

Evación del pago del pasaje de Transmilenio

**Caso: Aprendices SENA Centro de
Gestión Administrativa (CGA)**





Laura Alejandra Buitrago Castiblanco - labuitrago42@soy.sena.edu.co

Luis Eduardo López Gómez - lelopez709@soy.sena.edu.co

Angi Liseth Martínez Téllez - almartinez40@soy.sena.edu.co

Daisy Yohana Mora Niño - dymora05@soy.sena.edu.co

Laura Katherine Villamizar Osorio - lkwillamizar23@soy.sena.edu.co

Instructora: PhD (C) Jasleidy Astrid Prada Segura

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
Centro de Gestión Administrativa
Procesar la información
Bogotá D.C.
2023

Resumen:

Este artículo se enfoca en proponer estrategias de prevención para que los aprendices del SENA CGA, identifiquen las consecuencias que trae la evasión del pago del pasaje de Transmilenio, teniendo en cuenta el análisis de investigación, a través de una investigación mixta en función de sus fuentes de información, con un alcance descriptivo – explicativo y un enfoque triangular, que reúne técnicas de recolección como la encuesta y la observación directa participante, tomando como muestra representativa 81 aprendices de las diferentes coordinaciones del SENA Centro de Gestión Administrativa, evidenciando un 95% de nivel de confianza y 5% de margen de error, obteniendo como resultado la propuesta de estrategias para prevenir que los aprendices evadan el pago de Transmilenio.

Palabras clave: Consecuencias, Estrategias, Evasión, Prevención, Transporte

Abstract:

This article focuses on proposing prevention strategies for SENA CGA apprentices to identify the consequences of fare evasion in Transmilenio, taking into account the research analysis, through a mixed research based on its sources of information, with a descriptive-explanatory scope and a triangular approach, which brings together collection techniques such as the survey and direct participant observation, taking as a representative sample 81 apprentices from the different coordination's

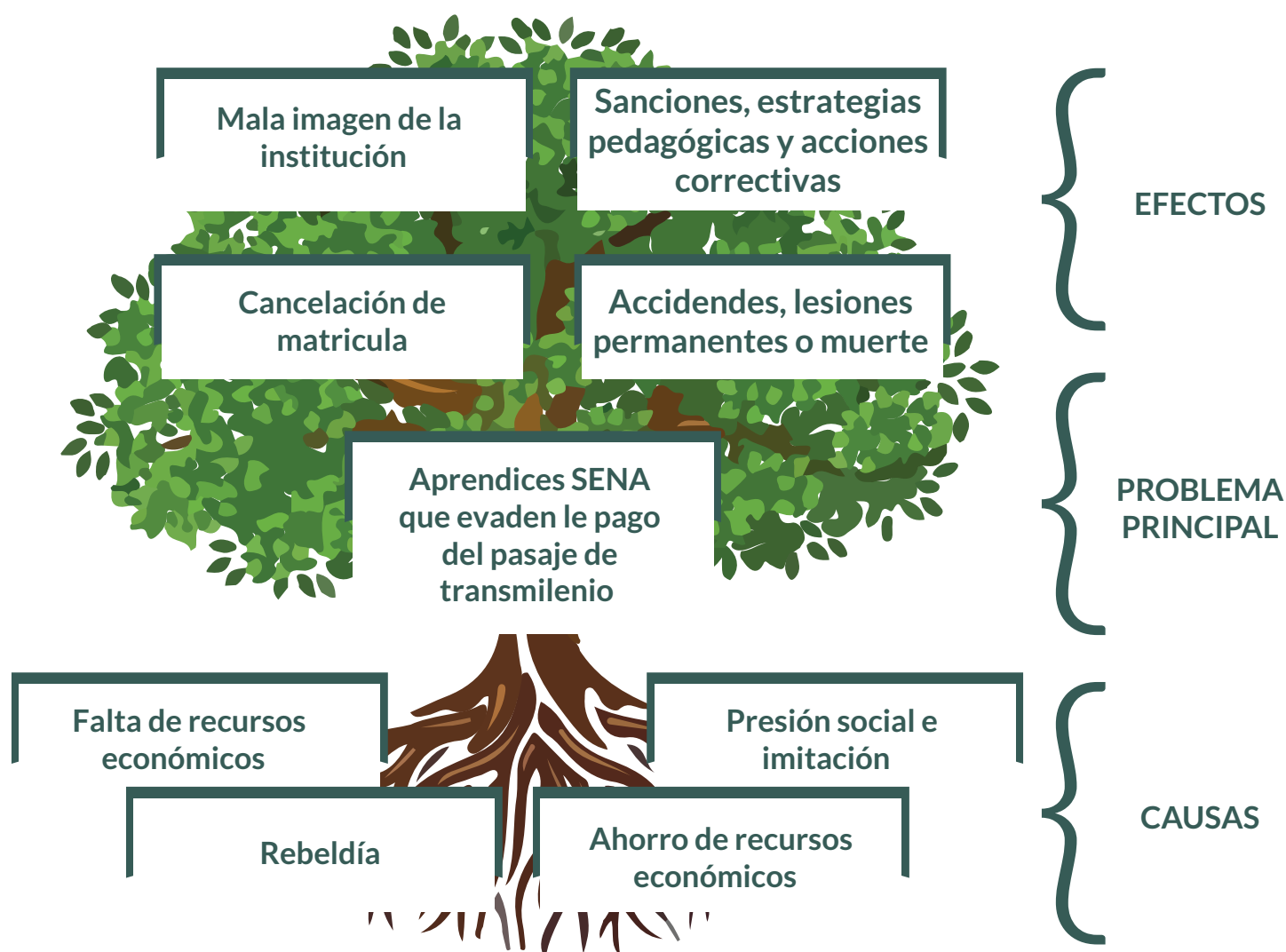
of the SENA Administrative Management Center, evidencing a 95% confidence level and 5% margin of error, obtaining as a result the proposal of strategies to prevent the apprentices from evading the payment of Transmilenio.

Key words: Consequences, Strategies, Evasion, Prevention, Transportation.

1. Definición del Tema o Problema.

En este apartado puede encontrar el problema y las causales identificadas a través del árbol de problemas y planteamiento del mismo.

1.1 Árbol de Problema y Definición



1.2 Definición del Problema

Se ha identificado que los aprendices del CGA de la coordinación de Talento Humano están evadiendo el pago del pasaje en la estación de Transmilenio “Avenida Jiménez” ubicada en la “Cra. 13 A #1250”, a pesar de las advertencias comunicadas por parte del SENA y los Gestores de Convivencia, los aprendices siguen evadiendo este pago. (Generando una mala imagen del SENA)



A través de la investigación se encuentran artículos y noticias que con base a la información descrita se pueden evidenciar para el año 2015 en la Alcaldía de Gustavo Petro se realizó la firma de un compromiso entre el Director General del SENA, Gerente de Transmilenio y la Alcaldía, por el cual todas las entidades propusieron compromisos con el fin de evitar que los Aprendices arriesgan sus vidas al intentar colarse en el sistema de Transmilenio, mediante la aplicación de estos compromisos el SENA y Transmilenio en conjunto, realizaron jornadas de sensibilización, charlas y campañas con los aprendices para que no expongan sus vidas por ahorrarse un pasaje.



