



**UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA**

**El sentido de la intervención del trabajo social en organizaciones de transporte masivo,
Metro de Medellín**

Ana Sofía Vásquez Zapata
María Alejandra Agudelo Orrego
Sahra Londoño Orrego

Trabajo de investigación presentado para optar al título de Trabajador Social

Asesora
María Edith Morales Mosquera, Doctor (PhD) en Administración

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas
Trabajo Social
Medellín, Antioquia, Colombia
2025



Referencia

Estilo APA 7 (2020)

Vásquez Zapata, A.S., Agudelo Orrego, M. A., & Londoño Orrego, S. (2025). *El sentido de la intervención del trabajo social en organizaciones de transporte masivo, Metro de Medellín* [Trabajo de grado profesional]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.



CRAI María Teresa Uribe (Facultad de Ciencias Sociales y Humanas)

Repositorio Institucional: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

Dedicatoria

A Dios y a mi abuela que está en el cielo, quien siempre nos impulsó a todos sus nietos a estudiar y lograr ser profesionales, quien siempre se sintió muy orgullosa de mi labor como conductora de trenes y siempre me aconsejó en seguir adelante con mi formación profesional.

-Sahra Londoño.

Dedico este trabajo a Dios y a mi familia, cuyo amor, apoyo incondicional y confianza en mi han sido el motor que me ha impulsado a seguir adelante en mi carrera profesional. Este logro es tanto suyo como mío, y con gratitud les dedico cada parte de este esfuerzo.

-Ana Sofía Vásquez.

Para Dios por cumplir su promesa en mi vida y a mi familia, quienes con tanto amor, fe y grandes palabras de afirmación me impulsaron a continuar y a creer cada día en mis capacidades. Este logro me lo dedico a mí, por no desfallecer, esforzarme y avanzar con un propósito mayor.

-Alejandra Agudelo.

Agradecimientos

*“Llegar juntos es el principio.
Mantenerse juntos, es el progreso.
Trabajar juntos es el éxito.”*
– Henry Ford.

Queremos expresar nuestros agradecimientos a nosotras como compañeras de trabajo y de estudio, quienes, a pesar del tiempo, las ocupaciones y las situaciones personales por las que pasamos a lo largo de este proceso académico, siempre dimos lo mejor de nosotras mismas y aportamos de una manera extraordinaria al logro de este trabajo de grado.

Agradecemos a las participantes de esta investigación, Adriana, Paulina, Beatriz y Claudia trabajadoras sociales del metro de Medellín, quienes con mucha amabilidad y disposición nos abrieron las puertas de su lugar de trabajo y nos compartieron información valiosa para la realización de esta investigación.

Queremos hacer un agradecimiento personal a nuestras madres y padres, quienes siempre nos han impulsado a estudiar y a lograr ser unas excelentes profesionales, quienes nos aman y nos demuestran su amor día a día con su apoyo incondicional, quienes nos ayudaron a sobrellevar nuestra rutina diaria con sus comidas, sus ayudas, sus consejos y sus favores que nos hacían la vida un poco más fácil en medio de tantas ocupaciones.

Finalmente, queremos agradecer a nuestra asesora de trabajo de grado la doctora María Edith Morales, quien siempre nos motivó y nos exigió con empatía para lograr llevar a cabo esta investigación, quien con su alegría, sinceridad y cariño nos hizo sentir acogidas, respetadas, valoradas como seres humanos y mujeres.

Tabla de contenido

Resumen	8
Abstract	9
Introducción	10
1 Planteamiento del problema	12
1.1 Problema de investigación	12
1.1.1 Pregunta de investigación	15
2. Justificación.....	16
3 Objetivos	18
3.1 Objetivo general	18
3.2 Objetivos específicos.....	18
4 Referentes teórico, conceptual y contextual.....	19
4.1 Referente teórico	19
4.2 Referente conceptual	22
4.2.1 Sentido	22
4.2.2 Intervención profesional	23
4.2.3 Transporte masivo.....	26
4.3 Referente contextual.....	27
5 Metodología	30
5.1 Enfoque del estudio	30
5.2 Método	31
5.3 Técnicas de recolección de datos	33
5.3.1 Entrevista semiestructurada	33
5.3.2 Entrevistas: individual y grupal	35
5.4 Técnica de análisis de datos herramienta	36

5.4.1 Matriz de datos construcción manual en Excel (sistema categorial)	36
5.5 Aspectos éticos	37
5.6 Plan Operativo	38
6 Hallazgos	39
6.1 Significando la intervención.....	40
6.2 Las motivaciones detrás de la intervención.....	47
6.3 Prácticas y funciones que transforman la intervención	53
7 Conclusiones	59
Referencias	62
Anexos.....	64

Lista de tablas

Tabla 1 Cronograma38

Tabla 2 Profesionales entrevistados40

Resumen

El presente texto detalla el propósito de este trabajo de investigación, el cual fue identificar, a través de las experiencias de las trabajadoras sociales, el sentido dado a la intervención profesional en la organización de transporte masivo Metro de Medellín. Para lograrlo, este se realizó desde un enfoque cualitativo, con el cual se obtuvo una perspectiva subjetiva de la realidad de las profesionales de dicha organización, lo que permitió abordar el sentido que le dan a su accionar profesional. Lo anterior por medio de un estudio de caso, el cual incluye también entrevistas semiestructurada, individual y grupal con lo cual se alcanza un abordaje integral, que toma en consideración las complejidades, realidades y apuestas en torno al Trabajo Social en un contexto específico. Con todo esto, se realiza la triangulación de la información, lo que arroja significados, motivaciones, desafíos, prácticas y funciones del quehacer profesional dentro de una organización de transporte masivo. En conclusión, el Trabajo Social se sustenta en conocimientos técnicos y en el compromiso ético de reconocer al otro desde la integralidad y diálogos horizontales; asimismo, la intervención profesional comprende procesos de adaptación en pro de cambios, lo cual deriva en un estímulo para desarrollar el quehacer. Por tanto, el Trabajo Social cumple con su labor, de propender por el bienestar de las personas desde las intervenciones en los territorios.

Palabras clave: intervención profesional, trabajo social, sistemas de transporte masivo

Abstract

This text details the purpose of this research work, which was to identify, through the experiences of social workers, the meaning given to professional intervention in the mass transportation organization Metro de Medellín. To achieve this, it was carried out from a qualitative approach, with which a subjective perspective of the reality of the professionals of said organization was obtained, which allowed to address the meaning that they give to their professional action. The above through a case study, which also includes semi-structured, individual and group interviews, with which a comprehensive approach is achieved, which takes into consideration the complexities, realities and bets around Social Work in a specific context. With all this, the triangulation of information is carried out, which allows to reveal meanings, motivations, challenges, practices and functions of professional work within a mass transportation organization. In conclusion, Social Work is based on technical knowledge and the ethical commitment to recognize the other from the integrality and horizontal dialogues; Likewise, professional intervention includes adaptation processes in favor of changes, which results in a stimulus to develop the task. Therefore, Social Work fulfills its role of promoting the well-being of people through interventions in the territories.

Keywords: professional intervention, social work, mass transportation systems

Introducción

El presente texto comprende el producto del trabajo de grado que fue realizado durante los años 2023 a 2025 en la línea de profundización Gerencia Social, en el cual se plasma el sentido que le han otorgado a la intervención en trabajo social, las profesionales que pertenecen a la organización de transporte masivo, Metro de Medellín. Entendiendo el sentido como el conglomerado de significados, motivaciones, desafíos y un proceso reflexivo, que realiza de forma individual cada profesional en torno al quehacer de la disciplina.

El Trabajo Social se ha consolidado como una disciplina relevante en diversos ámbitos de la intervención, entre ellos, el transporte masivo. En este sentido, el Metro de Medellín ha vinculado profesionales en Trabajo Social con el fin de abordar situaciones que impactan tanto a los usuarios como al personal que trabaja para esta organización. La presente investigación a través de reconocer el sentido que las profesionales otorgan a su quehacer, tiene como fin, visibilizar sus roles y el impacto de sus acciones en la dinámica del sistema de movilidad.

El metro de Medellín, como un sistema de transporte masivo, el cual es un referente de movilidad publica tanto a nivel nacional como internacional, no solo tiene en sus objetivos como organización transportar a las personas, sino que, este se enfrenta a las problemáticas sociales que lo permean, como lo son la vulnerabilidad de ciertos grupos poblacionales, la convivencia ciudadana, seguridad en los espacios, violencias de género, salud mental, entre otros, lo cual lo lleva a desarrollar proyectos que tiene como objetivo la promoción del bienestar de la comunidad. Por tanto, se hizo relevante analizar cómo perciben la intervención las profesionales del Trabajo Social, su lugar en la organización y el significado que le atribuyen dentro de este contexto en particular.

Este estudio se desarrolla bajo un enfoque cualitativo y tiene como objetivo principal explorar y analizar las percepciones, significados, experiencias, motivaciones y reflexiones de las trabajadoras sociales del Metro de Medellín respecto a su labor profesional. Se busca entonces identificar las estrategias de intervención utilizadas, los desafíos que enfrentan y el impacto de su trabajo en un contexto particular con la población que interactúan. De esta manera, la investigación pretende aportar conocimiento sobre la relevancia del Trabajo Social en entornos no convencionales, como el sistema de transporte masivo y contribuir a la valorización de su ejercicio profesional.

La importancia de esta investigación radica, de igual forma, en la necesidad de visibilizar la intervención de las profesionales, así como en el desarrollo de insumos para la reflexión académica y profesional sobre el sentido de la intervención en ámbitos urbanos y de movilidad. Con esto, se espera fortalecer la comprensión del ejercicio profesional y aportar elementos para la optimización de las estrategias de intervención en este tipo de entornos.

1 Planteamiento del problema

El propósito de este apartado es dar cuenta de los aspectos teóricos y prácticos que motivaron la realización de la investigación. Para ello, se describe el problema de investigación, la pregunta orientadora, los aspectos que justificaron la investigación, así como el objetivo general y los específicos.

1.1 Problema de investigación

En un mundo cada vez más consciente y comprometido con los retos sociales, los cuales permean esferas culturales, educativas y económicas, es importante conocer cómo las intervenciones profesionales de trabajo social contribuyen a la resolución de problemáticas de dichas esferas en diferentes contextos. Para esta investigación, se analizó la intervención profesional en el área de transporte masivo, siendo una categoría clave dentro de los sistemas de transporte urbanos, que conectan a miles de personas a diario e inciden de forma directa en la calidad de vida de las personas. Así que, el acceso al transporte es uno de los *amenities* más relevantes en los sectores urbanos, dado a que posibilita:

acceder al mercado laboral, así como a las oportunidades de educación, salud y cultura disponibles, lo que propicia que se igualen las condiciones de vida de sus habitantes, tal como plantea Eddington (2006: Eddington (2006; citado por: Gómez & Semeshenko, 2018). En cambio, el no tener acceso a un buen servicio de transporte público limita la participación de los ciudadanos en la sociedad y favorece la segregación espacial (Thynell, 2009). Más allá, el transporte público tiene impactos sobre el nivel de bienestar de la población al modificar el medio ambiente, reducir la accidentalidad y los tiempos de viaje de los usuarios y al ampliar sus posibilidades de ocio y participación en actividades fundamentales para sus vidas diarias (Schneider, 2013; Perdomo & Arzuza, 2015). (Gómez & Semeshenko, 2018, pp.107-108).

En este sentido, se volvió relevante visibilizar las prácticas y estrategias desarrolladas desde la intervención profesional del trabajo social, dentro de organizaciones de transporte masivo,

específicamente, en el caso de la organización Metro de Medellín, el cual es un medio de transporte masivo, que abarca toda el área metropolitana y transporta a millones de personas a diario, reconociendo que esta organización no solo facilita la movilidad, sino que también contribuye a generar cambios sociales, culturales y educativos, al implementar estrategias metodológicas en diferentes territorios y dentro del sistema, las cuales promueven un sentido de pertenencia en las personas y buscan mejorar la convivencia, en torno al servicio.

Por tanto, esta investigación se centró en cómo profesionales de trabajo social intervienen y dan sentido a su práctica en esta organización; teniendo presente que la formación en este exige cada día profesionales críticos, con una amplia lectura de contexto, autónomos y propositivos, con capacidad de incidir en las organizaciones y dar sentido a sus prácticas para pensar el bienestar de la comunidad en general. El trabajo social, entonces, no solo aborda las problemáticas sociales, sino que, a su vez, tiene un papel fundamental en la construcción y transformación de las relaciones, dentro de las organizaciones en las que interviene.

Ahora bien, es importante resaltar que la intervención profesional es una acción social articuladora del pensar y del quehacer, el cual debe ser crítico, reflexivo y transformador (Muñoz & Vargas, 2015), lo cual implica ampliar las formas de entender y asumir la relación teoría-práctica en la intervención social, al igual, asumir los retos de los nuevos escenarios del quehacer profesional, dado que la intervención se configura en medio de contradicciones, intereses e intenciones, trascendiendo lo operativo, para adentrarse en la complejidad, donde teoría y realidad se reconocen en su interdependencia y diálogo, posibilitando así la comprensión y acción.

A su vez, la intervención profesional supone un proceso que parte del conocimiento de problemáticas: identificar actores, situaciones y circunstancias para promover su desarrollo humano; y reconocer diferentes realidades subjetivas, desde perspectivas particularizantes. Para ello, se apoya en teorías sociales que juegan un papel explicativo y guían el conocimiento, procesos y resultados.

En las investigaciones sobre intervención profesional es frecuente encontrar estudios que se preguntan por la diferencia entre intervención social e intervención profesional. Al respecto, Muñoz y Vargas (2015) hacen énfasis en conceptualizar la intervención, al indicar que la intervención social se caracteriza en el marco de acciones sociales de orden macro y la intervención profesional se materializa en los micro contextos que se configuran desde teorías, metodologías y apuestas éticas y políticas.

Otros estudios están más orientados a conceptualizar la intervención desde teorías como el interaccionismo simbólico, el cual permite comprender los significados, remitiéndose al análisis de las acciones y las interacciones que las y los profesionales sostienen con la realidad, entendiendo de qué manera la nombran, cómo se relacionan con ella, y qué utilidad tiene cada uno de los componentes de la intervención (Mosquera y Ramírez, 2012). Por tanto, se concibe como un proceso de construcción y transformación de lo social, producto de las interacciones dadas en un escenario y contexto determinado, razón por la que resultaría impensable una construcción del significado del concepto, sin considerar las interacciones y las vivencias de los profesionales.

A nivel internacional, se logra destacar que la intervención profesional del trabajo social es una disciplina fundamental que posibilita el bienestar y el desarrollo social, centrándose en el apoyo y la gestión para enfrentar desafíos que atraviesa la sociedad en general. Así como lo menciona Barranco (2004), la intervención en Trabajo Social se define como la actividad planificada y ejecutada por profesionales en esta disciplina en colaboración con individuos, grupos y comunidades. Sus metas se centran en superar los desafíos que obstaculizan el progreso en el desarrollo humano y en la mejora de la calidad de vida de la sociedad.

