

Turismo, Desarrollo y Buen Vivir
REVISTA DE INVESTIGACIÓN DE LA CIENCIA TURÍSTICA



ISSN: 1390-6305
ISSN -e: 2588-0861

Turismo, trabajo y bienestar: percepciones de los empleados hoteleros sobre los beneficios de las Cajas de Compensación en Bucaramanga, Colombia

Tourism, work, and wellbeing: perceptions of hotel employees regarding the benefits of compensation funds in Bucaramanga, Colombia¹

Sebastián García-Méndez²
<https://orcid.org/0000-0002-6077-0248>
sgarciam@correo.uts.edu.co

Silvia Juliana Rodríguez Mogotocoro³
<https://orcid.org/0000-0002-5733-1340>
sjrosriguezmogotocoro@uts.edu.co

Jenifer Tatiana Jerez Fajardo⁴
<https://orcid.org/0000-0001-8046-7038>
jtatianajerez@uts.edu.co

Sneyder Leonardo Melo Hincapie⁵
<https://orcid.org/0000-0002-6030-1097>
slmelo@uts.edu.co

Unidades Tecnológicas de Santander, Colombia

¹ Manuscrito recibido el 11 de julio del 2025 y aceptado tras revisión editorial y de pares doble ciego el 13 de noviembre de 2025. Turismo, desarrollo y buen vivir. Revista de Investigación de la Ciencia Turística- RICIT. no. 19 (2025) Publicación anual. ISSN: 1390-6305 ISSN-e: 2588-0861.

² Doctor en Ciencias de la Educación. Docente. Líder del Grupo de Investigación SOLYDO de las Unidades Tecnológicas de Santander, Colombia.

³ Ingeniera Industrial de las Unidades Tecnológicas de Santander, Colombia.

⁴ Ingeniera Industrial de las Unidades Tecnológicas de Santander, Colombia.

⁵ Ingeniero Industrial de las Unidades Tecnológicas de Santander, Colombia.

Resumen

El crecimiento del sector hotelero ha sido significativo en los últimos años, tanto a nivel global como nacional. En el departamento de Santander, este desarrollo se evidencia en la existencia de 209 hoteles formalmente registrados. En este contexto, el presente capítulo analiza el uso y el nivel de satisfacción de los empleados hoteleros respecto a los beneficios que ofrecen las Cajas de Compensación Familiar. Los resultados muestran que, aunque estas instituciones disponen de un amplio portafolio de servicios y programas, la mayoría de empleados no acceden a ellos. La principal razón identificada es el desconocimiento generalizado de las actividades, subsidios y convenios disponibles para los afiliados. Entre quienes sí utilizan estos beneficios, la percepción es mayoritariamente positiva, destacándose aspectos como la calidad de la oferta educativa, la pertinencia de los espacios recreativos, los convenios con establecimientos de alojamiento bien valorados y las alianzas con entidades públicas. El estudio subraya la necesidad de fortalecer los canales de comunicación interna mediante folletos, revistas, flyers y otros medios que permitan informar de manera clara sobre fechas, procedimientos y oportunidades. Finalmente, se sugiere replicar esta investigación en otros sectores económicos con alto potencial de crecimiento para evaluar si las Cajas de Compensación están cumpliendo de manera efectiva con su misión social.

Palabras clave: Cajas de Compensación Familiar; Sector hotelero; Satisfacción ociosa; Actividades ociosas; Alivios económicos

Abstract

The hotel sector has grown significantly in recent years, both globally and nationally. In the department of Santander, this development is evident in the existence of 209 formally registered hotels. In this context, this chapter analyzes the use and level of satisfaction of hotel employees with regard to the benefits offered by Family Compensation Funds. The results show that, although these institutions have a wide range of services and programs, most employees do not access them. The main reason identified is a general lack of awareness of the activities, subsidies, and agreements available to members. Among those who do use these benefits, the perception is mostly positive, highlighting aspects such as the quality of the educational offerings, the relevance of recreational spaces, agreements with well-regarded accommodation establishments, and partnerships with public entities. The study underscores the need to strengthen internal communication channels through brochures, magazines, flyers, and other media that clearly inform about dates, procedures, and opportunities. Finally, it suggests replicating this research in other economic sectors with high growth potential to assess whether compensation funds are effectively fulfilling their social mission.

Keywords: Family Compensation Funds; Hotel sector; Idle satisfaction; Idle activities; Economic relief.

Introducción

Durante los últimos años, el sector hotelero en Colombia ha experimentado un crecimiento significativo debido al aumento en el turismo interno y extranjero en el país, según investigaciones llevadas a cabo por la Asociación Hotelera y Turística de Colombia (COTELCO), la tasa de ocupación hotelera a nivel nacional aumentó en un 5,98% en 2022 en comparación con años anteriores, igualmente, se ha observado un crecimiento constante en la cantidad de hoteles a lo largo de los años. Sólo en el último año, se registraron 11776 nuevos

hoteles en el Registro Nacional de Turismo (RNT) del país, la mayoría de estos registros se concentran en ciudades como Bogotá, Medellín, Cartagena y Bucaramanga.

Dentro de los departamentos que experimentan un gran desarrollo en la industria hotelera se encuentra Santander, el cual se ha convertido en un destino turístico atractivo (García Méndez, Fontalvo Ballesteras, & Marín Guarín, 2021). El lugar preferido para alojarse en la región es Bucaramanga, la cual ha experimentado un aumento en su tasa de ocupación hotelera, pasando del 49,16% en 2019 al 55,14% en 2022. En el año 2023, Bucaramanga cuenta con 209 hoteles, que suman un total de 6,472 habitaciones y 8,849 camas, según datos del Instituto Municipal de Cultura y Turismo (IMCT).

Este crecimiento indica una tendencia constante en el sector, lo que implica una creciente necesidad de contratar más personal por parte de las empresas hoteleras. En consecuencia, las empresas deben aumentar su fuerza laboral, y según la ley, los colaboradores deben estar afiliados a una Caja de Compensación Familiar, en tal sentido, se destaca que la finalidad con la que fueron creadas las Cajas de Compensación fue para reducir los desafíos económicos y sociales, brindando beneficios extras para mejorar la calidad de vida y contribuir al bienestar de los trabajadores que laboran en empresas legalmente constituidas y de sus familias, estas entidades juegan un papel importante en el fortalecimiento de la protección social.

La principal atención de las Cajas de Compensación Familiar se centra en preservar la seguridad física de los colaboradores, incluyendo todas las modalidades de contratación o relaciones laborales, la afiliación se divide en tres categorías y se clasifican según el nivel salarial del trabajador y cada categoría tiene unos beneficios distintos en función de las políticas establecidas.

Categoría A: Desde 1 hasta 2 Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes

Categoría B: Hasta 4 Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes

Categoría C: Más de 4 Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes

Adicionalmente, las Cajas de Compensación Familiar ofrecen una amplia variedad de servicios que abordan distintas necesidades fundamentales de los trabajadores, además desarrollan un papel crucial en la vida de las personas al proporcionar servicios que trascienden el ámbito laboral y económico, contribuyendo al desarrollo personal y social de los trabajadores y sus familias. Algunos de estos servicios son:

- Educación: formación y capacitación, becas y ayudas educativas y convenios educativos
- Vivienda: subsidios de vivienda y créditos sociales
- Recreación, deporte y cultura: actividades de entretenimiento, deporte, turismo y cultura
- Salud: atención médica y otras especialidades
- Bienestar familiar: apoyo a la familia y apoyo a la infancia
- Empleo: bolsa de empleo y programas de empleo

- Inclusión y discapacidad: apoyo a personas con discapacidad
- Tercera edad: programa para adultos mayores

El fin de todos estos beneficios es que los afiliados y beneficiarios puedan acceder a ellos, que sean utilizados así sea una única vez, pero que conozcan que sus Cajas de Compensación Familiar les brindan estos servicios y hacerles saber que pueden acceder cuando quieran sin ningún impedimento, por lo tanto, lo que se espera es que las personas que usen estos servicios o adquieran estos beneficios estén satisfechas con lo que les brindan estos entes para ayudar a su salud o realización personal, lo mínimo que esperan los beneficiarios es que se encuentren en un lugar acogedor y cómodo donde puedan tener una buena experiencia, una alta calidad educativa y demás.

En este contexto, a nivel de problema, las cajas de compensación familiar, aunque son entidades privadas y autónomas, están sujetas a la vigilancia de organismos públicos y a una normatividad que obliga a las empresas a realizar aportes para garantizar beneficios a los trabajadores y sus familias. Sin embargo, en Bucaramanga no existe un informe que evidencie cuáles de estos beneficios son realmente utilizados, con qué frecuencia y en qué medida se aprovechan en su totalidad, situación que se agrava porque gran parte de los empleados desconoce tanto la caja de compensación a la que está afiliado como los privilegios que ello implica. Esta problemática se acentúa en el sector hotelero, uno de los de mayor crecimiento en la ciudad, que genera un número significativo de empleos y, por ende, de afiliaciones. Por esta razón, es importante el estudio dado que permitirá identificar el grado de conocimiento y uso de los beneficios otorgados por las cajas de compensación en dicho sector, evaluar su impacto y proponer acciones que fomenten un aprovechamiento óptimo de estos servicios, contribuyendo así a mejorar la calidad de vida de los trabajadores y la eficiencia en la gestión de recursos humanos en las empresas hoteleras.

