



**UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**PROGRAMA DE TURISMO**

**MODALIDAD: INVESTIGACIÓN**

**Autores:**

Yeimy Andrea Díaz Cárdenas  
Julio César Espitia Sierra  
Gisel Esthefanía Guzmán Forero

**Tutora:**

Alba Lucía Lucumí Silva

**Título del trabajo de grado:**

Turismo social y cajas de compensación familiar en Bogotá

**Bogotá D.C.**

**Fecha: 09/06/2021**

# **TURISMO SOCIAL Y CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR EN BOGOTÁ**

Yeimy Andrea Díaz Cárdenas  
Julio César Espitia Sierra  
Gisel Esthefanía Guzmán Forero

**UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
PROGRAMA DE TURISMO**

**BOGOTÁ, D.C., 09/06/2021**

# **TURISMO SOCIAL Y CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR EN BOGOTÁ**

Yeimy Andrea Díaz Cárdenas

Julio César Espitia Sierra

Gisel Esthefanía Guzmán Forero

**TRABAJO DE GRADO PRESENTADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE:  
PROFESIONAL EN TURISMO**

**MODALIDAD:  
INVESTIGACIÓN**

**TUTOR EN ESTE SEMESTRE (2021-1):**

Alba Lucía Lucumí Silva

**UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
PROGRAMA DE TURISMO**

**BOGOTÁ, D.C., 09/06/2021**

## **Agradecimientos**

Agradecemos a nuestras familias por el apoyo y acompañamiento incondicional que han tenido con nosotros a lo largo de nuestra formación profesional, fueron una gran motivación e impulso para finalizar con éxito esta etapa de nuestras vidas.

A nuestra tutora de trabajo de grado Alba Lucía Lucumí, quien nos orientó durante todo el proceso de principio a fin, confió en nosotros y con sus conocimientos logramos sacar adelante este proyecto.

## **Resumen**

La presente investigación se realizó con el propósito de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de las cajas de compensación familiar en Bogotá respecto al turismo social que estas ofrecen, empleándose una metodología de carácter mixto, tomando como muestra la población laboralmente activa con ingresos de hasta dos salarios mínimos; esto, con el fin de revisar si las cajas de compensación familiar cumplen con la labor de facilitar a las personas que pertenecen a una población con bajos ingresos, el disfrute del tiempo libre y vacaciones, aportándole al turismo social del país. Se evidenció que los beneficios que ofrecen las cajas de compensación a sus empleados no son suficientes como para ser considerados turismo social, ya que, sus tarifas son iguales o, aún mayores a las de una empresa privada que no tiene, por su naturaleza, un fin social.

**Palabras clave:** Turismo social. Desarrollo humano. Bienestar. Cajas de compensación.

## **Abstract**

The present research was carried out with the purpose of determining the level of satisfaction of the users of the family compensation funds in Bogotá with respect to the social tourism that they offer, for which a mixed methodology was used, taking as a sample the working population active with income of up to two times the minimum wage; This, in order to check if the family compensation funds fulfill the task of facilitating people who belong to a population with low incomes, the enjoyment of free time and vacations, contributing to the social tourism of the country. With which it was evidenced that the benefits offered by the compensation funds to their employees are not enough to be considered social tourism, since they are the same or even higher rates compared to a private company that does not have social purposes.

**Keywords:** Social tourism. Human development. Wellness. Compensation funds.

## **Objetivos**

### **Objetivo General:**

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de las cajas de compensación familiar en Bogotá respecto al turismo social

### **Objetivos específicos:**

1. Definir las cajas de compensación familiar de Bogotá y los servicios que ofertan vinculados con el turismo social
2. Determinar las diferencias entre las cajas de compensación familiar y algunas empresas privadas que prestan servicios turísticos similares.
3. Establecer el nivel de satisfacción de la población consultada en relación con la oferta en turismo social de las cajas de compensación de Bogotá.

## Tabla de contenido

Introducción	14
1. El problema de investigación	15
1.1. Planteamiento del problema	17
1.2. Objetivos	17
1.3. Justificación	17
2. Antecedentes	18
2.1. Antecedentes documentales o estados del arte	18
2.1.1. Artículos científicos	22
2.1.3. Documentos institucionales	27
2.2 Referentes conceptuales	29
3. Metodología aplicada	32
3.1. Tipo de investigación	32
3.2. Definición de variables e indicadores	32
3.3. Población y muestra	35
3.4. Enfoque del trabajo: modelo de métodos aplicados	37
3.5. Técnica de análisis de datos	38
3.6. Instrumento de recolección de datos	38
3.7. Limitaciones	38
4. Resultados	39

4.1. Cajas de compensación familiar en Colombia _____	39
4.1.1. Cajas de compensación familiar y el turismo social en Colombia _____	41
4.2. Cajas de compensación familiar en la ciudad de Bogotá D.C _____	44
4.2.1. Caja de compensación familiar Colsubsidio _____	44
4.2.2. Caja de compensación familiar Cafam _____	46
4.2.3. Caja de compensación familiar Compensar _____	47
4.3. Comparativo cajas de compensación familiar y algunas empresas privadas que prestan servicios turísticos similares _____	49
4.4. Nivel de Satisfacción _____	54
Conclusiones _____	66
Recomendaciones _____	69
Referencias bibliográficas _____	72



## Contenido tablas y figuras

Tabla 1. Variables e indicadores _____	23
Tabla 2. Total, de afiliados a las cajas de compensación familiar de Bogotá_____	26
Tabla 3. Personas afiliadas al sistema del subsidio familiar 2019-2020 _____	30
Tabla 4. Clasificación por categorías _____	38
Tabla 5. Comparación Colsubsidio y Hotel Campestre Villa los Duraznos _____	39
Figura 1. Línea del tiempo del turismo social en Colombia _____	32
Figura 2. Tarifas para afiliados compensar _____	40
Figura 3. Tarifas empresa privada _____	40
Figura 4. Tarifas Cafam, casas vacacionales Melgar _____	41
Figura 5. Tarifas chalet casa Melgar _____	42
Figura 6. Tarifas de ingreso a Piscilago año 2021 _____	43
Figura 7. Tarifas de ingreso Parque Consotá año 2021 _____	43
Figura 8. Localidad de residencia de los encuestados _____	44
Figura 9. Estrato socioeconómico de los encuestados _____	45
Figura 10. Rango salarial _____	45
Figura 11. Nivel académico _____	46
Figura 12. Afiliados a cajas de compensación _____	47
Figura 13. Cajas de compensación de los afiliados _____	47
Figura 14. Nivel de satisfacción de los usuarios frente a turismo social de cajas de compensación_____	48
Figura 15. Viajes al año _____	49
Figura 16. Razones para no viajar _____	50
Figura 17. Beneficiarios de las cajas de compensación al hacer turismo _____	50
Figura 18. Turismo social de las cajas de compensación _____	51
Figura 19. Tarifas de las cajas de compensación para turismo _____	52
Figura 20. Forma de organizar los viajes _____	53
Figura 21. Conocimientos sobre el destino del dinero aportado a cajas de compensación _	53
Figura 22. Preferencia hacia las cajas de compensación _____	54
Figura 23. Frecuencia de uso de las cajas de compensación para turismo _____	55

## **Lista de acápite**

Acápite 1: Ficha de contenido _____	75
Acápite 2: Ficha de análisis comparativo _____	75
Acápite 3: Encuesta _____	75

## **Introducción**

El turismo es una actividad que se ha desarrollado y propuesto históricamente, para las clases sociales con mayores ingresos económicos. Estas podían disfrutar y pagar por actividades de recreación, esparcimiento y ocio fuera de su entorno habitual, sin embargo, después de la revolución industrial y gracias a la creación de los sindicatos, a comienzos del siglo XX, al aumentar el número de trabajadores, aparecen mayores reivindicaciones sociales, entre ellos, las vacaciones pagas y el derecho al tiempo libre.

En Colombia el derecho a las vacaciones remuneradas surgió siguiendo las tendencias mundiales, tendencias que también trajeron el turismo social al país, con el cual se buscaba fortalecer las condiciones laborales de la clase trabajadora, “cuya legitimidad se basa en un derecho, el derecho al turismo, que es una prolongación natural del derecho al trabajo, al descanso y a las vacaciones pagadas” (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2009, p.4). El desarrollo del turismo social en Colombia es responsabilidad de las diferentes cajas de compensación familiar, que consiste en asegurar que el turismo sea accesible e incluyente para las poblaciones más vulnerables, personas en condición de discapacidad, tercera edad, jóvenes, población de bajos recursos, etc. En tal sentido, este trabajo se enfocó en examinar los niveles de satisfacción hacia las cajas de compensación familiar y sus programas y planes de turismo social en grupos vulnerables de la ciudad de Bogotá.

El trabajo se compone de cuatro capítulos, además de las recomendaciones, y referencias bibliográficas. En el primer capítulo se encuentra el planteamiento del problema, la pregunta, los objetivos y la justificación de la investigación. El segundo capítulo expone los antecedentes documentales y el marco conceptual del trabajo de investigación. En el tercer capítulo se explica la metodología aplicada, donde se evidencia desde el tipo de investigación, la población y muestra a estudiar, hasta las técnicas de análisis de la información. El cuarto capítulo muestra los resultados obtenidos en la investigación, dando cumplimiento a los objetivos planteados. Finalmente, se exponen las conclusiones a las que se llegaron, las recomendaciones y las referencias bibliográficas.

## 1. El problema de investigación

### 1.1. Planteamiento del problema

Las cajas de compensación nacen en Colombia a partir de la ley 90 de 1946, con la creación del Instituto Colombiano de Seguros Sociales donde se evidencian los inicios del Subsidio Familiar. Esto con el fin de brindar una remuneración voluntaria adicional a los trabajadores, quienes se encontraban en condiciones precarias, lo que llevó a convertirse en una obligación reglamentada por la ley, dados los problemas sociales del país.

Inicialmente, las cajas de compensación administraban el subsidio monetario decretado por el gobierno nacional en 1951, para 1961, las cajas de compensación ampliaron su portafolio incluyendo al turismo social como un nuevo servicio para los trabajadores y sus familias. Este servicio tiene el objetivo de que los trabajadores tuvieran vacaciones en sus días de descanso reglamentados por la ley. El turismo que estas Cajas ofrecieron lo denominaron social, ya que, se encuentra enmarcado: “en los triunfos conseguidos por los movimientos sindicalistas obreros a través del reconocimiento de los derechos civiles, políticos y sociales a finales del S.XIX y principios del S. XX” (Soler, Bote & Sánchez, 2018, p.140).

En tal sentido, el turismo social lo define Muñíz citado por Schenkel (2013) como aquel conjunto de actividades: “que genera una demanda turística caracterizada esencialmente por sus escasos recursos económicos, de manera que el acceso al ocio turístico puede producirse sólo mediante la intervención de unos agentes operadores que actúan tratando de maximizar el beneficio colectivo” (p.176). Como se puede observar en la definición anterior, este tipo de turismo busca generar la participación por parte de las personas con escasos recursos económicos en la actividad turística.

En el artículo *Turismo social en América Latina. La conquista de un derecho desigual*, Schenkel (2018) realiza un análisis comparativo entre los niveles de participación en turismo entre Europa y América Latina. Este análisis muestra que para el año 2011 “el 73% de los ciudadanos de la Unión Europea realizan turismo a lo largo del año” destacando a “Noruega (91%), Finlandia (90%), Suecia (86%), Dinamarca, Luxemburgo y los Países Bajos (85%), Irlanda (82%), Islandia (81%) y Alemania y Austria (80%)” (p.97). Mientras que, en Latinoamérica, quienes logran acceder al turismo son una minoría y esta participación se destaca principalmente en “Brasil y México (48%) y Argentina (44%), mientras que los demás

países están marcadamente por debajo de estas cifras: Perú (35%), Paraguay (18%), Colombia (15,2%)” (Schenkel, 2018, p.98).

Es allí donde aparecen en escena las cajas de compensación, quienes, por su naturaleza son de carácter social. Sin embargo, para acceder a los beneficios que ofrecen en la actividad turística, es necesario que las personas estén afiliadas a estas y según su categorización, se les asigna un descuento para acceder a los servicios y beneficios que ofrece incluyendo el sector turístico, que depende de los convenios que las cajas de compensación acuerdan con otras entidades.

Según la Superintendencia del Subsidio Familiar, Supersubsidio, para marzo de 2020 se desafiliaron de las cajas de compensación cerca de 200 mil usuarios, lo que implica que no recibirán ningún tipo de subsidio ni servicio por parte de estas entidades. Además, la tasa de desempleo en Colombia para el año 2020 estuvo en 15,9% y el trabajo informal se encontraba en 47,6% para el mismo año. Esta población desempleada y laborando de manera informal no tiene posibilidad de acceder al turismo social de las cajas de compensación.

Se planteó entonces, la hipótesis de que las cajas de compensación familiar no suplen las necesidades de las personas para realizar turismo social, por lo que, no estarían cumpliendo con dicho objetivo social. Además, se expuso que los productos y servicios turísticos pueden llegar a tener el mismo valor que una empresa privada del mismo sector, e incluso, tener costos más altos; finalmente, en los resultados de esta investigación se percibió que los usuarios prefieren realizar dichas actividades de manera independiente a las cajas de compensación para disminuir costos. Con el fin de confrontar estas hipótesis y saber la postura de los usuarios frente al turismo social ofrecido por las cajas de compensación se formuló la siguiente pregunta:

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de las cajas de compensación familiar en Bogotá respecto al turismo social?

## **1.2. Objetivos**

### **Objetivo General:**

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de las cajas de compensación familiar en Bogotá respecto al turismo social

### **Objetivos específicos:**

4. Definir las cajas de compensación familiar de Bogotá y los servicios que ofertan vinculados con el turismo social
5. Determinar las diferencias entre las cajas de compensación familiar y algunas empresas privadas que prestan servicios turísticos similares.
6. Establecer el nivel de satisfacción de la población consultada en relación con la oferta en turismo social de las cajas de compensación de Bogotá.

## **1.3. Justificación**

Por medio de esta investigación se buscó determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de las cajas de compensación familiar en Bogotá respecto al turismo social, ya que, es deber de éstas, facilitar a sus afiliados, el disfrute del tiempo libre y vacaciones de acuerdo con las posibilidades de cada quien, siendo en este caso la mayor limitante la escasez de recursos con la que cuenta la población sujeta de estudio en esta investigación.

Las investigaciones en este tema son escasas en Colombia y no existe información suficiente en la población acerca de los beneficios y el funcionamiento de las cajas de compensación. Es conveniente dejar un precedente respecto a la necesidad de crear conciencia en la población sobre la importancia del turismo social en Colombia. Dependiendo de los resultados obtenidos, se plantearon conclusiones y recomendaciones que permiten una mejor articulación entre la clase trabajadora y las cajas de compensación familiar, para que éstas fortalezcan las herramientas que faciliten el desarrollo de un verdadero turismo social en el país.

Como implicación práctica se espera que este estudio sea una puerta abierta para consolidar la investigación del turismo social en Colombia y que anime a otros investigadores a ampliar

el tema de estudio a otros sectores poblacionales que necesitan de esta información como herramienta para comprender mejor la importancia del turismo social en sociedades como la colombiana, por lo mismo, el aporte teórico es la ampliación de la frontera del conocimiento sobre el sector, ya que las investigaciones teóricas y prácticas respecto a este tema en Colombia son insuficientes, posiblemente, porque el turismo es un fenómeno relativamente reciente, que hasta hace muy poco empezó a ser de interés para la academia.

## **2. Antecedentes**

### **2.1. Antecedentes documentales o estados del arte**

Para el desarrollo de esta investigación se realizó una revisión documental sobre cajas de compensación familiar y turismo social, con el fin de comprender sus orígenes y su relación; además, establecer la situación actual del fenómeno a tratar. Por consiguiente, la investigación se basó en el siguiente estado del arte, el cual se clasificó según tipo de investigación. En primer lugar, se tomaron las investigaciones que hacen parte de trabajos de grado; en segundo lugar, a partir de artículos de investigación; finalmente, documentos institucionales.

#### **2.1.1. Investigaciones de trabajos de grado**

Por medio de una revisión documental y encuestas, Ross (2020) busca en su trabajo de grado *Cajas de compensación en Chile: ¿Se ha desnaturalizado su fin de carácter social?*, conocer la historia de la Ley 18.833, la cual trata sobre el estatuto general de las cajas de compensación de asignación familiar. La autora estudia esta ley para ahondar en sus principales objetivos y en los diversos beneficios sociales que otorga. Concluye que las cajas de compensación cumplen con un rol muy importante para la sociedad, ya que son el medio de acercar a los trabajadores a los beneficios sociales. Sin embargo, la autora considera que es necesario profundizar en algunos aspectos que pueden contribuir a la mejora del sistema.

Dentro de estos aspectos menciona que hace falta difusión sobre los beneficios sociales que ofrecen las cajas de compensación, para que la información sea más accesible. Otro aspecto que la autora tiene en cuenta es la fiscalización, y según su análisis, debería realizarse con una mayor frecuencia y periodicidad por la entidad encargada, para “detectar a tiempo” irregularidades que se puedan presentar en los contratos.

Finalmente, toma el aspecto de la hipoteca revertida, la cual, tal como está definida, resulta inviable. La autora hace unas recomendaciones para que este modelo sea viable en el país. Al final, Ross rescata los beneficios contributivos de las cajas de compensación, su facilidad en los procesos administrativos y demás beneficios que ofrecen por la afiliación.

El trabajo de grado de Ross le aporta a esta investigación el contexto histórico sobre las cajas de compensación familiar, las cuales no sólo son entidades creadas en Colombia, también se encuentran presentes en Chile como lo expone la autora. Haciendo la comparación entre los dos países, se evidencia que las cajas de compensación cumplen un rol importante para la sociedad, que son múltiples los beneficios que ofrecen para sus afiliados; sin embargo, tal como en Colombia, es necesario profundizar en algunos aspectos para mejorar el sistema.

Villacres (2020) en su trabajo de grado titulado *Importancia y beneficios de compensación familiar orientadas al desarrollo social*, tiene como objetivo analizar los procesos y la evolución histórica de las cajas de compensación y el fortalecimiento de sus portafolios de servicios, además, analizar su alineación con las metas del gobierno nacional colombiano en cuanto a salud, educación, vivienda, recreación, entre otros.

A partir de la información recolectada por medio de revisión documental y encuestas, la autora llegó a la conclusión que en las cajas de compensación se reconoce el papel que desempeñan, ya que tienen una amplia presencia y cobertura a nivel nacional, han aportado y ejecutado grandes recursos para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida para niños, jóvenes y en general las familias. Finaliza diciendo que es importante que el sector público y privado busque aunar esfuerzos para generar un desarrollo social del país.

De este trabajo de grado es importante resaltar que las cajas de compensación en Colombia tienen una amplia presencia y cobertura, lo que ha permitido su reconocimiento en cuanto al papel que desempeñan para el mejoramiento de la calidad de vida de las familias. Además, menciona que el fortalecimiento de sus portafolios en cuanto a servicios, van alineados con las metas del gobierno nacional, entre las cuales se encuentra la recreación, y por ende, el turismo.