A nivel nacional, se han realizado múltiples estudios sobre la intervención profesional del trabajo social en diferentes ámbitos. Bueno (2010) hace referencia que, desde la intervención, existen diferentes dinámicas sociales, en las cuales están sumergidos los actores que intervienen dentro de esta, y es precisamente en esa dinámica donde se construye el objeto de intervención profesional, entendiéndolo como situación o problemática que demanda un cambio. Para poner en marcha esa intervención, dentro del quehacer profesional, es importante tener en cuenta los sujetos, la fundamentación, las propuestas metodológicas, orientando siempre su ejercicio profesional al mejoramiento de las condiciones sociales.

De esta forma, se puede inferir en lo planteado hasta ahora, correspondiente a la interacción con otros, en donde la labor del trabajador social adquiere importancia, en tanto le es posible construir en y con otras personas el sentido de su intervención; comprendiendo el sentido como la forma donde se otorgan los significados al accionar, por medio de las experiencias ya antes vividas, las cuales impregnan su papel y dan ruta frente a la manera de intervenir al interior de una organización, y qué los mueve. Por tanto, para reconocer esas representaciones y significados dentro de la intervención, es necesario conocer el contexto en el cual se desenvuelven, su conocimiento y los pensamientos que las y los habitan.

Por otra parte, dentro del marco del transporte masivo, la intervención profesional del trabajo social adquiere particular relevancia. Al ser un sector tan crítico para el desarrollo urbano y la movilidad de millones de personas, las intervenciones deben centrarse no solo en la eficiencia del servicio, sino también en las necesidades humanas de los usuarios y la promoción de la equidad y justicia. De ahí que la intervención debe procurar la mejora de las condiciones de vida de los trabajadores del sector y usuarios del servicio, al promover un ambiente de trabajo justo, inclusivo y accesible.

De esta forma, la participación del profesional de Trabajo Social es esencial, pues contribuyen a que las intervenciones se centren en las necesidades humanas, en la promoción de la equidad y la justicia social; logrando así, que dichas intervenciones no solo beneficien a ciertos grupos o individuos, sino que promuevan la igualdad de oportunidades, y la distribución justa de recursos y beneficios.

Por último, con dicha investigación es posible llenar un vacío académico, dado que, según la revisión bibliográfica realizada, no se ha evidenciado información específica de artículos, investigaciones o trabajos de grado, frente al sentido de la intervención profesional del trabajo social en el ámbito del transporte masivo en Colombia, como es el Metro de Medellín. De ahí que se pretenda conocer la importancia del quehacer profesional en la organización y su intervención en los diferentes ámbitos sociales, culturales y educativos.

1.1.1 Pregunta de investigación

Por lo anterior, la pregunta que orientó la investigación fue: ¿Cuál es el sentido que le dan a la intervención profesional las trabajadoras sociales en la organización de transporte masivo Metro de Medellín?

2. Justificación

Este tema generó interés, ante la intención de ampliar la visión que puede tener el trabajo social y su sentido en el campo de la organización de transporte masivo Metro de Medellín; así como las motivaciones y significados que traspasan a las profesionales a la hora de realizar su intervención profesional; también las estrategias y metodologías empleadas, y las acciones que ejecutan las profesionales para llevar a cabo de forma satisfactoria los objetivos de dicha organización, la cual, como sistema de transporte masivo, no solo cumple la función de movilizar personas, sino que, adicionalmente, es un espacio de interacción social, que permite transformaciones y desarrollos comunitarios.

Las organizaciones de transporte masivo cuentan con profesionales de trabajo social, porque, desde su quehacer, aportan en procesos de integración social e inclusión, en los cuales desempeñan un papel crucial en la creación de proyectos, que fomenten la convivencia y el respeto dentro del sistema. Esto incluye promover la igualdad de género, la integración de personas con discapacidad y el respeto entre los pasajeros; además, teniendo presente que el Metro de Medellín realiza procesos de expansión y modernización de sistemas de transporte, surgen desafíos, como el desplazamiento de comunidades para la adaptación de nuevas infraestructuras. Por tal razón, las trabajadoras sociales se hacen partícipes de los proyectos, en los cuales gestionan los procesos de forma humana y respetuosa, para garantizar que las comunidades involucradas, comprendan y se adapten de manera positiva a los cambios, lo cual facilita la transición, mediante la participación activa de las personas involucradas.

Por otra parte, el trabajo social también promueve el mejoramiento de la vida de los empleados, mediante la implementación de temas y procesos relacionados con la salud mental, el manejo del estrés laboral, la resolución de conflictos, y la mejora de las relaciones laborales, contribuyendo a un ambiente de trabajo más sano y productivo.

A su vez, los resultados de esta investigación posibilitan el reconocimiento de la intervención realizados hoy en día las profesionales de Trabajo Social en la organización Metro de Medellín, lo cual favorece a tener una mayor claridad sobre las responsabilidades y las competencias necesarias para ejercer en organizaciones que comprenden la movilidad; logrando, igualmente, la identificación de mejores prácticas, enfoques y desarrollo de programas más efectivos, en pro del bienestar social. Del mismo modo, los hallazgos de esta investigación dan

cuenta de otros aspectos relevantes a tener presentes en el ejercicio del trabajo social, de cómo las profesionales destacan por su liderazgo y capacidad de gestión e innovación.

Del mismo modo, da a conocer cómo las trabajadoras sociales llevan su intervención profesional de forma permanentemente, interdisciplinar, con otros profesionales, reconociendo así la importancia del trabajo en equipo, junto con actores claves, para abordar los desafíos sociales, ambientales y económicos, lo cual permitiría evidenciar las barreras y los retos que profesionales de trabajo social enfrentan, al trabajar en organizaciones centradas en sistemas de transporte masivo y así llevar a cabo acciones que aborden estos obstáculos.

Por lo tanto, los resultados de esta investigación mejoran la visión sobre la importancia de la profesión, al demostrar la relevancia de la intervención que las trabajadoras sociales ejecutan en pro del desarrollo de la organización, visibilizando el potencial que se posee para enriquecer los objetivos y misiones de las organizaciones, mejorando la calidad de los servicios, contribuyendo a un enfoque más sostenible y mitigando los impactos negativos generados en la sociedad. De esta forma, se da cuenta de la significancia de tener la capacidad como profesionales, de crear estrategias equitativas y justas para todas las partes involucradas.

Finalmente, las y los profesionales que lean esta investigación, podrán aprender de cómo el Trabajo Social puede contribuir, desde el sentido de su intervención, a los principios y objetivos de las organizaciones de transporte masivo, identificando áreas que abordan desafíos presentes en la cotidianidad, desde lo social, cultural y económico, profundizando en el desarrollo de estrategias de intervención que promuevan la educación, la participación y la transformación social en todas sus esferas. Así mismo, se encontrarán las motivaciones, significados, desafíos, cargos, funciones, estrategias, metodologías y teorías que las trabajadoras sociales le dan a su intervención, reconociendo la importancia de que las y los profesionales puedan ejercer su labor en una organización o ámbito, de modo que les genere satisfacción y felicidad.

3 Objetivos

3.1 Objetivo general

Identificar, a través de las experiencias de las trabajadoras sociales, el sentido que dan a la intervención profesional, en la organización de transporte masivo Metro de Medellín.

3.2 Objetivos específicos

- Comprender, a través de relatos, cómo las profesionales de trabajo social significan su intervención en organizaciones de transporte masivo, y cómo esta intervención se relaciona con su quehacer profesional.
- Conocer las motivaciones que llevan al profesional en trabajo social, a desarrollar su intervención en organizaciones de transporte masivo, para dar cuenta las razones que impulsan su quehacer profesional.
- Describir las prácticas y funciones que desarrollan las profesionales en trabajo social, dentro de la organización y cómo estas prácticas aportan al cumplimiento de los objetivos de la organización.

4 Referentes teórico, conceptual y contextual

*“El conocimiento consiste en información organizada;
la sabiduría, en la vida organizada.”*

-William James.

En el desarrollo de este capítulo, se abordarán los referentes teórico, conceptual y contextual que sustentan la investigación. En primer lugar, se presentarán las teorías que fundamentaron y permitieron la comprensión de este análisis, proporcionando una base sólida para la interpretación de los datos. En segundo lugar, se definirán los conceptos fundamentales, utilizados a lo largo del trabajo, los cuales ayudan a clarificar su comprensión y aplicación en el contexto de la investigación. Finalmente, se explorará el contexto en el cual se enmarca el estudio, incluyendo las condiciones históricas, sociales, económicas y culturales, lo que sienta las bases para una investigación fundamentada.

4.1 Referente teórico

Este estudio fue abordado desde el paradigma interpretativo comprensivo. Del concepto de paradigma, se acota que comienza a ser utilizado de manera más amplia, a partir de su presentación por Khun, en *La estructura de las Revoluciones científicas*. Para este autor, un paradigma es un “sistema coherente, no sólo de teorías científicas, sino también de metodologías, formas de concebir la realidad, valores compartidos, ejemplares de investigación tácitamente aceptados como modelos, etc.” (Khun, 1971, citado por Burgardt, 2004, p. 4).

El paradigma interpretativo renuncia a la postura objetivista de la explicación y postula la búsqueda de la comprensión. Según González (2001), en este “carece de sentido la pretensión de establecer un saber de tipo causal en las ciencias sociales, aunque esto no tiene por qué suponer una carencia de rango científico, como alternativa se propone la búsqueda de la comprensión” (p. 232). Seguido, a través de este paradigma, el conocimiento social, el cual posee unas características genuinas que lo diferencian del conocimiento social nomotético, formulado en leyes generalizables, propio del positivismo. El conocimiento interpretativo es un conocimiento fundado

o enraizado en los ámbitos sociales, puesto que está basado en las experiencias, en el campo del investigador y de los participantes.

De ahí que se indagó sobre las experiencias de las profesionales, ya que, desde el campo del trabajo social, implica que las trabajadoras sociales incorporen un enfoque de interpretación, para comprender las experiencias y perspectivas de los individuos y las comunidades con quienes trabajan. Finalmente, desde la perspectiva interpretativa, de acuerdo con González (2001), la teoría se concibe:

Como una manera opuesta a los enfoques positivistas, en estos, la teoría suministra la pauta a partir de la cual se conducirá la práctica educativa, en cambio el paradigma interpretativo aspira a explicar los significados subjetivos asignados por los actores sociales a sus acciones, así como a descubrir el conjunto de reglas sociales que dan sentido a las actividades sociales. (p. 244)

Por tanto, este paradigma es crucial en investigaciones en las Ciencias Sociales, porque se centra en la perspectiva de los participantes, enfocándose en la interpretación de significados y contextos, comprendiendo la realidad social, desde la perspectiva de ellos, permitiendo así captar la complejidad de las experiencias humanas. Este paradigma permitió acercarnos a las profesionales y escuchar sus experiencias, no desde un asunto generalizado, sino desde la subjetividad de cada persona, teniendo así la oportunidad de escuchar lo que siente, su mirada al accionar y su empoderamiento a la hora de intervenir, ayudando a comprender estas experiencias, al identificar la diversidad de significados que pueden habitar en estas.

Bajo la orientación del paradigma comprensivo, fueron fundamentales los aportes del interaccionismo simbólico, en tanto permitió entender el proceso investigativo y las categorías abordadas. Para Miguel Martínez (2002), el interaccionismo simbólico se centra en comprender la manera de asignar significados a símbolos en el lenguaje hablado o escrito, así como en el comportamiento, durante la interacción social de cada sujeto; propósito que también orientó esta investigación, ya que está centrada en analizar el sentido de los significados otorgados a la intervención profesional. De ahí la pertinencia de los aportes de esta corriente de pensamiento.

Por su parte, Herbert Blumer (1969, citado por Arredondo y González, 2017) establece que el enfoque metodológico del interaccionismo simbólico descansa en tres premisas fundamentales:

Primeramente, los seres humanos actúan en relación con los objetos del mundo físico y otros individuos en función de los significados que esos objetos tienen para ellos. Seguido, estos significados surgen de la interacción social, que comprende la comunicación en un sentido amplio. Convirtiéndose esta en algo simbólico, ya que implica el uso de lenguaje y otros símbolos que al momento de comunicarnos logran adquirir significados. (p. 23)

Además, los significados se establecen y modifican mediante un proceso interpretativo. Los sujetos seleccionan, ajustan, suspenden, reorganizan y transforman los significados, en función de la situación y la dirección de su acción. Estos significados actúan como instrumentos para guiar y dar forma a la acción, siendo utilizados y revisados en un proceso interpretativo.

Dicha teoría ayudó a tener una mirada más amplia sobre la realidad social, desde un punto de vista más subjetivo, desde el cual cada persona expone sus vivencias, de acuerdo con su experiencia personal, en el marco de su intervención profesional. Al igual, permitió tener un enfoque cualitativo, ya que permite reflexionar e interpretar sobre las diferentes realidades sociales; del mismo modo, poder acercarse a las profesionales, con el objetivo de estudiar el sentido que le dan los actores sociales a su realidad, durante las intervenciones; reconociendo que, es a partir de esto, los sujetos le otorgan significados a la forma del porqué o cómo accionan, y las cosas que rodean su entorno, siendo una construcción individual de cada sujeto.

A su vez, el campo de conocimiento de estudios organizacionales aportó a la teoría, puesto que, desde el punto de vista metodológico, las preguntas de investigación, dentro de los estudios organizacionales, se dirigen a la búsqueda de comprensión de sus procesos y las interacciones entre los diversos factores que intervienen en las organizaciones; de manera que reconstruyen e interpretan procesos complejos de significados. En ese sentido, “los estudios organizacionales buscarán la captación y reconstrucción de significados” (Gonzales, 2014, p.48). Todo esto tiene que ver con el objetivo del proyecto de investigación, el cual se orienta en conocer todas aquellas interacciones y significados que las profesionales les brindan a sus procesos de intervención, dentro de la organización.

4.2 Referente conceptual

4.2.1 Sentido

El término sentido ha tenido diferentes definiciones y maneras de ser concebido, las ramas de las ciencias sociales que más lo han estudiado son la filosofía, sociología y la psicología; no obstante, si bien, desde el trabajo social no ha sido lo suficiente abordado, para darle una definición al término como tal, sí existe producción teórica que aborda el sentido, desde el actuar profesional en la vida cotidiana.

Ahora bien, los sociólogos Berger y Luckman, en su obra *Construcción de la realidad*, hablan de la sociología del conocimiento, haciendo alusión al concepto sentido, como un “aglomerado de experiencias que expresan el proceso de representarse la realidad y las representaciones como la objetivación en prácticas, valores, creencias y orientaciones de la realidad que se generan en la intersubjetividad” (citado por Aenlle, 2020, p. 30); teniendo en cuenta que esto es algo que surge desde la conciencia de cada individuo.

