



Representaciones sociales de usuarios, frente a las acciones de violencia hacia la población afro ocurrida al interior del sistema masivo de transporte “Metro de Medellín”

Ledy Yuliana Jiménez Lotero

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Sede Principal

Sede Bello (Antioquia)

Programa Trabajo Social

Trabajo de grado

Juan Carlos Ocampo Ortiz

30 de abril de 2021

Representaciones sociales de usuarios, frente a las acciones de violencia hacia la población afro ocurrida al interior del sistema masivo de transporte “Metro de Medellín”

Ledy Yuliana Jiménez Lotero

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Trabajador Social

Asesor

Juan Carlos Ocampo Ortiz

Magister en Intervenciones sociales

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Sede Principal

Sede Bello (Antioquia)

Programa Trabajo Social

Junio de 2021

Dedicatoria

A mi madre Elsa María Lotero Garzón por darme tanto valor y el mejor ejemplo de vida, a mis compañeras de vida y hermanas Liliana Lotero por ser mi guía académica, Lina Lotero por su acompañamiento y amor, a mi sobrino Víctor Álzate que con su disciplina es reflejo de que si lo quiero lo puedo, a la vida por mostrarme que el Trabajo Social fue el camino correcto.

Agradecimientos

A mi docente asesor Juan Carlos Ocampo quien con su talento académico, empatía y exigencia orientó mi proceso, al Semillero Indicios por la construcción de conocimientos colectivos, que desde la experiencia enriquece la importancia de la investigación, a mis docentes guías quienes con amor y comprensión acompañaron mi camino y me enseñaron cada día que esta elección de vida llamada Trabajo social ha sido y será mi mejor elección, al área de Gestión Social y Servicio al Cliente de la empresa Metro de Medellín Ltda. por permitirme la oportunidad de hacer parte del equipo de Guías Educativos y así lograr convertirme en profesional, en especial a la profesional Adriana Sánchez, los profesionales Jairo Gutiérrez y Hugo Loaiza, también a uno de mis coordinadores Alirio Valencia quien desde su humanidad facilitó el desarrollo de mis prácticas profesionales, por último a mis compañeras Guías Educativas, Consuelo Córdoba, Diana Largo y Kathe Betancur, por su gran apoyo durante la recolección de la información.

Contenido

| | |
|---------------------------------|----|
| Lista de figuras | 6 |
| Lista de apéndices | 8 |
| Resumen | 9 |
| Abstract | 10 |
| Introducción | 11 |
| Capítulo I | 13 |
| 1. Marco referencial | 13 |
| 1.1 Estado del arte | 13 |
| 1.2 Marco conceptual | 18 |
| 1.2.1 Representaciones Sociales | 18 |
| 1.2.2 Violencia | 24 |
| 1.2.3 Usuario Afro | 28 |
| Capítulo II | 33 |
| 2. Justificación | 33 |
| Capítulo III | 41 |
| 3. Definición del problema | 41 |
| 3.1 Planteamiento del problema | 41 |
| Capítulo IV | 51 |
| 4. Objetivos | 51 |
| 4.1 Objetivo general | 51 |
| 4.2 Objetivos específicos | 51 |
| Capítulo V | 52 |
| 5. Diseño metodológico | 52 |
| 5.1 Paradigma | 52 |
| 5.1.1 Paradigma interpretativo | 52 |
| 5.2 Tipo de investigación | 53 |
| 5.3 Método de investigación | 53 |

| | | |
|-------------|---|----|
| 5.4 | Enfoque de la investigación | 55 |
| 5.5 | Población universo | 56 |
| 5.6 | Muestra poblacional | 57 |
| 5.7 | Técnicas de recolección de información | 58 |
| 5.7.1 | Observación participante | 58 |
| 5.7.2 | Entrevista | 59 |
| 5.8 | Línea y Sublínea de investigación | 60 |
| 5.8.1 | Línea | 60 |
| 5.8.2 | Sublínea | 61 |
| 5.9 | Análisis de datos | 62 |
| 5.9.1 | Representaciones Sociales de usuarios Metro frente a los actos de violencia hacia la población Afro al interior del sistema de transporte | 62 |
| 5.9.2 | Representaciones Sociales | 63 |
| 5.9.3 | Violencia(s) | 69 |
| 5.10 | Consideraciones éticas | 80 |
| Capítulo VI | | |
| 6. | Conclusiones y recomendaciones | 81 |
| Referencias | | |
| 84 | | |
| Apéndices | | |
| 94 | | |

Lista de figuras

Figura 1 *Relación triádica en la investigación: Comunidad, Universidad y Empresa* 37

Figura 2 *Versión 1 del mapa Metro de Medellín.*37

Figura 3 *Versión 2 del mapa Metro de Medellín.*38

Figura 4 *Versión 3 del mapa Metro de Medellín.*39

Figura 5 *Hitos del Metro de Medellín-Génesis y desarrollo de la Cultura Metro*43

Figura 6 *Horas de viaje en el Sistema Metro según la Encuesta Origen Destino.*56

Figura 7 *Horas de viaje según los modos, líneas de transporte y estrato socioeconómico de los usuarios.*57

Lista de apéndices

Apéndice A. Instrumento de entrevista94

Apéndice B. Ficha de lecturas95

Apéndice C. Matriz de lectura para los antecedentes investigativos96

Resumen

La presente monografía tiene como objetivo identificar las representaciones sociales de usuarios, frente a la violencia hacia la población afro ocurrida al interior del sistema masivo de transporte “Metro de Medellín” durante las horas pico. Se desarrolla mediante el método cualitativo y desde el paradigma interpretativo el cual permite un acercamiento a los aspectos de las relaciones sociales que no son cuantificables y que constituyen las representaciones sociales como las creencias, las interpretaciones y los significados que se le atribuyen a las experiencias y que se construyen a través de las relaciones en los diferentes contextos en los que se desarrolla el ser humano. Para la recolección de información se utiliza la técnica de la entrevista acompañada de la guía de preguntas como instrumento. La muestra poblacional está constituida por 12 usuarios del Metro de Medellín, 3 Guías educativas y 1 profesional del área de Gestión social y servicio al cliente de la empresa Metro de Medellín Ltda. Una de las conclusiones a la que se llega, es que en la ciudad Medellín se consolidan aún pensamientos y acciones discriminatorias que conllevan a la violencia y la segregación, en las representaciones sociales se normaliza el no reconocimiento del otro como un ser diferente que comparte un territorio y contribuye a la construcción de este.

Palabras Clave: Metro de Medellín, Representaciones Sociales, Usuario Afro, violencia

Abstract

This monograph has as a main objective to identify the social representations of users, in front of the violence to the Afro population that occurs inside of the mass transport system “Metro de Medellín” during the rush time. It develops through the qualitative method and since the interpretative paradigm which allows to a rapprochement to the aspects of the social relations that are not quantifiable and constitute to the social representations as the beliefs, the interpretations and the meanings that constitute through the relations in the different contexts in which human beings develop, to the recollection of information the interview technique is used, accompanied by the questions guide as an instrument. The population sample is constituted by 12 users of the metro de Medellín, 3 educative guides and 1 professional of the social management area and client service of the company Metro de Medellín Ltda. One of the conclusions reached is that the city of Medellín is still consolidating discriminatory thoughts and actions that lead to violence and segregation, in social representations the non-recognition of the other as a different being that shares a territory and contributes to the construction of this.

Keywords: Afro Users, Metro de Medellín, Social Representations, Violence

Introducción

La transformación de los modos de transporte ha significado para el hombre un avance en la movilidad y el tiempo de desplazamiento, con el crecimiento constante de la población y la constitución de urbes cada más innovadoras, los medios de transporte se han proyectado como infraestructuras representativas y transformadoras de las conexiones existentes en los territorios. A la vez, los medios de transporte se convierten el espacio de relacionamiento cotidiano en el que convergen diversidades culturales y étnicas, es por ello por lo que esta investigación tiene como objetivo identificar las representaciones sociales de usuarios, frente a la violencia hacia la población afro ocurrida al interior del sistema masivo de transporte “Metro de Medellín” durante las horas pico. Los estudios frente a la temática de violencia hacia las personas afro en los sistemas de transporte han sido poco abordados a nivel nacional e internacional, por ello la presente investigación se presenta desde un alcance exploratorio con la intención de ampliar este campo de estudio dentro del trabajo social y otros campos del conocimiento.

Las indagaciones que se presentan aquí se realizaron a partir de tres categorías de análisis: representaciones sociales, usuario afro y violencia, las cuales permitieron un acercamiento a las experiencias de relacionamiento en los trayectos del sistema de transporte Metro de Medellín, a su vez estas categorías permiten la identificación y el análisis de las representaciones sociales que se tiene frente a las acciones de violencia ejercidas contra la población afro usuaria del Metro. El interés por este fenómeno social radica en el modo de relacionamiento que emerge a través de las interacciones cotidianas de los usuarios especialmente en las horas pico.

La investigación se desarrolló a partir de los siguientes capítulos: capítulo I. Marco referencial, capítulo II. Justificación, capítulo III. Definición del problema, capítulo IV.

Objetivos, capítulo V. Diseño metodológico, capítulo VI. Consideraciones éticas y capítulo VII.
Conclusiones.

Capítulo I

1. Marco referencial

1.1 Estado del arte

Los antecedentes permiten que el investigador amplíe la mirada sobre el abordaje que se ha realizado en el campo investigativo que desea indagar, a su vez dan a conocer cómo se ha abordado la temática en cuanto a la metodología, el marco referencial y los hallazgos obtenidos. Los antecedentes son parte fundamental en la formulación de un problema, pues permiten identificar las características, denominaciones y concepciones que más se han abordado evitando generar investigaciones sobre fenómenos sociales y culturales que ya han sido desarrollados.

Para la presente investigación se indagaron trabajos académicos en el rango temporal de 2016 a 2021 y que están relacionados con las categorías de investigación determinadas que, durante el rastreo, se convirtieron en descriptores de búsqueda. Se retoman trabajos realizados en algunas ciudades latinoamericanas las cuales cuentan con líneas de Metro o Tranvía como medios de transporte relevantes para el desarrollo de los territorios, seguidamente se pasa a Colombia específicamente la ciudad de Medellín, dado que en este país es la única ciudad que cuenta con este medio de transporte férreo. Para la búsqueda se utilizaron las bases de datos Dialnet, La referencia y el Repositorio de UNIMINUTO. A continuación, se dan a conocer las investigaciones tanto internacionales como nacionales, las cuales se encuentran relacionadas con el tema de estudio Representaciones sociales frente a las acciones de violencia hacia los usuarios afro del sistema masivo de transporte Metro de Medellín.

En el contexto mexicano, Soto (2016) escribe el artículo titulado “Diferencias de género en la movilidad urbana. Las experiencias de viaje de mujeres en el Metro de la Ciudad de México” el cual tiene dos propósitos

en primer lugar, analizar la relación entre la movilidad urbana y la violencia sexual que experimentan las mujeres en el transporte público, específicamente en el STCM. En segundo lugar, explorar algunos efectos en la movilidad cotidiana de la medida de segregación de vagones tomada por el gobierno de la Ciudad, con el objeto de disminuir la violencia sexual. Ambos objetivos convergen en poner en el centro la relación teórico-empírica entre movilidad y violencia. (Soto, 2016, p. 129)

Para lograr estos propósitos, la autora desarrolla una “aplicación de encuesta de Vagón, dirigidas a mujeres usuarias del Sistema de Transporte Colectivo Metro, que abordaron los temas principales definidos para conocer la percepción de seguridad e inseguridad” (Soto, 2017, p. 132). En total se realizaron 819 encuestas y se entrevistaron 30 mujeres. En cuanto a las conclusiones se expone que se incluyen datos cualitativos y datos cuantitativos que sirven para abordar el contexto desde un punto de vista heterogéneo.

En cuanto al Metro como un sistema de movilidad, la autora propone ampliar la mirada y comprender este espacio como

un lugar de experiencia espacial, sensorial y social que radica en primer lugar en que es un escenario para la interacción con otros, para la copresencia, es la experiencia compartida con otros la que dota de sentido al viaje y lo constituye como un escenario de sociabilidad, de encuentro e interacción. (Soto, 2017, p. 143)

En este sentido, el uso del medio de transporte representa “la libertad de movimiento en el espacio público y la potencial apropiación del espacio público, donde factores socioculturales como la seguridad e inseguridad, la amenaza física o verbal en contra de las mujeres son obstáculos para su pleno ejercicio” (Soto, 2017, p. 128). A partir de la vivencia de amenazas, las mujeres que participaron en la investigación

consideran que la inseguridad juega un papel fundamental en su vida cotidiana y en las experiencias de viaje en el Metro de la Ciudad de México, principalmente porque el cuerpo como un espacio social no es neutro ni está al margen de las tensiones que genera en la interacción social. (Soto, 2017, p. 132)

El desarrollo en la movilidad como fenómeno social dinamiza los procesos investigativos dentro de las Ciencias sociales en tanto “brinda un marco propicio para visibilizar al sujeto que vive la ciudad, sus múltiples experiencias, representaciones, subjetividad, significados” (Soto, 2017, p. 130). Los sistemas de transporte también representan, según Aguilar (como se cita en Soto, 2017) un papel fundamental en “la reproducción de la distribución desigual de la accesibilidad y de la movilidad, mediante la inseguridad” (p. 143).

En esta misma línea, Janucua y García (2014) realizan el artículo “Interacción social y transporte público: Erving Goffman en la combi” el cual tuvo como objetivo “presentar algunos de los elementos a partir de los cuales se estructura la interacción social durante el viaje en la combi” (Janucua y García, 2014, p. 144). La combi es el medio de transporte público más utilizado en la ciudad de Morelia México, en este es común visualizar “la cercanía entre los pasajeros, expresada mediante el característico saludo –palabra, relato, historia” (Janucua y García, 2014, p. 148). Como medio de transporte público y representativo de la población, se han establecido algunas normas entre los usuarios de este medio, como, por ejemplo

en la combi “no es permitido” observar a alguien por mucho tiempo, y cuando se hace, se corre el riesgo de que esta acción se tome por agresión, por invasión de espacio o por una insensatez, lo cual también transgrede el orden de la interacción, puesto que desvirtúa el guion que sigue como actuación. Atentar contra la desatención cortes es transgredir la interacción social, el curso que habrá de seguir ésta. (Janucua y García, 2014, p. 151)

Este medio de transporte representa también un punto de encuentro en el que las “subjetividades permiten la creación y recreación de significados sociales” (Janucua y García, 2014, p. 147). Los cuales se manifiestan “mediante las prácticas verbales, gesticulares, simbólicas, construyen el espacio, construyen la historia del espacio” (Janucua y García, 2014, p. 148). En este sentido, de orden y significados de la realidad, la cotidianidad y movilidad si “el orden de la interacción cara a cara en la combi se ve amenazada por uno de los aconteceres no previstos –es decir, los altercados, los accidentes, los atropellos, los reclamos verbales” (Janucua y García, 2014, p. 152). Se dan señalamientos sociales, pues estos comportamientos no hacen parte del relacionamiento cotidiano que se da en este medio de transporte.

En el contexto de Buenos Aires, como uno de los referentes de movilidad en cuanto a transporte de Metro, Zunino (2016) realiza el artículo “Sea amable, ceda el asiento”. Un análisis histórico cultural del comportamiento de los pasajeros en el transporte público de buenos aires a principios del siglo XX. Este artículo es desarrollado a partir del análisis cultural de fuentes textuales y visuales y busca brindar una contextualización desde el abordaje de

las transformaciones socioespaciales que experimentó la ciudad de Buenos Aires (el llamado proceso de metropolización) y su relación con la movilidad cotidiana. Luego se analizan las representaciones sobre la multitud en el transporte público

para dar cuenta de las experiencias del viaje cotidiano. Y, por último, se analizan aquellos tópicos más recurrentes en la prensa sobre las prácticas y conductas de los pasajeros. (Zunino, 2016, p. 8)

Como conclusión, el autor menciona que los espacios de movilidad

se vuelven un foco interesante para analizar las interacciones sociales entre extraños que deben enfrentar situaciones de proximidad física y diferentes grados de distancia social. La copresencia entre sujetos extraños, aquella “soledad en la compañía”, requiere o exige esfuerzos individuales para interactuar con otros, aun cuando esa interacción implique mantener una distancia o evitar contactos.

(Zunino, 2016, p. 8)

En el contexto colombiano y específicamente en la ciudad de Medellín, Tabares (2014) realiza el trabajo de maestría titulado “Formación y cultura Metro: una lectura Antropológica de un programa de formación ciudadana en el Municipio de Medellín” que tiene como enfoque el cualitativo a través del cual se da la orientación

hacia un ámbito en el que los sujetos son pensados en sus contextos reales y en el que se da relevancia a las acciones humanas y las interacciones sociales. Aquí, nos alejamos de los determinismos y categorizaciones universales para prestarle atención a la construcción de los símbolos propios de las relaciones sociales, no como algo preestablecido e inmutable, sino como fenómenos en movimiento.