Ilustración 4 Firma Acuerdo SENA y DISTRITO (CITYTV, 2019)

Ilustración 2 Evasión del pago por el torniquete (González, 2019)



Ilustración 3 Evasión pago por puertas laterales (Julian S. , 2019)

Durante el lanzamiento de la campaña, el Alcalde Mayor de Bogotá, Gustavo Petro, hizo entrega de 5.900 tarjetas Transmilenio, que hicieron parte de un total de 17.000 que beneficiaron a los aprendices SENA con incentivo SISBEN entre 0 y 40.

Para el año 2019 el SENA se anunció que a los estudiantes del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) que sean descubiertos colándose en Transmilenio les cancelarán su ma-



trícula académica. En ese momento, el Sena aseguró que como ayuda económica a sus alumnos iba a disponer de una inversión de 350 millones de pesos para los estudiantes que habitualmente se cuelan en Bogotá D.C, para poner en marcha acciones pedagógicas, económicas, ecológicas y legales por la cultura ciudadana y buenas prácticas del sistema Transmilenio.

Ilustración 2 Evasión del pago por el torniquete (González, 2019)



Ilustración 6 Inversión 350 millones (SENA, 2019)

1.3 Planteamiento Del Problema

¿Qué estrategias podría utilizar el SENA para que los aprendices del CGA dejen de evadir el pago del pasaje en la estación de Transmilenio “Avenida Jiménez”?

2. Justificación

La presente investigación se enfoca en determinar los efectos que trae el evadir el pago del pasaje para los aprendices del Centro de Gestión Administrativa (CGA), en el área de Gestión del Talento Humano. La evasión del pago del pasaje de Transmilenio es una problemática que va en crecimiento desde la implementación del servicio masivo de transporte público, lo cual ha generado pérdidas económicas que afectan las operaciones de Transmilenio a través de los años, por otro lado, se encuentra que los usuarios al evadir el pago exponen su bienestar debido a los métodos que utilizan para colarse en el servicio público de transporte, como lo son las puertas laterales de las estaciones. La tasa de colados en el servicio público va en aumento a pesar de las sanciones que se tienen establecidas como medida de prevención.

Con la evasión del pago del pasaje de Transmilenio se han visto afectadas varias organizaciones como lo es el mismo Transmilenio ya que ha traído consigo pérdidas económicas, afectación del orden en el uso del servicio, daño de torniquetes, etc. Lo cual aparte de generar pérdidas económicas afecta el funcionamiento del sistema de transporte, se pueden evidenciar que instituciones educativas, empresas públicas y privadas se ven afectadas por la imagen que transmiten sus integrantes al evadir el pago del pasaje, por lo cual Transmilenio realiza una sugerencia a que las compañías, empresas u organizaciones sancionar a los trabajadores que se cuecen en el servicio de transporte público, con las instituciones edu-

cativas se establecieron acuerdos de cooperación para realizar actividades enfocadas en la promoción del pago del pasaje y en pro de la salud.

Las organizaciones al identificar esta problemática evidenciaron que la evasión del pago del pasaje de Transmilenio interviene en el desarrollo de funciones específicas del área de talento humano como lo son la contratación de personal que este influye el procedimiento de provisión de cargos así mismo considerándose como una justa causa de terminación de contrato con base al reglamento interno de la empresa y la normatividad legal vigente.

Teniendo en cuenta los apoyos, beneficios y estrategias que fueron enfocadas en la concientización a los usuarios de Transmilenio para el pago del pasaje, también se establecieron sanciones, multas y actividades pedagógicas las cuales quedan registradas dentro del historial académico y profesional, afectando la hoja de vida del aprendiz o trabajador lo cual puede generar en futuras ocasiones pérdida de oportunidades académicas, laborales o de algún apoyo económico.

Mediante las cifras evidenciadas por Transmilenio y los riesgos que traen el evadir el pago del pasaje, la alcaldía, Transmilenio y el SENA han tomado medidas para disminuir el porcentaje de evasión, pero hoy en día la cifra nuevamente va en aumento por lo cual se busca establecer nuevas estrategias para la disminución de los colados en Transmilenio de los aprendices de la Coordinación de Talento Humano del Centro de Gestión Administrativa (CGA).

3. Objetivos

3.1 Objetivo General

Proponer estrategias de prevención para que los aprendices del SENA CGA, identifiquen las consecuencias que trae la evasión del pago del pasaje de Transmilenio, teniendo en cuenta el análisis de investigación.

3.2 Objetivos Específicos

- Identificar las causas por las cuales los aprendices del SENA CGA, evaden el pago del pasaje de Transmilenio, teniendo en cuenta los diferentes factores que influyen, tanto culturales como económicos. (Cuestionario)
- Evaluar el impacto económico que genera la evasión del pago del pasaje de Transmilenio, por medio de instrumentos de recolección de información.
- Establecer cuál es la población más recurrente en la evasión del pago del pasaje de Transmilenio, aplicando instrumento de recolección de información.

se han utilizado diferentes estrategias por parte de Transmilenio, Alcaldía mayor de Bogotá, policía nacional y el SENA como institución educativa, adicional se han propuesto diferentes estrategias para que este número de colados disminuya.

Según las fuentes investigadas “Transmilenio ha implementado innumerables campañas” para concientizar a los usuarios, una de las campañas es la denominada “Todos pagamos el pato”, la cual buscaba que los usuarios entendieran que todos eran parte de las consecuencias de lo malos actos que se cometieran en el sistema de Transmilenio, especialmente la evasión del pago del pasaje. (Chapetón, et al, 2020, p. 19).

‘Me uno para vivir mejor’, la campaña sobre “cultura ciudadana continúa en Transmilenio, 2019-2021 promovidas en diferentes troncales del Sistema Transmilenio” está dando cumplimiento a la normativa interna que buscaba que estas actividades incentivaran el uso correcto de la flota generando la validación del pasaje cada vez se realice su uso. (Silva 2021, p. 6) Para intentar solucionar esta problemática Chapetón (2020) nos dice que: Transmilenio y La Alcaldía Mayor de Bogotá, han implementado las siguientes medidas, han instalado barreras perimetrales para evitar colados en estaciones como Marly, Santa Lucía, Calle 63, Tercer Milenio, Consuelo, Calle 19, Patio Bonito y Biblioteca Tintal. Y han colocado multas a aquellas personas que evadan el pago del pasaje (p.10).

También han embargado cuentas bancarias como lo dice Castillo (2021)

4. Estado del arte

El transporte público Transmilenio es uno de los más utilizados en la ciudad de Bogotá, debido a esto hay una innumerable cantidad de personas que evaden el pago del pasaje de este, para evitar la evasión del pago del pasaje por parte de los usuarios

En el caso de los infractores se enviará a la Dirección de Cobro Coactivo por la cual procederá a verificar si este posee cuentas de ahorro o corriente, este procederá a cobrarlo por derecha el valor de las multas (se acudirá a las cuentas bancarias de los padres en caso de ser menores de edad).

La alcaldía de Bogotá firmó un acuerdo en la que obliga a todas las entidades del distrito a exigir a todos aquellos que aspiren o estén trabajando en un cargo público, cuenten con un paz y salvo de multas de la ciudad, dentro en la que se destaca la evasión del pago del pasaje de Transmilenio como lo refiere.

El 22 de agosto del 2019 el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) anunció que los estudiantes que sean descubiertos colándose en Transmilenio, será una causal para la cancelación de la matrícula, a su vez realizará una inversión de 350 millones de pesos para los estudiantes que habitualmente evaden el pago del pasaje. (Silva, 2021, p. 10)

La cultura ciudadana según lo menciona Cifuentes (2020)

Son acciones y actitudes que refleja en una persona en una comunidad y de ese modo se puede definir a un individuo en un contexto social, es importante crear alternativas en pro de una mejor cultura en los usuarios. Sin embargo, es importante identificar las causas por las que los aprendices, optan por tomar esas conductas, que traen consigo sanciones y consecuencias que están estipuladas en el reglamento del aprendizaje y en el

pacto de convivencia SENA.