A través del trabajo de grado *La política del turismo social y el centro receptor Cusco*, el autor Chile (2014) mediante una revisión documental, por medio de encuestas y un análisis



FODA sobre las políticas de turismo social, busca determinar si el Estado en las condiciones de libre mercado favorece el desarrollo de las políticas del turismo social en el centro receptor del Cusco. El autor plantea varias hipótesis de las cuales concluye que es posible que la normativa turística existente favorecerá el desarrollo de turismo social en el Cusco, ya que cuentan con la Dirección de Turismo como principal instrumento legal de concertación.

Además, la condición de la economía actual de libre mercado posibilita el desarrollo del turismo social debido a la existencia de voluntad política, social y de mercado; aunque la política neoliberal se enfoque en el mercado del turismo extranjero, “esto no implica que legalmente no se promueva y facilite el desarrollo del Mercado Turístico Nacional” (2014. p. 96), lo que genera una variedad de posibilidades para promover el turismo interno mediante un modelo político de turismo social.

Finalmente, el autor concluye que es viable el desarrollo de las políticas del turismo social en el centro receptor del Cusco en un Estado de libre mercado, pues la ley lo permite y existe la disposición política, el mercado turístico provincial está de acuerdo en participar en estas políticas y los turistas sociables están dispuestos a dinamizar un nuevo mercado turístico provincial.

Este autor le aporta a esta investigación la posibilidad que hay de desarrollar una política de turismo social en el contexto de libre mercado, aunque esta se enfoque en el turismo extranjero, es totalmente viable el desarrollo del turismo local a través de la política de turismo social, esto siempre y cuando exista la disposición de todos los actores involucrados.

Guberuk (2019) en su trabajo de grado titulado *Análisis de la actualidad de las unidades turísticas Embalse y Chapadmalal*, tiene como objetivo desarrollar el concepto de turismo social, tanto su origen como su evolución. Además, pretende estudiar cómo ha sido su desarrollo a nivel mundial y especialmente en Argentina, haciendo especial atención en las Unidades Turísticas Embalse y Chapadmalal.

Esta investigación se realizó mediante una metodología cualitativa, empleando una investigación bibliográfica para conocer los antecedentes y recolectar información secundaria con el fin de hacer análisis de estas. El autor concluye que, si bien, para 1945, en la primera presidencia de Juan Domingo Perón hubo una alta inversión para turismo social en Argentina,

había una concientización por medios de comunicación para que los menos favorecidos conocieran y disfrutaran las instalaciones construidas; en los años posteriores no hubo mantenimiento apropiado y algunos hoteles fueron vandalizados, cerrados y abandonados.

A pesar de lo anterior, no se encontró registro de un freno en la actividad. La investigación arrojó que: “en términos del turismo social no se observa una amplia difusión que permita tanto el acceso al turismo a las clases menos favorecidas, como tampoco permite desestacionalizar los destinos donde se emplazan las Unidades Turísticas” (2019, p. 43).

En la investigación de Guberuk, se resalta la importancia de la difusión de las políticas de turismo social existentes, de esta manera, estos beneficios llegarían a la población menos favorecida; además, de continuar con el desarrollo de la misma a lo largo del tiempo, lo que implica inversión y estrategias que permitan su perdurabilidad.

Pallares (2014) en su trabajo de grado *Análisis de la población trabajadora, beneficiada de los servicios de las cajas de compensación familiar que tendrán mayor impacto frente a una posible disminución de aportes parafiscales en Colombia*, planteó realizar un análisis de la población trabajadora que se ve beneficiada con los servicios de las Cajas de Compensación Familiar, quienes se verían más impactadas frente a la disminución de aportes parafiscales en Colombia.

Para desarrollar esta investigación, la autora recolectó información mediante revisión bibliográfica y tomó los datos desde medios secundarios para su posterior análisis. Pallares menciona que inicialmente las cajas de compensación eran administradoras del subsidio monetario decretado por el gobierno colombiano en 1951; sin embargo, en 1961 las cajas de compensación ampliaron su portafolio de servicios sociales para aquellas personas que estuviesen afiliadas.

Dentro de ese portafolio, se encuentra el turismo para que los trabajadores pudiesen ir de vacaciones a descansar cuando tuviesen el derecho a ellas. Según Pallares, lo que se ofrece en las cajas de compensación en cuanto a turismo son las amplias instalaciones hoteleras y de los centros vacacionales, los cuales pueden ser utilizado por los afiliados y no afiliados, pueden disfrutar de pasadías y noches en hoteles los cuales cuentan con plan de recreación, esparcimiento, diversión y deporte, según ellos, con un precio asequible.

La autora concluye que dados los beneficios sociales que las cajas de compensación ofrecen a las personas, “sería quitarles la oportunidad a los trabajadores con menores y medianos ingresos de mejorar su calidad de vida” (2014, p. 20), además, se les vulneraría sus derechos a vivienda digna, educación, recreación, salud, deporte, ya que es por medio de estas cajas de compensación, que la comunidad puede acceder a esos derechos con precios más bajos.

El aporte de esta investigación se da en primer lugar, desde el contexto histórico de las cajas de compensación familiar en Colombia, desde su creación como administradoras del subsidio monetario, hasta la ampliación de su portafolio donde incluyen al turismo dentro de sus servicios. En segundo lugar, menciona los servicios que estas prestan en cuanto a turismo, como lo son: instalaciones hoteleras y centros vacaciones. Adicionalmente, menciona que gracias a estas cajas de compensación, la población más vulnerable puede acceder a estos derechos, como lo es al de la recreación donde está inmerso el turismo, a precios más bajos. Para la presente investigación, se revisará si estos beneficios están siendo aprovechados por la población más vulnerable y la satisfacción que ellos tienen frente a los servicios ofrecidos.

### **2.1.2. Artículos científicos**

Erica Schenkel publica dos artículos, el primero titulado *El turismo social del siglo XXI: ¿una política para los consumidores o para los proveedores del servicio? Argentina, 2000-2015*, en el cual realizó un análisis sobre la política pública del gobierno nacional argentino en materia de turismo social, cuando en pleno siglo XXI se consolida una reformulación de esta; con el fin de evaluar sus resultados a más de una década de implementación, enfatizando en los actores beneficiados con la iniciativa.

Este artículo de investigación se basa en una metodología cualitativa, donde la autora toma la información desde una revisión bibliografía y obtiene los datos desde fuentes secundarias. Dentro de los resultados de la investigación, encontró que: “el ingreso mínimo necesario para acceder a los programas circunscribe un perfil de usuario que se aleja de los destinatarios formulados: personas de escasos recursos de todo el país” (2018, p. 81); por lo que, si bien existen planes económicos destinados a esta población, estos aún son limitados para el acceso de estos colectivos.

Menciona, además, que las autoridades reconocen como objetivo de esta política que la población de escasos recursos pueda tener sus vacaciones anuales; sin embargo, registran que esta población no llega a estos programas porque sencillamente no pueden con los gastos que conlleva unas vacaciones, adicionando lo que necesitan para vivir todo el año. Al respecto dice que: “la política de turismo social en pleno siglo XXI aún presenta el enorme desafío de conciliar las dimensiones que circunscriben su actuación: el turismo como derecho y el turismo como actividad económica (2018, p.86)”.

Con lo anterior, llega a la conclusión que los objetivos económicos al final, se terminan imponiendo sobre los sociales, reflejando que esa reconversión de turismo social en la política pública termina fortaleciendo el sector turístico en detrimento de su función distributiva. Finalmente, menciona que a medida que el proceso de la política avanza y el poder de influencia del sector privado participante crece, el turismo desde la perspectiva de la economía se sigue imponiendo sobre el derecho de las mayorías excluidas en ejercer la práctica turística.

El segundo fue el titulado *Turismo social en América Latina. La conquista de un derecho desigual* (2018), en este artículo la autora tiene por objetivo analizar las principales políticas de turismo social en América Latina, planteando la no participación turística como problemática social. Para la realización de la investigación, Schenkel hace un análisis documental y realiza entrevistas a los principales actores del sistema turístico regional.

Inicialmente, parte de un análisis estadístico basado en encuestas que muestran los niveles de acceso al turismo en la región, tomando estadísticas de Argentina, Brasil, Colombia, Paraguay, Perú y México. Luego, realiza entrevistas a los responsables de las siete políticas de turismo social implementadas en la región, las cuales pertenecen a los siguientes países: Argentina, Brasil, Ecuador, Chile, Uruguay, Venezuela y México. La autora concluye que las poblaciones de esta región están condenadas a ofrecer sus recursos turísticos en el mercado internacional, ya que “América Latina al ser la región más desigual del mundo, circunscribe un consumo turístico socialmente minoritario y desigual” (2018, p. 105).

Destaca las políticas de los Programas de Turismo Social de Brasil y Ecuador, quienes impulsan: “distintas propuestas que centradas en la actividad turística se convierten en genuinos instrumentos de inclusión, promoviendo alternativas de empleo y capacitación para

aquellos sectores socialmente marginados” (2018, p. 108). Finalmente, expone el gran desafío que aún tiene América Latina para responder ante la inequidad turística, recomienda que estos países propongan una política la cual se ajuste a la realidad turística, siendo coherentes con las necesidades de los sectores sociales a quienes va dirigida.

Las investigaciones realizadas por Schenkel, aportan a esta investigación en cuanto a la realidad social que está presente en América Latina, explicando el por qué el acceso derecho al turismo se convierte en una lucha desigual. A pesar de que varios países han desarrollado políticas de turismo social como en el caso de Colombia, esta política se ha quedado corta ante la realidad social de la población. De esta investigación se destaca en primer lugar, el hecho de que la actividad turística se encuentra en el desafío de conciliar el aspecto social y económico propios de la actividad. En segundo lugar, la sugerencia que realiza la autora en cuanto al ajuste de estas políticas respecto a la realidad turística y social del país, con el fin de suplir esa necesidad en los sectores sociales a la cual va dirigida la política.

Marroquín en su artículo titulado *Análisis legal de las cajas de compensación familiar en el sistema de seguridad social* (2010), pretende realizar una revisión en donde analiza el despliegue del contexto de las cajas de compensación en Colombia y el papel que han desempeñado en la formación y progreso de la seguridad social. En este estudio, el autor menciona que dentro de los programas sociales de las cajas de compensación se encuentran los programas de recreación social, donde se establece el turismo social como facilitador de descanso y esparcimiento de los trabajadores afiliados.

Además, afirma, mencionando a Cortés, (2011) que “si no fuera por los planes vacacionales y de turismo social diseñados por las cajas de compensación, el común de los trabajadores y su núcleo familiar no contarían con la posibilidad real de acceder a estos planes” (p. 16), haciendo referencia a las personas con bajos ingresos económicos. Concluye que es indiscutible la importancia de las cajas de compensación, ya que han sabido ser muy buenos administradores de los recursos a su cargo; además, les brinda a los colombianos de bajos ingresos, espacios de esparcimiento y recreación tanto a los trabajadores como a sus familias, adicional al subsidio familiar.

A partir de esta investigación, se tomará la afirmación del autor en cuanto al acceso a la actividad turística por parte de la población vulnerable gracias a los planes ofrecidos por las

cajas de compensación, con el fin de verificar dicha afirmación con el contexto social en el que se encuentra esta investigación actualmente.

En el artículo *El turismo social accesible como nuevo modelo turístico* de Soler, Bote & Sánchez (2018), los autores pretenden desarrollar el concepto de turismo social accesible, partiendo de la premisa de que este nuevo concepto: “aúna la esencia subyacente en cada uno de los tipos turísticos” (2018, p. 139). Los tipos turísticos se refieren a la visión que se tiene de tratar el turismo social por un lado y el accesible por otro. Con esta investigación busca mediante la integración de conceptos, la no exclusión de la actividad turística para ninguna persona ya sea por su funcionalidad, capacidad económica ni situación social.

A partir del análisis de los conceptos por separado, los autores les denotan un origen reivindicativo, logrados gracias a las luchas sociales, teniendo: “una misma esencia centrada en el derecho al disfrute de las actividades turísticas sin atender a cuestiones de discriminación, por edad, recursos económicos o discapacidad” (2018, p. 152). A partir de ello, se habla de un verdadero *Turismo para todos*, donde según Fernández Villarán (2007, p. 49) mencionado por los autores, “tiene como objetivo conseguir la normalización del turismo y el ocio para todas las personas y, con ello, contribuir a su incorporación como usuarios de las infraestructuras y servicios turísticos” (2018, p. 152).

Después del análisis de conceptos por separado y la integración de estos, los autores concluyen que este es un nuevo modelo turístico, definiéndolo como el conjunto de iniciativas que están orientadas hacia la participación de personas con necesidades especiales, principalmente económicas y de accesibilidad, en la práctica de la actividad turística.

De esta investigación, se rescata que el turismo ha sido un logro de las luchas sociales, por lo que resulta ser reivindicativo, el autor expone que todas las personas tienen derecho a disfrutar de las actividades turísticas sin importar ningún tipo de limitación, en el caso de esta investigación, limitaciones económicas. El ver el turismo como un derecho al que todas las personas deberían tener acceso, es el eje central de la presente investigación.

García (2020) en su artículo *La oferta turística e incidencia en el turismo social en la ciudad de Trujillo - Perú*, tiene como objetivo analizar la incidencia de la oferta turística que presentan los operadores de viajes del Centro Histórico de Trujillo en el desarrollo del turismo social.

Para realizar este análisis, la autora utilizó diversos instrumentos, entre ellos, encuestas que fueron aplicadas a la población y a 40 operadores de viajes y turismo ubicadas en el centro Histórico de Trujillo; con el fin de conocer si estos operadores ofertaban paquetes turísticos dirigidos a población de escasos recursos económicos, personas de la tercera edad, población en condición de discapacidad, también incluyeron a estudiantes jóvenes.

Dentro de los resultados, se encontró que sólo 12% de las agencias de viajes cuentan con oferta turística dirigida al turismo social, de la cual el 68% está dirigida a jóvenes estudiantes y el 38% a población de la tercera edad; sin embargo, no se encontró oferta para personas en condición de discapacidad ni población con bajos recursos económicos. Con base a los resultados obtenidos, la autora concluye que no hay incidencia significativa por parte de los operadores de viajes en el desarrollo del turismo social en la ciudad de Trujillo.

Esta autora aporta a la presente investigación la poca incidencia que tienen las operadoras de viaje en el desarrollo del turismo social, en este caso, son las cajas de compensación familiar quienes deberían incidir directamente y en gran medida con el desarrollo de esta política siendo las responsables directas de garantizar el acceso a la actividad turística de la población más vulnerable en Colombia.

Rodríguez (2010) en su artículo *La naturaleza jurídica de las cajas de compensación en Colombia: una visión frente a su control* tuvo por objetivo analizar las funciones asignadas a las cajas de compensación familiar a partir de la Ley 21 de 1982 y el medio de control y vigilancia que les corresponde. Mediante una metodología cualitativa, la autora buscó establecer el régimen de control y vigilancia de las cajas de compensación dada su diversificación de funciones actuales que se relacionan con diferentes entidades de control y vigilancia.

La investigadora mencionó que estas entidades se han reconocido desde sus orígenes como “instituciones líderes en la formulación y ejecución de programas sociales” (2010, p. 10), lo cual ha permitido que sean reconocidas por el Gobierno Nacional quien les ha asignado funciones sociales, aunque constitucionalmente le corresponden al Estado cumplirlas, esto, por la necesidad de dar solución a las fuertes problemáticas sociales y económicas presentes en el país.

En cuanto a turismo, la entidad encargada de hacer control y vigilancia es el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. La autora concluye que es necesario que haya una claridad en las tareas a desarrollar el órgano de inspección y vigilancia único, donde se definan reglas precisas para garantizar a los usuarios un actuar responsable por parte de las cajas de compensación, dada su variedad de funciones y sectores en los que participan, como el económico y social y especialmente, en seguridad social.

De esta investigación se resalta que la entidad encargada de ejercer control y vigilancia frente a los servicios ofrecidos por las cajas de compensación en cuanto al turismo, está a cargo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, además, de la necesidad que la autora encontró en cuanto a la claridad del desarrollo de sus actividades como órgano de control, garantizando a los usuarios el actuar responsable frente a los servicios ofrecidos por sus cajas de compensación.

### **2.1.3. Documentos institucionales**

Por otra parte, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, en su Política de turismo social: “*Hacia un turismo accesible e incluyente para todos los colombianos*” se plantea como objetivo principal: “facilitar el acceso de todos los colombianos al turismo, como una posibilidad real para el ejercicio del derecho fundamental a la recreación y aprovechamiento del tiempo libre” (2009, p.21), esto enfocado en las poblaciones más vulnerables y con menos posibilidades de acceder al turismo, tales como, personas en condiciones económicas no favorables, adultos mayores, personas en condición de discapacidad y jóvenes.

Así mismo, se plantean algunas estrategias con el fin de impulsar y reafirmar el turismo social en Colombia, entre las cuales se destacan: “Promover la creación de descuentos e incentivos para el turismo social, desde el sector privado y desde la demanda respectiva, teniendo en cuenta los segmentos de población señalados” (2009, p.24), entendiéndose que los esfuerzos por parte del gobierno nacional estarán enfocados en darle facilidades en el acceso a las poblaciones vulnerables para el desarrollo del turismo como actividades de recreación y ocio.



Otra importante estrategia es: “apoyar la creación y fortalecimiento de esquemas de turismo asociativo que promuevan el turismo social y la formulación de proyectos de turismo comunitario” (2009, p.25), de esta manera, generando la posibilidad de nuevos proyectos turísticos con un enfoque diferente, trabajados desde las comunidades y para que pueda ser accesible para cualquier tipo de público.

Además, en el “*Buenas prácticas de gestión de turismo social*” creado por la Secretaría General Iberoamericana (SEGIB), se evidencia cómo debería planificarse el turismo social de manera sustentable e integradora con el medio ambiente, la sociedad y el entorno de desarrollo de dichas actividades. Para el desarrollo de este manual fue muy importante la integración de todos los países pertenecientes a las (SEGIB), ya que, a través de un cuestionario que fue distribuido en todos ellos, se pudo evidenciar cuáles eran las prácticas y los procesos en el momento de planificar el turismo social.

Este documento hace un recuento de todos los países iberoamericanos y cómo se han generado programas para el desarrollo y posicionamiento del turismo social en cada uno de ellos. Por ejemplo, en Argentina se implementó en el año 2016 el programa “Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable 2016” el cual tenía como objetivo principal: “posibilitar el derecho al turismo a jubilados y familias de escasos recursos en diferentes destinos del país, integrando a los destinos turísticos emergentes y tradicionales a la red de turismo social como instrumento para el desarrollo (s.f, p17)”.

Este programa ha sido exitoso gracias a que desde sus inicios ha fomentado la participación de personas y organismos sin ningún tipo de exclusión, así como en Argentina se tuvo ese plan, en la mayoría de los países que muestra el manual se puede evidenciar cómo desde los diferentes gobiernos se ha buscado que el turismo sea accesible e incluyente.