Así pues, la teoría de sistemas, en su formulación luhmanniana, concibe la sociedad como un conjunto de sistemas autopoiéticos de comunicación, diferenciados tanto por planos de formación —interacción, organización y sociedad— como por funciones especializadas —por ejemplo, política, economía, ciencia o educación— (Labraña, 2022). Cada sistema es operativamente cerrado, lo que significa que produce y reproduce sus propios elementos (comunicaciones) de manera recursiva, interpretando las perturbaciones externas según su estructura interna. Este enfoque resalta que la complejidad social no se organiza de manera jerárquica ni centralizada, sino mediante subsistemas autónomos que operan según códigos binarios propios, pero que coexisten en interdependencia funcional. Así, la teoría proporciona un marco analítico para comprender cómo se articulan, coordinan y tensionan las distintas dimensiones y ámbitos de la sociedad moderna, evitando reducir la realidad social a relaciones lineales de causa-efecto y reconociendo su carácter contingente y multidimensional.

Marco Teórico

Las Cajas de Compensación Familiar (CCF) son entidades privadas sin ánimo de lucro que actúan como herramientas de protección social, creadas en Colombia con el propósito de

promover el bienestar integral de los trabajadores y sus familias mediante la provisión de diversos servicios sociales. Su origen se remonta a la década de 1950 como respuesta a la creciente desigualdad social y económica, y a las necesidades socioeconómicas de los asalariados. En 1957, mediante el Decreto 118, se estableció oficialmente el subsidio familiar, y con el Decreto 1521 del mismo año, se reglamentó la creación de estas instituciones en el país (Acevedo & Gil, 2011).

Las CCF no solo cumplen la función de distribuir el subsidio monetario a los trabajadores afiliados, sino que también han evolucionado hasta convertirse en prestadoras de servicios en áreas como educación, salud, vivienda, recreación, cultura, empleo, inclusión social y apoyo a la tercera edad. Este enfoque integral permite a las cajas influir positivamente en la calidad de vida, el desarrollo personal y la estabilidad económica de los afiliados (Comfenalco Santander, 2023).

Los servicios ofrecidos por las CCF se organizan en categorías de afiliación (A, B, y C), determinadas según el nivel salarial del trabajador. Esto permite diferenciar el acceso y la cobertura de los beneficios, asegurando un enfoque equitativo y adaptado a las condiciones socioeconómicas de cada afiliado (SuperSubsidio, 2023). En este sentido, el sistema contribuye a la sostenibilidad del desarrollo regional, al tiempo que promueve la seguridad física, emocional y económica de los trabajadores.

Las estadísticas recientes muestran un incremento sostenido en la afiliación empresarial y laboral a las CCF. Para junio de 2023, se reportaron más de 780000 empresas afiliadas en Colombia, con un crecimiento significativo en regiones como el centro oriente, donde se ubica Bucaramanga (SuperSubsidio, 2023). Este aumento refleja no solo el desarrollo económico local, sino también la consolidación del modelo de compensación como un componente esencial del sistema laboral colombiano.

En cuanto a su relación con el mercado laboral, las CCF cumplen un rol activo en la generación de oportunidades de empleo digno, ofreciendo programas de intermediación laboral, capacitación, subsidios y programas sociales que permiten mitigar las condiciones de empleo precario y subempleo. Esto las posiciona como agentes claves para enfrentar las transformaciones del mercado laboral contemporáneo (Azkue, 2023).

Desde una perspectiva organizacional, las CCF representan un modelo híbrido de gestión social, en donde lo privado se articula con fines públicos. Esta característica las hace relevantes no solo como prestadoras de servicios, sino también como instrumentos de política social con capacidad para impactar positivamente en indicadores de bienestar, productividad laboral e inclusión social (Castellanos Ramírez, 2018).

En resumen, las Cajas de Compensación Familiar se han consolidado como una red de apoyo para la población trabajadora formal, ampliando su impacto más allá del subsidio familiar y generando contribuciones significativas al tejido social, al crecimiento del capital humano y a la equidad en el acceso a oportunidades de desarrollo.

De igual manera, se precisa que en el ámbito del turismo y la hotelería, el bienestar laboral se ha convertido en un factor crítico no solo para la satisfacción de los colaboradores,

sino también para la sostenibilidad de las organizaciones. Estudios recientes muestran que la implementación de políticas que fomenten la salud física, mental y social de los empleados en la industria hotelera mejora la retención del talento, la motivación y el compromiso organizacional (Saito et al., 2025). En este sentido, el papel de los beneficios sociales, como los ofrecidos por las Cajas de Compensación Familiar, adquiere relevancia al garantizar un soporte integral que trasciende lo económico y se conecta con la calidad de vida de los trabajadores.

Asimismo, investigaciones han demostrado que la satisfacción con el pago y los beneficios, cuando se combina con el apoyo organizacional percibido, reduce significativamente la intención de rotación, lo cual es especialmente relevante en un sector con alta rotación como el hotelero (Jolly et al., 2021). Este hallazgo es consistente con estudios previos en hospitalidad que señalan que la percepción de justicia en los beneficios y el acceso a programas de bienestar influyen directamente en la motivación y la permanencia del personal (Heimerl et al., 2020). De esta forma, los beneficios de las Cajas de Compensación Familiar pueden entenderse no solo como un derecho social, sino como una herramienta de gestión organizacional que incide en la estabilidad laboral y la competitividad del sector turístico.

Por otro lado, la literatura más reciente también resalta que, tras la pandemia de COVID-19, la atención a la salud mental y el equilibrio vida-trabajo en los empleados del sector turístico se consolidaron como elementos centrales en la gestión del talento humano (Elshaer & Azazz, 2023). El desbalance entre lo laboral y lo personal, junto con el agotamiento emocional, se ha vinculado al fenómeno del quiet quitting, que afecta gravemente la productividad en la hotelería (Prentice et al., 2025). En este contexto, el fortalecimiento de los programas sociales, creativos y de bienestar por parte de las Cajas de Compensación Familiar puede contribuir a prevenir el desgaste, generar resiliencia y consolidar un entorno laboral seguro y motivador para los trabajadores hoteleros de Bucaramanga.

De este modo, los aportes contemporáneos evidencian que la gestión del bienestar en el sector hotelero no puede limitarse únicamente a ofrecer compensaciones económicas, sino que debe incorporar estrategias integrales que promuevan la salud emocional, la seguridad laboral y el equilibrio personal. En este escenario, las Cajas de Compensación Familiar se configuran como un actor estratégico para el turismo, al proveer un abanico de beneficios que contribuyen a reducir la rotación, fortalecer la satisfacción del personal y elevar los estándares de servicio ofrecidos al turista, lo cual refuerza el vínculo entre bienestar del trabajador y competitividad del destino (Saito et al., 2025; Prentice et al., 2025).

Metodología

El diseño de esta investigación ha adoptado un enfoque mixto debido a la naturaleza de la información, ya que se emplearon enfoques cuantitativos para determinar la cantidad de personas que utilizan los beneficios y su satisfacción con los mismos, y a su vez enfoques cualitativos con el fin de determinar la frecuencia de uso y las razones por las cuales no accedían a ellos (Huairre Inacio, 2019).

Adicional a esto, el estudio fue no experimental debido a que el equipo investigador

observó y analizó situaciones presentes en el entorno que se volvieron objeto de estudio para determinar factores que estuvieran afectando a los trabajadores, no se manipularon variables ni se asignaron participantes a grupos de tratamiento y control, es decir, no hubo intervención del equipo para alterar las condiciones (Huairé Inacio, 2019).

La investigación se caracterizó por ser un estudio transversal, lo que significa que se ejecutó en un solo momento y además fue en un periodo corto de tiempo, indicando que la encuesta que se aplicó a los trabajadores fue en un lapso breve y aun así arrojó resultados inmediatos facilitando la exploración de las relaciones entre variables.

Finalmente fue una investigación de tipo descriptiva ya que tenía como propósito fundamental detallar las particularidades de una población, concentrándose en abordar las interrogantes relacionadas con el "Qué", "Quién", "Cuándo" y "Cómo", implementando pruebas estadísticas descriptivas, con el fin de sintetizar y exponer los datos de manera clara y comprensible (Manterola, Quiroz, Salazar, & García, 2019).

Resultados

De forma general, de acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas, se evidencia que el uso que se le da a los beneficios que proporcionan las Cajas de Compensación Familiar por parte de los afiliados es demasiado baja, en promedio no alcanza a ser ni el 23% de uso en el amplio portafolio de beneficios que se brindan. Las visitas o el acceso que se les da a algunos de ellos es ocasional, es decir, las personas acceden en promedio una vez cada tres meses, lo que bien es cierto es que su satisfacción es buena, ya que las instalaciones y los espacios deportivos son pertinentes y están en buenas condiciones para las actividades a realizar, los convenios que se realizan son con lugares reconocidos o con entes que son de gran ayuda para la adquisición de vivienda o créditos, las shows y las clases de danza son dictadas por profesionales que desempeñan muy bien su labor de docentes y finalmente en el ámbito educativo, la calidad docente es la pertinente ya que los estudiantes tienen una buena preparación y su avance en el conocimiento es el más adecuado para sus edades.

