

Exploración de la percepción de los empleadores sobre las cajas de compensación familiar”



Presentado a :



Organización
Internacional
del Trabajo



ASOCAJAS
ASOCIACIÓN NACIONAL DE CAJAS
DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

Antecedentes

- En este momento la Organización Internacional del Trabajo está interesada en desarrollar la Encuesta de percepción de los usuarios de los servicios prestados por las cajas de compensación familiar.
- Esto con el objetivo central de generar información valiosa para ellas en el cumplimiento de sus objetivos como instituciones responsables por la defensa integral de la familia y el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores, sus familias y la comunidad a la que pertenecen.
- Las Cajas de Compensación atienden dos grandes públicos: las empresas afiliadas y las personas o usuarios finales afiliados. Por esto, esta encuesta contemplará el estudio de las percepciones desde la perspectiva de los dos segmentos propuestos.

Objetivo General

- El objetivo esencial con esta fase es construir hipótesis acerca de los objetivos básicos de la investigación, y aprender profundamente sobre las percepciones y actitudes de las empresas afiliadas frente a las cajas de compensación.

Objetivos

- Explorar las percepciones, opiniones, expectativas y el nivel de conocimiento frente a las cajas de compensación a nivel nacional entre las empresas afiliadas.
- Identificar el nivel de conocimiento y utilización de los servicios a empresas, por parte de las empresas afiliadas, así como sus percepciones del servicio en términos de: asesoría, beneficios a los empresarios y sus empleados, oferta de servicios, facilidad de tramites, entre otros.
- Establecer los elementos ideales en una caja de compensación así como su imagen y su posicionamiento frente a la competencia y frente a los atributos ideales.
- Calificar el desempeño de las cajas de compensación a partir de la percepción de las empresas afiliadas.

