



Prosperidad
para todos



ASOCAJAS
ASOCIACIÓN NACIONAL DE CAJAS
DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

Orden de Compra
40113035/0
Contrato de Servicios

PRODUCTO 5
INFORME FINAL PROCESO DE EJECUCIÓN
DEL
ESTUDIO PERCEPCIÓN TRABAJADORES

PREPARADO A:



Prosperidad
para todos



ASOCAJAS
ASOCIACIÓN NACIONAL DE CAJAS
DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

POR:



Febrero 2014

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

TABLA DE CONTENIDO

| | | |
|------|--|----|
| 1 | ANTECEDENTES..... | 3 |
| 2 | PROPÓSITO | 6 |
| 3 | DEFINICIONES | 6 |
| 4 | DISEÑO METODOLÓGICO | 7 |
| 5 | PROCESO DE EJECUCIÓN | 8 |
| 6 | FASE DISEÑO MUESTRAL | 9 |
| 6.1 | Universo..... | 9 |
| 6.2 | Marco Muestral | 10 |
| 6.3 | Plan de Muestreo..... | 10 |
| 6.4 | Tamaño de la Muestra | 10 |
| 6.5 | Selección de la muestra..... | 12 |
| 6.6 | Factores de Expansión | 12 |
| 6.7 | Errores de Muestreo..... | 14 |
| 7 | FASE PRE OPERATIVO DE CAMPO | 15 |
| 7.3 | Capacitación | 17 |
| 7.4 | Prueba piloto..... | 19 |
| 8 | FASE PRUEBA PILOTO..... | 20 |
| 8.1 | Objetivo general de la prueba piloto | 20 |
| 8.2 | Objetivos específicos prueba piloto | 20 |
| 8.3 | Visitas realizadas | 20 |
| 8.4 | Procedimiento | 21 |
| 8.5 | Reclutamiento y consecución de citas:..... | 21 |
| 8.6 | Realización de visitas para las entrevistas: | 22 |
| 8.7 | Aplicación encuestas | 22 |
| 8.8 | Factores de riesgo asociados a la aplicación de las entrevistas..... | 23 |
| 8.9 | Resultados del piloto..... | 23 |
| 8.10 | Ajustes al cuestionario originados en la prueba piloto..... | 24 |
| 8.11 | Ajustes finales al cuestionario sugeridos por el equipo de trabajo: mintrabajo-gg sigma dos internacional-asocajas | 25 |
| 9 | FASE OPERATIVO DE CAMPO Y PROCESAMIENTO DE LA | 27 |
| 9.1 | INFRAESTRUCTURA..... | 27 |
| 9.2 | ESTRUCTURA OPERATIVA..... | 28 |
| 9.3 | FUNCIONES DEL PERSONAL | 29 |
| 9.4 | RECLUTAMIENTO, CAPACITACIÓN Y SELECCIÓN DE PERSONAL | 32 |
| 9.5 | PROCESO DE RECOLECCIÓN EN CAMPO..... | 33 |
| 9.6 | SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE CALIDAD | 33 |
| | TRABAJO DE CAMPO..... | 34 |
| 9.7 | RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS | 36 |
| 9.8 | Captura y procesamiento de la información..... | 37 |



Prosperidad
para todos



ASOCAJAS
ASOCIACIÓN NACIONAL DE CAJAS
DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

1 ANTECEDENTES

El Sistema de Subsidio Familiar tuvo su origen en 1954 cuando un grupo de empresarios antioqueños ante el inminente deterioro de los salarios y el alto costo de vida, deciden entregar un subsidio monetario a cada trabajador por cada uno de sus hijos, en ese momento se establece el 4% de la nómina para este fin.

En este mismo año se crea la primera Caja de Compensación Familiar en el departamento de Antioquía.

Actualmente, el enfoque del Sistema de Subsidio Familiar se centra en la oferta de un portafolio de servicios a la población afiliada como mecanismo de compensación al nivel de ingresos, ofrece una gran variedad de servicios a la población, entre ellos Subsidio Monetario, Subsidio de Vivienda, Protección al Cesante, Servicios de recreación, educación formal para el trabajo y el desarrollo humano, servicios de salud y nutrición, de cultura, bibliotecas, entre otros. Se considera que población beneficiaria de los programas del Sistema son los trabajadores que devengan menos de cuatro salarios mínimos.

Para la estructura socioeconómica colombiana el Sistema de Subsidio Familiar es de gran importancia por varias razones: La primera es que la conformación de la familia requiere esfuerzos económicos adicionales, dado que al aumentar el número de personas o miembros en el hogar, las necesidades de los trabajadores se incrementan y los ingresos por miembro en el hogar disminuyen, por lo que los servicios que presta el sistema juega un papel importante al asegurar un nivel de bienestar mayor para los trabajadores y sus familias. En segundo lugar, los recursos que se usan para el sostenimiento del Sistema de Subsidio Familiar fueron a 2012 alrededor de 3.7 billones de pesos de acuerdo con cifras de la Superintendencia de Subsidio Familiar. Igualmente la población atendida por el sistema a febrero del 2013 es alrededor de 16 millones y las empresas afiliadas son alrededor de 380 mil. Lo anterior permite inferir acerca de la magnitud del Sistema de Subsidio Familiar y su importancia.

En cuanto a la información que se tiene del sistema, la Superintendencia del Subsidio Familiar al ser el ente regulador, es la pieza central de la compilación de información del sistema. Teniendo en cuenta sus funciones de ente regulador otorgadas por la Ley, la superintendencia cuenta con información sobre cobertura (número de afiliados), recursos con que cuenta el sistema, número de subsidios, cobertura en servicios sociales, recurso humano de las Cajas de Compensación Familiar, infraestructura, información contable-financiera de las Cajas de Compensación Familiar, entre otras.

Sin embargo, el Ministerio del Trabajo ha detectado la necesidad de contar con información cuantitativa y cualitativa que permita conocer la percepción y las barreras al uso de los



Prosperidad
para todos



ASOCAJAS
ASOCIACIÓN NACIONAL DE CAJAS
DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general sobre el Sistema de Subsidio Familiar que permita formular políticas entorno a la reorientación del Sistema en el mediano plazo.

Esta necesidad surgió a partir de los resultados del módulo de Cajas de Compensación Familiar incluido en la Encuesta de Calidad de Vida realizada en la ciudad de Santiago de Cali -Valle del Cauca-, que se efectuó con el propósito de entender y enfrentar las problemáticas del mercado laboral en dicha ciudad.

Dicha encuesta se aplicó a 8.600 hogares en 22 comunas en el sector urbano y una comuna en el área rural, con un error de muestreo esperado no superior a 1.2% para el total Cali y no superior a 7% para los resultados en cada una de las comunas.

Además respondiendo a los mandatos dados por la normatividad y reglamentación actual colombiana, por la cual se establece por una parte que el Ministerio del Trabajo tiene, entre otras, las funciones de definir y evaluar las políticas en materia de subsidio familiar que se relacionen con los planes y programas para atender obras y servicios sociales; coordinar y evaluar la política social en materia de trabajo y empleo, pensiones y otras prestaciones; definir, dirigir, coordinar y evaluar las políticas que permitan hacer efectivos los principios de solidaridad, universalidad, eficiencia, unidad, integralidad y equidad de género y social en temas de trabajo y empleo; formular, dirigir y evaluar las políticas que fomenten la estabilidad del empleo, a la reducción de la informalidad y a establecer fuentes de protección integral a los desempleados; proponer, desarrollar y divulgar estudios técnicos e investigaciones para facilitar la formulación y evaluación de políticas, planes y programas en materia de empleo, trabajo, seguridad y salud en el trabajo.

Por otra parte, la Dirección de Generación y Protección del Empleo y Subsidio Familiar del Ministerio de Trabajo debe diseñar y evaluar las políticas, regulación, planes y programas en materia de subsidio.

Para esta tarea el Ministerio de Trabajo firmó un acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT) para financiar un proyecto de cooperación técnica para que la OIT provea asesoría técnica para la evaluación y reorientación el Sistema de Subsidio Familiar.

Para esta evaluación se requiere información primaria a nivel de empresas y trabajadores afiliados al Sistema a través de una Encuesta de Percepción, que permita medir la valoración que le dan los trabajadores a la compensación en su nivel de ingresos, dada las grandes restricciones para la medición de las variables de ingreso a través de otro tipo de encuestas, de manera que se amplíen a nivel nacional los resultados obtenidos con el ejercicio hecho en Cali, Valle del Cauca.

La gestión general del proyecto de investigación ha sido liderada de manera conjunta entre ASOCAJAS y el Ministerio de Trabajo de Colombia; y la ejecución de la investigación fue



Prosperidad
para todos



ASOCAJAS
ASOCIACIÓN NACIONAL DE CAJAS
DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

***“Estudio de percepción de los servicios prestados por
las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”***

llevada a cabo por GLORIA GALLEGO SIGMA DOS INTERNACIONAL S.A.S. durante los meses de octubre a enero de 2014.

A continuación se presenta el documento final con la información metodológica y el diseño muestral del “Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar” dando cumplimiento a la entrega del producto 1”Informe de Avance que contenga el cálculo del tamaño y características de la muestra”.

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

2 PROPÓSITO

El propósito general de este informe es plasmar todo el proceso de ejecución para el presente contrato, de acuerdo a las fases generales de ejecución: pre operativo de campo y diseño muestral, prueba piloto, campo, procesamiento final.

3 DEFINICIONES

Estrato Socioeconómico: La estratificación socio-económica es la clasificación de los inmuebles residenciales que deben recibir servicios públicos.¹ Se realiza principalmente para cobrar de manera diferencial (por estratos) los servicios públicos domiciliarios permitiendo asignar subsidios y cobrar contribuciones. De esta manera, quienes tienen más capacidad económica pagan más por los servicios públicos y contribuyen para que los estratos bajos puedan pagar sus tarifas.

En la medida en que identifica geográficamente sectores con distintas características socioeconómicas permite también: orientar la planeación de la inversión pública; realizar programas sociales como expansión y mejoramiento de infraestructura de servicios públicos y vías, salud y saneamiento, y servicios educativos y recreativos en las zonas que más lo requieran; cobrar tarifas de impuesto predial diferentes por estrato y orientar el ordenamiento territorial.

Sistema de Subsidio Familiar: El sistema de subsidio familiar es entonces un mecanismo de redistribución del ingreso, en especial si se atiende a que el subsidio en dinero se reconoce al trabajador en razón de su carga familiar y de unos niveles de ingreso precarios, que le impiden atender en forma satisfactoria las necesidades más apremiantes en alimentación, vestuario, educación y alojamiento (sent. C-508 de 9 de octubre de 1997, M.P. Vladimiro Naranjo Mesa).

Cuota Monetaria: La cuota monetaria es el subsidio en dinero que recibe cada empleado que tiene ingresos de menos de cuatro salarios mínimos por razón de hijos en edad escolar y por los padres y hermanos dependientes de ellos en condiciones especiales.

Subsidio de vivienda: Es un aporte en dinero que entrega la Caja de Compensación Familiar por una sola vez al beneficiario, sin cargo de restitución por parte de éste, que constituye un complemento de su ahorro, para facilitarle la adquisición, construcción o mejoramiento de una solución de vivienda de interés social. Con este aporte, más los

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

ahorros con los que cuente el grupo familiar y el crédito que logre obtener a través de una entidad financiera, se puede comprar, construir o mejorar la vivienda.

Contrato a término fijo: El contrato de trabajo a término fijo debe constar siempre por escrito y su duración no puede ser superior a tres (3) años, pero es renovable indefinidamente.

1. Si antes de la fecha de vencimiento del término estipulado, ninguna de las partes avisare por escrito a la otra su determinación de no prorrogar el contrato, con una antelación no inferior a treinta (30) días, éste se entenderá renovado por un período igual al inicialmente pactado, y así sucesivamente.

2. No obstante, si el término fijo es inferior a un (1) año, únicamente podrá prorrogarse sucesivamente el contrato hasta por tres (3) períodos iguales o inferiores, al cabo de los cuales el término de renovación no podrá ser inferior a un (1) año, y así sucesivamente.

Contrato a término indefinido: El contrato ordinario indefinido es aquél que se concierta sin establecer límites en la prestación de los servicios. Podrá ser verbal o escrito, debiendo ser comunicado en la Oficina de Empleo en los diez días siguientes a su concertación.

Actividades económicas: Se le llama actividad económica a cualquier proceso donde se adquieren productos, bienes y los servicios que cubren nuestras necesidades o se obtienen ganancias. Las actividades económicas son aquellas que permiten la generación de riqueza dentro de una comunidad (ciudad, región, país) mediante la extracción, transformación y distribución de los recursos naturales o bien de algún servicio; teniendo como fin la satisfacción de las necesidades humanas.

4 DISEÑO METODOLÓGICO

La investigación que nos ocupa en este informe es la realizada con empleados afiliados a las Cajas de Compensación Familiar.

Este informe incluye todo el proceso de ejecución relativo a la etapa cuantitativa.

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

INVESTIGACIÓN CON LOS AFILIADOS

FASE 1 CUALITATIVA
SESIONES DE GRUPO CON
AFILIADOS

FASE 2 CUANTITATIVA
ENTREVISTA ESTRUCTURADA
CON AFILIADOS

5 PROCESO DE EJECUCIÓN

El proceso de ejecución incluyó las siguientes fases:

- Diseño muestral
- Pre operativo de campo
- Prueba piloto
- Operativo de Campo
- Estructuración bases de datos y Procesamiento

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

6 FASE DISEÑO MUESTRAL

6.1 Universo

La población objetivo está conformada por los hombres y mujeres, afiliados a Cajas de Compensación Familiar.

Período de recolección

El período de recolección de campo abarcó desde el 6 de diciembre hasta el 27 de diciembre de 2013

Representatividad

La representatividad de la muestra es a nivel de región y por tipo de afiliación (Categoría A, B, y C).

En la siguiente tabla se presenta la distribución del Universo por región y categoría

TABLA 1: Población Afiliada por Región y Categoría

| Universo | | | | |
|---------------------------------------|------------------|------------------|----------------|------------------|
| Región | Categoría | | | |
| | A | B | C | Total |
| Antioquia | 860.622 | 186.900 | 103.860 | 1.151.382 |
| Atlántico Bolívar Magdalena | 611.158 | 170.404 | 89.106 | 870.668 |
| Boyacá Norte de Santander - Santander | 420.548 | 107.520 | 55.579 | 583.647 |
| Caldas Quindío Risaralda | 239.266 | 44.472 | 22.605 | 306.343 |
| Cauca Valle del Cauca | 598.916 | 136.451 | 69.385 | 804.752 |
| Cundinamarca | 1.702.669 | 411.096 | 320.411 | 2.434.176 |
| Tolima Huila Meta | 220.581 | 78.735 | 28.037 | 327.353 |
| Total | 4.653.760 | 1.135.578 | 688.983 | 6.478.321 |

Fuente: Elaboración interna departamento de Estadística y muestreo, GG SIGMA DOS INTERNACIONAL S.A.S.

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

6.2 Marco Muestral

Para efectos de este estudio, el marco muestral lo constituyeron los siguientes elementos:

- Base de datos de las empresas de las Cámaras de Comercio Fuente Confecámaras 2012
- Directorios telefónicos de páginas amarillas. Fuente Publicar 2012

6.3 Plan de Muestreo

El diseño aplicado en la medición cumplió con las siguientes características de un plan de muestreo:

- Toda muestra de la población tuvo una probabilidad de selección mayor que cero
- La probabilidad de selección era conocida y preestablecida como parte del diseño
- En el mecanismo de selección que cada muestra recibió exactamente la probabilidad que se asignó de antemano.

El plan de muestreo utilizado en esta metodología estaba acorde al siguiente diseño y es un **Muestreo Estratificado Multietápico**:

- **Estratificado**: Siete Regiones, tres categorías de afiliación A, B, C.
- **Multietápico**: Selección de municipios, empresas y personas.

6.4 Tamaño de la Muestra

Como el estudio requirió estimaciones independientes para cada región la fórmula para el cálculo del tamaño de muestra utilizada fue el siguiente:

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

$$n = \frac{\sum w_i p_i q_i}{e^2 / z^2 + (\sum w_i p_i q_i) / N}$$

Dónde: n = tamaño de muestra

$w_i = N_i/N$ i = 1.2.3....7 (Regiones)

p_i = porcentaje de *respuesta -fenómeno de ocurrencia en la población*
50%-

$q_i = 1 - p_i$

e^2 error de muestreo 2.5%

z^2 Nivel de confianza 95%

Adicionalmente la fórmula resultante se multiplicó por el efecto de diseño.

El tamaño de muestra propuesto bajo los anteriores parámetros fue el siguiente:

TABLA 2: Tamaño de muestra por Regional y por Categoría

| Muestra | | | | |
|-------------------------------------|-------------|------------|------------|--------------|
| Región | Categoría | | | |
| | A | B | C | Total |
| Antioquia | 279 | 90 | 10 | 379 |
| Atlántico Bolívar Magdalena | 313 | 55 | 19 | 387 |
| Boyacá Norte de Santander Santander | 302 | 91 | 10 | 403 |
| Caldas Quindío Risaralda | 424 | 27 | 9 | 460 |
| Cauca Valle del Cauca | 296 | 78 | 26 | 400 |
| Cundinamarca | 464 | 100 | 26 | 590 |
| Tolima Huila Meta | 320 | 39 | 11 | 370 |
| Total | 2398 | 480 | 111 | 2.989 |

Fuente: Elaboración interna departamento de Estadística y muestreo, GG SIGMA DOS INTERNACIONAL S.A.S.

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

6.5 Selección de la Muestra

La muestra se seleccionó a partir de las Regiones (7) establecidas por Asocajas en las cuales se incluían los departamentos que conforman la Región.

Antioquia
Atlántico Bolívar Magdalena
Boyacá Norte de Santander - Santander
Caldas Quindío Risaralda
Cauca Valle del Cauca
Cundinamarca
Tolima Huila Meta

Por categoría se tomo la pregunta 32 como referencia para la clasificación, al comenzar el estudio no se tuvo ninguna clasificación por categoría.