Ese 77% restante de las personas no suele usar dichos beneficios por una serie de factores, entre los cuales están: El desconocimiento de los beneficios, la carencia de tiempo para asistir a los eventos y actividades, en algunos casos se debe cancelar algún monto y este se considera demasiado muy costoso, los procesos para las postulaciones son muy tediosos ya que requieren una larga lista de documentación o finalmente porque no tienen algún interés por dichas actividades.

Sin importar cuál sea la razón por la que las personas no usan los beneficios, las Cajas de Compensación Familiar no se han preocupado y no han implementado acciones para fomentar el acceso a estos beneficios, ya se han realizado estudios en diferentes sectores económicos donde al igual que en esta investigación se ha evidenciado el no uso y acceso a la oferta de beneficios, estos entes conocen la realidad, pero no realizan ninguna acción para corregir esta problemática.

En esta línea, la encuesta para la investigación con el fin de recolectar datos fue aplicada

a los trabajadores del sector hotelero en la ciudad de Bucaramanga, la población encuestada fueron 260 personas de las cuales 155 eran mujeres y 105 eran hombres, la mayoría de los encuestados, es decir el 39% de ellos (101 personas) se encontraban en un rango etario entre los 18 y 24 años.

El 53% de estas personas (137 personas) son solteros y a su vez, de estas 260 personas entrevistadas, su máximo nivel de estudio son tecnologías o tienen algún pregrado, y finalmente gran cantidad de los encuestados laboran en la parte administrativa de sus empresas.

Para extraer el máximo de información posible se plantearon 18 preguntas las cuales indagaban sobre el uso de los beneficios y su satisfacción con los mismos, a continuación, se presentan los resultados:

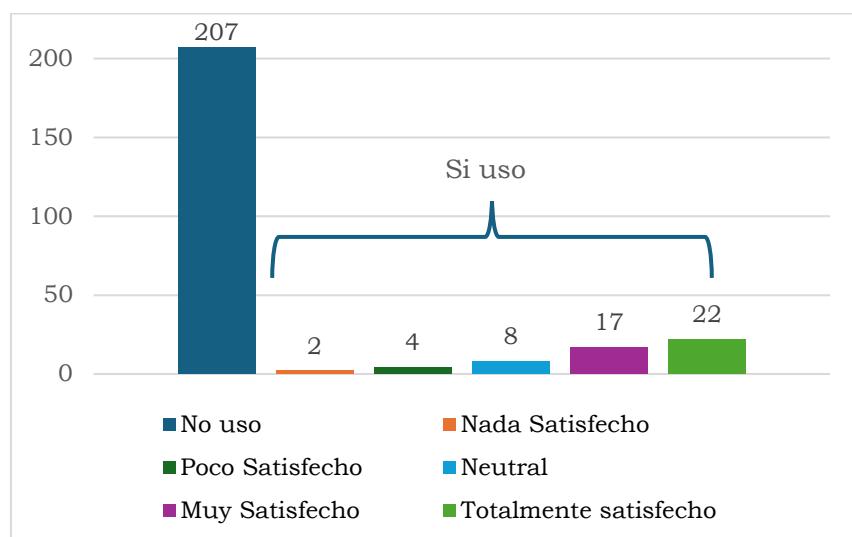


Figura 1. Educación primaria. Elaboración propia, 2025.

Para fomentar el acceso a la educación, la formación de las personas en la sociedad, garantizar que el proceso de ingreso sea fácil y la calidad docente sea buena, la Caja de Compensación decide abrir colegios en los cuales se ofrezca la educación primaria y los afiliados puedan acceder a ella, las personas que envían a sus hijos a los estos colegios suelen hacerlo una sola vez, es decir, los inscriben para cursar un solo grado y su experiencia es buena ya que se encuentran satisfechos por la buena calidad de educación con la que cuentan, con excelente personal docente que está altamente calificado para realizar esta labor (Vanguardia , 2021).

Por otro lado, las personas que no suelen utilizar este beneficio que es una gran parte de la sociedad y los factores que causan esto es debido a la desinformación ya que no sabían que contaban con tal beneficio, pues no se le hace la suficiente publicidad para que cada vez más personas accedan a esto.

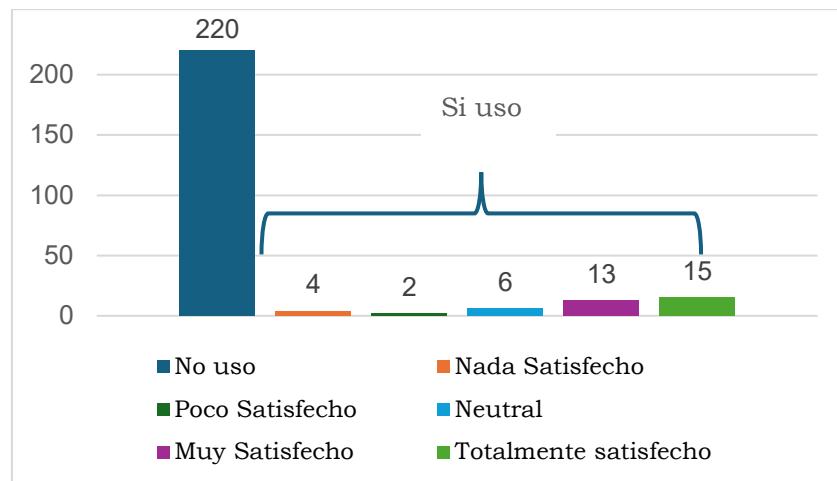


Figura 2. Educación secundaria. Elaboración propia, 2025.

La finalidad de la educación es que todas las personas por lo menos alcancen en su ciclo educativo el título de bachiller, es decir, la educación secundaria y es por esto que las Cajas de Compensación además de ofrecer la primaria, también cuentan con el siguiente ciclo, una pequeña parte de los encuestados, sólo el 15% de las personas son las que usan este beneficio y llevan a sus hijos o familiares a cursar algún curso de secundaria en los colegios de las Cajas de Compensación, al igual que en la educación primaria suelen cursar un solo grado o asistir una sola vez y su experiencia con estos colegios es de gran satisfacción ya que los jóvenes salen de allí con suficientes bases para obtener unos buenos resultados en las pruebas de estado ICFES (Comfenalco Quindío , 2022)

Por otro lado, las personas que no suelen utilizar este beneficio son debido a que no conocen este beneficio para sus familias y a otros tantos no llama su atención matricularlos o cursar allí, simplemente no les interesa.

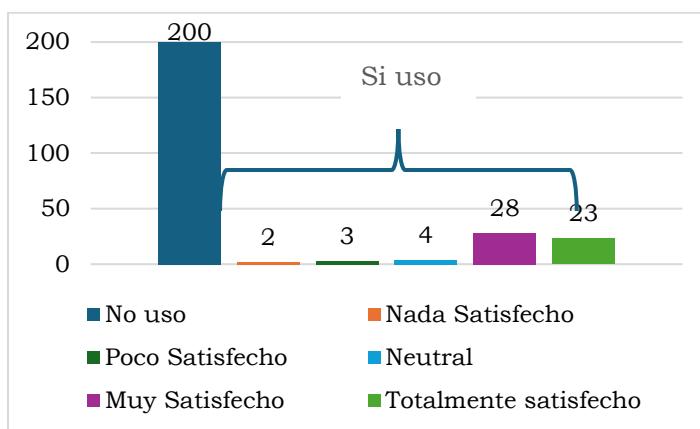


Figura 3. Cursos de formación. Elaboración propia, 2025.

Con el fin de garantizar el acceso a un empleo digno, las Cajas de Compensación decidieron ofrecer cursos de formación para los beneficiarios, con el fin de que tomen un curso que le pueda brindar unas habilidades específicas para cierto trabajo y así contribuir con su

desarrollo profesional, la mayoría de las personas no toma cursos de formación que brinda la Caja de Compensación es el 77% de ellas que no hace uso de este beneficio debido a que no conocen que cuenta con el servicio, ni les interesa realizar un curso o lograr un grado mayor de estudio, el interés por el estudio cada día va disminuyendo (Perera, 2018).

Pocas personas son las que optan por inscribirse en cursos de formación, pero sólo lo hacen una vez, es decir, toman un curso sin saber si logran culminarlo o no, pero lo que sí se conoce es que están muy satisfechos con tal servicio, los conocimientos, habilidades y aptitudes que adquieren allí son los necesarios y suficientes para ocupar un puesto de una buena jerarquía.

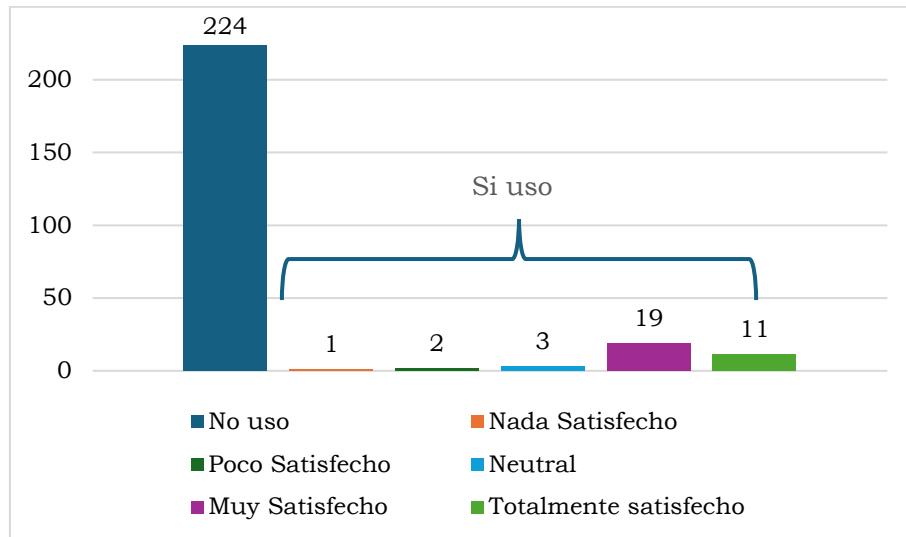


Figura 4. Programas de educación formal. Elaboración propia, 2025.