La política de turismo social: “*Hacia un turismo accesible e incluyente para todos los colombianos*”, es el pilar fundamental para esta investigación, puesto que es el documento base que plasma los objetivos y las acciones que tanto gobierno planteó para la ejecución de esta política, dejando en manos de las cajas de compensación familiar la responsabilidad de ejecutar esta política social. En cuanto al “*Buenas prácticas de gestión de turismo social*”, aporta a la presente investigación las experiencias que han tenido otros países frente al desarrollo de las políticas de turismo social, mostrando sus objetivos y logros alcanzados.

## 2.2. Referentes conceptuales

El turismo social es un área de interés relativamente nueva, por lo que, las definiciones pueden llegar a ser ambiguas; sin embargo, uno de los principales referentes teóricos en Colombia en este tema es el Ministerio de Comercio Industria y Turismo (Mincit), quien en la *Política de Turismo Social: Hacia un turismo incluyente y accesible para todos los colombianos* lo define como: “un servicio público promovido por el Estado con el propósito de que todos los colombianos puedan acceder al ejercicio de su derecho al descanso y al aprovechamiento del tiempo libre, a través del turismo” (2009, p.14), para lo cual, se espera que el Estado, al ser un Estado Social de Derecho, brinde las herramientas para que esto se cumpla, especialmente, para quienes la ley concibe como grupos con menores posibilidades, como lo son los jóvenes, las personas mayores, las personas con recursos económicos limitados y las personas en situación de discapacidad.

Teniendo en cuenta que los países que han realizado mayores aportes académicos al turismo social han sido Argentina y España, este último, a través de su Política de Turismo Social, que contiene una postura que se enfoca mayormente a un desarrollo económico, lo define como:

Una modalidad que incide directamente en la tan buscada desestacionalización de la demanda, contribuyendo de forma decisiva al mantenimiento de numerosos empleos y economías de zonas turísticas, pero, sobre todo, supone la defensa de un derecho de todos los ciudadanos: el del acceso al ocio, fundamentalmente para aquellos colectivos con características específicas que, por una u otra razón, necesitan una especial atención en cuanto a infraestructuras o servicios. (Dirección General de Planificación Turística, 2001)

Por otro lado, desde una perspectiva latinoamericana y en un sentido más profundo, la autora argentina Érica Schenkel concibe el turismo social “como una alternativa de inclusión, que conduce a la lucha contra las inequidades y la exclusión” (2012, p. 190), con lo que refiere a que existe una inequidad en las prácticas turísticas y es el turismo social el que busca disminuir una injusticia que, claramente, afecta a los más vulnerables y en su mayoría por condiciones socioeconómicas establecidas por el sistema actual; siendo así, Schenkel sostiene que el turismo social es “la modalidad turística que intenta dar respuestas a estas desigualdades

sociales (..) que surge a mediados de siglo XX como un instrumento de acción estatal para que sectores vulnerables puedan hacer efectivo el derecho a las vacaciones” (2012, p. 199).

Dicho lo anterior, para esta investigación se abordó el turismo social entendiéndolo como el servicio público que debe dar respuesta a las desigualdades sociales y que, por tanto, es promovido por el Estado para que todos los colombianos puedan ejercer su derecho al descanso y disfrutar del tiempo libre, sin inequidades ni exclusión de ningún tipo.

Se hace necesario conceptualizar el tiempo libre, desde las dimensiones del tiempo cotidiano; de acuerdo a Hiernaux-Nicolas, García & Gómez: “se suele dividir el tiempo social en tres componentes: el tiempo de trabajo, el tiempo obligado y el tiempo libre” (2020) siendo el tiempo de trabajo aquel que es “productivo”, aquel que se usa para alcanzar una meta y por el cual se brinda alguna remuneración, el tiempo obligado es aquel que se emplea en desarrollar actividades propias o familiares y necesarias del ser humano, como por ejemplo comer, finalmente, el tiempo libre es el “...no dedicado al trabajo o a las obligaciones consideradas como satélites del mismo” (Hiernaux-Nicolas, García & Gómez, 2020) o también, se puede entender como el tiempo “dedicado a aquellas actividades que tienden a satisfacer las necesidades ‘autocreadas’ por las propias personas” (Acerenza, 2007).

Es decir, un individuo puede llegar a usar ese tiempo libre en la satisfacción de necesidades, lo que conlleva a que éste consiga un estado de bienestar, o sea, "el sentir de una persona al ver satisfechas todas sus necesidades en materia fisiológica y psicológica, en el presente, así como contar con expectativas alentadoras que le sustenten su proyecto de vida" (Duarte y Jiménez, 2007 p. 305), sin embargo, otros autores definen el bienestar enfocado hacia lo subjetivo, lo que quiere decir que este está conformado: “por dos facetas básicas: una centrada en los aspectos afectivos-emocionales [referido a los estados de ánimo del sujeto] y otra centrada en los aspectos cognitivos valorativos [referido a la evaluación de satisfacción que hace el sujeto de su propia vida]” (Cuadra y Florenzano, 2003, p.84). Teniendo en cuenta que las necesidades de cada individuo o grupo son diferentes, dependiendo del contexto en el que se encuentren, se dice que:

Un sujeto posee un alto bienestar subjetivo si expresa satisfacción con su vida y frecuentes emociones positivas, y sólo infrecuentemente, emociones negativas. Si, por el contrario, el individuo expresa insatisfacción con su vida y experimenta pocas emociones positivas y frecuentes negativas, su bienestar subjetivo se considera bajo (Díaz, 2001).

El bienestar subjetivo se puede definir teniendo en cuenta las dos facetas nombradas en Cuadra y Florenzano (2003) como: “la evaluación que las personas hacen de sus vidas” (Díaz, 2001), relacionada muy fuertemente con la felicidad, y en este sentido con la calidad de vida que tienen los individuos, pues, esta se encuentra relacionada al nivel de vida económico y a la implementación de programas sociales, aunque, debe aclararse que en la actualidad existen otras variables que extienden dicho concepto, o sea, no se circunscribe al aspecto económico solamente, en otras palabras, como explicase Acosta (2018) el bienestar subjetivo no solo satisface las necesidades básicas, sino, también, los gustos, de acuerdo al vínculo que el sujeto tiene con su universo lingüístico y sociocultural en el que se encuentra inmerso o al que pertenece dando cuenta de su vivencia, experiencia directa que tiene como individuo y a nivel social con su entorno cultural.

Por ende, el turismo social es una de las formas en las que el Estado expresa el interés por garantizar una sensación de bienestar en los individuos y a su vez contribuye al desarrollo humano de los mismos, que para el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) es concebido como: “la creación de un entorno en el que las personas puedan desarrollar su máximo potencial y llevar adelante una vida productiva y creativa de acuerdo con sus necesidades e intereses” (2018), sin embargo es desde los aportes de Manfred Max-Neef (1989) que se aborda la definición de desarrollo humano, quien con el *desarrollo a escala humana*, afirma que este se refiere a las personas y no a los objetos, partiendo de la definición de la necesidad humana las cuales:

Pueden desagregarse conforme a múltiples criterios y las ciencias humanas ofrecen en este sentido una vasta y variada literatura (...) combinando dos criterios posibles de desagregación: según categorías existenciales y según categorías axiológicas. Esta combinación permite operar con una clasificación que incluye, por una parte, las necesidades de ser, tener, hacer y estar; y por la otra, las necesidades de subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, creación, identidad y libertad (Max-Neef, 2006 p. 62).

En varios países la garantía de un turismo social, que en últimas busca el desarrollo humano, ha sido asignada a entidades públicas o privadas; siendo así, también es pertinente realizar un

acercamiento teórico a lo que son las cajas de compensación familiar, que en Colombia son quienes se encargan de contribuir a este ámbito social, que son entendidas como aquellas: “entidades de derecho privado, sin ánimo de lucro, que se hallan sometidas a la vigilancia del Estado a través de la Superintendencia de Subsidio Familiar, entidad adscrita al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social” (Ayala & Henao, 2001, p.2), con el fin de: “consolidar el progreso social (...) dando la posibilidad de acceso a programas integrales de educación, salud, recreación, desempleo y vivienda digna” (Cortés, 2011); esto mismo ha significado las cajas de compensación para otros países, sin embargo, su función social se ha adecuando acorde a la realidad de cada territorio; en el caso de Colombia, en los años 70 se le asigna la función de: “promover programas especiales a sus afiliados, entre estos los de recreación y turismo, prioritariamente a las clases trabajadoras” (Política de Turismo Social, Ministerio de comercio, industria y turismo, 2009), por lo que, las cajas de compensación familiar deben ser los principales oferentes del turismo social en el país.

### **3. Metodología aplicada**

#### **3.1. Tipo de investigación**

La metodología utilizada en la presente investigación es de carácter mixto, pues, buscó determinar los niveles de satisfacción de la población activamente empleada con ingresos de máximo dos salarios mínimos de la ciudad de Bogotá, respecto a los planes de turismo social que ofrecen las cajas de compensación a las cuáles se encuentran afiliados. Esto, con el fin de revisar si las cajas de compensación familiar cumplen con la labor de facilitar a las personas que pertenecen a una población con bajos ingresos, el disfrute del tiempo libre y vacaciones, aportándole al turismo social del país.

Es por ello, que se eligió el método mixto, al ser un fenómeno estudiado desde las ciencias sociales y desde la complejidad de las diversas realidades, tanto objetivas como subjetivas, se hace necesario la integración de los métodos cuantitativos y cualitativos para lograr una perspectiva más amplia frente al objeto de estudio.

#### **3.2. Definición de variables e indicadores**

Siendo una investigación mixta, para la parte cuantitativa de la misma, se evaluaron las siguientes variables e indicadores: dentro de las variables se establece la **dimensión**

**socioeconómica**, la cual se valoró mediante el estrato socioeconómico, rango salarial y nivel académico de los encuestados, con el fin de caracterizar e identificar a la población encuestada.

La variable de **afiliación a cajas de compensación** verificó si los encuestados se encontraban o no afiliados a ellas, y de ser así, a cuál estaban afiliados. Con la variable de **nivel de satisfacción** se estableció no sólo qué tan satisfechos o no se encontraban los afiliados a las cajas de compensación familiar en Bogotá, sino, que, sirvió para establecer la frecuencia con que los encuestados las utilizan al año y los beneficios que perciben de su afiliación para la actividad turística.

En cuanto a la variable de **turismo**, se utilizó para identificar la cantidad de viajes que realizan los encuestados en un año, la accesibilidad económica que ofrecen las cajas de compensación familiar para el disfrute del turismo, la percepción de los encuestados sobre las tarifas que ofrecen las cajas de compensación para la actividad turística y la modalidad de viaje preferida por los encuestados, especificando si las realizan mediante las cajas de compensación u otro medio.

Tabla 1.  
Variables e indicadores

Variable	Indicador
Dimensión económica	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Estrato socioeconómico</li> <li>● Rango salarial</li> <li>● Nivel académico</li> </ul>
Afiliación caja de compensación	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Afiliado / no afiliado</li> <li>● Caja de compensación de la afiliación</li> </ul>

Nivel de satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Escala de satisfacción</li> <li>● Uso de la caja de compensación para fines turísticos en términos de un año</li> <li>● Beneficios que proporcionan las cajas de compensación para el turismo</li> </ul>
Turismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Viajes turísticos al año</li> <li>● Accesibilidad al turismo social gracias a las cajas de compensación</li> <li>● Tarifas que ofrecen las cajas de compensación para el turismo</li> <li>● Modalidad de viaje (por medio de caja de compensación, otros)</li> </ul>

Nota. Esta tabla muestra las variables e indicadores utilizados en el desarrollo de la investigación

Fuente: *Elaboración propia*

En cuanto a la parte cualitativa, se realizó una revisión documental que indagó sobre la historia de las cajas de compensación y el turismo social en Colombia con el fin de comprender el contexto histórico que llevaron a su creación, su importancia y su relación. Además, se caracterizó cada caja de compensación utilizada, donde se determinó aspectos generales, tales como: quiénes son, cuándo nacen y dónde, cuál es su razón de ser, los servicios que presta, su propuesta de valor y su relación con el turismo social. Finalmente, se determinó la clasificación por categorías, la cual establece los beneficios que tiene cada afiliado para acceder a los descuentos que ofrecen las cajas de compensación en sus servicios dependiendo del nivel salarial. Toda la información anteriormente mencionada permitió el análisis de la relación existente entre las cajas de compensación familiar y el turismo social, además de su evolución histórica en el país, distinguiendo las características propias de cada caja de compensación y su aporte al turismo social.

### 3.3. Población y muestra

Para el análisis de la información recolectada a través de la encuesta se analizó una muestra de 68 personas, tomada de la población total que se encontraba afiliada a las cajas de compensación familiar de Bogotá para junio del año 2020, esta información se tomó de una fuente oficial como lo es la Superintendencia del subsidio familiar (SSF).

Tabla 2.  
Total de afiliados a las cajas de compensación familiar de Bogotá

<b>Caja de compensación familiar</b>	<b>Total, afiliados a junio 2020</b>
Caja de compensación familiar Cafam	807.695
Caja colombiana de subsidio familiar Colsubsidio	1.330.104
Caja de compensación familiar Compensar	1.178.227
Caja de compensación familiar de Cundinamarca Comfacundi	28.010
<b>Total, Afiliados</b>	<b>3.344.036</b>

Nota. Esta tabla muestra el número de personas afiliadas a las cajas de compensación familiar de Bogotá a junio del año 2020

Fuente: Elaboración propia. *Información a partir de la Superintendencia de Subsidio Familiar*

Los criterios para la selección de la muestra fueron los siguientes: ingresos de hasta dos salarios mínimos legales vigentes, que residiera en la ciudad de Bogotá, que estuvieran afiliados a una caja de compensación familiar, que fueran mayores de edad y que se encontraran laboralmente activos. Con estas respuestas se definieron las diversas experiencias y



percepciones sobre las facilidades y beneficios que ofrecen las cajas de compensación familiar para hacer turismo de calidad y a bajo costo.

Para la aplicación de la encuesta a los usuarios de cajas de compensación de la ciudad de Bogotá, se realizó cálculo del tamaño óptimo de muestra, mediante la fórmula para Población Finita con respecto a la proporción, así:

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{E^2 * (N-1) + Z^2 * P * Q}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la Población 3344036

Z = valor de Z crítico, calculado en las tablas del área de la curva normal, a partir del nivel de confianza. Para el estudio se calculó: Z = 1,64 (con un nivel de confianza del 90%)

E = Error máximo permitido para el estudio. Para el estudio se fijó un error del 10%

P = Proporción aproximada del fenómeno en estudio en la población de referencia. Para el estudio se fijó P = 0,5

Q = Proporción de la población de referencia que no presenta el fenómeno en estudio (1 - P).

Para el estudio Q = 0,5

Reemplazando los valores fijados y calculados en la fórmula se tiene:

$$\begin{aligned} n &= \frac{3344036 * 1,64^2 * 0,5 * 0,5}{0,10^2 * (3344036-1) + 1,64^2 * 0,5 * 0,5} = \frac{2248529,81}{33441,02 + 0,67} \\ &= \frac{2248529,81}{33441,69} = 67,23 = 68 \text{ Encuestas} \end{aligned}$$

Para la consecución de los informantes se acudió al muestreo conocido como bola de nieve o en cadena, el cual: “consiste en identificar a los encuestados que luego se utilizan para remitir a los investigadores a otros encuestados” (Atkinson & Flint, 2001, p. 1), siendo de gran utilidad, ya que los mismos encuestados remitieron la encuesta a más sujetos afines a la población

establecida para la investigación, lo que permitió no solo llegar al número mínimo de encuestados requerido, sino superarlo.

En cuanto a la recolección de información de fuentes secundarias, se indagó por dos meses en las páginas web oficiales de las cajas de compensación más importantes de Bogotá, estas fueron:

- Caja Colombiana de Subsidio Familiar (Colsubsidio)
- Caja de Compensación Familiar (Cafam)
- Caja de Compensación Familiar (Compensar)

En esta búsqueda, se seleccionó la información correspondiente a datos históricos, servicios que ofrecen e información específica del portafolio de turismo. Además, se revisaron documentos oficiales tales como:

- *“Política de Turismo Social: Hacia un turismo accesible e incluyente para todos los colombianos”* del Ministerio de industria, comercio y turismo (Mincit)
- *“Informe del sistema de subsidio familiar en Colombia”* del Ministerio del trabajo (Mintrabajo)
- *“Constancia de publicación listado de cajas de compensación familiar a nivel nacional”* de la Superintendencia de subsidio familiar (SSF).
- *“Boletín Estadístico del Sistema del Subsidio Familiar”* de la Superintendencia de subsidio familiar (SSF).

### **3.4. Enfoque del trabajo: modelo de métodos aplicados**

El enfoque fue mixto, además se usaron fuentes primarias y secundarias para dar cuenta de los objetivos propuestos. La información bibliográfica se tomó a partir de las páginas web oficiales de cada caja de compensación familiar más representativas en Bogotá, en este caso fueron:

- Caja Colombiana de Subsidio Familiar (Colsubsidio).
- Caja de Compensación Familiar (Cafam).
- Caja de Compensación Familiar (Compensar).
- Documentos oficiales Ministerio del trabajo (Mintrabajo).
- Documentos oficiales Ministerio de industria, comercio y turismo (Mincit).
- Superintendencia de Subsidio Familiar (SSF).

### **3.5. Técnicas de análisis de datos**

La primera técnica de recolección de información fue mediante revisión documental de fuentes secundarias, las cuales permitieron caracterizar las cajas de compensación familiar; de esta manera se logra realizar un análisis documental mediante la elaboración de fichas de contenido que permitieron registrar e identificar la información suministrada por las fuentes primarias, de manera organizada y facilitando la clasificación de esta.

En segundo lugar, se acudió al análisis comparativo con el cual, se buscó cotejar los servicios que ofrecen las cajas de compensación familiar en términos de turismo social con los ofrecidos por empresas turísticas. De esta manera, se buscó determinar las similitudes y diferencias entre los servicios ofrecidos y las tarifas, lo que, a su vez, permitió el análisis de facilidad de acceso económico para las personas de bajos recursos económicos.

Finalmente, se empleó la encuesta para determinar los niveles de satisfacción de los afiliados a las cajas de compensación familiar como entidad promotora de un turismo social. Su análisis se basa en los resultados obtenidos y las gráficas que sintetizan e ilustran estos resultados.

### **3.6. Instrumentos de recolección de datos**

Los instrumentos utilizados para el desarrollo de esta investigación fueron:

- a) Ficha de contenido (Ver acápite 1)
- b) Ficha de análisis comparativo (Ver acápite 2)
- c) Encuesta por Google forms (Ver acápite 3)

### **3.7. Limitaciones**

Este trabajo de investigación tuvo como limitaciones la escasa bibliografía referente al tema estudiado de cajas de compensación familiar y turismo social, si bien se encontró bibliografía tratando los temas por separado, encontrar investigaciones que aborden los objetos de estudio en conjunto no fue posible.