Dentro de cada región se seleccionaron los departamentos, en los departamentos se seleccionó la capital y un municipio. En los municipios se seleccionaron aleatoriamente empresas de acuerdo a la base de Cámaras de Comercio y en cada una de ellas se seleccionaron 6 empleados. Sin embargo y dada la dificultad de acceso a las organizaciones, como se evidenció en la prueba piloto, las entrevistas se realizaron en las zonas industriales y comerciales de cada municipio.

Unidad de análisis: Personas

Primera etapa: Departamentos

Segunda etapa: Municipios

Tercera etapa: Empresa

6.6 Factores de Expansión

Los factores de expansión son los ponderadores de cada uno de las personas seleccionadas, para restituir la población original. Estos factores varían en magnitud según municipio y son los que permiten que los resultados sean expandidos a toda la población de estudio.

Los factores de expansión se calcularon a través de la conformación de una MALLA. Ésta se conformó por el número de afiliados por región y categoría de afiliación. La forma de cálculo fue el cociente entre el número de afiliados por región y categoría en el universo sobre el número de afiliados por región y categoría en la muestra.

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

Factor de expansión = Número de afiliados por región y categoría en el universo /
Número de afiliados por región y categoría en la muestra

En la siguiente tabla se presenta la malla de los factores de expansión

TABLA 3: Factores de Expansión

| Universo | | | | |
|-------------------------------------|------------------|------------------|----------------|------------------|
| Región | Categoría | | | |
| | A | B | C | Total |
| Antioquia | 860.622 | 186.900 | 103.860 | 1.151.382 |
| Atlántico Bolívar Magdalena | 611.158 | 170.404 | 89.106 | 870.668 |
| Boyacá Norte de Santander Santander | 420.548 | 107.520 | 55.579 | 583.647 |
| Caldas Quindío Risaralda | 239.266 | 44.472 | 22.605 | 306.343 |
| Cauca Valle del Cauca | 598.916 | 136.451 | 69.385 | 804.752 |
| Cundinamarca | 1.702.669 | 411.096 | 320.411 | 2.434.176 |
| Tolima Huila Meta | 220.581 | 78.735 | 28.037 | 327.353 |
| Total | 4.653.760 | 1.135.578 | 688.983 | 6.478.321 |
| Muestra | | | | |
| Región | Categoría | | | |
| | A | B | C | Total |
| Antioquia | 279 | 90 | 10 | 379 |
| Atlántico Bolívar Magdalena | 313 | 55 | 19 | 387 |
| Boyacá Norte de Santander Santander | 302 | 91 | 10 | 403 |
| Caldas Quindío Risaralda | 424 | 27 | 9 | 460 |
| Cauca Valle del Cauca | 296 | 78 | 26 | 400 |
| Cundinamarca | 464 | 100 | 26 | 590 |
| Tolima Huila Meta | 320 | 39 | 11 | 370 |
| Total | 2398 | 480 | 111 | 2989 |
| Factor de expansión | | | | |
| Región | Categoría | | | |
| | A | B | C | |
| Antioquia | 3.085 | 2.077 | 10.386 | |
| Atlántico Bolívar Magdalena | 1.953 | 3.098 | 4.690 | |
| Boyacá Norte de Santander Santander | 1.393 | 1.182 | 5.558 | |
| Caldas Quindío Risaralda | 564 | 1.647 | 2.512 | |
| Cauca Valle del Cauca | 2.023 | 1.749 | 2.669 | |
| Cundinamarca | 3.670 | 4.111 | 12.324 | |
| Tolima Huila Meta | 689 | 2.019 | 2.549 | |

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

6.7 Errores de Muestreo

Los errores de muestreo por región y tipo de categoría para variables dicotómicas con un $p=0.5$ se presentan a continuación.

En el Anexo N° 4 se reportan los errores de Muestreo para las principales variables del estudio.

TABLA 4: Errores de Muestreo

| | | Muestra | % | Error de Muestreo |
|------------------|--------------------------------------|---------|-------|-------------------|
| Región | Antioquia | 379 | 12,7% | 5,0% |
| | Atlántico Bolívar Magdalena | 387 | 12,9% | 5,0% |
| | Boyacá Norte de Santander, Santander | 403 | 13,5% | 4,9% |
| | Caldas Quindío Risaralda | 460 | 15,4% | 4,6% |
| | Cauca Valle del Cauca | 400 | 13,4% | 4,9% |
| | Cundinamarca | 590 | 19,7% | 4,0% |
| | Tolima Huila Meta | 370 | 12,4% | 5,1% |
| Categoría | A (HASTA a 2 SMLV)} | 2.398 | 80,2% | 2,0% |
| | B (>2 a 4 SMLV)} | 480 | 16,1% | 4,5% |
| | C (>4 SMLV)} | 111 | 3,7% | 9,3% |

Nivel de confianza 95 %



Prosperidad
para todos



ASOCAJAS
ASOCIACIÓN NACIONAL DE CAJAS
DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

7 FASE PRE OPERATIVO DE CAMPO

A continuación se describen las diferentes actividades realizadas previas al operativo de campo.

7.1 Sensibilización

Con el fin de motivar la participación activa de la población objetivo del estudio se entregó una carta a cada uno de los entrevistados donde se describe el objetivo del estudio, la importancia de sus respuestas y una invitación a la veracidad de las mismas. Esta carta se entregó previamente a la aplicación de la encuesta y en ella estaba la invitación a responderla explicando que la información recogida sería utilizada solo con fines estadísticos y que los datos personales que se preguntan serían utilizados para efectos de supervisión.

7.2 Diseño y ajuste de los formularios

El equipo de Gloria Gallego Sigma Dos Internacional y el equipo por parte del Ministerio de Trabajo y Asocajas, realizaron varias reuniones de trabajo con el fin de afinar y ajustar el cuestionario, y los temas claves de análisis, así como los cruces básicos para el procesamiento de la información.

Los cuestionarios contienen entre otras la ubicación geográfica y los datos de identificación personal del entrevistado, con el fin de hacer una supervisión directa de las encuestas.

Se realizó una revisión de las preguntas del cuestionario para asegurar que todos los objetivos del estudio quedaran cubiertos.

El cuestionario incluyó los siguientes módulos con sus respectivas preguntas:

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

| Módulo | Número preguntas | Objetivo |
|---|------------------|---|
| A. IDENTIFICACIÓN Y FAMILIA | 7 | Caracterización básica de los afiliados a nivel de ubicación ciudad, domicilio, composición familiar entre otros. |
| B. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS A NIVEL PERSONAL | 5 | Caracterización demográfica: sexo, género, entre otros. |
| C. DATOS LABORALES | 12 | Caracterización laboral: Cargo, tipo contrato, nivel salarial, entre otros |
| D. CONOCIMIENTO Y USO DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR | 19 | Nivel de conocimiento de las Cajas de Compensación Familiar, nivel de conocimiento y uso de servicios, Nivel de satisfacción. |
| E. SUBSIDIO FAMILIAR (CUOTA MONETARIA) | 5 | Uso Subsidio familiar y características de uso. |
| F. SUBSIDIO DE VIVIENDA | 2 | Uso Subsidio de vivienda y características de uso |
| G. SERVICIOS SOCIALES | 5 | Uso de servicios sociales |
| I. PERCEPCIÓN CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR | 9 | Nivel de satisfacción general, aporte a calidad de vida, entre otros. |

Gloria Gallego Sigma Dos Internacional dispuso tecnología propia para hacer más ágil y confiable la realización del levantamiento de la información en terreno consistente en aplicaciones Móviles con el objeto de:

- Mejorar el Proceso de Recolección.
- Reducir los tiempos de procesamiento.
- Aumentar el rendimiento individual y del grupo.
- Mejorar la eficacia en el trabajo.

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

7.3 Capacitación

La capacitación se dictó en la ciudad de Bogotá por el Coordinador General de Campo y por el Director del proyecto; se realizó un entrenamiento general al equipo de campo en Bogotá y luego se hicieron entrenamientos a los coordinadores y supervisores regionales. A los coordinadores y supervisores regionales se les dictó la capacitación vía skype tres días después.

Comprensión

Las preguntas en general no tuvieron problemas de fraseo en esta etapa del proceso, de hecho no se cambió ninguno. Se hicieron dos cambios para clarificar las opciones de respuesta en las siguientes preguntas:

Pregunta Número 13

13B. ¿De éstas actividades que le voy a entregar (ENC. ENTREGAR TARJETA), a cuál se dedica la empresa o negocio en el que usted trabaja? _____

(ENC. CLASIFIQUE SEGÚN INSTRUCTIVO)

| Actividad | P13 B |
|---|-------|
| Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca | 1 |
| Explotación de minas y canteras | 2 |
| Industria manufacturera (Fábricas que produzcan bienes) | 3 |
| Suministro de electricidad, gas, y agua (Servicios públicos) | 4 |
| Construcción | 5 |
| Comercio (Hoteles y Restaurantes/Comercio al por mayor ó al por menor) | 6 |
| Transporte, almacenamiento y comunicaciones (Telefonía, transporte, TV) | 7 |
| Intermediación financiera (Bancos, Aseguradoras) | 8 |
| | 9 |
| Actividades inmobiliarias (Arriendo, intermediación ventas) | 10 |
| Servicios comunales, sociales y personales. (Servicios profesionales, técnicos, Educación, Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación) | 11 |
| NS NR | 99 |

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

PREGUNTA 18

En esta pregunta se hicieron cambios en las alternativas de respuesta.

0. ¿La empresa /persona que lo contrató es la misma empresa donde presta sus servicios?

01. Si es la misma donde presta sus servicios

02. No es la misma donde presta sus servicios

03NS NR

En todos los casos se explicó detalladamente el instructivo general de campo, se realizaron las pruebas necesarias en cada uno de los capítulos del cuestionario, se aclararon las dudas de los encuestadores para garantizar que tuvieran el conocimiento suficiente para desarrollar el trabajo de campo.

Las preguntas más frecuentes de los encuestadores se relacionaron en algunos casos con el manejo de los saltos de respuesta y en otros con las instrucciones respecto a los afiliados que se entrevistarían.

Se verificó la asistencia de los participantes. Al finalizar de la capacitación se realizó una evaluación de conocimiento sobre los temas vistos.

Se tuvieron de 10 a 15 encuestadores por regional. Más 2 supervisores regionales y el coordinador local.

Cada capacitación tuvo una duración de dos horas.

Selección de encuestadores

GG SIGMA DOS INTERNACIONAL cuenta con una base de encuestadores a nivel nacional; El Director Nacional de Campo y Estadística, seleccionó a través de sus coordinadores locales los encuestadores con más de 3 años de experiencia en estudios de carácter más especializado.

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

No se les aplicó ninguna prueba. Se cuenta con una base completamente identificada de los entrevistadores y su trayectoria y desempeño en la organización.

El equipo tenía una alta experiencia en investigaciones más especializadas y no se encontraron debilidades. Se hicieron esfuerzos adicionales para facilitarles la entrada a las organizaciones –realización de carta de presentación, entre otros-.

Temas expuestos

Los temas de la capacitación fueron:

- Contextualización de la investigación: Objetivo general, breve reseña sobre el sector.
- Tamaños de muestra por ciudad
- Metodología de recolección
- Manual del Operativo de Campo (Ver Anexo 2)
- Manual del cuestionario (Ver Anexo 1)
- Manual de Crítica y Codificación (Ver Anexo 3)
- Ejercicio práctico de aplicación

7.4 Prueba Piloto

El objetivo fundamental de la prueba piloto es evaluar la funcionalidad del cuestionario -preguntas y definiciones-, evaluación tecnológica y logística de la proceso de campo.

La prueba piloto incluyó: la capacitación, la evaluación de los formularios en términos de su comprensión, claridad de las preguntas, tiempos de aplicación, evaluación de la funcionalidad del dispositivo móvil, y las salidas de tablas.

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

Una vez con los resultados de la prueba piloto, se realizaron los ajustes necesarios tanto en el cuestionario como a nivel de los diferentes procesos de la recolección; previamente discutidos con los funcionarios del MINISTERIO DE TRABAJO y ASOCAJAS.

Toda la información relativa a las actividades desarrolladas en la prueba piloto se presentan en el siguiente numeral: Fase Prueba Piloto correspondientes al informe Producto 2: Informe de la Prueba Piloto.

8 FASE PRUEBA PILOTO

8.1 Objetivo general de la prueba piloto

El objetivo general de la prueba piloto es validar el formulario o instrumento de recolección de información en diferentes aspectos.

8.2 Objetivos específicos prueba piloto

Específicamente, con la prueba piloto se busca validar el cuestionario en los siguientes aspectos:

- ✓ Comprensión de las preguntas
- ✓ Fraseo del cuestionario
- ✓ Consistencia interna
- ✓ Duración de la encuesta

8.3 Visitas realizadas

Se realizaron 5 visitas efectivas a las empresas relacionadas para desarrollar las entrevistas piloto con los trabajadores.

| TARGET | Empleados |
|----------------------|-----------|
| • TELETRADE | 6 |
| • PROVENET LTDA C.I. | 5 |
| • ALMACEN TODO-AGRO | 1 |
| • CAMPEON | 6 |
| • OSPA S.A. | 1 |

Fuente: Construcción Interna GG SIGMA DOS INTERNACIONAL S.A.S.

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

Se realizaron 5 visitas efectivas a las empresas relacionadas para desarrollar las entrevistas piloto con los trabajadores.

En total se realizaron 19 entrevistas a empleados.

8.4 Procedimiento

En cada uno de los sitios visitados, se buscaba el contacto referido para las citas, con el gerente o el director de recursos humanos.

A partir de la entrevista con el gerente o con el director de recursos humanos, se le solicitaba el permiso para realizar las entrevistas a empleados.

Considerando las situaciones en que no se pudieron concretar las entrevistas, se realizó una carta de presentación del estudio solicitando la colaboración para la realización de las entrevistas directamente en las empresas.

Adicionalmente se realizaron encuestas en las zonas industriales, accediendo a los afiliados cerca a la salida de las empresas. Este sistema funcionó adecuadamente.

A continuación se explica la información correspondiente a las actividades realizadas para la realización de las entrevistas piloto.

8.5 Reclutamiento y consecución de citas:

En esta etapa y a partir de bases de datos de empresas, un funcionario de la organización, presentaba el estudio y solicitaba la cita para la realización de las entrevistas.

En los casos en que se realizó reclutamiento, se hicieron cinco llamadas por entrevista efectiva.

Aunque hubo receptividad para el estudio, había una limitante en el tiempo involucrado para realizar varias entrevistas en un solo lugar; los directivos percibían que se distraía a los trabajadores en horas laborales lo que generaba rechazo. Por esto se buscaron otros esquemas operativos.

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

8.6 Realización de visitas para las entrevistas:

Se seleccionaron equipos paralelos de entrevistadores y supervisores, para que visitaran las compañías. Puntualmente se enviaba un supervisor y un entrevistador –máximo 2- a cada una de las compañías.

A partir de la entrevista con el gerente o con el director de recursos humanos, se le solicitaba el permiso para realizar las entrevistas a empleados.

Considerando las situaciones en que no se pudieron concretar las entrevistas, se realizó una carta de presentación del estudio solicitando la colaboración para la realización de las entrevistas internamente.

La carta utilizada como presentación del estudio en las compañías fue la siguiente:



8.7 Aplicación encuestas

La encuesta funcionó sin problemas, sin embargo, en las encuestas realizadas con los trabajadores dentro de las empresas, las interrupciones por su actividad laboral aumentaron la duración promedio del cuestionario.

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

La aplicación de cada encuesta tomó alrededor de 20 minutos.

8.8 Factores de riesgo asociados a la aplicación de las entrevistas

El mayor problema que se identificó en algunos casos, es que en algunas de las compañías, y considerando la congestión de la época en que se estaba realizando el levantamiento de información, **fueron reacios** a proporcionar el permiso para la realización de las entrevistas con los trabajadores; esto por lo ya mencionado en otros apartes de este informe, y relacionado con la interrupción del trabajo en horas laborales. Por esto el operativo de campo exigió otros esquemas complementarios para acceder a los trabajadores.

En algunos casos se recomendaba hacer la encuesta otro día y telefónicamente.

Considerando, la congestión de la época, y la necesidad de realizar el 100% del trabajo de campo en corto tiempo, se puso a consideración del equipo de Ministerio de Trabajo y ASOCAJAS la realización de las entrevistas, no sólo en empresas sino también, a la salida de estas.

Depender exclusivamente del permiso proporcionado por los empleadores, resultaba en un alto riesgo para la consecución de las entrevistas en el lapso de tiempo estipulado.

8.9 Resultados del piloto

La encuesta en general resultó en un instrumento bien evaluado a la luz de los objetivos de la prueba piloto.

- Se comprendieron todas las preguntas.
- El fraseo fue adecuado.
- El orden permitía mantener una “conversación” lógica con el entrevistado.

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

- El cuestionario tenía consistencia interna.
- La duración de la encuesta fue adecuada.

El desarrollo y comprensión de las preguntas de la entrevista funcionó adecuadamente. Todos los entrevistados comprendieron fácilmente todas las preguntas, siendo a su vez rápido y fácil de responder. Sin embargo, se realizaron algunos ajustes con el fin de permitir una aplicación más rápida y fácil que motivara a todos los entrevistados que pasaran el filtro a contestar la entrevista, sin interrupciones.

8.10 Ajustes al cuestionario originados en la prueba piloto

Pregunta 18:

Versión piloto:

P18 ¿La empresa o persona que lo contrató es la misma empresa donde trabaja o presta sus servicios?

01. Si 02. No 03NS NR

Versión ajustada

P18 ¿La empresa /persona que lo contrató es la misma empresa donde presta sus servicios?

01. Si es la misma donde presta sus servicios

02. No es la misma donde presta sus servicios

03. Ns/ Nr

Pregunta 13: Se ajustaron las alternativas de respuesta.

