

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA
DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO
BIENESTAR DOCENTE Y ADMINISTRATIVO SEDE BOGOTÁ**

ANÁLISIS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

Elaborado por: Isabel Cristina Ortiz Gómez y Mauricio Ávila Osorio
A partir de encuesta realizada por la Dirección Nacional de Bienestar

El estudio realizado se hace sobre una muestra del 29% de la población total del personal docente y administrativo de la Universidad Nacional de Colombia Sede Bogotá, según datos de SARA al 17 de septiembre de 2018, como se puede observar en la tabla No. 1.

Vinculación	Personal Docente y Administrativo 2018*		Personal Docente y Administrativo que respondió la encuesta	
	Cuenta	%	Cuenta	% General
DOCENTE EN COMISIÓN ADMINISTRATIVA	34	0.95	-	-
EDUCADOR ENSEÑANZA BASICA Y MEDIA	43	1.21	17	0.48
EMPLEADO PÚBLICO ADMINISTRATIVO	1061	29.75	445	12.48
EMPLEADO PÚBLICO DOCENTE	2047	57.40	445	12.48
LIBRE NOMBRAMIENTO PÚBLICO ADMINISTRATIVO	97	2.72	44	1.23
PROVISIONAL EDUCADOR ENSEÑANZA BASICA Y MEDIA	8	0.22	-	-
PROVISIONAL PÚBLICO ADMINISTRATIVO	215	6.03	80	2.24
SUPERNUMERARIO ADMINISTRATIVO	4	0.11	-	-
TRABAJADOR OFICIAL	57	1.60	3	0.08
Total general	3566	100	1034	29 %

- **Fuente:** SARA 17 de septiembre de 2018

Tabla No. 1 Proporción de la muestra encuestada respecto al total del personal de la Sede Bogotá

Teniendo en cuenta que el personal de la Sede Bogotá de la Universidad Nacional de Colombia se encuentra afiliado a la Caja de Compensación Familiar CAFAM, el análisis está dirigido exclusivamente a la mencionada caja, la cual responde a lo establecido por la Ley 21 de 1982.

CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

En la Sede Bogotá la encuesta fue contestada por 1034 personas, 57% de los cuales son administrativos y 43% docentes, y más de la mitad, el 66%, han estado vinculados a la Universidad por más de 10 años.

2

Respondieron la encuesta 445 docentes con cargos de profesor auxiliar, profesor asistente, profesor asociado y profesor titular, siendo los profesores asistentes quienes hicieron el mayor aporte con más del 54% de la participación. Y entre todos, más del 80% de tiempo completo y dedicación exclusiva.

Entre el personal administrativo respondieron la encuesta 589 personas de carrera administrativa, de libre nombramiento y remoción, educadores de básica y media, provisionales y trabajadores oficiales, dentro de los cuales la mayor participación, el 76%, fue de personal de carrera administrativa y el 96% de funcionarios de tiempo completo; en cuanto al nivel de los cargos, la participación mayoritaria fue de funcionarios de nivel profesional (30.46%), asistencial (23.11%) y técnico (11.51%).

En cuanto al rango salarial encontramos que el 79% de quienes respondieron reciben salario superior a \$1.800.000 y sólo el 21% reciben menos de esta cifra.

Más del 60% son personas mayores de 46 años, el 27% tienen entre 36 y 45 años y, sólo el 11% son menores de 35. En cuanto a género, puede decirse que los contestantes están en una proporción cercana, siendo mujeres el 53% y hombres el 47%.

Del nivel educativo consultado, desde primaria hasta estudios postdoctorales, el 71% de los encuestados cuentan con nivel profesional y más, así: 14.89% pregrado, 10.44% especialización, 3.29% especialidad, 19.15% maestría y entre el personal docente, 18.86% tiene doctorado y el 4.84% postdoctorado; entre todos sólo el 31.33% se encuentra realizando alguna clase de estudio actualmente.

La mayoría del personal se encuentra casado o en unión libre, en total el 64%; mientras que 10.25% está soltero y separado el 25.24%. Entre las 680 personas que contestaron estar casadas o en unión libre, el 70% contestó que sus parejas se encuentren trabajando e inclusive estudiando al mismo tiempo, del 30% restante, se encuentra desempleado un 6.40%, estudiando un 3.20%, pensionado 7.16% o en el hogar el 13.72%. De todo el personal el 77% tiene hijos y el 23% no.