A pesar de que la población de estudio está definida y las herramientas utilizadas son acordes al objetivo de la investigación, la fidelidad y veracidad de los datos obtenidos no se puede garantizar en su totalidad, dadas las percepciones y vivencias de los encuestados. Además, se evidenció que los encuestados no leían algunas preguntas en su totalidad como, por ejemplo, el nivel de satisfacción que tienen en las cajas de compensación familiar con respecto al turismo, donde respondieron sobre su satisfacción por los beneficios de estas en general, más no por el turismo específicamente.

Otra de las limitaciones corresponde a la muestra de la población, ya que, dada las actuales circunstancias originadas por la pandemia de la Covid-19 y el tiempo establecido para el desarrollo de la investigación y, a pesar de que la muestra estuvo conformada por 148 encuestados, esto no permitió encontrar relaciones específicas o particularizadas entre los sujetos participantes en el estudio y el turismo social en Colombia.

## **4. Resultados**

### **4.1. Cajas de Compensación familiar en Colombia**

Las cajas de compensación familiar en Colombia nacen en 1954 con la creación de la Caja de Compensación Familiar de Antioquia (Comfama); esto se da gracias a un grupo de antioqueños que deciden dar un subsidio monetario del 4% sobre nómina a sus trabajadores por cada hijo que tenían, esto debido a la precariedad de los salarios y el alto costo de vida. Con el gobierno de Gustavo Rojas Pinilla, en 1956 mediante el decreto 180, se decreta la obligatoriedad del subsidio familiar al ser incluido en el Código Sustantivo del Trabajo, lo que generó la creación de cajas de compensación en todo el país. Su función inicialmente era la de administrar el subsidio monetario; sin embargo, para 1961 con el decreto 3151, se les autoriza a prestar servicios sociales.

Con esta autorización, las cajas de compensación ofrecen servicios que nada tiene que ver con el bienestar de los trabajadores beneficiarios, además, en su mayoría acceden a estos servicios aquellas personas que no eran beneficiarias. Por la necesidad de regular estas entidades se crea, mediante la ley 25 de 1981, la Superintendencia de Subsidio Familiar, la cual

se convierte en la entidad encargada de inspección, vigilancia y control de las cajas de compensación familiar.

Para 1982, se decreta la ley 21, la cual se convierte en “ley orgánica” que: “reorganizó el Sistema de Subsidio Familiar y de Cajas de Compensación Familiar, es decir, en ésta se establece al subsidio familiar como una prestación social pagada en dinero, especie y servicios a los trabajadores de medianos y menores ingresos” (Mintrabajo, s.f, p. 3). Este subsidio familiar se da en proporción al número de personas a cargo y su principal objetivo es generar un alivio de las cargas económicas para el sostenimiento familiar.

La razón por la que existen estas entidades es que según el decreto 341 de 1998 son un: “instrumento primordial para la redistribución del ingreso en favor de los trabajadores de menores recursos”. Estas tienen la función de recaudar los aportes y a su vez, realizar el pago de las asignaciones del subsidio familiar, teniendo como eje principal la prevalencia del interés social, donde estos recursos financieros deben repercutir en beneficios directos para los trabajadores.

Actualmente, Colombia cuenta con 43 cajas de compensación familiar las cuales operan a nivel departamental, existe al menos una en cada departamento. Esto indica que hay una amplia cobertura a nivel nacional, por lo que más familias tienen la posibilidad de acceder a los beneficios que estas ofrecen.

Para el 31 de diciembre del año 2020, se evidenció una disminución en el número de afiliados en las cajas de compensación familiar a nivel nacional con respecto al año anterior, terminando el año con 9.245.314 personas afiliadas, representando aproximadamente un 5.3% de disminución con respecto al 2019 según la superintendencia del subsidio familiar. Esto, como consecuencia de la pandemia mundial a causa de la Covid-19, puesto que generó un aumento del desempleo y del trabajo informal.

Tabla 3.  
Personas afiliadas al sistema del subsidio familiar 2019-2020

Año	Afiliados diciembre	Variación
2019	9.670.065	5.3%
2020	9.245.314	

Nota. Esta tabla muestra el número de personas afiliadas a las cajas de compensación familiar en Colombia para el año 2019 y 2020

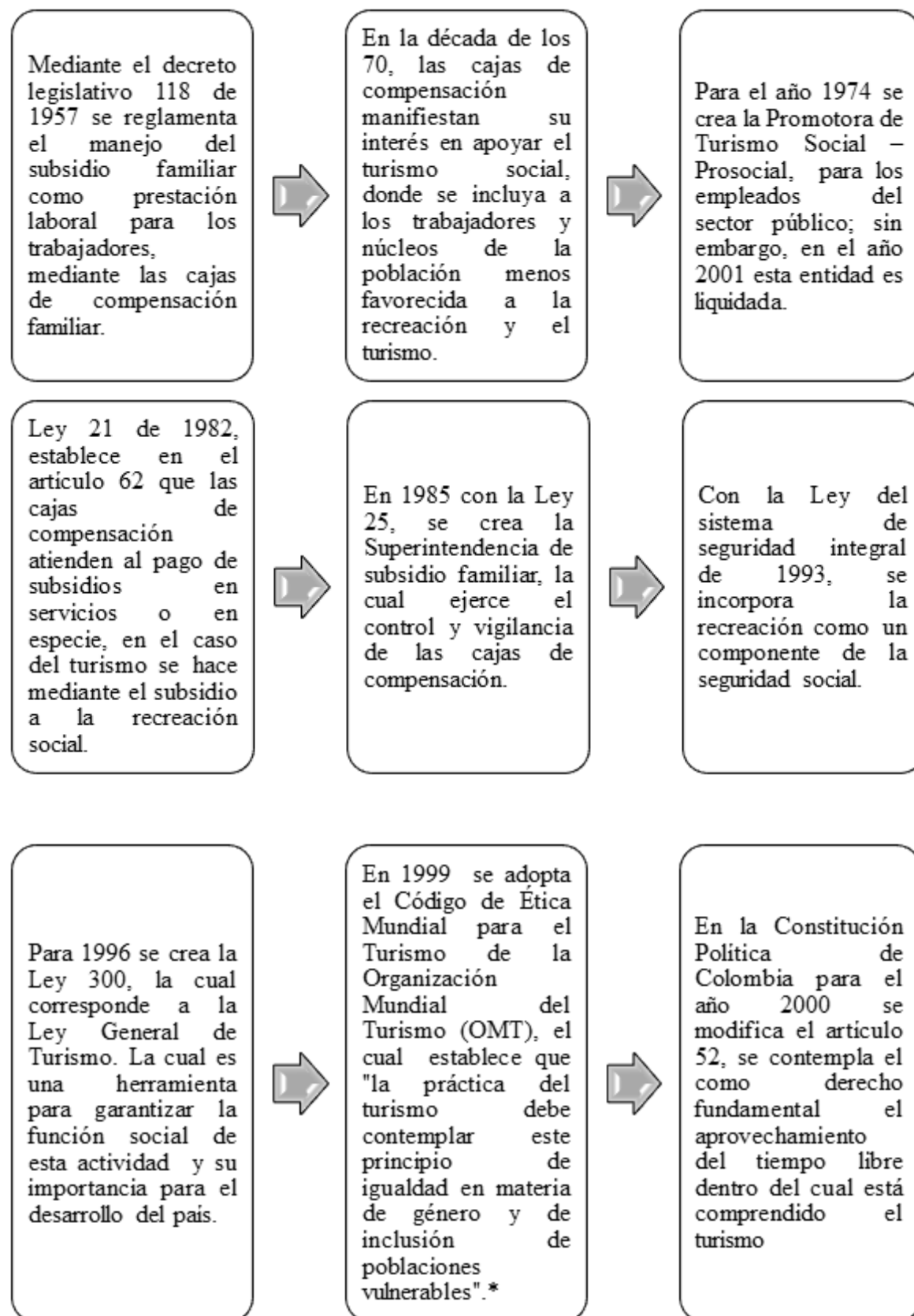
Fuente: Elaboración propia. *Información a partir de la Superintendencia de Subsidio Familiar*

Según los datos calculados por el DANE, a partir de la gran encuesta integrada de hogares, a diciembre del año 2020, la tasa de desempleo fue de 13,4%, observándose un descenso promedio de 516.350 afiliados con respecto al año anterior. Teniendo en cuenta que el país estaba atravesando por una crisis económica y social por las razones anteriormente mencionadas, se puede decir que sólo quienes cuentan con un contrato laboral tienen el derecho a acceder a los subsidios familiares manejados por las cajas de compensación familiar, dejando sin cobertura a familias que no cuentan con la posibilidad de tener un contrato laboral, encontrándose desempleadas o en trabajos informales para subsistir en medio de la crisis, lo que lleva a la reflexión de si estas entidades están llegando realmente a la población más vulnerable del país.

#### 4.1.1. Cajas de compensación familiar y el turismo social en Colombia

Según la Política de turismo social, las cajas de compensación aportan al turismo social mediante el subsidio para la recreación social, el cual se ve reflejado mediante “tarifas diferenciadas, de acuerdo con las categorías según el nivel salarial y son encaminados en planes y programas turísticos” (s.f, 2009). A continuación, se expondrá una línea de tiempo para

entender la relación entre las cajas de compensación familiar y el turismo social y su desarrollo en Colombia.



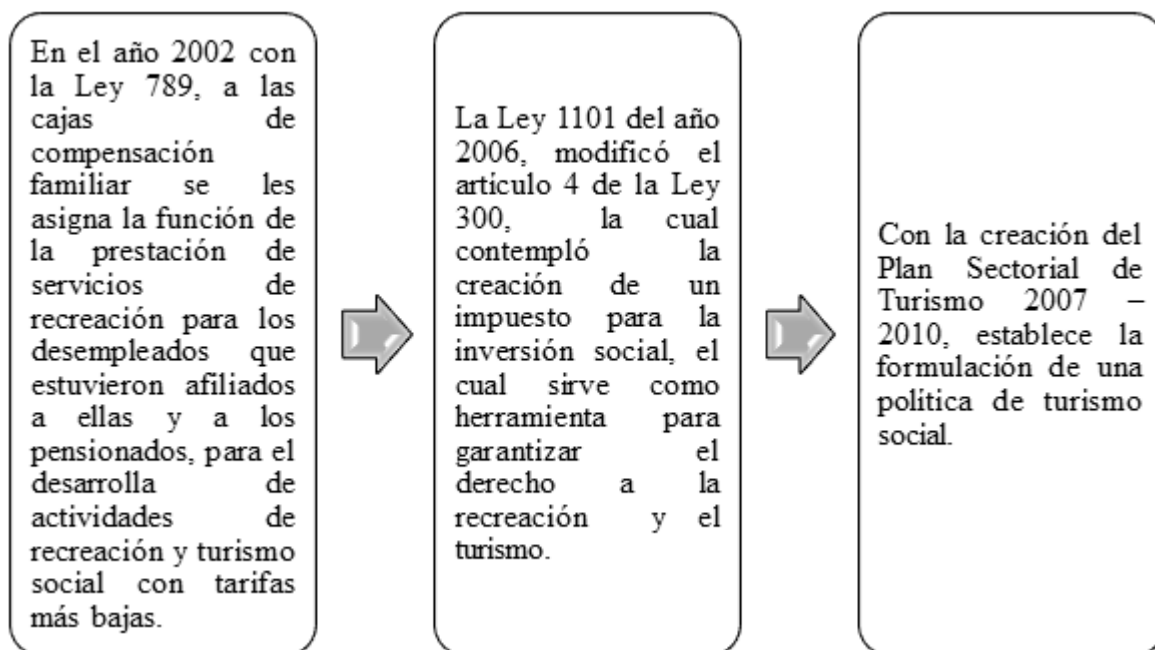


Figura 1. Línea del tiempo turismo social en Colombia

Fuente propia. Información tomada de la Política de Turismo *Hacia un turismo accesible e incluyente para todos los colombianos*

Con respecto al turismo social en el país, este surge a partir de las tendencias mundiales que ya se venían desarrollando cuando se reconoció el derecho a las vacaciones remuneradas. Además, desde 1948 se contempla en la Declaración Universal de los Derechos Humanos en el artículo 24. En este contexto, Colombia le ha venido apostando al fortalecimiento del turismo social, para que los colombianos ejerzan su derecho al disfrute del tiempo libre. Para ello, se creó la política de turismo social en el año 2009 que tiene como objetivo principal posibilitar el acceso a todos los colombianos a la actividad turística, garantizando así la posibilidad para el ejercicio del derecho fundamental a la recreación y aprovechamiento del tiempo libre, teniendo como prioridad a aquella población que cuenta con limitaciones ya sea por discapacidad, edad y personas con escasos recursos económicos. Igualmente, es una política que busca aportar al desarrollo local siendo la actividad turística una estrategia para promoverlo de forma duradera y sostenible, enfocándose especialmente en aquellas zonas que son más frágiles económicamente.

En este sentido, es una política que, según como está planteada, no solo se centra en beneficiar a los colombianos para que accedan al turismo, también hace partícipes a los destinos y sus habitantes con el fin de fortalecer su desarrollo y presencia en el país. Sin embargo, es



una política que desde su creación no ha sido actualizada, por lo que actualmente no contempla los cambios sociales que se han venido produciendo a lo largo del tiempo, es una política que deja en manos de terceros (en este caso las cajas de compensación familiar) la responsabilidad de garantizar el acceso al disfrute de tiempo libre de la población más vulnerable, teniendo en cuenta que esta garantía sólo se da para quienes se encuentran afiliados a estas entidades.

## **4.2. Cajas de compensación familiar en la ciudad de Bogotá D.C**

La capital colombiana cuenta con cuatro cajas de compensación familiar, sin embargo, se tomaron las más representativas según los resultados obtenidos por la encuesta realizada en esta investigación, las cuales son:

- Caja Colombiana de Subsidio Familiar (Colsubsidio)
- Caja de Compensación Familiar (Cafam)
- Caja de Compensación Familiar (Compensar).

### **4.2.1. Caja de Compensación Familiar Colsubsidio**

La caja de compensación familiar Colsubsidio es una corporación privada, sin ánimo de lucro: “que pertenece al Sistema del Subsidio Familiar y al Sistema de Protección y Seguridad Social colombiano, cuya misión es generar oportunidades para el cierre de brechas sociales” (Colsubsidio, 2021). Las funciones con las que cuenta son de protección y seguridad social, además de las establecidas por la Constitución Nacional y las leyes de la República. Su naturaleza jurídica fue reconocida el 4 de diciembre de 1957 por el Ministerio de Justicia en la ciudad de Bogotá D.C y su duración es indefinida.

Dentro de su objetivo social, se encuentra el recaudo y pago de la prestación social subsidio familiar, la administración de programas sociales y todas las actividades correspondientes a los servicios ofrecidos y la responsabilidad social con la que cuentan.

En su portafolio de servicios se encuentra, lo referente al otorgamiento del subsidio monetario y los correspondientes al fondo de prestación social, en los cuales habla de los subsidios para vivienda de interés social, del régimen subsidiado de salud, de la atención integral a la niñez y del fondo para la solidaridad de fomento al empleo y protección al cesante.

Además, esta caja de compensación administra los convenios, contratos y recursos que aportan entes territoriales y empresas nacionales e internacionales para los programas de desarrollo y responsabilidad social. Asimismo, presta servicios sociales mediante programas como: afiliaciones y subsidios, educación y cultura, recreación y turismo, vivienda y subsidio de vivienda, crédito social, alimentos y bebidas, salud, Supermercados, droguerías y agencia de empleo.

Colsubsidio tiene como misión generar oportunidades para el cierre de brechas sociales y como visión ser la empresa social de los colombianos. Dentro de sus valores corporativos se encuentran: la integridad, el compromiso social, el respeto, la vocación de servicio, la diligencia, la sostenibilidad y la innovación.

Esta caja de compensación dentro de su portafolio no cataloga al turismo que ofertan como social, dentro de su oferta se encuentran hoteles, parques recreativos, eventos y convenios con otras entidades para la prestación del servicio. En cuanto a los hoteles, cuenta con:

- Peñalisa
- Bosques de Athán
- Lanceros
- Colonial
- El Alcaraván
- Cantú Glamping.

La estadía en estos hoteles suele incluir hospedaje, alimentación, piscina, wifi y parqueadero, en algunos, actividades adicionales. También el parque acuático Piscilago, está incluido, este es uno de los 20 parques más grandes del mundo, en él se pueden realizar actividades en atracciones mecánicas, acuáticas y naturales, cuenta con espacios y programas diseñados para la conservación de la fauna y la flora.

Finalmente, se revisó la alianza Colsubsidio con Comfama, la cual ofrece:

- Parque Comfama Arví
- Parque Comfama La Estrella

- Parque Comfama Copacabana
- Parque Comfama Rionegro
- Parque Comfama Guatapé
- Parque Comfama Zungo – Apartadó.

Además, en sus sedes se pueden encontrar los Centros de convenciones, centros de información y servicios, aulas de clase, salas de reuniones, canchas de microfútbol, Centro de consulta en línea, Centro Integral de Salud parqueadero, entre otros servicios.

#### **4.2.2. Caja de Compensación Familiar Cafam**

La caja de compensación familiar Cafam ofrece bienestar a sus afiliados y sus familias, esto, a través de su portafolio de productos y servicios. Tiene como objetivo estar presentes en los momentos importantes de la vida de sus afiliados, apoyándolos en sus sueños y metas. Esta caja de compensación es una entidad privada sin ánimo de lucro, con la finalidad de constituir la promoción de la solidaridad social entre empleadores y trabajadores. Su naturaleza jurídica fue reconocida en el año 1957, por lo que lleva 64 años de trayectoria en el país.

Esta caja de compensación basa sus actividades en el propósito de ayudar a la población colombiana a superar la pobreza y mejorar las condiciones de vida. Por lo que, sus valores son:

- Actuar siempre con criterio social,
- Otorgar importancia máxima al afiliado y usuario, actuar con propósito común,
- Pensar corporativamente y trabajar en equipo,
- Hacer de Cafam una construcción colectiva, con administración participativa y comunicación con contexto, abierta e incluyente,
- Apoyar el desarrollo de la libertad individual: autoconocimiento, expresión e iniciativa
- Actuar con transparencia, atendiendo los valores corporativos y los códigos de ética y buen gobierno.

En el portafolio de servicios, Cafam encamina sus acciones a:

- Responsabilidad social empresarial,
- Mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos,

- Administración de recursos y distribución en comunidades vulnerables
- Desarrollo de alianzas.
- Servicios de recreación y hotelería, educación y desarrollo social,
- Servicios de salud, alimentación y agencia de empleo.