Algunas de los factores que se identifican sobre las causas de este mal comportamiento, son la situación económica, ideología política, desinterés del reglamento del aprendizaje y ausencia de valores y normas éticas de convivencia, según lo menciona Quintero (2020):

“La presente tiene la finalidad de consolidar toda aquella información referente a teoría sobre ética, moral y socio cultural establecida, buscando determinar las causas a los comportamientos inadecuados y que trae consigo el no pago del pasaje en Transmilenio, la vandalización de la infraestructura en las estaciones, entre otras. Así mismo se pretende identificar la problemática relacionada con las percepciones ciudadanas sobre el sistema de transporte público en el caso de la cultura ciudadana y aquellas que tengan relación con el contexto del sistema Transmilenio”. (p.23).

Estas son algunas de las alternativas que se han creado para poder entender y verificar el impacto que tiene sobre su implementación y en la mejora de la cultura SENA.

Teniendo en cuenta todo lo mencionado anteriormente las campañas y las medidas que se han tomado para la disminución de pago de evasores han funcionado en cierta medida, pero aún sigue, es importante un cambio radical para la disminución del mismo. (Silva, 2021, p.8).

Mediante el análisis de las causas por las cuales se genera la evasión

del pago del pasaje del sistema masivo de transporte público en Bogotá, se evidencia que uno de los factores más importantes por la cual se evidencia esta problemática es debido a la calidad del servicio y de los comportamientos adquiridos por los usuarios mediante el uso del Transmilenio tal como lo menciona Julian (2020) y Valenzuela (2014), donde la cultura ciudadana, aglomeraciones en el uso del servicio, espacios reducidos y los daños a torniquetes, puertas y flotas de buses se convierten en causales para que los usuarios tomen el impulso de colarse. En los resultados de estudio de los autores se establece como conclusión que el impacto de la calidad del sistema y de sus componentes ha generado una decadencia en la cultura ciudadana de los usuarios provocando así el desarrollo de la problemática de la evasión del pasaje.

Con base a las carencias de calidad en el sistema de transporte público se evidencian diferentes estrategias enfocadas en cubrir las necesidades de los usuarios frente a la calidad del servicio recibido y de sus instalaciones como lo son:

Según Carlos (2017), establece como estrategia el “Definir políticas públicas efectivas y un adecuado esquema de Atención al Usuario en Vía en el SITP – Sistema Integrado de Transporte Público, de igual manera, el cómo mediante la integración de este esquema a unas acciones específicas de Cultura Ciudadana se pueden lograr cambios importantes en cuanto al uso y comportamiento de los Usuarios actuales”.

Otra estrategia para la disminución de la evasión del pago es planteada por Bahamondes (2016), la cual consiste en “Fijar la distribución de probabilidades de inspecciones sobre los arcos del grafo. El seguidor, quien desea viajar entre dos puntos establecidos sin pagar el pasaje, reacciona escogiendo como medida un camino, y lo recorre de manera que si atraviesa el área donde se encuentra el inspector, se deberá pagar una multa antes de continuar su viaje. Dependiendo de su comportamiento después de pagar la multa, se hace la distinción entre un seguidor no adaptativo, que continúa su viaje por el camino escogido previamente sin modificar su ruta, y uno adaptativo, que continúa su trayecto a través de un camino mínimo con respecto a las distancias”.

Mediante el análisis de la calidad del servicio y de la infraestructura de Transmilenio García (2017), establece como estrategia en pro de la mejora del servicio de transporte público el “Una propuesta técnica para la modificación de la infraestructura de una estación tipo en el sistema troncal de Transmilenio diseñado para pagar el pasaje al ingresar a la estación mediante una tarjeta electrónica, con el fin de disminuir la evasión del pago del pasaje y promover el desarrollo de cultura ciudadana”.

El estudio de información de Prada (2018), determina como estrategia el “Desarrollar un sistema el cual, a partir del tratamiento de imágenes con tecnologías, identifique la evasión por las puertas de los vagones en las estaciones de Transmilenio. El prototipo desarrollado en esta tesis

ofrece la oportunidad de identificar al evasor haciendo uso de algoritmos de tratamiento de imágenes y el procesamiento de las mismas en dispositivos embebidos, el resultado de esta identificación es enviado a una aplicación móvil la cual portarán los encargados de las estaciones y también se hace el envío de esta información a un centro de monitoreo en donde Transmilenio puede hacer un análisis de esta información y generar planes de acción para mitigar esta problemática”.

Bajo la recolección de datos a través de diferentes diagnósticos y el desarrollo de una heurística Avila (2019), busca “Implementar una heurística para la cual busca un conjunto de rutas iniciales, las cuales buscan complacer y satisfacer las demandas entre todos los nodos posibles, respetando las conexiones admitidas por el sistema. Además, se busca que las demandas de los usuarios pudieran ser satisfechas con viajes directos o con máximo un transbordo durante el transcurso a su destino, para esto, se realizó una recolección de datos de entrada, los tiempos y demandas entre los diferentes puntos a recorrer. La heurística desarrollada calcula las respectivas frecuencias de cada una de las rutas que se dan en buses por minuto. Una vez se obtuvieron los resultados anteriores se pasó a calcular las funciones objetivo donde la primera calculaba el tiempo total de los usuarios en el sistema y la segunda, el número de buses necesarios para satisfacer la demanda”. Como propuesta para la mejora en la calidad del servicio Castillo (2021), propone como una estrategia de reducción de los colados en Transmilenio

“El reconocimiento facial es una rama de la inteligencia artificial que evoluciona rápidamente y está siendo implementado en diferentes sectores desde las telecomunicaciones hasta el sector financiero ofreciendo nuevas oportunidades de mejora en las empresas, por tal motivo a través del presente artículo se estudian las diferentes variables a tener en cuenta a la hora de llevar a cabo un sistema de pago con reconocimiento facial en estaciones de Transmilenio, desde el análisis de los procesos y actores involucrados en el sistema de recaudo hasta la determinación de la viabilidad del proyecto propuesto”.

A lo largo del tiempo y en la medida en que los sistemas de transporte público, como Transmilenio han evolucionado se ha incrementado a su vez el valor del pasaje de dichos sistemas siendo esto un factor que afecta económicamente a los usuarios que frecuentan a este servicio tal como lo menciona (Castellanos, 2020).

“El sistema de Transporte Masivo de la ciudad de Bogotá, Transmilenio y SITP, tiene un nivel medio comparado con otras ciudades. Es un sistema que logra cubrir casi el 100 % de la ciudad, sin embargo, el costo actual aún no es lo suficiente para que esté operando a las necesidades de la ciudad “(P11).

Teniendo en cuenta que por parte del gobierno existen diferentes subsidios por parte del Sisbén que facilitan el acceso a este servicio, no siempre suelen ser aprovechados por diferentes factores como lo son una calificación muy alta para la realidad de

muchos de los usuarios, lo cual imposibilita el acceso a dicho beneficio como lo afirma Rojas (2020)

“los subsidios no siempre son usados por los beneficiarios sino por terceros” (P. 22).