(Tabares, 2014, p. 25)

El método utilizado es el etnográfico, la técnica de recolección es la observación participante y como instrumento para recoger y analizar información. En cuanto a los

comportamientos que se evidencian en los usuarios frente a la Cultura Metro, Tabares (2014) concluye que

Es insospechable que un ciudadano de Medellín, como receptor de imágenes de hombre lanzadas desde diferentes frentes en los que se incluyen los medios de comunicación nacionales y locales, las imágenes “compartidas” los sujetos, la escuela, el Modelo de Gestión y sus estrategias y los dispositivos urbanos, manifieste esta concepción “creada”, la repita además, e incluya otras, que hacen parte de los espacios que habita diariamente y que no son las reconocidas oficialmente – eso creemos – sino producto de las interacciones cotidianas y de la historia de algunos barrios de Medellín. (Tabares, 2014. pp. 140-141)

1.2 Marco conceptual

1.2.1 Representaciones Sociales

Cuando se habla de Representaciones Sociales, es necesario comprender que éstas se encuentran hiladas con aspectos sociales, culturales, políticos e incluso éticos y morales. A su vez las Representaciones Sociales encuentran difusión en las formas comunicativas de la sociedad como lo son la radio, la televisión y las redes sociales. En estas últimas confluyen diálogos atravesados por el sentido común, Oehmichen (2013), argumenta que

Por medio de las representaciones sociales los actores formulan teorías del sentido común que les permiten explicar la realidad y orientar sus acciones. Estas teorías son construidas y compartidas en la interacción social y constatadas por la experiencia directa, pero también por la información que se difunde a través de los diferentes medios de comunicación. (p. 250)

Las Representaciones Sociales, constituyen el “conocimiento del sentido común, prescriben lo que es posible en un contexto histórico y social determinado” (Oehmichen, 2013, p. 259). Por ende, estas representaciones están asociadas a la realidad histórica de los sujetos y traen consigo las concepciones que anteceden a dicha realidad social. El sujeto, que implícita o explícitamente, está en relación con el conocimiento del sentido común, no es un sujeto pasivo, pues está en constante relacionamiento con el contexto, la realidad y otras concepciones de esta que le permiten constatar su experiencia directa con los hechos sociales y orientar sus acciones y pensamientos, por ende, “las representaciones no son un simple reflejo de la realidad, sino una organización de significados que permiten a los actores explicar la realidad y orientar sus acciones” (Oehmichen, 2013, p. 259).

En esta misma línea, Accorssi et al. (2014), argumentan que las representaciones están “sometidas a la posibilidad de intervención de los sujetos, luego, no están dadas, ni determinadas. En este sentido, la realidad no es sólo un hecho objetivo o concreto, sino también la percepción que el ser humano tiene de ella” (p. 38). La Teoría de Representaciones Sociales (TRS) “ve al ser humano como sujeto de la sociedad y de la historia y, a la vez, sujeto a la sociedad y a la historia, es decir, hay libertad, pero no hay autonomía absoluta” (Accorssi et al., 2014, p. 37). En este sentido Duveen (como se citó en Accorssi et al., 2014) plantea que “el conocimiento será siempre producido a través de la interacción y comunicación, y su expresión está siempre conectada a los intereses humanos en él implicados” (p. 38). Por ello, las Representaciones Sociales no son neutras ni estáticas pues el ser humano no está determinado, por el contrario se construye y transforma en la constante relación con el otro, el entorno, la historia y la realidad social. Se comprende entonces que la característica principal de las

representaciones es la relación entre las experiencias -subjetivas y colectivas-, el conocimiento y las acciones conscientes de los sujetos.

En la década de los 90's, Moñivas (1991) explicaba que la representación social “permite una comunicación entre los individuos y, particularmente, entre las generaciones; los individuos que tienen una manera similar de percibir y de representar un mismo objeto, situación o acontecimiento, y de atribuirle unas características, comparten una misma representación social” (p.70). Comprendida de esta manera, la representación social en cuanto “forma de saber práctico vincula un sujeto a un objeto” (Moñivas, 1991, p.76). Así, la representación social, “se origina y elabora en el parloteo y charlas que los individuos mantienen entre sí en la vida diaria” (Moñivas, 1991, p.70).

De igual manera, las Representaciones Sociales según Herner (2010)

No son un simple reflejo de la realidad, sino una organización significativa de la misma que depende, a la vez, de circunstancias contingentes y de factores más generales como el contexto social e ideológico, el lugar de los actores sociales en la sociedad, la historia de los individuos y de los grupos, y, en fin, los intereses en juego. (p. 157)

Frente a la definición que brinda Herner, se percibe que las Representaciones Sociales se encuentran relacionadas con la realidad y complejidad que de ella emerge, además, “nos aproxima a la “visión de mundo” que las personas o grupos tienen, pues el conocimiento del sentido común es el que la gente utiliza para actuar o tomar posición ante los distintos objetos sociales” (Herner, 2010, p. 152). El conocimiento del sentido común tiene sus bases en lo social ya que “incluye contenidos cognitivos, afectivos y simbólicos que tienen una función no solo en ciertas orientaciones de las conductas de las personas en su vida cotidiana, sino también en las

formas de organización y comunicación” (Herner, 2010, p. 152). La concepción de Representaciones Sociales adquiere importancia en el campo del trabajo social ya que, a través de la intervención, brinda las herramientas que orienten la comprensión de la realidad y la búsqueda de la transformación de esta. De esta manera se reconoce que el estudio de las Representaciones Sociales “ha permeado las ciencias sociales porque conforma una nueva unidad de enfoque que unifica e integra lo individual y lo colectivo, lo simbólico y lo social; el pensamiento y la acción” (Herner, 2010, p. 150).

En la unificación e integración de los elementos mencionados, las Representaciones Sociales asumen una ubicación estratégica concebida por Bueno (2020) como intersección, así las representaciones “constituyen una manera particular de enfocar la construcción social de la realidad. Este enfoque presenta la gran ventaja de situar en un punto que conjuga, por igual, las dimensiones cognitivas y las dimensiones sociales” (p. 30). Cabe destacar que para Bueno (2020) las Representaciones Sociales se legitiman a través de la “confianza que los individuos depositan en la información y los juicios compartidos en grupo” (p. 31). Se entiende que cada persona tiene las capacidades para reproducir las representaciones según la información que fluye en sus dinámicas de vida.

La Representaciones Sociales permiten que desde las ciencias sociales se reconozca “la diversidad de los sentidos que se les asignan a los sujetos, contextos, situaciones y lugares” (Jaramillo, 2012, p. 125). La comprensión de los sentidos y significados que los sujetos le otorgan a los hechos de la realidad, están relacionados con la construcción de las representaciones sociales, las practicas sociales y órdenes del discurso que posteriormente se articulan en el conocimiento del sentido común expresado a través de formas de interacción comunicativa que según Moscovici (como se citó en Jaramillo, 2012) funcionan como “códigos

para el intercambio social” que proporcionan a los sujetos, tal como lo exponen Duveen y Lloyd (como se citó en Jaramillo, 2012) elementos que les permiten “ordenar, clasificar, identificar, comunicar y nombrar los distintos aspectos de su mundo y de su historia individual y grupal” (p. 127).

La Representaciones Sociales, tienen un valor de intercambio social que posibilitan la generación de comprensiones colectivas de la realidad que derivan en

Construcciones simbólicas individuales y/o colectivas a las que los sujetos apelan o las que crean para interpretar el mundo, para reflexionar sobre su propia situación y la de los demás y para determinar el alcance y la posibilidad de su acción histórica. (Vasilachis, 1997, p. 268)

De esta manera, lo social interviene en el contexto donde se sitúan los individuos o grupos, los cuales se relacionan por medio de la comunicación y características del entorno, generando así el conocimiento concebido como sentido común o pensamiento natural, basado en la inducción social que se expresa en las “relaciones que las personas mantienen con el mundo y con los otros. Relaciones que son forjadas en la interacción y el contacto con los discursos que circulan en el espacio público” (Vergara, 2008, p. 62). Para acceder al conocimiento de las Representaciones Sociales desde el campo del trabajo social

se debe partir de un abordaje hermenéutico, entendiendo al ser humano como productor de sentidos, y focalizándose en el análisis de las producciones simbólicas, de los significados y del lenguaje, a través de los cuales los seres humanos construimos el mundo. (Vergara, 2008, p. 63)

Desde este enfoque de abordaje se comprende que las Representaciones Sociales son consideradas “como guía de acción y marco de lectura de la realidad” (Vergara, 2008, p. 55). Que conllevan acciones cotidianas de relacionamiento que posteriormente se convierten en significantes de la realidad.

Para lograr la lectura de la realidad desde un aspecto social y cultural en que se resalten los significados y concepciones de los sujetos, es necesario comprender que la finalidad de las Representaciones Sociales es “poder explicar de una forma más humana nuestras interacciones más significativas en el mundo” (Ortiz, 2013, p. 185). Teniendo en cuenta que los aspectos sociales de interrelación son cambiantes “las representaciones se actualizan, se construyen y se recrean en la intervención comunicativa cotidiana de los individuos” (Ortiz, 2013, p. 186). Lo que ubica al conocimiento como un fenómeno complejo “elaborado a partir de circunstancias y dinámicas contextuales heterogéneas y contingentes” (Ortiz, 2013, p. 186).

Aunque las representaciones están ancladas a experiencias colectivas e individuales, y éstas primeras son consideradas como fundamentales para la consolidación del conocimiento del sentido común, para González (2019) “las personas son capaces de crear sus propias representaciones de manera flexible y creativa, a fin de lidiar con un mundo activo, dinámico, cambiante, masivo y veloz” (p. 136). Esta concepción no desliga al sujeto de la realidad social construida, sino que lo ubica en un lugar activo de la sociedad y, como sujeto reflexivo de sus aprendizajes, se siente en capacidad de transformar su contexto y adaptarse a los cambios sociales. Desde esta perspectiva, el sujeto está en la capacidad de generar opiniones, sin embargo, éstas no dejan de estar ligadas a las “normas y valores del medio social en el que estamos insertos, núcleo básico de nuestras interacciones y comunicación con otros” (González, 2016, p. 136). Aunque en la actualidad “el individualismo y la movilidad social creciente en las

sociedades, así como sus acelerados cambios sociales, dieron mayor peso al individuo como actores sociales del cambio y como creadores de pensamiento social” (González, 2016, p. 135). Se comprende que las normas y valores que constituyen la sociedad, aún regulan las acciones de sujetos y colectivos, dando como resultado confrontaciones entre el conocimiento del sentido común, las normas y las acciones subjetivas y colectivas.

1.2.2 Violencia

Antes de iniciar la descripción conceptual de violencia, vale la pena resaltar que es un concepto polisémico, que ha sido abordado desde diferentes enfoques de estudio (violencia física, violencia psicológica, violencia verbal, violencia de género, violencia familiar). Esta variedad de estudios son los que a lo largo de los años le han dado connotaciones diferentes al concepto, por ende y para la presente investigación, primero se realiza una indagación de las concepciones de violencia y luego se asume una que se acopla con las características propias de esta investigación.

En este sentido, Álvarez y Guadagno (2020) atribuyen a la violencia la incorporación de “una serie de fenómenos cada vez más amplios, queriendo abarcar, por ejemplo, desigualdades sociales, políticas y económicas” (p. 281). Siendo así, este concepto estaría compuesto por diversas características las cuales surgen a partir del contexto en que se situó la investigación o análisis del fenómeno. Esto también parte de las formas en que la población objeto de estudio represente los fenómenos de violencia, ya que se comprende que lo que para una comunidad donde según su cultura las formas de relacionarse son violentas para unos, para otros son vistas como la forma de generar vínculos o aprendizajes culturales, bajo este principio, Álvarez y Guadagno (2020) mencionan dos términos: Etic que es el punto de vista del investigador y Emic que es el punto de vista del actor objeto de estudio. Para el caso de las investigaciones que

contengan como concepto nodal el de violencia se estipula que “emerjan nociones emic que, no necesariamente, coincidan con nuestras definiciones” (Álvarez y Guadagno, 2020, p. 284).

Como se mencionó anteriormente, el concepto de violencia normalmente está relacionado con un elemento más que le da características más centradas, tal es el caso de la “violencia simbólica” un término desarrollado por Bourdieu y Passeron (como se citó en Álvarez y Guadagno, 2020) que hace referencia a “formas de violencia no ejercidas por la fuerza física. Se trataría, en todo caso, de la imposición, por parte de sujetos dominantes a los sujetos dominados, de una cosmovisión, de roles sociales específicos, categorías cognitivas y estructuras mentales” (p. 282). Por otro lado, Marvin (como se citó en Álvarez y Guadagno, 2020) precisa el concepto de violencia como “toda acción humana que supone una deliberada acción de daño hacia otros” (p. 286). Un elemento común en estas definiciones es el reconocimiento de que la acción violenta no es meramente un hecho físico, sino que se trasciende a la imposición de poder, llegando al punto de perturbar la individualidad y su “potencialidad de impactar la construcción de las representaciones sociales que conforman la memoria colectiva” (Jofré, 2018, p. 294). Un acto de violencia podría incluso, generar “impacto en la salud física y mental, en las relaciones familiares y comunitarias” (Jofré, 2018, p. 303).

Una manera en que la violencia se presenta aún más estructurada es a través de la “violencia cultural” definida como

a aquellos aspectos de la cultura, la esfera simbólica de nuestra existencia materializado en la religión y la ideología, en el lenguaje y el arte, en la ciencia empírica y la ciencia formal (la lógica, las matemáticas) que puede ser utilizada para justificar o legitimar la violencia directa o la violencia estructural. (Galtung, 2016, p. 149)

Lo anterior, muestra que en ocasiones cuando se ejerce algún tipo de violencia se hace de forma tan sutil y enmarcado en la simbología y la ideología que los hechos se muestran cómo no violentos, lo que hace que estos pasen como desapercibidos o sean normalizados en la sociedad, por ende, se presenta la violencia “con caracteres difusos, de modo que no pueda percibirse la realidad del hecho violento o al menos que no se perciba como violento” (Galtung, 2016, p. 150).

Constituyendo la forma en que los sujetos simbolizan, categorizan o reconozcan la violencia se producen comportamientos individuales o grupales, que construyen o destruyen las relaciones sociales, por ende, “la percepción de la violencia no solo cambia patrones de comportamiento individuales, sino también sociales” (Martínez, 2016, p. 25). En aspectos más generales, el primer rasgo por el que se puede hablar de violencia “es la producción de daños en, cuando menos, alguna de las partes de la relación, afectando la integridad física, sexual, psicológica y hasta patrimonial del o los así afectados” (Martínez, 2016, p. 15). Desde estas características la violencia se asume desde dos miradas “como relación social y como negación de la subjetividad “negación del otro” (Martínez, 2016, p. 14). Cabe resaltar que la violencia se da por múltiples causas y motivos, los cuales se evidencian según el contexto.

Para establecer un acercamiento a lo que se constituye como violencia contra una población específica, es pertinente tomar como referente teórico el concepto de interseccionalidad el cual permite identificar las formas en las cuales se entretajan las desigualdades sociales y discriminatorias, según Cabarcas (2019) “esta mirada facilita la comprensión de las relaciones de poder y la interacción de los sistemas estructurales de subordinación en determinados contextos sociales y permite vislumbrar las experiencias de las personas y el lugar que ocupan en la interacción” (p. 49). Relaciones de poder que se pueden dar en las dinámicas de convivencia que

conlleven a la subordinación, Cabarcas (2019) también explica que la opresión y la violencia tienen como ejes el racismo, el sexismo, el clasismo, la homofobia y el colonialismo, que como contraparte encuentran resistencias que históricamente se han conformado en la búsqueda del reconocimiento y la igualdad.

Lo anterior muestra la complejidad que compone la violencia como una representación de lo social, en este sentido “la violencia es difícil que sea un acto, sino que es un proceso largamente incubado que precisa la formación de una persona o instituciones violentas, de sujetos víctimas potencialmente propicias y de situaciones donde ésta se produce” (Vidal, 2008, p. 17). El ámbito social representa el espacio de formación de actos violentos pues allí se conjugan las comprensiones del mundo y a la vez las condiciones socioeconómicas de desigualdad, intolerancia e invisibilización del otro

Eso lleva a pensar que, aunque la tentación de la violencia es una constante en la acción humana, la cultura social –es decir, el conjunto de creencias, valores, sentimientos y praxis que regulan lo social– la modela de modo fundamental, es siempre un regulador crucial. (Vidal, 2008, pp. 17-18)

La violencia ha sido un punto de partida para hablar de la transformación social desde la no violencia y lo que esta conlleva, teniendo en cuenta que la violencia aparece en todos los ámbitos de la vida en sociedad. Para Gámez (2020), la violencia está “presente de manera permanente en la sociedad, de ahí se desprende la necesidad de estudiarla” (p. 64). Para analizar y reflexionar la violencia desde la academia, no solo es pertinente evidenciar las comprensiones teóricas de la misma si no que se debe tener en cuenta que la violencia “no solamente se ha repetido de forma recurrente, sino que existe de forma permanente y que lo que cambia es su forma de expresión en cada momento concreto” (Gámez, 2020, p. 74). Lo que da un lugar

especial al estudio focalizado y sistemático de las realidades sociales y culturales que decantan en situaciones o acciones violentas, reforzando “la discusión sobre una violencia contra las minorías étnicas, apoyada en los aportes de académicos de distintas disciplinas y posiciones intelectuales” (p. 267).

1.2.3 Usuario Afro

En esta investigación, se toma como punto de vinculación entre la acción violenta y la normalización de esta, las representaciones sociales, ya que éstas son fundamentales al momento de proponer estudios investigativos sobre las relaciones que se dan entre los individuos, sean interpersonales o personales. También son una herramienta para el profesional de trabajo social, ya que permiten el análisis de fenómenos sociales desde la simbología, caracterización, representación y creación de estereotipos de los integrantes de un grupo, comunidad o familia.