En cuanto a turismo, no lo catalogan como turismo social. Dentro de su oferta cuentan con planes nacionales, internacionales, cruceros, quinceañeras, planes ecológicos, tours y salidas especiales. También, cuenta con:

- Un Centro Vacacional en Melgar,
- 311 casas vacacionales,
- Hotel Almirante,
- Hotel Corales de India
- Parque Acuático Cafalandia.
- Agencia propia de viajes Cafam,
- Una red de cajas aliadas para la realización de planes a nivel nacional
- Alianza con los hoteles GHG a nivel nacional como en Sudamérica, Centroamérica y en el Caribe.

#### **4.2.3. Caja de Compensación Familiar Compensar**

Esta caja de compensación nace en el año 1978 en la ciudad de Bogotá, con una planta de 16 empleados y una competencia directa que ya llevaba 20 años en el mercado, llevando así 41 años de servicio. Como entidad de seguridad social, mediante sus planes de bienestar busca facilitar a sus afiliados un portafolio de servicios que les genere condiciones para favorecer el desarrollo personal y laboral de sus trabajadores y su grupo familiar.

Su filosofía se basa en el servicio a sus afiliados, ya que sus aportes los hace dueños de la entidad. Compensar y sus colaboradores, son conscientes de que manejan dineros de utilidad pública y que tienen una gran responsabilidad al administrar esos recursos, por lo que, buscan dar el mejor servicio a los dueños de la caja que según ellos son sus afiliados. Su principal objetivo es ser una institución sostenible, que sea referente en la protección social, mediante la calidad, integralidad e impacto social. Sus valores se basan en el servicio con calidad, el equipo humano orientado al servicio, la interacción en la comunidad, innovación en la oferta de

servicios, soluciones integrales, transparencia en el ser y el hacer y la infraestructura distintiva. Como propuesta de valor, Compensar busca generar servicios con calidad, comprometidos con fortalecer el bienestar de sus afiliados y aportar a la construcción de tejido social.

En su portafolio de servicios se encuentran los correspondientes a los subsidios monetarios, educativos, de vivienda, seguros por desempleo; a su vez, cuenta con servicios en deportes, educación, recreación y cultura, turismo, vivienda, alimentos, servicios de salud, servicios financieros y agencia de empleo.

En cuanto a turismo, este no se cataloga como turismo social. Su oferta se basa en los hoteles:

- Lagomar
- Lagosol
- Pasadía Lagosol
- Alianza con hoteles Estelar la cual permite ampliar el portafolio a 11 destinos nacionales y uno internacional, con el fin de brindar más opciones de descanso para sus afiliados.
- Agencia de viajes Compensar

Para acceder a los beneficios en la actividad turística, las cajas de compensación familiar cuentan con una clasificación por categorías según el salario mínimo del afiliado, así:

Tabla 4  
Clasificación por categorías

Categoría	Salario mínimo legal mensual vigente (SMLMV) <sup>[A1]</sup>
A	Hasta dos salarios mínimos legales mensuales vigentes.
B	Más de dos salarios mínimos legales mensuales vigentes y hasta cuatro salarios mínimos legales mensuales vigentes.

C Más de cuatro salarios mínimos legales mensuales vigentes.

D Particulares. Categoría de no afiliado a la caja.

Nota. Esta tabla muestra la clasificación por categorías en las cajas de compensación familiar a partir del salario mínimo legal mensual vigente.

Fuente: Elaboración propia. *Información a partir de la Superintendencia de Subsidio Familiar*

### 4.3 Comparativo cajas de compensación familiar y algunas empresas privadas que prestan servicios turísticos similares

Teniendo en cuenta que las cajas de compensación, objeto de este estudio, son Colsubsidio Compensar y Cafam, se realizó una búsqueda sobre los planes turísticos que promocionan y las tarifas especiales que ofrecen a quienes son afiliados, de acuerdo con la categoría en que los clasifican según el nivel de ingresos, para lo cual se tuvo en cuenta las tarifas especiales que se ofrecen a los afiliados de categoría A, contrastandolas con las tarifas que ofrece una empresa privada.

Tabla 5  
Comparación Colsubsidio y Hotel Campestre Villa los Duraznos

		No afiliado	afiliado
<b>Colsubsidio</b>	Temporada alta	\$468.700	\$396.700
	Temporada baja	\$374.300	\$318.100
<b>Hotel campestre Villa Los Duraznos</b>	Temporada alta		\$220.000
	Temporada baja		\$88.200

Nota. Esta tabla muestra la comparación entre la caja de compensación familiar Colsubsidio y hotel campestre Villa Los Durazos

Fuente: Elaboración propia. *Información a partir de la página oficial de Colsubsidio y la empresa privada.*

Para que la comparación sea mucho más precisa, la tabla cinco incluye las tarifas a un mismo destino: Paipa, Boyacá. Los valores descritos hacen referencia a una noche de alojamiento por persona, para lo cual se tomó la empresa privada el hotel campestre Villa Los Durazos y la caja de compensación familiar Colsubsidio.

## Hotel Lagomar

Acomodación	Categoría AYUDA			
	A	B	C	No afiliado
Plan todo incluido Living Lagomar sencilla adulto 40% de descuento	\$973.531	\$1.118.153	\$1.284.539	\$2.644.960
Plan todo incluido Living Lagomar acomodación doble adulto 40% de descuento	\$667.901	\$773.279	\$878.405	\$1.810.002
Plan todo incluido Living Lagomar acomodación triple adulto 40% de descuento	\$587.649	\$686.304	\$795.548	\$1.579.665
Plan todo incluido Living Lagomar niño de 2 a 11 años 40% de descuento	\$348.028	\$ 402.662	\$454.143	\$930.002

Figura 2. Tarifas para afiliados Compensar

Fuente: Compensar (2021)

**Recomendado para 2 adultos, 2 niños**

1 × [Apartamento de 2 dormitorios](#)

Precio para : 

 Apartamento entero

Dormitorio 1: 1 cama doble 

Dormitorio 2: 1 cama individual  , 1 litera 

Cancelación GRATIS antes del 31 ago 2021 

SIN PAGO POR ADELANTADO – Pagarás en el alojamiento

**COP 1.080.000**

Se pueden aplicar otros cargos

1 semana, 2 adultos, 2 niños

**COP 1.080.000**

Se pueden aplicar otros cargos

Reservar

¡No te preocupes! No pagarás nada por pulsar este botón

Figura 3. Tarifas empresa privada

Fuente: Booking (2021)

En la figura dos se evidencian los valores de un plan todo incluido para el parque Lagomar, los valores son por persona durante 8 días y 7 noches. Para una familia promedio, compuesta por dos adultos y dos niños, quienes tienen beneficio de afiliado categoría A, el costo de este plan sería de \$2.031.858, además de transporte y gastos no incluidos, esta familia necesitaría alrededor de \$500.000 adicionales.

Por otro lado, en la figura tres se describe el valor para una familia compuesta por el mismo número de personas y por un plan que tiene la misma duración, en el hotel Aqualina Green, donde los servicios como piscina y parqueadero, cuentan con una mayor privacidad, sin embargo, al valor descrito de \$1.080.000 por los 8 días y las 7 noches, habría que sumarle los servicios de alimentos y bebidas, el transportes y demás gastos no incluidos, lo que podría aumentar el valor en alrededor de \$1.200.000.

Aunque los valores pueden llegar a ser bastante cercanos y la ventaja de la caja de compensación es que, ahorra tiempo porque incluye la mayoría de las actividades, no se evidencia un descuento representativo respecto al mercado, teniendo en cuenta que, el valor de las cajas de compensación debería ser más bajo para ser realmente un turismo social. Además, el valor indicado en la caja de compensación es exclusivamente para su disfrute en temporada baja, mientras que el de la empresa privada es un valor fijo, siempre y cuando se separe con la suficiente antelación; este es un factor importante, debido a que, la mayoría de las familias con las características anteriormente mencionadas, tienden a tener su temporada de vacaciones para la temporada alta, que es cuando los niños también están libres de sus actividades escolares.

Por otro lado, Compensar ofrece tarifas especiales a los afiliados para sus parque recreativos, como lo son Lagosol y Lagomar, es decir que el dinero que ingresa, vuelve a quedar para ellos, no hay convenio o alianzas con externos, ni ayuda a una población local a través del turismo que ofrecen; además, estos dos parques están en Cundinamarca, lo cual limita a las personas afiliadas que quieran realizar turismo a través de esta caja de compensación a un único destino, reduciendo las opciones de conocer lugares de interés que se encuentran más lejos, como lo es el mar, un parque nacional natural o una selva.



**CAFAM** Tarifas casas vacacionales 2021


ALOJAMIENTO  
Incluye: Alojamiento, seguro hotelero, ropa para camas y toallas

CAPACIDAD CASAS VACACIONALES	Categorías Afiliación	TEMPORADA BAJA (De domingo a Jueves)		TEMPORADA FINES DE SEMANA (Noche Viernes o Noche de Sábado)		TEMPORADA ALTA	
		Tarifa a pagar	Beneficio en dinero por ser afiliado a Cafam	Tarifa a pagar	Beneficio en dinero por ser afiliado a Cafam	Tarifa a pagar	Beneficio en dinero por ser afiliado a Cafam
		2 habitaciones - para 5 personas ZONA F	A	\$ 111.600	\$ 315.900	\$ 173.800	\$ 436.800
B	\$ 141.600		\$ 285.900	\$ 200.600	\$ 410.000	\$ 200.600	\$ 410.000
C	\$ 326.200		\$ 101.300	\$ 464.900	\$ 145.700	\$ 464.900	\$ 145.700
No afiliado	\$ 427.500		\$ -	\$ 610.600	\$ -	\$ 610.600	\$ -

Figura 4. Tarifas Cafam, casas vacacionales Melgar.

Fuente: Cafam (2021)

## Disponibilidad

 Igualamos el precio

<b>Fecha de entrada</b> vie, 11 jun 2021 De 15:00 a 18:00	<b>Fecha de salida</b> sáb, 12 jun 2021 Estancia de 1 noche	<b>Huéspedes</b> 5 adultos	<a href="#">Modificar búsqueda</a>
---	---	-------------------------------	------------------------------------

### Reserva esta casa







Tipo de alojamiento	Capacidad	Precio de hoy	Tus opciones	Seleccionar casa o chalet	
<b>Casa de 2 dormitorios</b> Dormitorio 1: 1 cama doble  Dormitorio 2: 2 literas  84 m <sup>2</sup>  Balcón  Vistas al jardín TV de pantalla plana  Terraza ✓ Cocina ✓ Zona de cocina	 × 5	<b>COP 126.000</b> Se pueden aplicar otros cargos	✓ <b>Cancelación GRATIS</b> antes de las 23:59 del 9 de junio de 2021 ✓ <b>SIN PAGO POR ADELANTADO</b> - Pagarás en el alojamiento	<input type="text" value="1"/>	1 casa o chalet por <b>COP 126.000</b> Se pueden aplicar otros cargos <a href="#">Reservaré</a> Irás al siguiente paso

Figura 5. Tarifas chalet casa Melgar.

Fuente: Booking (2021).

En la figura cuatro están descritas las tarifas que ofrece Cafam en el Municipio de Melgar, Tolima, en una de sus casas vacacionales para máximo cinco personas en temporadas baja, alta y fines de semana, para todas las categorías de afiliados y no afiliados. Se debe tener en cuenta que para los fines de esta investigación se toman los valores de la categoría A. Mientras que la

figura cinco muestra en temporada alta el alquiler de un chalet o apartamento en Melgar de manera independiente, con las mismas características y misma cantidad de personas.

En ambos casos se pudo observar que las tarifas son muy similares en cuanto a costos, calidad y tipo de servicios ofrecidos; aunque los valores realmente no son altos por parte de la caja de compensación familiar, puesto que en promedio una persona pagaría \$35.000 por noche, es un valor fácilmente comparado y encontrado en el mercado, lo cual no demuestra la función de turismo social que debería tener para población vulnerable y de bajos ingresos.

Al igual que en las comparaciones anteriores se pudo evidenciar que los mayores beneficios o descuentos de esta caja de compensación son para destinos cortos y realmente comunes para personas de bajos ingresos, no ofreciendo variedad ni opciones diferentes. Cafam tiene su propia agencia de viajes y sin importar la categoría de afiliación el máximo descuento que ofrece es un 5%, realmente algo insignificante para los costos que ofrece el mercado, que, de manera independiente, pueden llegar hasta un 50% más bajo.

También fue importante generar una comparación entre los servicios turísticos que ofrecen las cajas de compensación anteriormente mencionadas con los ofrecidos por otras cajas de otras regiones del país. En este caso, para la comparación se tomaron en cuenta las cajas de compensación Colsubsidio y Comfamiliar, caja de compensación familiar con presencia en varias zonas del país como Huila, Atlántico, Eje cafetero, entre otros.

## PISCILAGO TARIFAS 2021

<b>PASAPORTE DE INGRESO:</b>	<b>PISCITOUR:</b>
<p>Incluye el pasaporte de ingreso para disfrutar más de 35 atracciones.</p> <p><b>CATEGORÍA A: \$23.000</b></p> <p><b>CATEGORÍA B: \$24.000</b></p> <p><b>CATEGORÍA C: \$41.000</b></p> <p><b>NO AFILIADO: \$55.000</b></p> <p><b>INVITADO: \$42.000</b></p> <p><b>CONVENIOS: \$48.000</b></p>	<p>Incluye el pasaporte de ingreso para disfrutar más de 35 atracciones, almuerzo y helado.</p> <p><b>CATEGORÍA A: \$44.200</b></p> <p><b>CATEGORÍA B: \$45.200</b></p> <p><b>CATEGORÍA C: \$62.200</b></p> <p><b>NO AFILIADO: \$76.200</b></p> <p><b>INVITADO: \$63.200</b></p> <p><b>CONVENIOS: \$69.200</b></p>

Figura 6. Tarifas de ingreso a Piscilago año 2021.

Fuente: Piscilago (2021).

	Adulto	Niños (3 a 10 años)	Colegios	Grupos	Parqueaderos
Categoría A	.....	.....	.....	.....	.....
Categoría B	.....	.....	.....	.....	.....
Categoría C	.....	.....	.....	.....	.....
Particular	.....	.....	.....	.....	.....
					\$ 6.701
					\$ 7.300
					\$ 16.100
					\$ 17.700

Figura 7. Tarifas de ingreso Parque Consotá año 2021.

Fuente: Parque Consotá (2021)

Esta comparación se realizó con el fin de determinar si, realmente, las cajas de compensación, objeto de este estudio, ofrecen tarifas a bajo costo y accesibles para la población vulnerable, cumpliendo de esta manera su función de desarrollar el turismo social. Como se puede observar en la figura seis, el ingreso al parque acuático Piscilago para los afiliados tipo A tiene un costo de \$23.000 pesos, incluyendo solo el pasaporte de acceso. Por otro lado, el parque Consotá, para el mismo nivel de afiliación, tipo A, tiene un valor de ingreso a sus instalaciones de \$6.700 pesos, haciendo una diferencia bastante amplia en cuanto a costos en comparación con Piscilago.

Como se pudo observar en las comparaciones anteriores tanto Colsubsidio, Compensar y Cafam, tienen servicios y tarifas muy similares, pero que realmente son muy costosas en comparación con cajas de compensación de otras ciudades. Respecto a las empresas privadas, los precios son muy similares, por lo que no se evidencia un beneficio real para los usuarios en el momento de acceder a las actividades recreativas y de turismo.

#### 4.4 Nivel de satisfacción

El cuestionario utilizado para la elaboración de la encuesta constó de 21 preguntas, como se mencionó anteriormente, la muestra mínima para la validez de la misma era de 68 personas, sin embargo, se obtuvieron las respuestas de 148 encuestados, por lo que, esta muestra fue interpretada para el tamaño total de la población de estudio.

De la totalidad de las preguntas, la número 1 y 2 no serán analizadas, ya que, son datos básicos y fueron relevantes para la investigación; mientras que las preguntas 3, 4 y 5 no serán analizadas de forma individual, sino que sirven como insumo para entender mejor los resultados obtenidos en algunas preguntas entre la 6 y la 21.



Figura 8. Localidad de residencia de los encuestados

Fuente: Elaboración propia en formatos de Google

Inicialmente se identificó la localidad o lugar de residencia del encuestado, con lo que se buscó determinar sobre qué sectores de la ciudad de Bogotá hay mayor población activa laboralmente y con afiliación a caja de compensación familiar. Se pudo identificar que las localidades con mayor población trabajadora son aquellas donde más población hay, en este caso, San Cristóbal donde hay 21 personas de las encuestadas, en Engativá 18 personas, en Rafael Uribe Uribe y Kennedy con 16 respectivamente y Suba con 15, lo cual era de esperarse porque dichas localidades tienen desde 400.000 habitantes cada una.

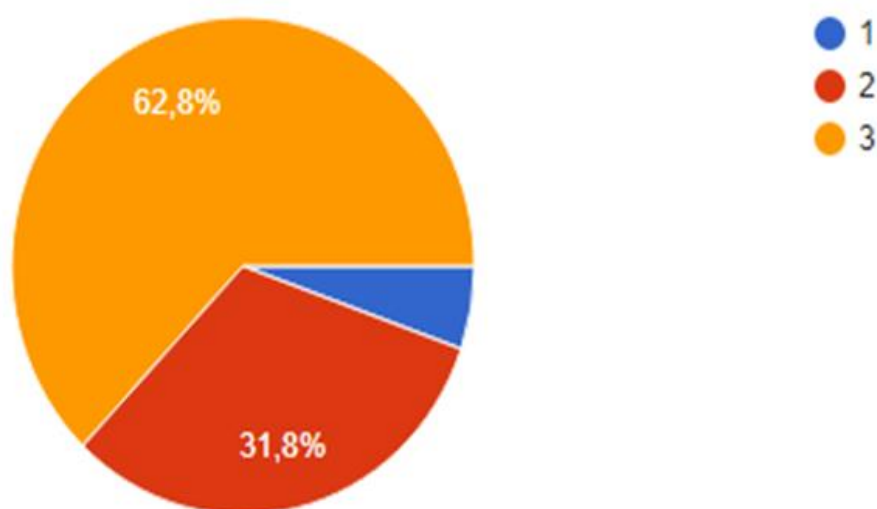


Figura 9. Estrato socioeconómico de los encuestados

Fuente: Fuente: Elaboración propia en formatos de Google

En cuanto a la muestra que se tomó, se evidencia que la mayoría de encuestados pertenecen a la clase media - baja, siendo más del 60% empleados que residen en el estrato 3, que en este caso corresponde a 93 personas, lo cual, de acuerdo con el nivel de ingresos, sería el público objetivo del estudio.