Por lo tanto para los aprendices del SENA que tienen edades en su mayoría de 16 a 25 años y que generalmente no cuentan con un trabajo en contra jornada y/o los fines semana en las primeras semanas del inicio de la formación se les suele dificultar ya que adicional de pagar entre \$ 3.000 a \$7.000 pesos diarios para transportarse por este medio, dichos aprendices deben de obtener el dinero para pagar los uniformes y alimentación para dichas jornadas de formación lo cual suele crear limitaciones como lo afirma Martínez (2017).

“El sistema de transporte ha optado por no cobrar los dos primeros transbordos realizados dentro de los primeros 120 minutos del cobro inicial, medida que sin duda ha reducido en parte la barrera financiera. Muchos usuarios han optado por la evasión del pago, situación cuyas razones requieren un análisis más profundo. Sin duda, que los medios de transporte sean costosos o no depende en gran medida de la situación económica de los usuarios” (P.16).

Lo cual da como consecuencia una alta deserción de aprendices como lo menciona Diaz (2022) y Bandera (2017). Donde mencionan que una de las principales causas de deserción de los aprendices abarca situaciones financieras, tanto de la familia como del mismo aprendiz que influyen en su ingreso, permanencia, manuten-

ción y óptimo desarrollo dentro de la institución.

Dando como resultado lo que mencionan Rodríguez (2019) y Flórez (2017) que en Bogotá el panorama que del diario vivir es muy desalentador, ya que los usuarios se enfrentan con situaciones como largas distancias, capacidad limitada para acceder al sistema de transporte, inseguridad dentro de sus instalaciones, intolerancia y costos elevados para la calidad del servicio ocasionando que los usuarios entre ellos aprendices del SENA obtén por evadir dicho pago. (P.9).

Por lo cual con el planteamiento de las estrategias y su aplicación se busca fomentar el desarrollo de comportamientos asociados a la cultura ciudadana y controlar la evasión del pago del pasaje de Transmilenio mediante el desarrollo y mejora de la calidad del servicio y de las instalaciones.

5. Marco teórico

Teoría ética deontológica

La teoría establece la moral como un elemento racional, alejado de los elementos empíricos y fundamentado en una ética universal. Para Kant (2021), el acto moral es:

“El que se realiza como un deber, como un fin en sí mismo: el acto moral es aquél en el que se actúa en base a la razón, no a al amor a uno mismo o al interés. Por el contrario,

no serán tales aquellos que se lleven a cabo por casualidad, con interés o como medio para alcanzar o evitar otros elementos”.

Con base a la definición establecida por Kant sobre la moral, él divide los actos realizados en dos aspectos los cuales son el imperativo categórico y el imperativo hipotético en los cuales se establece una razón específica frente a las decisiones tomadas con base a la moral.

“El imperativo categórico se basa principalmente en el hecho de hacer algo por el hecho de hacerlo, siendo el acto en sí mismo un fin y sin que medien condiciones”. Sin embargo, hay factores del imperativo categórico en la vida real, la mayor parte de nuestras acciones están motivadas por aspectos diferentes al propio hecho de hacerlas por lo cual se establece una relación más específica con el imperativo hipotético el cual se basa en “Una exigencia condicionada que es empleada como un medio para alcanzar un fin” el cual se trata del tipo de imperativo más habitual usado debido a su aplicación en la diaria ejecución y aplicación de la moral en los diferentes entornos de la vida cotidiana.

El imperativo categórico y el imperativo hipotético se ven estrechamente relacionados con la toma de decisiones de los usuarios de Transmilenio debido a la razón de actuar de estos frente a la evasión del pago y cómo dependiendo de la situación específica de los usuarios se puede evidenciar como el realizar estas acciones está ligado con la moral y los valores inculcados en las personas.

Teoría del desarrollo moral

Se realizó un estudio de razonamiento moral basado en una escala donde se establecen diferentes niveles de razonamiento moral mediante la solución a paradigmas morales a través en un experimento con jóvenes. Mediante el análisis de la escala se evidencia que el desarrollo moral se encuentra relacionado a la edad y el desarrollo psicológico; las categorías que se utilizaron para identificar el nivel de desarrollo moral se evidencian como una manera de expresar las diferencias de mayor relevancia que se presenta en el modo de razonar de una persona a medida que va creciendo y aprendiendo.

En la teoría del desarrollo moral Kohlberg (2011), establece tres niveles de razonamiento moral los cuales son: “Nivel I: Moralidad Preconvencional. Kohlberg considera el centro de esta etapa el control externo del individuo. Así pues, el individuo realiza los actos en consecuencia a los efectos directos que produce (premio-castigo)”.

“Nivel II: Moralidad convencional. Los individuos asumen los papeles de las figuras de autoridad lo suficientemente bien como para decidir si una acción es buena según las instituciones (sociales). Con lo cual, tienen en cuenta las expectativas de la sociedad y sus leyes sobre un dilema moral”.

“Nivel III: Moralidad de principios o postconvencional. Los juicios están basados en lo abstracto y por principios personales que no necesariamente están definidos por las leyes de la sociedad. Se establecen valores

independientes a las instituciones (como la libertad y la vida)”.

El enfoque cognitivo plantea que la moralidad no es el resultado de procesos inconscientes o de aprendizajes durante la juventud, sino que existen algunos principios morales que se dictan a nivel general para cada persona que no se aprenden en la infancia y son producto de un juicio racional maduro.

Mediante el enfoque evidenciado y los niveles de razonamiento moral establecidos por Kohlberg, se entrelaza con la investigación de la Evasión del pago del pasaje de Transmilenio, esencialmente se puede establecer como una de las causales para que los usuarios lleven a cabo esta actividad, esto principalmente debido a los principios y los valores desarrollados e inculcados a las personas para su práctica en los entornos sociales y en pro de la cultura ciudadana mediante el uso del sistema público de transporte.

Teoría de juegos a la disminución del número de colados en Transmilenio

Según la teoría de juegos se estudia la elección de las conductas óptimas de una persona cuando los costos y beneficios de esa elección dependen de las elecciones de otras personas. Esta teoría se utiliza para analizar situaciones en las que los resultados de una elección dependen de las decisiones de las personas por lo cual se define como la interacción entre varias partes y esto depende de que la gente actúe racionalmente, cons-

ciente de los límites del “juego”, estableciendo estrategias las cuales permitan determinar las conductas racionales en situaciones de “juego”, en la que los resultados dependen de las acciones de los jugadores brindándoles recompensas y castigos dependiendo su conducta.

La teoría de juegos y su relación con la evasión del pago de Transmilenio, esta teoría habla de las diversas estrategias que ha implementado el sistema de transporte público Transmilenio en sus estaciones para disminuir el porcentaje de colados en las mismas se logra identificar a través de esta teoría que al reducir el costo del pasaje se aumenta el costo de las sanciones legales por la realización de esta conducta con esta estrategia se podría disminuir considerablemente esta problemática, la metodología empleada para llevar a cabo esta teoría se realizó un estudio de conducta en el cual se disminuyó la vigilancia en las estaciones con la finalidad de saber cuántos usuarios ingresaban irregularmente al sistema de Transmilenio y cuantos validan su pasaje (Galvis, 2020).

Metodología

Tipo de investigación

En la investigación de la problemática de la evasión del pago del pasaje de Transmilenio, se identifica que se realiza un tipo de investigación mixta, teniendo en cuenta la definición que establece Viteri (2012).