El mundo laboral actualmente está exigiendo profesionales formados en las diferentes profesiones que requiere el mercado y es por eso que cada vez se abren más universidades, instituciones tecnológicas, etc. Las cajas de compensación también se unen para suplir esta demanda y es por eso que en sus centros educativos ofrecen una diversidad de programas con facilidades de pago para fomentar el acceso a la mayor cantidad de personas, gran parte de las personas, el 86% no ha tomado un curso de educación formal debido a que no saben que las Cajas de Compensación cuentan con tal beneficio, la publicidad que se les hace a estas carreras en las ferias de universidades o ferias académicas es baja, por otro lado, a las personas tampoco les interesa tal formación porque para ellos con la que cuentan es suficiente y finalmente algunas de ellas creen que es muy costoso realizar en un estudio en este tipo de instituciones (Revista Semana , 2017)

Por otro lado, las personas que lo utilizan lo hacen sólo una vez, es decir, que cursan una sola carrera y no vuelven al centro educativo y al finalizar esta formación se sienten muy satisfechos con su paso por esta institución y lo que aportó para la próxima vida laboral.

En los distintos museos, cines, teatros o algunos lugares de esparcimiento de Bucaramanga se realizan convenios con las Cajas de Compensación para realizar musicales, presentar obras de teatro, jugar durante un límite de tiempos y los afiliados tiene un derecho a un bono para poder asistir a este tipo de actividades (Lazos Delagente, 2021).

La mayoría de las personas no adquieren estos bonos debido a que desconocen estos beneficios por la baja publicidad que se les hace a los eventos que se van a desarrollar, las personas que sí lo adquieren lo reclaman entre 1 a 4 veces generalmente pero su satisfacción es neutral, estas actividades no causan gran impacto en los beneficiarios.

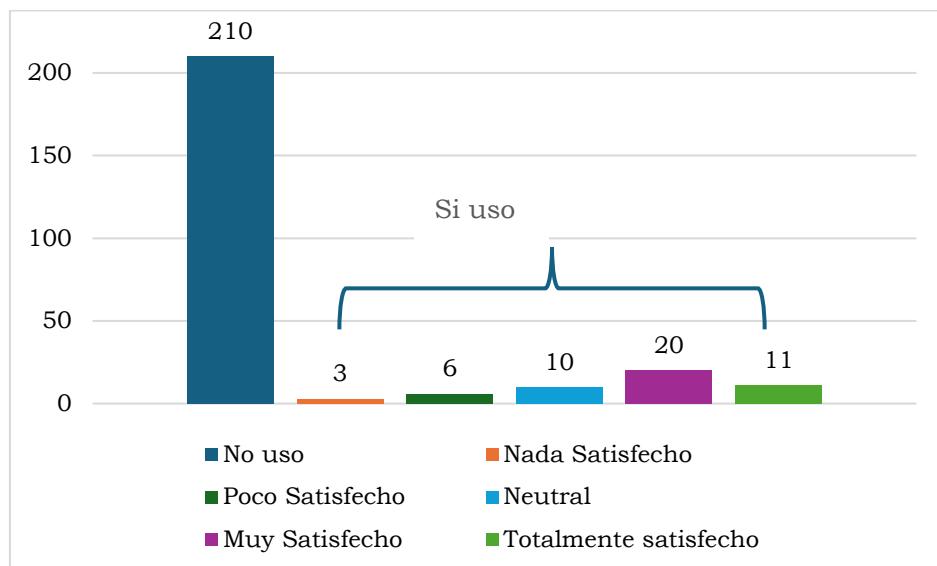


Figura 7. Bolsas de empleo. Elaboración propia, 2025.

Para facilitar el acceso a un empleo digno, las Cajas de compensación cuentan con una bolsa de empleo para acercar al trabajador al sector laboral, pero gran parte de las personas, el 81% de ellas no la utilizan ya que no conocen cómo pueden realizar esta postulación para poder aplicar a una de las tantas vacantes que se generan.

Las personas que sí hacen uso de ellas se sienten satisfechos ya que se ha comprobado que las personas que se postulan fácilmente pueden lograr el acceso a un empleo en alguna empresa de la ciudad (Pinilla González, 2023).

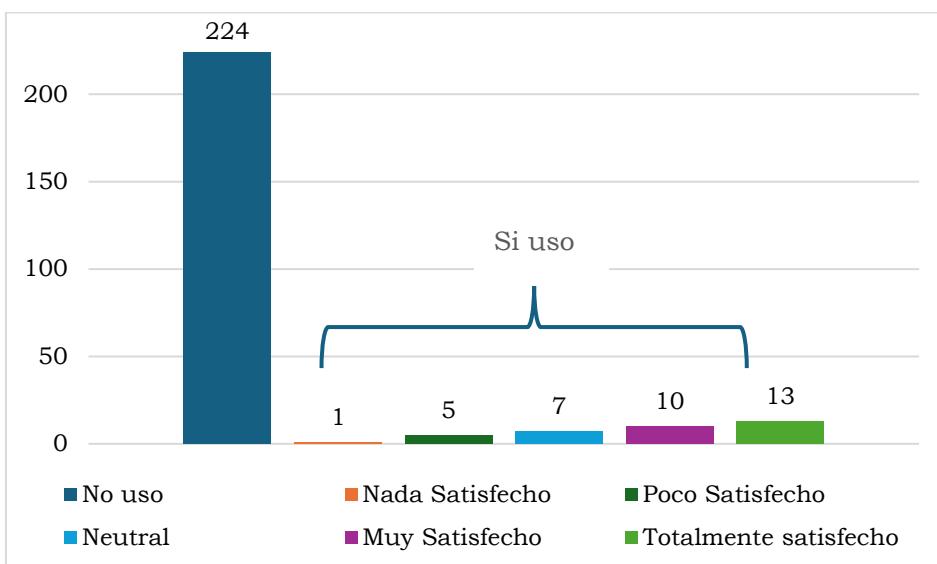


Figura 8. Subsidio desempleo. Elaboración propia, 2025.

El desempleo a nivel nacional va en crecimiento como lo indican las cifras, por lo que para mitigar esta situación las Cajas de Compensación ofrecen un subsidio para que estas personas puedan sustentar sus gastos dentro de un periodo de tiempo específico, cada vez son más las personas que acceden a dicho beneficio y se sienten satisfechos por poder suplir sus necesidades básicas (Comfenalco Antioquia , 2023).

Aún con todas estas campañas y publicidad que suele realizarse las personas no acceden a este subsidio ya que no conocen ni que existe ni el cómo postularse para ser favorecido.

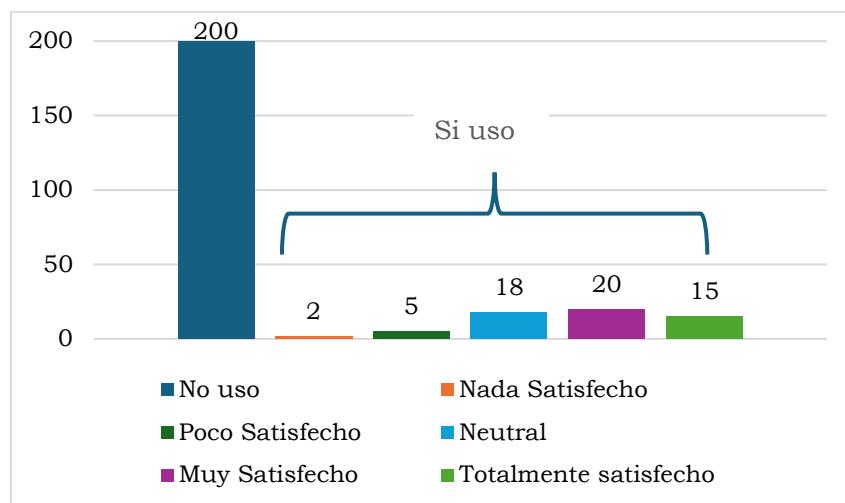


Figura 9. Servicios de salud. Elaboración propia, 2025.

La crisis sanitaria y hospitalaria fue evidente y de gran preocupación para el bienestar general, es por eso que las Cajas de compensación decidieron prestar el servicio de Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) con la finalidad de evitar la negligencia, las esperas prolongadas y las aglomeraciones de personas en los centros hospitalarios, pocas son las personas que recurren a estas instituciones, además que suelen asistir de una a dos veces máximo y al salir de allí su experiencia de atención no es tan gratificante (Guillén, 2020).

Por el contrario, gran porcentaje de personas no hacen uso de estos lugares porque no han tenido la necesidad de recurrir o porque no saben que pueden utilizar este beneficio.