Versión piloto:

¿De éstas actividades que le voy a entregar (**ENC. ENTREGAR TARJETA**), a cuál se dedica la empresa o negocio en el que usted trabaja?

| Actividad | P13 |
|--|-----|
| Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca | 1 |
| Explotación de minas y canteras | 2 |
| Industria manufacturera | 3 |
| Suministro de electricidad, gas, y agua | 4 |
| Construcción | 5 |
| Comercio | 6 |

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

| | |
|---|----|
| Transporte, almacenamiento y comunicaciones | 7 |
| Intermediación financiera | 8 |
| Hoteles y Restaurantes | 9 |
| Actividades inmobiliarias | 10 |
| Servicios comunales, sociales y personales. | 11 |
| Servicios profesionales, técnicos | 12 |
| Educación | 13 |
| Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social | 14 |
| Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación | 15 |
| NS NR | 16 |
| | 17 |
| | 18 |
| | 99 |

Versión ajustada

13B. ¿De éstas actividades que le voy a entregar (**ENC. ENTREGAR TARJETA**), a cuál se dedica la empresa o negocio en el que usted trabaja?

(ENC. CLASIFIQUE SEGÚN INSTRUCTIVO)

| Actividad | P13 B |
|---|--------------|
| Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca | 1 |
| Explotación de minas y canteras | 2 |
| Industria manufacturera (Fábricas que produzcan bienes) | 3 |
| Suministro de electricidad, gas, y agua (Servicios públicos) | 4 |
| Construcción | 5 |
| Comercio (Hoteles y Restaurantes/Comercio al por mayor ó al por menor) | 6 |
| Transporte, almacenamiento y comunicaciones (Telefonía, transporte, TV) | 7 |
| Intermediación financiera (Bancos, Aseguradoras) | 8 |
| | 9 |
| Actividades inmobiliarias (Arriendo, intermediación ventas) | 10 |
| Servicios comunales, sociales y personales. (Servicios profesionales, técnicos, Educación, Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación) | 11 |
| NS NR | 99 |

8.11 Ajustes finales al cuestionario sugeridos por el equipo de trabajo: MINTRABAJO - ASOCAJAS - G.G. SIGMADOS INTERNACIONAL-

- Se incluyó la hoja de control al inicio de la entrevista que consta de nombre del entrevistador, supervisor y entrevistado; Nombre de la empresa y duración de la entrevista.

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

- Se incluyó al inicio de la entrevista el filtro para confirmar que estuviera afiliado a alguna CCF como empleado.
- Se aclaró en la pregunta de actividad de la empresa donde labora algunas actividades para que el entrevistado pudiera comprender mejor la pregunta, como Industria manufacturera (Fábricas que produzcan bienes), Comercio (Hoteles y Restaurantes/Comercio al por mayor ó al por menor), Actividades inmobiliarias (Arriendo, intermediación ventas), etc.
- Se ajustó la pregunta de si la empresa es la misma donde se presta los servicios las frases Si es la misma donde presta sus servicios o **No** es la misma donde presta sus servicios
- Se quitó la pregunta ¿Cuántos meses trabajó en los últimos 12 meses?
- En la pregunta del salario, se quitó de esta la frase, **sin incluir auxilio de transporte y otras bonificaciones salariales.**
- Se cambió el fraseo de la pregunta del conocimiento de las instituciones que conforman el Subsidio del Sistema Familiar.
- Se cambió el fraseo de la pregunta de a cuál CCF está afiliado
- En la pregunta de a que categoría pertenece, se ajustó la respuesta Hasta 2 SMLV
- Se cambió el fraseo de la pregunta que espera de una CCF ideal
- Se cambió el fraseo de las alternativas de respuesta en la pregunta de los tres principales criterios que sugerirían para escoger una CCF
- Se cambió el fraseo una de las frases que debían calificar a las CCF: Las CCF podrían prestar más servicios/beneficios para los empleados.
- Se incluyó al final de la entrevista la pregunta que comunica : “Las Cajas de Compensación le brindan oportunidades para una mejor calidad de vida”
- Se ajustaron los pases de todas las preguntas que incluían saltos, y de se especificaron las instrucciones a los encuestadores en todas las preguntas para facilitar en la aplicación de la entrevista, advirtiendo donde debían leerse o no las alternativas de respuesta.



Prosperidad
para todos



ASOCAJAS
ASOCIACIÓN NACIONAL DE CAJAS
DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

En cuanto al orden de las preguntas, estas se mantuvieron después de la realización del piloto, teniendo en cuenta que cumplían adecuadamente con cada tema que se estaba evaluando y cumpliendo con los objetivos planteados en la evaluación.

La aplicación de la entrevista después de realizados los ajustes encontrados en la prueba piloto paso de 20 minutos a 15 minutos.

Se anexan las dos versiones de los cuestionarios, la versión utilizada en la prueba piloto y la versión final con los ajustes realizados basados en los hallazgos del piloto.

Con el fin del cumplir con el levantamiento de información, se optó por realizar en forma complementaria, entrevistas sin cita previa, a la salida de las empresas, donde la receptividad por parte de los entrevistados fue positiva, permitiendo cumplir los tiempos propuestos para la realización del campo.

Para una cita efectiva se realizaron cinco contactos. Adicionalmente en el piloto, hubo tres desarrollos de entrevista rechazados por el tiempo utilizado de los empleados en horas laborales.

9 FASE OPERATIVO DE CAMPO, CAPTURA Y PROCESAMIENTO

A continuación se presentan los procesos que se desarrollaron en cada una de las 7 regionales, para la recolección de la información de la encuesta. Entre los cuales están la planeación de las actividades del levantamiento, la mecánica de las entrevistas, la supervisión a los entrevistadores, la captura y la validación de la información recopilada.

Esta fase incluye las actividades relativas a la ejecución del 100% del trabajo de campo considerando que ya se había desarrollado y entregado un informe previo de avance con el 50% del mismo.

9.1 Infraestructura

De acuerdo con la asignación de la muestra, se utilizaron 16 oficinas distribuidas en cada una de las regionales de la siguiente manera:

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

TABLA 1: INFRAESTRUCTURA REGIONAL

| Regional | Municipio | Oficinas |
|--|---------------------------------------|----------|
| Dirección General de Campo | Bogotá | 1 |
| Antioquia | Medellín | 1 |
| Atlántica | Barranquilla, Santa Marta y Cartagena | 3 |
| Boyacá, Norte de Santander y Santander | Tunja, Cúcuta y Bucaramanga | 3 |
| Caldas, Quindío y Risaralda | Manizales, Armenia y Pereira | 3 |
| Cauca y Valle del Cauca | Popayán y Cali | 2 |
| Cundinamarca | Bogotá | 1 |
| Huila, Tolima y Meta | Neiva, Ibagué y Villavicencio | 3 |

9.2 Estructura Operativa

En la ciudad de Bogotá se realizó la coordinación general del proyecto, en esta sede se tuvo a cargo el siguiente personal: Coordinadores regionales, responsables de la captura y validación, analistas (codificadores) y digitadores.

La estructura de cada regional estuvo conformada de la siguiente manera: Un coordinador general, 1 supervisor por cada cuatro encuestadores, en el siguiente esquema se presenta la estructura de personal de cada regional.



“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

9.3 Funciones del Personal

Con objeto de garantizar la mayor calidad del levantamiento, se definieron las tareas y actividades del personal operativo.

Coordinador Nacional

Planear, vigilar y evaluar el levantamiento de la encuesta en su respectiva oficina administrativa.

Verificar la asignación de la muestra en cada Regional.

Solicitar con oportunidad al Director General, los recursos financieros y materiales necesarios para el funcionamiento de la encuesta (viáticos, pasajes, gasolina, papelería, etcétera).

Asesorar a los coordinadores regionales y responsables de captura validación en los problemas relacionados con la información recolectada por incongruencias, errores o falta de información.

Asesorar a los coordinadores y en los problemas relacionados con la recuperación de la información por negativa del informante.

Elaborar informes al director general sobre el estado de avance del levantamiento, reportar los problemas conceptuales y las dificultades en la muestra que le fue asignada.

Coordinadores Regionales

El coordinador fue la persona encargada de organizar e implementar el proyecto en cada Regional, de tal forma que cada uno de los supervisores tuviera el material para su grupo de trabajo; Se encargó de controlar el cumplimiento de cuotas diarias en las empresas contactadas para realizar las entrevistas a empleados y distribuir las zonas industriales para realizar los contactos directamente.

Todos los coordinadores tuvieron la disposición y el conocimiento para resolver las dudas presentadas por el equipo de trabajo.

Estos coordinadores mantuvieron una comunicación diaria con el Coordinador Nacional para informarle de los avances del estudio.



Prosperidad
para todos



ASOCAJAS
ASOCIACIÓN NACIONAL DE CAJAS
DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

Impartieron y coordinaron la capacitación a los entrevistadores y supervisores.

Analizaron y asesoraron los casos de información con problemas de congruencia en campo.

Dieron re instrucción a entrevistadores, supervisores y analistas.

Apoyaron a los supervisores en la distribución, organización, asignación y control de las cargas de trabajo.

Llevaron el control estricto de las entrevistas.

Vigilaron el cumplimiento en tiempo y forma de las actividades de cada uno de los supervisores.

Supervisores

Antes de salir al campo, los supervisores revisaron que cada encuestador tuviera su dispositivo móvil funcionando y/o cuestionario en papel así como los listados de empresas a entrevistar.

El supervisor contaba con el instructivo de campo en forma permanente, con el fin de resolver cualquier duda de su grupo.

El supervisor acompañó a todos los encuestadores mientras realizaban la encuesta, por lo menos durante el 20% del tiempo que duraba la entrevista.

Verificaron que la selección de la persona a entrevistar se hiciera de manera adecuada y debían conocer la programación de las visitas realizadas por los encuestadores.

Encuestadores

Las funciones del encuestador fueron:

Revisar que la documentación entregada por el Supervisor esté completa y debidamente identificada.

Ubicar el área de trabajo e identificar las empresas seleccionadas.

Detectar a los informantes adecuados en las empresas y aplicar los cuestionarios de acuerdo con las normas establecidas.



Prosperidad
para todos



ASOCAJAS
ASOCIACIÓN NACIONAL DE CAJAS
DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

Informar a su Supervisor de cualquier irregularidad o duda, tanto de problemas de ubicación e identificación, como de negativas de los informantes a la brevedad posible.

Responsable de la Captura y Validación

Las funciones de Captura y validación fueron:

Coordinar, controlar y evaluar las actividades concernientes al procesamiento de la información.

Asesorar a codificadores y digitadores para que las actividades se realicen en los tiempos establecidos.

Asesorar y supervisar el proceso de captura.

Asesorar a los digitadores con respecto al Sistema de Seguimiento y Control de encuestas.

Recibir los cuestionarios, y formas de control.

Asignar y controlar las cargas de trabajo para la validación.

Asesorar y apoyar las actividades de los digitadores.

Revisar que los cuestionarios cumplan con los lineamientos para la validación.

Codificadores

Las funciones del equipo de codificación fueron:

Revisar que la documentación proveniente de campo esté completa.

Codificación y asignación de códigos a las respuestas de todas las preguntas abiertas del cuestionario.

Analizar la congruencia y consistencia de la información y consultar a supervisores y entrevistadores en caso de duda.

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

Sugerir al Supervisor los retornos a campo necesarios para recuperar información.

Liberar los cuestionarios con la información corregida.

Digitadores

Los digitadores tuvieron las siguientes funciones:

Transferir la información recabada en los cuestionarios hacia un medio electrónico por medio de la digitación de los datos.

Reportar al Responsable de Captura Validación cualquier anomalía en el equipo asignado y en el sistema de captura.

Recibir y entregar los cuestionarios ya capturados en el orden en que fueron entregados por el Responsable de Captura Validación.

9.4 Reclutamiento, Capacitación y Selección de Personal

El reclutamiento se realizó entre el personal que había laborado en algún otro proyecto de investigación de mercados mediante encuestas presenciales.

Durante esta etapa se hizo una selección de personal a partir de una entrevista directa y exámenes.

El reclutamiento y la selección del personal para el trabajo de campo y de oficina fue responsabilidad del Coordinador Nacional y los Coordinadores Regionales, lo cual aseguró que los recursos humanos requeridos para el trabajo de campo conocieran las zonas donde se llevarían a cabo las entrevistas.

Debido a las diferentes actividades que desempeñaron las personas en cada uno de los puestos de la estructura operativa, fue necesario realizar la capacitación en tres etapas, con temáticas propias para cada una de las figuras según su intervención, ya fuera en la organización y supervisión del proyecto,

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

en el levantamiento de información o la captura y validación de la información recolectada.

En la primera etapa se llevó a cabo la capacitación de los responsables regionales del proyecto; en la segunda etapa se realizó la capacitación para los entrevistadores, supervisores y en la tercera etapa se impartió la capacitación para los responsables de la captura validación y los digitadores.

La oficina central envió el material a cada una de las oficinas regionales con anticipación a la capacitación, para que los responsables del proyecto tuvieran oportunidad de identificarlo y controlarlo. El material enviado fue el siguiente: Listados con las empresas seleccionadas; PDAS y cuestionarios.

9.5 Proceso de Recolección en Campo

El operativo de campo se realizó entre el 4 a 27 de diciembre de 2013, se contó con un equipo de un Estadístico, un director general de campo, 7 coordinadores regionales 17 supervisores, 76 encuestadores, un director de crítica y digitación, 5 codificadores y 5 digitadores.

Las encuestas se realizaron a través de aplicativos móviles PDAs, en los cuales se diseñó el cuestionario con todos sus pases y filtros correspondientes, sin embargo se enviaron cuestionarios físicos para ser utilizados en caso de que las PDA tuvieran alguna falla o por cuestiones de seguridad.

La información de cada PDA se descargó en las oficinas regionales, las cuales la enviaban a la oficina central de Bogotá, las encuestas recolectadas en papel también se enviaban a la oficina central de Bogotá donde se criticaba la encuesta y posteriormente se realizaba su captura en las PDAs.

9.6 Sistema de Seguimiento y Control de Calidad

El propósito consistió en mantener un flujo de información actualizada del avance del levantamiento en sus distintas etapas, se llevó un control detallado que consistió en lo siguiente:

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

Planillas de control, consistentes en llevar el control y dar seguimiento al operativo de campo mediante el registro del personal, el control de la muestra, la asignación de cargas de trabajo y la captura, de forma que permitiera conocer el avance de recolección de la información de cada regional.

El proceso de validación se realizó mediante la asignación de cargas de trabajo, la verificación de los rangos válidos y la consistencia e integridad de la información de cada uno de los cuestionarios y la generación de reportes para conocer el avance de captura de información.

Se realizaron llamadas telefónicas desde la ciudad de Bogotá a todas las ciudades incluidas en la muestra y se verificó que estas las hubieran realizado en los tiempos correspondientes.

La metodología para abordar al entrevistado fue: Primero el encuestador se presentaba como funcionario de Gloria Gallego Sigma Dos Internacional y preguntaba por la persona encuestada, cuando esta pasaba al teléfono le preguntaba si en la últimas dos semanas le habían realizado una encuesta sobre las Cajas de Compensación Familiar, si este contestaba afirmativamente el encuestador le realizaba las siguientes preguntas: Nombre completo del entrevistado, estrato socioeconómico y cargo. En el siguiente cuadro se presentan el resumen de las llamadas efectuadas:

| | Llamadas realizadas | Resultado de las llamadas | % de efectividad |
|---------------------------------------|---------------------|---------------------------|------------------|
| Antioquia | 95 | 93 | 97,9% |
| Atlántico Bolívar Magdalena | 97 | 92 | 94,8% |
| Boyacá Norte de Santander , Santander | 101 | 100 | 99,0% |
| Caldas Quindío Risaralda | 115 | 110 | 95,7% |
| Cauca Valle del Cauca | 100 | 98 | 98,0% |
| Cundinamarca | 148 | 143 | 96,6% |
| Tolima Huila Meta | 93 | 90 | 96,8% |
| Total | 749 | 726 | 96,9% |

TRABAJO DE CAMPO

Con el fin de obtener datos confiables, durante la recolección de la información se llevó a cabo un control efectivo de la calidad de los datos de la encuesta, el cual se logró con una buena supervisión del trabajo de campo.

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

La actividad fundamental del Supervisor fue la de vigilar y controlar el cumplimiento del trabajo de campo dentro de los tiempos preestablecidos, así como garantizar la calidad de la información.

Actividades durante la supervisión: Para el buen cumplimiento de la supervisión ésta fue dividida en tres partes.

Observación directa: El Supervisor acompañó al Entrevistador durante algunos días, observando la habilidad y destreza con que éste realiza la entrevista. Al terminar, el Supervisor debía informar al Entrevistador de los errores observados y señalar la forma de corregirlos. Esta actividad se realizó durante los primeros días del levantamiento

Verificación de no respuesta: Consistió en tratar de recuperar el mayor número posible de cuestionarios que presentaron no respuesta, realizando con los informantes una eficiente labor de convencimiento cuando había una negativa a proporcionar información.

Revisión de cuestionarios: El Supervisor se encargó de solicitar a los entrevistadores los cuestionarios para hacer una revisión de los capítulos que ya contenían información.

| Región | Departamento | Encuestas Supervisadas |
|--------------------------------------|--------------------|------------------------|
| Antioquia | Antioquia | 379 |
| Atlántico ,Bolívar Magdalena | Atlántico | 185 |
| | Bolívar | 98 |
| | Magdalena | 104 |
| Boyacá Norte de Santander, Santander | Boyacá | 121 |
| | Norte de Santander | 140 |
| | Santander | 142 |
| Caldas Quindío Risaralda | Caldas | 138 |
| | Quindío | 141 |
| | Risaralda | 181 |
| Cauca Valle del Cauca | Cauca | 120 |
| | Valle | 280 |
| Cundinamarca | Cundinamarca | 590 |
| Tolima Huila Meta | Huila | 150 |
| | Meta | 90 |
| | Tolima | 130 |
| Total | | 2989 |

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

9.7 Resultados de Las Entrevistas

En general en todas las etapas del proyecto (reclutamiento, operativo de campo y crítica y captura de información) no se presentaron mayores dificultades, en el reclutamiento de personal no se presentó mayor problema ya que GG Sigma Dos cuenta con suficiente personal para el trabajo de esta índole. En el operativo de campo las fallas que se presentaron fueron mínimas y se corrigieron oportunamente y en el proceso de crítica y captura no se detectaron mayores incongruencias ya que el programa de captura fue inteligente y controlaba los filtros y pases de la encuesta.