“A través de los estudios mixtos se logra: una perspectiva más amplia y profunda del fenómeno: la investigación se sustenta en las fortalezas de

cada método (cuantitativo y cualitativo) y no en sus debilidades; formular el planteamiento del problema con mayor claridad, así como las maneras más apropiadas para estudiar y teorizar los problemas de investigación; producir datos más ricos y variados mediante la multiplicidad de observaciones, ya que se consideran diversas fuentes y tipos de datos, contextos o ambientes y análisis; potenciar la creatividad teórica por medio de suficientes procedimientos críticos de valoración; efectuar indagaciones más dinámicas, apoyar con mayor solidez las inferencias científicas; permitir una mejor exploración de los datos; oportunidad para desarrollar nuevas destrezas o competencias en materia de investigación, o bien reforzarlas”.

Por lo cual mediante este tipo de investigación se realiza la búsqueda de información correspondiente a la problemática, estableciendo datos cuantitativos y cualitativos, frente a la población y las causas de esta problemática.

Enfoque

Mediante el enfoque triangular se evidencia que este servirá para contrastar la información obtenida en el trabajo de campo, la posición teórica y posición del investigador, en función de las dimensiones de las variables del estudio así mismo con la aplicación de diferentes técnicas se logra una mayor recolección de datos, como lo menciona Rodríguez (2005).

“La triangulación multimedia que consiste en la utilización de al menos dos tipos básicos de triangulación, de

datos, de grupo de investigación, de teorías o de metodologías. En cierto sentido, es la triangulación multimedia la que aporta mejores resultados en una investigación bajo los criterios considerados por Denzin, puesto que, valida el proceso, enriquece la interpretación de los resultados y elimina los sesgos que la utilización de un solo método provoca. En este sentido, “cuanto mayor sea la variedad de las metodologías, datos e investigadores empleados en el análisis de un problema específico, mayor será la fiabilidad de los resultados finales” Con base a la información recolectada a través de estudios, teorías, investigaciones y metodologías se consolida la información de la evasión del pago del pasaje de Transmilenio, como lo son las causas, estrategias de control, prevención y las conse-

Alcance de la investigación

El alcance de la investigación de la problemática de la evasión del pago del pasaje de Transmilenio se delimita por los alcances exploratorio ya que la investigación realizada está enfocada en una problemática del Centro de Gestión Administrativa con base a la frecuencia de la evasión del pago por parte de los aprendices del área de Talento Humano, ya que como lo menciona Ramos (2020) el alcance exploratorio es:

“Es un tipo de investigaciones donde se puede utilizar tanto el método cualitativo, como cuantitativo. En el alcance exploratorio, la investigación es aplicada en fenómenos que no se han investigado previamente y se tiene el interés de examinar sus carac-

terísticas. Por tanto, se debe arrancar explorando el fenómeno para poder tener un primer acercamiento en la comprensión de sus características”. Teniendo en cuenta la investigación se evidencia que otro de sus alcances es la investigación aplicada ya que esta permite la recolección de datos a través de la búsqueda de información como lo menciona Lozada (2014).

La investigación aplicada busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de la sociedad o el sector productivo. Esta se basa fundamentalmente en los hallazgos tecnológicos de la investigación básica, ocupándose del proceso de enlace entre la teoría y el producto.

Técnicas:

Para la recolección de información de esta investigación se establece como técnica el método deductivo el cual es un procedimiento de investigación que utiliza un tipo de pensamiento que va desde un razonamiento más general y lógico, basado en leyes o principios, hasta un hecho concreto. Es decir, es un método lógico que sirve para extraer conclusiones a partir de una serie de principios para la comprensión y análisis de las condiciones que interfieren en la problemática de la evasión del pago del pasaje de Transmilenio.

Newman (2006), describe la técnica el método deductivo como:

“Este razonamiento permite organizar las premisas en silogismos que proporcionan la prueba decisiva para

la validez de una conclusión; generalmente se suele decir ante una situación no entendida “Deduzca”, sin embargo, el razonamiento deductivo tiene limitaciones”.

Teniendo encuesta esta técnica se podrá analizar las causas de la problemática de la evasión del pago con base a la información recolectada sobre las teorías, investigaciones relacionadas y de cómo la calidad del servicio y la cultura ciudadana interviene en la toma de decisiones de los usuarios del sistema de transporte público al momento de evadir el pago.

Métodos

Tipo de estudio

Para llevar a cabo esta investigación, utilizaremos la metodología cuantitativa teniendo en cuenta la técnica deductiva, basándonos en la recolección de la información obtenida por medio de los instrumentos aplicados siguiendo el método de análisis de contenido.

Teniendo en cuenta que es el más ajustado para entender los fenómenos de la vida social tal como lo menciona.

Con base a Abela (2002), define las técnicas de análisis de contenido como:

“El análisis de contenido se basa en la lectura (textual o visual) como instrumento de recogida de información, lectura que a diferencia de la lectura común debe realizarse siguiendo el método científico, es decir, debe ser

sistemática, objetiva, replicable, y válida. En ese sentido es semejante su problemática y metodología, salvo algunas características específicas, al de cualquier otra técnica de recolección de datos de investigación social, observación, experimento, encuestas, entrevistas, etc. No obstante, lo ca-

racterístico del análisis de contenido y que le distingue de otras técnicas de investigación sociológica, es que se trata de una técnica que combina intrínsecamente, y de ahí su complejidad, la observación y producción de los datos, y la interpretación o análisis de los datos”

Población

La tendencia de edad de los participantes es de los 18 años en adelante, en su mayoría mujeres en formación de técnicos y tecnólogos de los programas Gestión del talento humano, Gestión administrativa y gestión documental para un total de 102 fichas en la jornada diurna y tarde, tomando como muestra la aplicación de una encuesta a 2 fichas por cada programa.

Muestra

Calcula el tamaño de tu muestra

Tamaño de la población ①: 102

Nivel de confianza (%) ①: 95

Margen de error (%) ①: 5

Tamaño de la muestra

81

Ilustración 7 Calculadora (SurveyMonkey, 2023)

Con base en el tamaño de la población a la cual se aplicará la encuesta se evidencia que la muestra a recolectar es de 81 respuestas, las cuales se obtendrán a través de la aplicación en las fichas de cada programa.

Instrumento

Como herramienta de investigación cuantitativa que permite medir el impacto con el propósito de crear estrategias y soluciones, se creó una encuesta que permite entender el contexto social, la valoración y el análisis de las personas que la aplican permitiendo influir en la interpretación de los datos. Esta encuesta se compone de 7 preguntas de selección múltiple con temas asociados a la cultura ciudadana, el estado financiero, y aquellas relacionadas con aspectos sociodemográficos donde los participantes deben de escoger cual se ajusta más a su realidad socioeconómica de esta manera identificar

los temas críticos, problemas y determinar una comprensión más profunda del contexto de cada respuesta, identificando las causas por las cuales los aprendices del Centro de Gestión Administrativa evaden el pago del pasaje de Transmilenio.