El 3% del personal, 31 personas, manifestó tener algún tipo de discapacidad, 19 administrativos y 13 docentes. De ellos, 4 personas respondieron haber recibido alguna clase de apoyo de la caja de compensación, mientras que los 27 restantes no. Entre 86 personas que contestaron que algún miembro de su familia presentaba discapacidad, 80 manifestaron no haber recibido apoyo de la caja de compensación para ellos y 6 contestaron que sí.

El 84.33% del personal tiene a su cargo personas económicamente dependientes, el 31% una, 32% dos, el 16% tres y el 5% cuatro o más personas. El 96% tiene como lugar de residencia la ciudad de Bogotá, mientras que el 4% restante se encuentra distribuido en municipios de la sabana y otros.

I. SERVICIOS Y BENEFICIOS

El 72.34% de las personas encuestadas aseguran que ellas y su núcleo familiar conocen los servicios y beneficios de la Caja de Compensación, es decir 748 funcionarios, de los cuales respondieron 720 a la pregunta “cómo les hace sentir el acceso a los servicios y beneficios”: 35.69% insatisfechos o muy insatisfechos, el 35.28% satisfechos o muy satisfechos y el 29% restante neutral.

En cuanto a la rapidez y fiabilidad de los servicios la respuesta de los encuestados disminuyó a 708 de los cuales el 31,07% manifestó sentirse muy insatisfecho o insatisfecho, mientras que la satisfacción subió al 36.30% y se declararon neutrales 32.63%.

Frente a las alternativas financieras y el pago por servicios recibidos la respuesta disminuyó a 609, entre los cuales la insatisfacción subió a 36%, la satisfacción bajó a 28.41%, y quienes se declaran neutrales subieron al 35.63%.

De 639 personas que contestaron sobre la satisfacción frente a los valores adicionales a los beneficios que debe pagar por servicios ofrecidos, la insatisfacción subió al 45%, la satisfacción bajó al 24.26, y el 30.67% se manifestó neutral. Y sobre la alianza entre cajas de compensación entre 623 respuesta, el 47.19% se mostró mayormente insatisfecho, el 25.36% satisfecho y el 27.45% neutral.

Sobre créditos y la agilidad para disponer de los recursos sólo contestaron 514 personas de las cuales el 39% manifestó insatisfacción, el 24.32% satisfacción y el 36.77% neutralidad frente al tema. En cuanto a la comunicación de promociones, la respuesta subió a 684 personas entre las cuales el 43.87% manifestó insatisfacción, el 27.19% satisfacción y el 29% neutralidad.

Finalmente al promediar el nivel de satisfacción teniendo en cuenta la cantidad de personas que contestaron en cada pregunta, encontramos que hay un mayor número de administrativos que docentes interesados en los temas tratados; se observa un 40% de insatisfacción, 29% de satisfacción y 31.38% de neutralidad. Entre el personal administrativo hay una satisfacción aceptable del 57.87%, en contraste con un 46.37% entre los docentes en el tema de servicios y beneficios.

II. RECREACIÓN SOCIAL

En el tema de recreación, 499 personas afirmaron haber participado en la oferta de recreación social de la caja, es decir el 48.26% del total, entre los cuales el 66.73% corresponden al estamento administrativo y sólo el 33.26% al docente. El 51.74% del personal respondió no haber utilizado los servicios de recreación de la caja.

Respecto a la satisfacción con el servicio de alojamiento ofrecido por CAFAM, contestaron 429 personas, 66.32% de los administrativos y 63.12% de los docentes manifestaron estar satisfechos o muy satisfechos con el servicio, en contraste con el 13.89% y 21.28% respectivamente quienes manifiestan insatisfacción con el servicio. De esto, se puede inferir una experiencia positiva en la mayoría de los casos en que el personal de la Universidad ha usado los servicios de alojamiento que ofrece la caja de compensación. (Véase ítem 2, Hoja 2: Recreación social).