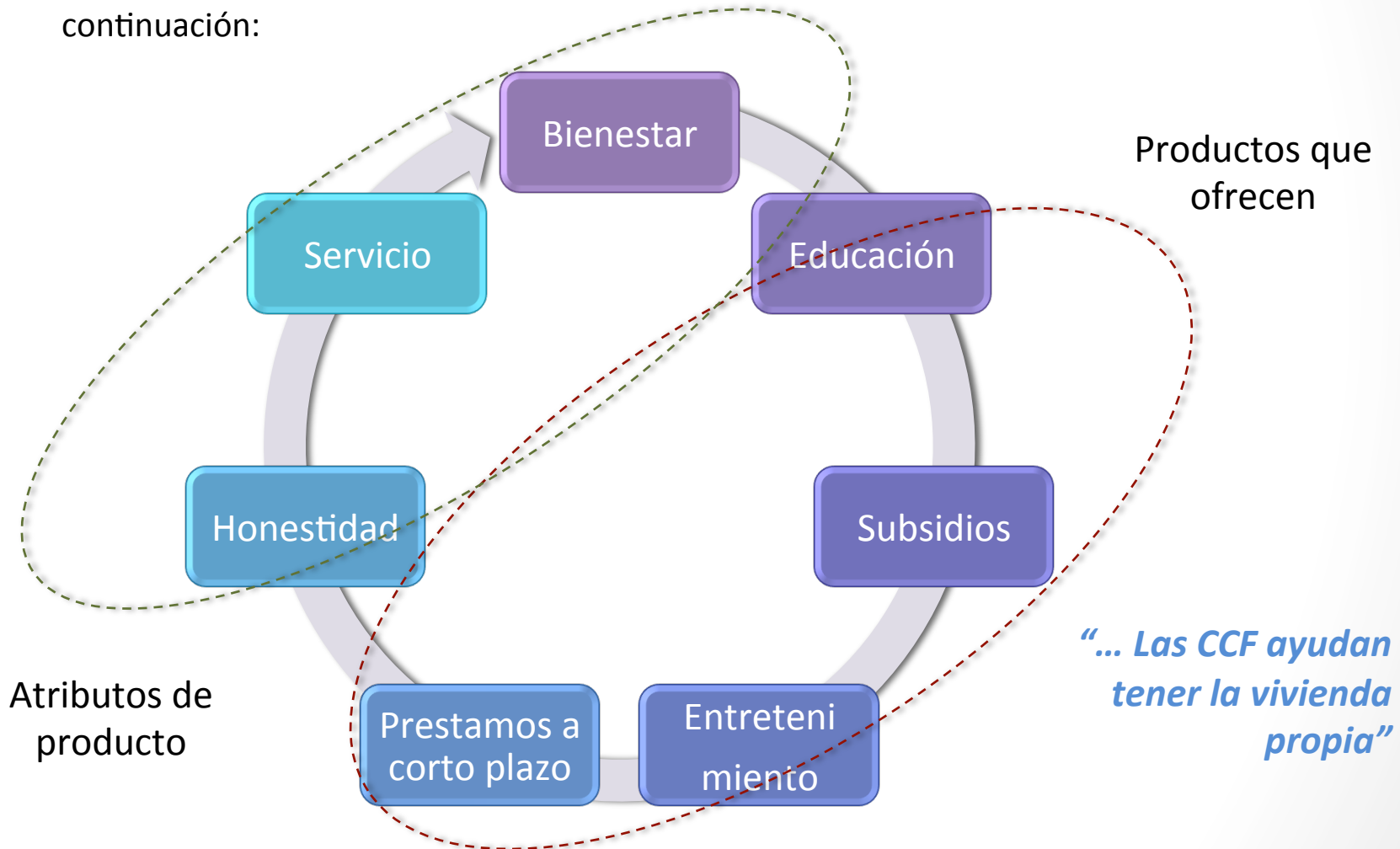
Metodología

- Técnica:
 - Entrevistas en profundidad con los directores y/o gerentes de recursos humanos o las personas responsables por la elección de la Caja de Compensación al interior de las organizaciones.
- Target:
 - Directores y/o gerentes de recursos humanos de empresas afiliadas a las cajas de compensación: pequeñas, medianas y grandes.
- Mercado: Bogotá y Cali
- No de Entrevistas: Cinco entrevistas.

Principales Resultados

Asociaciones libres

Las principales asociaciones libres, alrededor de las cajas de compensación, se relacionan con los servicios que en general prestan las diferentes CCF, como veremos a continuación:



Conocimiento del sistema de compensación

En general, es evidente el conocimiento de las cajas de compensación familiar, las empresas las consideran un apoyo para el trabajador.

Aun mas, se podría resaltar que son entidades a las cuales se les reconoce realmente su gestión, ya que han ido diversificando sus servicios sociales a la población trabajadora, lo que refleja su eficiencia.

“... Las CCF no están muy conectadas con las empresas/... Las CCF son de las pocas cosas que funcionan en Colombia”

Sin embargo, se evidencia una falta de información, especialmente en los empleadores de empresas pequeñas y medianas, con respecto a los beneficios a los que pueden acceder sus empleados a través de este sistema.

Hay quienes consideran que es una obligatoriedad afiliar a sus empleados en estas entidades pero no encuentran retribuciones por el pago que se realiza.

Conocimiento del sistema de compensación

Según los entrevistados los subsidios y servicios que ofrecen las CCF están dirigidos especialmente a los empleados de sus empresas.

Tan solo quienes trabajan en empresas grandes manifiestan que hacen alianzas con ellas, lo que beneficia de una u otra manera a la empresa, tales como:

- Participación en eventos
- En la realización de eventos para el bienestar de los empleados, las CCF regalan fines de semana en lugares vacacionales
- Capacitaciones en los salones de ellos con unos descuentos especiales por ser la CCF de la compañía
- Con alguna regularidad se montan stand y los asesores promueven los servicios



“... Las CCF son un aliado estratégico de gestión humana”

Conocimiento del sistema de compensación

Por lo expuesto anteriormente, es evidente que el desconocimiento de información, desvirtúa la posibilidad de que las CCF sean aliadas de la empresas.



Conocimiento del sistema de compensación

De otra parte, hay quienes mencionan que ven como una debilidad el hecho de que estén otorgando un beneficio para las empresas nuevas, en donde les permiten disfrutar de algunos beneficios de la CCF para sus empleados con sola la vinculación los dos primeros años sin hacer aportes económicos.