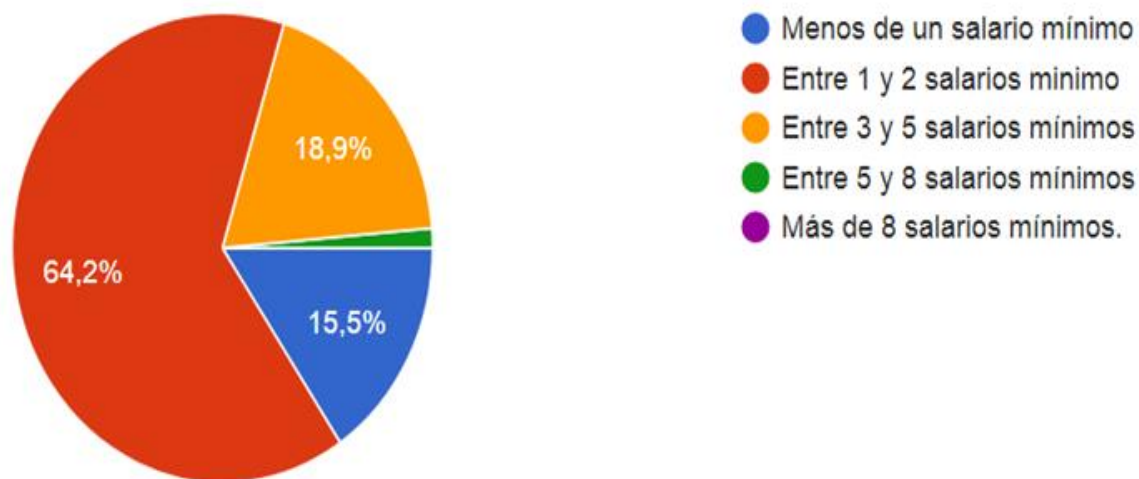


Figura 10. Rango salarial

Fuente: Fuente: Elaboración propia en formatos de Google

Teniendo en cuenta que el dinero es uno de los factores indispensables para el disfrute del turismo, se tomaron las personas que devengan menos de dos salarios mínimos, en quienes se enfoca el turismo social. Los resultados fueron que 95 de los encuestados devengan entre uno y dos salarios mínimos mensuales y 23 personas más incluso menos de un salario mínimo, por lo que, la investigación es de gran utilidad para el 80% de la población, puesto que son aquellas personas para quienes se tiene que desarrollar políticas accesibles para el aprovechamiento del tiempo libre y derecho a vacaciones dignas. Esta población es la más vulnerable y para quien realmente se genera el turismo de carácter social, ya que no cuentan con los recursos económicos necesarios para desarrollar el mismo nivel de turismo que personas con mayores ingresos y mejor calidad de vida.

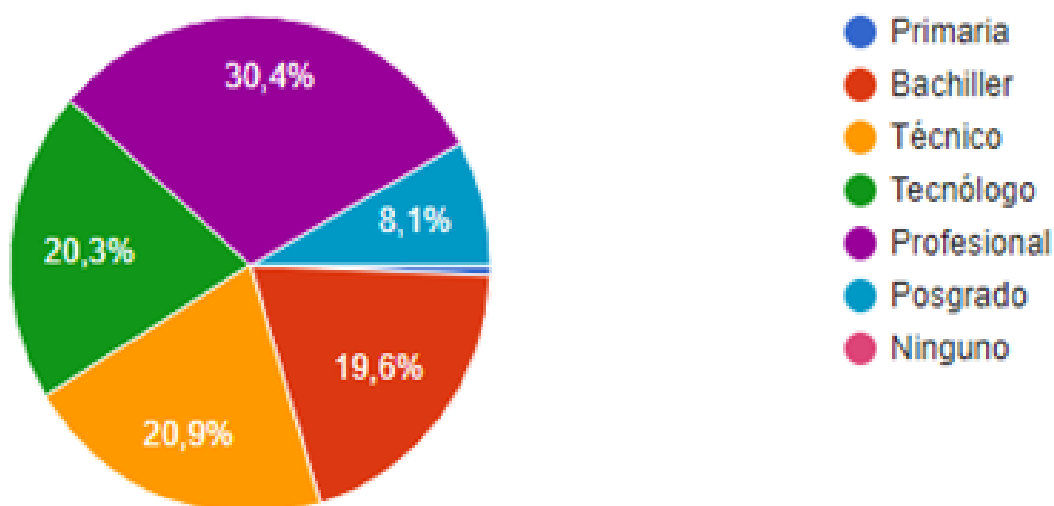


Figura 11. Nivel académico

Fuente: Fuente: Elaboración propia en formatos de Google

También se analizó el nivel académico de los participantes, evidenciando que gran parte de ellos tienen un título universitario ya sea técnico o tecnólogo, pero una mayoría relativa, es decir, el 30,4%, equivalente a 45 personas, es población profesional. Si se compara esta muestra con la pregunta anterior, se puede evidenciar el deterioro del valor de la profesión en el país, ya que, aunque la mayoría de encuestados tiene una carrera universitaria, su rango salarial no supera los dos salarios mínimos legales vigentes.

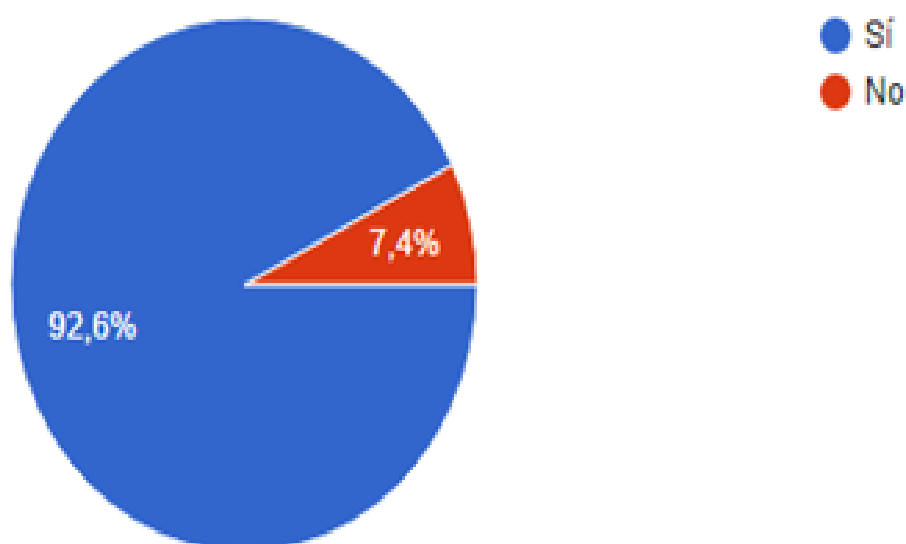


Figura 12. Afiliados a cajas de compensación

Fuente: Fuente: Elaboración propia en formatos de Google

Por otro lado, se determina la cantidad de encuestados que están afiliados a una caja de compensación, ya que, la población de estudio, al ser un segmento que desempeña un rol de trabajador, se espera que se encuentren afiliados a una caja de compensación familiar tal y como debería ser al tener un trabajo formal, sin embargo, en el 7.4% de los casos, es decir, para 11 personas no es así, con lo que se infiere que este porcentaje de encuestados no están vinculadas al sector laboral por medio de una relación formal, posiblemente porque la labor que realizan es de carácter informal, independiente u ocasional, con lo cual, también es difícil realizar planes a largo y mediano plazo, como lo es el turismo, porque así mismo, puede que el tiempo y el dinero no sean fijos mes a mes.

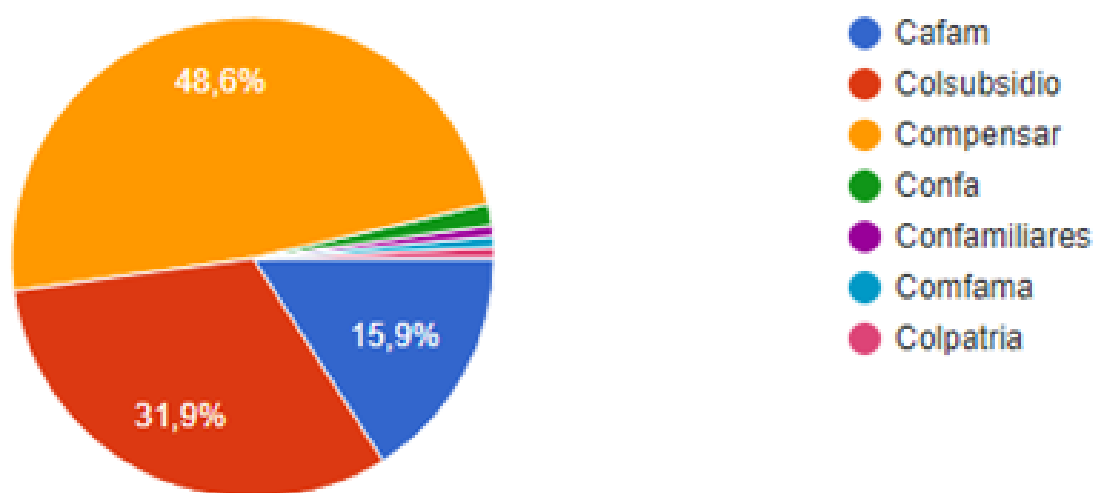


Figura 13. Cajas de compensación de los afiliados

Fuente: Fuente: Elaboración propia en formatos de Google

Con el fin de profundizar la pregunta anterior, se quiso conocer a qué caja de compensación están afiliados los encuestados; como se menciona en esta investigación las cajas de compensación que más afiliados tiene en Bogotá son Colsubsidio, Cafam y Compensar. En esta pregunta se pudo identificar que 67 de los encuestados está afiliada a Compensar, seguida de Colsubsidio con 44 afiliados y Cafam con 22 afiliados.

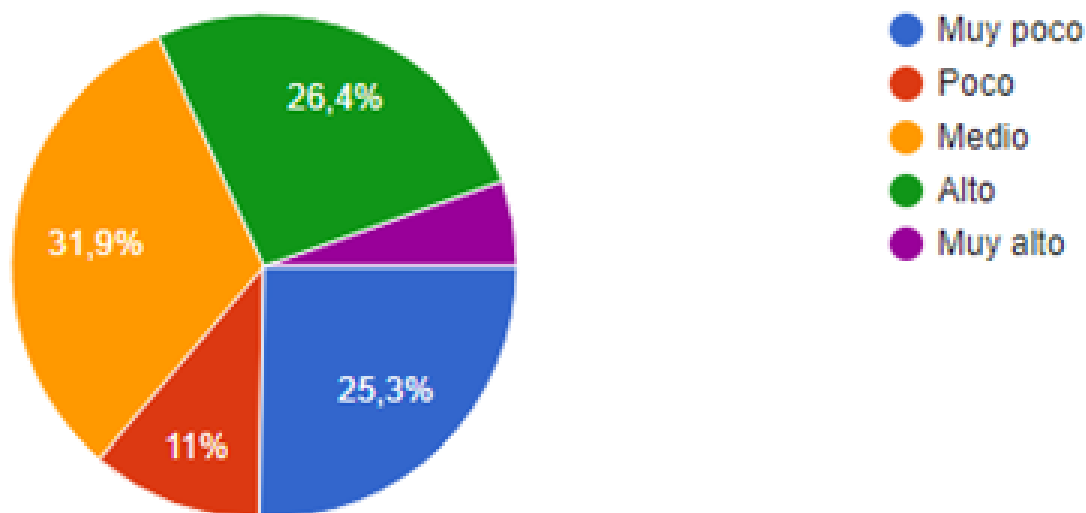


Figura 14. Nivel de satisfacción de usuarios frente a turismo social de Cajas de Compensación.

Fuente: Fuente: Elaboración propia en formatos de Google

Además, se buscó reconocer el nivel de satisfacción de los afiliados con sus cajas de compensación: Esta es una de las preguntas más relevantes de la encuesta, porque se enfocó en los servicios turísticos que prestan las cajas y qué tan satisfechos están los afiliados con ellas. Los resultados de estas preguntas fueron agrupados, entre quienes sienten un alto o muy alto nivel de satisfacción, quienes sienten una satisfacción media y quienes sienten una satisfacción poca o muy poca. El 31.9% equivale a 29 los encuestados quienes sienten una satisfacción alta o muy alta, de igual manera 29 personas tienen una satisfacción media hacia sus cajas de compensación y el mayor porcentaje se da en niveles de satisfacción bajo y muy bajo que uniéndolos sumó el 36% de los encuestados, lo que equivale a 33 personas.

Si las cajas de compensación familiar cumplieran con el desarrollo del turismo social de manera acorde o como está concebido en la política de turismo social en Colombia los niveles de satisfacción podrían cambiar ya que en el análisis de otras preguntas de esta investigación se evidencian los factores por los cuales la población objeto no está totalmente satisfecha con los servicios ofrecidos.



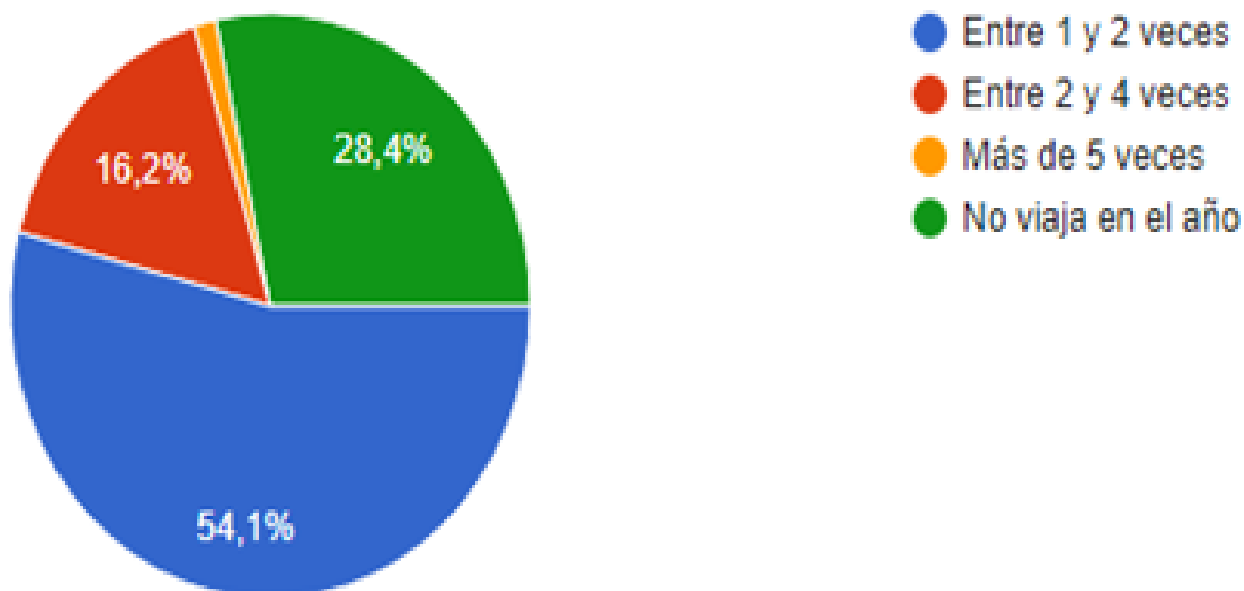


Figura 15. Viajes al año de usuarios de cajas de compensación

Fuente: Fuente: Elaboración propia en formatos de Google

Buscando tener información más precisa, se consultó el número de veces que viaja el encuestado por motivos de descanso y turismo en el año, por lo que se indagó por la frecuencia con que la población de estudio viaja en el año, resultando que más de 54%, es decir, 80 personas viajan entre 1 y 2 veces en el año, pero también es importante resaltar que 42 de los encuestados no lo hacen ni una sola vez, siendo un porcentaje bastante alto si se tiene una caja de compensación familiar con programas de turismo social.

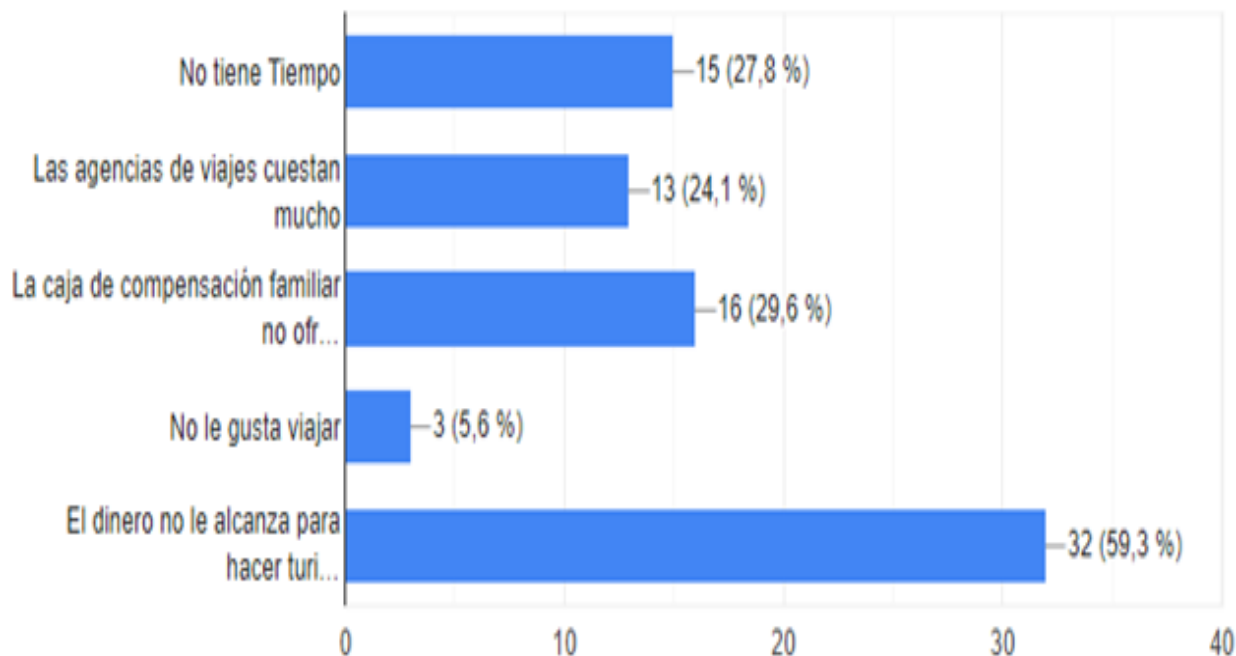


Figura 16. Razones para no viajar

Fuente: Fuente: Elaboración propia en formatos de Google

Para complementar la información anterior, se buscó conocer el motivo por el que no viaja el encuestado, obteniendo como resultado que 32 personas (59.3%) no viaja porque no le alcanza el dinero para hacer turismo, seguido 16 personas que consideran que la caja de compensación no ofrece buenas tarifas; lo que se traduce en que el mayor limitante es el dinero, ya que la gente puede tener tiempo y motivación para viajar, pero al no tener dinero, no les es posible viajar, es decir que el turismo social que está planteado en el país, no está cumpliendo con su objetivo.