Cuando se integran los pensamientos del sentido común con las concepciones de discriminación y violencia hacia la población afro, se puede hablar de violencia indirecta la cual es comprendida según Galtung (como se citó en Loeza, 2017) como “aquella que no es cometida por un actor, y se expresa en una distribución desigual de poder, recursos materiales y en consecuencia, de oportunidades de vida” (p. 255). Se aplica este tipo de violencia de una forma más sutil, pasando algunas veces desapercibida, llegando a ser negada. Cuando en los espacios se genera con mayor frecuencia este tipo de violencia, tiende a normalizarse, se convierte en parte del paisaje.

En suma, las representaciones sociales que se han convertido en acciones violentas contra los usuarios afro del sistema Metro de Medellín son un espejo de las realidades de segregación que se han establecido como dinámicas normalizadas que, a pesar de estar siendo confrontadas desde el discurso de la diversidad y la inclusión, aun

se observa una estructura profunda de las representaciones, que, aunque evidencian una perspectiva, desde el lenguaje “positiva” hacia la afro descendencia, en la estructura mental, ideología y discursiva profunda de las personas no implica que se dé una transformación de mentalidad o de prácticas. (Meneses, 2014, p. 257)

El transporte público Metro de Medellín se ha convertido en un factor importante para la movilidad de las personas del área metropolitana, en especial para las personas que viven en la periferia de esta. Hombres y mujeres que laboran hacen uso de este medio en su diario vivir para desplazarse, siendo este un medio de transporte masivo se ha evidenciado que surgen dinámicas acompañadas de violencia verbal y física hacia el usuario afro, dichas agresiones son relatadas por Montoya (2019) así:

En los largos trayectos, las trabajadoras domésticas constantemente se enfrentan a discriminación racial y sexual, tanto en el transporte masivo como en el transporte colectivo de pasajeros TPC, incluso en mayor medida que otras mujeres y/o afrocolombianas, porque los largos recorridos aumentan las posibilidades de experimentar estas violencias. (p. 91)

Frente a las alternativas discursivas y practicas desarrolladas por la empresa Metro Montoya (2019) argumenta que “dentro del sistema masivo, la Cultura Metro, que lleva veinte años operando y determina las normas de conducta del sistema, no promueve explícitamente conductas anti-acoso antidiscriminación” (p. 92). Por lo que se evidencia que para la empresa no se han hecho visibles estos casos que revelan conductas de discriminación y violencia hacia las personas afro, bien sea porque culturalmente estos se han normalizado y acoplado, por la falta espacios seguros para la demanda de estos hechos de violencia o por el no reconocimiento de la diversidad como un eje central de la convivencia.

Lo anterior demanda del trabajador social “pensar de manera crítica, creativa y propositiva la intervención para incidir tanto en el reconocimiento de la diferencia como en el trato igualitario y libre de discriminación de hombres y mujeres de este grupo étnico-racial” (León, 2020, p. 35). Esto quiere decir que cuando el profesional enfrenta situaciones donde se presentan acciones violentas relacionadas con el racismo y la discriminación, se debe tener una mirada crítica con el fin de proponer desde la ética, los enfoques y las teorías, acciones que permitan mitigar este tipo de violencia, las cuales muestran el no reconocimiento del otro desde la diversidad cultural. Será imprescindible que lo anterior vaya de la mano con “procesos de planeación de acciones considerando la identidad étnica de la población atendida por la institución; algunos de esos procesos de planeación requieren la participación y consulta de autoridades étnicas” (León, 2020, p. 36). Por tanto, es necesario, “llevar a cabo procesos de formación y concientización al interior de las instituciones” (León, 2020, p. 40). Para el trabajador social es una exigencia desde su quehacer, el velar por los derechos de las minorías, mitigar las problemáticas que conllevan a la discriminación y vulneración de estos.

En el transcurrir de dichas relaciones de poder son comunes las aseveraciones verbales que buscan menospreciar a la otra persona, como se muestra en la investigación realizada por la Alcaldía de Medellín y la Corporación Convivamos (2011) donde se evidencio que

La frase “negro tenía que ser” que se repiten una y otra vez durante las actividades desarrolladas en el marco de la presente caracterización, está instalada en el pensamiento colectivo de una gran parte de la comunidad mestiza y lamentablemente éste y otros términos han sido interiorizados e incorporados al lenguaje de la misma comunidad. (p. 142)

Estas expresiones discriminatorias, son una muestra del desconocimiento histórico de la población, pues si se reconociera que “el Valle de Aburrá ha contado con la presencia de pueblos afrocolombianos, indígenas y campesinos” (Uribe, 2017, p. 217). Las relaciones sociales se gestarían desde el reconocimiento de la diversidad y la otredad como principios rectores de la convivencia, para lograr esto Uribe (2017) propone que

Ante el reconocimiento de la presencia de las diferentes culturas que habitan en el Valle de Aburrá, se hace necesario generar un diálogo de saberes intercultural que representa la posibilidad de construir sociedades en las cuales puedan convivir y coexistir diferentes culturas. (p. 217)

La articulación social desde la diferencia es un aspecto fundamental a la hora de generar cohesión social, habilitando espacios de reflexión e investigación sobre temas de violencia, segregación e intolerancia por el no reconocimiento del otro como diferente. Uribe (2017) define

La interculturalidad como una apuesta político-cultural que incorpora los pensamientos “otros” para contrarrestar e incidir en las lógicas de dominación propias del sistema mundo capitalista y sus procesos de colonialidad, los cuales han subalternizado, negado e invisibilizado la diversidad de las sociedades latinoamericanas, como es el caso de los indígenas, afrodescendientes, campesinos, mujeres, entre otras. (p. 218)

La interculturalidad se convierte en un aliado teórico práctico que tiene como finalidad visibilizar y discutir acciones que, siendo racistas o discriminatorias, se han convertido en lenguajes naturalizados, aceptados o ignorados por la sociedad. Desde un enfoque intercultural, es necesario volver la mirada sobre la imposición de poder que existe en el lenguaje y las acciones discriminatorias. En el ejercicio por reconocer las diferencias que habitan lo social, la

identidad se convierte en una herramienta que da al sujeto su diferencia ante el resto y la vez permite identificar la “pertenencia a grupos definidos por su oposición, exclusión o diferencia respecto de otros colectivos, en este caso símbolos como etnia, raza, religión, sexualidad y sexo funcionan como referentes de pertenencia de los diferentes colectivos” (Uribe, 2017, p. 220). La identificación de los colectivos que conforman la sociedad habilita una mirada más amplia de la diversidad existente y abre el campo de intervención desde lo intercultural.

La historia representa un antecedente elemental en cualquier investigación e intervención social que se lleve a cabo, pues en ella se entrelazan los saberes, pensamientos, acciones y configuraciones de lo social, lo cultural, lo político y económico de una población. Es por ello que para el reconocimiento de la historia de las poblaciones afrodescendientes, raizales y palenqueras es necesario indagar desde sus propias concepciones históricas pues allí se identifican las herramientas cognitivas y lingüísticas utilizadas para resistir y representar la historia contada desde las comunidades. En este sentido, se articula el concepto de Diáspora africana que permite “relacionar los tiempos de la historia, con los espacios donde ésta aconteció, develando los entramados de poder que han jugado en beneficio de algunas sociedades y grupos étnicos” (Caicedo, 2008, p. 83). La diáspora es un concepto que se debe conocer a la hora de abordar lo relacionado con las poblaciones negras, afro, raizales y palenqueras, porque es a partir de la historia que se logran analizar la génesis, la cosmogonía y las luchas de resistencia de estas poblaciones. Según Caicedo (2008)

Lo primero que debemos destacar en relación con la Diáspora Africana, es que este concepto nos permite pensar una manera distinta de contar la historia de los africanos esclavizados y la de sus descendientes en América y en Colombia, al igual que las presencias y las trayectorias de los diferentes grupos humanos de

ascendencia africana en los múltiples puntos geográficos del continente americano.
(p. 82)

El desplazamiento de las comunidades de ascendencia africana a los diversos puntos de América latina debe reconocerse como la trayectoria histórica de estas poblaciones, que se representa en la Diáspora Africana la cual nos permite entender las diferentes formas de resistencia que “desde el momento mismo de la esclavización, los africanos y sus descendientes desarrollaron para buscar la libertad que les fue negada y las maneras como esas gestas se transforman en banderas de identidad étnica” (Caicedo, 2008, p. 90). Estas luchas han aportado a la construcción de las identidades étnica de los pueblos negro, raizales, afro y palenqueros, que en Colombia se denominan diferente según la zona geográfica que habitan.

Capítulo II

2. Justificación

En Colombia como país diverso, pluriétnico y multicultural se han promovido normativas, leyes y reglamentos que regulan la convivencia y el reconocimiento por estas características, en la búsqueda constante por generar un concepto de nación se han dispuesto diversos acciones sociales, políticas y culturales para estas las comunidades afrodescendientes, que como minorías históricamente han buscado ser reconocidas e incluidas en el proyecto de nación. Entre las leyes que promueven y garantizan los derechos y el reconocimiento de las comunidades afro, se encuentran: la Ley 725 de 2001 “Por la cual se establece el Día Nacional de la Afrocolombianidad” (párr. 2). Y la Ley 1482 de 2011 “que tiene como objetivo garantizar la protección de los derechos de una persona, grupo de personas, comunidad o pueblo, que son vulnerados a través de actos de racismo o discriminación” (párr. 1).

Entre las poblaciones categorizadas como minorías encontramos la población afrocolombiana que es definida como

El conjunto de familias de ascendencia afrocolombiana que poseen una cultura propia comparte una historia y tienen sus propias tradiciones y costumbres dentro de la relación campo poblado, que revelan y conservan conciencia de identidad que las distinguen de otros grupos étnico. (Grueso, 2010, p. 17)

Cómo se mencionó en el planteamiento del problema, en Medellín la presencia de la población afrocolombiana se considera “constitutiva y es tan antigua como la de los primeros pobladores” (Gómez et al., 2015, 23). Esto se debe a las lógicas de conflicto que se dan en los territorios que históricamente han sido habitados por familias afrocolombianas, no siendo este el único factor, pues algunas de las relaciones que se tejen con la ciudad de Medellín están vinculadas con razones de educación y búsqueda de mejores oportunidades. Como centro urbano, Medellín se ha configurado como un territorio de innovación en factores de movilidad, lo cual ha implicado que empresas como el Metro de Medellín se vinculen a esta visión promoviendo el andamiaje de un sistema masivo, público y accesible para sus habitantes, para lo cual esta investigación sirve para ampliar la mirada social desde el reconocimiento del otro como diferente, teniendo como base la Cultura Metro, aportando al enriquecimiento de la definición y acción de la misma, en la cual se verán beneficiados todos los actores sociales convergentes allí, tanto en condición de usuarios como funcionarios, especialmente del área de Gestión social y servicio al cliente.

Como se observa en la Figura 5 en la página 44. *Hitos del Metro de Medellín-Génesis y desarrollo de la Cultura Metro*, para el año de 1995 el Metro de Medellín inicia la operación comercial de la línea A entre Niquia y Poblado, permitiendo así la innovación en la movilidad e

infraestructura del territorio. Los años 2004 al 2019 implicaron para la empresa ocho expansiones de la red de transporte contribuyendo así, no solo al desplazamiento y la movilidad de los usuarios, sino también a la interacción y relacionamiento social que está enfocado a los grupos de interés identificados como parte de la estrategia empresarial con fines de competitividad, servicios basados en el autocuidado y la corresponsabilidad.

Frente a las acciones de trato diferenciado que recibe la población afro en la ciudad de Medellín, Palacios y Giraldo (2017) aseguran que

Se reconoce que existe discriminación en la ciudad de Medellín hacia las personas afro/negras y se hacen evidentes en la forma de tratarlas con respecto a los otros grupos étnicos. Desde las expresiones que se emiten hasta las acciones mismas, evidencian que, en la ciudad, el afro/negro, sigue siendo un extraño, como también en muchas otras ciudades; no se ha acabado la idea de que los afro/negros son algo diferente a personas, no se tolera la diferencia. (Palacios y Giraldo, 2017, p. 48)

El trabajo social como campo investigativo, conceptual y práctico que busca el reconocimiento de las diversas formas de relacionamiento de los sujetos consigo mismos, los otros y su entorno se constituye como un punto de referencia para el abordaje e intervención social de hechos en los que se ven vulnerados los derechos. De ahí que el presente ejercicio de investigación tenga como finalidad identificar cómo las representaciones sociales se relacionan con las acciones violentas hacia los usuarios afro del sistema masivo de transporte Metro de Medellín en las horas pico de las diferentes estaciones; las situaciones que incentivaron el interés de desarrollar esta investigación son algunos sucesos observados en los cuales se consolidan acciones de violencia verbal frente a los usuarios afro mediante insultos despectivos.

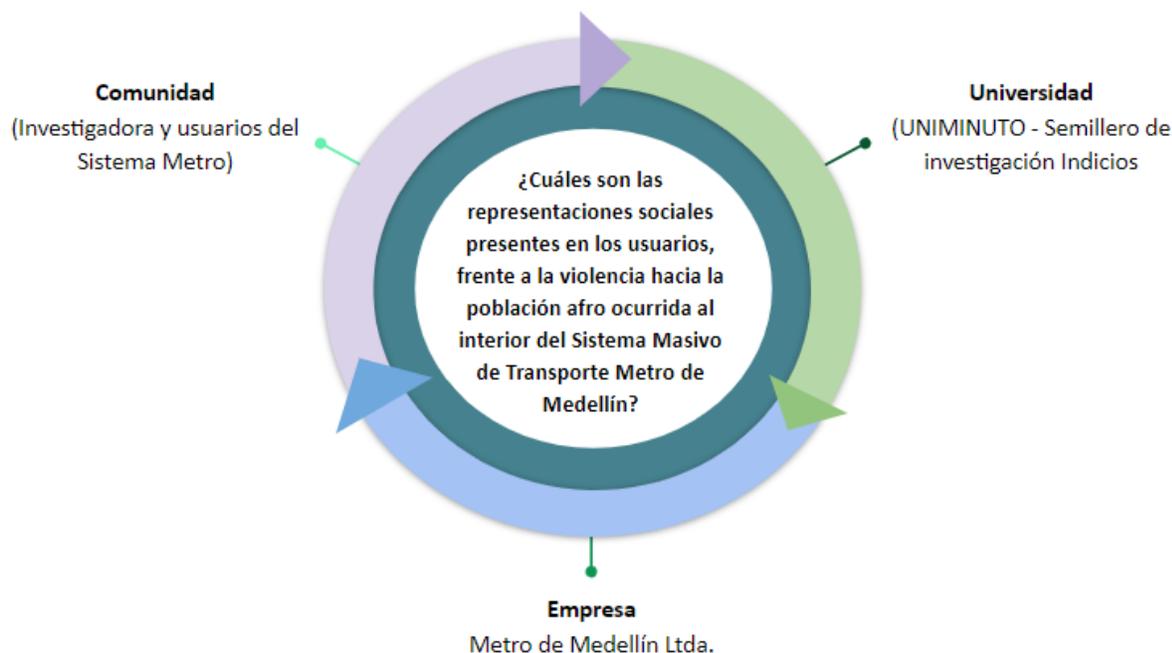
Bajo la identificación de estas acciones, que se dan a partir de las representaciones sociales establecidas y desarrolladas por las diferentes personas que hacen uso del sistema, y cómo a través del relacionamiento en este espacio público se consolidan o crean los símbolos, categorizaciones y se estereotipa la población afro usuaria del sistema de transporte. Se busca que se vinculen nuevos discursos y practicas formativas desde el Metro de Medellín, la sociedad y la Corporación Universitaria Minuto de Dios [UNIMINUTO] desde este punto de vista y a través de la participación directa de la investigadora en el Semillero de Investigación INDICIOS se puede identificar el desarrollo de habilidades y competencias de la misma manera para el manejo de una temática tan compleja como la presentada, las cuales se evidencias en el siguiente objetivo

Formar profesionales con habilidades y competencias investigativas para ser aplicadas en problemáticas sociales, desde la perspectiva social, política, comunitaria, individuo y territorio, con la finalidad de aportar elementos de interpretación y análisis, desde el estudio académico de manifestaciones conductuales y comportamentales del ser humano. (UNIMINUTO, Semillero de Investigación INDICIOS, 2020, párr. 2)

A partir de la triada (Universidad, Empresa, Comunidad) se busca contribuir a la promoción de la diversidad, la convivencia y el conocimiento como elementos fundamentales para la conformación y sostenimiento de la sociedad. Teniendo en cuenta el quehacer del trabajador social en los diferentes espacios de desarrollo y socialización de las personas, se presenta como espacio de interés investigativo el sistema de transporte masivo del Valle de Aburra Metro de Medellín, el cual se constituye como eje estructurante de la movilidad en la ciudad y en el que convergen los diferentes aspectos culturales, sociales y económicos.

Figura 1

Relación triádica en la investigación: Comunidad, Universidad y Empresa



Nota. La figura representa la vinculación triádica entre los componentes y actores del ejercicio investigativo. Fuente: Elaboración propia.

En la búsqueda por generar la tríada de los componentes empresariales, académicos y comunitarios, es de suma relevancia presentar de forma gráfica la expansión territorial con la se ha desarrollado la empresa Metro de Medellín Ltda. Pues allí reside uno de los factores sociales de la presente investigación. Se muestra en las figuras 2, 3 y 4 la lógica del incremento de usuarios debido a la expansión con los diferentes medios de transporte, a saber, Trenes, Cables, Tranvía y Líneas de buses.

Figura 2

Versión 1 del mapa Metro de Medellín.



Nota. Muestra la distribución inicial en el territorio de las líneas del Metro de Medellín. Fuente: Metro de Medellín (2020).

Figura 3

Versión 2 del mapa Metro de Medellín.



Nota. Se muestra la expansión y establecimiento de las líneas de buses, cable y trenes. Fuente: Metro de Medellín (2020).