“... La norma nueva permite estar afiliados sin pagar; pero lo trabajadores no pueden disfrutar de los beneficios completos (subsidios y prestamos), esto es negativo para la motivación de los trabajadores dentro de la empresa”



Esto se convierte en una debilidad; ya hay empresas pequeñas que al parecer cada 2 años cambian de razón social, viendo una oportunidad para evadir dicho pago

Percepciones frente a las Cajas de Compensación

Con relación a la percepciones que tienen los entrevistados de las cajas de compensación encontramos diferencias por el tamaño de la empresa así:



Para algunos entrevistados de empresas grandes, las cajas de compensación presentan una **percepción favorable y afectan positivamente** a sus empresa ya que proporcionan a los empleados:

- Subsidios familiar
- Subsidio de vivienda
- Ofrecen actividades recreativas y de bienestar para sus empleados.
- Recreación familiar
- Descuentos en educación
- Capacitaciones / cursos cortos: (manualidades, danzas, natación)
- Biblioteca para niños
- Hace intervención en la parte social.

“... Confandi hace mucha inversión social de la empresa”

Percepciones frente a las Cajas de Compensación



Sin embargo, en el caso de las empresas especialmente, medianas y pequeñas, encontramos que al parecer no existen vínculos entre estas dos entidades, lo que evidentemente desvirtúa la utilidad de las cajas de compensación.

Estas empresas no conocen los beneficios que ofrecen al tener a sus empleados afiliados en estas entidades, percibiéndose más como un gasto para la empresa que como una posible inversión en el bienestar de sus trabajadores.

“... Es una obligación pagar las cajas de compensación y por eso las tenemos”

Subsidios ofrecidos por las CCF

Vale la pena señalar que las empresas entrevistadas son conscientes y tiene claro los subsidios que ofrecen las cajas de compensación familiar a los empleados:

- Subsidios de vivienda
- Subsidio Familiar

Sin embargo, no se evidencia que exista una conciencia real del aporte que el subsidio familiar genera al ingreso mensual de sus empleados.

Con respecto al subsidio de vivienda es un aporte que se le atribuye mas al estado que a las CCF.

Por lo anterior podría pensarse, que estos subsidios no son el aporte que realmente las empresas valoran, al parecer los servicios de turismo y esparcimiento es lo que genera mayor reconocimiento por parte de ellos.

Conocimiento de marcas

Las CCF conocidas por los entrevistados son:



En general, se evidencia que las empresas se encuentran satisfechas con su caja de compensación de uso actual, debido principalmente a que su afiliación fue generalmente cuando empezó la empresa y nunca han pensado en cambiarse .

Es importante mencionar que no se evidencia competencia entre las diferentes cajas de compensación; el servicio que ofrecen es percibido como muy similar, por lo que para las empresas no se hace atractivo pensar en cambiarse de una entidad a otra.

Conocimiento de marcas

En general, las cajas de compensación tiene la misma filosofía, "MANTENER UNA FUNCION SOCIAL Y TENER UNA VIABILIDAD ECONOMICA" Sin embargo, pueden tener algunas pequeñas diferencias, tales como:



Tiene oficina virtual (los asesores llegan con portátil, datáfono y red inalámbrica y los empleados pueden acceder a todos los productos de la CCF sin tener que salir de la empresa)



Tiene supermercados y eso es de buen recibo por las personas.

Informe social anual (en que se invierten los excedentes de caja)

Informe del uso de los servicio por parte de cada compañía

Fortalezas de las CCF

Dentro de las principales fortalezas de las CCF, encontramos:

Servicio
personalizado



Los asesores van y visitan las empresas. Son personas reconocidas, amables y cercanas..

Orden



Las CCF son empresas ordenadas, en las respuestas de los tramites y el manejo de los documentos.

Facilidad en los
tramites de
afiliación



Los tramites se realizan de manera rápida, sencilla y fácil sin mayores contratiempos.

Debilidades de las CCF

Dentro de las principales debilidades, encontramos:

Tramites
presenciales



Los tramites hay que hacerlos personalmente y no hay la posibilidad de realizarlos vía web

Manejo de
papeles



No cuentan con tecnología apropiada que eviten el desplazamiento de los usuarios y el manejo del documentación física

Cursos reducidos



No cuentan con suficientes cupos para un porcentaje mayor de afiliados.

