

Metro de Medellín, antecedentes y desarrollo*

Sara Manuela Flórez Mesa**
María José Arrubla Piedrahita***
Ana Sofía Hincapié Ocampo****
María José Duque Céspedes*****

RESUMEN

Metro es una reconocida organización de transporte masivo en el territorio colombiano, más específicamente en el Valle de Aburrá. Su merecido éxito es el logro de 25 años de arduo trabajo, en los cuales ha generado grandes impactos en sus usuarios, tanto en el ámbito social, como en el ambiental y el económico. Aunque los obstáculos iniciales de este gran proyecto no son muy mencionados, cabe resaltar que fueron bastantes, sin embargo, no los suficientes para evitar conseguir que esta empresa saliera a flote y progresara año tras año. Con su filosofía de vida “La cultura Metro” ha logrado posicionarse en el corazón de cada uno de los paisas y ha desarrollado un sentido de pertenencia en estos, que hoy en día lo catapultan a estar donde está.

Palabras clave: Sistema Metro; impacto; gran organización; calidad de vida; transformación; cultura metro.

* Artículo resultado del semillero de investigación Clío Empresarial 2021- 01

** Estudiante de Administración de empresas con doble titulación en contaduría pública. Tercer semestre. samaflome18@gmail.com

*** Estudiante de Administración de empresas. Tercer semestre. arrublamariajose@gmail.com

**** Estudiante de Administración de empresas. Tercer semestre. a.sofia200106@gmail.com

***** Estudiante de Administración de empresas. Tercer Semestre. majoduce96@gmail.com

Metro de Medellín, antecedentes y desarrollo

ABSTRACT

Metro is a well-known massive transportation organization in the Colombian Territory, specifically in the Aburra Valley. Its well deserved success is an achievement of 25 years of hard work in which It has generated great impacts among its users, socially, environmentally and economically. Although there were initial obstacles in this great project and they are not mentioned, it is worth mentioning that they were plenty, nonetheless, not enough as to avoid the achievement Of a successful company that has been growing year by year. With its philosophy known as "Metro Culture" it has managed to position itself among the hearts and minds of each one of the inhabitant and has developed o sense of belonging among these, which has taken the company to where it currently is.

Keywords: Metro system; Impact; great organization; quality of life; transformation.

Introducción

El presente es un artículo basado en una investigación académica relacionada con una empresa reconocida en el territorio colombiano. Esta recolección de información dio pie para construir la historia de un pilar de vida antioqueña.

Orgullosos se sienten los paisas y habitantes del Valle de Aburrá de contar con un medio de transporte masivo, como es el Metro de Medellín, el cual genera una gran imagen ante el mundo entero de la calidad que brinda contar con una organización de este calibre, que se preocupa por mejorar constantemente la vida de sus usuarios en el territorio colombiano.

Se pretende, a continuación, revelar toda la información recolectada sobre la mencionada empresa, su vida, sus proyectos, cómo este proyecto tuvo obstáculos que pocas personas conocen y las dificultades de iniciar por la época de guerra en que se encontraba la Ciudad de la Eterna Primavera. Se podrá evidenciar cómo el Metro fue un símbolo de resiliencia para la ciudad y cómo lo es hasta el día de hoy gracias a la evolución que ha tenido como organización.

También se introduce al lector en la organización Metro, para que este pueda conocer cómo se maneja, en aspectos importantes y de interés público, por ejemplo, el factor ambiental, el económico y el sociocultural, pues la organización ha ido evolucionando no solo como empresa sino también en su sistema de transporte, y esto permite ver su constante evolución y compromiso con sus servicios.

Se podrá ver la importancia que tuvo el proyecto no solo para Antioquia sino para Colombia en general y se mostrará cómo este proyecto fue, en palabras dichas por el gobernador de Antioquia de este tiempo, algo así como el renacer entre las tinieblas.

El surgimiento de una nueva cultura también fue el resultado de la mencionada llegada de esta empresa al territorio antioqueño, debido a que su filosofía de vida se centra en algo que pasó a ser altamente reconocido como "La cultura Metro" lo cual creó y sigue creando un gran sentido de pertenencia dentro de los usuarios.

El sueño férreo de este proyecto era muy grande para su época; sin embargo, logró salir adelante y avanzar, y con el pasar del tiempo, poco a poco se convirtió en toda una cultura creando cambios significativos en la vida de las personas.

1. ANTECEDENTES DE LA CONSTRUCCIÓN DEL METRO DE MEDELLÍN: INICIOS DESCONOCIDOS Y BATALLAS POR LIBRAR

Actualmente la empresa Metro de Medellín es reconocida por todos los habitantes como un plus agregado en la ciudad que beneficia a miles de usuarios diariamente

en facilidad de transporte; sin embargo, no muchas personas son conscientes de los problemas y la infinidad de obstáculos que tuvieron que pasar sus creadores, para convertir el sueño en realidad. Como menciona Ortiz (2015):

Había muchas discusiones con el consorcio que se quejaba por los problemas de seguridad. Yo les decía que si no habían leído un periódico antes de haber firmado el contrato, que si pensaban que venían para Suiza”, recuerda Alberto Valencia Ramírez, gerente del Metro entre 1993 y 1998, que anota, “la gente no creía que la obra se terminará, les estorbaban las pilonas en el centro. Había mucho escepticismo (p. 5).