Figura 4

Versión 3 del mapa Metro de Medellín.



Nota. Se presenta el mapa actual de los medios de transporte diversificados para la cobertura del servicio del Metro de Medellín. Fuente: Metro de Medellín (2020).

Capítulo III

3. Definición del problema

3.1 Planteamiento del problema

Desde la disciplina del trabajo social y, particularmente desde la Sublínea de investigación titulada Subjetividad, construcción de identidad y territorio, se hace entrega al profesional de bases teóricas y epistémicas para abordar las realidades sociales desde una perspectiva diferenciada e integradora, siendo el profesional un mediador entre las personas objeto de intervención y la institucionalidad, ejerciendo un rol de investigador de situaciones sociales que afecten las condiciones de vida de las familias, sujetos, grupos y comunidades. Así el trabajo social es entendido como “la disciplina que se ocupa de conocer las causas-efectos de los problemas sociales y lograr que los hombres asuman una acción organizada, tanto preventiva como transformadora que los supere” (Kisnerman, 1998. p. 97). Esto se logra a través de la identificación de las problemáticas sociales por medio de la investigación, métodos y metodologías que se integran en el trabajo social con el fin de interpretar y promover acciones que brinden herramientas para intervenir las situaciones, fomentando el reconocimiento, la reflexión y la acción crítica que habilite espacios de cambio social.

Durante el rastreo bibliográfico de la presente investigación, se hace evidente que la problemática abordada (Representaciones sociales de usuarios, frente a las acciones de violencia hacia la población afro ocurrida al interior del sistema masivo de transporte “Metro de Medellín”) no ha sido planteada por profesionales de trabajo social lo que genera, no solo pertinencia en el acercamiento a este tipo de investigación, sino un campo de apertura para la exploración de problemáticas sociales de este tipo.

Cabe resaltar que este transporte masivo ha tenido una expansión de sus servicios en el territorio desde sus inicios en el año 1995 cuando se da la inauguración de la Línea A entre Niquía y Poblado, para el año siguiente se da la ampliación de cuatro estaciones hacia el sur y a apertura de la Línea B de San Antonio a San Javier. Entre los años 2004 y 2019, se inauguran los Metro cables de las Líneas K, J y L, con la construcción de la Línea K como primera línea de transporte aéreo público de pasajeros, se contribuye a la “integración y conexión de 240.000 habitantes de las comunas 1 y 2” (Metro de Medellín, 2019, párr. 3). En el año 2011 se pone en operación la Línea 1 de buses desde Aranjuez hasta la Universidad de Medellín por la Avenida ferrocarril, para el año siguiente, 2012, se da la expansión de la Línea A lo que posibilita el acceso y movilidad a los habitantes de los municipios de Sabaneta, Caldas y La Estrella, desde este último se han movilizado cerca de “13.500.000 usuarios” (Metro de Medellín, 2014, p. 4). En el año 2013, se inicia la operación de la Línea 2 de buses desde Aranjuez hasta la Universidad de Medellín por la Avenida oriental. Para el año 2016 inicia el funcionamiento de la Línea T (Tranvía de Ayacucho) que en el 2016 tuvo una movilidad de “16 mil usuarios nuevos” (Metro de Medellín, 2016, párr. 3). Y la Línea H de Metro cable. En el año 2019 se ponen en marcha las Línea M de Metro cable y la Línea O de buses eléctricos (desde la estación Caribe hasta la Palma).

Durante los últimos 15 años, en la empresa Metro de Medellín se ha realizado la construcción de los corredores de transporte masivo con el fin de integrar a la comunidad de la poblada periferia del Valle de Aburra con la centralidad. Bajo esta finalidad, los años posteriores significan para la empresa la construcción y desarrollo de las nuevas líneas de transporte que obedecen al modelo de espina de pescado. A continuación, se ilustran los hitos expansivos de la empresa Metro de Medellín Ltda. Desde los cuales se ha constituido históricamente.

Figura 5

Hitos del Metro de Medellín-Génesis y desarrollo de la Cultura Metro





Nota. La figura indica la línea histórico temporal de los hitos del Metro de Medellín desde sus inicios en 1947 hasta 2020 teniendo en cuenta proyectos, planes y obras de infraestructura vial.

Fuente: Metro de Medellín (2004).

Como consecuencia de la expansión y la integración multimodal en el sistema de transporte público desde el Metro de Medellín, se masifica la afluencia de los diferentes integrantes de la sociedad, ampliando las relaciones sociales y posibilitando las dinámicas de alteración en la convivencia, tales como agresiones físicas, agresiones verbales, actos de individualidad e intolerancia, llegando incluso hasta la violencia entendida como

El uso deliberado de la fuerza física o el poder ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones. (Organización Mundial de la Salud [OMS], 1996, p. 3)

Se entiende que las acciones de violencia están relacionadas con el ejercicio de poder que puede realizar una persona sobre otra bien sea de manera física o verbal, estos actos de violencia están constituidos por representaciones sociales que contienen formas de relacionamientos jerarquizados que por lo general buscan desestimar la existencia del otro, así la violencia es entendida como la “violación de la integridad de la persona y suele entenderse que se ejerce violencia cuando interviene la fuerza física o la amenaza de su uso, pero también cuando se actúa en una secuencia que causa indefensión en el otro” (Vidal, 2008, p. 17).

Se considera importante focalizar el estudio de investigación hacia los usuarios del sistema masivo de transporte Metro, en especial a la población afro ya que ha sido un grupo social que históricamente ha estado rodeado por acciones de segregación que se generan a partir de las representaciones sociales

Para la identificación de las comunidades afro que habitan la ciudad de Medellín, se realizó la afro-caracterización desde la Alcaldía de Medellín y la Corporación Convivamos (como se citó en Gómez et al., 2015) la cual dio como resultado que la

la proyección de la población afrocolombiana en Antioquia dada por el DANE para 2010 dice que en promedio en la ciudad de Medellín hay un total de 218.068 habitantes afrocolombianos, que pueden variar desde 199.914 hasta 236.222, es decir, en la actualidad los datos recogidos expresan que aproximadamente una de cada diez personas que habitan en la ciudad de Medellín, se auto percibe o identifica como negro (a), moreno (a), mulato (a), raizal, chocoano (a), urabaense, de la región del pacífico, San Basilio o Medellín o afro colombiano (a) lo cual denota una amplia diversidad en su interior. (p. 25)

Las migraciones de comunidades negras, campesinas y raizales a la ciudad de Medellín, ha producido no solo asentamientos sino también transformaciones socioculturales que ponen en la mira la interculturalidad y la diversidad como factores a la hora de generar planes de acción social, económico y cultural que reconozcan que las comunidades afro al desplazarse a la ciudad

se enfrentan con otros contextos y modos de vida ajenos a los propios, de esta manera se incorporan en dos realidades y dos ideologías, la propia y la ajena, frente a la cual hacen tramitaciones de adaptación, transformación y olvido de su saber y su ser. (Gómez et al., 2015, p. 18)

La presencia de familias y comunidades afro en la ciudad de Medellín está ligada a factores de conflicto y se ha identificado la migración de comunidades negras provenientes del departamento de Chocó, a partir de la “segunda mitad del siglo XX, principalmente en la búsqueda de oportunidades laborales y de acceso a los servicios de educación y salud” (Gómez

et al., 2015, p. 24-25). Dando como resultado un amplio asentamiento en el territorio como se señala a continuación

la población afrocolombiana se encuentra diseminada por toda la ciudad en las comunas Aranjuez (34.109), La Candelaria (25.376), Manrique (20.807), Robledo (18.034), La América (14.424), Villa Hermosa (14.424), San Javier (11.729), San Antonio de Prado (10.803), Buenos Aires (11.097), Popular (10.344), Doce de Octubre (9.404) y Santa Cruz (7.915). Sin embargo, existe concentración de población en asentamientos como El Nuevo Amanecer, Blanquizal, Vallejuelos, La Iguaná, Zafra, Moravia, Esfuerzos de Paz I y II, Unión de Cristo, Pacífico, El Oasis, Calasanz, Bello Oriente, Chococito y El Pesebre, entre otros. (Gómez et al., 2015, p. 25)

Para las comunas y sectores mencionadas, el Metro de Medellín ha ampliado sus líneas de transporte aumentando la cobertura del servicio hacia estas zonas periféricas, como se muestra en la Tabla 1. Medios de transporte Metro de Medellín en comunas y sectores donde habita población afro, y posibilitando la circulación de la población afro que utiliza el Metro como un medio de desplazamiento hacia sus lugares de trabajo, estudio, esparcimiento, etc.

Tabla 1

Medios de transporte Metro de Medellín en comunas y sectores donde habita población afro

| Comuna | Servicios del Sistema Metro de Medellín |
|-----------------------|---|
| Comunas 4. Aranjuez y | Línea 1 y 2 buses |
| Comuna 3. Manrique | Rutas alimentadoras |

| | |
|---------------------------------|--|
| Comuna 10. La Candelaria | Metro, Tranvía, Línea 2 de buses y Rutas alimentadoras |
| Comuna 7. Robledo | Rutas integradas |
| Comuna 12. La América | Rutas integradas |
| Comuna 8. Villa Hermosa | Rutas alimentadoras |
| Comuna 13. San Javier | Metro, Cable y Rutas integradas |
| Comuna 80. San Antonio de Prado | Rutas integradas |
| Comuna 9. Buenos Aires | Rutas alimentadoras y Tranvía |
| Comuna 1. Popular | Cable y Rutas alimentadoras |
| Comuna 6. Doce de Octubre | Cable y Rutas integradas |
| Comuna 2. Santa Cruz | Cable y Rutas alimentadoras |

Nota. En la tabla se mencionan los servicios del Metro de Medellín en las Comunas en las que habita población afro. Una cifra encontrada frente a la movilización de usuarios es “las líneas 1 y 2 de buses han movilizadado cerca de 302.426.048 pasajeros desde que se inició su operación” (Medellín, 2020, párr. 4).

La población afro habitante del Valle de Aburra hace parte de los usuarios del transporte público del Metro de Medellín, sin embargo, se ha evidenciado desde la experiencia de la investigadora como parte del equipo de Guías educativos, acciones violentas por parte de otros usuarios hacia personas con características físicas que lo vinculan con la población afro, frente a este tipo de situaciones Segato (2011) habla de algunas actitudes racistas que pueden ser

conscientes y deliberadas o por el contrario manifestadas bajo representaciones sociales preconcebidas, estas son:

racismo de convicción, axiológico: se expresa a través de un conjunto de valores y creencias explícitas que atribuyen predicados negativos (o positivos) en función del color, trazos físicos o grupo étnico al que la persona pertenece.

Racismo emotivo: que se expresa a través del miedo, rencor o resentimiento con relación a personas de otra raza o grupo étnico. Racismo “de costumbre”, automático o “acostumbrado”: irreflexivo, naturalizado, culturalmente establecido, que no llega a ser reconocido como atribución explícita de valor diferenciado a personas de grupos raciales y étnicos. (p. 11)

En el rastreo por noticias o investigaciones con relación a las acciones de violencia hacia la población afro en el Metro de Medellín, se encuentra que esta información no se ha hecho pública, pues incluso miembros del equipo del Metro de Medellín manifiestan que no se registran quejas o denuncias respecto a violencias ejercidas hacia personas afro en el sistema.

Frente a esto, Palacios y Giraldo (2017) argumenta que

las acciones cotidianas son quizá las de mayor recordación, que la gente evite a los afro/negros en el bus, en el metro, en la calle, habla, definitivamente, de un comportamiento generalizado que sigue siendo difícil de desmotar, por el tiempo que ha transcurrido, por la creencia de que todo lo que se aprende en la familia es lo mejor y más correcto, que es algo cultural. (p. 52)

Los comportamientos generalizados traen consigo una normalización de las acciones de violencia, señalamiento y discriminación que muchas veces no tienen en cuenta que “las migraciones a las ciudades originan la reproducción de la desigualdad y la exclusión, también la

coexistencia de espacios no sólo geográficos sino sociales, políticos y culturales con la sociedad dominante” (Gómez et al., 2015, p. 18). Una sociedad dominante que expresa de diversas maneras el descontento con la existencia del otro como diferente como lo señala V. Mosquera uno de los entrevistados en la investigación realizada por Palacios y Giraldo (2017) “se sube al metro, agarran su bolso, lo cambian de lado, te miran de reojo, te miran y ahí mismo voltean como este man que va a hacer, que no me vaya a robar (...)” (p. 49).

El Metro de Medellín es un lugar de tránsito, relacionamiento, interacción y confluencia de las diferentes cosmogonías que habitan la ciudad, por lo anterior, en este espacio de ciudad se pueden ocasionar confrontaciones entre las representaciones sociales a través de formas diversas de violencia que pueden contener elementos de segregación e invisibilizarían del otro. Como sistema de transporte masivo el Metro de Medellín presenta lo que se conoce como *horas pico* entendidas como los momentos de mayor tránsito de usuarios, estas oscilan en la mañana desde las 5:30 a.m. hasta las 7:30 a.m. y en la tarde a partir de las 3:30 p.m. hasta las 7:00 p.m. de la noche, momentos en que se prestan para acciones de violencia debido a la aglomeración. Buscando la generación de alternativas de investigación que giren en torno a las realidades sociales y a las oportunidades de alianzas entre la universidad, como un espacio de concentración del saber y de la investigación, la empresa como una entidad prestadora de servicios de transporte masivo y la comunidad como usuarios e investigadores que se relacionan con el fin de analizar y comprender las realidades socioculturales presentadas en un espacio de convergencia.

La ciudad, las organizaciones y las empresas deben ampliar la visual hacia el diseño y aplicación de planes estratégicos que incluyan de forma transversal y holística la diversidad cultural que caracteriza la población del Área Metropolitana, reconociendo que no es

simplemente la realización de breves encuentros o una cierta reparación histórica, sino que requiere revisar las bases de la estructura social, del sistema económico y del papel que cumple el conocimiento en su dimensión geopolítica, es decir, como discurso y práctica epistémica, política, social, económica y cultural. (Gómez et al., 2015, p. 20)

Teniendo en cuenta los planteamientos expuestos en líneas anteriores, se hace necesario y pertinente realizar la siguiente pregunta de investigación ¿cuáles son las representaciones sociales presentes en usuarios, frente a la violencia hacia la población afro ocurrida al interior del sistema masivo de transporte “Metro de Medellín”?

Capítulo IV

4. Objetivos

4.1 Objetivo general

Identificar las representaciones sociales de usuarios, frente a la violencia hacia la población afro ocurrida al interior del sistema masivo de transporte “Metro de Medellín” durante las horas pico.

4.2 Objetivos específicos

- Analizar las representaciones sociales frente a las acciones violentas contra la población afro usuaria del sistema Metro de Medellín.
- Establecer las acciones violentas contra la población afro desde la experiencia de usuarios del sistema Metro de Medellín.

- Relacionar las acciones de violencia y las representaciones sociales con el reconocimiento de la población afro usuaria del sistema Metro de Medellín.

Capítulo V

5. Diseño metodológico

5.1 Paradigma

5.1.1 *Paradigma interpretativo*

Para el desarrollo de este ejercicio investigativo, se utilizó el paradigma interpretativo el cual “dirige su atención a aquellos aspectos no observables, no medibles, ni susceptibles de cuantificación (creencias, intenciones, motivaciones, interpretaciones, significados para los actores sociales), interpreta y evalúa la realidad, no la mide” (Santos, 2010, p. 11). Las anteriores características posibilitan el alcance de los objetivos de la investigación ya que propenden por la observación de acontecimientos sociales que, sin ser medibles, son susceptibles de ser investigados bajo una mirada cualitativa.

El fundamento que acoge el paradigma interpretativo radica en “la necesidad de comprender el sentido de la acción social en el contexto del mundo de la vida y desde la perspectiva de los participantes” (Vasilachis, 2006, p. 48). Por lo que es indispensable contar con el punto de vista de los actores que intervienen directamente en la investigación ya que a partir de estas reflexiones se pueden construir argumentos que referencien las realidades sociales. Estos datos cualitativos no serán concebidos desde una medición lineal de la realidad, sino que por sus características su percepción e interpretación, se convierten en una “realidad cambiante, dinámica, dialéctica, que lleva en sí sus propias contradicciones” (Santos, 2010, p. 6).

En cuanto al investigador, desde este paradigma debe privilegiar “lo profundo sobre lo superficial, lo intenso sobre lo extenso, lo particular sobre las generalidades, la captación del significado y del sentido interno, subjetivo, antes que la observación exterior de presuntas regularidades objetivas” (Vasilachis, 2006, p. 49). Lo que implicara que bajo este paradigma no se permita

La separación de los individuos del contexto en el cual desarrollan sus vidas y sus comportamientos; tampoco ignora los puntos de vista de los sujetos investigados, sus interpretaciones, las condiciones que deciden sus conductas, y los resultados tal y como ellos mismos los perciben. (Santos, 2010, p. 6)

5.2 Tipo de investigación

El alcance de la investigación es exploratorio ya que en el análisis de los antecedentes se concluye que el campo de la relación acciones violentas hacia usuarios afro del Sistema de Transporte Metro de Medellín, ha sido poco analizado, por ende, se pretende preparar este campo para nuevas investigaciones que busquen indagar por estos elementos. Es por esto por lo que el alcance de la investigación se adscribe a “la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto particular, indagar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras, o sugerir afirmaciones y postulados” (Hernández et al., 2014, p. 91).