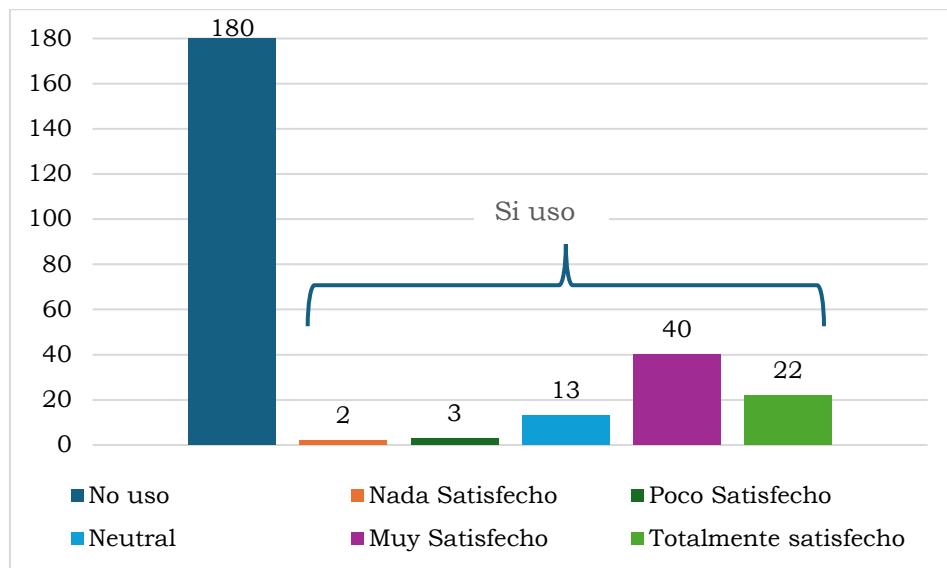


Figura 10. Hoteles. Elaboración propia, 2025.

En la búsqueda de la reactivación económica, el crecimiento del sector turismo y la opción de que los beneficiarios pudieran realizar actividades diferentes o de esparcimiento en otros lugares a nivel nacional o departamental, es por esto que realizaron alianzas con algunos hoteles en los cuales su estadía es un poco más económica para los beneficiarios (Colprensa, 2020), el 31% de las personas consideran que estar en estos lugares ocasionalmente genera una buena experiencia con la cual se encuentran satisfechos los huéspedes, las personas que no suelen hacer uso de dichos hoteles no conocen a cuál pueden recurrir para obtener tal descuento, ni les interesa en gran manera.

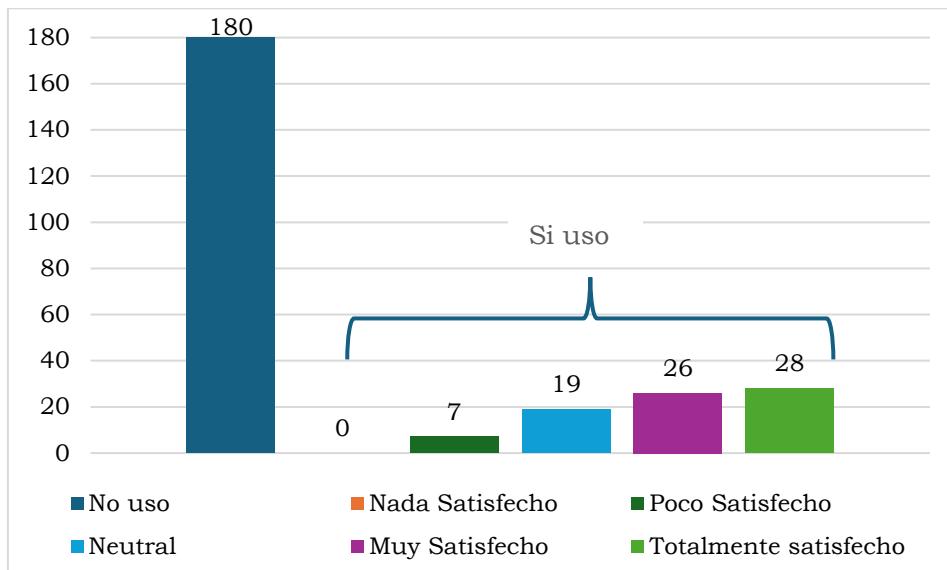


Figura 11. Pasadías. Elaboración propia, 2025.

Al igual que en los hoteles se busca que las personas frecuenten lugares de esparcimiento donde puedan realizar otras actividades fuera de la rutina sin ser necesario un gran lapso de

tiempo como unas vacaciones sino para pasar su día de descanso, es por eso ocasionalmente el 31% de las personas frecuentan estos lugares y salen satisfechos por la variedad de actividades, el ambiente, la fauna y flora que pueden encontrar (Cafam, 2023).

Pero, aun así, es mayor el porcentaje de personas que no suele utilizar este beneficio debido a que desconocen cuáles balnearios, parques acuáticos cuentan con este convenio.

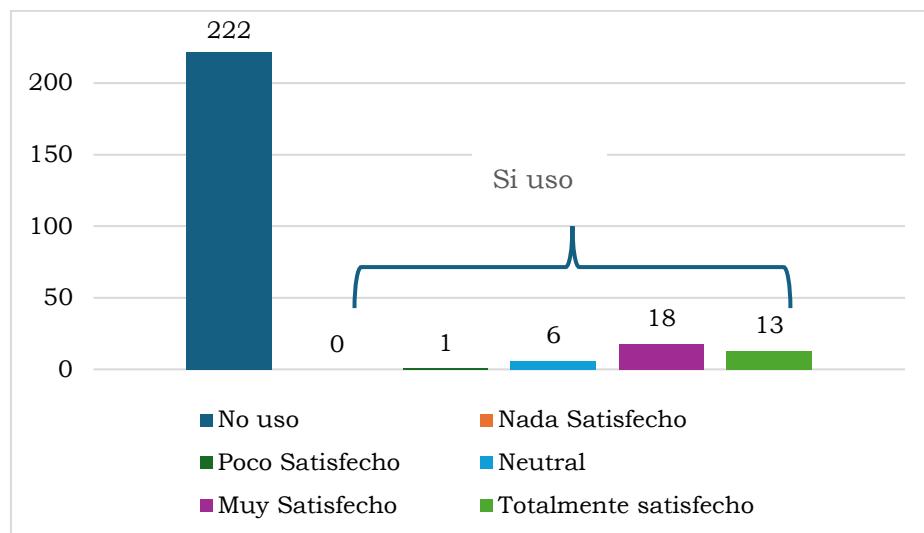


Figura 12. Agencias de viaje. Elaboración propia, 2025.

Con el fin de ofrecer una experiencia completa en las vacaciones de los colaboradores, donde cuenten con todo lo necesario, actividades atractivas y se les facilite su pago, las Cajas de Compensación deciden ofrecer este servicio (Garrido , 2023), el cual no es aprovechado por la mayoría de las personas debido a tres factores principales como lo son la desinformación acerca de este beneficio, el costo elevado que significa adquirir estos paquetes y el desinterés de optar por un paquete de estos.

Las personas que las usan ocasionalmente son unos pocos, pero cuando adquieren estos beneficios tienen una buena experiencia y satisfacción con los servicios prestados.

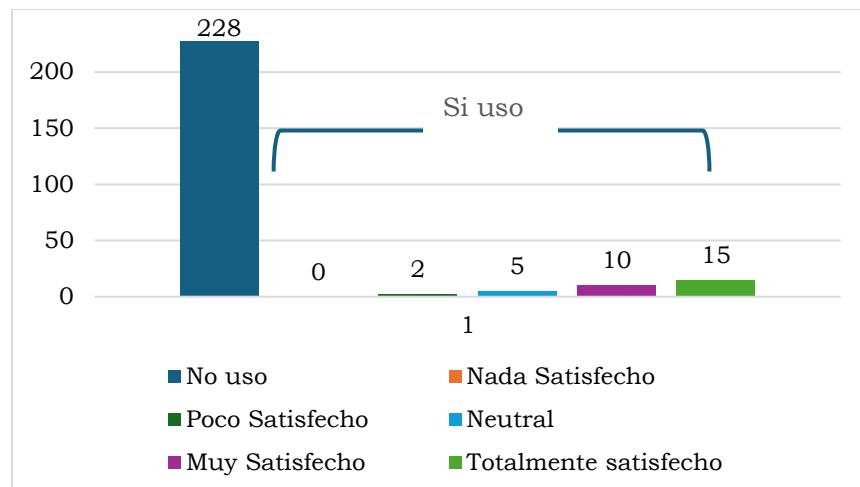


Figura 13. Subsidio de vivienda. Elaboración propia, 2025.

El gobierno en conjunto con las Cajas de Compensación busca que las personas adquieran una vivienda propia pero a su vez son conscientes de lo difícil que llega a ser este proceso al enfrentar las deudas con valores elevados para adquirir este bien, es por eso que ahora contribuyen a que este proceso se lleve a cabo con más facilidad otorgándoles un subsidio de vivienda con el cual la cantidad de dinero a pagar es menor que la inicial, es la forma de contribuir para esta adquisición (El Espectador, 2020).