Resultados de aplicación de encuesta

Análisis de aplicación de encuesta

El día 16 de junio de 2023 se realizó la aplicación de la encuesta de evasión del pago del pasaje de Transmilenio a tres diferentes coordinaciones para la recolección de información sobre las causales de la problemática por lo cual se tomó como muestra dos fichas de cada coordinación, la duración de la aplicación fue correspondiente a 10 minutos por ficha dando como resultado un total de 81 respuestas por parte de los aprendices del centro de Gestión administrativa Sena por lo cual se evidencia que:

Pregunta 1

Genero

81 respuestas

 Copiar

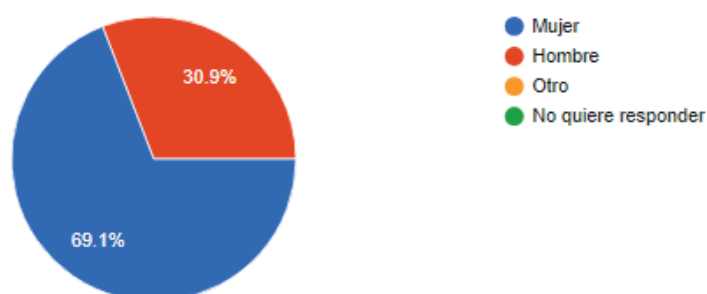


Ilustración 8 encuesta evasión pago del pasaje (forms, 2023)

De la totalidad de muestras recolectadas en las diferentes administraciones se evidencia que un 69.1% de las personas encuestadas son mujeres, y el 30.9% son hombres, por lo cual se evidencia que las diferentes administraciones el número de mujeres es más elevado que el de los hombres.

Pregunta 2

Rango de edad (años)

81 respuestas

 Copiar

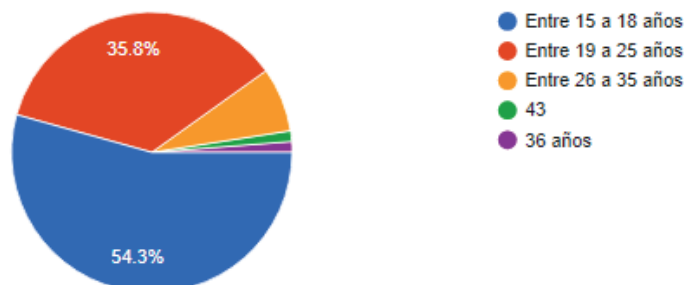


Ilustración 9 encuesta evasión pago del pasaje (forms, 2023)

Se evidencia que en la aplicación el rango de edad con mayor porcentaje es el de 15 a 18 años con un total de 54.3%, en segundo lugar, los de 19 a 25 años de edad con el 35.8, después se encuentran los de 26 a 35 años con un porcentaje de 7.4%; y en la opción de otros se evidencia una respuesta con 43 años con un porcentaje del 1.2% y 36 años con un porcentaje de 1.2%.

Pregunta 3

¿Usted evade el pago del pasaje en Transmilenio?

81 respuestas

 Copiar

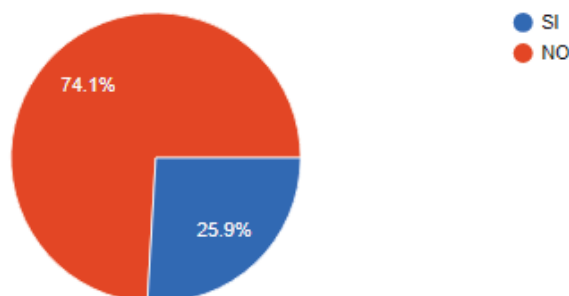


Ilustración 10 encuesta evasión pago del pasaje (forms, 2023)

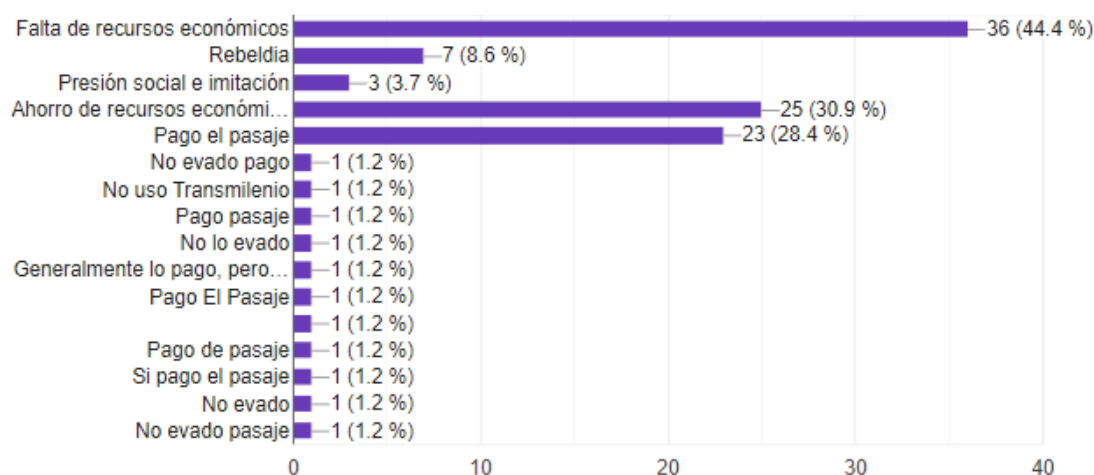
Se evidencia que el 74.1% de los aprendices encuestados no evaden el pago del pasaje de Transmilenio y el 25.9% si realiza esta acción.

Pregunta 4

¿Cuál de las siguientes causas considera que aplica a usted, para evadir el pago del pasaje de Transmilenio? (En tal caso de que usted no evada el pago del pasaje en la opción "otro", escriba "Pago el pasaje").

[Copiar](#)

81 respuestas



Se evidencia que las causales más evidenciadas en la evasión del pago del pasaje como lo es Falta de recursos económicos el 44.4%, Rebeldía 8.6%, Presión social e imitación 3.7%, Ahorro de recursos económicos 30.9%, Pago el pasaje 38% el cual se da por la suma de las respuestas que se evidencian que hacen pago del pasaje y no evaden dicha acción, No uso Transmilenio con 1,2% y con 1.2% se evidencia la respuesta de que generalmente se realiza el pago.

Pregunta 5

Marque los apoyos económicos con los cuales cuenta usted.

[Copiar](#)

81 respuestas

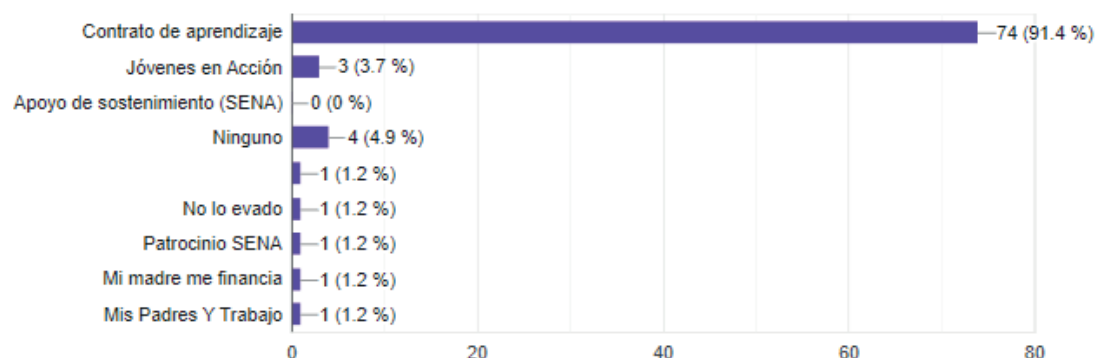


Ilustración 12 encuesta evasión pago del pasaje (forms, 2023)

Se evidencia los diferentes tipos de apoyos económicos que reciben los aprendices los cuales son el Contrato de aprendizaje con un 92.6%, Jóvenes en acción con un 3.7%, Ninguno con un 4.9% y Apoyo económico por parte de sus padres con un 2.4%.

