M	1	SECUDARIA	FAMILIAR	SI	NO	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO	SI	SI
6	30	F	3	UNIVE	PROPIA	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI
7	33	F	2	TECNICO	FAMILIAR	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI
8	35	F	3	UNIVE	FAMILIAR	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI
9	48	M	1	UNIVE	ARRENDAD A	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI
10	32	M	2	TECNICO	PROPIA	SI	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO	SI	SI
11	67	M	1	SECUDARIA	PROPIA	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	SI	SI
12	43	F	3	PRIMARIA	ARRENDAD A	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI
13	55	M	3	POSGRADO	PROPIA	NO	NO	SI	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO	NO
14	52	F	1	PRIMARIA	FAMILIAR	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
15	25	M	2	TECNICO	ARRENDAD A	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO

16	38	M	3	UNIVE	PROPIA	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI
17	44	F	3	UNIVE	FAMILIAR	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO	SI	SI
18	45	F	2	UNIVE	FAMILIAR	SI	NO	SI	SI							
19	25	F	1	TECNICO	ARRENDAD A	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	NO	SI	SI
20	50	F	4	POSGRADO	PROPIA	SI	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO	SI	SI
21	34	F	2	UNIVE	ARRENDAD A	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO	SI	SI
22	39	F	2	SECUDARIA	FAMILIAR	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	SI	SI
23	44	F	3	SECUDARIA	FAMILIAR	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	SI	SI
24	52	F	3	SECUDARIA	PROPIA	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	SI	SI
25	50	M	3	SECUDARIA	FAMILIAR	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	NO	SI	SI
26	57	F	3	PRIMARIA	FAMILIAR	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	NO	NO	SI	SI
27	28	F	2	PRIMARIA	PROPIA	SI	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	SI	SI
28	37	F	2	UNIVE	FAMILIAR	NO	NO	NO	NO	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI
29	45	F	3	TECNICO	ARRENDAD A	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI
30	38	F	2	TECNICO	ARRENDAD A	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI
31	39	F	3	UNIVE	ARRENDAD A	SI	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	SI	SI
32	52	F	3	TECNICO	PROPIA	NO	NO	SI	NO	NO	SI	NO	SI	NO	SI	SI
33	56	M	3	SECUDARIA	FAMILIAR	SI	NO	SI	SI							
34	57	M	3	UNIVE	PROPIA	SI	NO	SI	SI	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO
35	60	M	2	SECUDARIA	ARRENDAD A	SI	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	SI	NO
36	27	F	1	SECUDARIA	ARRENDAD A	NO	NO	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI
37	40	M	1	SECUDARIA	ARRENDAD A	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	SI	SI
38	23	F	2	TECNICO	ARRENDAD A	SI	NO	SI	NO	NO	SI	SI	SI	NO	SI	NO
39	28	F	4	TECNICO	ARRENDAD A	SI	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	SI	NO
40	25	F	2	SECUDARIA	ARRENDAD A	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	SI	NO

41	37	F	3	SECUDARIA	ARRENDAD A	SI	NO	SI	NO	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI
42	28	F	2	TECNICO	ARRENDAD A	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI
43	33	F	3	UNIVE	FAMILIAR	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI
44	35	F	2	TECNICO	PROPIA	NO	NO	SI	NO	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI
45	23	F	2	SECUDARIA	ARRENDAD A	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI
46	50	F	3	UNIVE	PROPIA	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	SI	SI
47	39	F	2	UNIVE	ARRENDAD A	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	SI	SI
48	37	F	2	UNIVE	FAMILIAR	NO	NO	NO	NO	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI
49	38	F	2	TECNICO	ARRENDAD A	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI
50	25	F	3	UNIVE	FAMILIAR	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI
51	45	F	2	SECUDARIA	ARRENDAD A	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	NO
52	57	M	3	UNIVE	FAMILIAR	SI	SI	SI	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO	NO
53	34	M	1	SECUDARIA	PROPIA	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI
54	55	F	3	TECNICO	FAMILIAR	SI	SI	NO	SI		SI	NO	NO	NO	SI	NO
55	35	F	3	SECUDARIA	ARRENDAD A	NO	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	SI
56	31	F	2	TECNICO	FAMILIAR	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO	SI	SI
57	32	F	3	UNIVE	FAMILIAR	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	NO
58	42	M	3	UNIVE	PROPIA	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI
59	44	M	1	SECUDARIA	ARRENDAD A	NO	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI
60	41	M	2	TECNICO	FAMILIAR	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	NO	NO	SI	NO
61	21	F	3	UNIVE	PROPIA	SI	NO	SI	NO	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI
62	22	F	2	TECNICO	ARRENDAD A	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI
63	43	F	3	UNIVE	FAMILIAR	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI
64	53	M	1	PRIMARIA	ARRENDAD A	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO
65	42	F	1	UNIVE	PROPIA	NO	SI	NO	NO	NO	SI	SI	SI	NO	NO	SI
66	24	F	3	UNIVE	FAMILIAR	SI	NO	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	NO