Seguido, el sociólogo y economista Max Weber hace una interrelación entre el accionar del sujeto y el sentido, indicando que este último:

implica la subjetividad del pensar o sentir y otorga al individuo la posibilidad de razonar su propia acción. Toda acción social tiene un sentido, es el sujeto quien otorga el sentido a su hacer y en este sentido tiene lugar la nomología medio-fin. (Weber, 1969, citado por Hernández, 2006, p. 4).

Así, el sentido es algo que se construye a partir de la subjetividad; por medio de este, se define y decide un accionar, teniendo en consideración que surge desde una mirada reflexiva y crítica, de modo que los sujetos hacen para cada experiencia vivida anteriormente; otorgándoles significados a las formas del por qué o cómo accionan, y las cosas que rodean su entorno, siendo una construcción individual de cada sujeto, dejando ver así que el sentido y la intervención no son dos términos aislados, por el contrario, por medio de este, las y los profesionales intencionan su intervención, otorgándole significado, a mismo tiempo que reflexionan sobre este.

4.2.2 Intervención profesional

Continuando la relación entre el sentido y la intervención profesional, se posiciona a través de la investigación, “significando la intervención profesional desde la experiencia de trabajo social”, donde se conceptualizó, teniendo en cuenta el interaccionismo simbólico y que, para comprender los significados, remite al análisis de los actos, las interacciones que los profesionales sostienen con la realidad, cómo la nombran y relacionan con ella, y qué utilidad tiene cada uno de los componentes de la intervención.

En este contexto, la participación profesional se asume como un procedimiento complejo, que demanda una reflexión crítica constante, mediante un diálogo entre los elementos y el conocimiento, generado a su alrededor (Mosquera & Ramírez, 2012). Esto se desarrolla dentro del marco de la política social, el cual guía la práctica profesional y el entorno de la realidad abordada.

Según dicha investigación, la intervención profesional, conforme a las experiencias de las trabajadoras sociales, es entendida como un proceso de construcción y transformación de lo social, producto de las interacciones dadas en un escenario y contexto determinados. Por tal motivo, resultaría impensable una construcción del significado del concepto, sin considerar las interacciones y las vivencias de las y los profesionales, es decir, esta construcción es el resultado de las interacciones y reflexiones generadas alrededor de la intervención profesional, desde la cual, “el profesional reflexiona constantemente en torno a lo que se hace y se espera, y a la concepción de sujeto que desde las políticas y proyectos sociales se propone” (Mosquera y Ramírez, 2012, p. 49).

Por su parte, la intervención profesional del Trabajo Social es una disciplina fundamental, la cual posibilita el bienestar y el desarrollo social, centrándose en el apoyo y la gestión para enfrentar desafíos que atraviesa la sociedad en general, tal como lo menciona Barranco (2004) comprendemos que la intervención en el trabajo social se entiende como la práctica llevada a cabo por profesionales de trabajo social en colaboración con individuos, grupos y comunidades. Sus metas se centran en superar los impedimentos que dificultan el progreso en el desarrollo humano y en la mejora de la calidad de vida de la población en general (p. 79).

De este modo, en dicha investigación, según Martínez (2003, citado por Barranco, 2004), la intervención profesional busca mitigar los impactos que generen dificultades, en cuanto al curso normal del desarrollo humano y la equidad social, enfocado así, en acompañar, asistir y capacitar a las personas en su trayectoria de vida, contando con la utilización de recursos políticos y la implementación de respuestas innovadoras, mediante el apoyo del potencial solidario de las personas, para que así logren ser más autónomas, recurran más a la participación y tengan libertad de elegir.

Por ende, esta se manifiesta como una forma de acción social, que se lleva a cabo de manera explícita y, a su vez, incorpora todos dichos principios, los cuales integran el ser como persona o la profesional en conjunto, con enfoques metodológicos, lo cual resalta la importancia que, dentro de la intervención, se consideren valores éticos, las creencias y las estrategias orientadas hacia el cambio y el desarrollo social.

A su vez, Camelo y Cifuentes (2006) sostienen que “la intervención profesional se puede comprender en el marco de una estructura conceptual que incluye conceptos como acción social, práctica social, profesión e intervención” (p. 7). Por su parte, Coletti y Linares (1997) hacen referencia al término de intervención así: “alude al quehacer profesional orientada a unos objetivos concretos y/o generales desarrollados paralelamente con personas que motivan su labor” (p. 6).

De igual forma, Bueno (2010) afirma que:

desde la intervención existen diferentes dinámicas sociales en las que se encuentran sumergidos los actores que intervienen dentro del ejercicio profesional, y es precisamente en esa dinámica donde se construye el objeto de intervención profesional, entiendo este como situación o problemática que demanda un cambio, para poner en marcha la intervención dentro del quehacer profesional es importante tener en cuenta a los sujetos sociales, la intencionalidad con la que intervienen, la fundamentación y propuestas metodológicas orientadas al mejoramientos de las condiciones sociales. (p. 7)

Así que, para definir el concepto de intervención profesional, se acogieron dos artículos académicos que se ajustan más al enfoque investigativo, entendiendo que:

la intervención profesional no se reduce a la dimensión técnico-instrumental; en esencia es un proceso que exige un propósito que la oriente tanto desde el pensar como desde el hacer, unos respaldos teóricos y ético-políticos que la fundamenten y le permitan comprender la acción social. (Muñoz & Vargas, 2015, p. 50)

Por ende, a pesar de que la intencionalidad de la intervención se enfoca en resultados y productos, su esencia se plasma en su saber-hacer fundamentado. Así que, desde este horizonte de comprensión, se consideró la definición proporcionada por Muñoz y Vargas (2015), de intervención profesional, para abordar el tema investigativo, entendida hoy:

como una acción social articuladora del pensar y del hacer, desde dimensiones fundamentadas, críticas, reflexivas y transformadoras, implica ampliar las formas de entender y asumir la relación teoría-práctica en la intervención, en tanto se configura en medio de simultaneidad de contradicciones, intereses e intenciones que implican trascender del plano de lo operativo al terreno de la complejidad, en el que la teoría y la realidad sean reconocidas en su interdependencia, en su dialogicidad, para hacer posible la comprensión y la acción. (p. 57)

La intervención desde el Trabajo Social es un esfuerzo por ver, más allá del horizonte que ha dejado la perspectiva convencional de la acción profesional; de manera que es una profunda vocación por transformar la acción, en un quehacer humano comprometido con el bienestar, con la calidad de vida y el ejercicio pleno de los derechos de las poblaciones; es un intento por construir significados, a partir de los discursos de los sujetos profesionales, en función de respetar individualidades y apoyar la construcción de ciudadanos y ciudadanas; es un intento por crear espacios de aprendizaje para multiplicar las fuerzas del compromiso; y es buscar el desarrollo de capacidades en los seres humanos.

Esto es precisamente lo que busca la intervención, al momento de actuar en cualquier proceso organizativo, buscar el desarrollo de las capacidades humanas, que no es un proceso ajeno a las organizaciones cuyos objetivos son prestar un servicio público de transporte masivo, dado que este también busca mejorar la calidad y el bienestar social de quienes impacta indirecta o directamente.

4.2.3 Transporte masivo

El transporte y la movilidad son, junto con otros factores, los que han permitido históricamente el desarrollo y fortalecimiento de la sociedad humana alrededor del mundo, debido a que, principalmente, mediante estas se puede transmitir comunicaciones en todos los niveles entre los diferentes individuos; al mismo tiempo que permite apropiarse, transformar y construir el espacio a su alrededor (Pinzón & Yamir, 2012). Al cabo de los siglos, y a medida que las ciudades crecen, las necesidades también aumentan; por tal razón, desde mediados del siglo XIX, el transporte ha adquirido paulatinamente un carácter cada vez más importante en las sociedades, contribuyendo y promoviendo la expansión de las aglomeraciones urbanas. Tal como lo expone Anthony Giddens (1995), este fenómeno facilitó la “diversificación de las formas de producción económica y social e intensificó las relaciones sociales a través del espacio, incrementando las redes de interdependencia entre individuos y comunidades” (citado por Hernández, 2006, p. 5); situación que produjo un incremento constante de la demanda de transporte, generando, además, la necesidad de estructurar nuevos y cada vez más complejos, eficientes y accesibles sistemas de transporte, entre y dentro de los diferentes centros urbanos.

Ahora bien, como lo dice Pinzón (2012), los sistemas de transporte público urbano masivo:

son sistemas compuestos generalmente por vehículos de gran capacidad para el transporte de pasajeros, las velocidades de operación son altas ya que cuentan con vías o corredores segregados, el acceso a los vehículos por parte de los usuarios se realiza de forma ágil y segura ya que el sistema posee estaciones o terminales de acceso segregados del espacio público, la distancia entre paradas es variable, los horarios son establecidos con anterioridad y su cumplimiento es estricto. (p. 23)

Por ende, el transporte público se convierte en una herramienta fundamental para solucionar los problemas de transporte humano y lograr una ciudad eficiente y equitativa, ya que este tipo de transporte es más óptimo en temas de consumo energético, pasajeros transportados, unidad de espacio, e impactos ambientales.

Según el ministerio de transporte en Colombia, el transporte masivo es un sistema de transporte, que tiene la capacidad de movilizar a un gran número de personas de manera eficiente,

segura y accesible. Este tipo de transporte está diseñado para cubrir rutas urbanas e interurbanas, permitiendo el traslado de pasajeros a grandes distancias, dentro de una ciudad o entre diferentes ciudades, de manera organizada; es un servicio que se presta a través de una combinación organizada de infraestructura y equipos, y que, a su vez, da respuesta a un porcentaje significativo de necesidades.

De este modo, la intervención de las profesionales de trabajo social en sistemas de transporte masivo, como el Metro de Medellín, está estrechamente vinculada a los desafíos sociales y culturales del contexto urbano. Las dinámicas de la movilidad en la ciudad de Medellín reflejan problemáticas y situaciones más amplias, como la desigualdad social, la exclusión, la seguridad y la convivencia. Es así como el trabajo social aporta un enfoque para abordar dichas realidades, dentro de lo que representa el transporte público masivo. Esta intervención se convierte en un puente entre las necesidades humanas y las capacidades del transporte masivo para responder a estas, lo que refuerza el concepto de transporte masivo como motor de inclusión social y desarrollo urbano.

4.3 Referente contextual

Este estudio se desarrolló en la empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada-Metro de Medellín Ltda, la cual fue pensada en el año 1979, con el fin de construir y operar un sistema de transporte masivo, que ofreciera desarrollo y calidad de vida a la ciudad de Medellín y a sus habitantes, motivo por el cual, el municipio Medellín y el departamento de Antioquia realizaron el proceso de estudios, la viabilidad técnica y económica, ejecutada por la firma *Mott, Hay & Anderson Ltda*; pero no fue hasta 1982, cuando el proyecto fue aprobado para su elaboración, por el Gobierno Nacional y su Consejo Nacional de Política Económica y Social, autorizando el 100% de los recursos necesarios para su construcción y, a su vez, en 1984, contratar con firmas alemanas y españolas.

Más adelante, el 30 de noviembre de 1995, se inició el servicio comercial en el tramo Niquía-Poblado de la Línea A; posteriormente, la red se extendió hasta Itagüí, con 4 estaciones más, y abarcando de Oriente a Occidente, se construyó la Línea B, comprendida entre las estaciones San Antonio-San Javier. Actualmente, el Metro de Medellín cuenta con 27 estaciones de trenes,

los cuales conforman las Líneas A y B, que se extienden por todo el Valle de Aburrá, recorriendo los municipios de Bello, Medellín, Itagüí, Envigado, Sabaneta y la Estrella.

A lo largo del tiempo, el Metro de Medellín ha ido evolucionando en lo referente al servicio de transporte, pues en agosto de 2004, se inauguró la Línea K, metro cable del nororiente, y en marzo de 2008, la Línea J hacia el occidente, los cuales posibilitan la conexión de estas áreas de la ciudad con las zonas sur, centro y norte con mayor facilidad. En 2011, se inician operaciones con rutas integradas de buses Línea 1; en 2016 comenzó el servicio comercial del Tranvía de Ayacucho y el 10 de junio de 2021, se inauguró la última línea de metro cable línea P picacho.

Actualmente, la empresa cuenta con 27 estaciones de trenes, 6 líneas de metro cable, líneas de buses de tránsito rápido (1, 2 y O), el tranvía de Ayacucho y en proceso de planeación y ejecución, el Metro de la 80, todo operando, como lo menciona la empresa, “aplicando el principio de la Movilidad Sostenible, con energías limpias y generando un gran beneficio social reconocido internacionalmente como Cultura metro.” (Metro de Medellín, s.f, párr. 14).

Su direccionamiento estratégico va orientado a unos grupos de interés específicos, a través del reconocimiento de sus necesidades y expectativas; de manera que la organización orienta la ejecución de sus procesos y estrategias que impacten positivamente los requerimientos de dichos grupos, los cuales son: usuarios, gente Metro (empleados), comunidad, proveedores, transportadores, clientes comerciales, junta de socios y junta directiva, Estado (instituciones públicas de orden nacional), sindicatos, periodistas y líderes de opinión, aliados y gremios y asociaciones.

Es así como el Metro de Medellín, dentro de su gestión social, implementa un programa representativo para la organización, reconocido como Cultura Metro, del cual se crearon diferentes programas, con actividades que están sujetas a cuatro estrategias claves, con las que, mediante la educación y el trabajo, generan el relacionamiento con la comunidad y se posibilita el desarrollo humano y social. Dichas estrategias son conocidas como Amigos Metro, Comités Institucionales, Diálogo comunitario y Jornadas de integración y convivencia, las cuales gestionan la educación y la cultura, para que la comunidad adquiera y fortalezca sus competencias y habilidades para la vida y el relacionamiento social.

De este modo, el análisis del Metro de Medellín como referente contextual permitió entender que el sistema de transporte masivo puede ser un ámbito estratégico para implementar intervenciones sociales, las cuales contribuyan al bienestar de la población, a la cohesión y al

fortalecimiento del tejido social. Este contexto enriqueció el propósito de la presente investigación, visibilizando y analizando la intervención profesional que desarrollan las trabajadoras sociales de, Metro de Medellín, donde demostraron su aporte fundamental a la consolidación de un transporte masivo humano y transformador.

5 Metodología

"El conocimiento nos da la libertad de elegir, el poder de comprender y la capacidad de transformar." – John Dewey

Para llevar a cabo el objetivo principal de la investigación, aplicamos una metodología para responder el mismo. En este capítulo está el enfoque de la investigación y el método; al igual, los instrumentos y las técnicas de recolección de datos empleadas para obtener información; finalmente, las técnicas de clasificación y análisis de datos para organizar la información recolectada y obtener los hallazgos, los cuales permitieron generar las conclusiones de la investigación.