Falta de alianzas



No cuenta con alianzas con instituciones educativas o recreativas especializadas para ofrecer un portafolio de productos mas amplio

Debilidades de las CCF

Instalaciones mal usufructuadas



Cuentas con instalaciones muy amplias para el reducido tiempo de uso por parte de los afiliados.

Altos costos de los servicios internos



Hay quienes consideran que los servicios de las CCF son costosos y más teniendo en cuenta que quienes usan estos servicios son personas de menores recursos.

Los prestamos que ofrecen



Los créditos tiene tasas mas altas que las mismas entidades financieras

Diversificación de servicio



La necesidad de estar abriendo mas servicios cada día, las CCF deberían fortalecer los servicios que ofrece actualmente

Motivadores para afiliarse a una Caja de Compensación

Los principales motivadores para afiliarse a una caja de compensación familiar, se relacionan con:

Buen servicio y atención

Buenas instalaciones

Cercanía de las instalaciones a las empresas

Su amplia red de áreas de bienestar para los empleados

Opciones de bienestar a nivel nacional

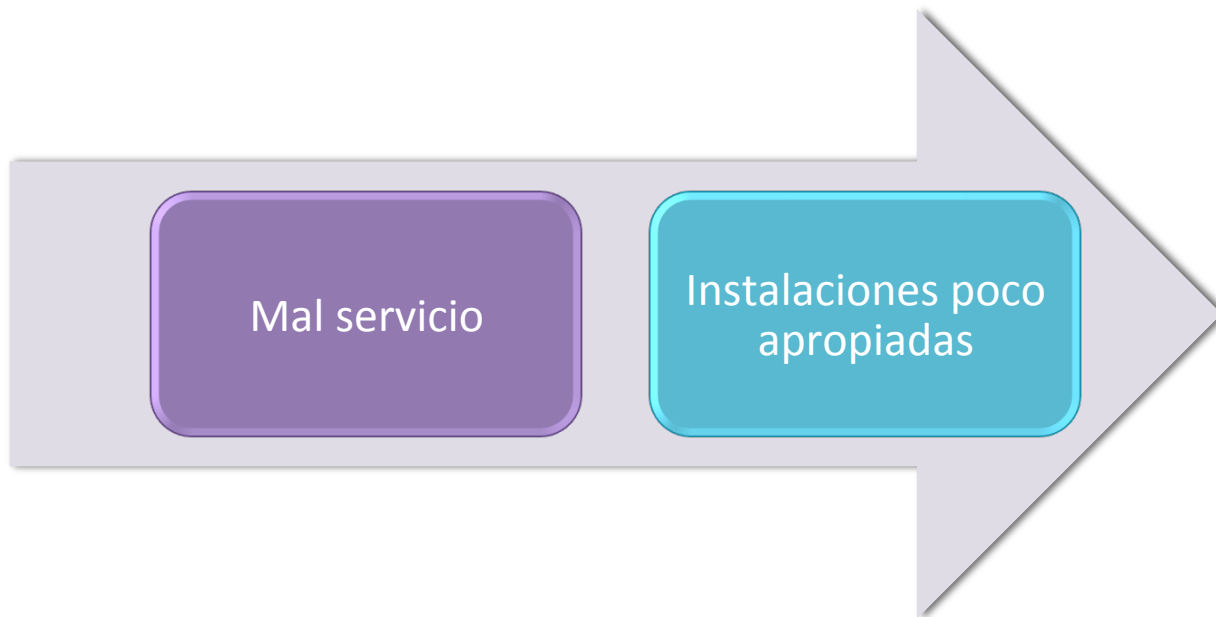
Las recreaciones que ofrecen a los empleados

Beneficios de vivienda interesante para sus empleados

Convenios educativos que ofrecen

Inhibidores de una Caja de Compensación

Los principales inhibidores, se relación con:



Las Cajas de Compensación Familiar presentan un bajo involucramiento con las empresas, son un requisito de ley obligatorio, es por esto que si cumplen con un servicio adecuado, no se espera más por parte de ellas.

Frecuencia de visita del sistema de compensación

Con respecto a la frecuencia de visitas, encontramos como para las grandes empresas y algunas medianas, el asesor de las cajas de compensación familiar, los visitan con cierta regularidad, en promedio una vez al mes; con el fin de brindarles asesorías y ayudarlos en todos los procesos que se requieran.