Como resultado de 3.128 personas contactadas se lograron 2.989 encuestas efectivas.

Los datos a nivel nacional muestran que en el 96% de los casos se obtuvo resultado de entrevista completa, de los cuales 92% correspondió a entrevista levantada en empresas con informante directo; el 8% a entrevistas levantadas en intersección en las zonas industriales de las ciudades.

El 4% de encuestas incompletas ya que el entrevistado abandonaba el cuestionario por que dejaba de interesarle el estudio o por que se ocupaba y no podía seguir contestando se reemplazaron generalmente en la misma empresa donde se estaba realizando el estudio. El número de encuestas reemplazadas por región y departamento se presenta a continuación:

| Región | Departamento | Encuestas Supervisadas |
|--------------------------------------|--------------------|------------------------|
| Antioquia | Antioquia | 6 |
| Atlántico Bolívar Magdalena | Atlántico | 5 |
| | Bolívar | 8 |
| | Magdalena | 9 |
| Boyacá Norte de Santander, Santander | Boyacá | 8 |
| | Norte de Santander | 7 |
| | Santander | 4 |
| Caldas Quindío Risaralda | Caldas | 5 |
| | Quindío | 7 |
| | Risaralda | 6 |
| Cauca Valle del Cauca | Cauca | 7 |
| | Valle | 10 |
| Cundinamarca | Cundinamarca | 16 |
| Tolima Huila Meta | Huila | 5 |
| | Meta | 4 |
| | Tolima | 12 |
| Total | | 119 |



Prosperidad
para todos



ASOCAJAS
ASOCIACIÓN NACIONAL DE CAJAS
DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

La no respuesta totalizó 1.8%, destacando la no respuesta en el módulo de ingresos.

9.8 Captura y procesamiento de la información

CAPTURA Y VALIDACIÓN

La captura y la validación son dos procesos que se realizaron posteriormente al trabajo de campo.

La validación se realizó en dos etapas. La primera etapa consistió en verificar los rangos válidos de las preguntas y en la segunda etapa, en la aplicación de los criterios de validación con el objetivo de depurar las incongruencias y omisiones, antes de liberarlos y enviarlos a captura.

La captura consistió en llevar a cabo la transferencia de la información de los cuestionarios que fueron totalmente contestados a medios electrónicos a través PDAS.

El Responsable de Captura Validación junto con su equipo de trabajo inició la captura de los cuestionarios levantados por cada entrevistador, organizada por paquetes de carpetas de cuestionarios de cada Regional con resultado de entrevista completa

SOFTWARE DE CAPTURA

El software de captura de la información está diseñado en el programa Qds Happy que está especialmente diseñado para programación de encuestas en aplicativos móviles con los cuales se realizará la encuesta, este programa tiene la gran ventaja de descargar la base de datos automáticamente en txt o sav con los respectivos labels y etiquetas de las variables.

PROCESAMIENTO

El procesamiento de la información se realizó en el paquete estadístico SPSS.



Prosperidad
para todos



ASOCAJAS
ASOCIACIÓN NACIONAL DE CAJAS
DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

Los datos de las encuestas realizadas en pocket se descargaron en computador a un archivo plano y se transmitieron vía internet también a un archivo plano que se convirtió a Excel y a SPSS. La base de datos final se entregó en el paquete STATA versión 11.

Para hacer el control de calidad de la información se procesaron las variables que permitieron validar la consistencia de la información –ingreso vs categoría afiliación, entre otros-.

Este tipo de controles se realizaron también en la fase de crítica de los cuestionarios.

El procesamiento de la información se realizó en el paquete estadístico SPSS –tanto el preliminar como el definitivo- .

CONSTRUCCIÓN BASES DE DATOS

La base de datos final se encuentra en un archivo .dat

Se construyó por medio del programa QDS.Happy el cual permite diseñar el cuestionario con todos los filtros y pases necesarios para la correcta aplicación de la encuesta. El programa se diseñó de acuerdo con el orden de las preguntas del cuestionario; este programa desarrolla una estructura de base de datos a nivel de columna por pregunta y las preguntas múltiples las estructura en forma dicotómica 0=NO 1=SI.

ESTRUCTURA DE VALIDACIÓN PARA EL REGISTRO, PROCESAMIENTO Y CONTROL DE LOS DATOS

La estructura de validación de los registros se programó en cada pregunta teniendo en cuenta cada dato factible.

Los datos se controlaron por el programa siendo grabados en la memoria del dispositivo móvil que almacena los datos en campo, y luego fueron descargados en la base de datos central. Finalmente, estos datos fueron importados a la base de datos de SPSS donde se realizó el procesamiento.

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

BASE DE DATOS DIGITAL DEPURADA, EVALUADA Y CRITICADA CON LA DOCUMENTACIÓN DE SU CONFIGURACIÓN Y DISEÑO

La base de datos final entregada a ASOCAJAS y al MINISTERIO DE TRABAJO se encuentra debidamente depurada, evaluada y criticada de acuerdo a los procedimientos utilizados en cada paso del desarrollo del programa.

| Id | Id |
|------|--|
| P1 | Departamento |
| P2 | Municipio |
| P5 | 5. ¿Qué estrato socioeconómico aparece en su recibo de energía eléctrica?_____ |
| P6 | 6. Cuénteme por favor, Si Usted.....: (RU) 01. Vive con su familia y no paga arriendo. 02. Vive en su vivienda Propia, totalmente pagada 03. Viven en su vivienda Propia, la están pagando 04. Vive En arriendo o subarriendo 05. Otros. Cuál 06. Ns/ Nr |
| P6_O | 6. Otro |
| P7 | 7. ¿De cuántas personas se compone su hogar? (incluyéndose)._____ - Numérico (1 o más) 98. Ns/ Nr |
| P8 | 8.Edad |
| P9 | 9. Género 01. Hombre 02. Mujer |
| P10 | 10 Me podría indicar cuál es estado civil ... (RU) 01.Soltero 02.Casado 03.Unión libre 04.Viudo 05.Separado |
| P11 | 11 ¿Cuál es el nivel académico más alto alcanzado por usted? (RU) 01.Ninguno 02.Preescolar 03.Básica primaria 04.Básica secundaria 05.Media 06.Técnica, Tecnológica o 07.Universitaria 08.Postgrado |

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

| | |
|------|---|
| | 99. Ns/ Nr |
| P12 | 12. Y cuál es el último año o grado aprobado en este nivel |
| P13A | 13. A. Cuál es el cargo que desempeña en esta empresa: 01. Directivo 02. Gerentes /Directores de área 03. Jefes Sección /Administradores 04. Analistas/Profesionales 05. Asistentes/auxiliares/Secretarias 06. Supervisores / Operarios /Obrero/ 99. Ns/ Nr |
| P13B | 13B. ¿De éstas actividades que le voy a entregar (ENC. ENTREGAR TARJETA), a cuál se dedica la empresa o negocio en el que usted trabaja? 01. Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca 02. Explotación de minas y canteras 03. Industria manufacturera (Fábricas que produzcan bienes) 04. Suministro de electricidad, gas, y agua (Servicios públicos) 05. Construcción 06. Comercio (Hoteles y Restaurantes/Comercio al por mayor ó al por menor) 07. Transporte, almacenamiento y comunicaciones (Telefonía, transporte, TV) 08. Intermediación financiera (Bancos, Aseguradoras) 10. Actividades inmobiliarias (Arriendo, intermediación ventas) 11. Servicios comunales, sociales y personales. (Servicios profesionales, técnicos, Educación, Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación) 99. Ns/ Nr |
| P14 | 14. ¿Cuántas personas en total tiene la empresa, negocio, industria, oficina, firma, finca o sitio donde trabaja? 01. Trabaja solo 02. 2 a 3 personas 03. 4 a 5 personas 04. 6 a 10 personas 05. 11 a 19 personas 06. 20 a 30 personas 07. 31 a 50 personas 08. 51 a 100 personas 09. 101 o más personas 10. Ns/ Nr |
| P15 | 15 ¿Qué tipo de contrato laboral tiene con su empleador? (RU) (ENC. LEA) |

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

| | |
|-----|--|
| | <p>01. Verbal 02. Escrito 03. Ns/ Nr</p> |
| P16 | <p>16. ¿El tipo de contrato es a término fijo o indefinido? (ENC. LEA) (RU) 01. Fijo 02. Indefinido – Pase a Preg. 18 03. Ns/ Nr</p> |
| P17 | <p>17 ¿Me podría decir cuál será la duración de este contrato en meses? _____</p> |
| P18 | <p>18 ¿La empresa o persona que lo contrató es la misma empresa donde presta sus servicios? 01. Si es la misma donde presta sus servicios 02. No es la misma donde presta sus servicios 03. Ns/ Nr</p> |
| P19 | <p>19. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta empresa?</p> |
| P20 | <p>20 ¿Cuántas horas a la semana trabaja normalmente en ese trabajo?</p> |
| P21 | <p>21 ¿De estos rangos que le voy a mencionar, indíqueme por favor en cuál se encuentra su salario? 01. Menos de \$ 589.500 (1SMLV) 02. Entre \$ 589.500 y \$ 1'179.000 (1 y 2 SMLV) 03. Entre \$ 1'179.001 y \$ 1'768.500 (2 y 3 SMLV) 04. Entre \$ 1'768.501 y \$ 2'358.000 (3 y 4 SMLV) 05. Entre \$ 2'358.001 y \$ 3'537.000 (4 y 6 SMLV) 06. Entre \$ 3'537.001 y \$ 5'895.000 (6 y 10 SMLV) 07. Más de \$ 5'895.001 (Más de 10 SMLV) 08. Ns/ Nr</p> |
| P22 | <p>22 ¿Además de usted, hay otros miembros del hogar que trabajen y/o reciban ingresos en su hogar? 01. Si 02. No – Pase a Preg. 24</p> |
| P23 | <p>23 ¿De estos rangos que le voy a mencionar, en qué rango está el ingreso total de los demás miembros de su hogar que trabajan y/o reciben ingresos? 01. Menos de \$ 589.500 (1SMLV) 02. Entre \$ 589.500 y \$ 1'179.000 (1 y 2 SMLV) 03. Entre \$ 1'179.001 y \$ 1'768.500 (2 y 3 SMLV) 04. Entre \$ 1'768.501 y \$ 2'358.000 (3 y 4 SMLV) 05. Entre \$ 2'358.001 y \$ 3'537.000 (4 y 6 SMLV) 06. Entre \$ 3'537.001 y \$ 5'895.000 (6 y 10 SMLV) 07. Más de \$ 5'895.001 (Más de 10 SMLV) 08. Ns/ Nr</p> |
| P24 | <p>24 ¿Conoce el Sistema de Sistema de Subsidio Familiar?</p> |

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

| | 01. Si 02. No – Pase a Preg. 26 |
|------|---|
| P25B | MINISTERIO DE TRABAJO: 25 ¿Según su propio conocimiento, qué instituciones lo conforman? 0. No 1. Si 8. Nr |
| P25C | SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR: 25 ¿Según su propio conocimiento, qué instituciones lo conforman? 0. No 1. Si 8. Nr |
| P25D | ARPS: 25 ¿Según su propio conocimiento, qué instituciones lo conforman? 0. No 1. Si 8. Nr |
| P25E | EPS: 25 ¿Según su propio conocimiento, qué instituciones lo conforman? 0. No 1. Si 8. Nr |
| P25F | BANCOS: 25 ¿Según su propio conocimiento, qué instituciones lo conforman? 0. No 1. Si 8. Nr |
| P25G | MINISTERIO DE VIVIENDA: 25 ¿Según su propio conocimiento, qué instituciones lo conforman? 0. No 1. Si 8. Nr |
| P25H | MINISTERIO DE SALUD: 25 ¿Según su propio conocimiento, qué instituciones lo conforman? 0. No 1. Si 8. Nr |
| P25I | Otros, ¿cuál?: 25 ¿Según su propio conocimiento, qué instituciones lo conforman? 0. No 1. Si 8. Nr |
| P25O | 25. Otro |
| P26A | Subsidio Familiar (cuota monetaria): 26 Cuándo yo le menciono “Cajas de |

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

| | |
|------|--|
| | Compensación familiar”, con qué cosas las relaciona 0. No 1. Si 8. Nr |
| P26B | Subsidio de Vivienda: 26 Cuándo yo le menciono “Cajas de Compensación familiar”, con qué cosas las relaciona 0. No 1. Si 8. Nr |
| P26C | Recreación: 26 Cuándo yo le menciono “Cajas de Compensación familiar”, con qué cosas las relaciona 0. No 1. Si 8. Nr |
| P26D | Turismo: 26 Cuándo yo le menciono “Cajas de Compensación familiar”, con qué cosas las relaciona 0. No 1. Si 8. Nr |
| P26E | Cultura y Bibliotecas: 26 Cuándo yo le menciono “Cajas de Compensación familiar”, con qué cosas las relaciona 0. No 1. Si 8. Nr |
| P26F | Educación: 26 Cuándo yo le menciono “Cajas de Compensación familiar”, con qué cosas las relaciona 0. No 1. Si 8. Nr |
| P26G | Capacitación: 26 Cuándo yo le menciono “Cajas de Compensaron familiar”, con qué cosas las relaciona 0. No 1. Si 8. Nr |
| P26H | Atención a la niñez y adulto mayor: 26 Cuándo yo le menciono “Cajas de Compensaron familiar”, con qué cosas las relaciona 0. No 1. Si 8. Nr |
| P26I | Salud: 26 Cuándo yo le menciono “Cajas de Compensaron familiar”, con qué cosas las relaciona |

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

| | |
|-------|---|
| | <p>0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P26J | <p>Crédito: 26 Cuándo yo le menciono “Cajas de Compensaron familiar”, con qué cosas las relaciona</p> <p>0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P26K | <p>Mercadeo: Cuándo yo le menciono “Cajas de Compensaron familiar”, con qué cosas las relaciona</p> <p>0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P26L | <p>Cooperativa: 26 Cuándo yo le menciono “Cajas de Compensaron familiar”, con qué cosas las relaciona</p> <p>0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P26M | <p>Otros: 26 Cuándo yo le menciono “Cajas de Compensaron familiar”, con qué cosas las relaciona</p> <p>0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P26_O | 26. Otro |
| P27 | <p>27. Actualmente, ¿a cuál CCF está afiliado/a? (RU - ENC. NO LEA MARQUE EN P 28)</p> <p>1. COMFAMA 2. COMFENALCO ANTIOQUIA 3. CAMACOL 4. COMFAMILIAR ATLÁNTICO 5. COMFENALCO CARTAGENA 6. COMBARRANQUILLA 7. CAJAMAG 8. COMFAMILIAR CARTAGENA 9. CCF CARTAGENA 10. CAJACOPI 11. CAJASAN 12. COMFENALCO SANTANDER 13. COMFABOY-TUNJA 14. COMFANORTE-CÚCUTA 15. COMFAORIENTE-CÚCUTA</p> |

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

| | |
|-----|---|
| | <p>16.CAFABA-BARRANCABERMEJA 17.COMFAMILIAR RISARALDA 18.COMFAMILIARES CALDAS 19.COMFAMILIARES LA DORADA 20.COMFENALCO QUINDÍO 21.COMFANDI 22.COMFENALCO VALLE 23.CCF TULUÁ 24.CONFAMAR B/VENTURA 25.COMFACAUCA 26.COLSUBSIDIO 27.COMPENSAR 28.CAFAM 29.COMFACUNDI 30.COMFAMILIAR HUILA 31.COMFENALCO TOLIMA 32.COMFAMINORTE 33.COMFATOLIMA 34.COFREM 35.CAFASUR</p> |
| P28 | <p>28 ¿Está afiliado en la caja de compensación de su preferencia? 01. Si – Pase a Preg. 31 02. No</p> |
| P29 | <p>29. Y a cuál le gustaría pertenecer? (RU - MARQUE EN P 29)</p> <p>1. COMFAMA 2. COMFENALCO ANTIOQUIA 3. CAMACOL 4. COMFAMILIAR ATLÁNTICO 5. COMFENALCO CARTAGENA 6. COMBARRANQUILLA 7. CAJAMAG 8. COMFAMILIAR CARTAGENA 9. CCF CARTAGENA 10.CAJACOPI 11.CAJASAN 12.COMFENALCO SANTANDER 13.COMFABOY-TUNJA 14.COMFANORTE-CÚCUTA 15.COMFAORIENTE-CÚCUTA 16.CAFABA-BARRANCABERMEJA 17.COMFAMILIAR RISARALDA 18.CONFAMILIARES CALDAS</p> |

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

| | |
|-------|--|
| | <p>19.COMFAMILIARES LA DORADA 20.COMFENALCO QUINDÍO 21.COMFANDI 22.COMFENALCO VALLE 23.CCF TULUÁ 24.COMFAMAR B/VENTURA 25.COMFACAUCA 26.COLSUBSIDIO 27.COMPENSAR 28.CAFAM 29.COMFACUNDI 30.COMFAMILIAR HUILA 31.COMFENALCO TOLIMA 32.COMFAMINORTE 33.COMFATOLIMA 34.COFREM 35.CAFASUR 90. Ninguna 99. Ns/ Nr</p> |
| P30_1 | 30 ¿Por qué? |
| P30_2 | 30 ¿Por qué? |
| P30_3 | 30 ¿Por qué? |
| P31 | <p>31 ¿Quién paga mensualmente por su afiliación a la CCF? (RU- ENC. NO LEA)</p> <p>01. Empleador 02. Usted paga una parte y el empleador otra 03. Usted paga la totalidad de la afiliación 04. Es un subsidio del gobierno nacional 05. Es parte subsidio del gobierno nacional, y otra parte aporte de usted y su empleador 99. Ns/ Nr</p> |
| P32 | <p>32. ¿Cuál es su categoría de afiliación a la Caja de Compensación Familiar?</p> <p>01. Categoría A (HASTA a 2 SMLV) 02. Categoría B (>2 a 4 SMLV) 03. Categoría C (>4 SMLV) 04. Categoría D (no afiliado) 99. Ns/ Nr</p> |
| P33A | <p>Tener Amplia oferta de servicios /beneficios: 33 ¿Por favor cuénteme, usted qué espera que haga una CCF ideal?</p> <p>0. No 1. Si 8. Nr</p> |