5.1 Enfoque del estudio

La presente investigación se enmarca en el enfoque cualitativo, el cual se fundamenta en una lógica y un proceso que posibilita la exploración, descripción y comprensión de diversas realidades sociales. Con este enfoque se busca generar información que recopile emociones, experiencias, significados y subjetividades.

Según Galeano (2012), la investigación cualitativa no constituye solamente una manera de aproximarse a las realidades sociales para indagar sobre ellas, ya que sus propósitos se inscriben también en un esfuerzo de naturaleza metodológica y teórica, producto de un cambio paradigmático de amplia significación, que resultó de una política muy productiva sobre los soportes, desde los cuales se había sostenido hasta entonces la investigación empírica. A esto, se podría denominar "giro en la mirada", el cual:

puso en cuestión los universalismos y los enfoques estructurales para situar la mirada en el sujeto de la acción, en sus contextos particulares con sus determinaciones históricas, sus singularidades culturales, sus diferencias y las distintas maneras de vivir y pensar sobre los grandes y los pequeños acontecimientos y situaciones por las que han cruzado sus historias personales. (p. 11).

Dado a que la investigación cualitativa permite tener una mirada subjetiva de la realidad de las y los sujetos, conociendo así la manera en que construyen y dan significado a su realidad, se hizo pertinente adoptar dicho enfoque, teniendo en cuenta el propósito de conocer los significados que las trabajadoras sociales han otorgado a su accionar profesional, por medio de sus interacciones en la organización, lo cual permite explorar a profundidad las experiencias, percepciones y significados; al mismo tiempo, obtener una comprensión más holística y contextualizada sobre la intervención.

Del mismo modo, el enfoque cualitativo de investigación es un complejo de argumentos, visiones y lógicas de pensar y hacer, algunas de ellas con relaciones de conflicto; y como un conjunto de estrategias y técnicas, con ventajas y desventajas para objetos particulares, en circunstancias específicas. Además:

Las limitaciones de una estrategia motivan la introducción de variantes en su aplicación o que sea combinada con otras dentro de un proyecto de investigación. Los métodos cualitativos parten del supuesto básico de que el mundo social es un mundo construido con significados y símbolos, lo que implica la búsqueda de esta construcción y de sus significados. (Galeano, 2012, p. 21)

Por ende, este enfoque posibilita emplear métodos y técnicas que posibiliten el análisis del contenido, comprendiendo mejor las perspectivas y los contextos sociales que influyen, en el sentido que las profesionales le otorgan a su intervención; como también la flexibilidad para la adaptación a situaciones dinámicas y cambiantes, en donde se exploren líneas de estudio que nutran la construcción de significados.

5.2 Método

En aras de proporcionar el abordaje profundo y detallado de las experiencias de las trabajadoras sociales y las complejidades de estas, se eligió el método estudio de caso, el cual permitió tener un abordaje integral de las perspectivas de las trabajadoras sociales de la organización Metro de Medellín, y al tener un enfoque en un caso particular, fue posible contextualizar la situación en un espacio real, lo que proporciona una comprensión más precisa y

aplicable al campo profesional del Trabajo Social. Igualmente, este método ayudó a generar información oportuna y concreta, que da respuesta a los objetivos del tema planteado, teniendo una visión más amplia de la organización y del quehacer profesional, enfocado dentro de la misma.

El estudio de caso como método permitió identificar el sentido que le dan a la intervención profesional las trabajadoras sociales, en la organización de transporte masivo Metro de Medellín, entendiendo que “el análisis incorpora el contexto (temporo-espacial, económico, político, legal), lo que permite una mayor comprensión de su complejidad y, por lo tanto, el mayor aprendizaje del caso particular” (Durán, 2012, p.128). Esta comprensión detallada y amplia sobre los diferentes ámbitos organizacionales nutre el aprendizaje, ya que, siendo abordado de manera holística, promueve una asimilación más profunda de los datos recolectados.

En su implementación dentro de la investigación, se propusieron las siguientes fases, señaladas por Chaves (2012):

Selección y definición del caso: Se identificaron y definieron las categorías principales de la investigación, así mismo, los sujetos que proporcionaron la información, los cuales debían ser trabajadores(as) sociales, que desarrollaran su intervención organizaciones de transporte masivo y que libremente desearan participar de la investigación.

Elaboración de una lista de preguntas: Tras ubicar el fenómeno, se realizaron un conjunto de preguntas que orientaron la recolección de la información, las cuales estuvieron basadas en tratar de dar respuesta a los objetivos de la investigación.

Localización de las fuentes de datos: Las estrategias para la recolección de información, primero, fue una revisión bibliográfica, la cual permitió el acercamiento a los conceptos y la viabilidad de la investigación. Seguido de esto, estuvieron los sujetos participantes, quienes fueron las cuatro trabajadoras sociales del metro de Medellín, donde se planteó el tema y los objetivos de la investigación. Posteriormente, se elaboró una entrevista semi estructurada, la cual se llevó a cabo, en un primer momento, de manera grupal y una individual; en un segundo momento realizamos de nuevo entrevistas individuales a dos de las participantes que contaban con la disponibilidad, debido a que fue necesario regresar a campo, porque se realizaron adecuaciones a los objetivos de la investigación. Cabe resaltar que este aspecto es transversal dentro de este método.

Análisis e interpretación: Para el análisis de información obtenida por parte de las entrevistas, se utilizó un sistema categorial elaborado en Excel, junto con una matriz semántica, para luego pasar a la interpretación de los resultados; también se emplearon fichas técnicas para clasificar y organizar la información por objetivo y por participante. El uso de estas tres formas de organizar y clasificar la información, permitió poder llegar en un primer momento a los resultados y hallazgos; y en un segundo momento a las conclusiones finales de la investigación.

Elaboración del informe: Este es un relato de manera cronológica y precisa de los eventos e información más relevante, describiendo de manera minuciosa el proceso con el cual se obtuvieron los datos.

La elaboración de dicho estudio de caso supone tener habilidades interpretativas para poder analizar la información recolectada, implica una inmersión profunda y rigurosa, con la cual se explique, de manera minuciosa, la comprensión que se obtuvo del contexto y los sujetos. La realización eficaz de un estudio de caso requirió de una planificación metodológica cuidadosa, la recopilación de datos relevantes, un análisis preciso de la información obtenida y una interpretación cuidadosa de los resultados. Esto requiere el uso de una variedad de herramientas y técnicas de investigación específicas de cada caso, que pueden incluir entrevistas, observaciones, análisis de documentos, estudios de seguimiento y otros métodos.

Dicho método representa una herramienta muy relevante, ya que posibilitó tener un enfoque holístico de un fenómeno o caso particular, que proporcionó una perspectiva detallada; de manera que se pudo obtener conocimiento significativo y aplicable.

5.3 Técnicas de recolección de datos

5.3.1 Entrevista semiestructurada

Para comprender mejor qué es la entrevista semiestructurada, es esencial tener una clara noción de lo que implica la entrevista en general. De acuerdo con Díaz et al. (2013), la entrevista es una herramienta valiosa en la investigación cualitativa, siendo más que una simple conversación; se trata de un diálogo con un propósito específico. La entrevista, como forma de comunicación interpersonal, busca proveer o recibir información, destacando su función analítica de la interacción

social. En este proceso, se enfatiza en el aumento del conocimiento mutuo entre los participantes a medida que se desarrolla la relación.

Ahora bien, dentro de los diferentes tipos de entrevistas, se eligió la entrevista semiestructurada, la cual se distingue por ofrecer libertad en la formulación de preguntas y respuestas, lo cual permite dentro de la investigación, poder tener la flexibilidad de elaborar diferentes preguntas, de acuerdo con las respuestas y las inquietudes que van surgiendo a lo largo del diálogo; aunque “en la entrevista semiestructurada también se decide de antemano qué tipo de información se requiere y en base a ello – de igual forma- se establece un guion de preguntas” (Folgueiras, 2016, p. 3), De esta forma, se profundiza en las subjetividades de cada una de las profesionales, pudiendo ampliar en sus definiciones y experiencias, para así obtener un acercamiento más profundo y espontáneo; de modo que sus respuestas fueron guías para definir nuevas preguntas, con las que se logró alcanzar el objetivo de dicha investigación.

Por lo anterior, se acota que también se tuvo en cuenta los distintos tipos de preguntas en una entrevista semiestructurada. Por un lado, están las preguntas descriptivas, las cuales buscan obtener narrativas extensas del entrevistado. Es crucial que el investigador tenga claridad sobre el tipo de respuesta que busca en este caso. Por otro lado, las preguntas bien estructuradas, que siguen un proceso previamente establecido por el entrevistador y las preguntas de contraste, las cuales son útiles para diferenciar elementos y confirmar diferencias entre ellos.

Díaz et al. (2013) destacan la importancia de que las preguntas sean sencillas, válidas, comprensibles, formuladas de manera oral, incluso, si están en un cuestionario escrito y adaptadas al conocimiento del entrevistado. Además, subraya la necesidad de evitar presuposiciones y enunciados sugerentes, para garantizar la objetividad del proceso entrevistador-entrevistado. En conclusión, la entrevista semiestructurada, al permitir flexibilidad en la formulación de preguntas, se convierte en una herramienta valiosa en la investigación cualitativa, facilitando la obtención de información rica y detallada. Así mismo, es importante resaltar que las entrevistas pueden realizarse de manera individual o grupal según decisión de los entrevistadores, en la entrevista individual se cuenta como mínimo dos personas entrevistador-entrevistado, y en la entrevista grupal son más de dos personas a entrevistar en el espacio.

5.3.2 Entrevistas: individual y grupal

La entrevista individual consiste en un diálogo con propósitos específicos, buscando de esta manera recibir información para un posterior análisis. Este tipo de entrevista fue utilizada para el presente trabajo, la cual se llevó a cabo con una profesional de la organización seleccionada Metro de Medellín, de forma presencial, en el área administrativa de dicha empresa. Esta entrevista fue pertinente para abordar aspectos puntuales, desde un punto de vista individual, que permitiera una comprensión profunda y detallada de los aspectos claves necesarios de los objetivos. A su vez, la entrevista individual posibilita generar un ambiente íntimo y seguro, donde la trabajadora social participante pudiera expresar de manera cómoda sus pensamientos y emociones, abierta y honestamente.

Igualmente, se tuvo como guía para su elaboración, lo especificado por Iñiguez (2008), lo cual permitió estructurar el hilo de la entrevista así: Primero, se realizó una presentación, con la cual se dio el agradecimiento por su colaboración y disposición para participar en la entrevista; se procedió con la presentación de las entrevistadoras y la entrevistada, diciendo el propósito con el cual se estaba realizando la entrevista, se estimó un tiempo aproximado de duración; y se leyó el consentimiento informado para grabar y utilizar la información suministrada. Segundo, se empleó una pregunta introductoria para conocer a la trabajadora social y dar inicio a las preguntas ya formuladas para la recolección de la información. Tercero, nos aseguramos de haber obtenido la información necesaria para el análisis, y así se llegó al cierre de la entrevista, donde la trabajadora social pudo agregar algo más que considerada importante para el cierre, y se agradeció por su participación.

A su vez, se recurrió al método de entrevista grupal, debido a la disponibilidad de las asistentes. La entrevista grupal es una técnica que abarca el propósito de una entrevista individual, expuesto anteriormente; no obstante, cabe resaltar que, como su nombre lo dice, debe ser realizada a un grupo de interés y debe contar con dos o más personas a ser entrevistadas, en este caso, a la tres de las cuatro trabajadoras sociales, pertenecientes a la organización, quienes, si bien no se encuentran en las mismas áreas, cumplen funciones que se conectan entre sí. Cabe resaltar que la entrevista fue semiestructurada, permitiendo flexibilidad, a la hora de abordar las preguntas.

5.4 Técnica de análisis de datos herramienta

5.4.1 Matriz de datos construcción manual en Excel (sistema categorial)

Para la técnica de análisis de datos como herramienta, se formuló una matriz de datos en Excel de construcción manual, la cual es un sistema categorial, donde se registró toda la información suministrada por las participantes en las entrevistas semiestructuradas y grupales realizadas; con dicha información registrada y organizada, se pudo dar paso al análisis; por consiguiente, los resultados, hallazgos y conclusiones.

La matriz de análisis, llamada sistematización y triangulación de información de datos cualitativos, en la cual se creó una tabla en Excel, para primero sistematizar la información, “la finalidad del registro y la sistematización de la información es ordenar y clasificar su gran volumen y proceder a sintetizar y categorizar los datos” (Galeano, 2012, p. 51). Por tanto, allí se pusieron los datos más importantes del proyecto de investigación, como la pregunta, el objetivo general, los objetivos específicos, las categorías, subcategorías y las técnicas de recolección de información. De esta forma, se sistematizó la información más relevante recolectada, por medio de las técnicas, y que responden a cada uno de los objetivos específicos; del mismo modo, a las categorías de la investigación (Ver anexo: Sistema Categorial).

Por lo anterior, se hizo necesario crear unas fichas técnicas y una matriz semántica, las cuales fueron de gran utilidad para sistematizar la información. de acuerdo con cada objetivo específico, observable, categorías, participante e interpretación. Estas se construyeron, con base en las transcripciones de las entrevistas, su objetivo fue plasmar los aportes más significativos y valiosos de las mismas, de forma más puntual; de manera que fueron una lupa para tratar de hallar respuesta a los objetivos y a la pregunta de investigación. Seguido de esto, está la triangulación y confrontación entre datos, conceptos y fundamentos teóricos que orientan el estudio (Ver anexo: Ficha Técnica y Matriz Semántica).

La triangulación de información es el último paso para la escritura del análisis de los hallazgos de la investigación, en la cual se contrasta la información que cada participante dio en las entrevistas, buscando convergencias y divergencias, respecto a las categorías y objetivos (Ceballos, 2020). Se trata de un análisis comparativo en 3 partes, de ahí su nombre (triangulación),

donde se analiza la información suministrada por los participantes, el análisis de los investigadores y las teorías soportan el proyecto de investigación.

Finalmente, según Galeano (2012), el análisis es un proceso permanente dentro de la investigación, de principio a fin, es secuencial e interactivo (entre los datos y los fundamentos teóricos).

Mediante el análisis, el investigador devela categorías y patrones de los datos, en tanto su sentido se muestra en los textos emergentes que sugieren otras relaciones y explicaciones y nuevas formas de análisis, para llegar a la estructuración de un texto integrado (Galeano, 2012, p.74).

5.5 Aspectos éticos

En cuanto a los aspectos éticos tenidos en cuenta, fue de suma importancia contar con los diálogos, los cuales posibilitaron la autorización de realizar la investigación con las trabajadoras sociales del Metro de Medellín. Dichos diálogos fueron esenciales para obtener los permisos de manera formal y legal para acceder a la información, según los objetivos de la investigación y así legitimar la actividad investigativa (Ver anexo: Consentimiento Informado)

Como instrumento de recolección de datos, se acudió a las entrevistas semiestructuradas, como fuente primaria de información, para lo cual fue indispensable la realización y posterior diligenciamiento de consentimientos informados, los cuales, como lo indica Ramos (2012), garantizan la ética profesional, los estándares legales del proceso investigativo y el respeto hacia los participantes. De ahí que se optara por plasmar toda la información relacionada con el estudio que se realizó, acorde con los objetivos del mismo, lo cual permitió que las trabajadoras sociales tomaran la decisión de participar en la investigación; conociendo de antemano toda la información y participaran de forma voluntaria, asegurando su autonomía y protección de sus derechos.