5.3 Método de investigación

Este ejercicio de investigación se realizó desde el método fenomenológico, ya que el interés por investigar sobre el tema hace referencia a la experiencia y a las dinámicas que surgen en un espacio público de convivencia, en el cual día a día se relacionan seres humanos, los cuales

traen consigo representaciones sociales que permean estas relaciones de tal forma que se identifica un fenómeno social, pero no se percibe. Este enfoque “asume el análisis de los aspectos más complejos de la vida humana, de aquello que se encuentra más allá de lo cuantificable” (Fuster, 2019, p. 202).

A su vez la fenomenología “surge como un análisis de los fenómenos o la experiencia significativa que se le muestra (phainomenon) a la conciencia” (Fuster, 2019, p. 204). Tales fenómenos o experiencias surgen partiendo del desarrollo de acciones que permiten el relacionamiento en espacios donde convergen seres humanos diversos, en este caso bajo la prestación de un servicio masivo de transporte, lugar donde el fenómeno observado “es parte de un todo significativo y no hay posibilidad de analizarlo sin el abordaje holístico en relación con la experiencia de la que forma parte” (Fuster, 2019, p. 204). Por esta razón el fenómeno como tal va ligado al contexto, representaciones sociales y a la calidad del servicio en las horas de mayor afluencia.

Es entonces como tomando lo expresado por las autoras Vélez y Galeano (como se citó en Fuster, 2019) “la hermenéutica es un enfoque que explicita el comportamiento, las formas verbales y no verbales de la conducta, la cultura, los sistemas de organizaciones y revela los significados que encierra, pero conservando la singularidad” (p. 205). Con lo anterior, se entiende la relación del método fenomenológico-hermenéutico con la temática de la investigación, dado que se hace una observación y análisis de las representaciones sociales que se expresan a través conductas que conllevan a acciones violentas hacia la población afro usuarios Metro.

5.4 Enfoque de la investigación

Esta es una investigación de enfoque cualitativo, ya que por medio de su desarrollo se harán visibles el papel que juegan las representaciones sociales en las dinámicas de violencia hacia los usuarios afro y como a partir de estas se generan situaciones de intolerancia, teniendo en cuenta que el enfoque que

El enfoque cualitativo puede concebirse como un conjunto de prácticas interpretativas que hacen al mundo “visible”, lo transforman y convierten en una serie de representaciones en forma de observaciones, anotaciones, grabaciones y documentos. Es naturalista (porque estudia los fenómenos y seres vivos en sus contextos o ambientes naturales y en su cotidianidad) e interpretativo (pues intenta encontrar sentido a los fenómenos en función de los significados que las personas les otorgan). (Hernández et al., 2014, p. 11)

También se hace uso de este enfoque porque se debe realizar una interpretación sobre los resultados de la aplicación de la entrevista y lo identificado en la observación participante, interpretación que permite comprender a los sujetos de intervención desde el contexto, que son las estaciones de las líneas del sistema masivo de transporte “Metro de Medellín”

En la aproximación cualitativa hay una variedad de concepciones o marcos de interpretación, que guardan un común denominador: todo individuo, grupo o sistema social tiene una manera única de ver el mundo y entender situaciones y eventos, la cual se construye por el inconsciente, lo transmitido por otros y por la experiencia, y mediante la investigación, debemos tratar de comprenderla en su contexto. (Hernández et al., 2014, p. 11)

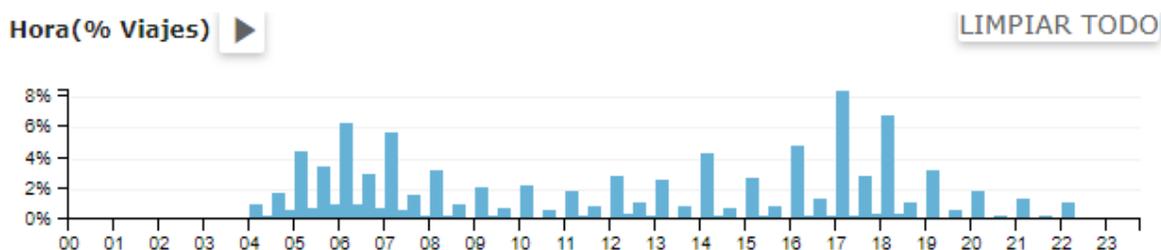
5.5 Población universo

Reconociendo los límites de tiempo para la organización y sistematización de la información, se establece que la población universo es amplia y fluctuante, por lo que a continuación se realiza una caracterización que permite identificar los elementos generales de ubicación y tiempos de uso del sistema de transporte masivo Metro de Medellín.

En la ilustración 5 se muestran los tiempos en que la movilidad aumenta o disminuye de acuerdo con las necesidades de desplazamiento de la población. Las estadísticas indican que las horas de mayor del sistema Metro se dan entre las 05:00 y las 08:00 y entre las 14:00 y las 18:00.

Figura 6

Horas de viaje en el Sistema Metro según la Encuesta Origen Destino.



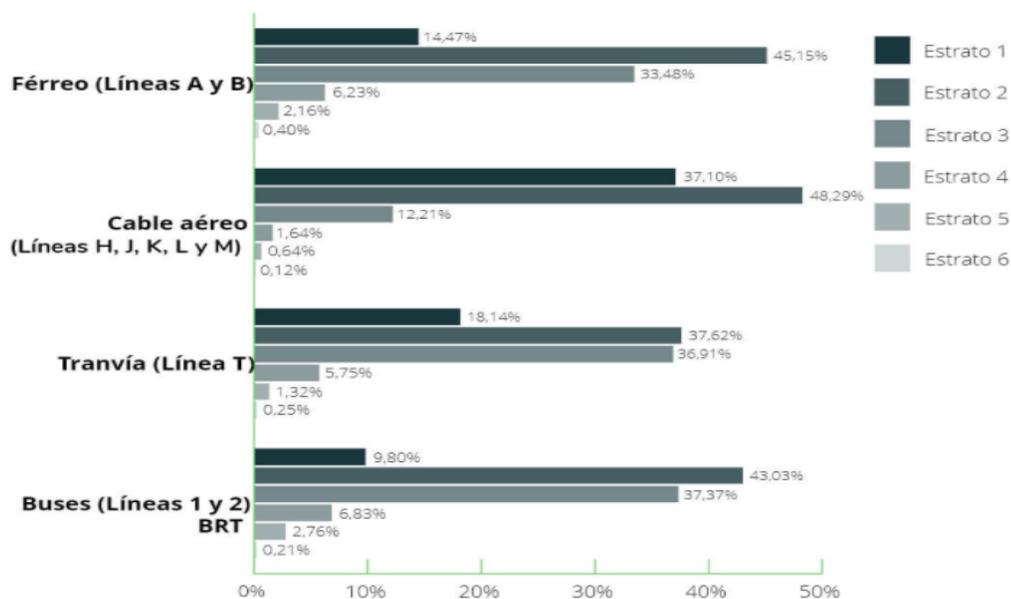
Nota. Se indican las horas de viaje en el Sistema Metro, evidenciando las horas de mayor afluencia de usuarios. Fuente: Área Metropolitana Valle de Aburra (2017).

Según la Encuesta Origen Destino, la base de sistema de recaudo cívica Más del 90% de los viajeros de todos los medios de transporte pertenecen a los estratos 1,2 y 3 ubicados en el área metropolitana conformada por 10 municipios: Girardota, Barbosa, Copacabana, Bello, Medellín (ciudad núcleo), Itagüí, Envigado, Sabaneta, La Estrella y Caldas. En total se movilizan por año un promedio de 318.447.000. A continuación, se ilustran las relaciones entre la movilidad y el estrato de los usuarios según el modo de transporte utilizado, esta relación permite

establecer la conexión entre las posibilidades brindadas por la empresa Metro a las personas de la periferia para el acceso a la movilidad.

Figura 7

Horas de viaje según los modos, líneas de transporte y estrato socioeconómico de los usuarios.



Nota. Refleja el uso de las líneas y modos de transporte según el estrato socioeconómico de los usuarios del Metro de Medellín. Fuente: Área Metropolitana Valle de Aburra (2017).

5.6 Muestra poblacional

Sobre la muestra poblacional, Hernández et al. (2014) proponen que “es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p. 175). A la hora de determinar la muestra, es necesario tener en cuenta los siguientes factores “se utiliza por economía de tiempo y recursos, implica definir la unidad de muestreo y de análisis, requiere delimitar la población para generalizar resultados y establecer parámetros” (Hernández et al., 2014, p. 175).

Como muestra de la presente investigación se seleccionaron doce usuarios, los cuales debían cumplir con los siguientes criterios: ser mayor de edad, ser usuarios frecuentes del sistema Metro en las horas pico que en su desplazamiento incluyan las líneas A Niquia – Estrella o a línea B Javier - San Antonio; además se incluyen a la muestra tres guías educativos que hacen parte del programa formación de usuarios Metro. Bajo estas características se logran 16 entrevistas.

5.7 Técnicas de recolección de información

Las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos son elegidos según la necesidad del investigador y el tema problematizado objeto de estudio, por consiguiente, para esta investigación se utilizan las siguientes técnicas:

5.7.1 Observación participante

La observación participante, comprendida como “el eje vertebrador del trabajo de campo a partir del cual se lleva a cabo la construcción del producto investigativo” (Vasilachis, 2006, p. 124). Este constituye un método complejo y riguroso bajo el cual el investigador a través de una serie de observaciones in situ busca comprender y analizar las realidades sociales que emergen de la interacción social, para esto el investigador debe, a través de una primera instancia de registro develar “a partir de su capacidad de percibir, sentir, intuir, sus interpretaciones en el curso de la observación participante” (Vasilachis, 2006, p. 130). Esto está estrechamente vinculado con los “*sensores* del propio investigador, aquello que su mirada y sus apreciaciones en el campo le han dado y que «le han impresionado» inicialmente, pero también con aquellas observaciones de la realidad que considera relevantes” (Vasilachis, 2006, pp. 130-131).

Con este método, se busca llegar hasta una recolección y descripción de las representaciones sociales que en ocasiones se convierten en violencia hacia la población afro que transita el Metro de Medellín, por ello se considera importante la recolección de datos primarios a través de la observación participante y “la utilización de informantes clave, lo que permitía una comprensión detallada del conjunto de los sujetos abordados y de su vida cultural en sus relaciones cotidianas y en su medio *natural*” (Vasilachis, 2006, p. 214).

5.7.2 Entrevista

La entrevista definida como “una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar y que adopta la forma de un diálogo coloquial”. (Díaz, et al., 2013, p. 163) Por esto, se considera que la entrevista aporta los elementos suficientes para indagar por el lenguaje y las representaciones sociales que se dan en el Metro de Medellín como formas de violencia hacia la población afro. También se reconoce que es uno de los métodos que por sus características permite un dinamismo más amplio para la recolección de los datos de la presente investigación, ya que

Debido a su flexibilidad permite obtener información más profunda, detallada, que incluso el entrevistado y entrevistador no tenían identificada, ya que se adapta al contexto y a las características del entrevistado. Es valiosa en el campo de la investigación y más aún cuando se utiliza en estudios de tipo mixto como una visión complementaria del enfoque cuantitativo. (Díaz et al., 2013, p. 167)

5.8 Línea y Sublínea de investigación

5.8.1 Línea

La línea de acción articulada a esta investigación es Desarrollo Humano y Comunicación la cual tiene como pilar el lenguaje que desde diferentes categorías permite la vinculación del ser humano con su entorno físico y material haciendo uso de las diferentes comunicativas como medios para concretar acciones del conocimiento, la participación y el cambio social. Esta línea se propone recuperar

el papel generativo del lenguaje reconoce que, como lo señala Heidegger, las palabras conforman nuestro hábitat. Todo conocimiento para nuestro caso se encuentra mediado lingüísticamente, es decir, hay una estrecha relación entre lenguaje y pensamiento. Por otra parte, los medios de comunicación masiva se constituyen en un actor social sobresaliente y su importancia radica en la conformación de nuevos aprendizajes sociales. (UNIMUNITO, 2017, párr. 1-2)

Así esta investigación busca articular el Metro de Medellín como un medio en el que circulan diferentes formas del lenguaje y en el que bajo la utilización de medios audiovisuales, artísticos, publicitarios y de marketing se busca generar una Cultura Metro como un lenguaje de convivencia social desde el relacionamiento positivo consigo mismo, con el otro y con el entorno.

Desde esta línea de investigación, se reconoce que cada ser humano es distinto, siendo la diferencia el factor esencial en los procesos de intervención y análisis de las dinámicas sociales, por lo que las representaciones sociales juegan un rol fundamental a la hora de promover el respeto por el otro. De esta manera se busca articular los acontecimientos históricos que

sucedieron en los años setenta frente al desarrollo humano, las investigaciones y el dialogo de saberes. También se busca visibilizar las iniciativas que lo abordan, tal es el caso del Índice de desarrollo humano de las Naciones Unidas el cual reconoce la perspectiva del desarrollo humano como aquella que

consiste en situar a las personas en el centro de la adopción de decisiones. Es fundamental para adoptar un nuevo enfoque sobre cómo abordar la desigualdad, preguntarse por qué y cuándo es importante, cómo se manifiesta y cuál es la mejor manera de combatirla. Este es un debate que toda sociedad debe mantener, y que además debe comenzar inmediatamente. No cabe duda de que la acción puede entrañar riesgos políticos. Sin embargo, la historia muestra que los riesgos de la inacción pueden ser mucho mayores. Las desigualdades severas pueden provocar tensiones económicas, sociales y políticas en una sociedad. (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD], 2009, p. 23)

Desde la línea de investigación también se tienen en cuenta las metas del milenio de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y sus ejes de acción entre los cuales se encuentra la reducción de la pobreza, la superación de la crisis ambiental y la educación para todos a lo largo de toda la vida.

5.8.2 *Sublínea*

A su vez el desarrollo de esta investigación se adhiere a la Sublínea Subjetividad, construcción de identidad y territorio, ya que a través de esta triada se habilitan espacios para investigar las relaciones existentes entre los diferentes escenarios de formación y convivencia, reconociendo al ser humano como un sujeto de razón que puede a través de sus acciones concertadas, críticas y organizadas propender por un cambio social que contribuya al

mejoramiento de las relaciones sociales y todo lo que en ellas confluye. Se busca identificar cómo se están dando las relaciones sociales que se tienen se tejen dentro del sistema masivo de transporte Metro de Medellín como un lugar público donde convergen día a día diversidad de subjetividades que traen consigo los usuarios, quienes tienen una necesidad en común, obtener el servicio de transporte para desplazarse a sus lugares de origen y destino. También porque la forma de relacionamiento hace parte de la construcción de identidad de las personas teniendo en cuenta los contextos donde se sitúan, sus particularidades y formas de comprender el mundo e interacción con este, a su vez todo esto va de la mano con el significado que los sujetos le dan al sistema Metro como elemento fundamental del territorio.

5.9 Análisis de datos

5.9.1 Representaciones Sociales de usuarios Metro frente a los actos de violencia hacia la población Afro al interior del sistema de transporte

El presente ejercicio de investigación se desarrolló bajo la óptica de monografía de trabajo de grado, teniendo como título Representaciones sociales de usuarios, frente a las acciones de violencia hacia la población afro ocurrida al interior del sistema masivo de transporte “Metro de Medellín” para el alcance de los objetivos planteados en dicho ejercicio investigativo, como método de recolección de la información se realizaron entrevistas a tres tipos de personas quienes desde su experiencia como usuarios del sistema, conocimiento y cercanía como prestadores de servicio o empleados de la empresa Metro Ltda. Aportaron dando respuestas a las preguntas formuladas, dentro de las cuales se identifican tres categorías de análisis las cuales fueron necesarias para darle forma a los resultados proyectados en el presente análisis.

A continuación, se describen las tres categorías mediante una relación triádica, autor, actor e investigadora.

5.9.2 *Representaciones Sociales*

Para dar inicio al análisis de esta categoría cabe resaltar que “las representaciones sociales sirven como instrumento para entender al otro, para saber cómo conducimos ante él e incluso para asignarle un lugar de la sociedad” (Jodelet, 1986, p. 473). Por medio de este reconocimiento del otro, inicia una conversación entre las propias representaciones y las del otro, esto se hace de forma natural, la transformación de códigos del lenguaje del otro para generar cercanía, reconocimiento e interpretación de la realidad, para de esta manera orientar los comportamientos o pensamientos, intercambiar percepciones y conceptos frente al acontecimiento, desarrollar una interpretación de nosotros mismos y de quienes nos rodea tanto personas como objetos del contexto.

La interacción social es una de las formas en las que se construyen, transforman y viven las Representaciones sociales, tal como lo argumenta Oehmichen (2013) las representaciones sociales se “construyen y comparten en la interacción social y son construidas por la experiencia directa, pero también por la información que difunden los medios de comunicación” (p. 250). Mediante la interacción social, la cual que parte de la experiencia de los actores sociales en el contexto donde se desarrollan las acciones de violencia frente a los usuarios afro del sistema Metro, lugar donde emergen interacciones diarias las cuales dan cuenta de las representaciones sociales, como significado y reconocimiento del otro.

Soportando lo antes descrito en la referencia del autor, se cuenta con las palabras de uno de los actores consultados, quien ha observado como acciones violentas hacia los usuarios afro durante el uso del sistema de transporte Metro, “Golpes e insultos” (Entrevistado 2 usuario, comunicación personal, 2021). Agresiones verbales que direccionadas las características físicas de la persona afro. Según este actor las acciones de violencia contra los usuarios afro se generan

por “Casos de intolerancia, en los cuales estas personas son estigmatizadas” (Entrevistado 2 usuario, comunicación personal, 2021). Con esta respuesta se evidencia que las representaciones de algunos usuarios sobre la población afro conllevan a generar violencia, partiendo desde la intolerancia y de la estigmatización y el irrespeto por la diversidad, como lo menciona Oehmichen (2013) las experiencias directas o información recibida por los medios de comunicación que en ocasiones aportan a la estigmatización hacia una población afro, sus formas de pensar y expresiones propias.