A pesar de esta facilidad, el 89% de las personas no acceden a tal subsidio y este se pierde (Revista Semana , 2023), algunos de los factores por los cuales sucede esto es debido a que el proceso de postulación es debido a que las personas no conocen el beneficio, para muchas de ellas no está dentro de sus planes adquirir una vivienda y finalmente porque el proceso de postulación es tedioso, deben realizarse muchos trámites.

Las demás que sí aprovechan esta oportunidad están satisfechas por poder adquirir su hogar con dicha facilidad.

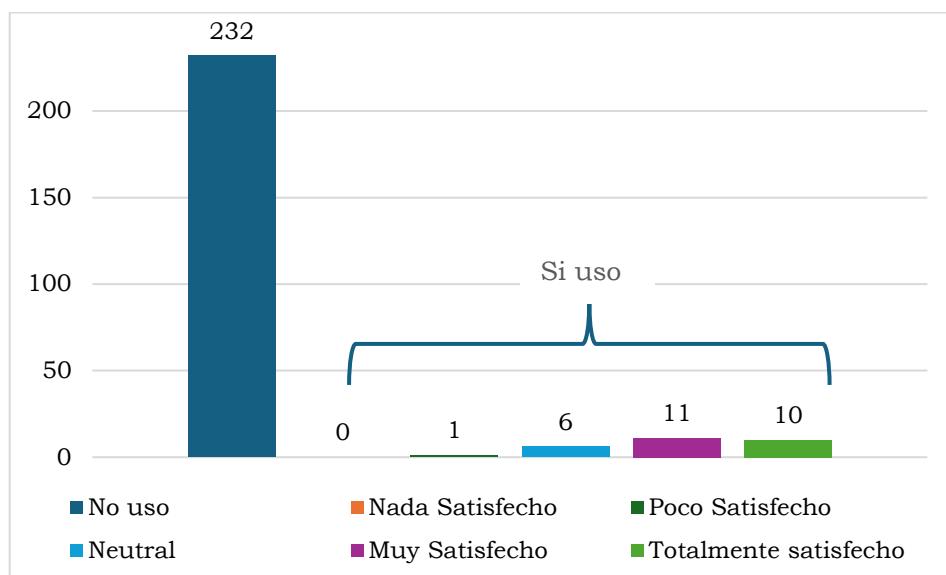


Figura 14. Subsidio de arriendo. Elaboración propia, 2025.

Muchas personas no cuentan con la facilidad de adquirir una vivienda propia y es por eso que deben recurrir a un contrato de arrendamiento, entonces con el fin de aliviar por un periodo corto de tiempo los gastos que significa pagar el mismo mensualmente, la Caja de Compensación otorga un subsidio a sus beneficiarios no mayor al 90% de la cantidad total pero aun así de gran ayuda para las personas que lo obtienen (Revista Semana , 2023), tan sólo el 11% de las personas recurren a este beneficio y se sienten satisfechas debido a la gran ayuda que significa, pero la mayoría de personas no suelen utilizarlo por dos factores principalmente, desconocen que las Cajas tienen este beneficio o no han tenido la necesidad de recurrir a esas instancias.

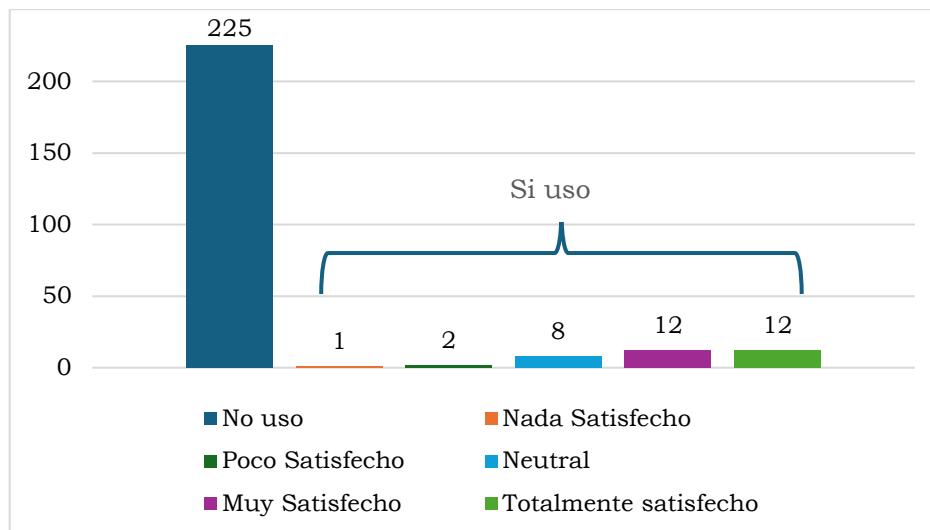


Figura 15. Servicios de crédito. Elaboración propia, 2025.

Con el fin de facilitar el acceso a múltiples productos y servicios los cuales no pueden ser pagados inmediatamente por las personas las Cajas de Compensación ofrecen el beneficio de los créditos de fácil acceso, un pequeño porcentaje de personas adquiere este beneficio y lo hace de una a dos veces y su satisfacción es alta debido a que las tasas de intereses son más bajas comparadas con los créditos comunes (El Tiempo , 2023).

El restante de personas, es decir, el 87% no accede a ellos ya que no conocen esta facilidad que ofrecen ni les interesa adquirir una deuda ya que su preferencia es la compra en efectivo de sus cosas.

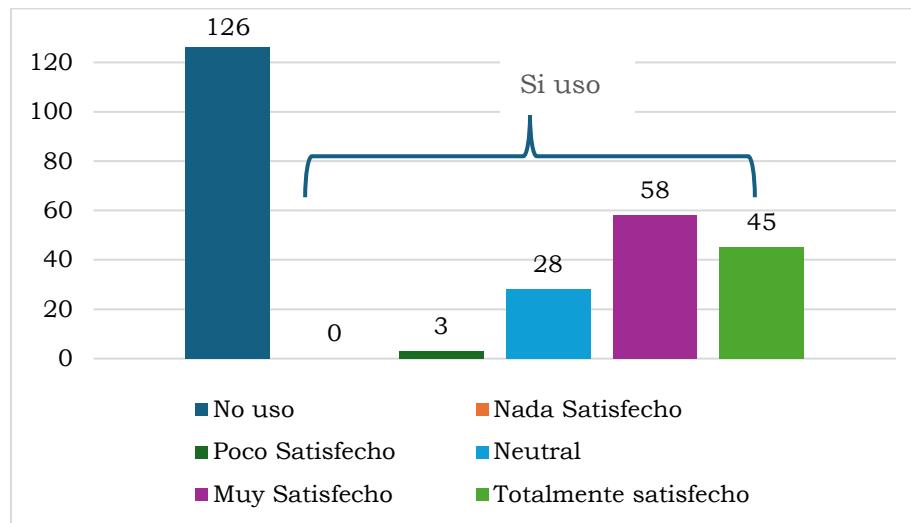


Figura 16. Instalaciones recreativas –deportivas. Elaboración propia, 2025.

Para que los trabajadores puedan distraerse en la realización de diversas actividades de esparcimiento, en deportes no rutinarios y compartir con la flora de la ciudad, las Cajas de Compensación ha realizado convenios con recreares, parques, piscinas de las cuales los beneficiarios pueden hacer uso los fines de semana junto con su familia, casi la mitad de las

personas, el 52% suelen recurrir a estos lugares ocasionalmente cuando están descansando de sus labores rutinarias y su experiencia en estos lugares es gratificante ya que ellos espacios son cómodos, las instalaciones están en buenas condiciones y la atención por parte de los trabajadores es la mejor.

El restante de las personas no suele usar estos espacios ya que no tienen el suficiente tiempo para asistir por estar realizando actividades de su trabajo o simplemente no les interesa y prefieren realizar actividades diferentes (Revista Semana , 2023).

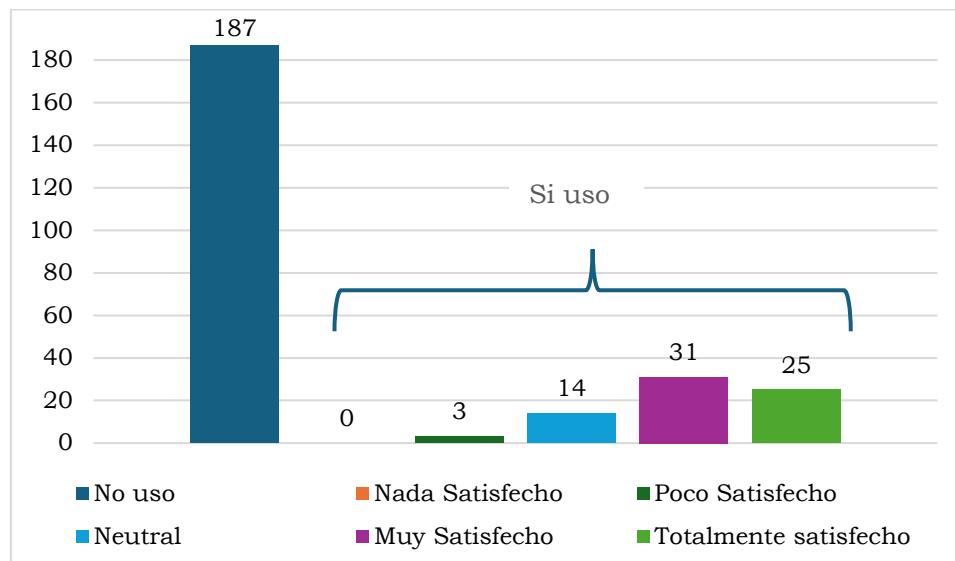


Figura 17. Centros vacacionales. Elaboración propia, 2025.