67	27	M	2	TECNICO	ARRENDAD A	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI
68	37	F	2	SECUDARIA	ARRENDAD A	NO	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI	NO	NO	SI
69	46	M	1	SECUDARIA	PROPIA	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	NO
70	25	F	3	POSGRADO	PROPIA	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI	SI
71	25	F	2	SECUDARIA	PROPIA	NO	SI	SI	SI		SI	SI	NO	NO	SI	NO
72	45	M	1	TECNICO	FAMILIAR	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI
73	26	M	3	UNIVE	FAMILIAR	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	SI	NO	NO	SI
74	47	M	3	TECNICO	PROPIA	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO
75	37	M	2	UNIVE	ARRENDAD A	NO	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI
76	29	F	1	TECNICO	FAMILIAR	SI	SI	NO	SI	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI
77	37	M	4	POSGRADO	PROPIA	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO
78	39	F	2	SECUDARIA	PROPIA	NO	SI	NO	NO	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI
79	48	M	1	PRIMARIA	FAMILIAR	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI	SI
80	34	M	2	UNIVE	ARRENDAD A	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	NO
81	33	F	3	UNIVE	ARRENDAD A	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	SI
82	51	F	1	PRIMARIA	ARRENDAD A	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI
83	36	F	3	POSGRADO	PROPIA	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI
84	46	F	2	SECUDARIA	FAMILIAR	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO
85	51	M	2	SECUDARIA	PROPIA	NO	SI	NO	NO	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI
86	57	F	3	TECNICO	FAMILIAR	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI
87	44	F	2	SECUDARIA	FAMILIAR	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	NO
88	52	F	3	UNIVE	PROPIA	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI
89	24	M	2	SECUDARIA	PROPIA	NO	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO
90	23	F	3	POSGRADO	ARRENDAD A	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI	SI
91	35	M	2	UNIVE	ARRENDAD A	NO	NO	NO	SI	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI
92	22	F	1	PRIMARIA	FAMILIAR	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI

93	36	F	2	UNIVE	ARRENDAD A	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	NO	SI	NO	
94	48	F	3	TECNICO	PROPIA	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI	SI
95	36	M	3	UNIVE	FAMILIAR	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	NO
96	26	M	3	SECUDARIA	PROPIA	NO	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI
97	37	F	2	TECNICO	PROPIA	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI
98	31	F	2	UNIVE	FAMILIAR	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO
99	50	F	2	SECUDARIA	ARRENDAD A	NO	SI	SI	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI	SI
100	42	F	2	UNIVE	FAMILIAR	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI
101	33	F	4	TECNICO	FAMILIAR	NO	SI	NO	SI							
102	31	M	3	SECUDARIA	PROPIA	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI
103	35	F	2	UNIVE	PROPIA	SI	NO	SI	NO	SI	SI	NO	SI	NO	SI	SI
104	25	M	3	UNIVE	FAMILIAR	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	NO
105	46	F	4	TECNICO	PROPIA	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI
106	41	M	3	SECUDARIA	PROPIA	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI
107	36	F	2	SECUDARIA	ARRENDAD A	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI
108	38	M	3	TECNICO	PROPIA	SI	NO	NO	SI							
109	29	F	3	SECUDARIA	FAMILIAR	SI	SI	SI	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO
110	27	M	3	UNIVE	ARRENDAD A	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI
111	46	F	2	SECUDARIA	ARRENDAD A	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	NO
112	45	F	2	SECUDARIA	ARRENDAD A	SI	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI
113	51	M	3	UNIVE	ARRENDAD A	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI
114	32	F	4	POSGRADO	FAMILIAR	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	SI
115	51	F	4	SECUDARIA	PROPIA	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI
116	58	M	3	UNIVE	ARRENDAD A	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	SI
117	26	F	2	SECUDARIA	PROPIA	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI
118	22	M	2	TECNICO	FAMILIAR	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI

119	28	F	3	SECUDARIA	ARRENDAD A	SI	NO	NO	NO	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI
120	36	M	3	POSGRADO	ARRENDAD A	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	SI	NO	SI	NO
121	35	F	2	SECUDARIA	PROPIA	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI
122	33	F	3	UNIVE	FAMILIAR	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI	NO	NO	SI	SI
123	32	F	3	SECUDARIA	ARRENDAD A	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO
124	36	M	3	TECNICO	ARRENDAD A	SI	NO	NO	NO	NO	SI	SI	SI	NO	NO	SI
125	35	F	2	SECUDARIA	FAMILIAR	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI
126	24	M	2	TECNICO	PROPIA	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI
127	28	F	4	UNIVE	ARRENDAD A	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI
128	26	F	3	TECNICO	FAMILIAR	SI	NO	SI	NO	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI
129	27	F	2	SECUDARIA	FAMILIAR	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI	SI
130	32	F	3	TECNICO	PROPIA	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO
131	22	M	3	UNIVE	ARRENDAD A	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI
132	33	M	3	TECNICO	PROPIA	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI
133	34	F	2	PRIMARIA	PROPIA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	NO	SI	SI
134	23	F	2	TECNICO	PROPIA	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	NO	NO	NO	SI
135	35	F	3	UNIVE	ARRENDAD A	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO
136	29	F	2	TECNICO	PROPIA	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI
137	31	M	4	UNIVE	ARRENDAD A	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI
138	41	M	3	POSGRADO	ARRENDAD A	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI
139	38	F	2	TECNICO	ARRENDAD A	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	NO	NO	SI
140	44	F	2	UNIVE	PROPIA	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI	SI