[illegible]

6 Hallazgos

*“El verdadero liderazgo no es sobre ser invulnerable,
sino sobre empoderar a otros.”*

-Simón Sinek

En este capítulo se presentan los hallazgos sobre esta investigación significativa, del sentido de la intervención profesional del trabajo social en la organización Metro de Medellín, la cual se enfocó en entender las prácticas y estrategias utilizadas para abordar las dinámicas que emergen en el entorno del transporte masivo. Además, el sentido que las profesionales en trabajo social le otorgan a su quehacer.

Dentro de la investigación, se logró contar con la participación de cuatro profesionales en trabajo social, pertenecientes a la organización de transporte masivo Metro de Medellín, quienes se han destacado a lo largo de su vinculación con esta empresa, al pertenecer a cargos laborales diversos. Esto les ha permitido, dentro de su quehacer profesional, explorar diferentes formas de ser y hacer desde la profesión.

Se parte con la profesional Adriana Sánchez, quien actualmente se desempeña como jefe del Área de Gestión Social, con 22 años de experiencia dentro de dicha organización, ha ocupado diferentes cargos y ha hecho parte de diferentes procesos. Así mismo, María Paulina Gaviria, con 18 años de experiencia en el Metro de Medellín, hace parte de la Agencia Social y de Servicio al Cliente. Además, Beatriz Cardona es profesional en Gestión del Talento Humano, con 12 años dentro de la organización, promueve y lidera procesos de Cultura Metro. Por último, la trabajadora social Claudia Zapata, profesional 1 en la Gerencia de Planeación para el área de ejecución de proyectos lleva desempeñándose como trabajadora social en el Metro de Medellín hace 9 años. En la siguiente tabla se puede observar de forma sintetizada la información mencionada:

Tabla 2*Profesionales entrevistados*

Nombres	Cargo actual	Tiempo en la organización
Adriana Sánchez.	Jefe del Área de Gestión Social.	22 años.
Maria Paulina Gaviria	Agencia Social y de Servicio al Cliente.	18 años.
Beatriz Cardona.	Gestión del Talento Humano.	12 años.
Claudia Zapata.	Gerencia de Planeación para el área de ejecución de proyectos.	9 años.

6.1 Significando la intervención

Con relación a la búsqueda para comprender, a través de los relatos de las trabajadoras sociales, cómo significan su intervención en organizaciones de transporte masivo, y cómo esta intervención se vincula con su quehacer profesional, se encontró que los significados están asociados con los desafíos que encuentran en su vida laboral; del mismo modo, con las experiencias que han tenido a lo largo de su permanencia en la organización.

Es así como se identificó que una intervención profesional en sistemas de transporte masivo, debe darse desde un abordaje integral de las problemáticas sociales, dadas en las comunidades que se encuentran alrededor y son atravesadas por este sistema; así que, problemáticas como el crecimiento urbano, la diversidad cultural, salud mental, violencia de género entre otras, pueden afectar directamente en su funcionamiento y formas de relacionamiento al interior del sistema, lo que conlleva en sí grandes desafíos para el Trabajo Social, en miras de una intervención que busque mitigar o transformar dichas problemáticas, puesto que se debe pensar una intervención integral destacando que, si bien, se busca efectuar una intervención con miras de un comportamiento adecuado al interior del sistema, también, a nivel individual y comunitario, las

profesionales se encuentran continuamente involucradas en iniciativas sociales, educativas y culturales, desde las cuales buscan minimizar impactos negativos, reconociendo que el territorio urbano es un espacio dinámico y en constante transformación.

Tal como lo expresaron las siguientes entrevistadas:

Tenemos como una visión muy integral de las cosas, entonces, no nos quedamos como en un pedacito, sino que damos una mirada precisamente desde el territorio, o sea, es el territorio, son los temas culturales, son los temas sociales, son los temas políticos, y un trabajador social digo yo, pues, desde mi mirada tiene como esa capacidad integral de ver ese ser humano inmerso en todo eso. (M. P. Gaviria, comunicación personal, 30 de abril, 2024).

Retos todos los que estén atravesando las problemáticas de ciudad, porque las problemáticas de ciudad permean el metro, entonces, de manera permanente, estamos trabajando desde las iniciativas sociales, educativas y culturales (A. Sánchez, comunicación personal, 30 de abril, 2024 y 30 de septiembre, 2024).

Yo creo que esa mirada holista e integral es fundamental, y desde el trabajo social, eso es lo que nos permite hacer una mirada integral desde el ser para él hacer (M. P. Gaviria, comunicación personal, 30 de abril, 2024 y 30 de septiembre, 2024).

Según los testimonios mencionados, las trabajadoras sociales han podido significar su intervención, a través de un abordaje integral, el cual ha permitido reconocer al sujeto dentro de su contexto social, cultural y político, lo que facilita una comprensión más completa de las realidades a enfrentar. Por tanto, ayuda a identificar las diversas capas de las problemáticas que atraviesan los sujetos, grupos o comunidades, ofreciendo un camino más claro hacia soluciones efectivas y transformadoras. De esta forma, se asume una mirada y un abordaje integral, como lo menciona Acosta (s.f):

comprende una diversidad de dimensiones que transitan desde lo concreto y emergente hasta sus propias dimensiones históricas, culturales, sociales y políticas, permitiendo

descubrir en esa trama compleja, necesidades que dan cuenta de insatisfacciones significativas en la vida de los sujetos, presencias que constituyen reales potencialidades para transformar situaciones problema. (p. 3).

En este mismo sentido, añade la trabajadora social, que “el trabajador social tiene una capacidad única de ver el territorio, la cultura, la política y lo social en su conjunto, lo cual es fundamental para desarrollar intervenciones efectivas y sostenibles” (M. P. Gaviria, comunicación personal, 30 de abril, 2024 y 30 de septiembre, 2024). Esta afirmación pone de manifiesto la importancia de tener una visión holística del entorno, con la cual no solo se intervenga el individuo aislado, sino también las dinámicas que configuran su existencia. Por ende, es significativo tener una mirada integral, la cual conlleve a entender que el sujeto no es un ser individual, sino un ser socialmente situado, que está influenciado por múltiples factores, los cuales trascienden lo personal. Así, se subraya la necesidad de entender las problemáticas de las comunidades desde todas sus dimensiones, con el interés de ofrecer soluciones no delimitadas en un solo aspecto, por el contrario, que consideren al ser humano en su totalidad.

Comprendiendo que la profesión del Trabajo Social reconoce que la sociedad es compleja y cambiante, las trabajadoras sociales enfrentan el desafío de adaptarse a esta dinámica constante; dándose cuenta que las necesidades de las comunidades evolucionan y requieren enfoques flexibles y creativos, motivo por el cual no deben ser personas cerradas, sino que se encuentren en constante formación, lo cual conduzca a no quedar aisladas ante el cambio. La constante adaptación también les permite continuar significando su intervención, en la medida en que refieren que su papel profesional dentro de la organización no es un proceso lineal, ya que, además, trae consigo experiencias diferentes diariamente, como lo menciona una de las profesionales:

Estar absolutamente dispuesto al dinamismo, porque aquí ningún día es igual (...) hay un dinamismo brutal, entonces, trabajar en el metro de Medellín también implica tener muy desarrollada la competencia de la adaptabilidad de la flexibilidad, de estar atentos y dispuestos a decir, incluso, bueno por aquí no fue, no me funcionó, me voy por otro lado, porque estamos todo el tiempo bocados a esas realidades, a mirar esos posibles aliados (A. Sánchez, comunicación personal, 30 de abril, 2024 y 30 de septiembre, 2024).

Por consiguiente, la intervención profesional debe ser dinámica y capaz de responder a los cambios producidos tanto en la sociedad como en los contextos específicos, donde se desarrollan los proyectos. Desde este lugar, se reconoce que las profesionales le han otorgado significado a desarrollar su labor en la organización, la cual no ha sido estática, sino que las ha llevado a un proceso de transformación personal, que les ha permitido construirse y deconstruirse constantemente, tras el desafío de adaptabilidad.

A su vez, desde el uso de la comunicación asertiva y la escucha activa, las profesionales significan su intervención, al verse situadas en un lugar empático, cuando desarrollan proyectos con los actores sociales, a quienes la organización Metro de Medellín, como medio de transporte masivo, impacta; tal como lo sostienen las profesionales entrevistadas:

En nuestra profesión, creo que uno de los aspectos más importantes es saber escuchar, y escuchar no es solamente que me pase por los oídos eso que me están diciendo; es poder observar tanto al otro, que yo sé que lo que me está diciendo no le está saliendo del corazón, el tono de voz con el que me está diciendo que está bien, no está bien, entonces ahí uno empieza hacer una serie de conexiones. (M. P. Gaviria, comunicación personal, 30 de abril, 2024 y 30 de septiembre, 2024).

Yo creo que esa posibilidad de sentarse a hablar, finalmente es lo que hago en el día a día acá, de escuchar líderes sociales, de tener conversaciones con quienes están de acuerdo o no, con lo que como Metro llevamos. (A. Sánchez, comunicación personal, 30 de abril, 2024 y 30 de septiembre, 2024).

Dado lo anterior, la comunicación asertiva y la escucha empática resultan fundamentales para establecer relaciones efectivas en los procesos de intervención profesional. La comunicación asertiva, definida como "la capacidad de expresar sentimientos, ideas u opiniones de manera respetuosa y sin agredir a los demás" (Marín, 2021, p. 1), se convierte en un estilo de comunicación propositiva, que facilita el relacionamiento con las personas que nos rodean. Empero, para que esta comunicación sea realmente efectiva, debe complementarse con la escucha activa, asumida como la capacidad de "interactuar con las personas, formulando y aportando opiniones o información en

el momento oportuno y de forma asertiva, y ser capaz de escucharlas y comprenderlas, manteniendo el rol y un encuadre profesional adecuado" (Barreto, 2017, p. 485).

Este enfoque subraya la importancia de generar diálogos horizontales con la comunidad, estableciendo vínculos respetuosos, colaborativos y empáticos, en lugar de intervenir desde una perspectiva externa y despectiva, lo cual implica un reconocimiento constante del valor del otro, es decir, de las personas y comunidades que serán impactadas por la intervención.

Esta forma de intervención es un desafío, especialmente cuando la organización lleva a cabo proyectos de expansión que requieren el desalojo de comunidades enteras. Estos procesos resultan ser particularmente complejos y tediosos, ya que las trabajadoras sociales, como caras visibles de la organización, deben enfrentar la resistencia de las comunidades, las cuales, a pesar de saber que el desalojo es inevitable, no quieren abandonar su territorio.

En este sentido, al momento de la toma de decisiones o en el desarrollo de su labor, las profesionales resaltan otro aspecto sustancial, la ética profesional, la cual se vuelve crucial, tal como lo señalan:

Obviamente, un tema súper importante, que a mí me ha parecido súper valioso, por ejemplo, el tema de la ética, eso pues a mí sí me ha parecido innegociable. Y he pensado, incluso, si algún día me tengo que ir de alguna parte, porque no estoy cumpliendo mi deber, me voy a vender empanadas y posiblemente lo que sea, pero hay cosas que son de uno como profesional, que tú eres el que le pone el toque. (B. Cardona, comunicación personal, 9 de mayo, 2024).

Uno no puede engañar a nadie, pero esa posición objetiva si debe estar contemplando los impactos positivos y negativos que tiene una intervención determinada en un territorio cierto, para uno poder ser muy transparente, muy claro dentro de sus intervenciones y no venderle el alma al diablo porque finalmente yo creo que es el peor error que puede cometer un profesional cierto, cuando deja de lado su ética profesional y se le vende al mejor postor, no yo creo que hay que ser muy claro con la empresa plantear los argumentos que analizamos desde lo social cuáles son los pros y los contras para establecer esos puntos consensuados que permitan adelantar el proyecto sin desconocer estos impactos negativos

que este genera. (A. Sánchez, comunicación personal, 30 de abril, 2024 y 30 de septiembre, 2024).

Así, se subraya la necesidad de ser conscientes de los límites de la intervención y actuar siempre dentro de los objetivos establecidos por la organización. La ética debe guiar las decisiones profesionales y evitar comprometer los valores fundamentales de la profesión. Del mismo modo, la comunicación debe ser clara y honesta con la empresa y las comunidades, planteando tanto los pros como los contras de las acciones sociales, asegurando que las intervenciones sean responsables y equilibradas, respetando siempre los derechos y el bienestar de las comunidades involucradas.

Reconociendo esto, es fundamental que las trabajadoras sociales sean conscientes de sus limitaciones, de las personas y las comunidades con las que trabajan. De esta forma, el Trabajo Social no solo se basa en conocimientos técnicos, sino también en el compromiso ético de reconocer y respetar a los otros. Asimismo, esto permite que el trabajador social reflexione sobre la intervención que se está llevando a cabo, como lo menciona Munevar y Bolívar (2015):

Poniéndose de manifiesto la reflexión de la acción como un elemento clave del accionar del Trabajador Social, la necesidad de la pregunta constante del para qué de una acción, del porqué de la misma y del cambio que esta genera (pp. 12-13).

Por consiguiente, es crucial comprender que la intervención está ligada a la esencia del ser humano como persona. “Nadie da de lo que no tiene” (M. P. Gaviria, comunicación personal, 30 de abril, 2024 y 30 de septiembre, 2024). Este aspecto se vincula con la ética profesional, aunque se pongan a disposición los conocimientos académicos y técnicos, si la intervención no se lleva a cabo con la intención genuina de generar transformación y empatía, no será ética. En este sentido, la trabajadora social debe ser consciente de su rol como persona, permeada por sus propias experiencias y valores; de manera que, durante la intervención, no puede desligarse completamente de su ser esencial, ya que sus valores personales siempre están presentes.

Así que, mediante una comunicación asertiva y escucha activa, las trabajadoras sociales le dan significado al quehacer profesional, mientras ponen de manifiesto el desarrollo de la empatía, lo cual resulta fundamental en el proceso de la ética profesional, porque, si bien, se reconoce el valor de ponerse en el lugar del otro, también deben reconocer hasta dónde puede llegar su

intervención, permitiendo el desarrollo de procesos más objetivos, a partir de la reflexión profesional.