Pregunta 6

De las siguientes responsabilidades, marque cuales aplican a su situación y generen que usted evada el pago del pasaje de Transmilenio

 Copiar

81 respuestas

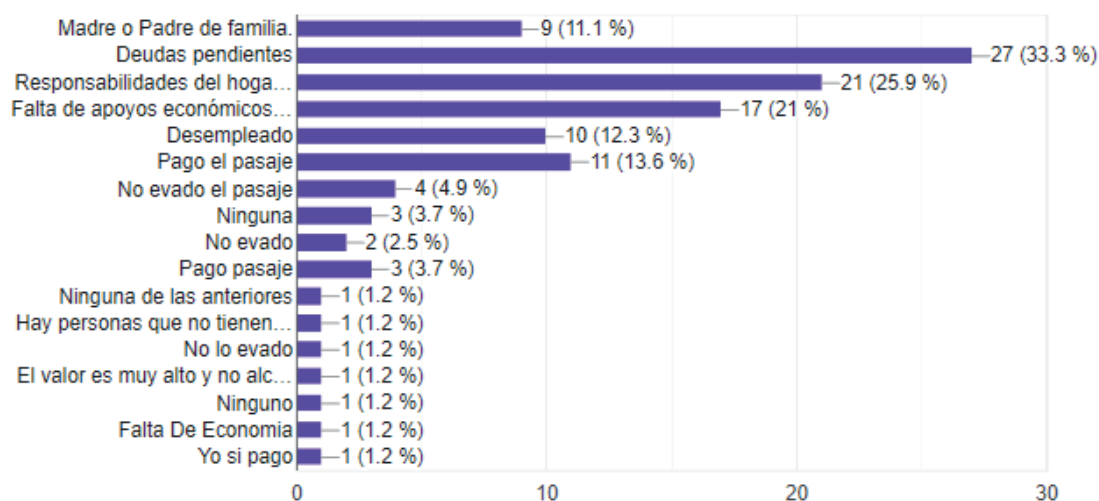


Ilustración 13 encuesta evasion pago del pasaje (forms, 2023)

Se evidencia que los aprendices cuentan con diferentes responsabilidades lo cual genera que evadan el pago del pasaje de Transmilenio por lo cual identifica que el 11.1% son Padre o Madre de familia, Deudas pendientes con un 33.3%, Responsabilidades del hogar con 25.9%, Falta de apoyos económicos con el 21%, Desempleado 12.3%, Ninguna con el 7.3% y también se logra evidenciar que el 4.6% responde de manera errónea.

Pregunta 7

¿Cuáles de las siguientes consecuencias conoce si llega a evadir el pago del pasaje de Transmilenio?



81 respuestas

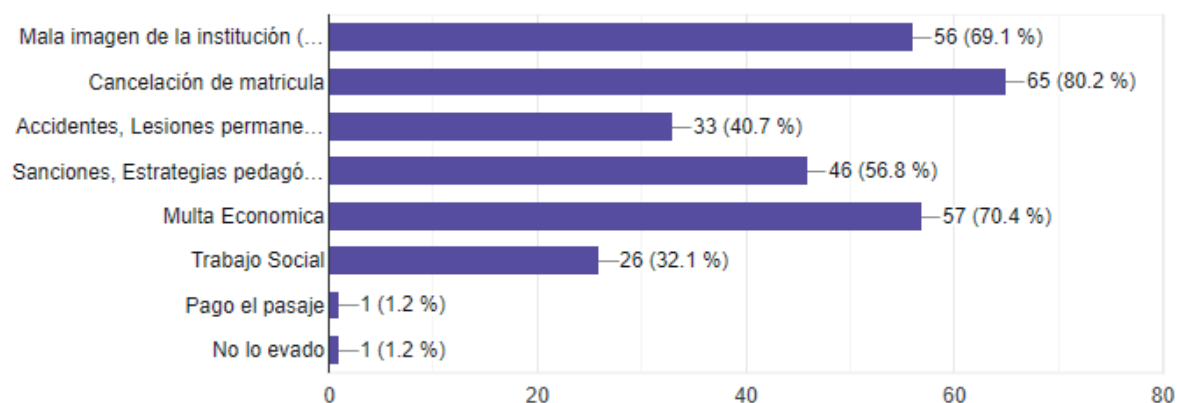


Ilustración 14 encuesta evasión pago del pasaje (forms, 2023)

Se evidencia que los aprendices conocen las diferentes consecuencias que se obtienen a la hora de que evaden el pago del pasaje de Transmilenio el 69.1% dice que da mala imagen a la institución, 80.2% cancelación de matrícula, 40.7% accidentes y lesiones permanentes, 56.8% sanciones estrategias pedagógicas, 70.4% multa, 32.1% trabajo social, como también se logra evidenciar el 2.4% responden de forma errónea.

Conclusiones

Los constantes cambios en la economía colombiana llevan a que las personas con un salario mínimo o inferior a él opten por reducir costos y de ese modo evadir el pago del transporte público como lo es Transmilenio S. A, para ello es indispensable crear estrategias que logren disminuir este fenómeno, por medio de sensibilización hacia la población más vulnerable, en este caso sobre los aprendices del SENA CGA. Para ello debemos socializar el reglamento del aprendizaje en el cual se establecen las consecuencias de incurrir en esta falta, que deja no solo la mala imagen de la institución sino una exposición directa al arriesgar la vida

propia del aprendiz.

Sin embargo, gracias a las estrategias anti evasión, qué ha creado Transmilenio y la alianza con el SENA, ha permitido que en un lapso de 5 años disminuyera esa cifra en un 35%, aunque aún se evidencia que un 25.9% de los aprendices encuestados realizan esta práctica, por falta de recursos económicos y el restante a ellos porque tienen personas a su cargo o por deudas en general, aun recibiendo un contrato de aprendizaje o apoyos financieros; Se logra identificar que su presupuesto mensual no abarca todas sus necesidades o en otros casos también porque no saben administrar sus fuentes económicas y que adicionalmente el 80% de la población encuestada, tienen el pleno

conocimiento de las sanciones que la institución podría ejecutar sobre los mismos, por ello si se logra dar un buen uso de los recursos digitales o espacios de comunicación, se lograría un impacto e influencia sobre los mismos aprendices, que mejoraría la cultura organizacional SENA.

Referencias

Avila, M. (2019). Bibliotecas Pontificia Universidad Javeriana. Obtenido de Bibliotecas Pontificia Universidad Javeriana: <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/45527>

Bahamondes, B. (2016). Repositorio Académico de la Universidad de Chile. Obtenido de Reporsitorio Academicino de la Universidad de Chile: <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/138899>

BANDERA, C. G. (2017). FACTORES QUE INFLUYEN EN LA DESERCIÓN ESCOLAR EN APRENDICES SENA DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO DE PRIMER TRIMESTRE. Obtenido de https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:ZRNWY_dp16kJ:scholar.google.com/+factores+que+influyen+en+la+desercion+escolar+de+aprendices+sena&hl=es&as_sdt=0,5

CANVA. (2023). CANVA. Obtenido de Crea un diseño: <https://www.canva.com/>

Carlos, J. (20 de enero de 2017). Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Obtenido de Universidad Nacional Abierta y a Distancia: <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/14690>

Castellanos Camargo, &. A. (2020). Estudio comparativo del costo del transporte masivo en Bogotá respec-

to a cuatro capitales de Latinoamérica en los últimos años. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/34669/mc-castellanoscam.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castillo, M. (30 de Julio de 2021). Fundación Universidad de América. Obtenido de Fundación Universidad de América: <http://repository.uamerica.edu.co/handle/20.500.11839/8598>