En cuanto a las actividades recreativas y pasadía, 432 funcionarios dieron su opinión respecto al nivel de satisfacción que les ha dejado el uso de los servicios anteriormente descritos, de los cuales el 60,4% de los funcionarios administrativos y el 64% de los docentes, afirmaron estar satisfechos, o altamente satisfechos con el servicio, lo que

permite inferir que, si bien los servicios de actividades recreativas no son usados en gran medida por los afiliados de la Universidad, en los casos que han sido usados, han dejado una experiencia positiva en la mayoría de los casos.

4

Los eventos realizados por fechas especiales han dejado una experiencia aceptable entre los encuestados, pues de 353 personas que contestaron este ítem de la encuesta, el 32.03% de los funcionarios administrativos, y un 22.68% de los docentes afirmó tener un nivel de satisfacción neutral. Por otra parte, el 31.96% de los docentes afirmó estar completamente insatisfecho con los eventos realizados por la caja de compensación. Cabe resaltar que la mayoría de actividades van dirigidas al personal administrativo (secretarías, conductores, vigilantes etc) y no a los docentes, razón por la cual se explica el desconocimiento o falta de satisfacción frente a los eventos cuestionados.

El nivel de satisfacción anteriormente resaltado se asemeja al que manifiestan los contestantes respecto a las escuelas deportivas de CAFAM, donde, de los 1034 encuestados, sólo respondieron 315 éste ítem de la encuesta (un 30.46% del total de la muestra), y de éstos, siendo 214 administrativos, el 37.85% manifestó una neutralidad en el nivel de satisfacción, y 31.31%, satisfecho, o muy satisfecho. Por otra parte, 101 docentes contestaron el ítem aquí relacionado, de los cuales la mayoría (66.34%) manifiestan, a lo sumo, una satisfacción neutral respecto a las escuelas deportivas. De nuevo se mantiene la tendencia de inconformidad de los docentes con los servicios ofrecidos por CAFAM, y una aceptación entre los funcionarios administrativos de la Universidad.

Por parte de los planes turísticos, tours y excursiones, ítem en el cual sólo 318 funcionarios manifestaron su nivel de satisfacción, se mantiene la tendencia de abstención de los docentes, siendo 96 los contestantes, frente a 222 administrativos. De ellos, 74.32% manifiestan estar insatisfechos con los servicios de planes vacacionales, y 77.08% de docentes tuvieron la misma respuesta.

Los centros vacacionales, recreativos y campestres tienen, por el contrario, una recordación positiva entre los funcionarios de la Universidad, pues 455 funcionarios contestaron este punto de la encuesta, dando como resultados, los siguientes: 304 funcionarios fue el total de contestantes, de los cuales la mayoría (56.25%), afirman estar satisfechos o muy satisfechos; y de los 151 docentes que contestaron, el 57.62% tuvieron la misma opinión. De lo anterior se puede inferir que, si bien los planes ofrecidos por la caja no resultan atractivos para los funcionarios, los centros vacacionales que ofrece la caja sí lo son para los afiliados.

Los restaurantes de CAFAM tienen una buena aceptación entre los afiliados de la Universidad, pues de 425 funcionarios que manifestaron su nivel de satisfacción en este aspecto, el 68% tienen, por lo menos, una satisfacción neutral de los restaurantes. De este 68%, el 28.72% son docentes, y el 71.28% faltante son administrativos.

Los parques recreativos de CAFAM mantienen la tendencia de aceptación entre los afiliados de la Universidad, pues el 41.65% de los contestantes manifestaron estar satisfechos, o muy satisfechos con los servicios recibidos en estas instalaciones, junto

con un 26.48% de personas que manifiestan sentirse neutrales respecto a los parques recreativos, y un 31.88% que afirma estar insatisfecho con la caja. Cabe resaltar la poca participación en esta pregunta, pues sólo 389 personas contestaron, de las cuales 119 fueron docentes, y 270 administrativos.

El alquiler de vehículos y tiquetes aéreos son servicios que los afiliados de la Universidad muy poco usan, pues la cantidad de contestantes es muy poca respecto a la totalidad de los encuestados, oscilando entre el 14.5% y el 17,5%, por lo que éste ítem es poco concluyente para la finalidad de la encuesta.