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

| | |
|------|---|
| P33B | Facilidad en los trámites para acceder a los servicios: 33 ¿Por favor cuénteme, usted qué espera que haga una CCF ideal? 0. No 1. Si 8. Nr |
| P33C | Precios bajos en los servicios de educación ofrecidos: 33 ¿Por favor cuénteme, usted qué espera que haga una CCF ideal? 0. No 1. Si 8. Nr |
| P33D | Cercanía en las sedes de recreación: 33 ¿Por favor cuénteme, usted qué espera que haga una CCF ideal? 0. No 1. Si 8. Nr |
| P33E | Información directa a los empleados sobre la oferta de servicios/subsidios: 33 ¿Por favor cuénteme, usted qué espera que haga una CCF ideal? 0. No 1. Si 8. Nr |
| P33F | Precios bajos en los servicios de recreación ofrecidos: 33 ¿Por favor cuénteme, usted qué espera que haga una CCF ideal? 0. No 1. Si 8. Nr |
| P33G | Que ofrezca servicios innovadores / novedosos: 33 ¿Por favor cuénteme, usted qué espera que haga una CCF ideal? 0. No 1. Si 8. Nr |
| P33H | Que tengan sedes en las ciudades donde uno vive.: 33 ¿Por favor cuénteme, usted qué espera que haga una CCF ideal? 0. No 1. Si 8. Nr |
| P33I | Que sean tenga una relación más cercana con los afiliados: 33 ¿Por favor cuénteme, usted qué espera que haga una CCF ideal? 0. No 1. Si 8. Nr |
| P33J | Que sean honestas: 33 ¿Por favor cuénteme, usted qué espera que haga una |

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

| | |
|---------|---|
| | CCF ideal? 0. No 1. Si 8. Nr |
| P33K | Otros: 33 ¿Por favor cuénteme, usted qué espera que haga una CCF ideal? 0. No 1. Si 8. Nr |
| P33_O_1 | Otro |
| P33_O_2 | Otro |
| P33_O_3 | Otro |
| P34A | A. Subsidio Familiar (cuota monetaria) 01. Si 02. No |
| P34B | B. Subsidio de Vivienda 01. Si 02. No |
| P34C | C. Subsidio al desempleo 01. Si 02. No |
| P34D | D. Subsidio en especie (Alimentos, vestidos, becas, textos escolares, medicamentos, auxilios funerarios, otros) 01. Si 02. No |
| P34E | E. Crédito Social 01. Si 02. No |
| P34F | F. Educación Formal 01. Si 02. No |
| P34G | G. Capacitación/ Educación para el trabajo y el desarrollo humano 01. Si 02. No |
| P34H | H. Bibliotecas 01. Si 02. No |
| P34I | I. Cultura 01. Si 02. No |
| P34J | J. Recreación 01. Si |

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

| | |
|-------|--|
| | 02. No |
| P34K | K. Turismo 01. Si 02. No |
| P34L | L. Alquiler de salones eventos (sociales o empresariales) 01. Si 02. No |
| P34_O | Otro ¿Cuál? 01. Si 02. No |
| P60 | Otro |
| P35AA | No sabía que podía utilizarlos: A. Subsidio Familiar (cuota monetaria) 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35AB | No hubo disponibilidad cuando desee usarlos: A. Subsidio Familiar (cuota monetaria) 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35AC | Hay muchos trámites para utilizarlos: A. Subsidio Familiar (cuota monetaria) 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35AD | No son de mi interés: A. Subsidio Familiar (cuota monetaria) 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35AE | No son para mi categoría de afiliación: A. Subsidio Familiar (cuota monetaria) 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35AF | No me han informado como acceder o usarlos: A. Subsidio Familiar (cuota monetaria) 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35AG | No hay sede en mi zona: A. Subsidio Familiar (cuota monetaria) 0. No 1. Si 8. Nr |

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

| | |
|-------|---|
| P35AH | Las tarifas son muy altas: A. Subsidio Familiar (cuota monetaria) 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35AI | Por falta de tiempo: A. Subsidio Familiar (cuota monetaria) 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35AJ | Otro: A. Subsidio Familiar (cuota monetaria) 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35BA | No sabía que podía utilizarlos: B. Subsidio de Vivienda 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35BB | No hubo disponibilidad cuando desee usarlos: B. Subsidio de Vivienda 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35BC | Hay muchos trámites para utilizarlos: B. Subsidio de Vivienda 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35BD | No son de mi interés: B. Subsidio de Vivienda 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35BE | No son para mi categoría de afiliación: B. Subsidio de Vivienda 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35BF | No me han informado como acceder o usarlos: B. Subsidio de Vivienda 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35BG | No hay sede en mi zona: B. Subsidio de Vivienda 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35BH | Las tarifas son muy altas: B. Subsidio de Vivienda |

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

| | |
|-------|--|
| | 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35BI | Por falta de tiempo: B. Subsidio de Vivienda 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35BJ | Otro: B. Subsidio de Vivienda 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35CA | No sabía que podía utilizarlos: C. Subsidio al desempleo 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35CB | No hubo disponibilidad cuando desee usarlos: C. Subsidio al desempleo 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35CC | Hay muchos trámites para utilizarlos: C. Subsidio al desempleo 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35CD | No son de mi interés: C. Subsidio al desempleo 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35CE | No son para mi categoría de afiliación: C. Subsidio al desempleo 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35CF | No me han informado como acceder o usarlos: C. Subsidio al desempleo 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35CG | No hay sede en mi zona: C. Subsidio al desempleo 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35CH | Las tarifas son muy altas: C. Subsidio al desempleo 0. No |

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

| | |
|-------|--|
| | <p>1. Si 8. Nr</p> |
| P35CI | <p>Por falta de tiempo: C. Subsidio al desempleo</p> <p>0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P35CJ | <p>Otro: C. Subsidio al desempleo</p> <p>0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P35DA | <p>No sabía que podía utilizarlos: D. Subsidio en especie (Alimentos, vestido, becas, textos escolares, medicamentos, auxilios funerarios, otro)</p> <p>0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P35DB | <p>No hubo disponibilidad cuando desee usarlos: D. Subsidio en especie (Alimentos, vestido, becas, textos escolares, medicamentos, auxilios funerarios, otro)</p> <p>0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P35DC | <p>Hay muchos trámites para utilizarlos: D. Subsidio en especie (Alimentos, vestido, becas, textos escolares, medicamentos, auxilios funerarios, otro)</p> <p>0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P35DD | <p>No son de mi interés: D. Subsidio en especie (Alimentos, vestido, becas, textos escolares, medicamentos, auxilios funerarios, otro)</p> <p>0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P35DE | <p>No son para mi categoría de afiliación: D. Subsidio en especie (Alimentos, vestido, becas, textos escolares, medicamentos, auxilios funerarios, otro)</p> <p>0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P35DF | <p>No me han informado como acceder o usarlos: D. Subsidio en especie (Alimentos, vestido, becas, textos escolares, medicamentos, auxilios funerarios, otro)</p> <p>0. No 1. Si</p> |

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

| | 8. Nr |
|-------|---|
| P35DG | No hay sede en mi zona: D. Subsidio en especie (Alimentos, vestido, becas, textos escolares, medicamentos, auxilios funerarios, otro) 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35DH | Las tarifas son muy altas: D. Subsidio en especie (Alimentos, vestido, becas, textos escolares, medicamentos, auxilios funerarios, otro) 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35DI | Por falta de tiempo: D. Subsidio en especie (Alimentos, vestido, becas, textos escolares, medicamentos, auxilios funerarios, otro) 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35DJ | Otro: D. Subsidio en especie (Alimentos, vestido, becas, textos escolares, medicamentos, auxilios funerarios, otro) 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35EA | No sabía que podía utilizarlos: E. Crédito Social 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35EB | No hubo disponibilidad cuando desee usarlos: E. Crédito Social 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35EC | Hay muchos trámites para utilizarlos: E. Crédito Social 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35ED | No son de mi interés: E. Crédito Social 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35EE | No son para mi categoría de afiliación: E. Crédito Social 0. No 1. Si 8. Nr |

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

| | |
|-------|---|
| P35EF | No me han informado como acceder o usarlos: E. Crédito Social 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35EG | No hay sede en mi zona: E. Crédito Social 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35EH | Las tarifas son muy altas: E. Crédito Social 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35EI | Por falta de tiempo: E. Crédito Social 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35EJ | Otro: E. Crédito Social 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35FA | No sabía que podía utilizarlos: F. Educación Formal 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35FB | No hubo disponibilidad cuando desee usarlos: F. Educación Formal 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35FC | Hay muchos trámites para utilizarlos: F. Educación Formal 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35FD | No son de mi interés: F. Educación Formal 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35FE | No son para mi categoría de afiliación: F. Educación Formal 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35FF | No me han informado como acceder o usarlos: F. Educación Formal |

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

| | |
|-------|---|
| | <p>0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P35FG | <p>No hay sede en mi zona: F. Educación Formal 0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P35FH | <p>Las tarifas son muy altas: F. Educación Formal 0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P35FI | <p>Por falta de tiempo: F. Educación Formal 0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P35FJ | <p>Otro: F. Educación Formal 0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P35GA | <p>No sabía que podía utilizarlos: G. Capacitación/ Educación para el trabajo y el desarrollo humano 0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P35GB | <p>No hubo disponibilidad cuando desee usarlos: G. Capacitación/ Educación para el trabajo y el desarrollo humano 0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P35GC | <p>Hay muchos trámites para utilizarlos: G. Capacitación/ Educación para el trabajo y el desarrollo humano 0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P35GD | <p>No son de mi interés: G. Capacitación/ Educación para el trabajo y el desarrollo humano 0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P35GE | <p>No son para mi categoría de afiliación: G. Capacitación/ Educación para el trabajo y el desarrollo humano</p> |

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

| | |
|-------|---|
| | <p>0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P35GF | <p>No me han informado como acceder o usarlos: G. Capacitación/ Educación para el trabajo y el desarrollo humano</p> <p>0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P35GG | <p>No hay sede en mi zona: G. Capacitación/ Educación para el trabajo y el desarrollo humano</p> <p>0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P35GH | <p>Las tarifas son muy altas: G Capacitación/ Educación para el trabajo y el desarrollo humano</p> <p>0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P35GI | <p>Por falta de tiempo: G. Capacitación/ Educación para el trabajo y el desarrollo humano</p> <p>0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P35GJ | <p>Otro: G. Capacitación/ Educación para el trabajo y el desarrollo humano</p> <p>0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P35HA | <p>No sabía que podía utilizarlos: H. Bibliotecas</p> <p>0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P35HB | <p>No hubo disponibilidad cuando desee usarlos: H. Bibliotecas</p> <p>0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P35HC | <p>Hay muchos trámites para utilizarlos: H. Bibliotecas</p> <p>0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P35HD | <p>No son de mi interés: H. Bibliotecas</p> <p>0. No</p> |

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

| | |
|-------|---|
| | 1. Si 8. Nr |
| P35HE | No son para mi categoría de afiliación: H. Bibliotecas 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35HF | No me han informado como acceder o usarlos: H. Bibliotecas 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35HG | No hay sede en mi zona: H. Bibliotecas 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35HH | Las tarifas son muy altas: H. Bibliotecas 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35HI | Por falta de tiempo: H. Bibliotecas 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35HJ | Otro: H. Bibliotecas 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35IA | No sabía que podía utilizarlos: I. Cultura 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35IB | No hubo disponibilidad cuando desee usarlos: I. Cultura 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35IC | Hay muchos trámites para utilizarlos: I. Cultura 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35ID | No son de mi interés: I. Cultura 0. No 1. Si |

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

| | |
|-------|---|
| | 8. Nr |
| P35IE | No son para mi categoría de afiliación: I. Cultura 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35IF | No me han informado como acceder o usarlos: I. Cultura 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35IG | No hay sede en mi zona: I. Cultura 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35IH | Las tarifas son muy altas: I. Cultura 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35II | Por falta de tiempo: I. Cultura 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35IJ | Otro: I. Cultura 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35JA | No sabía que podía utilizarlos: J. Recreación 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35JB | No hubo disponibilidad cuando desee usarlos: J. Recreación 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35JC | Hay muchos trámites para utilizarlos: J. Recreación 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35JD | No son de mi interés: J. Recreación 0. No 1. Si 8. Nr |

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

| | |
|-------|--|
| P35JE | No son para mi categoría de afiliación: J. Recreación 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35JF | No me han informado como acceder o usarlos: J. Recreación 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35JG | No hay sede en mi zona: J. Recreación 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35JH | Las tarifas son muy altas: J. Recreación 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35JI | Por falta de tiempo: J. Recreación 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35JJ | Otro: J. Recreación 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35KA | No sabía que podía utilizarlos: K. Turismo 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35KB | No hubo disponibilidad cuando desee usarlos: K. Turismo 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35KC | Hay muchos trámites para utilizarlos: K. Turismo 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35KD | No son de mi interés: K. Turismo 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35KE | No son para mi categoría de afiliación: K. Turismo |

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

| | |
|-------|---|
| | <p>0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P35KF | <p>No me han informado como acceder o usarlos: K. Turismo 0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P35KG | <p>No hay sede en mi zona: K. Turismo 0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P35KH | <p>Las tarifas son muy altas: K. Turismo 0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P35KI | <p>Por falta de tiempo: K. Turismo 0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P35KJ | <p>Otro: K. Turismo 0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P35LA | <p>No sabía que podía utilizarlos: L. Alquiler de salones eventos (sociales o empresariales) 0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P35LB | <p>No hubo disponibilidad cuando desee usarlos: L. Alquiler de salones eventos (sociales o empresariales) 0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P35LC | <p>Hay muchos trámites para utilizarlos: L. (sociales o empresariales) 0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P35LD | <p>No son de mi interés: L. Alquiler de salones eventos (sociales o empresariales) 0. No 1. Si 8. Nr</p> |

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

| | |
|--------|--|
| P35LE | No son para mi categoría de afiliación: L. Alquiler de salones eventos (sociales o empresariales) 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35LF | No me han informado como acceder o usarlos: L. Alquiler de salones eventos (sociales o empresariales) 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35LG | No hay sede en mi zona: L. Alquiler de salones eventos (sociales o empresariales) 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35LH | Las tarifas son muy altas: L. Alquiler de salones eventos (sociales o empresariales) 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35LI | Por falta de tiempo: L. Alquiler de salones eventos (sociales o empresariales) 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35LJ | Otro: L. Alquiler de salones eventos (sociales o empresariales) 0. No 1. Si 8. Nr |
| P35A_O | Otro |
| P35B_O | Otro |
| P35C_O | Otro |
| P35D_O | Otro |
| P35E_O | Otro |
| P35F_O | Otro |
| P35G_O | Otro |
| P35H_O | Otro |
| P35I_O | Otro |
| P35J_O | Otro |
| P35K_O | Otro |
| P35L_O | Otro |
| P36A | A. Subsidio Familiar (cuota monetaria) |

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

| | |
|------|---|
| | <ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente Insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho 5. Totalmente Satisfecho 8. Ns/ Nr |
| P36B | <p>B. Subsidio de Vivienda</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente Insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho 5. Totalmente Satisfecho 8. Ns/ Nr |
| P36C | <p>C. Subsidio al desempleo</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente Insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho 5. Totalmente Satisfecho 8. Ns/ Nr |
| P36D | <p>D. Subsidio en especie (Alimentos, vestidos, becas, textos escolares, medicamentos, auxilios funerarios, otros)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente Insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho 5. Totalmente Satisfecho 8. Ns/ Nr |
| P36E | <p>E. Crédito Social</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente Insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho 5. Totalmente Satisfecho 8. Ns/ Nr |
| P36F | <p>F. Educación Formal</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente Insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho 5. Totalmente Satisfecho |

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

| | |
|------|---|
| | 8. Ns/ Nr |
| P36G | G. Capacitación/ Educación para el trabajo y el desarrollo humano 1. Totalmente Insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho 5. Totalmente Satisfecho 8. Ns/ Nr |
| P36H | H. Bibliotecas 1. Totalmente Insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho 5. Totalmente Satisfecho 8. Ns/ Nr |
| P36I | I. Cultura 1. Totalmente Insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho 5. Totalmente Satisfecho 8. Ns/ Nr |
| P36J | J. Recreación 1. Totalmente Insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho 5. Totalmente Satisfecho 8. Ns/ Nr |
| P36K | K. Turismo 1. Totalmente Insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho 5. Totalmente Satisfecho 8. Ns/ Nr |
| P36L | L. Alquiler de salones eventos (sociales o empresariales) 1. Totalmente Insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho |

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

| | |
|--------|--|
| | <p>5. Totalmente Satisfecho 8. Ns/ Nr</p> |
| P36LL | <p>LL. La amabilidad del personal 1. Totalmente Insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho 5. Totalmente Satisfecho 8. Ns/ Nr</p> |
| P36M | <p>M. La agilidad de la atención 1. Totalmente Insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho 5. Totalmente Satisfecho 8. Ns/ Nr</p> |
| P36N | <p>N. La capacidad para escuchar y entender su problema 1. Totalmente Insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho 5. Totalmente Satisfecho 8. Ns/ Nr</p> |
| P36ENE | <p>Ñ. La personalización de la atención 1. Totalmente Insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho 5. Totalmente Satisfecho 8. Ns/ Nr</p> |
| P36O | <p>O. La orientación e información que le dieron sobre la solución a su problema 1. Totalmente Insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Ni satisfecho, ni insatisfecho 4. Satisfecho 5. Totalmente Satisfecho 8. Ns/ Nr</p> |
| P37AA | <p>Información de la Caja: 37. A .A través de que medio se enteró de los servicios que prestan las Cajas de Compensación Familiar 0. No 1. Si</p> |