A su vez, se toma en consideración, que “La acción del profesional está ubicada o reflexionada a partir del contexto en el que se desarrolla; esta marca la intencionalidad y el grado en el que se pueden desarrollar los objetivos institucionales, profesionales y personales” (Munevar & Bolívar, 2015 p. 184). Así que, las trabajadoras sociales le dan significado a su intervención profesional en la organización Metro de Medellín, a sabiendas que sus acciones permiten un proceso facilitador que promueve el cambio social, la transformación y el mejoramiento de la calidad de vida de las personas y comunidades, al ofrecer un servicio de energías limpias, reducción de los tiempos de traslado y proporcionar un entorno limpio para la movilidad de toda el área metropolitana, tal y como lo menciona una de las profesionales:

La movilidad comprendida como un servicio esencial para el mejoramiento de calidad de vida de la población. Somos facilitadores de procesos de cambio social, facilitadores de procesos de transformación que estén orientados al mejoramiento de calidad de vida de los individuos y las personas que hacen parte de un colectivo y que también tengamos como trabajadores sociales la posibilidad de esa mirada amplia desde el análisis crítico de las situaciones. (A. Sánchez, comunicación personal, 30 de abril, 2024 y 30 de septiembre, 2024).

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, el significado otorgado por las profesionales a la intervención profesional consiste en que es un proceso empático, el cual propicia ver al sujeto dentro de un contexto integral y posibilita tener una comprensión de la realidad que enfrentan las sociedades. Igualmente, la intervención profesional es la capacidad de conectar con las realidades complejas y cambiantes de un territorio, creando desafíos que posibiliten que las trabajadoras sociales se adapten a los cambios, desarrollando herramientas como la comunicación y escucha activa, las cuales no solo han servido para sus procesos al interior de la organización, sino también en el relacionamiento en su vida personal.

6.2 Las motivaciones detrás de la intervención

En este apartado, se expondrán las motivaciones que llevaron a las profesionales a desarrollar su intervención dentro de la organización Metro de Medellín, como también las razones que impulsan su quehacer profesional, la utilidad y la influencia que esta les aporta su intervención a nivel de desarrollo personal y lo que las continúa impulsando a ejercer como profesionales en trabajo social.

El ejercicio profesional de trabajo social en organizaciones de transporte masivo, como el Metro de Medellín, está influenciado por una diversidad de motivaciones que surgen de dinámicas internas en el ámbito laboral, como también de los valores y principios que orientan su quehacer profesional, pues Chiavenato (2000, citado por Rivas & Perero, 2018).

afirma que la motivación se relaciona con la conducta humana, y es una relación basada en el comportamiento en donde éste es causado por factores internos y externos en los que el deseo y las necesidades generan la energía necesaria que incentiva al individuo a realizar actividades que lograrán cumplir su objetivo. (p. 182)

Estas motivaciones reflejan un compromiso con el bienestar de las comunidades en general, pero también un deseo de aportar al desarrollo desde una perspectiva humana y social, siendo uno de los impulsos más significativos, ya que las trabajadoras sociales encuentran en su labor la posibilidad de generar un impacto positivo; de manera que puedan contribuir a la sociedad, para que haya una convivencia más armónica, sustentada en la empatía y el respeto mutuo, viéndose reflejado en la creación de estrategias innovadoras para la ejecución de proyectos, que no sólo resuelven problemas o necesidades inmediatas, sino que aportan al desarrollo humano y social a largo plazo, tal como lo menciona la profesional Adriana:

Bueno, yo tuve una motivación muy grande cuando llegué al Metro de Medellín, y es que en ese momento estábamos empezando todo el acompañamiento social, más que la socialización, el acompañamiento social en el proyecto Metrocable Línea K, un reto muy grande a nivel profesional, porque fue llegar a un territorio con unas condiciones muy complejas a nivel social, en ese momento, que nos ponía al equipo social, digamos, a definir

estrategias mucho más innovadoras y con un sentido social muy fuerte para posicionar un proyecto y poder entrar a un territorio que estaba, en ese momento, por fuera de todas las posibilidades de intervención de la institucionalidad. (A. Sánchez, comunicación personal, 30 de abril, 2024 y 30 de septiembre, 2024).

Asimismo, el reconocimiento que puedan obtener dentro de la organización también es un factor que incentiva la motivación y fortalece el compromiso profesional, con afirmaciones como “Me he ganado imagen, espacio y respeto ante mis compañeros” (M. P. Gaviria, comunicación personal, 30 de abril, 2024 y 30 de septiembre, 2024), lo cual refleja cómo este reconocimiento laboral motiva a las profesionales a seguir desarrollando su intervención, innovando en sus prácticas y posicionando su rol dentro de la organización, impulsadas por un sentido de pertenencia y orgullo frente a su quehacer profesional, teniendo en cuenta que “la motivación guarda una estrecha relación con la satisfacción laboral, las relaciones laborales y el entorno laboral” (Rivas, & Perero, 2018).

Por otra parte, el trabajo social, en el contexto del transporte masivo, posibilita un dinamismo que genera motivación a las profesionales, estando en constante interacción con diferentes realidades y dinámicas sociales. Cada jornada se convierte en un espacio nuevo donde enfrentan desafíos y generan aprendizajes, que conducen a mantener su interés y compromiso en el desarrollo de su intervención. También, este dinamismo les posibilita interactuar con los diferentes tipos de población en diversos contextos, culturas y realidades lo que, a su vez, las motiva en su quehacer, puesto que les permite conocer al ser humano, entender y aceptar la diferencia, para así conocer y comprenderlo en sus diversas manifestaciones, como lo expuesto por las siguientes entrevistadas:

Conocer mucho al ser humano, entenderlo, cómo aceptar que todos somos muy diferentes, pero en esa aceptación también, cómo puedo ayudar yo, desde mi profesión, y no solamente es esta profesional cómo mancomunadamente, entre diferentes profesiones, podemos hacer posible que vivamos bien. (M. P. Gaviria, comunicación personal, 30 de abril, 2024 y 30 de septiembre, 2024).

Entonces, ese dinamismo de lo que pasa en una empresa, de esta magnitud, en el área social, es lo que me motiva a mí todos los días, yo nunca me levanto a hacer lo mismo, todos los días tengo una situación distinta, con el equipo de trabajo, que atender. (A. Sánchez, comunicación personal, 30 de abril, 2024 y 30 de septiembre, 2024).

Adicionalmente, las motivaciones también surgen del asombro, al ver la capacidad del ser humano de poder evolucionar, la posibilidad de observar el crecimiento y la transformación de quienes trabajan dentro y fuera de la organización, inspira a las profesionales reforzando ese impulso para ejercer su labor acompañando procesos para el desarrollo personal y comunitario, lo que, a su vez, contribuye a mejorar la calidad de vida desde el área social, entendiendo que la:

Calidad de vida es un estado de satisfacción general, derivado de la realización de las potencialidades de la persona. Posee aspectos subjetivos y aspectos objetivos. Es una sensación subjetiva de bienestar físico, psicológico y social. (Ardila, 2003, p. 163).

Siendo este uno de los pilares fundamentales dentro de la organización Metro de Medellín; de manera que las profesionales son conscientes de que sus intervenciones tienen un impacto significativo en el bienestar de los usuarios, trabajadores y la comunidad en general, pues, como lo mencionan las profesionales:

Yo creo que es seguir creyendo en la capacidad del ser humano, en cómo el ser humano ha evolucionado tanto, digamos, como a nivel emocional y a nivel racional, que también ha evolucionado en muchas cosas, cierto, y cómo desde el Trabajo Social o la gestión social, la misma educación podemos hacer posibles que los comportamientos prosociales hagan parte de la vida del Metro de Medellín, de un sistema de transporte masivo, donde se mueven tantas emociones, tantas vidas en realidad (...) Pues, es que, es conectarse con el ser, y realmente lo que se hace desde Cultura Metro, más que técnico es proceso de construcción y reconstrucción del ser humano, entonces, pues sí, nosotras como trabajadoras sociales no apoyamos que el ser humano siga en crecimiento, yo diría que no al perfeccionamiento, pero sí buscando cómo es mejor ser de cada uno todos los días. Sí, pues mira, hay un asunto muy bonito y es que nosotros, más allá de ser una empresa de

transporte masivo, somos una empresa con una marca social muy grande, con un compromiso social que se lleva a cabalidad, lo que está estipulado dentro de ese eslogan del Metro “Calidad de Vida” se hace efectivo, entonces, cuando uno es social y tiene esa posibilidad de hacer una contribución a mejorar la calidad de vida de las personas, desde toda la oferta que tenemos nosotros en lo social. (M. P. Gaviria, comunicación personal, 30 de abril, 2024 y 30 de septiembre, 2024).

Por lo anterior, el Trabajo Social en el Metro de Medellín ayuda a que las profesionales implementen acciones que hacen posibles comportamientos prosociales, en una organización que presta un servicio público, lo cual implica una alta interacción humana y social, siendo una fuente de motivación y satisfacción personal y profesional, pues demuestra cómo sus intervenciones generan un cambio visible en los comportamientos y actitudes de las personas, para crear un espacio más cooperativo.

Igualmente, se entiende que la empresa no es solo movilidad, sino que tiene una base de trabajo social muy fuerte, dentro de la cual se promueve la “Cultura Metro”, un enfoque organizativo con una visión social muy sólida, que incentiva el buen comportamiento de las personas dentro de las instalaciones del sistema. Esto para ellas representa motivación, gracias a que este enfoque ha significado que el Metro de Medellín sea un referente internacional por su gestión social, como profesionales, al ser parte de un proyecto que pueda servir como modelo para otros sistemas, las anima a innovar en sus intervenciones y mantener altos estándares, lo cual posibilite que la Cultura Metro se siga sosteniendo en el tiempo.

Otra de las motivaciones de las profesionales es la utilidad que encuentran en sus vidas, creencias y valores, al desarrollar su labor como trabajadoras sociales, donde reflejan una visión y un sentido humano con compromiso, resaltando cómo la práctica profesional conduce a profundizar más en su propia humanidad y comprensión del mundo, al conectar con las realidades de las personas a quienes sirven:

¿Qué utilidad? no, es que todo, todo y le sirve a uno para la vida misma, pues porque yo tengo una hija de 20 años, entonces, hay muchas cosas de las que trabajo acá, que las trabajo con mi hija, por ejemplo, mi esposo también tiene personal a cargo, entonces, muchas cosas que trabajo acá me sirven para allá. (B. Cardona, comunicación personal 9 de mayo, 2024).

Cómo ha impactado mi vida, en ser una mujer yo diría que un poco más humana, más sentada o parada en la realidad, entendiendo que la única que puede hacerse cargo de mi vida soy yo, pero que, con lo que yo me haga cargo y con lo que yo sea soy espejo ante otros, reflejo mi vida en los otros, pero también dejo huella en los otros. Ese ha sido el mayor aprendizaje y eso me ha ayudado mucho, digamos, a pararme, digamos, desde el rol de mamá, desde el rol de compañera de trabajo, desde el rol de facilitadora en la escuela. Creo que, incluso, uno logra ver semillitas de lo que ha hecho en los compañeros de trabajo, en mis hijos, en mi esposo, ver también cómo dentro de la organización uno va escalando, no solamente a nivel de cargos, sino como de credibilidad en lo que uno hace. (M. P. Gaviria, comunicación personal, 30 de abril, 2024 y 30 de septiembre, 2024).

Yo siempre he dicho que yo trabajo con la gente y para la gente, porque es que no creo que lo logres tú sola. (B. Cardona, comunicación personal, 9 de mayo, 2024).

Por lo expuesto anteriormente, las entrevistas revelan que la intervención profesional les aporta utilidad para el desarrollo de su labor, al mismo tiempo, para su desarrollo y transformación personal, desde sus diferentes roles, como madre, hija, esposa, amiga y compañera. Del mismo modo, les ha permitido convertirse en personas más centradas en la realidad, reconociendo la responsabilidad que tienen como profesionales ante el otro ser humano, aportando así a la importancia de reflexionar sobre su accionar y cómo esas acciones pueden impactar positivamente en la construcción y desarrollo de quienes las rodean.

Lo anterior, se encuentra estrechamente ligado con la forma en cómo su profesión va conectada con el propósito del servicio. Al respecto, se afirma que se debe “entender que no hay un por qué de la intervención, sino un para qué” (M. P. Gaviria, comunicación personal, 30 de abril, 2024 y 30 de septiembre, 2024), perspectiva que demuestra el sentido que le otorgan a su quehacer, convirtiendo su labor en un medio, para generar cambios significativos en sus vidas personales y de quienes las rodean.

Igualmente, ellas manifiestan que el desarrollar la intervención en esta organización, les ha aportado felicidad y disfrute, lo cual contribuye, paralelamente, al crecimiento personal y que cada una se desempeñe mejor, pues esto refuerza la motivación que sienten al desarrollar su intervención dentro de la organización, como lo refieren a continuación:

Toda, realmente toda, para mí es clave dentro de la calidad de vida de uno mismo, que se sienta feliz con lo que hace, cierto, entonces, vivo súper feliz con lo que hago, lo disfruto muchísimo, entonces, tiene todos los beneficios a nivel personal. (A. Sánchez, comunicación personal, 30 de abril, 2024 y 30 de septiembre, 2024).

Es saber que donde yo estoy trabajando, yo soy feliz como profesional y como persona, y esto es lo que a mí me genera esta empresa, felicidad y orgullo de pertenecer, y que me potencializa mis valores bonitos. (C. Zapata, comunicación personal, 9 de mayo, 2024).

Por tanto, se difiere que sentirse feliz y a gusto al interior de la organización donde se va a desarrollar la labor, es importante para realizarla de la forma adecuada, ya que genera satisfacción a la persona misma, desencadena en un impulso para desarrollar la intervención de forma positiva hacia las otros. A su vez, se entiende que esto no es un proceso aislado del ser ni de las relaciones humanas, sino que permea todas las dimensiones de la vida de las trabajadoras, en donde se fortalecen las identidades, la coherencia y el crecimiento personal y profesional.

Ahora bien, al explorar sobre otra motivación que impulsa a las trabajadoras sociales a desarrollar su intervención, se hallaron declaraciones, las cuales reflejan que los roles desempeñados por ellas, son técnicos y también están permeados por valores éticos, emocionales y organizacionales.

Nosotras tres y el resto de compañeras y compañeros, que están dentro de la empresa, siempre estamos apoyándonos constantemente, y eso es lo bonito de pertenecer a esta empresa, uno se da cuenta que comparte muchos valores bonitos con el resto de personas que están en el diario. (C. Zapata, comunicación personal, 9 de mayo, 2024).

De esta manera, se reitera la relevancia de que en la organización se desarrollan valores como la amabilidad, empatía, cordialidad, respeto y admiración. Al igual, se destaca la importancia de un ambiente laboral colaborativo y respetuoso, lo cual sigue estando muy ligado a las motivaciones que poseen como profesionales para continuar con su labor. A su vez, resaltan la importancia de compartir e interiorizar los objetivos y valores de la organización para el desarrollo de la labor, tal como se afirma a continuación:

Mucho, ha influido mucho en mi vida personal, yo creo que nosotros tenemos una gran bandera que es la Cultura Metro, y la Cultura Metro contempla el relacionamiento positivo conmigo mismo, con el otro, con el entorno (...) me identifico con esos principios fundamentales que tenemos como empresa, creo que estaría en el lugar equivocado cierto, y sí soy una convencida que uno en la organización en la que esté, debe tener afinidad con los valores que se promueven, debe tener afinidad con la cultura organizacional, debe tener plena convicción que lo que está haciendo, contribuye con su bienestar y con el de los otros (A. Sánchez, comunicación personal, 30 de abril, 2024 y 30 de septiembre, 2024).