Los servicios culturales que CAFAM ofrece son poco atractivos para la comunidad docente de la Universidad, pues de la muestra de 1034 funcionarios, sólo 87 manifestaron su nivel de satisfacción al respecto, frente a 189 administrativos que contestaron este ítem. Dentro de las razones que expresa la comunidad, la oferta que tiene CAFAM es limitada, y en muchos casos, con pocas plazas para asistentes.

Otros servicios de Recreación Social, la muestra no es concluyente, pues de los 1034 encuestados, sólo 14 manifestaron el nivel de satisfacción que les ha dejado alguno de los servicios listados.

Finalmente de los 339 funcionarios administrativos o docentes que manifestaron su nivel de satisfacción, en promedio, el nivel de satisfacción es bueno.

III. SERVICIOS DE SALUD

En cuanto a los servicios de salud, teniendo en cuenta que Famisanar no es una EPS de preferencia entre los funcionarios administrativos y docentes de la Universidad, la muestra no es significativa respecto al total de funcionarios, siendo a lo más, 34 contestantes, lo que representa menos del 5% del total de encuestados, y una proporción aún menor respecto a la totalidad de funcionarios.

IV. SUBSIDIOS EN PROGRAMAS SOCIALES

La oferta de subsidios de CAFAM alcanza a poca parte de los afiliados de la Universidad, teniendo en cuenta el rango salarial que la Sede Bogotá tiene, y que se evidencia en la hoja IV de la encuesta de percepción de los servicios de CAFAM, pues de los 1034 encuestados, el 82.4% afirma no haber participado de la oferta de subsidios en programas sociales de la CCF, por lo que el nivel de satisfacción respecto a la oferta de subsidios no es concluyente, pues la muestra de contestantes es muy pequeña comparada con la totalidad de los afiliados.

V. SERVICIOS Y BENEFICIOS ADICIONALES

Análogamente, más del 91% de los encuestados afirma no haber participado en la oferta de servicios y beneficios adicionales de CAFAM no contemplados anteriormente, sin embargo, de los 93 funcionarios docentes y administrativos de la Universidad, servicios como cursos libres deportivos y recreación, obsequio de alojamientos y sorteo de día del sol en Melgar, han sido usados satisfactoriamente. Cabe resaltar que, dada la totalidad de los afiliados, la cantidad de contestantes de esta parte de la encuesta es poco significativa, pues, por ejemplo, la tarjeta integral es usada con frecuencia por los afiliados, y CAFAM ha obsequiado alojamientos en repetidas ocasiones para los afiliados de la Universidad.

VI. USO DE LOS SERVICIOS Y BENEFICIOS DE LA CCF

Finalmente, la mayoría (78.24%) de los encuestados manifiesta no hacer uso regular de los servicios y beneficios de CAFAM, por diferentes razones, agrupadas en siete motivos generales, siendo que los servicios se encuentran lejos del hogar a más frecuente con 62.01%, seguida por falta de conocimiento de la oferta de CAFAM con 54.66%, los servicios se encuentran lejos del lugar de trabajo, con 44.73% la tercera.

VII. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS

Para el análisis de las recomendaciones y sugerencias, lo mismo que en los motivos por los cuales los afiliados de la Universidad no utilizan los servicios de la Caja de Compensación, se utilizó una metodología de agrupación, debido a que se trataba de preguntas abiertas con 772 respuestas de carácter cualitativo, en las que se agrupaban diferentes motivos, conceptos o sugerencias, algunas de ellas repetidas y o agrupadas con otras ideas.

Se codificó la información mediante asociación de ideas y descarte de respuestas ajenas a la pregunta que se formuló, estas últimas fueron agrupadas como NA (no aplica) dado que no daban razón alguna sobre la materia cuestionada, fueron 277 respuestas.

De esta manera surgieron 20 ítems con 565 respuestas, entre las cuales se destacó: “Mejorar el acceso y la cobertura a todos los servicios para el personal de la Universidad Nacional y usar canales de información adecuados como correos electrónicos, páginas web, visitas a las facultades con ferias de información y promoción. Y mejorar el servicio y la información suministrada a través de la Oficina Integral de CAFAM ubicada en la Unidad Camilo Torres”, con un 28.14% de la participación equivalente a 159 recomendaciones y sugerencias; estas respuestas dan cuenta de la necesidad de mejorar los canales de comunicación entre la caja y los afiliados por el desconocimiento de los servicios que por Ley tiene que prestar la caja de compensación a su grupo objetivo.