El escepticismo de las personas era con justa causa, gracias a los 10 años que tardó esta obra de infraestructura en materializarse; a esto debe sumarse la espera desde 1950. La ciudad entera había reservado un callejón vial justo al lado del río Medellín para su construcción y constantemente esto causaba inconvenientes viales dificultando el transporte de las personas.

Como si lo anterior no fuera suficiente, justo cuando se firmó la escritura de la empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá, en la oficina del entonces gobernador de Antioquia Rodrigo Uribe Echavarría, empezaron las dudas y las críticas externas. Se decía que construir y operar un tren metropolitano era una odisea, pues en ese momento el plan inicial era que el tren iba desde Copacabana hasta Sabaneta y que el tramo entre Parque Berrío y carrera Cundinamarca iba a ser subterráneo.

Entrar o no al centro fue otro de los temas que trajo debate al proyecto, pues muchos decían que estéticamente se veía mal y otros decían que era innecesario.

Otro percance fue que cuando la ubicación de las líneas A y B, que estaba ya definida, se cambió, pues el tramo “A” pasó de estar dispuesto a hacerse paralelo a una avenida al lado del río Medellín, a hacerse un viaducto por el centro de la ciudad entre Caribe y Argos, y la línea “B” se cambió de La América a San Antonio con cruce de líneas en la Macarena por una línea paralela en la quebrada La Hueso, entre San Javier y el parque Berrío; además, el presidente Cesar Gaviria Trujillo hizo un recorrido por el viaducto y dio una orden de reiniciar la obra, orden que se cumplió y trajo otro retraso.

La obra metro de Medellín tuvo en total un retraso de 38 meses, hasta que el 13 de febrero de 1992 se firmó un acuerdo en el que se concertó que un tercero independiente dirimiría el conflicto, y de no ser posible, un tribunal de arbitramento en Panamá se encargaría del caso, pero en junio del mismo año, el Metro, revocó la caducidad del contrato y las obras se reiniciaron.

La mayor polémica que tuvo la construcción del metro fue cuando se decidió que la financiación para el proyecto iba a ser 50 % costeado por el Municipio y que el otro 50 % iba a pagarlo la nación. Fue criticado por otros municipios del país, por

periodistas, por políticos, incluso por editoriales que, como lo menciona el periódico El Colombiano (2020), soltaban comentarios como: "Los antioqueños siempre haciéndose los más veloces con la cabeza para los negocios". Finalmente se cambió la forma de financiación entre municipio-país y se acordó que la nación daría un 10 % menos de lo acordado inicialmente y que ese valor lo cubriría el Municipio.

Pero todas estas molestias fueron dejadas a un lado cuando en noviembre del año 1995, por fin corría por las serpientes de concreto un gigante que, sin imaginarlo, se convertiría casi en patrimonio nacional, gracias a sus beneficios y la importancia adquirida 25 años más tarde.

2. DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA METRO

Queda claro que la organización Metro atravesó diferentes dificultades para lograr que el sueño férreo se convirtiera en realidad, sin embargo, tras superar batalla tras batalla, y comenzar labores en el año 1995, dicha empresa dio pie a un desarrollo magnifico que poco a poco ha generado el éxito que tiene hoy en día.

Según Metro (2020):

Actualmente, el Sistema cuenta con 76 estaciones: 27 de trenes, 11 de cables, 9 de tranvía (de ellas 6 son paradas) y 28 de buses de tránsito rápido (líneas 1 y 2, de las que 8 corresponden a paradas). Hoy, después de 24 años de funcionamiento, el área de influencia directa de la red Metro se extiende por seis municipios: Bello, Medellín, Itagüí, Envigado, Sabaneta y La Estrella y cuenta con rutas integradas a otros municipios cercanos (p. 8).

Toda la infraestructura con la que cuenta el Metro inició con la Línea A de trenes el 30 de noviembre del año 1995; esta se movía entre las estaciones Niquía y el Poblado, expandiéndose con el tiempo hasta conectar La Estrella con Niquía. El 29 de febrero del año 1996 se inaugura la Línea B de trenes que conecta el centro de la ciudad con el occidente; esta se ubica entre las estaciones San Antonio y San Javier.

Con estas dos líneas, el Metro de alguna manera lleva sus primeros años y comienza a ser demasiado útil para los habitantes de la ciudad.