Con el fin de facilitar el acceso a unas vacaciones completas en su semana que les proporciona las empresas, las Cajas de Compensación han decidido realizar alianzas o abrir centros vacacionales donde pueda compartir toda la familia, donde puedan tener una experiencia diferente a la rutinaria, el 28% de ellas suele ir ocasionalmente y obtienen una aventura satisfactoria con todo lo que pueden realizar allí (Portafolio, 2023).

La mayoría de las personas el 72% no suele optar por estos planes ya que no tienen el tiempo suficiente para poder contratar estos servicios o simplemente no les interesa los viajes largos sino los planes en los cuales no demanden tantos días.

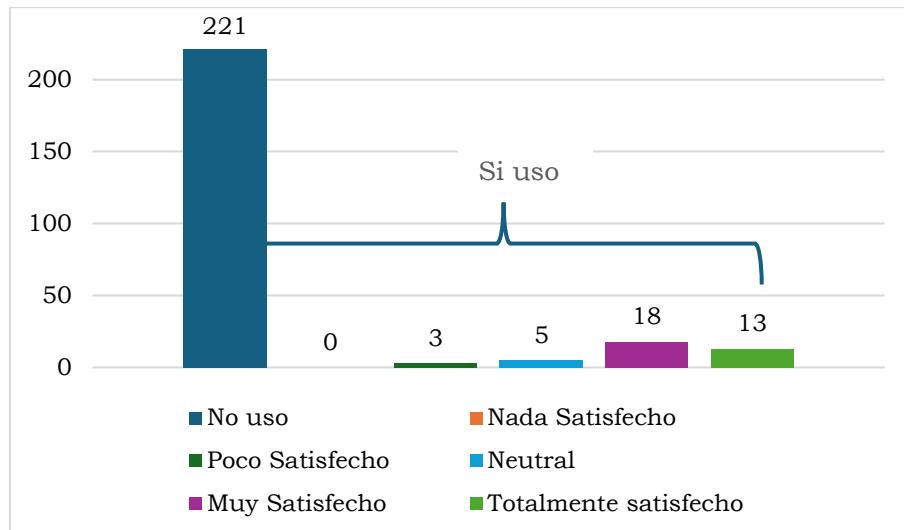


Figura 18. Cursos de formación deportiva. Elaboración propia, 2025.

Para impulsar el aprendizaje de nuevos deportes, el desarrollo de nuevas habilidades y evitar posibles problemas de salud física y mental, las Cajas de Compensación deciden aliarse con múltiples escuelas deportivas y de diferentes cursos como el baile, las manualidades, el buceo entre otros (El Tiempo), el porcentaje de personas que accede a estos cursos es muy bajo debido a que no tienen ningún interés en este aprendizaje ni cuentan con el tiempo suficiente de dedicación que merecen estos cursos.

El otro lado de las personas que suelen utilizarlos lo hacen ocasionalmente, es decir, que llegan a tomar de uno a dos cursos y al final de dichos cursos están totalmente satisfechos al ver el avance en sus hijos o familiares.

En síntesis, los resultados de esta investigación evidencian un bajo nivel de uso de los beneficios ofrecidos por las Cajas de Compensación Familiar en el sector hotelero de Bucaramanga, alcanzando en promedio apenas un 23%. Esta situación coincide con investigaciones recientes en hospitalidad que señalan la existencia de una brecha entre la oferta de beneficios y el conocimiento real que los trabajadores tienen de ellos, lo cual limita su impacto en la satisfacción y el bienestar laboral (Heimerl et al., 2020). La baja divulgación de los programas y la percepción de procesos engorrosos para acceder a los subsidios parecen ser factores determinantes en la escasa participación.

Por otra parte, se resalta que, aunque la utilización de los beneficios es limitada, quienes acceden a ellos reportan altos niveles de satisfacción, especialmente en servicios educativos, recreativos y convenios turísticos. Este hallazgo es coherente con estudios que han demostrado que la percepción positiva de los beneficios incrementa la motivación y la lealtad organizacional, reduciendo las intenciones de rotación en sectores de alta demanda laboral como la hotelería (Jolly et al., 2021), esto sugiere que una estrategia de mayor difusión y simplificación de los procesos administrativos podría traducirse en un incremento sustancial en la retención de personal.

Asimismo, los hallazgos cobran especial relevancia en el contexto postpandemia, donde

se ha puesto de relieve la importancia de programas de apoyo emocional, recreativo y social para mitigar los efectos del estrés laboral y del desbalance vida-trabajo. Investigaciones recientes destacan que la salud mental y el bienestar de los trabajadores turísticos se han convertido en factores clave para garantizar la resiliencia de las organizaciones y la calidad del servicio (Elshaer & Azazz, 2023). En este sentido, el fortalecimiento de los beneficios de las Cajas de Compensación Familiar puede contribuir directamente a la recuperación del sector hotelero y a la mejora de su competitividad.

Finalmente, los resultados abren la puerta a reflexionar sobre el papel estratégico de las Cajas de Compensación como actores complementarios en la gestión de talento humano en turismo. Su oferta de beneficios no solo tiene un impacto económico, sino que puede incidir en la construcción de entornos laborales más seguros, saludables y motivadores. Tal como señalan estudios recientes, el desinterés o desconocimiento de los trabajadores frente a beneficios de bienestar se asocia con fenómenos emergentes como el quiet quitting y el desgaste emocional en la hotelería (Prentice et al., 2025; Saito et al., 2025). Por ello, implementar planes de comunicación efectivos y mecanismos de acceso simplificados podría potenciar el aprovechamiento de los beneficios, incrementando con ello la satisfacción de los trabajadores y, en consecuencia, la calidad del servicio turístico en Bucaramanga.

Conclusiones

Los hallazgos de la investigación muestran que, a pesar de la amplia oferta de beneficios que las Cajas de Compensación Familiar ponen a disposición de los trabajadores del sector hotelero en Bucaramanga, su nivel de uso es muy bajo, alcanzando apenas un promedio de 23%. Este dato resulta llamativo, pues evidencia una desconexión significativa entre lo que estas entidades ofrecen y la percepción o el conocimiento que tienen los empleados sobre dichas oportunidades. El análisis de las respuestas de los encuestados revela que factores como el desconocimiento, la falta de divulgación, la complejidad de los procesos de postulación y, en algunos casos, el costo asociado, son los principales motivos que impiden que los trabajadores accedan a los beneficios. Este panorama pone en evidencia la necesidad de diseñar estrategias de comunicación más claras, directas y atractivas que permitan superar las barreras de información y faciliten el acceso de los colaboradores a los servicios. En suma, la investigación confirma que la baja utilización de los beneficios no responde a una falta de pertinencia o calidad de la oferta, sino a la ausencia de una gestión eficiente de información y de acompañamiento hacia los usuarios.

La experiencia de los trabajadores que sí acceden a los beneficios de las Cajas de Compensación Familiar demuestra resultados positivos y un alto nivel de satisfacción. A pesar de que el número de usuarios es limitado, los datos evidencian que aquellos que logran utilizar los servicios educativos, recreativos, culturales o turísticos perciben una mejora significativa en su bienestar y el de sus familias. Este grupo resalta la calidad de la infraestructura, la pertinencia de los programas y la atención brindada por parte del personal, lo cual genera una percepción favorable hacia la institución. De este modo, los beneficios cumplen con el propósito para el cual fueron creados, fortaleciendo la calidad de vida y contribuyendo a un

mejor equilibrio entre el trabajo y la vida personal. En el caso del sector hotelero, este aspecto adquiere relevancia al estar directamente relacionado con la motivación, la productividad y la disposición de los empleados para ofrecer un servicio de calidad a los turistas. Por tanto, más que replantear la naturaleza de los beneficios, el reto principal es incrementar la cobertura y garantizar que una mayor proporción de los trabajadores logre acceder a ellos, consolidando así un impacto social y organizacional mucho más amplio.

Los resultados del estudio tienen implicaciones directas en la gestión de talento humano de las empresas hoteleras en Bucaramanga. El acceso limitado a los beneficios de las Cajas de Compensación Familiar refleja una oportunidad perdida para fortalecer la fidelización de los empleados, reducir la rotación laboral y mejorar los indicadores de satisfacción interna. En un sector caracterizado por alta rotación y exigencias constantes en la atención al cliente, los programas de bienestar y apoyo social se convierten en herramientas estratégicas para mantener un personal motivado y comprometido. La falta de uso de estos beneficios puede derivar en una percepción de desprotección o en la búsqueda de oportunidades laborales en otros sectores. Por ello, resulta crucial que los empleadores establezcan alianzas más sólidas con las Cajas de Compensación, promoviendo espacios de socialización de la oferta y apoyando a los trabajadores en los procesos de inscripción o postulación. En este sentido, los hallazgos del estudio invitan a repensar la relación entre las empresas hoteleras, sus empleados y las Cajas de Compensación, de modo que se aproveche al máximo la infraestructura social existente y se logre un efecto sinérgico en el bienestar de los trabajadores y en la competitividad del sector.