De otra parte, reciben vía e-mail boletines informativos de la entidad .

“... Ellos nos mandan una vez al mes por correo una cartelera en donde dicen todo lo que tiene en salud, recreación y capacitación/... El asesor viene cada vez que uno lo llama o hay algún requerimiento ”

A diferencia de la empresa pequeña quienes reportan que no hay cercanía con las CCF, no reciben boletines, ni correspondencia, ni e-mail ni ningún tipo de información que les asesore, les informe o les ayude a obtener un mayor provecho de las cajas

Servicios esperados de una caja de compensación

Servicio al cliente

“... yo como empresa espera atención inmediata, que si tengo un requerimiento lo solucionen rápido”

Buena atención

Servicio rápido

Oportuno

Ágil

Fácil

Beneficios para los usuarios

Bienestar

Salud

Capacitación

Vivienda

Seguridad social

Expectativas de servicio de CCF

Para los entrevistados sería interesante que las cajas de compensación familiar les ofrecieran a las empresas:

- ✓ Asesores que dicten charlas de todos los servicios que ofrecen las cajas de compensación familiar
- ✓ Soporte en programas de capacitación
- ✓ Asesoría en desarrollo de programas de bienestar y entretenimiento
- ✓ Tramites por red
- ✓ Cajas de Compensación Familiar con cobertura a nivel nacional
- ✓ Alianzas estratégicas entre las mismas cajas a nivel nacional
- ✓ Canalizar el ingreso a los colegios por intermedio de las empresas.
- ✓ Fortalecimiento de los servicios sociales existentes

Expectativas de servicio de CCF

- ✓ Alianzas estratégicas con empresas afiliadas a las CCF para hacer mercadeo o para promover servicios y/o la posibilidad de crear alianza con empresas afines o complementarias
- ✓ Las CCF deberían servir como entidades financieras en donde las empresas pudieran abonar las nominas a las tarjetas que les otorgan a los afiliados para retirar los subsidios , así se podrían evitarían costos de cuotas de manejo y podrían tener mayor información de sus afiliados para el otorgamiento de créditos

Relación Costo Beneficio

Las empresas grandes manifiestan que el % que se paga por las CCF es el adecuado porque proporcionan bienestar a los trabajadores.

“Si en Colombia no hubieran CCF serian muy pocas las posibilidades de recreación para los trabajadores ”

A diferencia de las empresas medianas y pequeñas, quienes consideran que el costo beneficio de las cajas de compensación es muy alto; ya que no se compensa el pago que se realiza del 4% de la nómina, por los beneficios recibidos para los empleados.

“... El trabajador recibe menos de lo que se paga, además no todos nuestros empleados buscan ese tipo de espacio de recreación/... el 4% es mucho para lo que los trabajadores están recibiendo, ellos no lo usan”

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones y Recomendaciones

Una vez analizado los resultados podemos concluir lo siguiente:

Las cajas de compensación familiar son vistas desde dos perspectivas diferentes así:

- ✓ Para las empresas grandes las CCF son empresas con una labor social reconocida, en donde su gestión es verdaderamente eficiente y atractiva.
- ✓ Es mas, estas empresas manifiestan que no solo hay beneficios para los empleados sino que cuentan con servicios específicos especialmente dirigidas a ellas.
- ✓ Mientras que las empresas mas pequeñas o con menor numero de empleados, evidencia una falta de información de los beneficios y/o valores agregados que ofrecen las cajas e compensación a los empleados, evidenciándose una falta difusión de los servicios a través de las empresas. De otra parte, manifiestan que no cuentan con beneficios específicos especialmente dirigidas a ellas.

Conclusiones y Recomendaciones

- Por lo expuesto anteriormente, es importante desarrollar caminos de comunicación dirigidos a las empresas medianas y pequeñas en donde la comunicación sea clara, concreta y directa.
- De otra parte, es importante mencionar que no existe la manera de medir la efectividad de los beneficios que ofrecen las Caja de Compensación Familiar a los empleados para medir la incidencia en cada uno de los empleados aportándole a la productividad laboral.
- Sería interesante que las CCF pudieran ofrecer un servicio especializado para cada sector empresarial, con el fin de que estos se sientan atendidos en cada una de sus necesidades específicas. Ejm: Capacitaciones por sector