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

| | 8. Nr |
|--------|--|
| P37AB | <p>Información en la empresa: 37A. A través de que medio se enteró de los servicios que prestan las Cajas de Compensación Familiar</p> <p>0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P37AC | <p>Un conocido/familiar: 37A. A través de que medio se enteró de los servicios que prestan las Cajas de Compensación Familiar</p> <p>0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P37AD | <p>Publicidad: 37A. A través de que medio se enteró de los servicios que prestan las Cajas de Compensación Familiar</p> <p>0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P37AE | <p>Correo electrónico: 37. A través de que medio se enteró de los servicios que prestan las Cajas de Compensación Familiar</p> <p>0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P37AF | <p>Otro, ¿Cuál?: 37A. A través de que medio se enteró de los servicios que prestan las Cajas de Compensación Familiar</p> <p>0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P37A_O | 37. Otro |
| P38BA | <p>Información de la Caja: 38B. ¿Y por qué medios le gustaría que su Caja de Compensación Familiar le informara sobre los programas y servicios que ofrece para poder acceder a ellos?</p> <p>0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P38BB | <p>Información en la empresa: 38B. . ¿Y por qué medios le gustaría que su Caja de Compensación Familiar le informara sobre los programas y servicios que ofrece para poder acceder a ellos?</p> <p>0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P38BC | <p>Un conocido/familiar: 38B. . ¿Y por qué medios le gustaría que su Caja de Compensación Familiar le informara sobre los programas y servicios que ofrece</p> |

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

| | |
|----------|---|
| | <p>para poder acceder a ellos?</p> <p>0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P38BD | <p>Publicidad: 38B. ¿Y por qué medios le gustaría que su Caja de Compensación Familiar le informara sobre los programas y servicios que ofrece para poder acceder a ellos?</p> <p>0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P38BE | <p>Correo electrónico: 38B. . ¿Y por qué medios le gustaría que su Caja de Compensación Familiar le informara sobre los programas y servicios que ofrece para poder acceder a ellos?</p> <p>0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P38BF | <p>Otro, ¿Cuál?: 38B. . ¿Y por qué medios le gustaría que su Caja de Compensación Familiar le informara sobre los programas y servicios que ofrece para poder acceder a ellos?</p> <p>0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P38B_O_1 | 38. Otro |
| P38B_O_2 | 38. Otro |
| P38 | <p>38 En general, ¿cuál de estas frases describe mejor su actuación frente a los servicios de la CCF?</p> <p>01. Yo soy de los que no utilizo los servicios / beneficios/ subsidios de las CCF 02. Yo soy de los que utilizo poco los servicios / beneficios/ subsidios de las CCF 03. Yo soy de los que utilizo los servicios / beneficios/ subsidios de las CCF 04. Yo soy de los que utilizo mucho los servicios / beneficios/ subsidios de las CCF 99. Ns/ Nr</p> |
| P39A | <p>La facilidad en los trámites: 39. ¿Si pudiera sugerir a su empleador cómo decidir sobre cual CCF elegir para usted y sus compañeros de trabajo?</p> <p>0. No 1. Si 8. Nr</p> |
| P39B | 01.La variedad en la oferta de turismo y recreación: |

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

| | |
|-------|--|
| | 0. No 1. Si 8. Nr |
| P39C | La facilidad para acceder a los subsidios 0. No 1. Si 8. Nr |
| P39D | La ubicación y dotación de las instalaciones 0. No 1. Si 8. Nr |
| P39E | La cantidad y calidad de las instalaciones 0. No 1. Si 8. Nr |
| P39F | Que tenga colegios, institutos y universidades 0. No 1. Si 8. Nr |
| P39G | La oferta de capacitación laboral / educación no formal 0. No 1. Si 8. Nr |
| P39H | Los beneficios en los servicios de salud 0. No 1. Si 8. Nr |
| P39I | Las tarifas en los servicios sociales en general 0. No 1. Si 8. Nr |
| P39J | No tengo hijos 0. No 1. Si 8. Nr |
| P39K | Otro 0. No 1. Si 8. Nr |
| P39_O | 39. Otro |
| P40 | 40. ¿Usted recomendaría a otros empleados afiliarse a su CCF actual? |

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

| | |
|------|--|
| | <p>01. Si la recomendaría 02. No la recomendaría 03. Ns/ Nr</p> |
| P41A | <p>Las cajas de compensación familiar son indispensables</p> <p>1. Total Desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Más o menos de Acuerdo 4. De acuerdo 5. Total Acuerdo 8. Ns/ Nr</p> |
| P41B | <p>Casi no uso los servicios de recreación en la ciudad porque me quedan lejos</p> <p>1. Total Desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Más o menos de Acuerdo 4. De acuerdo 5. Total Acuerdo 8. Ns/ Nr</p> |
| P41C | <p>Las CCF podrían prestar más servicios/beneficios para los empleados</p> <p>1. Total Desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Más o menos de Acuerdo 4. De acuerdo 5. Total Acuerdo 8. Ns/ Nr</p> |
| P41D | <p>A las CCF les falta darnos a conocer más sus servicios</p> <p>1. Total Desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Más o menos de Acuerdo 4. De acuerdo 5. Total Acuerdo 8. Ns/ Nr</p> |
| P41E | <p>Las CCF deberían mejorar las tarifas de los servicios de turismo</p> <p>1. Total Desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Más o menos de Acuerdo 4. De acuerdo 5. Total Acuerdo 8. Ns/ Nr</p> |
| P41F | <p>Creo que las CCF tienen muchos servicios que desconozco</p> <p>1. Total Desacuerdo 2. Desacuerdo</p> |

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

| | |
|------|--|
| | <p>3. Más o menos de Acuerdo</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Total Acuerdo</p> <p>8. Ns/ Nr</p> |
| P41G | <p>A veces pienso que las CCF no prestan servicios útiles para mí</p> <p>1. Total Desacuerdo</p> <p>2. Desacuerdo</p> <p>3. Más o menos de Acuerdo</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Total Acuerdo</p> <p>8. Ns/ Nr</p> |
| P42 | <p>42. ¿Actualmente recibe SUBSIDIO FAMILIAR?</p> <p>01. Si</p> <p>02. No – Pase a Preg. 47</p> <p>03. Ns/ Nr</p> |
| P43 | <p>43. ¿Por cuántas personas recibe el subsidio? (ENC. ESCRIBA NÚMERO)</p> <p>_____</p> <p>98. Ns/ Nr</p> |
| P44 | <p>44. ¿Y estas personas son...? (ENC. LEA):</p> <p>1. Padres</p> <p>2. Hermanos</p> <p>3. Hijos</p> <p>4. Ns/ Nr</p> |
| P45A | <p>Alimentos</p> <p>0. No</p> <p>1. Si</p> <p>8. Nr</p> |
| P45B | <p>Transporte</p> <p>0. No</p> <p>1. Si</p> <p>8. Nr</p> |
| P45C | <p>Educación</p> <p>0. No</p> <p>1. Si</p> <p>8. Nr</p> |
| P45D | <p>Vivienda (Servicios públicos, arriendo, arreglos locativos, etc.)</p> <p>0. No</p> <p>1. Si</p> <p>8. Nr</p> |
| P45E | <p>Ahorro</p> <p>0. No</p> |

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

| | |
|-------|--|
| | 1. Si 8. Nr |
| P45F | Vestuario 0. No 1. Si 8. Nr |
| P45G | Diversión 0. No 1. Si 8. Nr |
| P45H | Otro 0. No 1. Si 8. Nr |
| P45_O | 45. Otro |
| P46 | 46. ¿Considera usted, que en su caso, el subsidio de cuota monetaria contribuye para cubrir sus cargas económicas y las de su familia? 01. Si 02. No 03. Ns/ Nr |
| P47 | 47. ¿Su hogar ha sido beneficiario de Subsidio de Vivienda asignado por su CCF? 01. Si 02. No – Pase a Preg. 49 |
| P48 | 48. El subsidio de vivienda fue utilizado para: ENC. LEA (RU) 01. Adquisición de vivienda nueva 02. Construcción en sitio propio 03. Mejoramiento de vivienda 08. Ns/ Nr |
| P49 | 49. Considera que las tarifas de los servicios de su CCF, son:(ENC. LEA) (RU) 01. Económicas 02. Justas 03. Costosas 08. Ns/ Nr |
| P50 | 50. El servicio que usted más valora de los que ofrece su CCF es... |
| P51_1 | 51. ¿Por qué? |
| P52 | 52. El servicio que para usted es menos relevante de los que ofrece su CCF es... |
| P53 | 53. ¿Por qué? |
| P54 | 54. En general, ¿cuál es su nivel de satisfacción respecto a su Caja de Compensación familiar? 1. Muy Insatisfecho |

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

| | |
|-------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> 2. Dos 3. Tres 4. Cuatro 5. Muy Satisfecho 8. Ns/ Nr |
| P55 | <p>55. ¿Qué tanto incide su CCF en el mejoramiento de sus condiciones de calidad de vida?</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Nada 2. Dos 3. Tres 4. Cuatro 5. Mucho 8. Ns/ Nr |
| P56 | <p>56. ¿Con cuál de estas acciones, las CCF podrían aportar más a su calidad de vida?</p> <ul style="list-style-type: none"> 01. Más oferta de beneficios educacionales 02. Más oferta de beneficios vacacionales y/o recreacionales 03. Comunicar mejor los servicios y beneficios que ofrecen 04. Ubicar las sedes más cerca de usted 05. Facilitar los trámites 99. Ns/ Nr |
| P56_O | 56. Otro |
| P57 | <p>57. ¿Conoce o ha oído hablar de la SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR?</p> <ul style="list-style-type: none"> 01. Si 02. No – Pase a Preg. 59 08. Ns/ Nr |
| P58 | 58. ¿Qué funciones cree usted que cumple la Superintendencia de Subsidio Familiar? |
| P59 | <p>59 ¿Conoce o ha oído hablar del Ministerio del Trabajo?</p> <ul style="list-style-type: none"> 01. Si 02. No – Pase a Preg. 61 08. Ns/ Nr |
| P60 | 60. ¿Qué funciones cree usted que cumple el Ministerio de Trabajo con respecto a las Cajas de Compensación familiar? |
| P61 | <p>61. ¿A quién se dirigiría usted en caso de tener alguna petición, queja o reclamo respecto a los servicios y/o subsidios de su CCF?</p> <ul style="list-style-type: none"> 01. Oficina de Servicio al Cliente de las Cajas 02. Superintendencia del Subsidio Familiar 03. Ministerio de Trabajo 04. Otras |

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

| | 05. Ns/ Nr |
|--------|---|
| P62 | 62. Ya para terminar cuénteme que le comunica esta frase “Las Cajas de Compensación le brindan oportunidades para una mejor calidad de vida” |
| HORA2 | |
| Región | Región |
| Factor | Factor |

BASE DE DATOS ANONIMIZADA.

La base de datos fue entregada a ASOCAJAS y al MINISTERIO DE TRABAJO en forma anonimizada, es decir sin los datos de contacto del encuestado.

Las tablas descriptivas de los datos se presentaron a nivel de Región y Categoría, en ellas están los cruces básicos de todas las preguntas del cuestionario y los pases existentes en el cuestionario que son los que sirven para verificar la consistencia y calidad de los datos.

Se validaron las siguientes preguntas con la página de ASOCAJAS: La categoría de afiliación a las CCF y el porcentaje de personas que recibían cuota monetaria.

Es de anotar que el estudio era representativo a nivel de Región y Categoría y así se calcularon los factores de expansión por lo tanto no se pueden realizar cruces a nivel de otra variable (municipio, estrato etc.) pues estos no son validos y arrojarían cifras erradas.



Prosperidad
para todos



ASOCAJAS
ASOCIACIÓN NACIONAL DE CAJAS
DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

*“Estudio de percepción de los servicios prestados por
las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”*

ANEXO 1: MANUAL DE LA ENCUESTA

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

Señor Encuestador a continuación encontrará las instrucciones básicas para diligenciar la información del cuestionario a realizar en el marco del estudio “Percepción Cajas de Compensación Familiar – Afiliados”.

Usted debe seguir al pie de la letra las instrucciones dadas en cada pregunta.

El cuestionario está estructurado en 9 grandes bloques así:

| Módulo | Número preguntas | Objetivo |
|---|------------------|---|
| HOJA DE CONTROL | | Registro de datos de encuestador y supervisión, registro de supervisión y registro fecha y duración encuesta. |
| A. IDENTIFICACIÓN Y FAMILIA | 7 | Caracterización básica afiliado a nivel de ubicación: ciudad, domicilio, composición familiar entre otros. |
| B. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS A NIVEL PERSONAL | 5 | Caracterización demográfica: sexo, género, entre otros. |
| C. DATOS LABORALES | 12 | Caracterización laboral: Cargo, tipo contrato, nivel salarial, entre otros |
| D. CONOCIMIENTO Y USO DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR | 19 | Nivel de conocimiento de las Cajas de Compensación Familiar, nivel de conocimiento y uso de servicios, Nivel de satisfacción. |
| E. SUBSIDIO FAMILIAR (CUOTA MONETARIA) | 5 | Uso Subsidio familiar y características de uso. |
| F. SUBSIDIO DE VIVIENDA | 2 | Uso Subsidio de vivienda y características de uso |
| G. SERVICIOS SOCIALES | 5 | Uso de servicios sociales |
| I. PERCEPCIÓN CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR | 9 | Nivel de satisfacción general, aporte a calidad de vida, entre otros. |



Prosperidad
para todos



ASOCAJAS
ASOCIACIÓN NACIONAL DE CAJAS
DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

Tenga en cuenta las siguientes siglas utilizadas en este cuestionario:

RU= RESPUESTA ÚNICA
RM= RESPUESTA MÚLTIPLE
NS NR= NO SABE NO RESPONDE
ENC= ENCUESTADOR

ENC LEA= SIGNIFICA QUE USTED DEBE LEER **TEXTUALMENTE** LA PREGUNTA TAL COMO ESTÁ INDICADA.

ENC. NO LEA= SIGNIFICA QUE USTED POR NINGÚN MOTIVO DEBE LEER LAS OPCIONES DE RESPUESTA. UNA VEZ CONTESTE EL ENTREVISTADO, SIMPLEMENTE REGISTRE LA RESPUESTA EN ALGUNA DE LAS OPCIONES Y SI NO ESTÁ INCLUIDA O NO LOGRA DETERMINARLA, POR FAVOR REGÍSTRE LA RESPUESTA EXACTA EN LA ALTERNATIVA “OTROS”.

BLOQUE HOJA DE CONTROL

El primer bloque es la hoja de control interno. En ella tiene que registrar completamente todos los campos en blanco. Deje libres las casillas de supervisión y la de número de la encuesta.

HOJA DE CONTROL

Dic 2013

No de Encuesta:

| | | |
|--|--------------|----------------|
| Nombre del entrevistador | | |
| Nombre del supervisor | | |
| Nombre del entrevistado | | |
| Teléfono | | |
| E mail | | |
| Nombre de la empresa, | | |
| Esta entrevista fue controlada/supervisada.... | Directamente | Indirectamente |

REGISTRO DE INFORMACIÓN DE CAMPO – PARA SER COMPLETADA POR EL ENTREVISTADOR

| | | |
|--|-------|-------|
| Fecha de la entrevista (día/mes/año) | | |
| Hora de inicio de la entrevista | | |
| Hora de finalización de la entrevista | | |
| Selección de la empresa según instrucciones del Jefe de Campo | 1. Si | 2. No |
| Selección del informante según instrucciones del Jefe de campo | 1. Si | 2. No |
| Idioma de la entrevista ESPAÑOL | | |

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

BLOQUE A. IDENTIFICACIÓN Y FAMILIA

PREGUNTA FILTRO

Lo primero que debe tener en cuenta es que este es un estudio con AFILIADOS a las Cajas de Compensación Familiar (CCF). La primer pregunta es el filtro y todos los entrevistados deberán ser afiliados a alguna CCF.

0. ¿Está usted afiliado a alguna CCF como empleado? (ENC. ACLARE QUE NO COMO INDEPENDIENTE)

PREGUNTAS UBICACIÓN

En los campos asignados, registre los datos de ubicación del entrevistado en forma exacta y completa.

Para comenzar le voy a preguntar algunos datos de identificación simplemente con fines estadísticos.

1. En qué Departamento vive _____
2. En qué Municipio _____
- 3.Cuál es su Nombre y su Apellido _____
- 4.Cuál es su Teléfono de Contacto _____ e mail: _____
5. Qué estrato socioeconómico aparece en su recibo de energía eléctrica) _____

MODALIDAD VIVIENDA Y COMPOSICIÓN HOGAR

En la pregunta 6 tenga en cuenta que se busca conocer la modalidad en que el entrevistado vive –vivienda en arriendo o propia- o si vive con su familia sin pagar arriendo. Tenga en cuenta que esta pregunta es de respuesta única.

6. Cuénteme por favor, Si Usted... ..: **(RU)**
 01. Vive con su familia y no paga arriendo.
 02. Vive en su vivienda Propia, totalmente pagada
 03. Viven en su vivienda Propia, la están pagando
 04. Vive En arriendo o subarriendo
 05. Otros. Cuál
 06. NS NR

COMPOSICIÓN HOGAR

En esta pregunta registre el número exacto de todas las personas que componen el hogar.

7. De cuántas personas se compone su hogar (incluyéndose). _____ - **Numérico (1 o más)**
Hogar (trabajador, esposo(a), hijo(s), y personas dependientes)

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

B. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS A NIVEL PERSONAL

En esta sección registre en forma exacta los datos demográficos del entrevistado. Tenga en cuenta que las preguntas 10, 11 y 12 de esta sección son de respuesta única.

8. ¿Cuántos años cumplidos tiene? _____ - **Numérico (18 años o más)**

9. Género

01. Hombre 02. Mujer

10. Me podría indicar cuál es estado civil ... **(RU)**

| ESTADO CIVIL | |
|--------------|----|
| Soltero | 01 |
| Casado | 02 |
| Unión libre | 03 |
| Viudo | 04 |
| Separado | 05 |

11. ¿Cuál es el nivel académico más alto alcanzado por usted? **(RU) (ENC. LEA Y MARQUE EN P 11)**

12. ¿Y cuál es el último año o grado aprobado en este nivel? **(RU) (ENC. MARQUE EN P 12)**

| | P 11 | P12 |
|------------------------|------|-------------|
| Ninguno | 01 | |
| Preescolar | 02 | |
| Básica primaria | 03 | (1o- 5º) |
| Básica secundaria | 04 | (6o - 9o) |
| Media | 05 | (10o - 13o) |
| Técnica, Tecnológica o | 06 | |
| Universitaria | 07 | |
| Postgrado | 08 | |
| 99. NS NR | | |

***Favor ajustar semestres a años (ej: Tres semestres registrar 1 año)**

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

C. DATOS LABORALES

La pregunta 13ª, indica que la debe leer textualmente.