La investigación deja en evidencia que las Cajas de Compensación Familiar cumplen un papel central en la protección social de los trabajadores, pero enfrentan un reto fundamental: garantizar que los beneficios lleguen de manera efectiva a quienes los necesitan. En el caso del sector hotelero en Bucaramanga, el bajo nivel de aprovechamiento de los servicios obliga a replantear estrategias de comunicación, acceso y acompañamiento, de forma que los empleados no solo conozcan los beneficios, sino que encuentren procesos simples y atractivos para acceder a ellos. Este hallazgo abre una línea de investigación futura orientada a analizar cómo factores como la edad, el nivel educativo, el cargo o la jornada laboral influyen en el uso de los beneficios. Además, resulta pertinente comparar estos resultados con otros sectores económicos en crecimiento, lo cual permitiría identificar si la problemática del bajo aprovechamiento es generalizada o específica del sector hotelero. De igual forma, nuevas investigaciones podrían incorporar enfoques cualitativos que profundicen en las percepciones de los trabajadores y en las barreras subjetivas que enfrentan para acceder a los programas. Así, se fortalecería la comprensión del rol de las Cajas de Compensación en el marco de la política social y del desarrollo turístico regional.

Referencias

- Acevedo, Á., & Gil, R. (2011). Las cajas de compensación familiar en Colombia. *Revista de Trabajo Social e intervención social*: <https://www.redalyc.org/pdf/5742/574261389016.pdf>
- Azkue, I. d. (2023). Mercado Laboral. Obtenido de: <https://humanidades.com/mercado-laboral/#:~:text=El%20mercado%20laboral%20es%20un%20espacio%20en%20el%20que%20se,adec%C3%BAen%20a%20los%20requisitos%20solicitados>

- Cafam. (2023). 10 recomendaciones para disfrutar tu pasadía. Obtenido de: <https://www.cafam.com.co/noticias/10-recomendaciones-para-disfrutar-tu-pasadia>
- Castellanos Ramírez, J. (2018). Política pública de subsidio familiar y el rol de las Cajas de Compensación Familiar. Obtenido de: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/4797/tesis344.pdf;jsessionid=95E85A5288599A39F8A6D9AC9EB1E160?sequence=1>
- Colprensa. (2020). Se reactivan servicios de turismo y entretenimiento de cajas de compensación. Obtenido de: <https://www.radionacional.co/actualidad/se-reactivan-servicios-de-turismo-y-entretenimiento-de-cajas-de-compensacion>
- Comfenalco Antioquia. (2023). Comfenalco Antioquia ha entregado 4.000 Subsidios al Desempleo este año. Obtenido de: <https://www.laprensaoriente.info/actualidad/comfenalco-antioquia-ha-entregado-4-000-subsidios-al-desempleo-este-ano/>
- Comfenalco Quindío. (2022). Estudiante del colegio Comfenalco obtuvo el mayor puntaje de las pruebas Saber 11 Icfes del Quindío. Obtenido de: <https://comfenalcoquindio.com/estudiante-del-colegio-comfenalco-obtuvo-el-mayor-puntaje-de-las-pruebas-saber-11-icfes-del-quindio/>
- Comfenalco Santander. (2023). Portafolio de servicios. Obtenido de: https://www.comfenalcosantander.com.co/docus/portafolio_servicios_2023.pdf
- Elshaer, I., & Azazz, A. M. (2023). The essential role of mental health for tourism employees after COVID-19. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 13(3), 407–424. <https://doi.org/10.3390/ejihpe13030048>
- El Espectador. (2020). “Nunca antes una familia tuvo tantos incentivos para tener vivienda propia”. <https://www.elespectador.com/actualidad/nunca-antes-una-familia-tuvo-tantos-incentivos-para-tener-vivienda-propia-article/>
- El Tiempo. (2023). Beneficios de los créditos ofertados por las cajas de compensación familiar. <https://www.eltiempo.com/mas-contenido/beneficios-de-los-creditos-ofertados-por-las-cajas-de-compensacion-familiar-745701>
- El Tiempo. (s.f.). Alianza para el deporte y la recreación. <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-1579064>
- García Méndez, S., Fontalvo Ballestas, Y., & Marín Guarín, L. (2021). La satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros: caso de estudio aplicado en Bucaramanga - Santander (Colombia). *Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio*.
- Garrido, D. (2023). ¿Contratar una agencia de viajes es buena o mala idea? Obtenido de: <https://www.admagazine.com/articulos/agencia-de-viajes-que-es-y-como-funciona>
- Guillén, A. (2020). El sector salud y las cajas de compensación familiar. Obtenido de: <https://www.economiacolombiana.co/actualidad-contraloria/el-sector-salud-y-las-cajas-de-compensacion-familiar-809>
- Heimerl, P., Haid, M., Benedikt, L., & Scholl-Grissemann, U. (2020). Factors influencing job satisfaction in hospitality industry. *SAGE Open*, 10(4), 2158244020982998. <https://doi.org/10.1177/2158244020982998>
- Huaire Inacio, E. (2019). Método de investigación. Obtenido de: <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/35>
- Jolly, P., McDowell, C., Dawson, M. & Abbott, J. (2021). Pay and benefit satisfaction, perceived organizational support, and turnover intentions: The moderating role of job variety. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 102921. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102921>
- Labraña, J. (2022). La teoría de sistemas sociales y el campo de estudios en educación superior. *Cinta de Moebio*, 74, 51–64. <https://doi.org/10.4067/S0717-554X2022000200051>
- Lazos Delagente. (2021). Disfruta en familia la magia de la Navidad con un hermoso show musical. Obtenido de: <https://lazosdelagente.com/disfruta-en-familia-la-magia-de-la-navidad-con-un-hermoso-show-musical/>
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. Obtenido de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864019300057>
- Perera, Y. (2018). 'Insumisos' en las aulas, cómo motivar a los adolescentes que no quieren estudiar.

- Obtenido de: <https://www.elmundo.es/papel/2018/11/03/5bd308e8468aebd65f8b45df.html#:~:text=Problemas%20de%20falta%20de%20exceso,una%20situaci%C3%B3n%20de%20abandono%20educativo.&text=%22Son%20alumnos%20que%20se%20machacan,y%20se%20quieren%20muy%20poco>
- Pinilla González, V. (2023). Bucaramanga continúa siendo la ciudad con menor desempleo del país. Obtenido de Alerta Santanderes: <https://www.alertasantanderes.com/santander/bucaramanga/bucaramanga-continua-siendo-la-ciudad-con-menor-desempleo-del-pais>
- Prentice, C., Dominique-Ferreira, S., Wang, X, Tuominen, J, Duarte, M & Rocha, H. (2025). Work-life imbalance, burning out, feeling down, I will quit quietly. Journal of Hospitality Marketing & Management. <https://doi.org/10.1080/19368623.2024.2389074>
- Portafolio. (2023). 552.000 personas usaron centros turísticos de cajas de compensación. Portafolio Economía y Finanzas. <https://www.portafolio.co/economia/finanzas/turismo-local-ha-bajado-su ritmo-este-ano-a-raiz-de-la-subida-del-iva-590650>
- Revista Semana. (2017). Universidades, ¿imposibles de pagar?. <https://www.semana.com/educacion/articulo/costo-de-las-universidades-en-colombia/542198/>
- Revista Semana. (2023a). ¿Cómo reclamar el subsidio educativo de cajas de compensación en 2023?. <https://www.semana.com/finanzas/trabajo-y-educacion/articulo/como-reclamar-el-subsidio-educativo-de-cajas-de-compensacion-en-2023/202329/>
- Revista Semana. (2023b). Las cajas de compensación ofrecen un subsidio de arriendo: así se puede solicitar. <https://www.semana.com/finanzas/consumo-inteligente/articulo/las-cajas-de-compensacion-ofrecen-un-subsidio-de-arriendo-asi-se-puede-solicitar/202311/>
- Revista Semana. (2023c). Subsidio de vivienda 2023: ¿cómo postularse con las cajas de compensación familiar?. <https://www.semana.com/finanzas/consumo-inteligente/articulo/subsidio-de-vivienda-2023-como-postularse-con-las-cajas-de-compensacion-familiar/202333/>
- Revista Semana . (2023d). Tener tiempo libre reduce el estrés y aumenta la productividad. <https://www.semana.com/vida-moderna/articulo/tener-tiempo-libre-reduce-el-estres-y-aumenta-la-productividad/202316/>
- Saito, H., Brozović, D., & Baum, T. (2025). Well-being of hospitality employees: A systematic literature review. International Journal of Hospitality Management, 124, 103955. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2024.103955>
- SuperSubsidio. (2023). El sistema de subsidio familiar, un sector en constante crecimiento. Obtenido de: https://www.ssf.gov.co/web/guest/noticias/-/asset_publisher/OtnANBInIEgH/content/sistema-subsidio-familiar-sector-constante-crecimiento#:~:text=La%20afiliaci%C3%B3n%20de%20trabajadores%20a,indic%C3%B3n%20Luis%20Guillermo%20P%C3%A9rez%20Casas%2C
- Vanguardia. (2021). Estos son los colegios de Santander que se destacan entre los 1.000 mejores del país. <https://www.vanguardia.com/area-metropolitana/bucaramanga/2021/09/22/estos-son-los-colegios-de-santander-que-se-destacan-entre-los-1000-mejores-del-pais/>