En definitiva, las motivaciones que impulsan a las trabajadoras sociales a continuar desarrollando su labor en la organización de transporte masivo Metro de Medellín, son aspectos como el dinamismo del quehacer ejecutado en la organización, la importancia de la coherencia entre valores personales e institucionales, la felicidad que aporta el pertenecer a dicho ámbito organizacional y desarrollar su intervención en este. Del mismo modo, factores como la utilidad que su rol aporta a su vida en diferentes ámbitos y la importancia de sentirse reconocidas, a la vez que generan transformación en la cotidianidad de las demás personas.

6.3 Prácticas y funciones que transforman la intervención

Ahora bien, para conocer desde qué lugar reflexionan y significan la intervención, se hizo necesario conocer las prácticas y funciones que desarrollan las profesionales de Trabajo Social al interior de la organización, resaltando que, dentro de los cargos que ejercen se encuentran, profesional 1 del área gestión social, profesional 1 gerencia del área de planeación de proyectos, profesional 1 de agencia social y servicio al cliente, por último, profesional 1 del área de gestión humana, cultura, desarrollo, desempeño y cambio.

En cuanto al área de gestión social, se encuentra lo relacionado con proyectos, los cuales se realizan desde diferentes ámbitos, por medio de iniciativas sociales, educativas y culturales, las cuales abordan problemáticas, como la promoción de la salud mental y prevención del suicidio, prevención y promoción de buenos hábitos para el cuidado de sí mismo. Estas acciones se ejecutan, debido a los casos de suicidio dados dentro del sistema, lo cual ha generado la necesidad de crear

alianzas con otras organizaciones, para contar con mayores herramientas desde las intervenciones psicosociales, así lo destacan las profesionales:

De manera permanente estamos trabajando desde las iniciativas sociales, educativas y culturales; problemáticas como la promoción de la salud mental y prevención del suicidio ese es un reto grandísimo que tenemos como empresa que atraviesa todos los programas que desde gestión social realizamos. (A. Sánchez, comunicación personal, 30 de abril, 2024 y 30 de septiembre, 2024).

Hacer prevención y promoción de los buenos hábitos para el cuidado y comprender que las emociones nos atraviesan en lo cotidiano de la vida a todos los seres humanos, otro reto inmenso en ese marco de salud mental y prevención del suicidio es la tensión de los casos que tenemos de esta índole dentro del sistema y como generamos alianzas para contar con mayores herramientas desde las intervenciones psicosociales para la atención de este tipo de fenómeno, o fenómenos sociales como las violencias basadas en género, todo el tiempo nos ponen retos para identificar de qué manera hacemos el mejor abordaje para no revictimizar, como podemos hacer el ejercicio de formación con nuestros compañeros de estaciones con la policía y la vigilancia privada para que hagamos la atención adecuada. (A. Sánchez, comunicación personal, 30 de abril, 2024 y 30 de septiembre, 2024).

Con lo anterior, desde el área de gestión social, se realiza la promoción de proyectos, los cuales buscan mitigar las problemáticas que permean el sistema, como se evidencia en los relatos anteriores. A su vez, es de resaltar que la profesional trabaja con un equipo interdisciplinario, del cual se apoya para el análisis de estas problemáticas, para así lograr generar un abordaje integral. Adicionalmente, buscan trabajar en conjunto con otras organizaciones que apoyan estas iniciativas, como Los Escuchaderos, línea Hola Metro, proyectos de inclusión etc., con la finalidad de abordar a todos los servidores Metro, quienes día a día están al servicio del cliente, y así tengan las herramientas y el conocimiento pertinente para poder activar las rutas necesarias o hacer contención cuando una problemática de salud mental o violencia se está presentando al interior del sistema.

Dichos retos, a su vez, exigen una alta capacidad de atención y gestión por parte de los profesionales encargados de darle frente a estas situaciones, puntualmente, la profesional en Trabajo Social quien está a cargo de los programas y proyectos encaminados a mejorar y mitigar dicho fenómeno presente dentro del sistema.

Por otro lado, respecto a las funciones de la profesional en el área de gestión social, se destaca la promoción de la convivencia armónica dentro del sistema, para un adecuado uso de los espacios públicos; a su vez, todo el despliegue psicosocial ante situaciones de emergencia y alto riesgo que ocurran dentro del sistema, descrito así: “todo el día, 24/7 estamos haciendo monitoreo, estamos levantando lecturas sociales de esos fenómenos, para mirar cómo tenemos acciones de mejora, cómo robustecer nuestros programas y cómo actuamos desde diferentes metodologías” (A. Sánchez, comunicación personal, 30 de abril, 2024 y 30 de septiembre, 2024), es decir, que todo el tiempo se están enfrentando a retos y problemáticas, los cuales contribuyen a mejorar todos los proyectos y programas con que cuenta la organización.

Ahora bien, desde el área de gerencia de planeación y ejecución de proyectos, se destaca lo referente con la adquisición de predios para la expansión del sistema de transporte, como lo fue el posicionamiento del proyecto de las rutas alimentadoras, donde se reestructuró todo el transporte público colectivo de los barrios, el proyecto del metro cable línea K, el proyecto del metroplús, el tranvía y actualmente el metro de la 80.

En esta área es donde se encuentran uno de los mayores desafíos para las profesionales, debido a las diferentes posiciones que pueden tomar las comunidades, con quienes se hacen las negociaciones y las situaciones de tensión a enfrentarse, puesto que esto implica el desalojo de las viviendas y cambiar las dinámicas ya configuradas en el territorio. Aquí se resalta la importancia de la instalación del equipo social dentro del territorio, el cual, en conjunto con la comunidad, se expone y aclara lo relacionado con el proyecto, prestando disposición de escucha a las inconformidades y miedos que tienen, lo cual refuerza los lazos de confianza, como se expone a continuación:

En tranvía, acompañar ese proceso de adquisición de predio fue muy difícil, porque la gente no se quería ir de su territorio, pero, además, porque había unas personas que consideraban que sus predios valían más que lo que nosotros le estábamos pagando, nosotros no

estábamos violando la ley. (M. P. Gaviria, comunicación personal, 30 de abril, 2024 y 30 de septiembre, 2024).

En escuchar a la comunidad, la escucha es extremadamente importante, hay gente que mediante la frustración que puede sentir en medio, de no sé, la compra de predio o un ruido o una intervención arbórea, lo que esa persona quiere es ser escuchada y nosotras estamos ahí para escucharlos siempre, eso también ayuda mucho a fortalecer esos lazos de confianza con el metro de Medellín y con nosotros desde el componente social. (C. Zapata, comunicación personal, 9 de mayo, 2024).

Dichas funciones dentro de esta área, de alguna u otra forma afectan el ámbito personal de la profesional, al verse expuestas en este tipo de confrontaciones, puesto que ellas representan la cara de la organización frente a los habitantes del territorio; no obstante, esto facilita procesos de aprendizaje para las profesionales, quienes reconocen que durante la intervención no solo hay procesos de impacto positivo. Esto las lleva a tener una reflexión constante sobre la intervención.

Seguido, en el área de agencia social y servicio al cliente, se efectúa la gestión del relacionamiento con las comunidades y nuevos usuarios, afianzando la confianza y abriendo puertas para extender la Cultura Metro a otros territorios, lo cual está estrechamente ligado a las funciones principales del Trabajo Social como profesión, de la importancia de un relacionamiento positivo y una escucha activa, con lo que se posibilite el cumplimiento de los objetivos que se tienen dentro de la organización, por medio de la aplicación de programas y proyectos establecidos. En dicha área, se gestiona lo concerniente con la Cultura Metro, la cual es concebida desde el punto profesional como:

La Cultura Metro, la consideramos un modo de relación positivo que piensa en cómo me relaciono conmigo mismo, cómo me relaciono con los otros y que termina... no como en el otro, sino también en la forma en cómo nos relacionamos con el entorno (...) la Cultura Metro va más allá de la norma, del cumplimiento de la norma y tiene que ver más con eso que les decía ahorita, es una convivencia sana y armónica en el sistema. Entonces es cómo cada uno, que nadie da de lo que no tiene, que es una de las premisas de la Cultura Metro, pone a disposición su ser dentro de un sistema de transporte masivo, y es que eso no se nos

puede olvidar, y en ese sistema de transporte masivo viajamos personas del estrato 1, 2, 3, 4, 5 y 6. (M. P. Gaviria, comunicación personal, 30 de abril, 2024 y 30 de septiembre, 2024).

Así entonces, la Cultura Metro va encaminada al uso de ejercicios de formación ciudadana, desde la apropiación y cuidado de lo público, relacionado, a su vez, con enfoque de derechos y deberes para la inclusión de la diversidad y la equidad, lo cual se cumple con la incorporación de colaboradores, como los guías educativos, quienes presentan capacidades diferentes y se encuentran en todas las estaciones y paradas del sistema para ayudar y guiar a los usuarios; así como la creación de normas para el relacionamiento al interior de la red Metro.

Desde el área de gestión humana, cultura, desarrollo, desempeño y cambio, se realiza lo siguiente:

Estuve trabajando en el proceso de bienestar y calidad de vida; el trabajo Social tiene mucho que ver con esas condiciones como de estar bien en una organización y siempre había estado en procesos de gestión humana y de bienestar, hace un año estoy en el proceso de cultura, desarrollo, desempeño y cambio, también es muy transversal a la gente, pero ya no es tanto solamente como el bienestar, sino de cómo acompañar esos temas organizacionales, la cultura, el desarrollo de las personas, el desempeño de las personas dentro de la organización y los cambios organizacionales para movilizar a las mismas. (B. Cardona, comunicación personal, 9 de mayo, 2024).

Dentro de esta área, se hace hincapié en la Escuela de Cultura y Servicio Metro, la cual consiste en la formación de servidores de la organización, quienes se capacitan sobre la importancia de desarrollar los procesos internos, cómo conocerse a uno mismo y cómo relacionarse con otros, reconociendo fortalezas y habilidades y cómo estas se pueden potencializar para aportar al desarrollo dentro de la organización, se trabaja la comunicación empática y asertiva, el trabajo colaborativo y también los valores corporativos.

Por consiguiente, se busca lograr, desde el Trabajo Social en esta área de gestión humana, que las personas potencien sus capacidades, al evaluar la experiencia del empleado en la organización en sus procesos de desarrollo personal, profesional y laboral, con todos los programas

asociados con la salud, la vivienda, la educación y en general, también aquellas acciones que toma la organización en pro del bienestar y calidad de vida del empleado. Así mismo, la gestión del cambio en los procesos organizacionales, es decir, se acompaña de la mejor manera a las personas para entender por qué es importante el cambio, qué implicación tiene, cuál es el proceso que va a tener que vivir, cómo se entrena para hacerlo y se forma para sostenerlo a través del tiempo, para que, de esta forma, sea lo menos impactante y se pueda adoptar de la mejor manera posible.

De esta forma, se concluye que las profesionales reflexionan su quehacer profesional, desde los lugares donde se desempeñan, y que existen diferentes ámbitos, en los cuales el Trabajo Social pone su granito de arena para impactar en procesos de cambio y transformación social, como la creación de programas y proyectos, la implementación de estrategias para el abordaje y escucha a la comunidad, y desde el talento humano cómo mejorar y trabajar en pro del ambiente tanto organizacional como laboral.

7 Conclusiones

Inicialmente, al concretar el objetivo de la investigación se centró en el sentido de la intervención profesional en organizaciones orientadas al desarrollo sostenible; sin embargo, en el momento de la realización de las entrevistas, con dichas trabajadoras sociales, se identificó que el abordaje del desarrollo sostenible no era eje central de la intervención, puesto que no se evidenció apropiación de los objetivos de este, en sus vidas cotidianas, ni dentro de la intervención. Lo anterior dio como resultado el redireccionamiento de la investigación, enfocado en el sentido de la intervención en medios de transporte masivos, concluyendo que la investigación no es de forma lineal, sino que, por el contrario, se debe estar en apertura al cambio y modificación constante.

La investigación es un proceso participativo, en el cual se deben implementar estrategias que conduzcan a la realización de los objetivos, para esta trabajo fue necesario efectuar un segundo acercamiento, el cual permitiera obtener la información necesaria para la realización de este, reconociendo que, como seres individuales, si bien, las 4 trabajadoras estuvieron dispuestas a la participación, 2 de ellas se encontraban con más apertura para las preguntas subjetivas que las hacían reflexionar sobre su intervención profesional y cómo esta ha influenciado en su vida personal.

Se resalta que los hallazgos proporcionados fueron suministrados por parte del discurso y las experiencias vividas de las profesionales, porque, si bien, se propuso realizar observaciones no participantes, que obtuviera un acercamiento más profundo a los espacios donde se desarrolla la intervención profesional, estos momentos no fueron proporcionados, debido el tiempo tan reducido de las profesionales para poder estar prestas a la investigación.

En cuanto a la intervención profesional, se encontró permeada por procesos de adaptación y abordajes integrales, los cuales ayudan o van, en favor de una transformación tanto social como personal. Por tanto, se da a entender que esta no se genera en situaciones aisladas de la subjetividad, sino que, por el contrario, permea y traspasa al sujeto, llevándolo a procesos de reflexión y de constante aprendizaje, lo que lleva en sí, a darle un valor al accionar.

Adicionalmente, es importante desarrollar la labor en un espacio que genere tranquilidad y felicidad al individuo, puesto que, de esta forma, se genera una satisfacción de pertenecer y ejercer profesionalmente en las áreas que compiten al Trabajo Social, como reafirmación de la búsqueda del bienestar del otro y de sí mismo.

A pesar de que las intervenciones se realizan desde las diferentes áreas, donde se ubican las trabajadoras sociales, generan en ellas procesos de transformación, felicidad y orgullo, se evidencia que estas no dan conocer los impactos negativos que se generan dentro de los procesos de la organización, lo cual pone en manifiesto una mirada institucionalizada con una estructura organizacional muy demarcada en su ser tanto profesionales como personales. Por lo anterior, las trabajadoras sociales se encuentran muy apropiadas de los valores corporativos, con lo que se ha moldeado su intervención en pro de estos, poniendo límites a la intervención sin ir más allá de la estructura organizativa.