13. A.Cuál es el cargo que desempeña en esta empresa: **(ENC. LEA)**

| | P 13 A |
|-----------------------------------|--------|
| Directivo | 01 |
| Gerentes /Directores de área | 02 |
| Jefes Sección /Administradores | 03 |
| Analistas/Profesionales | 04 |
| Asistentes/auxiliares/Secretarias | 05 |
| Supervisores / Operarios /Obrero/ | 06 |
| 99. NS NR | |

En esta pregunta entregue la tarjeta indicada y clasifique según la clasificación de la actividad. Si no tiene claridad en la clasificación escriba su respuesta textualmente en “otros”.

13B. ¿De éstas actividades que le voy a entregar **(ENC. ENTREGAR TARJETA)**, a cuál se dedica la empresa o negocio en el que usted trabaja? _____ **(ENC. CLASIFIQUE SEGUN INSTRUCTIVO)**

| Actividad | P13 B |
|--|-------|
| Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca | 1 |
| Explotación de minas y canteras | 2 |
| Industria manufacturera (Fábricas que produzcan bienes) | 3 |
| Suministro de electricidad, gas, y agua (Servicios públicos) | 4 |
| Construcción | 5 |
| Comercio (Hoteles y Restaurantes/Comercio al por mayor ó al por menor) | 6 |
| Transporte, almacenamiento y comunicaciones (Telefonía, transporte, TV) | 7 |
| Intermediación financiera (Bancos, Aseguradoras) | 8 |
| Actividades inmobiliarias (Arriendo, intermediación ventas) | 10 |
| Servicios comunales, sociales y personales. (Servicios profesionales, técnicos, Educación, Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación) | 11 |
| NS NR | 99 |

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

Tenga en cuenta que las preguntas 14 a la 16 son de respuesta ÚNICA y debe marcar sólo una alternativa de respuesta.

14. ¿Cuántas personas en total tiene la empresa, negocio, industria, oficina, firma, finca ó sitio donde trabaja? **ENC. LEA (RU)**

- 01. Trabaja solo
- 02. 2 a 3 personas
- 03. 4 a 5 personas
- 04. 6 a 10 personas
- 05. 11 a 19 personas
- 06. 20 a 30 personas
- 07. 31 a 50 personas
- 08. 51 a 100 personas
- 09. 101 o más personas
- 10. NS NR

15. ¿Qué tipo de contrato laboral tiene con su empleador? **(RU)(ENC. LEA)**

- 01. Verbal
- 02. Escrito
- 03 NS NR

En la pregunta 16 si el entrevistado responde que tiene contrato a término indefinido, pase a la pregunta 18. Si no, continúe con la 17.

16. ¿El tipo de contrato es a término fijo o indefinido? **(ENC. LEA) (RU)**

- 01. Fijo
- 02. Indefinido - **Pase a Preg. N° 18**
- 03 NS NR

En la pregunta 17 escriba textualmente el número de meses reportado por el entrevistado.

17. ¿Me podría decir cuál será la duración de este contrato en meses? _____ - **Numérico (meses)**

Pregunta 18 es opción única.

18. ¿La empresa /persona que lo contrató es la misma empresa donde presta sus servicios?

01. **Si** es la misma donde presta sus servicios

02. **No** es la misma donde presta sus servicios

03 NS NR

Preguntas 19 y 20: escriba textualmente el número de meses reportado por el entrevistado.

19. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en esta empresa?

_____ - **Numérico (meses)**

20. ¿Cuántas horas a la semana trabaja normalmente en ese trabajo?

_____ - **Numérico (horas)**

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

Preguntas 21 a 23: Respuesta única.

21. ¿De estos rangos que le voy a mencionar, indíqueme por favor en cuál se encuentra su salario mensual? **ENC. LEA CIFRAS**

01. Menos de \$ 589.500 (1SMLV)
02. Entre \$ 589.500 y \$ 1'179.000 (1 y 2 SMLV)
03. Entre \$ 1'179.001 y \$ 1'768.500 (2 y 3 SMLV)
04. Entre \$ 1'768.501 y \$ 2'358.000 (3 y 4 SMLV)
05. Entre \$ 2'358.001 y \$ 3'537.000 (4 y 6 SMLV)
06. Entre \$ 3'537.001 y \$ 5'895.000 (6 y 10 SMLV)
07. Más de \$ 5'895.001 (Más de 10 SMLV)
08. **NS NR**

22. ¿Además de usted, hay otros miembros del hogar que trabajen y/o reciban ingresos en su hogar?

01. Si
02. **No - Pase a Preg. N° 24**

23. ¿De estos rangos que le voy a mencionar, en qué rango está el ingreso total de los demás miembros de su hogar que trabajan y/o reciben ingresos? **(ENC. LEA)**

01. Menos de \$ 589.500 (1SMLV)
02. Entre \$ 589.500 y \$ 1'179.000 (1 y 2 SMLV)
03. Entre \$ 1'179.001 y \$ 1'768.500 (2 y 3 SMLV)
04. Entre \$ 1'768.501 y \$ 2'358.000 (3 y 4 SMLV)
05. Entre \$ 2'358.001 y \$ 3'537.000 (4 y 6 SMLV)
06. Entre \$ 3'537.001 y \$ 5'895.000 (6 y 10 SMLV)
07. Más de \$ 5'895.001 (Más de 10 SMLV)
08. **NS NR**

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

D. CONOCIMIENTO Y USO DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

Pregunta 24: Respuesta única.

24. Conoce el Sistema de Subsidio Familiar

01. Si **02. No - Pase a P 26**

Preguntas 25,26: Respuesta múltiple. Por favor marque todas las opciones mencionadas por el entrevistado.

25. **¿Según su propio conocimiento, qué instituciones lo conforman? (RM / ENC. NO LEA)**

- 01. MINISTERIO DE TRABAJO
- 02. SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR
- 03. ARPS
- 04. EPS
- 05. BANCOS
- 06. MINISTERIO DE VIVIENDA
- 07. MINISTERIO DE SALUD
- 08. Otros, ¿cuál?
- 09. NS NR

26. Cuándo yo le menciono “Cajas de Compensación Familiar”, con qué cosas las relaciona **(ENC. NO LEA) RM**

- 01. Subsidio Familiar (cuota monetaria)
- 02. Subsidio de Vivienda
- 03. Recreación
- 04. Turismo
- 05. Cultura y Bibliotecas
- 06. Educación
- 07. Capacitación
- 08. Atención a la niñez y adulto mayor
- 09. Salud
- 10. Crédito
- 11. Mercadeo
- 12. Cooperativa
- Otros ¿Cuál? _____

Preguntas 27,28, 29: Respuesta única.

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

27. Actualmente, ¿a cuál **CCF** está afiliado/a? (RU – **ENC. NO LEA MARQUE EN P 28**)

28. ¿Está afiliado en la caja de compensación de su preferencia?

01. Si- Pase a P N° 31 02. No

29. Y a cuál le gustaría pertenecer? (RU - **MARQUE EN P 29**)

Pregunta 30: Profundice con la pregunta, ¿Algo más?

30. ¿Por qué?

| REGIONAL | CAJA COMPENSACIÓN | P27 AFILIADO | P29 GUSTARÍA |
|---|-------------------------|-----------------|-----------------|
| Antioquia | COMFAMA | 1 | 1 |
| | COMFENALCO ANTIOQUIA | 2 | 2 |
| | CAMACOL | 3 | 3 |
| Atlántico, Bolívar, Magdalena | COMFAMILIAR ATLANTICO | 4 | 4 |
| | COMFENALCO CARTAGENA | 5 | 5 |
| | COMBARRANQUILLA | 6 | 6 |
| | CAJAMAG | 7 | 7 |
| | COMFAMILIAR CARTAGENA | 8 | 8 |
| | CCF CARTAGENA | 9 | 9 |
| | CAJACOPI | 10 | 10 |
| Boyacá, Norte De Santander, Santander | CAJASAN | 11 | 11 |
| | COMFENALCO SANTANDER | 12 | 12 |
| | COMFABOY-TUNJA | 13 | 13 |
| | COMFANORTE-CÚCUTA | 14 | 14 |
| | COMFAORIENTE-CÚCUTA | 15 | 15 |
| | CAFABA-BARRANCABMJA | 16 | 16 |
| Caldas, Quindío, Risaralda | COMFAMILIAR RISARALDA | 17 | 17 |
| | CONFAMILIARES CALDAS | 18 | 18 |
| | CONFAMILIARES LA DORADA | 19 | 19 |
| | COMFENALCO QUINDIO | 20 | 20 |
| Cauca, Valle Del Cauca | COMFANDI | 21 | 21 |
| | COMFENALCO VALLE | 22 | 22 |
| | CCF TULUA | 23 | 23 |
| | CONFAMAR B/VENTURA | 24 | 24 |
| | COMFACAUCA | 25 | 25 |
| Cundinamarca | COLSUBSIDIO | 26 | 26 |
| | COMPENSAR | 27 | 27 |
| | CAFAM | 28 | 28 |
| | COMFACUNDI | 29 | 29 |
| Tolima Huila Meta | COMFAMILIAR HUILA | 30 | 30 |
| | COMFENALCO TOLIMA | 31 | 31 |
| | COMFAMINORTE | 32 | 32 |
| | COMFATOLIMA | 33 | 33 |
| | COFREM | 34 | 34 |
| | CAFASUR | 35 | 35 |
| | Ninguna | | 90 |
| | NS NR | | 99 |

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

Preguntas 31,32: Respuesta única.

31. ¿Quién paga mensualmente por su afiliación a la CCF? **(RU- ENC. NO LEA)**

01. Empleador
02. Usted paga una parte y el empleador otra
03. Usted paga la totalidad de la afiliación
04. Es un subsidio del gobierno nacional
05. Es parte subsidio del gobierno nacional, y otra parte aporte de usted y su empleador
99. NS NR

32. ¿Cuál es su categoría de afiliación a la Caja de Compensación Familiar? **(RU) (ENC. LEA)**

01. Categoría A **(HASTA a 2 SMLV)**
02. Categoría B **(>2 a 4 SMLV)**
03. Categoría C **(>4 SMLV)**
04. Categoría D **(no afiliado)**
99. NS NR

Preguntas 33, 34, 35: Respuesta múltiple. Por favor marque todas las opciones mencionadas por el entrevistado. En la pregunta 34 marque Sí o No para cada alternativa de respuesta según sea el caso.

33. **¿Por favor cuénteme, usted qué espera que haga una CCF ideal? (ENC NO LEA - RM)**

01. Tener Amplia oferta de servicios /beneficios
02. Facilidad en los trámites para acceder a los servicios
03. Precios bajos **en los servicios de educación** ofrecidos
04. Cercanía en las sedes de recreación
05. Información directa a los empleados sobre la oferta de servicios/subsidios
06. Precios bajos **en los servicios de recreación** ofrecidos
07. Que ofrezca servicios innovadores / novedosos
08. Que tengan sedes en las ciudades donde uno vive.
09. Que sean tenga una relación más cercana con los afiliados
11. Que sean honestas
12. Otros
13. NS / NR

34. ¿De los siguientes subsidios o servicios que ofrecen las Cajas de Compensación Familiar, cuáles ha utilizado? **(RM) (ENC. ENTREGUE TARJETA / LEA y MARQUE EN P34)**

35. **Usted mencionó algunos servicios que NO ha utilizado. ¿Cuénteme por favor por qué no ha utilizado? (ENC. LEA CADA SERVICIO/SUBSIDIO NO UTILIZADO Y ESCRIBA TODOS LOS CÓDIGOS DE RESPUESTA EN P 35) (RM)**

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

01. No sabía que podía utilizarlos
02. No hubo disponibilidad cuando desee usarlos
03. Hay muchos trámites para utilizarlos
04. No son de mi interés
05. No son para mi categoría de afiliación
06. No me han informado cómo acceder o usarlos
07. No hay sede en mi zona
08. Las tarifas son muy altas
09. Por falta de tiempo
- Otro ¿Cuál? _____

Preguntas 36: En cada casilla frente a cada servicio utilizado, escriba el número que corresponda a la calificación dada por el entrevistado.

36. Ahora vamos a evaluar la calidad de los subsidios/servicios/beneficios/ atributos de las **CCF**.... Vamos a calificar en una escala donde 5 Es Muy Bueno y 1 Muy malo. Recuerde que en esto no hay respuestas correctas o incorrectas. Nos interesa su valiosa opinión respecto a estos servicios. Cuénteme....usted cómo calificaría.... **(ENC. ENTREGUE TARJETA CON LA ESCALA/ LEA CADA SERVICIO/BENEFICIO/SUBSIDIO UTILIZADO EN P34 Y MARQUE LA CALIFICACIÓN EN LA COLUMNA P36. ROTE EL ORDEN DE LECTURA.**

| | USO SERVICIOS P34 | | RAZONES NO USO P 35 | SATISFACCIÓN P 36 |
|---|----------------------|----|---------------------------|----------------------|
| | SI | NO | | |
| A. Subsidio Familiar (cuota monetaria) | 01 | 02 | OTROS: | |
| B. Subsidio de Vivienda | 01 | 02 | OTROS: | |
| C. Subsidio al desempleo | 01 | 02 | OTROS: | |
| D. Subsidio en especie (Alimentos, vestidos, becas, textos escolares, medicamentos, auxilios funerarios, otros) | 01 | 02 | OTROS: | |
| E. Crédito Social | 01 | 02 | OTROS: | |
| F. Educación Formal | 01 | 02 | OTROS: | |
| G. Capacitación/ Educación para el trabajo y el desarrollo humano | 01 | 02 | OTROS: | |
| H. Bibliotecas | 01 | 02 | OTROS: | |
| I. Cultura | 01 | 02 | OTROS: | |
| J. Recreación | 01 | 02 | OTROS: | |

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

| | | | | |
|---|----|----|--------|--|
| K. Turismo | 01 | 02 | OTROS: | |
| L. Alquiler de salones eventos (sociales o empresariales) | 01 | 02 | OTROS: | |
| ATRIBUTOS SERVICIO | | | | |
| LL. La amabilidad del personal | | | | |
| M. La agilidad de la atención | | | | |
| N. La capacidad para escuchar y entender su problema | | | | |
| N. La personalización de la atención | | | | |
| O. La orientación e información que le dieron sobre la solución a su problema | | | | |
| Otro ¿Cuál? | | | | |
| Ninguno | 01 | 02 | | |
| NS NR | 99 | 99 | | |
| | | | | |
| | | | | |

Preguntas 37,38B: Respuesta múltiple.

37. A.A través de que medio se enteró de los servicios que prestan las Cajas de Compensación Familiar: **(RM)(ENC. NO LEA)**

38B. ¿Y por qué medios le gustaría que su Caja de Compensación Familiar le informara sobre los programas y servicios que ofrece para poder acceder a ellos? **(RM)(ENC. NO LEA)**

| | P 38A | P 38B |
|---------------------------|-------|-------|
| Información de la Caja | 01 | 01 |
| Información en la empresa | 02 | 02 |
| Un conocido/familiar | 03 | 03 |
| Publicidad | 04 | 04 |
| Correo electrónico | 05 | 05 |
| NS/ NR | 99 | 99 |
| Otro ¿Cuál? | | |

Preguntas 38: Respuesta única.

38. En general, cuál de estas frases describe mejor su actuación frente a los servicios de las CCF... **(RU)**

- 01. Yo soy de los que no utilizo los servicios / beneficios/ subsidios de las CCF
- 02. Yo soy de los que utilizo poco los servicios / beneficios/ subsidios de las CCF
- 03. Yo soy de los que utilizo los servicios / beneficios/ subsidios de las CCF

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

04. Yo soy de los que utilizo mucho los servicios / beneficios/ subsidios de las CCF
99. NS NR

Pregunta 39: Respuesta múltiple.

39. Si pudiera sugerir a su empleador cómo decidir sobre cuál CCF elegir para usted y sus compañeros de trabajo, ¿cuáles serían los **tres principales** criterios que propondría para escoger una Caja?
(ENC. ENTREGAR TARJETA)

01. La facilidad en los trámites
 02. La variedad en la oferta de turismo y recreación
 03. La facilidad para acceder a los subsidios
 04. La ubicación y dotación de las instalaciones
 05. La cantidad y calidad de las instalaciones
 06. Que tenga colegios, institutos y universidades
 07. La oferta de capacitación **laboral** / educación no formal
 08. Los beneficios en los servicios de salud
 09. Las tarifas en los servicios sociales en general
 10. No tengo hijos
- Otro ¿Cuál? _____

Preguntas 40: Respuesta única.

40. ¿Usted recomendaría a otros empleados afiliarse a su CCF actual?

01. Si la recomendaría
02. No la recomendaría
99. NS NR

Preguntas 41: Calificación única para cada alternativa. Rote el orden de lectura de las frases.

41. **Ahora yo le voy a leer unas frases, para que usted me diga qué tan de acuerdo está con cada una de ellas, con esta escala que le voy a entregar (ENC. ENTREGUE ESCALA Y EXPLIQUE). Yo le voy diciendo la frase y usted me dice si está Totalmente de acuerdo 5, De acuerdo 4, más o menos de acuerdo 3, En desacuerdo 2, Ó Totalmente en desacuerdo 1.** Recuerde que en esto no hay respuestas correctas o incorrectas. Nos interesa su percepción. Cuénteme....qué tan de acuerdo está con la frase....

| | Total acdo | Acdo | +/- | Dscdo | Total Dscdo |
|---|------------|------|-----|-------|-------------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Las cajas de compensación familiar son indispensables | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Casi no uso los servicios de recreación en la ciudad porque me quedan lejos | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Las CCF podrían prestar más servicios/beneficios para los empleados | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| A las CCF les falta darnos a conocer más sus servicios | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Las CCF deberían mejorar las tarifas de los servicios de turismo | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Creo que las CCF tienen muchos servicios que desconozco | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| A veces pienso que las CCF no prestan servicios útiles para mí | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

E. SUBSIDIO FAMILIAR (CUOTA MONETARIA)

Pregunta 42: Respuesta única. Si el afiliado contesta NO, o que NS NR pase a la pregunta 47.