CASTILLO, W. D. (2021). repository. Obtenido de <https://repository.udca.edu.co/handle/11158/4329>

CHAPETÓN, J. C. (2020). repository. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12494/20095>

Cifuentes, D. (2020). Alternativas para el mejoramiento de la cultura ciudadana en los aprendices del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA. Obtenido de http://uniminuto-dspace.scimago.es:8080/bitstream/10656/11066/1/TE.GS_CifuentesCarolina_2020.pdf

CITYTV. (22 de Agosto de 2019). City Noticias. Obtenido de <https://twitter.com/Citytv/status/1164550290869088257>

Corral Silva, M. A. (2021). Plan de inversión para la disminución de evasores del pago en las estaciones del sistema de transporte masivo Transmilenio. Obtenido de <https://repository.udca.edu.co/flip/index.jsp?pdf=/bitstream/handle/11158/4329/TRABAJO%20DE%20INVESTIGACION%20COMO%20OPCION%20COMO%20GRADO%20TRASMILENIO%20FINAL%2006-10-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Díaz Buritaca, F. P. (2022). Causas en la deserción de aprendices que cursan la formación técnica del programa de articulación con la media SENA en las instituciones educativas oficia-

les del municipio de Soac. Obtenido de https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/15494/1/TE.PRO_DiazLeidy-FetecuaFredy-VeanegasIris_2023.pdf

Flórez Cáceres, A. M. (2017). El cartel como herramienta para concientizar a los usuarios que ingresan sin pagar al Sistema de Transporte Transmilenio. Estudio de Caso Portal del Norte. Obtenido de <https://repositoriocrai.ucompensar.edu.co/handle/compensar/2935>

Galvis, J. P. (2020). Universidad de los Andes. Obtenido de Universidad de los Andes: <https://repositorio.uniandes.edu.co/handle/1992/48990>

GALVIS, S. (2020). repositorio. Obtenido de <https://repositorio.uniandes.edu.co/handle/1992/48990>

García, D. (12 de Julio de 2017). Repositorio Institucional Universidad Piloto de Colombia. Obtenido de Repositorio Institucional Universidad Piloto de Colombia: <http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/6457>

Garcia, R. R. (2020). Análisis de las diferencias entre los usuarios que devengan el auxilio de transporte y usan SITP o Transmilenio en Bogotá. Obtenido de https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1646&-context=finanzas_comercio

Garcia, R. R. (2020). Análisis de las diferencias entre los usuarios que devengan el auxilio de transporte y usan SITP o Transmilenio en Bogotá. Obtenido de https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1646&-context=finanzas_comercio

González, M. Á. (03 de Septiembre de 2019). LA FM. Obtenido de <https://www.lafm.com.co/bogota/es-constitucional-expulsar-estudiantes-del-sena-que-se-cuelen-en-tm>
<https://books.google.es/>

[books?hl=es&lr=&id=o4ESEAAAQ-BAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=la+fundamentacion+de+la+metafisica+de+las+costumbres&ots=yg5FdTCYvt&sig=aMeAnB7_QOgLNwG2IUDR7TlP4g#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=o4ESEAAAQ-BAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=la+fundamentacion+de+la+metafisica+de+las+costumbres&ots=yg5FdTCYvt&sig=aMeAnB7_QOgLNwG2IUDR7TlP4g#v=onepage&q&f=false). (Enero de 2011). TEORÍA DEL DESARROLLO MORAL. Obtenido de TEORÍA DEL DESARROLLO MORAL: https://www.researchgate.net/publication/227432139_TEORIA_DEL_DESARROLLO_MORAL

Julian, A. (2020). Efecto de la cultura ciudadana en los sistemas masivos de transporte, comparativo entre Bogotá y Medellín, Colombia. Obtenido de Efecto de la cultura ciudadana en los sistemas masivos de transporte, comparativo entre Bogotá y Medellín, Colombia: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/30592/Ru%c3%adz%2c%20A.%20Efecto%20de%20la%20cultura%20ciudadana%20en%20los%20sistemas%20masivos%20de%20transporte.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Julian, S. (20 de Marzo de 2019). RCN RADIO. Obtenido de <https://www.rcn-radio.com/bogota/decenas-de-estudiantes-ingresaron-ilegalmente-estacion-de-transmilenio>

Kant, I. (06 de Enero de 2021). Fundamentación de la metafísica de las costumbres. Obtenido de Fundamentación de la metafísica de las costumbres: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=o4ESEAAAQ-BAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=la+fundamentacion+de+la+metafisica+de+las+costumbres&ots=yg5FdTCYvt&sig=aMeAnB7_QOgLNwG2IUDR7TlP4g#v=onepage&q&f=false

- Kohlberg, L. (Enero de 2011). Researchgate. Obtenido de Researchgate: https://www.researchgate.net/publication/227432139_TEORIA_DEL_DESARROLLO_MORAL
- Martínez, J. (2017). Planificación urbana y del transporte a partir de relaciones de interdependencia y movilidad del cuidado. Obtenido de <https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/26078/MontejoRuizDanielMontejo2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Montejo, D. (2021). La violencia simbólica mediática que ejercen los medios de comunicación como fenómeno social en el ámbito de Transmilenio y su aplicación en una propuesta pedagógica visual.
- Prada, E. (2018). Repositorio Institucional Universidad Piloto de Colombia. Obtenido de Repositorio Institucional Universidad Piloto de Colombia: <http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/9949>
- Quintero Chacón, F. J. (2020). Evasión de normas éticas, morales y legales socio culturalmente establecidas en el Sistema Transmilenio. Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/85496994-0f7d-444f-9d1f-cd8a370e590c/content>
- Rodríguez Otaya, M. E. (2019). Influencia de los sistemas de transporte masivo en el concepto de movilidad inteligente. Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/e264b091-5d7f-4e5b-97af-e9646e2b0b9b/content>
- Romero Rojas, L. D. (2020). Análisis de las diferencias entre los usuarios que devengan el auxilio de transporte y usan SITP o Transmilenio en Bogotá. Obtenido de https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1646&context=finanzas_comercio
- SENA. (5 de Mayo de 2015). SENA. Obtenido de <https://www.sena.edu.co/es-co/Noticias/Paginas/noticia.aspx?Id-Noticia=1294>
- SENA. (2018). Pacto de Convivencia y Reglamento del Aprendiz SENA.
- SENA. (23 de Agosto de 2019). SENA. Obtenido de <https://www.sena.edu.co/es-co/Noticias/Paginas/noticia.aspx?Id-Noticia=4045>
- SENA. (2020). IDENTIFICACION CAUSAS DESERCIÓN. Obtenido de https://www.sena.edu.co/es-co/ciudadano/Documents/identificacion_causas_deserccion_2020.pdf
- SENA. (2020). IDENTIFICACIÓN CAUSAS DESERCIÓN. Obtenido de https://www.sena.edu.co/es-co/ciudadano/Documents/identificacion_causas_deserccion_2020.pdf
- SILVA, M. A. (2021). Repository. Obtenido de <https://repository.udca.edu.co/handle/11158/4329>
- Valenzuela, S. (2014). Repositorio Académico de la Universidad de Chile. Obtenido de Repositorio Academico de la Universidad de Chile: <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/130307>
- VARGAS, E. L. (2020). repository. Obtenido de <https://repository.udca.edu.co/handle/11158/4329>