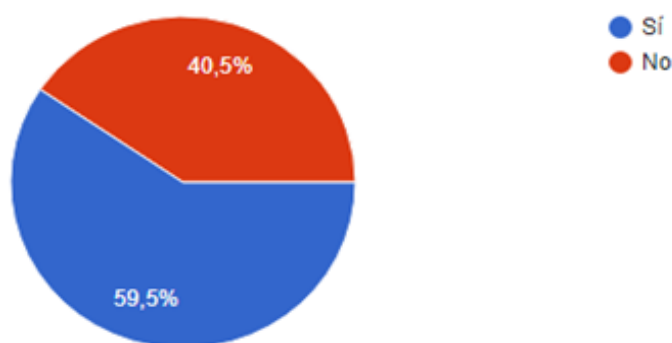


Figura 17. Beneficiarios de las cajas de compensación al hacer turismo

Fuente: Fuente: Elaboración propia en formatos de Google

Además, se quiso determinar si el afiliado siente que tiene algún beneficio por parte de su caja de compensación familiar para realizar actividades turísticas y cerca de un 60%, es decir, 80 de los encuestados, considera que tiene beneficios al momento de querer realizar actividades turísticas por parte de su caja de compensación familiar. Sin embargo, hay que analizar si esos beneficios son suficientes para satisfacer a toda la población vulnerable y propiciar que puedan desarrollar actividades de recreación, turismo y ocio.

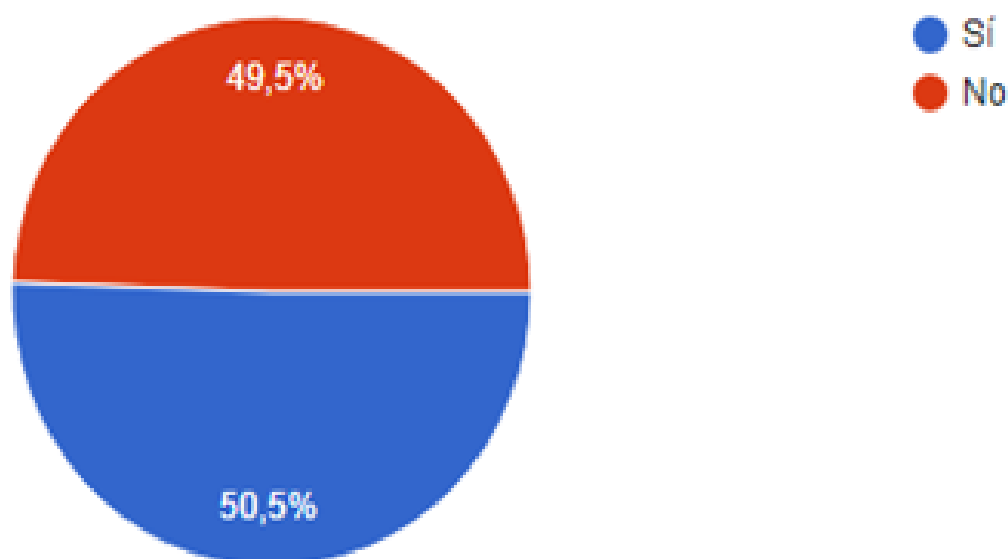


Figura 18. Turismo social de las cajas de compensación

Fuente: Fuente: Elaboración propia en formatos de Google

Al enfocarse en aquellos usuarios que suelen viajar con su caja de compensación familiar o que conocen los planes que ofrece, se indagó si el encuestado considera que el tipo de turismo que le ofrece su caja de compensación es de carácter social y accesible para personas de bajos ingresos. Esta es una pregunta cuyas respuestas fueron muy divididas, ya que el 49.5% (45 personas) considera que no y el 50.5% (46 personas) considera que sí. Con lo cual, se evidencia que casi la mitad de los afiliados a la caja de compensación sienten que esta no ofrece planes de turismo accesible para aquellas personas de bajos recursos económicos.

Teniendo en cuenta que esta es una pregunta subjetiva, que cada persona responde desde la realidad en la que vive, puede que ese 50.5% se ajuste a esa población menor de 25 años, solteros, quienes tienen menos responsabilidades y por tanto, consideran que el dinero que

ganan mensualmente es suficiente para realizar turismo con las cajas de compensación familiar; pero ese 49.5% puede ser una población que debe suplir sus necesidades y las de otros miembros de la familia, que tal vez sean hijos que no están en edad laboral, y por ende, el recurso para hacer turismo recae sobre una persona, por lo cual, estos encuestados consideran que su caja de compensación no es accesible para ellos.

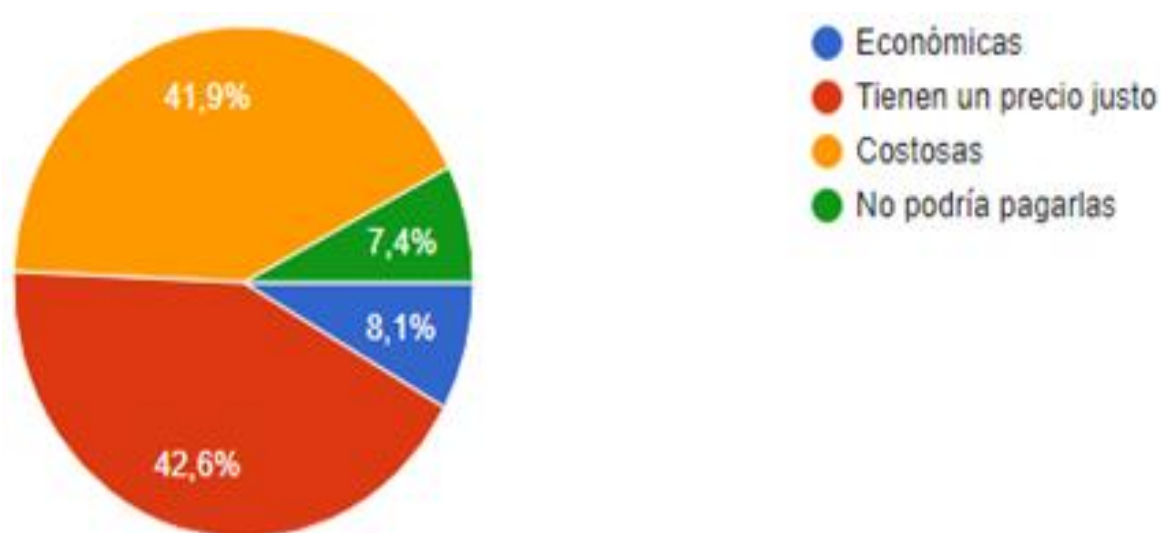


Figura 19. Tarifas de las cajas de compensación para turismo

Fuente: Fuente: Elaboración propia en formatos de Google

Teniendo en cuenta que la percepción es un factor fundamental para determinar el nivel de satisfacción, se estableció la percepción de los afiliados en cuanto a las tarifas que le ofrece la caja de compensación familiar para hacer actividades de turismo. Con un porcentaje muy similar se encontró que, para 63 personas, el precio es justo y para 62 personas las tarifas que ofrece la caja de compensación son costosas. Al analizar estas respuestas, el precio justo es, en comparación con el mercado, con lo que puede ofrecer una empresa privada, queriendo decir que no hay tarifas accesibles para personas y familias con bajos recursos, incumpliendo de esta manera su función de turismo social.



Figura 20. Forma de organizar los viajes

Fuente: Fuente: Elaboración propia en formatos de Google

Buscando tener información más detallada, se buscó conocer de qué manera el afiliado y su familia organizan sus viajes o aquellas actividades consideradas turísticas. Esta pregunta está relacionada de manera directa con la anterior pregunta, pues, al momento de organizar un viaje, uno de los factores más importantes, es el económico. En esta pregunta 122 personas prefieren planear de manera independiente sus actividades turísticas, es allí donde se puede analizar si las tarifas o planes que ofrecen las cajas de compensación familiar son realmente de carácter social o enfocadas a la población vulnerable, puesto que, si así fuera, el porcentaje de viajes planeados con caja de compensación familiar sería mucho más alto que 8.1% (12 encuestados).

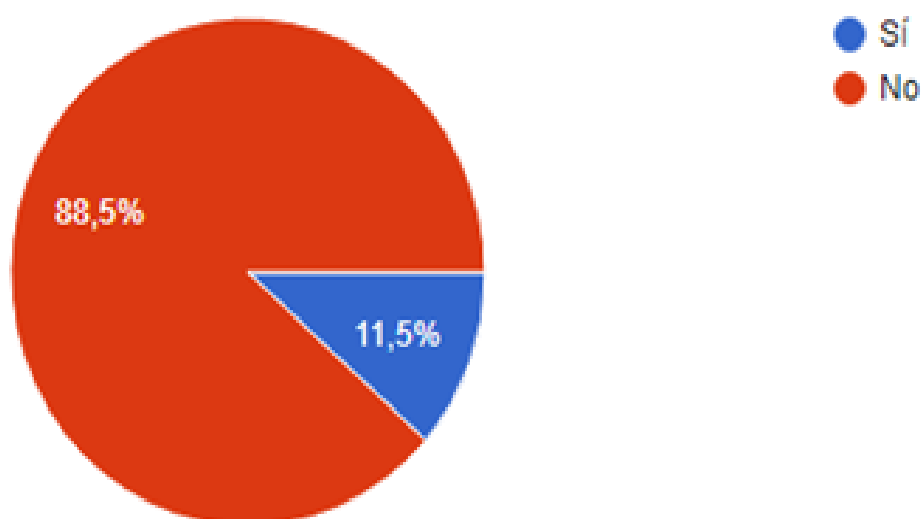


Figura 21. Conocimiento sobre el destino del dinero aportado a cajas de compensación

Fuente: Fuente: Elaboración propia en formatos de Google

Partiendo del hecho de que el empleador realiza un aporte a las cajas de compensación familiar mensualmente para que estos sean retribuidos de alguna manera a cada uno de sus empleados (siempre y cuando haya un vínculo laboral formal), esta pregunta se encaminaba a determinar qué tan informados están los empleados en cuanto al destino de dichos recursos, evidenciando 131 de los encuestados lo desconoce, lo cual puede llegar a limitar la posibilidad de exigir un mejor uso de dichos recursos a fines sociales, como debería ser.

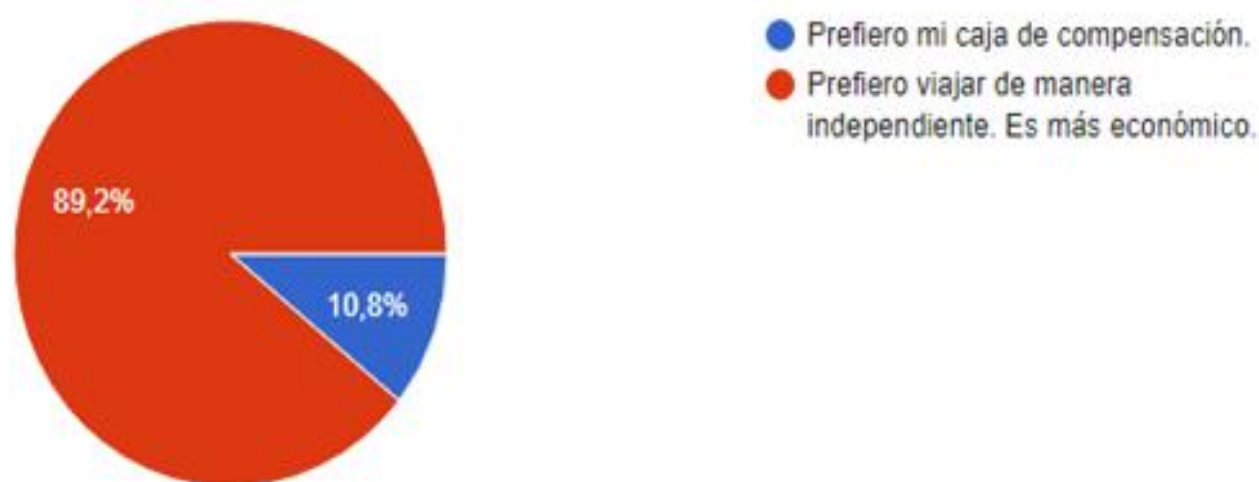


Figura 22. Preferencia hacia las cajas de compensación

Fuente: Fuente: Elaboración propia en formatos de Google

También se buscó determinar la percepción económica de los afiliados respecto a las cajas de compensación, pero, ahora, en comparación con empresas privadas y con un contundente 89.2% la percepción de estos 132 encuestados es que las cajas de compensación tienden a ser más costosas, lo cual, complementa la pregunta 17, es decir, que si bien las cajas de compensación pueden llegar a ofrecer precios justos, siguen siendo más costosas que otras empresas privadas, y por el enfoque social de las cajas de compensación, no debería ser así.

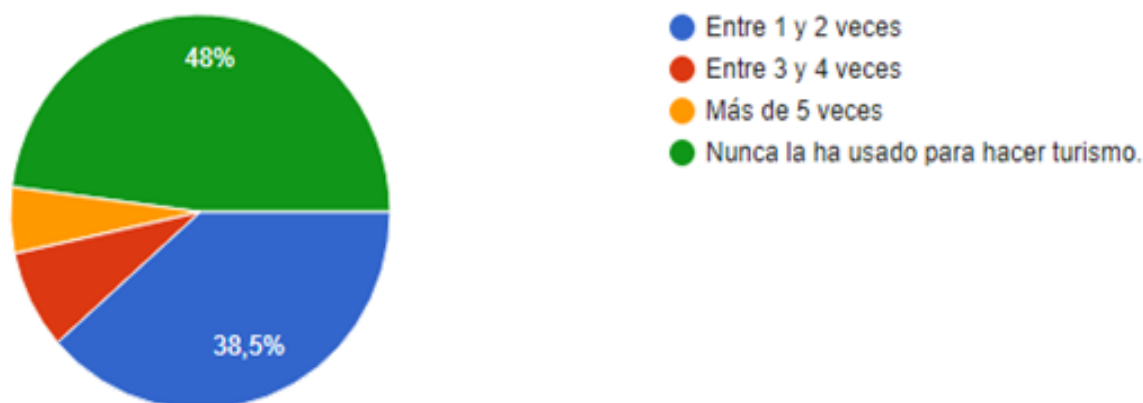


Figura 23. Frecuencia de uso de las cajas de compensación para turismo

Fuente: Fuente: Elaboración propia en formatos de Google

Finalmente se estableció cuántas veces el afiliado ha usado su caja de compensación familiar con fines turísticos, de los cuales, 71 personas encuestadas, jamás han utilizado su caja de compensación familiar para realizar actividades de turismo; es un porcentaje bastante alto si desde la concepción de turismo social se busca que la población laboral con condición de vulnerabilidad pueda acceder con mayor facilidad a dichas actividades por medio de la afiliación a las cajas de compensación familiar y sus programas enfocados al aprovechamiento del tiempo libre a bajo costo. Sin embargo, al analizar los portales web de las cajas de compensación se evidenció que existen estadísticas e información detallada y hasta promocional de que, los beneficios para afiliados, consisten principalmente en ayudas educativas, laborales y de vivienda, pero, frente al turismo social, la información es limitada o en algunas ocasiones inexistente, y es que, al contrarrestarlo con la comparación que se realizó anteriormente y las respuestas ya analizadas, se puede inferir que los costos son demasiado altos como para ser vendidos como un beneficio.

## Conclusiones

De acuerdo con la revisión documental sobre cajas de compensación familiar y turismo social empleado para el estado de arte, se concluye que los trabajos de grado y las investigaciones revisadas comparten la similitud en cuanto a sus resultados y conclusiones, cuando mencionan que las cajas de compensación familiar en Colombia desempeñan un rol muy importante para el desarrollo social del país; sin embargo, a partir de los resultados obtenidos en esta investigación, se concluye que las cajas de compensación familiar estudiadas

no están brindando un servicio turístico que sea satisfactorio para sus usuarios. Por un lado, se presenta una baja satisfacción por parte de los usuarios que no cuentan con los medios económicos para hacer turismo, y su caja de compensación no cuenta con planes que se ajusten a sus posibilidades económicas. Por otro lado, se encuentran los usuarios con una satisfacción media, donde, si bien estas cajas de compensación ofrecen planes aceptables para el mercado, estas no cumplen en su totalidad con sus expectativas en cuanto a su uso para turismo social.

Respecto a la afirmación realizada por Marroquín cuando menciona a Cortés (2011) quien dice que gracias a los planes turísticos que están diseñados por las cajas de compensación en su portafolio de turismo social, los trabajadores del común y su familia pueden acceder a la realización de la actividad turística por medio de estos planes; la presente investigación difiere de ella, ya que los resultados demostraron que aproximadamente el 28,4% de encuestados (los cuales corresponden a 42 personas), no tienen la posibilidad de realizar viajes por turismo ni una sola vez al año, argumentando como principales motivos que no les alcanza el dinero para ello, seguido de que las cajas de compensación no les ofrecen tarifas que se ajustan a sus posibilidades económicas; si bien no son la mayoría, sí es una cifra bastante alta, teniendo en cuenta que el país cuenta con una política de turismo social y la población de estudio se encuentra afiliada a una caja de compensación familiar con programas de este tipo.

Al igual que las conclusiones obtenidas por Schenkel, esta investigación concluye que, según la encuesta y el análisis comparativo, la actividad turística aún no es accesible para un 100% de la población y que las cajas de compensación no cuentan con precios significativamente bajos con respecto a las empresas de turismo privadas que no cumplen con una función social. Por lo que, no se evidencia una armonía entre la actividad turística vista como un derecho social y como actividad económica, puesto que, los intereses económicos son los que están prevaleciendo en el desarrollo del turismo social.

En Colombia la *Política de turismo social: Hacia un turismo accesible e incluyente para todos los colombianos*, se enfoca en las poblaciones más vulnerables y con menores posibilidades para acceder a la actividad turística, es por ello que buscaban plantear estrategias que impulsarán el turismo social en el país, además, menciona que las cajas de compensación familiar han sido los principales oferentes del turismo social en el país; sin embargo, según los hallazgos de esta investigación, el objetivo de esta política no se está cumpliendo, ya que, de acuerdo a los resultados de la encuesta, el 59% de la población que no viaja, no lo puede hacer



por limitaciones económicas, lo cual es un porcentaje bastante alto, si se tiene en cuenta que por estar afiliados a una caja de compensación que propende por el turismo social, el dinero no debería ser un limitante.

Por otro lado, respecto a las hipótesis que se plantearon al inicio de la investigación, de acuerdo a los resultados obtenidos, se logró concluir que:

- Las cajas de compensación familiar no suplen las necesidades de las personas con escasos recursos, específicamente en su rol de garantizar la realización de turismo para el aprovechamiento del tiempo libre, por lo que, no estarían cumpliendo con ese turismo social que promocionan y que el Estado les ha asignado; porque a quienes se les deben ofrecer beneficios de categoría A son al 79.7% de la población (aquellos que devengan menos de dos salarios mínimos), quienes viajan una o máximo dos veces al año, o como se mencionó anteriormente, no viajan porque el dinero no le es suficiente para lo que se ofrece el mercado, mercado en el cual también están incluidas las cajas de compensación.
- Los productos y servicios turísticos que ofrecen las cajas de compensación familiar pueden llegar a tener el mismo valor que una empresa privada de turismo, e incluso, tener costos más altos. Ya que, de acuerdo a los resultados de la encuesta, el 89% de la población realiza actividades turísticas de forma independiente porque es más económico que hacerlo a través de la caja de compensación familiar, lo cual se logró ratificar por medio del análisis comparativo entre las cajas de compensación y empresas privadas; que a su vez, le da la razón a la hipótesis siguiente que afirma que los usuarios prefieren realizar las actividades turísticas de manera independiente a las cajas de compensación para disminuir costos.