Preguntas 43, 44, 45, 46: se realizan sólo a los afiliados que contestaron SI en la pregunta 42.

42. ¿Actualmente recibe SUBSIDIO FAMILIAR?

01. Si 02. No -> Pase a P 47 03 NS NR -> Pase a P 47

43. ¿Por cuántas personas recibe el subsidio? (ENC. ESCRIBA NÚMERO) _____

44. ¿Y estas personas son...?(ENC. LEA):

Padres 01

Hermanos 02

Hijos 03

NS NR 04

45. Generalmente, ¿En cuáles de los siguientes rubros utiliza la cuota monetaria? (ENC. LEA)(RM)

01. Alimentos

02. Transporte

03. Educación

04. Vivienda (Servicios públicos, arriendo, arreglos locativos, etc.)

05. Ahorro

06. Vestuario

07. Diversión

Otro ¿Cuál? _____

46. ¿Considera usted, que en su caso, el subsidio de cuota monetaria contribuye para cubrir sus cargas económicas y las de su hogar?

01. Si 02. No 03. NS NR

F. SUBSIDIO DE VIVIENDA

Preguntas 47 a 48: Se aplican SÓLO si el entrevistado contestó SI a la 47. Si no pasa a la 49.

47. ¿Su hogar ha sido beneficiario de Subsidio de Vivienda asignado por su CCF?

01. Si 02. No-> Pase a P49

48. El subsidio de vivienda fue utilizado para: ENC. LEA (RU)

01. Adquisición de vivienda nueva

02. Construcción en sitio propio

03. Mejoramiento de vivienda



Prosperidad
para todos



ASOCAJAS
ASOCIACIÓN NACIONAL DE CAJAS
DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

*“Estudio de percepción de los servicios prestados por
las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”*

G. SERVICIOS SOCIALES

Pregunta 49 a la 53: Se aplican a todos los entrevistados. Tenga en cuenta que la mayoría de preguntas en este bloque son abiertas, por lo que es importante que escriba textualmente lo que dice el entrevistado.

Clarifique la respuesta si no es del todo comprensible para usted. Puede aclararla con la siguiente pregunta: ¿podría explicarme mejor?

Amplíe las respuestas con la siguiente pregunta: ¿Algo más que quiera agregar?

49. Considera que las tarifas de los servicios de **su CCF**, son: **(ENC. LEA) (RU)**

- 01. Económicas
- 02. Justas
- 03. Costosas

50. El servicio que usted más valora de los que ofrece su CCF es:

51. ¿Por qué?

52. El servicio que para usted es menos relevante de los que ofrece su CCF es:

53. ¿Por qué?

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

I. PERCEPCIÓN CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

Preguntas 54 a 56: Respuesta única.

54. En general, ¿cuál es su nivel de satisfacción respecto a su Caja de Compensación Familiar? donde 1 es Muy Insatisfecho y 5 es Muy Satisfecho.

| Muy Insatisfecho | | | | Muy Satisfecho |
|------------------|----|----|----|----------------|
| 01 | 02 | 03 | 04 | 05 |

55. ¿Qué tanto incide su CCF en el mejoramiento de sus condiciones de calidad de vida? **(RU)**
Donde 1 es Nada y 5 es Mucho.

| Nada | | | | Mucho |
|------|----|----|----|-------|
| 01 | 02 | 03 | 04 | 05 |

56. ¿Con cuál de estas acciones, las CCF podrían aportar más a su calidad de vida? **(ENC. LEA)**
(RU)

- 01. Más oferta de beneficios educacionales
- 02. Más oferta de beneficios vacacionales y/o recreacionales
- 03. Comunicar mejor los servicios y beneficios que ofrecen
- 04. Ubicar las sedes más cerca de usted
- 05. Facilitar los trámites
- 99. NS NR
- Otro ¿Cuál? _____

Preguntas 57 Y 59: TIENEN un PASE.

Preguntas 58, 60, 62: Tenga en cuenta que la mayoría de preguntas en este bloque son abiertas, por lo que es importante que escriba textualmente lo que dice el entrevistado.

Clarifique la respuesta si no es del todo comprensible para usted. Puede aclararla con la siguiente pregunta: ¿podría explicarme mejor?

Amplíe las respuestas con la siguiente pregunta: ¿Algo más que quiera agregar?

57. ¿Conoce o ha oído hablar de la SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR?

- 01. Si
- 02. No **->PASE A P59**



Prosperidad
para todos



ASOCAJAS
ASOCIACIÓN NACIONAL DE CAJAS
DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

58. ¿Qué funciones cree usted que cumple la Superintendencia de Subsidio Familiar?

59. ¿Conoce o ha oído hablar del Ministerio del Trabajo?

01. Si 02. No->PASE A 61

60. ¿Qué funciones cree usted que cumple el Ministerio del trabajo con respecto a las Cajas de Compensación Familiar?

61. ¿A quién se dirigiría usted en caso de tener alguna petición, queja o reclamo respecto a los servicios y/o subsidios de su CCF? **(ENC.NO LEA)**

01. Oficina de Servicio al Cliente de las Cajas
02. Superintendencia del Subsidio Familiar
03. Ministerio de Trabajo
04. OTRAS
05. NS NR

62. Ya para terminar cuénteme qué le comunica esta frase: **“Las Cajas de Compensación le brindan oportunidades para una mejor calidad de vida”**

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



Prosperidad
para todos



ASOCAJAS
ASOCIACIÓN NACIONAL DE CAJAS
DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

ANEXO 2:

MANUAL DE CAMPO



Prosperidad
para todos



ASOCAJAS
ASOCIACIÓN NACIONAL DE CAJAS
DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

A continuación se presenta el manual de campo utilizado en el levantamiento de las encuestas tanto para afiliado como para empresas.

Perfil del supervisor y encuestador

Por la naturaleza de su actividad el supervisor y encuestador, sin importar su edad, raza, sexo, o formación académica, debe poseer:

Un alto sentido de responsabilidad mística, dedicación al trabajo, imaginación para abordar las diferentes situaciones que plantea la comunicación con los informantes y en general con las autoridades con quienes tenga contacto.

Actitudes que lo hagan merecedor de respeto y genere confianza a las personas con quienes se debe relacionar en su trabajo.

Disposición al trabajo que sea necesario para conducir la labor asignada sin distraerse en otras actividades.

1.Las recomendaciones esenciales para los coordinadores, supervisores y encuestadores:

Estudiar detenidamente el formulario a aplicar.

Seguir estrictamente los flujos indicados en cada pregunta.

Revisar la encuesta una vez terminada.

Entregarla al supervisor para su validación.

Anotar con letra legible las opiniones, acotaciones, inquietudes o detalles que el encuestado haga, o solo si es importante, algún detalle que pueda servir para la comprensión de la encuesta.

Verificar que en el caso de preguntas de calificación y clasificación, el encuestado conozca claramente las tablas y las entienda.



Prosperidad
para todos



ASOCAJAS
ASOCIACIÓN NACIONAL DE CAJAS
DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

Por último entender claramente que solo se pagará la encuesta avalada por el supervisor respectivo.

El encuestador es la persona que realiza la labor más importante durante la aplicación de la encuesta, por lo tanto el éxito de la encuesta depende en lo fundamental de su trabajo.

2.Funciones del coordinador

El coordinador de cada ciudad es la persona encargada de organizar todo, de tal forma que cada uno de los supervisores tenga el material para su grupo de trabajo, velar porque las cuotas de cada día se cumplieran en las zonas demarcadas y que los procedimientos se realizaran correctamente. También tiene toda la disposición y el conocimiento para resolver cualquier duda que se le presente a su equipo de trabajo.

3.Funciones del supervisor

Las actividades que desempeña cada supervisor serán las siguientes:

Tomar en las capacitaciones los listados correspondientes a los asistentes.

Al finalizar la capacitación realizar la evaluación de conocimiento sobre los temas vistos

Realizar el acompañamiento en la ciudad correspondiente de acuerdo con la programación entregada a cada uno al inicio del estudio

Realizar acompañamiento diariamente con un grupo de encuestadores diferente cada día, acompañar durante toda la entrevista a un encuestador seleccionado, en este punto debe tener en cuenta que su trabajo es acompañar, razón por la cual no intervendrá en ningún momento de la entrevista

Tomar atenta nota de todo cuanto sucede en la entrevista y luego la reportarla en los informes diarios

Informar a Bogotá acerca de cualquier evento extraño que sucede durante el desarrollo del trabajo de campo.



Prosperidad
para todos



ASOCAJAS
ASOCIACIÓN NACIONAL DE CAJAS
DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

4. Funciones del encuestador

La acción del encuestador frente a sus informantes debe orientarse a:
Explicar los objetivos de la encuesta.

Lograr que el suministro de las respuestas a las preguntas, se dé con el mayor grado de veracidad y conocimiento por parte del encuestado.

Brindar confianza al encuestado.

Procurar obtener datos del encuestado que nos permitan encuestarlo a futuro.

5. La Encuesta

Las siguientes recomendaciones sobre normas y procedimientos serán claves para adelantar con éxito las encuestas.

Identifíquese adecuadamente y explique la finalidad y los objetivos.

Identifíquese ante el informante y explique de manera breve y clara los objetivos de la encuesta, en caso de que vaya a realizar dicha encuesta en lugares públicos o privados identifíquese con anterioridad a los respectivos coordinadores del lugar.

Sobre la relación de cordialidad y confianza

Trate de establecer una relación de confianza con el encuestado. Este primer paso es, con frecuencia el más difícil, pero el más importante. Si al iniciar la encuesta, utiliza algún tema ajeno de conversación, procure que esta sea breve, si durante la misma capta algún tema de discusión adopte una actitud de imparcialidad, orientando la conversación a los temas propios de la encuesta.



Prosperidad
para todos



ASOCAJAS
ASOCIACIÓN NACIONAL DE CAJAS
DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

Sobre la objetividad

No trate de inducir las respuestas dadas por el informante, para que la encuesta fluya fácilmente, es indispensable seguir al pie de la letra los enunciados de las preguntas y el orden establecido en el formulario.

Sobre la confiabilidad de la información

Enfatice el carácter confidencial y estrictamente estadístico de la información recibida. Al finalizar la encuesta busque obtener permiso para contactar posteriormente al usuario y reitérela la confidencialidad que se tendrá con su información personal y que el objetivo de la misma es exclusivamente para poder medir la percepción sobre el sistema de las cajas de compensación familiar.

Sobre el manejo y la disponibilidad del tiempo

Siempre que vaya a iniciar la encuesta, trate que el informante disponga de tiempo suficiente para responderla en forma clara y completa. Es de gran conveniencia permitirle hablar sobre algunos temas de su interés sin interrupciones innecesarias.

Sobre el saber escuchar

Sólo escuchando cuidadosamente podrá distinguir entre lo que debe y no debe registrar.

Sobre el saber preguntar

No haga más de una pregunta, Evitando formular varias preguntas simultáneamente. Es vital tener un ordenamiento y un procedimiento adecuado para recoger la información. Aplique el procedimiento clásico de pregunte, aguarde una respuesta, clasifique y registre la respuesta, luego pregunte de nuevo.



Prosperidad
para todos



ASOCAJAS
ASOCIACIÓN NACIONAL DE CAJAS
DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

Sobre saber registrar las respuestas.

Es importante comprender que una buena encuesta depende de la claridad en la formulación de las preguntas y de la exactitud en el registro de las respuestas. Para el efecto, es indispensable registrar respuestas únicamente durante la encuesta.

No utilizar abreviaturas o símbolos que no se puedan traducir

Trate de aclarar aquellas respuestas que a su juicio le parezcan inconsistentes y poco comunes. Cuando reciba respuestas que no sean lógicas o que sean contradictorias con otras respuestas, consulte el hecho con el informante y en caso de que éste las mantenga, regístrelas y haga una breve explicación, “observaciones” al final del formulario.

Recomendaciones al Terminar la Encuesta

Revise cuidadosamente el formulario una vez terminada la encuesta, a fin de asegurarse que todo esté completo, en caso contrario inmediatamente haga las correcciones aprovechando la presencia del informante. De esta manera, se evitará una visita posterior para completar o corregir el formulario, o que esta encuesta le sea rechazada por el supervisor.

No cree falsas expectativas al informante.

Agradezca al encuestado su valiosa colaboración.



Prosperidad
para todos



ASOCAJAS
ASOCIACIÓN NACIONAL DE CAJAS
DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

*“Estudio de percepción de los servicios prestados por
las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”*

ANEXO 3:

MANUAL DE CRÍTICA Y CODIFICACIÓN



Prosperidad
para todos



ASOCAJAS
ASOCIACIÓN NACIONAL DE CAJAS
DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

La **crítica-codificación** es la etapa posterior a la recolección de datos. En este proceso se tiene la finalidad de verificar que el trabajo de campo se haya llevado a cabo de acuerdo a los criterios determinados para el levantamiento de la muestra, revisar y analizar la información registrada en los cuestionarios, así como asignar un valor numérico (código) a las posibles respuestas textuales que proporcione el informante, con el objeto de garantizar la calidad de la información además de asegurar la veracidad y confiabilidad de los resultados.

Las funciones del crítico-codificador son:

- Constatar que el levantamiento realizado en campo corresponda a los criterios de selección de la muestra.
- Confirmar que los datos de identificación del tamiz de cada formulario (formato) sean correctos y estén claramente anotados.
- Verificar que los datos de los cuestionarios en sus diferentes secciones estén completos, siguiendo la secuencia de pases y filtros.
- Comprobar que la información de los instrumentos (formularios) sea congruente, es decir, que sea lógica de acuerdo a los criterios de la encuesta.
- Validar, esto es, verificar que la secuencia de las entrevistas sea lógicas, circulando en su caso con tinta color rojo las respuestas correctas y anulando los datos incorrectos.

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

Indicaciones Generales para la Revisión del Material.

- 1. Control de la Muestra.-** Verificar que el levantamiento realizado en campo corresponda a los criterios de selección de la muestra. En este sentido, se debe rectificar que se hayan aplicado el mínimo de entrevistas completas solicitadas por tipo de cuestionario. Esto es, cuestionarios con código de resultado 1:
 - 2990 formularios de afiliados.
 - 1550 formularios de empresas.
- 2. Muestra de afiliados.-** En oficina debe verificarse que existan todos los cuestionarios y cuotas correspondientes a los municipios seleccionados. De acuerdo al diseño de la muestra, para cada segmento (caja de compensación) deben existir la totalidad de los cuestionarios de afiliados.
- 3. Muestra de Empresas.-** El crítico verificará que se hayan visitado los establecimientos (empresas, negocios, comercios) señalados en la muestra.
- 4.** En oficina se debe verificar que los datos de identificación del grupo de cada formato sean correctos y estén claramente anotados con nombre y código de identificación. En su caso, anotar los códigos de identificación faltantes. Sobre la base de la información de la muestra, debe rectificarse que los códigos tengan correspondencia.
- 5.** El crítico-codificador debe revisar que la persona entrevistada en cada tipo de cuestionario sea el informante adecuado con la finalidad de evitar cuestionarios incompletos o en donde existan muchas respuestas de “No sabe”. Los informantes adecuados para cada tipo de formularios son los siguientes:
 - Afiliados** Persona mayor de 18 años que este afiliado actualmente a alguna caja de compensación familiar:
 - Empresas:** Persona encargada en la empresa de realizar los trámites ante las CCF.

“Estudio de percepción de los servicios prestados por las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”

6. Verificar que los datos de los cuestionarios en sus diferentes secciones estén completos de acuerdo a la secuencia de pases y filtros.
7. Cualquier corrección, modificación, asignación de códigos u observación a los cuestionarios se realizará con tinta roja.
8. La forma correcta de cancelar una respuesta es con dos rayas paralelas ó el signo igual (=). Por ningún motivo se borrarán o utilizará corrector.
9. Se revisará que la información contenida en los cuestionarios sea congruente, es decir, se realizará un seguimiento ordenado de la información de acuerdo a las indicaciones del cuestionario como son:
 - a) RU, respuesta única, RM respuesta múltiple.
 - b) Los pases. Indican que ciertas preguntas no se deben hacer por lo tanto éstas deben quedar en blanco. En el caso de que no se haya respetado el pase, el crítico-codificador analizará la respuesta y determinará cuál es la correcta cancelando la incorrecta.
10. Cuando haya preguntas que por secuencia del cuestionario deben tener respuesta y no la traen, el crítico debe primero ver la posibilidad de recuperar la información a través del encuestador regresando el cuestionario a campo si es posible, si no lo es entonces debe circular la no respuesta (NR, códigos 9, 99,999).
11. Revisar que la información numérica para todas las preguntas esté anotada con números arábigos.
12. Cuando aparezca una respuesta textual en alguna pregunta con opción de “Otros (Especifique)”, se verá en primer lugar la posibilidad de reclasificarla en las respuestas existentes, si no es posible asignará un valor numérico de acuerdo al número consecutivo de las respuestas pre-codificadas. El codificador debe formar su listado de las opciones de respuesta que están incluidas en el “OTROS”, para entregarlo al terminar la revisión de oficina. Cada una de las respuestas que se anexen debe validarse.
13. Cuando el crítico detecte alguna inconsistencia en las respuestas debe comentarla con el supervisor y éste a su vez con el entrevistador con el fin de aclarar la duda o en su caso cuando sea posible, recuperar la información con la persona entrevistada. En este sentido será muy útil contar con los números de teléfono de los informantes.



Prosperidad
para todos



ASOCAJAS
ASOCIACIÓN NACIONAL DE CAJAS
DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

*“Estudio de percepción de los servicios prestados por
las Cajas de Compensación Familiar y en general del Sistema de Subsidio Familiar”*

14. Las listas de códigos utilizadas para las preguntas en que se requiera, se entregarán finalizado el procesamiento.