Las Representaciones Sociales también constituyen el “conocimiento del sentido común, prescriben lo que es posible en un contexto histórico y social determinado” (Oehmichen, 2013, p. 259). Esto se entiende como la forma en que el sentido común, como su nombre lo indica, parte de las relaciones y significados de lo que se repite constantemente entre las personas, dando un supuesto orden y determinando el contexto y las representaciones de la realidad

mediante explicaciones que extraen de los procesos de comunicación y del pensamiento social. Las representaciones sociales sintetizan dichas explicaciones y, en consecuencia, hacen referencia a un tipo específico de conocimiento que juega un papel crucial sobre cómo la gente piensa y organiza su vida cotidiana: el conocimiento del sentido común. (Herner, 2010, p. 152)

Otro de los actores plantea que los tipos de acciones que evidencia en el trascurso del desplazamiento en el sistema Metro son “Malas miradas o agarran fuerte sus pertenencias” (Entrevistado 2 usuario, comunicación personal 2021). Con lo anterior, se demuestra que se ha generado un sentir desde el sentido común, basado en las representaciones sociales, que se han creado históricamente las cuales simbolizan a la persona afro como aquel que roba o que es más violento que otros en el momento de hacer uso del servicio.

Las Representaciones Sociales al ser una construcción social conducen, según Duveen (como se citó en Accorssi et al., 2014) a que “el conocimiento sea siempre producido a través de la interacción y comunicación, y su expresión está siempre conectada a los intereses humanos en él implicados” (p. 38). Estos intereses de cada persona conllevan a la creación de ciertas representaciones sociales, las cuales posibilitan la sana convivencia o la negación del otro como un ser diverso.

Mediante la negación a lo diverso nacen acciones que permean las relaciones sociales donde prima el individualismo, sin reconocer que se necesita del otro, entonces es cuando se hace la relación de sensaciones que generan a los entrevistados las acciones violentas hacia los usuarios afro, en este caso se toma la respuesta de una usuaria la cual se considera afro y manifiesta “Indignación y tristeza” (Entrevistada 9 usuario, comunicación personal 2021). También se encuentra la postura de uno de los entrevistados, quien siente estas acciones como formas de “injusticia” (Entrevistado 3, comunicación personal 2021). Según ambas respuestas y teniendo en cuenta las dinámicas que se dan bajo la prestación del servicio y uso del mismo la indignación e injusticia que generan las acciones violentas hacia los usuarios afro va encaminada a un interés personal, sin empatía ni respeto por la diferencia, cuando se hace referencia al interés personal son las formas en que cada usuario busca acomodarse, ingresar o salir de los medios de transporte según su propia necesidad.

Cada persona tiene las capacidades para reproducir las representaciones según la información que fluye en sus dinámicas de vida, Según el autor Bueno (2000), las representaciones sociales “van a permitir a toda persona organizar su medio y entorno infiriendo de las informaciones, de las creencias o de los rasgos de personalidad” (p. 29). La expresión del actor al dar respuesta a las sensaciones cuando observa acciones violentas hacia los usuarios afro

se considera persona afro y expresa “No me interesa porque yo tengo personalidad y una autoestima alto” (Entrevistado 5 usuario, comunicación personal 2012). Según la personalidad hay reacciones violentas o reacciones que permiten la normalización de estas sin marcar precedentes, lo que genera desconocimiento o no importancia a este tema, afectando el modo de relacionamiento con los demás. Las Representaciones Sociales están expuestas también a la modificación o transformación de actitudes que conllevan a la violencia, irrespeto y no reconocimiento del otro, tal como lo sostiene Herner (2010) el acto de la Representación Social “se constituye a partir de nuestras experiencias, pero también de las informaciones, conocimientos y modelos de pensamiento que recibimos y transmitimos a través de la tradición, la educación y la comunicación social” (p. 154). Esto hace referencia a la importancia el sentido que se le da a la forma de transmitir la información y se relaciona con el análisis realizado por uno de los participantes entrevistados el cual toma postura frente a propuestas para trabajar desde la Cultura Metro para mitigar las acciones violentas hacia los usuarios afro “Mensajes de concientización, respeto y empatía por todos carteles o avisos con mensajes acerca de la comunidad. También dar datos sobre la comunidad afro y explicar lo valiosa, respetada y admirada que debe ser” (Entrevistado 8 usuario, comunicación personal 2021). Esta respuesta da cuenta de la importancia del proceso responsable y consciente de la formación de usuarios con el fin de fortalecer el relacionamiento con los demás, reconociendo que las Representaciones Sociales “constituyen sistemas cognitivos en los que es posible reconocer la presencia de estereotipos, opiniones, creencias, valores y normas que suelen tener una orientación actitudinal positiva o negativa” (Herner, 2010, p. 152).

El concepto de Representaciones Sociales como forma transversal en las interacciones sociales, tal como lo expone Ortiz (2013) surge con el “fin de poder explicar de una forma más

humana nuestras interacciones más significativas en el mundo” (p. 185). Con lo anterior Ortiz(2013) y llegando a la relación con la pregunta, que enfocada a las sensaciones que generan los actos de violencia y discriminación hacia los usuarios afro se obtiene el argumento de una de las participantes, la cual se nombra e identifica como mujer afro

Primero de tristeza merecemos ser tratados con respeto por igual a los demás seres humanos. Que en últimas solo somos eso todos. esta situación actual nos ha dado lecciones para valorar a cada ser con respeto por qué nadie es más que otro. (Entrevistada #3 Guía Educativa, comunicación personal 2021)

Tanto la entrevistada como Ortiz (2013), dan a entender el respeto por el otro, que al otro es un ser humano igual que merece ser tratado con dignidad y reconocido desde su diversidad, como afro esta participante expresa desde su vivencia tanto como usuaria y guía educativa que las intervenciones desde la formación de la cultura metro deben ser con un enfoque diferencial e incluyente.

Para generar interacciones orientadas a la sana convivencia no se puede vivir con pensamientos y actitudes individualistas, se debe apuntar al logro de la comunicación asertiva, “el individualismo y la movilidad social creciente en las sociedades, así como sus acelerados cambios sociales, dieron mayor peso al individuo como actores sociales del cambio y como creadores de pensamiento social” (González, 2016, p. 135). Entre ese cambio y pensamiento social está la aceptación la cual es mencionada por una de las guías educativas participantes “Por qué no aceptan que somos una ciudad multicultural dónde emergen diversas razas entre las que sobre sale la AFRO” (Entrevista 3 Guía educativa, comunicación personal, 2021). Desde Medellín como ciudad innovadora en varios ámbitos, en especial en los temas de movilidad y

transporte, se da apertura a la convergencia de las diversidades multiculturales no solo de la región sino también de otros lugares de Colombia y el mundo.

Dentro de los hallazgos encontrados en el desarrollo del ejercicio de investigación, es importante resaltar que para el área de Gestión social y servicio al cliente de la empresa Metro de Medellín, quienes reciben las preguntas, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones generadas por los usuarios frente a la calidad del servicio, uno de los funcionarios del área afirma que del tema, acciones violentas hacia los usuarios afro, no se tienen registros, por ende, no es una situación que este en el radar como una problemática que requiera atención, en palabras del funcionario “Hasta este momento este no es ni ha sido un tema problema ya que desde el área de servicio al cliente no se tienen reportes sobre estas acciones, puede que pase, pero no se tiene identificadas como precedente porque los usuarios no las reportan” (Entrevistado 1 profesional Metro).

Por esta razón y desde la experiencia de la investigadora como integrante del equipo de Guías educativos que prestan servicio para la empresa Metro con el objetivo de formar y orientar a los usuario en el uso adecuado del sistema y generalidades del servicio, en las estaciones, paradas y paraderos, se trae a contexto que “entre otras prácticas, discursos y representaciones estereotípicas naturalizadas y cotidianidades, en ocasiones pasan inadvertidas, lo cual favorece a que este tipo de discriminación se realice con total impunidad” (Pineda, 2018, p. 59). De la misma manera, la Entrevistada 2 basada en su experiencia identifica y considera que uno de los factores por los cuales se presentan acciones violentas hacia los usuarios afro es

Porque no se ha prestado la atención suficiente hacia este tipo de casos e ignoran que haya este tipo de situaciones dentro del sistema. la falta de empatía. las personas afro no reporten la discriminación y así mismo los

usuarios tampoco lo hacen. (Entrevista 2 Guía educativa, comunicación personal, 2021)

5.9.3 *Violencia(s)*

Se comprende que la categoría violencia es un término tan amplio que abarca diversos fenómenos, cuando se hace referencia a dicha categoría en vez de mencionarla de forma singular, se debe mencionar de forma plural, ya que está conformada por muchos tipos, esta es comprendida como aquella en la que se “incorpora a una serie de fenómenos cada vez más amplios, queriendo abarcar, por ejemplo, desigualdades sociales, políticos y económicos” (Álvarez y Guadagno, 2020, p. 281). Por ende, la tarea del investigador social “no debe reducirse solamente a explicar las motivaciones internas y el sentido de las prácticas de los actores, sino que debe compararlas y contrastarlas con otras visiones tanto dentro de la misma cultura como fuera de ella” (Álvarez y Guadagno, 2020, p. 284). Se entiende entonces que es importante que el investigador se comprometa a tener una visión holística de los fenómenos y personas que hacen parte de la investigación, porque esto le permite contar con herramientas para el análisis e interpretación de esta categoría y sus simbolizaciones.

Las acciones de violencia en cualquier contexto consolidan el desarrollo de las Representaciones Sociales y por ende el sentido común para hacer frente a la realidad, tanto propia como la colectiva, como una de las características de la violencia según Jofré (2018) es que esta “puede perturbar la individualidad, como su potencialidad de impactar la construcción de las representaciones sociales que conforman la memoria colectiva” (p. 294). A su vez, argumenta que la violencia puede tener un “impacto en la salud física y mental, en las relaciones familiares y comunitarias” (Jofré, 2018, p. 303). Esto quiere decir que las formas de violencia presentadas en una comunidad permean la creación y desarrollo de las representaciones sociales,

así mismo las formas de afrontar situaciones en las cuales se reflejan actos violentos que hacen parte de la memoria colectiva y la vida social.

Las formas en las cuales se evidencian acciones violentas hacia los usuarios afro son según una de las Guías educativas entrevistadas, se dan a través de

palabras de rechazo y estigmatización hacia la raza negra como: Negro tenías que ser, todo ladrón es negro, los negros son del demonio. Presentando situaciones en las que no permiten que los usuarios afro aborden el tren en horas pico y empujarlos. (Entrevistada 1 Guía educativa, comunicación personal, 2021)

Esta respuesta da cuenta de que la violencia no es única forma, que a su vez está conformada por otras acciones las cuales, como es mencionado por Jofré (2018), tienen un impacto no solo físico, si no mental, lo que lleva a la afectación de las emociones del agresor y por ende al agredido formando así memoria colectiva.

La importancia del reconocimiento del otro como una persona diferente desde su integridad, mirándolo desde el respeto por esas formas de vida que traen consigo a partir de su historia, Galtung (2016) “las diferencias entre el yo y el otro pueden ser utilizadas para justificar la violencia contra las personas en una posición más baja” (p. 167), es por esta razón que en algunos contextos se evidencian factores de discriminación por alguna diversidad, ya sea cultural o étnica.

Ver a un señor gritar dentro del tren diciendo que lo querían robar, y señalando a una persona afro viendo que había muchas más personas ahí, diciendo ¡estos negros solo les gusta robar, róbeme de frente hp! mientras hala su bolso (...) yo

me percató de la situación y me doy cuenta de que el bolso estaba enredado en una de las puertas, ahí es cuando intervengo diciendo que respete y vea que es lo que está sucediendo realmente. Es muy frustrante que, por falta de educación, por herencia o por otro tipo de motivos se vulneren tanto a esta comunidad. (Entrevistada 2 Guía educativa, comunicación personal, 2021)

Así se demuestra que desde las dinámicas que se presentan al interior del sistema masivo de transporte Metro, existen formas de estigmatismo que disminuyen o niegan la existencia del otro como un ser humano digno de respeto.

La violencia como forma de negación e invisibilización del otro y lo que lo acompaña desde su cultura, forma de identificarse, en los contextos de socialización y relacionamiento, donde se presentan actos de violencia y siguiendo a Martínez (2016) quien considera que “todo acto de violencia se presenta en un contexto social específico, el cual tiene a su vez una historia que lo genera” (p. 21). Al referirse el autor a la historia que genera el acto violencia en un contexto específico, son esas acciones que se dan mediante el modo de relacionamiento de las personas, con lo otro y los otros, que a partir de una secuencia de estos se motiva al desarrollo de actos violentos.

Partiendo de lo observado durante el desarrollo de su labor dentro de las estaciones y en los horarios señalados con mayor afluencia de usuarios, una de las guías que aportó información mediante la entrevista expone lo siguiente: “Me encontraba en plataforma de la estación Ace y del tren descendían usuarios corriendo para abordar el Metro Cable. Y un usuario manifiesta la expresión, Negros tenían que ser, salen como caballos”(Entrevistada 2 Guía educativa, comunicación personal 2021). Lo anterior como forma de expresión estigmatizante y en relación con el análisis que hacen Palacios y Giraldo (2017) estas

expresiones muy utilizadas, no solo acá en Medellín, sino en todo el país. Dichas expresiones llevan una carga de violencia estructural hacia la persona que recibe el comentario. Esta violencia que se trasmite por medio del lenguaje ha sido naturalizada de tal manera que para muchos se convierte en expresiones tan comunes que llegan a ser utilizadas cotidianamente cuando se quiere ofender a una persona por una acción u omisión, como si se tratara de un insulto. (Palacios y Giraldo, 2017, p. 56)

En concordancia con lo expuesto por Martínez (2016), las acciones de violencia se presentan en un contexto, en este caso haciendo uso de las instalaciones y medios de transporte de la red Metro y como lo señala la Guía educativa 2 en su respuesta, estos actos se observan en las horas de mayor afluencia, por lo que se puede analizar que a mayor flujo de usuarios mayor probabilidad de que se presenten actos de violencia, y si se le adiciona que el servicio no cuente con una constante frecuencia en el paso de sus trenes, el panorama se relaciona con la frase del autor sobre la historia que genera la reacción violenta.

Los contextos de la investigación fueron las estaciones de las líneas A y B del sistema Metro de Medellín las cuales se eligieron teniendo en cuenta las consideraciones Cabarcas (2019) cuando habla sobre la importancia de “poner el foco en las relaciones más que en las diferentes identidades y considerar el contexto” (p. 49). El contexto en que se dan las relaciones entre las personas es importante, ya que este hace parte de la interacción, tanto consigo mismo, con el otro y con lo otro que es ese espacio físico territorial en el que se ubican según su necesidad, es en este espacio/ contexto que surgen y convergen experiencias las cuales sitúan a las personas dentro de esas interacciones, permiten transformar circunstancias que pueden ser causa de violencia, agresiones físicas y verbales contra la población afro.

El contexto y sus dinámicas influyen en cómo reaccionan las personas desde la intolerancia y el irrespeto cuando se indaga frente a si en algún momento se ha sentido inmerso en una situación violenta

Me encontraba en la estación poblado, el tren ya estaba lleno y un señor intentó ingresar sabiendo que no había más espacio, al decirle que esperara otro tren, intentó otra vez ingresar y nos estrujó muy fuerte. Al final el señor no pudo entrar porque las puertas se cerraron y las demás personas dentro del tren se quedaron insultándolo. (Entrevistado 2 usuario, comunicación personal, 2021)

Queda en evidencia que “la violencia busca el control de la presencia, las condiciones del estar” (Vidal, 2008, p. 19). Condiciones interpuestas sobre el otro, por medio del poder, a segregación y el no reconocimiento del otro como un ser diferente, este autor también menciona el rompimiento del estar, de su cuerpo y lo suyo, en este caso la violencia que se da contra los usuarios afro del sistema Metro rompe el estar el habitar ese espacio público, toca las fibras de su identidad y lo hace tolerante a las expresiones violentas del otro.

Se identifica la vulneración que se presenta hacia los usuarios afro al hacer uso de los medios de transporte que componen la red Metro, a través de acciones como “que la gente se cambie de silla si se le sienta alguien de color al lado o tomen sus pertenencias y las cojan con fuerza para ponerlas en un lugar "seguro" ya que alguien de color se le sentó al lado” (Entrevistado 7 usuario, comunicación personal, 2021). O que se generen “Malas miradas” (Entrevistado 3 usuario, comunicación personal, 2021). Y acciones que representan la estigmatización de otro como cuando “Una persona afro está sentada y al lado de esa persona hay sillas vacías y no se sientan” (Entrevistado 5 usuario, comunicación personal, 2021).

Adicionalmente estas acciones expresadas por los usuarios entrevistados dan a conocer, como las Representaciones Sociales inciden en la generación de actos de violencia hacia los usuarios afro, por ende, se trae a colación el análisis de los autores Palacios y Giraldo (2017) donde exponen que

Son varios los comportamientos que tiene algunas personas mestizas hacia las personas afros/negras y que si se definiera en una palabra puede ser en MIEDO, esta es la expresión que mejor define las acciones de algunos mestizos hacia las personas de este grupo étnico, miedo de sentarse con ellos en el mismo asiento, por temor a contagiar algún tipo de virus, miedo al ver varias personas del mismo grupo étnico porque son unos gamines y nos van a robar.