A partir de la caracterización de las cajas de compensación familiar, se puede concluir que estas no ofrecen al público el turismo social, porque su portafolio está orientado hacia los centros vacacionales, el alojamiento, los centros de convenciones y los parques temáticos; sin embargo, se quedan cortos a la hora de ofrecer experiencias en destinos turísticos que le permitan al afiliado tener una relación más directa con la cultura local y los habitantes de los destinos; lo cual, con una correcta planeación también beneficiaría al progreso de los mismos y no solo a las cajas de compensación y a las cadenas hoteleras, como sucede en la actualidad.

Además, el afiliado tiene que incurrir en gastos adicionales cuando decide adquirir un plan con la caja de compensación, ya que, dentro del portafolio de servicios, no se incluye el transporte ni alimentación, servicios que se proporcionan por un valor adicional, dependiendo del plan que el afiliado elija, teniendo en cuenta que en la mayoría de los parques temáticos no admiten el ingreso de alimentos. Si bien, todas las cajas de compensación cuentan con agencias de viajes, los descuentos que le realizan a los afiliados no son representativos respecto a las agencias de viajes del mercado.

Por otro lado, uno de los objetivos planteados en esta investigación fue establecer el nivel de satisfacción de la población consultada en relación con la oferta en turismo social que ofrecen las cajas de compensación familiar en la ciudad de Bogotá; para lo cual, se tuvieron en cuenta tres indicadores, los cuales fueron, la escala de satisfacción, la frecuencia de viajes de los afiliados en término de un año a través de su caja de compensación familiar y los beneficios que proporcionan las cajas de compensación para el turismo.

Para responder al primer indicador se categorizó la escala de satisfacción en alta, media y baja, obteniendo como resultados a partir de la encuesta, que la mayoría de personas se encuentran con una baja satisfacción respecto a los planes de turismo social que ofrecen sus cajas de compensación y otro porcentaje bastante alto tiene una satisfacción media, esto se traduce en que, tampoco sienten que lo que ofrece su caja de compensación cumpla con sus expectativas, pero ofrecen algo aceptable para el mercado.

Esta baja satisfacción se manifiesta en que, aproximadamente una tercera parte de la población no viaja porque el dinero no alcanza para realizar turismo, si el turismo fuese de índole social podrían aumentar sus viajes. Lo que conlleva al segundo indicador; las personas de la muestra que pueden viajar viajan máximo una o dos veces por temas económicos principalmente. Respecto al tercer indicador, no se niega que las cajas de compensación tengan tarifas preferenciales para sus afiliados, pero, realmente, estas no se ajustan a una empresa que promueva el turismo social, porque, aunque las personas sienten que tienen beneficios, perciben que las tarifas tienen precios justo para el mercado, más no económicos, y de hecho, un gran porcentaje menciona que son costosas, lo que se traduce como tarifas no accesibles, por lo cual, la mayoría prefieren realizarlo de manera independiente, ya que, es una forma de ahorrar dinero.

Si bien las cajas de compensación tienen tarifas diferenciales para sus afiliados, estas no son representativas respecto al mercado actual y, si el objetivo es que las poblaciones más vulnerables accedan a la actividad turística, esto tampoco está siendo posible mediante las cajas de compensación, ya que, para ser beneficiario de dichas tarifas preferenciales se necesita de la afiliación a las mismas. Colombia se encuentra con una tasa de desempleo (2020) de 15,9%, con un trabajo informal en 47,6%, por lo que, son poblaciones vulnerables que se encuentran sin estos beneficios.

Para el momento en el cual se desarrolló esta investigación, el país se encontraba en medio de una pandemia mundial que generó un alto grado de desempleo aumentando dramáticamente el trabajo informal. Esta situación impactó directamente a aquella población vulnerable porque, además de perder sus empleos, quedaron desvinculados de las cajas de compensación familiar; y aunque estas mantienen algunos de sus beneficios a los desempleados, son apenas temporales, y no garantizan que éstos tengan la oportunidad de disfrutar del turismo social que proporcionan. Adicionalmente, esta pandemia impactó fuertemente la economía mundial, lo que a su vez generó una disminución en los ingresos económicos de las familias más vulnerables, lo que conlleva a desmejorar, aún más su calidad de vida, ocasionando finalmente, una disminución en las posibilidades del disfrute del tiempo libre a través del turismo.

## **Recomendaciones**

Primero, se recomienda dar continuidad al estudio del turismo social y el rol de las cajas de compensación familiar de acuerdo a la realidad en Colombia, ya que, se evidencia una limitada bibliografía al respecto. Para que así mismo, cuando se logre, se puedan proponer y después establecer políticas públicas que beneficien realmente a la población objeto de estas, puesto que en esta investigación se observó que las cajas de compensación familiar, realmente, no están desarrollando como se debería el turismo social, si se ve desde la concepción de la accesibilidad para toda la población vulnerable, tanto para personas de bajos ingresos como para otros segmentos con alguna característica de vulnerabilidad.

Segundo, se recomienda que desde la Superintendencia de Seguridad Social, al ser la institución que vigila a las cajas de compensación familiar, se adelanten planes de

concientización para que, los empleados, conozcan y se beneficien del dinero que aportan los empleadores a las cajas de compensación. Adicionalmente, la Superintendencia de Seguridad Social y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, deben regular los precios que ofrecen las cajas de compensación familiar para planes de turismo social, buscando que una mayor parte de la población laboral y con condiciones vulnerables puedan acceder a planes turísticos de calidad a costos bajos.

Tercero, se sugiere a los empleadores o a la Superintendencia de Seguridad Social educar a los empleados sobre los beneficios que deben tener a la hora de hacer turismo con cajas de compensación familiar y así mismo, puedan exigirles a estas cumplir con dicha función de turismo social, ya que en esta investigación se evidenció que los beneficios, son mínimos e insuficientes para el desarrollo y aprovechamiento del tiempo libre. Igualmente, se puede afirmar que el dinero continúa siendo una gran limitante para el acceso a los planes turísticos ofertados por las cajas de compensación familiar a sus afiliados y eso sucede porque los empleados desconocen la existencia del turismo social en Colombia.

Cuarto, se recomienda hacer un estudio más detallado sobre la política de turismo social que actualmente rige en Colombia, con el fin de iniciar reformas que se ajusten a la realidad actual del país, teniendo en cuenta que las cajas de compensación no pueden ser la única entidad encargada de ejecutar planes de turismo social, ya que, no todas las personas se encuentran afiliadas a ellas ni tienen la posibilidad de hacerlo al no contar con un trabajo estable, o hacen parte de la población que labora de manera informal, por lo que, no cumplirían con los requisitos para su afiliación; situación que limita el acceso a las actividades de turismo que se ajusten a sus posibilidades económicas, minimizando así el ejercicio de su derecho al disfrute del tiempo libre mediante la actividad turística

Quinto, se recomienda a las cajas de compensación familiar ajustar las tarifas preferenciales que ofrecen a sus afiliados teniendo en cuenta su realidad social, porque las personas que devengan hasta dos salarios mínimos normalmente tienen tiempo libre en las “temporadas altas” y no es justo que el beneficio sea menor, en el tiempo en el que mejor podrían aprovecharlo, o incluso, algunas cajas de compensación excluyen de beneficios a sus afiliados para dichas temporadas.

Finalmente, a manera de propuesta, se recomienda a las cajas de compensación familiar e instituciones encargadas como lo son la Superintendencia de Seguridad Social y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, iniciar convenios con redes de turismo comunitario para ampliar la oferta de servicios y destinos, donde se puedan ofrecer costos más justos, logrando así, un turismo social de mayor impacto que no solo beneficia al turista, también a la población local que se ha venido esforzando por desarrollar un turismo participativo. Además, de esta manera se estaría cumpliendo con uno de los objetivos de la política de turismo social en Colombia, haciendo partícipes a los territorios con potencial turístico, diversificando su actividad económica y volviéndose más competitivos a nivel nacional.

### Referencias Bibliográficas

- Acerenza, M. (2007). *Conceptualización, origen y evolución del turismo*. Trillas.
- Acosta, L. (2018). Los Indicadores del Bienestar Humano: innovación social y cultural que busca fortalecer las capacidades de gobernabilidad de los pueblos indígenas en la Amazonia colombiana. *Mundo Amazónico*, 9(2), 61-86.
- Asamblea General de las Naciones Unidas. "Declaración Universal de los Derechos Humanos." 217 (III) A. Paris, 1948. Recuperado de: <http://www.un.org/en/universal-declaration-human-rights/>
- Atkinson, R. & Flint, J. (2001). Accessing hidden and hard-to-reach populations: Snowball research strategies. *Social research update*, 33(1), 1-4.
- Ayala, U. & Henao, M. (2001). *Consultoría para la Focalización, Cobertura y Efectividad de la Red de Protección Social en Colombia*.
- Bellido, E. (2014). *La política del turismo social y el centro receptor Cusco*. Recuperado de: <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/UNSAAC/978>
- Booking (2021). Tomado de: <https://www.booking.com>
- Cortés V. (2011). *Análisis de la evolución de la figura de las cajas de compensación familiar en Colombia como entes gestores de la seguridad social. Para el periodo comprendido entre 1954 y 2009. Estudio de caso: Cafam*. [Doctoral dissertation]. Universidad del Rosario.
- Cafam (2021). Recuperado de <https://www.cafam.com.co/que-es-cafam>
- Cafam (2021). Recuperado de <https://www.cafam.com.co/turismo/casas-vacacionales-cafam>
- Colsubsidio (2021). Recuperado de <https://www.colsubsidio.com/afiliados/quienes-somos>
- Compensar (2021). Recuperado de <https://corporativo.compensar.com/nuestra-organizacion>

- Decreto 341 de 1998. Por medio del cual se reglamentan la ley 25 de 1981 "por la cual se crea la superintendencia del subsidio familiar y se dictan otras disposiciones", y la ley 21 de 1982 "por la cual se modifica el régimen del subsidio familiar y se dictan otras disposiciones".
- Díaz, G. (2001). El bienestar subjetivo: Actualidad y perspectivas. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 17(6), 572-579. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252001000600011&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252001000600011&lng=es&tlng=es).
- Consotá (2021). Recuperado de: <https://consota.comfamiliar.com/>
- Duarte, T. & Jiménez, R. (2007). *Aproximación a la teoría del bienestar*. Scientia et technica, 5(37), 305-310.
- Fallo 00580 de 2014 [Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C]. 23 de julio de 2014.
- García, M. (2020). *La oferta turística e incidencia en el turismo social en la ciudad de Trujillo-Perú*. YACHAQ, 3(1), pág-64.
- Guberuk, H. (2019). *Turismo social: análisis de la actualidad de las unidades turísticas Embalse y Chapadmalal*. Universidad Nacional de San Martín. Argentina.
- Hiernaux-Nicolas, D., García M. & Gómez, R. (2020). *Los imaginarios sociales y el turismo: conceptos y aplicaciones*. OPENAIRE.
- Marroquín, G. (2010). *Análisis legal de las cajas de compensación familiar en el sistema de seguridad social*. Justicia, 15(18).
- Max-Neef, M. (2006). *Desarrollo a escala humana*. Barcelona, España: Icaria.
- Ministerio de Comercio, Industria y turismo. (2009, diciembre). Política de turismo social: "Hacia un turismo accesible e incluyente para todos los colombianos". <https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/politicas-del-sector-turismo/politica-de-turismo-social/politica-de-turismo-social-hacia-un-turismo-accesible/politica-de-turismo-social.pdf.aspx>
- Ministerio del trabajo (2014). *Informe del sistema de subsidio familiar en Colombia*. Recuperado de [https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/319079/informe\\_I\\_sistema\\_de\\_subsidio\\_familiar.pdf/71f16a32-6a81-09dc-1289-88267ad28f08?t=1491597925327&download=true](https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/319079/informe_I_sistema_de_subsidio_familiar.pdf/71f16a32-6a81-09dc-1289-88267ad28f08?t=1491597925327&download=true)
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. International journal of morphology, 35(1), 227-232.

- Pallares, A. (2014). *Análisis de la población trabajadora, beneficiada de los servicios de las cajas de compensación familiar que tendrán mayor impacto frente a una posible disminución de aportes parafiscales en Colombia*. [Tesis de especialización]. Universidad Militar Nueva Granada. Colombia.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2018). Recuperado de: <http://desarrollohumano.org.gt/desarrollo-humano/concepto/>
- Ross, I. (2020). *Cajas de compensación en Chile: ¿se ha desnaturalizado su fin de carácter social?* Disponible en <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/177180>
- Schenkel, E. (2013). *El derecho de las personas al turismo en Argentina: Una aproximación desde la justicia social*. Universidad de Los Lagos. Centro de Estudios del Desarrollo Local y Regional; Líder; 22; Año 15; 6-2013; 189-206.
- Schenkel, E. (2017). *Turismo social en América Latina: la conquista de un derecho desigual*. Instituto Geográfico Vasco; Lurralde; 41; 1-2017; 93-113.
- Schenkel, E. (2018). *El turismo social del siglo XXI: ¿una política para los consumidores o para los proveedores del servicio? Argentina, 2000-2015*. Apuntes, 45(83), 67-92.
- Secretaría General Iberoamericana. (s.f). Buenas prácticas de gestión de turismo social. Recuperado de <https://proyectoallas.net/wp-content/uploads/2018/01/Buenas-pr%C3%A1cticas-de-gesti%C3%B3n-de-Turismo-Social.pdf>
- Soler, J., Díaz, M. & Vera, P. (2018). *El turismo social accesible como nuevo modelo turístico*. Cuadernos de turismo, (41).
- Superintendencia de subsidio familiar. (2019). *Constancia de publicación listado de cajas de compensación familiar a nivel nacional*. Recuperado de <https://www.ugpp.gov.co/sites/default/files/sites/default/files/parafiscales/LISTADO%20CF%202019.pdf>
- Superintendencia del subsidio familiar. (2020). *Serie estadística personas afiliadas. Información actualizada a junio de 2020*. Recuperado de: <https://www.ssf.gov.co/transparencia/estadistica-generales-del-sistema-ssf/series-historicas>
- Superintendencia del subsidio familiar. (2021). Boletín Estadístico del Sistema del Subsidio Familiar. Recuperado de: <https://www.ssf.gov.co/documents/20127/776156/Boletin+Estadistico.pdf/75c11e16-06c4-894d-849b-9b4fab842859>
- Villacres, D. (s.f). *Importancia y beneficios de las cajas de compensación familiar orientadas al desarrollo social*. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/36180>.

## Acápites

### Acápite 1: Ficha de contenido

Nombre de la caja de compensación familiar	
¿Quiénes son?	
¿Cuándo nace y dónde?	
Objetivo/Filosofía	
Servicios que presta	
Propuesta de valor	
Turismo social	

*Elaboración propia*

### Acápite 2: Ficha análisis comparativo

		No afiliado	afiliado
<b>CCF</b>	Temporada alta		
	Temporada baja		
<b>Privado</b>	Temporada alta		
	Temporada baja		

*Elaboración propia*

### Acápite 3: Encuesta

**[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdvQUcXaNArTD8Iw\\_FWYEGebLrpR-lgt2LWJVvikKUhXXBUIg/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdvQUcXaNArTD8Iw_FWYEGebLrpR-lgt2LWJVvikKUhXXBUIg/viewform)**



## Turismo social y Cajas de Compensación de Familiar

La siguiente encuesta está dirigida a personas con ingresos de hasta 3 smmlv, que viven en la ciudad de Bogotá, para conocer la percepción que tienen respecto a sus cajas de compensación familiar a la hora de realizar actividades de turismo.

\*Obligatorio

Dirección de correo electrónico \*

Tu dirección de correo electrónico

1. Nombres y apellidos \*

Tu respuesta

2. Número telefónico

Tu respuesta

3. Sexo \*

- Hombre
- Mujer
- Otro
- Prefiero no decirlo

4. Edad \*

- Menos de 18 años
- Entre 18 y 25 años
- Entre 26 y 33 años
- Entre 34 y 41 años
- Entre 41 y 49 años
- Entre 50 y 57 años
- Más de 57 años

5. Estado civil \*

- Solter@
- Casad@
- Unión libre
- Viud@
- Separad@

6. Localidad / Lugar de residencia \*

Elige

7. Estrato socio-económico \*

Elige ▼

8. ¿Cuál es su rango salarial? \*

Elige ▼

9. ¿Qué nivel académico tiene? \*

Elige ▼

10. ¿Está usted afiliado (a) a caja de compensación familiar? \*

- Sí
- No

11. Si la respuesta anterior es sí, seleccione a cuál caja de compensación está afiliado (a)

- Cafam
- Colsubsidio
- Compensar
- Otro: \_\_\_\_\_

12. ¿Qué nivel de satisfacción tiene con su caja de compensación familiar y los planes de turismo social que ofrece? \*

- Muy poco
- Poco
- Medio
- Alto
- Muy alto

13. ¿Cuántas veces al año viaja por motivos de descanso y turismo? \*

- Entre 1 y 2 veces
- Entre 2 y 4 veces
- Más de 5 veces
- No viaja en el año

14. Si su respuesta anterior es "No viaja en el año", indique ¿cuál es el motivo?. Menciones todas las que considere necesarias.

- No tiene Tiempo
- Las agencias de viajes cuestan mucho
- La caja de compensación familiar no ofrece buenas tarifas
- No le gusta viajar
- El dinero no le alcanza para hacer turismo o actividades de recreación
- Otro: \_\_\_\_\_

15. Considera que tiene algún beneficio por parte de su caja de compensación familiar para realizar actividades turísticas. \*

Sí

No

16. ¿Considera que el tipo de turismo que le ofrece su caja de compensación es de carácter social y accesible para estratos 1,2 y 3? \*

Sí

No

17. ¿Cómo percibe usted las tarifas que le ofrece su caja de compensación familiar para hacer actividades de turismo? \*

Económicas

Tienen un precio justo

Costosas

No podría pagarlas

18. Cuando usted y/o su familia viajan por turismo ¿Cómo organizan el viaje o dichas actividades? \*

A través de la caja de compensación familiar

Por medio de empresas distintas a la caja de compensación

Lo hacen de manera independiente

Otro: \_\_\_\_\_

19. ¿Sabe usted qué pasa con el dinero que es aportado mensualmente a su caja de compensación familiar? \*

Sí

No

20. En cuanto a costos, ¿prefiere hacer turismo a través de su caja de compensación o de otra manera? \*

Prefiero mi caja de compensación.

Prefiero viajar de manera independiente. Es más económico.

21. ¿Cuántas veces ha usado su caja de compensación familiar para turismo? \*

Entre 1 y 2 veces

Entre 3 y 4 veces

Más de 5 veces

Nunca la ha usado para hacer turismo.

*Elaboración propia con Google forms*