Igualmente, teniendo en cuenta que es importante el trabajo interdisciplinar en las organizaciones, se considera que, dentro del Metro de Medellín, hay pocas profesionales de Trabajo Social en las diferentes áreas que lideran, al conocer que se ejecutan una numerosos procesos y proyectos que impactan a las comunidades, y considerando que la organización moviliza a millones de personas diariamente, las cuales se ven impactadas constantemente por el servicio, se acota que se deben brindar más oportunidades en el ámbito laboral a los profesionales en Trabajo Social, ya que pueden incidir de forma positiva, en todos aquellos procesos y proyectos que se llevan a cabo en las diferentes áreas de la organización.

El dinamismo dado en los procesos que se llevan a cabo dentro de la organización por las profesionales, conlleva a un abordaje más completo de las problemáticas sociales, lo cual es esencial en un contexto de constantes transformaciones, ejemplo de ello es el sistema de transporte Metro de Medellín, el cual debe adaptarse a una sociedad cambiante, que no solo exige flexibilidad e innovación, sino también una visión integral que favorezca abordar las necesidades y desafíos de manera efectiva y sostenida, dicho dinamismo contribuye a mejorar la capacidad de adaptación de las profesionales y, del mismo modo, la mejora continua en todos los procesos que se llevan a cabo para mejorar y mitigar las problemáticas sociales que se dan dentro del sistema.

Para el desarrollo de la intervención profesional, es idóneo contar con habilidades de comunicación asertiva y escucha activa, puesto que permiten tener acercamientos y empatizar con las comunidades o personas, con las cuales se tiene una convivencia diaria; asimismo, son habilidades transversales a la profesión, ante el constante relacionamiento con los demás, las cuales son fundamentales en los procesos de intervención profesional, ya que contribuyen de manera significativa a establecer relaciones de confianza, comprensión y apoyo con los individuos, grupos y comunidades con los que se trabaja.

El Trabajo Social como disciplina y práctica profesional, debe permanecer en constante evolución, debido a las transformaciones sociales, económicas, culturales y tecnológicas. Por tanto, es pertinente adaptar esta profesión a la realidad, lo cual representa un desafío para las profesionales, puesto que se ven involucrados aspectos éticos, metodológicos y estructurales. En ese contexto, las trabajadoras sociales hallan este dinamismo, lo cual representa motivación para continuar desarrollando sus labores dentro de la intervención y reinventando sus roles, con lo que dan sentido a su práctica diaria y las impulsa a permanecer siendo parte de este tipo de procesos. Más allá de ser un desafío y motivación, adaptar el Trabajo Social a la realidad, representa una oportunidad para fortalecer su rol como profesionales y personas, lo cual requiere un compromiso y creatividad constante, permeada por una visión crítica, que aporte a responder a las necesidades que van surgiendo y, al mismo tiempo, a las exigencias que la organización demanda.

Referencias

- Acosta, B. (s.f.). *Políticas transversales. Un abordaje integral de la realidad social*. <https://acortar.link/tKS78w>
- Aenlle, M. (2020). Las representaciones de pobres y pobreza en los agentes de la política social argentina. *Teseopress, Universidad de Buenos Aires, facultad de ciencias sociales*, (88) 1-254.
- Ardila, R. (2003). Calidad de vida: una definición integradora. *Revista Latinoamericana de psicología*, 35(2), 161-164.
- Arredondo, M., & González, J. R. (2017). Algunas consideraciones sobre el interaccionismo simbólico en la metodología cualitativa y el trabajo social. *Realidades Revista De La Facultad De Trabajo Social Y Desarrollo Humano*, 2(1), 19-29.
- Barranco, M. D. C. (2004). La intervención en trabajo social desde la calidad integrada. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 12, 79-102.
- Barreto Pico, M.A. (2017). Abordaje teórico sobre la comunicación y el trabajador social. *Dominio de las Ciencias*, 3(3), 470-487.
- Bueno, A. M. (2010). La intervención profesional como objeto de conocimiento del trabajo social. *Revista de la Universidad de La Salle*, (51), 117-127.
- Burgardt, A. (2004). *El aporte de Max Weber a la constitución del paradigma interpretativo en ciencias sociales*. Buenos Aires: BURGARDT
- Camelo, A., & Cifuentes, R. M. (2006). Aportes para la fundamentación de la intervención profesional en Trabajo Social. *Tendencias y retos*, 1(11), 169-187.
- Ceballos, B. (18 mayo 2020) *Orientaciones a los estudiantes para cerrar su trabajo de grado Sistematización, triangulación y escritura del proyecto*. [Archivo de video]. Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=JuVXd_QW6Nk
- Chaves, V. E. J. (2012). El estudio de caso y su implementación en la investigación. *Revista internacional de investigación en ciencias sociales*, 8(1), 141-150.
- Coletti, M., & Linares, J. L. (1997). *Las Emociones del Profesional. La intervención sistémica en los Servicios Sociales ante la Familia Multiproblemática. La Experiencia de Ciutat Vella*. Madrid: Paidós.
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 2(7), 162-167. -167.
- Durán, M. M. (2012). El estudio de caso en la investigación cualitativa. *Revista nacional de administración*, 3(1), 121-134.
- Folgueiras, P. (2016). *La entrevista*. Repositorio digital de la Universidad de Barcelona. <https://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/99003>
- Galeano, M. E. (2012). *Estrategias de investigación social cualitativa: el giro en la mirada*. Medellín: Fondo Editorial FCSH.

- Gómez, L. Y., & Semeshenko, V. (2018). Transporte y calidad de vida urbana. Estudio de caso sobre el Metroplús de Medellín, Colombia. *Lecturas De Economía*, (89), 103–131.
- Gonzales, D. R., (2014). Los Estudios Organizacionales. Un campo de conocimiento comprensivo para el estudio de las organizaciones. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 24(54), 43-58.
- González Monteagudo, J. (2001). El paradigma interpretativo en la investigación social y educativa: nuevas respuestas para viejos interrogantes. *Cuestiones pedagógicas*, 15, 227-246.
- Hernández, A. E. (2006). La impronta práctica para la formulación de sentido. *Iberóforum*, I(II), 1-17.
- Iñiguez, L. (2008) *Métodos cualitativos de investigación de las ciencias sociales*. Entrevista grupal. <https://n9.cl/rjn84>
- Marín, R (2021). *La comunicación y escucha activa*. <https://n9.cl/p8k94>
- Martínez, M. (2002). *La etnometodología y el interaccionismo simbólico. Sus aspectos metodológicos específicos*. https://www.academia.edu/17070982/La_Etnometodologia_y_el_Interaccionismo_Simbolico
- Metro de Medellín. (s.f). *Historia del Metro de Medellín*. <https://www.metrodemedellin.gov.co/quienes-somos/historia/>
- Mosquera, A., & Ramírez, B. (2012). Trabajo social e intervención social. *Revista Trabajo Social*, 15, 33-54.
- Munevar, S. Bolívar, N (2015). Significado de la intervención social desde la acción profesional de los trabajadores sociales. *Revista Hojas y Hablas*, (12), 174-189.
- Muñoz, N., & Vargas, P. (2015). El carácter dialógico de la intervención y la investigación en trabajo social. *Revista Trabajo Social*, 22-23, 48-65.
- Pinzón, J. C., & Yamir, J. (2012). *Fundamentos técnicos teóricos para la formulación de una política de transporte masivo como servicio público* [tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia]. Repositorio Universidad Nacional de Colombia.
- Ramos, L. C. (2012). *El consentimiento informado*. pp 1-5. <https://n9.cl/rwa18>
- Rivas, H. C. P., & Perero, S. G. V. (2018). Motivación laboral. Elemento fundamental en el éxito organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177-192.

Anexos

Anexo 1. Sistema categorial

Pregunta de investigación	Objetivo general	Objetivos específicos	Categorías	Subcategorías	Observables	Dimensiones	Características
¿Cuál es el sentido de la intervención del Trabajo Social en organizaciones de transporte masivo - Metro de Medellín?	Identificar a través de las experiencias de las trabajadoras sociales el sentido que dan a la intervención profesional en la organización de transporte masivo Metro de Medellín.	Comprender a través de relatos, cómo las profesionales de trabajo social significan su intervención en organizaciones de transporte masivo, y cómo esta intervención se relaciona con su quehacer profesional.	Sentido, intervención profesional, transporte masivo.	Significados, motivaciones, utilidad, funciones, objetivos, prácticas.	- Encontrar por medio de los relatos las intervenciones que han realizado en su quehacer profesional, así mismo, los desafíos y cómo desde sus subjetividades han significado su accionar. -Significado que le dan a la intervención profesional.	Abstracta, política, social, económica, infraestructura.	Conocer las vivencias de las trabajadoras sociales. Nos lleva a responder el interrogante del significado que le otorgan a la intervención profesional. Es importante ya que al conocer los significados encontramos el sentido mismo de lo que es la intervención para ellas.
		Conocer las motivaciones que llevan a la profesional en trabajo social a desarrollar su intervención profesional en organizaciones de transporte masivo, para dar cuenta las razones que impulsan su quehacer profesional.	Sentido, intervención profesional.	Motivaciones.	-Conocer que las ha motivado a desarrollar su intervención dentro de la organización de transporte masivo Metro de Medellín. -Qué utilidad a nivel personal le ven a su intervención dentro de la organización. -Conocer la influencia que ha tenido su intervención en la organización en sus valores y creencias. -Entender qué las impulsa a seguir desarrollando su rol como trabajadora social en una organización de transporte masivo.	Abstracta, política, social.	El por qué y para qué desarrollan su intervención, que las anima, cuales son las razones que las impulsan a seguir realizando su intervención profesional dentro de la organización.
		Describir las prácticas y funciones que desarrollan las profesionales en trabajo social dentro de la organización y cómo estas prácticas aportan al cumplimiento de los objetivos de la organización.	Intervención profesional, transporte masivo.	Competencias, objetivos, estrategias, desarrollo sostenible, movilidad.	-Conocer de una forma detallada que funciones realizan dentro de la organización. -Conocer las experiencias significativas o relevantes que han tenido dentro de la organización. -Los cargos que han podido desempeñar dentro de la misma organización. -Las estrategias y metodologías que utilizan para llevar a cabo la intervención profesional. -Los enfoques teóricos con los que fundamentan la intervención.	Política, social, económica, infraestructura.	Nos ayuda a ampliar la mirada de las funciones del trabajo social en organizaciones de transporte masivo.

Anexo 2. Ficha técnica

LOCALIZACIÓN: Audio	Nº CLASIFICACIÓN: 05
DESCRIPCIÓN:	Entrevista trabajadora social Beatriz
CONTENIDO: Yo siempre he dicho que yo trabajo con la gente y para la gente, porque es que no creo que lo logres tu sola, entonces vuelvo y te digo el tema de la ética, el tema de ser referente pero referente de coherencia como seas, eso es súper importante porque la gente te está observando, pero no observando para que lo que tu digas hable de ti y lo que tu hagas hable de ti eso es súper importante, entonces la importancia que tiene es esa porque yo creo que un trabajador social nunca trabaja solo, exista coherencia que lo que digas y hagas sea lo que la gente diga oiga, hay que insistir persistir y nunca desistir porque eso es lo que lleva a que efectivamente sean los resultados diferentes.	PALABRAS CLAVE: Coherencia y convicción
Objetivo/categoría	Que significa para cada una de ustedes intervenir en una organización con enfoque de desarrollo sostenible y que es como lo que más les ha impactado, les gusta, les mueve o les interesa al momento de desarrollar la intervención.
OBSERVACIONES	Pregunta orientadora: Desde su subjetividad, desde su experiencia, sus interacciones, sus vivencias, como que, osea ¿para usted qué significa ser trabajadora social, cuál ese sentido, usted cómo se siente, yo soy trabajadora social qué significa esto para mi, desde esa subjetividad?
TIPO DE FICHA: Entrevista	ELABORADA: Sahra Londoño

Anexo 3. Matriz semántica

Observable	Entrevista (Testimonio)	Interpretación
Entender qué las impulsa a seguir desarrollando su rol como trabajadora social en una organización de transporte masivo	Adriana: El propósito que todos tenemos independientemente del rol que desempeñemos en el área en el cual estemos desempeñando nuestras funciones y es ese sentido del bien común, tener plena convicción que lo que está haciendo contribuye con su bienestar y con el de los otros, entonces para mí tiene todo que ver realmente con ese desarrollo personal, con lo que soy como persona con lo que he evolucionado en este tiempo de haber estado en esta organización, me siento supremamente orgullosa de pertenecer al metro y eso no quiere decir que en algunos momentos no tenga determinadas diferencias, por supuesto, pero en términos generales me identifico 100% con los valores de esta organización Claudia: uno se da cuenta que comparte muchos valores bonitos con el resto de personas que está en el diario, si ustedes ven todos los días con quien pasamos más tiempo, cierto, con nuestros colegas, o cuando estamos estudiando con nuestros compañeros de estudio, entonces es saber que donde yo estoy trabajando yo soy feliz como profesional y como persona y esto es lo que a mí me genera esta empresa, felicidad y orgullo de pertenecer y que me potencializa mis valores bonitos cierto y que efectivamente yo digo, uno hay veces como que no se da cuenta de lo que influye hacia al otro (...) desde nuestro accionar siempre lo hacemos es como en pro del otro sin obligación si no que es lo que esta empresa hace que uno de.	- Las impulsa el sentido del bien común, contribuyendo al bienestar propio y de los demás. - El desarrollo de sus capacidades como profesionales y también personales. - Las impulsa el sentirse partícipes de la organización, identificándose con sus valores y orgullosas de pertenecer a estas. - Las impulsa los valores propios que la organización les potencializa y el sentir que les genera pertenecer a esta organización de transporte masivo.

Anexo 4. Consentimiento informado

Consentimiento informado

Por favor, antes de firmar este consentimiento informado, lea cuidadosamente y solicite explicación en caso de requerir más información o aclarar dudas. El objetivo de esta investigación es identificar cuál es el sentido que le dan a la intervención profesional las y los trabajadores sociales en la organización con enfoque de desarrollo sostenible Metro de Medellín. Así como las prácticas y estrategias que desarrollan dentro de esta.

Su participación en la investigación consiste en dar respuestas a una entrevista semiestructurada a partir de sus conocimientos, vivencias, experiencias, sentires y su historia de vida relacionada con la intervención profesional dentro de la organización. En tal sentido se solicita hacer un registro de audio de la entrevista. Si decide participar, debe brindar la información correcta para garantizar la veracidad en los resultados de la investigación.

Su firma manifiesta la participación voluntaria de la misma, en la que se establece una responsabilidad ética de las personas encargadas. Entiendo que la información que usted brinde será únicamente utilizada para fines educativos de la universidad de Antioquia y puede incluir un soporte de audio o imágenes, será confidencial y que su nombre en ningún caso aparecerá asociado con la misma si así lo desea.

Yo _____ identificada con cédula de ciudadanía número _____ de _____, en condición de entrevistada (o), autorizo el uso de la información a María Alejandra Agudelo Orrego, Sahra Londoño Orrego y Ana Sofía Vásquez Zapata a utilizar mi entrevista para dicha investigación.

Gracias por su valioso aporte