Se muestra entonces el conglomerado de acciones violentas las cuales se presentan por medio de otros comportamientos que aportan a esta, tal cual lo menciona Gámez (2020)

Afortunadamente, muestra también que junto a ella y al lado de la indiferencia real, causada por la apatía y a la indiferencia aparente, encubrimiento de complicidad, de los espectadores, ha existido también la actitud valiente y generosa de algunos, que se han convertido en actores, en sujetos activos de los acontecimientos. (p. 74)

Desde las disciplinas de las ciencias sociales se hacen aportes desde la investigación e intervención a los fenómenos donde surgen acciones violentas, Pulido (2010) expresa que “la discusión sobre una violencia contra las minorías étnicas, apoyada en los aportes de académicos de distintas disciplinas y posiciones intelectuales” (p. 267). Le da fuerza a las discusiones profesionales sobre estos temas por medio de la relación con las teorías que aportan conocimiento, para la defensa y empoderamiento de sus líderes. La historia de la violencia que se

ha presentado contra las comunidades reconocidas como minorías, tanto afro como indígenas colombianos, ha representado una realidad de resiliencia para afrontar su historia y lo que esto conlleva para la representaciones propias y construcción de identidad. Debido a la vulneración de los derechos en sus territorios estas comunidades han debido migrar a las ciudades encontrando lógicas y dinámicas totalmente diferentes.

Las personas nos ubicamos en diferentes tipos de violencia según el caso, esto es relevante tenerlo en cuenta, ya que sirve como punto de referencia para obtener diagnósticos que permitan la identificación de los roles de los sujetos y sus funciones que se muestran al interior del sistema donde todos hacen parte del grupo de testigos, pero no actúan frente a estas acciones o casos por temor, desinterés o por simplemente no enfrentarse a situaciones que no les pertenecen de forma directa, en este sentido se reconocen los siguientes roles en las acciones violentas “como víctima, como causante y como testigo y en cada una de estas categorías existen diferencias derivadas de la forma en que se interviene en los eventos violentos” (Gámez, 2020, p. 64).

Para abordar el tema de la violencia es importante identificar estos tres tipos de personas para la planeación y ejecución de intervenciones socioculturales que pueden incluir “campañas educativas, culturales con personas afro dentro del sistema, cómo: baile, canto o eventos Que se muestre la otra cara de estas personas que no se tiene en cuenta por tanto estigma” (Entrevistada 1 Guía educativa, comunicación personal, 2021). Haciendo uso de los diferentes canales de comunicación empresariales (altavoces, televisores y redes sociales) difundiendo “mensajes de concientización, respeto y empatía por todos Carteles o avisos con mensajes acerca de la comunidad También dar datos sobre la comunidad afro y explicar lo valiosa, respetada y admirada que debe ser” (Entrevistada 8 usuario, comunicación personal, 2021).

Se puede añadir que ambos entrevistados coinciden en la importancia de la formación educativa para la mitigación de actos de intolerancia de los cuales surgen acciones violentas hacia los usuarios afro, dan relevancia a la aplicación de la práctica de los valores y el reconocimiento de las diversidades culturales desde la empatía, lo que permite pasar de agresor y testigo a otras formas de solución de los acontecimientos, mediante acciones positivas de tolerancia y diálogo.

5.9.4 Usuario Afro

Afro es una expresión que es utilizada para nombra las poblaciones negras, la cual Palacios et al. (2010) definen la palabra Afro como

un vocablo que se utiliza desde hace un tiempo relativamente corto. Este modo de nombrarse crea controversia, puesto que alude a modos de ver-se, en la pertenencia a un grupo social. Algunos asumen que, al decirse afro, se permite, acaso, el posicionamiento y el análisis que surgen de la mirada a los procesos históricos, identitarios, políticos, de la población “negra”. (p. 42)

Para algunas personas que tienen las características de las personas afro consideran que hacer parte o nombrarse como tal los ubico en la vulnerabilidad o falencia, por lo que al preguntarles si se considera afro dicen que no hacen parte de esos grupos vulnerables.

Para el trabajador social es un gran reto insertar temas étnicos específicos de comunidades afro en un espacio público de circulación masivo y de reconocimiento internacional como lo es la Empresa Metro de Medellín, ya que al ser este ejemplo un punto de referencia social y de convivencia con la Cultura Metro, se deben enfocar muy bien las situaciones a investigar, debido a que estas pueden ser de gran aporte para la gestión de formación de usuarios

enfocada a la orientación y formación de usuarios para en uso del servicio y practica de la Cultura Metro.

Es importante reconocer e incluir en los procesos de planeación de la formación de usuarios los temas de diversidad para el aporte a la convivencia y relacionamiento en este espacio público de alto tránsito de usuarios, la explicación de León (2020) sobre la relevancia en los “procesos de planeación de acciones considerando la identidad étnica de la población atendida por la institución; algunos de esos procesos de planeación requieren la participación y consulta de autoridades étnicas” (p. 36). Es importante que cuando se tomen temas tanto para estudio como para posibles intervenciones se tenga un acercamiento con las poblaciones estudio o intervención ya que se debe tener autorización por parte de estas para tocar temas que los convocan y son ellos quienes permiten la obtención de información que oriente de manera correcta cualquier tipo de acción.

Como lo argumenta también uno de los usuarios entrevistados, como propuesta para que desde la empresa se tomen medidas de intervención social frente a la problemática de acciones violentas hacia usuarios afro, dice “Campañas de sensibilización con la comunidad afro” (Entrevistado 3 Usuario afro, comunicación personal, 2021). Este actor se reconoce como afro, el coincide con las propuestas que, expuestas por una de las Guías educativas entrevistadas, porque la formación debe iniciar desde adentro, desde las relaciones que se manejan entre los funcionarios “Para empezar de parte del mismo personal se percibe este tipo de discriminación o racismo” (Entrevistada 3 Guía educativa afro, comunicación personal, 2021). Se identifica como se registra en la caracterización sociodemográfica de la población afrocolombiana, palenquera y raizal presentada por la Alcandía de Medellín y Corporación Convivamos (2011) que “para los paisas los afros son invasores en la ciudad” (p. 84). Las

agresiones físicas y verbales que hacen parte de las acciones violentas hacia los usuarios afro del sistema masivo de transporte Metro son naturalizadas como dinámica normal en este espacio público, siento esto una hipótesis, por lo que no se reciben quejas sobre el tema y por tanto no es concebido como foco problematizado.

La frase “negro tenía que ser” que se repiten una y otra vez durante las actividades desarrolladas en el marco de la presente caracterización, está instalada en el pensamiento colectivo de una gran parte de la comunidad mestiza y lamentablemente éste y otros términos han sido interiorizados e incorporado al lenguaje de la misma comunidad. (Alcandía de Medellín y Corporación Convivamos, 2011, p. 143)

Esta frase es utilizada hacia las personas afro con el fin de ridiculizarlas y estereotiparlas de formas negativas, esta es una de las frases que más se escuchan durante la observación realizada para los fines de esta investigación. A su vez una de las Guías educativas relata desde su experiencia como funcionaria de la empresa Metro que las acciones violentas se dan mediante “Palabras de rechazo y estigmatización hacía la raza negra como: Negro tenías que ser, todo ladrón es negro, los negros son del demonio... Presentando situaciones de no dejar abordar el tren en horas pico y empujarlos” (Entrevistada 1 Guía educativa, comunicación personal, 2021). La palabra es expresada de forma déspota con el fin de hacer sentir mal al otro hace parte de acciones violentas hacia los usuarios afro, porque como se evidencian autores anteriores la violencia no es una sola son varias formas en las que esta se da.

Las intervenciones o campañas sociales que se inicien deben contener rasgos o enfoques interculturales que habiliten la resignificación de las relaciones desde la diversidad y reconozca que

la interculturalidad como una apuesta político-cultural que incorpora los pensamientos “otros” para contrarrestar e incidir en las lógicas de dominación propias del sistema mundo capitalista y sus procesos de colonialidad, los cuales han subalternizado, negado e invisibilizados la diversidad de las sociedades latinoamericanas, como es el caso de los indígenas, afrodescendientes, campesinos, mujeres, entre otras. (Uribe, 2017, p. 218)

La inclusión y reconocimiento de las diferencias y la diversidad no son asuntos que solo deba elaborar e intervenir la empresa Metro de Medellín, pues en todo caso estos son elementos que competen a todos los entes institucionales, desde una mirada decolonial, la interculturalidad se presenta como el enfoque desde el cual se puede abolir la dominación en las relaciones de poder en los diferentes espacios de convivencia social. Lo anterior es reconocido también por la Entrevistada 2, quien manifiesta la importancia de la

Inclusión por parte de los diferentes entes gubernamentales, donde se exponga su talento, dicho, de otra forma, es dar a conocer a la sociedad, que ser parte de la comunidad Afro es mucho más allá, su talento innato en diversos aspectos artísticos, culinarios y contribución en la historia. (Entrevistada 2 Guía educativa, comunicación personal, 2021)

Desde la profesión del Trabajo Social se hace importante conocer sobre el tema de la interculturalidad, las diversidades, los lenguajes inclusivos, para la planeación, desarrollo, seguimientos y evaluaciones de proyectos con un enfoque diferencial e incluyente.

5.10 Consideraciones éticas

Tanto para el trabajo social y demás áreas del conocimiento de las ciencias sociales, la mayoría de las investigaciones se caracterizan por ser de corte cualitativo, ya que este permite conocer a fondo las situaciones y personas inmersas en estas. para desarrollar de forma cualitativa este ejercicio de investigación se propuso como técnica la entrevista en un primer momento, pero dadas las circunstancias del contexto de salud por el que nos encontramos y teniendo en cuenta el espacio (estaciones de las de la línea A y B del sistema de transporte masivo Metro de Medellín) lugar público de tránsito de usuarios, donde los temas de bioseguridad son rigurosos en cuanto al acercamiento a los usuarios, entonces se optó por desarrollar en vez de una entrevista un cuestionario con el fin minimizar el contacto físico con estos y prevenir el contagio.

Por lo anterior, y teniendo en cuenta los procesos éticos y el manejo de la información, se hace necesario previo a la aplicación de la encuesta, dar a conocer el documento llamado consentimiento informado, tanto a los usuarios, guías educativos y profesional Metro, quienes desde su experiencia y conocimiento son las personas indicadas para proveer la información requerida para dicho ejercicio investigativo.

Partiendo de lo anterior, se hace relación con el capítulo 5 “de los compromisos”, del código Colombiano de los trabajadores sociales , uno de los compromisos que se aplica para este ejercicio de investigación es, identificar y sugerir como superar los imaginarios sociales excluyentes, discriminatorios y segregatorios de la población , para este caso analizar las representaciones sociales, así mismo se trae también a colación el capítulo 4 del mismo código “principios y valores”, dando relevancia al valor del respeto que se expresa allí, como la consideración debido a los otros por su condición de seres humanos. En el ejercicio de la

profesional los trabajadores sociales deben actuar reconociendo los derechos de los sujetos, sus opiniones las diferencias culturales y las diversas miradas de la realidad social, opiniones basadas en las experiencias y representaciones sociales de los usuarios metro frente a las acciones violentas hacia los usuarios afro.

Por último, el previo consentimiento para realizar un proceso de intervención para este caso, proceso de investigación lo cual se hace bajo el consentimiento informado, el cual según Florencia (2013), “el objetivo principal del consentimiento es informar a las/os potenciales participantes acerca de la investigación con el fin de que ellas/os decidan voluntariamente si desean o no formar parte de esta” (p. 67).

Capítulo VI

6. Conclusiones y recomendaciones

En cuanto a los antecedentes rastreados para la investigación, se establece que la temática de acciones violentas hacia la población afro usuario del sistema Metro, no se encuentra abordada ampliamente pues solo se lograron recolectar tres investigaciones del ámbito internacional que hacían referencia a los medios de transporte y el relacionamiento que se da al interior de estos y en cuanto al ámbito nacional, solo se encuentra una investigación en la que se analizan las prácticas de la Cultura metro y cómo esta aporta a la convivencia. Como punto de encuentro en estas investigaciones, se evidencia el reconocimiento de los medios de transporte como espacios de relacionamiento social en los que se evidencia y pone en juego las diversas acciones verbales y físicas que se puedan dar mientras se hace uso de estos, al mismo tiempo, las personas usuarias de estos medios estable normativas implícitas y explícitas frente a los compartimientos y las relaciones “aceptables” pues conciben estos medios de transporte como una extensión de las realidades sociales.

La investigación estableció la importancia de la relación triádica (Comunidad, Universidad y Empresa) como un valor agrado a la exploración de temáticas sociales y culturales que contengan el análisis de espacios públicos y masivos como lo es el Metro de Medellín, pues desde una mirada amplia y holística se pueden desarrollar procesos investigativos y de intervención social que aporten a la construcción de una sociedad más justa e igualitaria. La universidad como espacio del saber, tiene una responsabilidad social alta pues allí residen las esperanzas de una mejora social que convoque no solo a los académicos sino a las comunidades; la empresa, para este caso, Metro de Medellín Ltda. Constituye no solo un orgullo nacional pues representa el esfuerzo y la proyección hacia el mejoramiento de la calidad de vida y transporte en la ciudad, tiene una responsabilidad social que radica en la expansión planeada y consciente hacia los territorios buscando contribuir a los relacionamiento sociales, es así que la Cultura Metro y las diferentes iniciativas socioculturales de la empresa, deben incorporar la diversidad y la interculturalidad como conceptos guía que vinculan la realidad de discriminación y segregación con la posibilidad del cambio social desde el relacionamiento positivo.

Al ser las acciones violentas, contra la población afro usuaria del Metro de Medellín normalizadas, se presenta una dificultad a la hora de indagar por ellas, pues se asume que hacen parte de lo cotidiano y se asocian con representaciones sociales que no permiten el reconocimiento de la diversidad. En el desarrollo de la triangulación, se evidencia que a pesar de que las acciones de violencia se presentan en público, no hay una intervención por parte de los usuarios que las evidencian bien sea por temor o por normalización.

En cuanto a las representaciones sociales frente a la población afro usuaria del Metro de Medellín, se encuentra que, a pesar de la antigüedad de estas en el territorio, no hay un reconocimiento y acogida por parte de algunos ciudadanos que consideran a la persona afro

invasores y generados del conflicto, esto se evidencia no solo en la presente investigación sino en dos más que fueron abordadas en el planteamiento del problema y la justificación de la investigación. Entre las acciones de violencia se encuentran las palabras, gestos y agresiones físicas que se hacen posibles gracias a la proximidad corporal que se vive en las horas pico, sin querer asumir que éstas son las únicas temporalidades en que se presentan estas acciones.

Se reconoce que los medios de comunicación tienen una participación en la constitución de las representaciones sociales, pues en estos se encuentran significados y sentidos sobre las realidades y también se muestran estereotipos que contribuyen a la generación de segregación social.

La población afro está inmersa en una discriminación de varias vías o interseccional en la que se conjugan las diferentes formas de racismo y segregación, como propone Segato (2011) pueden ser de convicción, emocional y/o de costumbre, todos asociados a las representaciones sociales. También hay una idea implícita del ejercicio de poder y la jerarquización social que busca establecer un orden cultural en el que las diferencias no hacen parte de la realidad, pues en ellas radica el desorden.

Por explorar quedan indagar sobre las percepciones de sobre dicho fenómeno a las comunidades afro u organizaciones sociales afro, quienes pueden revelar aportes para orientar acciones que permitan mitigar desde la Cultura Metro en relación con el otro las formas de convivencia basadas en la diversidad cultural y ancestral.

Referencias

Accorssi, A., Scarparo, H. y Pizzinato, A. (2014). La dialogicidad como supuesto ontológico y epistemológico en Psicología Social: reflexiones a partir de la Teoría de las Representaciones Sociales y la Pedagogía de la Liberación. *Revista de Estudios Sociales*, (50), 31-42. <https://doi.org/10.7440/res50.2014.06>

Alcaldía de Medellín y Corporación Convivamos. (2011). *Condiciones de vida de la población negra, afrocolombiana, palenquera y raizal en Medellín, caracterización sociodemográfica, desarrollo y derechos humanos 2010*.

https://www.academia.edu/37105602/Caracterizaci%C3%B3n_socio_demogr%C3%A1fica_de_la_poblaci%C3%B3n_afrocolombiana_palenquera_y_raizal_de_Medell%C3%ADn

Álvarez, S. y Guadagno, F. (2020). El concepto de violencia en las ciencias sociales:

Transculturalidad comparativa o infinitud hermenéutica. *Scientia in verba Magazine*, 4(2). 281-288.

https://www.academia.edu/42158452/El_concepto_de_violencia_en_las_ciencias_sociales_transculturalidad_comparativa_o_infinitud_hermen%C3%A9utica

Área Metropolitana Valle de Aburra. (2017). *Encuesta Origen Destino*.

<https://www.metropol.gov.co/observatorio/Paginas/encuestaorigendestino.aspx>

Bueno, A. (2000). Concepto de representaciones sociales y exclusión. *Acciones e investigaciones sociales*, (11), 23-48. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=170271>

Cabarcas, A. (2019). La interseccionalidad en contextos de violencia: historias de discriminación y resistencia. *Escenarios*, 16(1), 47-53.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7324894>

Caicedo, J. (2008). Diáspora Africana. Claves para comprender las Trayectorias afrodescendientes. En J, Caicedo, *Catedra de estudios afrocolombianos. Aportes para maestros*. (pp. 82-97). Universidad del Cauca.