Posteriormente cabe destacar la necesidad de “Ofrecer servicios de recreación, cultura, deporte, sedes sociales y centros de convenciones más cerca del lugar de trabajo, mediante convenios con otras entidades, alianza con otras cajas dentro y fuera de Bogotá, construcción de nuevas sedes, incluso mediante la celebración de un convenio CAFAM UN que garantice la oferta de actividades dentro del Campus Universitario como la construcción de un polideportivo moderno con piscina. Habilitar centro de Bienestar de CAFAM Floresta”, en este sentido se recibieron 136 respuestas correspondientes al 24.14% del total.

Cambio de caja de compensación por Colsubsidio o Compensar fue la tercera sugerencia recibida con 95 respuestas correspondientes al 16.81%

En su orden “Bajar costos en todos los servicios, especialmente en hotelería y mejorar oportunidad de acceso a servicios de CAFAM Melgar con más cupos para la Universidad Nacional” fue la cuarta recomendación o sugerencia, con 74 respuestas es decir el 13.10% del total.

Las siguientes recomendaciones tienen que ver con diversificar la oferta de cursos o inclusive dictarlos en el campus, ampliar la cobertura del grupo familiar ya que hay personas con hijos mayores, o afiliados solteros y sin hijos, y personas que necesitan servicios para un núcleo más extenso, apoyo a madres solteras y, a hijos y padres con discapacidad.

Entre las sugerencias más destacadas se presenta la solicitud de una mejor negociación entre la Universidad y la caja de compensación con el fin de obtener mejores beneficios para el personal de la Universidad Nacional de Colombia, independientemente de si tiene altos o bajos ingresos, aumentar cupo por familia en los días de sol y entregar obsequios más equitativos entre estamentos.

Con relación a mejorar la oferta de subsidios de vivienda y subsidio familiar, es preciso recordar que el objetivo de la caja, de acuerdo con la ley 21 está dirigido a “los trabajadores de medianos y menores ingresos...”, entendiendo por medianos ingresos a trabajadores o grupos familiares que no superan los cuatro salarios mínimos, para este año \$3.124.968, y por menores ingresos quienes no superan los dos salarios mínimos, es decir \$1.562.484; sin embargo al revisar el cuadro salarial actual en la Sede Bogotá de la Universidad Nacional, sólo el 1.96% del personal estaría en condición de “menor ingreso salarial” no obstante son personas que trabajan medio tiempo o tiempo parcial, lo cual hace suponer que completan sus ingresos con salarios de otras instituciones y, las personas que podemos clasificar con ingresos medianos corresponden al 43.33% del total, quienes en caso de estar organizados en unión marital con alguien laboralmente activo quedarían por encima del tope legal. De los demás, el 54.71% podemos decir que están excluidos del grupo de trabajadores objetivo de los servicios que por ley se han asignado a las cajas de compensación (ver siguiente cuadro).

Estamento	Rango Salarial**			Total General
	De \$562.000 a \$1.562.485	De \$1.562.486 a \$3.124.968	Más de \$3.124.969	
DOCENTE EN COMISIÓN ADMINISTRATIVA	0	0	34	34
EDUCADOR DE ENSEÑANZA BÁSICA Y MEDIA	0	14	29	43
EMPLEADO PÚBLICO ADMINISTRATIVO	2	979	80	1061
EMPLEADO PÚBLICO DOCENTE	65	299	1683	2047
LIBRE NOMBRAMIENTO PÚBLICO ADMINISTRATIVO	0	8	89	97
PROVISIONAL EDUCADOR ENSEÑANZA BÁSICA Y MEDIA	0	8	0	8
PROVISIONAL PÚBLICO ADMINISTRATIVO	3	196	16	215
SUPERNUMERARIO ADMINISTRATIVO	0	3	1	4
TRABAJADOR OFICIAL	0	38	19	57
Total General	70	1545	1951	3566
%	1.96	43.33	54.71	100

** SARA 17 de septiembre de 2018.

Tabla No. 2 Rango salarial actual del personal docente y administrativo de la Sede Bogotá.