<https://www.studocu.com/gt/document/universidad-del-magdalena/catedra-del-caribe/resumenes/diaspora-africana-cea-caicedo/4594321/view>

- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., y Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación. Educación Médica*, 7(2), 162-167.
<https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>
- Florencia, M. (2013). *La ética de la investigación social en debate: hacia un abordaje particularizado de los problemas éticos de las investigaciones sociales*. [Tesis de maestría, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, (FLACSO) - Sede académica de Argentina]. Archivo digital.
<https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/10469/5927/TFLACSO-2013MFS.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Fuster, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y Representaciones*, 7(1), 201-229. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.267>
- Gámez, M. (2020). La Violencia en la Historia. El papel de la memoria frente al trauma de la guerra. *Utopía y praxis latinoamericana: revista internacional de filosofía iberoamericana y teoría social*, 90, 63-76.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7524768>
- Galtung, J. (2016). La violencia cultural, estructural y directa. *Cuadernos de estrategia*, (183), 147-168. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5832797>
- González, M. (2016). Teorías en diálogo: representaciones sociales y memoria colectiva. *Iztapalapa. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 80, 131-151.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/izta/v37n80/2007-9176-izta-37-80-131.pdf>
- Gómez, E., Betancur, V., Ocampo, M., Soto, M., Jafeth, E., Lectamo, J., Atehortúa, O., Arcos, A., Vásquez, G., Martínez, D., Uribe, P., Ramírez, M., Karupia, W., Medina, B. y Valdés,

- D. (2015). *Diálogo de Saberes e Interculturalidad. Indígenas, afrocolombianos y campesinado en la ciudad de Medellín*. Pulso y Letra.
- <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000061.pdf>
- Grueso, L. (2010). *El Derecho de las Comunidades Afrocolombianas a la Consulta previa, Libre e Informada. Una guía de información y reflexión para su aplicación desde la perspectiva de los Derechos Humanos*. Oficina en Colombia del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos.
- <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/Publicaciones/2011/7653.pdf?view=1>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill / Interamericana editores.
- Herner, M. (2010). La teoría de las representaciones sociales: un acercamiento desde la geografía. *Huellas*, 14, 150-162.
- <http://www.biblioteca.unlpam.edu.ar/pubpdf/huellas/n14a08herner.pdf>
- Janacua, J., y García, R. (2013). Interacción social y transporte público. *Revista de estudios urbanos y ciencias sociales*, 3(1), 144-154.
- <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5663526>
- Jaramillo, J. (2012). Representaciones sociales, prácticas sociales y órdenes del discurso. Una aproximación conceptual a partir del Análisis Crítico del Discurso. *Entramado*, (16), 124-136. <http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v8n2/v8n2a09.pdf>
- Jodelet, D. (1986). La representación social: fenómenos, conceptos y teoría. En S. Moscovici. (Ed.), *Psicología Social II: Pensamiento y vida social* (pp. 469-494). Paidós.

https://www.researchgate.net/publication/327013694_La_representacion_social_fenomenos_concepto_y_teor%C3%ADa

Jofré, D. (2018). Efectos de la Violencia en los Procesos de Historización. *Revista latinoamericana de psicopatología fundamental*, 21(2), 293-308.

https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1415-47142018000200293&script=sci_abstract&tlng=es

Kisnerman, N. (1998). *Pensar en el Trabajo Social. Una introducción desde el construccionismo*. Ediciones Edward.

https://www.academia.edu/37072978/Pensar_el_Trabajo_social

Ley 1833 de 2017. (4 de mayo de 2017). Congreso de Colombia. Ley 1833 de 2017.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=81401>

Ley 725 de 2001. (27 de diciembre de 2001). Congreso de Colombia. Artículo 1° Objeto de la

Ley. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4598>

Ley 1482 de 2011. (20 de noviembre de 2011). Congreso de Colombia. Artículo 1° Objeto de la

Ley. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=44932>

León, R. (2020). El enfoque diferencial étnico para personas, colectivos, comunidades y pueblos negros afrocolombianos raizales y palenqueros. *Reflexiones para la práctica. Trabajo*

Social, 22(1), 33-63. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/tsocial/article/view/78887>

Loeza, L. (2017). Violencia estructural marcos de interpretación y derechos humanos en México.

Argumentos, 30(83), 249-274. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=59552649011>

- Martínez, A. (2016). La violencia conceptualización y elementos para su estudio. *Política y Cultura*, (46), 7-31. <http://www.scielo.org.mx/pdf/polcul/n46/0188-7742-polcul-46-00007.pdf>
- Metro de Medellín. (2020). La línea 1 de buses cumple hoy 9 años de operación comercial, (1863). <https://www.metrodemedellin.gov.co/al-d%C3%ADa/noticias-metro/artmid/6905/articleid/1642/la-l237nea-1-de-buses-cumple-hoy-9-a241os-de-operaci243n-comercial>
- Metro de Medellín. (2014, noviembre). Extensión al Sur: un aporte al desarrollo. *Nuestro metro*. 4. https://www.metrodemedellin.gov.co/Portals/1/Images/Contenido/NUESTRO-METRO/NM_noviembre2014.pdf
- Metro de Medellín. (2019). Metrocable Línea K: 15 años de mejor calidad de vida para la zona nororiental de Medellín, (1713). <https://www.metrodemedellin.gov.co/al-d%C3%ADa/noticias-metro/artmid/6905/articleid/1041/metrocable-l237nea-k-15-a241os-de-mejor-calidad-de-vida-para-la-zona-nororiental-de-medell237n>
- Metro de Medellín. (2016). El tranvía duplicó los usuarios movilizados en un solo día, (1.502). <https://www.metrodemedellin.gov.co/alamys-2019/noticias/artmid/8805/articleid/78/el-tranv205a-duplic211-los-usuarios-movilizados-en-un-solo-d205a>
- Metro de Medellín. (2020). *Cultura metro, modo de relación*. <https://online.fliphtml5.com/lehfs/phtv/#p=2>

- Metro de Medellín. (2020). *Mapas*. <https://www.metrodemedellin.gov.co/viaje-con-nosotros/mapas>
- Metro de Medellín. (2020). *Servicio de transporte público de pasajeros*.
<https://www.metrodemedellin.gov.co/prueba-informe-sostenibilidad/sobre-la-empresa/servicio-de-transporte-p%C3%BAblico-de-pasajeros>
- Metro de Medellín. (2020). *Estados financieros Comparativos septiembre 2020 -2019*
https://www.metrodemedellin.gov.co/Portals/1/archivos_metro/Informes%20Financieros/Estado-financiero-septiembre-2020.pdf?ver=2020-10-29-184538-877
- Meneses, Y. (2014). Representaciones sociales sobre afrodescendientes: la aventura cultural, la violencia sexual-género y luchas multidimensionales. *Memoria Y Sociedad*, 18(37), 76-92. <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/memoysociedad/article/view/10997>
- Montoya, V. (2019). “Uno se resigna a que el transporte sea así”: trabajadoras domésticas sindicalizadas atravesando Medellín. *Revista CS*, número especial, 79-109.
https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/revista_cs/article/view/3173/3692
- Moñivas, A. (1991). Representación e intervención social. *Cuadernos De Trabajo Social*, (4), 69-88. <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/CUTS9192110069A>
- Oehmichen, B. C. (2013). La “violencia de siempre”: representaciones de la violencia delincencial en un barrio popular de la ciudad de México. *Anales de Antropología*, 47(1), 243-262.
<http://www.revistas.unam.mx/index.php/antropologia/article/view/40280>

- Organización Mundial de la Salud. (1996). *Informe mundial sobre la violencia y la salud*.
https://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/en/abstract_es.pdf
- Ortiz, E. (2013). Las representaciones sociales: un marco teórico apropiado para abordar la investigación social educativa. *Revista de Ciencias Sociales*, 19(1), 183-193.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28026467006>
- Palacios, A., y Giraldo, D. (2017). *Las reivindicaciones de la población afro ante los estereotipos raciales en la ciudad de Medellín*. [Tesis de pregrado, Universidad de Antioquia] Repositorios Institucional, Universidad de Antioquia.
http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/11621/1/PalaciosAnlly_2017_ReivindicacionesPoblacionAfro.pdf
- Palacios, E., Hurtado, O. y Benítez, M. (2010). Aprender de la memoria afrocolombiana. *Revista Sociedad y Economía*, 18, 37-57. <https://www.redalyc.org/pdf/996/99618003002.pdf>
- Pineda, E. (2018). Las Heridas del Racismo: Efectos psicosociales de la discriminación Racial en las personas Afrodescendientes en América Latina. *Iberoamérica Social: Revista-red de estudios sociales*, 6(8), 46-64.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6765952>
- Pulido, A. (2010). Violencia y asimetrías étnicas. Multiculturalismo, debate antropológico y etnicidad de los afrocolombianos (1980-1990). *Antípoda: Revista de Antropología y Arqueología*, 11, 259-280. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3742252>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). (2009). *Informe sobre Desarrollo*

Humano 2019. Más allá del ingreso, más allá de los promedios, más allá del presente: Desigualdades del desarrollo humano en el siglo XXI.

http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr_2019_overview_-_spanish.pdf

Santos, Y. (2010). ¿Cómo se pueden aplicar los distintos paradigmas de la investigación científica a la cultura física y el deporte? *PODIUM: Revista de Ciencia y Tecnología en la Cultura Física*, 5(1), 1-10.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6174061>

Segato, R. (2011). “Racismo, discriminación y acciones afirmativas: herramientas conceptuales”. *Observatório da Jurisdição Constitucional*, Año 5, 1-16.

<https://www.portaldeperiodicos.idp.edu.br/observatorio/article/view/686/473>

Soto, P. (2017). Diferencias de género en la movilidad urbana. Las experiencias de viaje de mujeres en el Metro de la Ciudad de México. *Transporte y Territorio*, (16), 127-146.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6122695>

Tabares, J. (2014). *Formación y cultura metro: una lectura antropológica de un programa de formación ciudadana en el municipio de Medellín*. [Tesis de maestría, Universidad de Antioquia]. Repositorio Universidad de Antioquia.

<http://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/9499>

UNIMINUTO. (2020). Semillero de investigación INDICIOS.

<https://eventos.uniminuto.edu/54770/detail/semillero-de-investigacion-indicios.html>

UNIMINUTO. (2017). Desarrollo humano y comunicación.

<http://umd.uniminuto.edu/web/investigaciones/desarrollo-humano-y-comunicacion>

Uribe, E. (2017). Un viaje ancestral: mujeres afrocolombianas, indígenas y campesinas del Valle de Aburrá en diálogo de saberes intercultural. *Revista Ratio Juris*, 13(26), 215-230.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6745605>

Vasilachis, I. (1997). *Discurso político y prensa escrita. Un análisis sociológico, jurídico y lingüístico*. Gedisa.

Vasilachis, I. (Ed). (2006). *Estrategias de investigación cualitativa*. Gredisa Editorial.

[http://investigacionsocial.sociales.uba.ar/wp-](http://investigacionsocial.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/103/2013/03/Estrategias-de-la-investigacin-cualitativa-1.pdf)

[content/uploads/sites/103/2013/03/Estrategias-de-la-investigacin-cualitativa-1.pdf](http://investigacionsocial.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/103/2013/03/Estrategias-de-la-investigacin-cualitativa-1.pdf)

Vergara, M. (2008). La naturaleza de las representaciones sociales. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 6(1), 55-80.

<http://www.scielo.org.co/pdf/rlcs/v6n1/v6n1a03.pdf>

Vidal, F. (2008). Los nuevos aceleradores de la violencia remodelada. En García, M. (Ed), *Nuevos escenarios de violencia* (pp. 17-47). Universidad Pontificia Comillas.

<https://tienda.comillas.edu/pub/media/catalog/product/nuevos-escenarios-de-violencia-universidad-pontificia-comillas-cap-muestra.pdf>

Zunino, D. (2016). "Sea amable, ceda el asiento". Un análisis histórico Cultural del comportamiento de los pasajeros en el transporte Público de Buenos Aires a principios del siglo XX. *Cuaderno Urbano*, 20(1), 5-23.

<https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/105748>

Apéndices

Apéndice A. Instrumento de entrevista

A continuación, se presenta el instrumento diseñado para las entrevistas de la investigación, las cuales se realizaron de forma virtual, pues por cuestiones de aislamiento preventivo por la pandemia del COVID-19 no se logró establecer un contacto directo con los participantes. Esta entrevista está constituida por siete preguntas abiertas y tuvo como objetivo identificar las representaciones sociales de usuarios, frente a la violencia hacia la población afro ocurrida al interior del sistema masivo de transporte “Metro de Medellín” durante las horas pico.

| Fecha y hora | Estación |
|---|----------|
| Nombre (opcional) | Edad |
| <p>Objetivo: Categorizar las formas de violencia expresadas contra la población afro al interior del sistema masivo de transporte “Metro de Medellín” durante las horas pico.</p> | |
| <p>1. ¿Qué sensaciones le genera a usted cuando observa acciones violentas o de discriminación hacia los usuarios afro al interior del sistema Metro?</p> | |
| <p>2. ¿Qué tipo de acciones violentas o de discriminación hacia los usuarios afro ha observado usted se genera mientras esta dentro del sistema Metro?</p> | |

3. ¿En qué horarios de desplazamiento, al interior del sistema Metro, ha percibido acciones violentas o de discriminación hacia los usuarios afro?

4. ¿En qué trayectos de desplazamiento al interior del sistema Metro ha percibido acciones violentas o de discriminación hacia los usuarios afro?

5. ¿Desde su experiencia como usuario, porque considera que se presentan casos de violencia contra los usuarios afro al interior del sistema Metro?

6. Si alguna vez se ha sentido inmerso en una situación de violencia al interior del sistema Metro, describa la experiencia.

7 ¿Qué propuesta haría como solución para abordar las acciones violentas o de discriminación frente los usuarios afro la interior del sistema Metro?

Apéndice B. Ficha de lecturas

A continuación, se presenta la ficha de registro de lecturas, la cual tuvo como finalidad llevar un registro de los abordajes teóricos de la investigación, a su vez se buscaba establecer relaciones entre cada uno de los textos y el trabajo social. En total se realizaron 30 registro de lecturas, divididas en 10 por cada categoría de análisis.



Corporación Universitaria Minuto de Dios (UNIMINUTO)

Facultad de Ciencias Humanas y Sociales

Programa de Trabajo Social

Instrumento. Formato Registro de Lectura.

| |
|--------------------------|
| 1. Identificación |
| 2. Comprensión |
| 3. Interpretación |
| 4. Aplicación |
| 5. Observaciones |

Apéndice C. Matriz de lectura para los antecedentes investigativos

La matriz de lectura para los antecedentes se utilizó como herramienta para la categorización y sistematización de los antecedentes investigativos encontrados. Se utilizaron las bases de datos indexadas Dialnet, La referencia y Repositorio de UNIMINUTO, el rastreo se

limitó a los años 2016 al 2021 y se privilegiaron artículos de revista y se incluyen trabajos de grado como resultados de segunda prioridad.

| Descriptor: | | | Filtros: | | | | Full text available: | Range of time: | 2016-2021 | | |
|------------------|----------------------------|--|--|--|------|---------------------|--|-----------------------|--------------------|-----------|--|
| N° de resultados | 7 artículos de revista | | Fecha de la búsqueda: | Observaciones generales de los resultados: | | Se encontraron: | | | | | |
| N° | Nombre de la base de datos | Título del artículo | Autores | Revista/Sitio web de la publicación | Año | Tipo de Texto | Abstract | Autores que suscriben | Método de búsqueda | Prioridad | Referencia |
| 1 | Dialnet | Diferencias de género en la movilidad urbana. Las experiencias | Paula Soto Villagrán | Transporte y Territorio | 2017 | Artículo de revista | Desde los años noventa la movilidad urbana ha | | | 1 | Soto, P. (2017). |
| 3 | Dialnet | Interacción social y transporte público | Jesus Janacua Benites; Raúl Ernesto García Rodríguez | URBS: Revista de Estudios Urbanos | --- | Artículo de revista | La interacción social, ese intercambio de expresividades, de símbolos, en el Valle de Aburrá desde | | | 1 | Benites, J., y García, R. (2013). |
| 5 | La referencia | Formación y cultura metro: una lectura antropológica de un "Sea amable, ceda el asiento". Un análisis histórico Cultural del | Tabares Duque, Juvenal | Repositorio Universitario | --- | Trabajos de grado | En el Valle de Aburrá desde hace dos décadas funciona | | | 1 | Duque, J. (2014). |
| 6 | La referencia | análisis histórico Cultural del mujeres afrocolombianas confrontando las violencias de género, raza y clase: luchas de | Zunino Singh, Dhan S | CONICET Digital (Colombia) | 2016 | Artículo de revista | Basado en un análisis cultural de fuentes textuales y multimediales en una de las principales ciudades de Colombia, es un centro | | | 1 | Zunino, D. (2016). |
| 7 | La referencia | sexualidad, cuerpo y espacio. Una aproximación a las prácticas homoeróticas entre hombres en el metro de la Ciudad de México | Uribe Cardona, Erika | Repositorio Universitario | 2020 | Trabajos de grado | generar una reflexión en torno a las prácticas homoeróticas entre hombres en el "último vagón" del metro | | | 1 | Uribe, E. (2020). <i>Mujeres</i> |
| 8 | Dialnet | sexualidad, cuerpo y espacio. Una aproximación a las prácticas homoeróticas entre hombres en el metro de la Ciudad de México | José Octavio Hernández | RELIES: Revista del | 2020 | Artículo de revista | generar una reflexión en torno a las prácticas homoeróticas entre hombres en el "último vagón" del metro | | | 2 | J. (2020). "El último vagón" sexualidad, |