En el año 2004, más exactamente el 7 de agosto, nace la línea K y con esto se le da la bienvenida en el Valle de Aburrá al metro cable de Santo Domingo; definitivamente llega un cambio grande para la vida de las comunas. Luego de 4 años, se inaugura la línea J el 3 de marzo del 2008, esta se conoce como el metro cable de Nuevo Occidente. Dos años después nace el 9 de febrero del año 2010 la línea L, metro cable que expande la línea K y va desde Santo Domingo hasta el parque Arví.

Constantemente esta empresa con sus principios de innovación ha cautivado a sus usuarios, en este caso, la llegada de metro cable no es la excepción, según Metro (2019):

Las telecabinas que recorren nuestras laderas se han convertido en una imagen icónica de Medellín y en un referente de esta ciudad que gracias a su resiliencia ha podido sortear momentos difíciles. Los Metro cables han contribuido a esta transformación positiva (Prr 16).

Cabe resaltar que Metro, con su mencionada innovación, busca no quedarse en el pasado; por eso se está renovándose constantemente, progresando y superando sus propias expectativas.

El 29 de febrero del año 2008 se realizó e inauguró la ampliación a la estación de Itagüí; este mismo año, pero el 16 de mayo, se inauguró la ampliación de la estación de Niquía. Esto para brindarles a sus usuarios una experiencia de transporte cada vez mejor.

Sin embargo, no bastaba con trenes, metro cables y ampliación de estaciones importantes; la organización buscó expandir sus opciones de transporte, y el 22 de diciembre del año 2011 es inaugurada la línea 1 de buses articulados de tránsito rápido, más conocida como el metroplús, esta primera línea va desde la estación Universidad de Medellín hasta Aranjuez, por el lado occidente. Este mismo sistema, el 22 de abril del año 2013, inaugura la línea 2 de buses, que va también desde Universidad de Medellín hasta Aranjuez, desviándose en la estación Industriales para abarcar el lado oriente de la ciudad.

El 17 de septiembre del año 2012 se expanden un poco más las líneas existentes de trenes, con la creación de dos nuevas estaciones hacia el sur: la estación Sabaneta y la estación La Estrella.

El tranvía de Ayacucho es una de las adquisiciones más emblemáticas del Metro, dada la historia tranviaria del departamento. La nostalgia y la felicidad fueron palpables en el centro de la ciudad el 31 de marzo del año 2016 cuando se al servicio esta línea T que cubre desde San Antonio hacia el Oriente.

La bienvenida cargada de expectativas con la que llegó el tranvía se refleja en este fragmento del diario *El Tiempo* el mismo día que salía a operación el medio de transporte:

El nuevo tranvía de Medellín convirtió a Ayacucho en un corredor por el que no solo se movilizarán a diario unas 80.000 personas que no tenían acceso a transporte masivo, sino que habrá alrededor de 113.174 metros cuadrados de nuevos espacios públicos y zonas verdes, mientras los peatones y las bicicletas se medirán en cultura ciudadana al ser los que interactuarán de frente con estos vehículos (*El Tiempo*, 2016, p. 9).

Más adelante, en este mismo año, llega el 17 de diciembre la inauguración de la línea H, un teleférico al cual los habitantes de la comuna 8 le abrieron sus puertas muy gratamente. Los usuarios de la zona cada vez se apropian más de las facilidades de comunicación, que este sistema masivo de transporte les brinda.

Al convertirse en una estrategia clave para conectar los distintos puntos de la ciudad, el 28 de febrero del año 2019 se inaugura la línea M, un teleférico que cruza la zona centro oriental de Medellín; este, a diferencia de los demás, es un sistema masivo de baja capacidad.

Con el sistema metroplús y el constante cambio de la ciudad, además de las importantes políticas de cuidado ambiental, el 2 de diciembre del año 2019 se inauguró la línea O de buses eléctricos, que cubre desde la estación La Palma, hasta la estación Caribe atravesando el occidente de la ciudad.

De esta manera es que el Metro de Medellín ha conseguido posicionarse en el corazón y en la mente de sus usuarios, brindándoles servicio de calidad y superándose cada vez más, de modo que su labor progrese día a día.

El desarrollo del Metro no ha sido fácil, pero tampoco se ha convertido en una misión imposible, esto reflejado en el constante progreso que se evidencia en la organización.

3. IMPACTOS QUE ACARREÓ EL METRO EN EL VALLE DE ABURRÁ

El metro ha sido un gran transformador no solo desde su aspecto físico ya que este ha pasado por varias construcciones, sino que también ha tenido gran impacto en los aspectos sociales, culturales, económicos y ambientales.

a) Impacto social

A lo largo del tiempo, la organización Metro ha logrado prestar tanto un servicio como una atención de calidad al cliente; de esta manera se ganó el cariño de los ciudadanos al tratarlos como algo más que clientes, como personas importantes, brindándoles diferentes espacios de transporte y de educación.

La formación ciudadana que Metro ofrece y el impacto social de esta son de un gran alcance; esto se ha logrado gracias a su compromiso con diferentes espacios como:

- Formación de usuarios.
- Formación de instituciones educativas.
- Semilleros de cultura.

- Programa Amigos Metro.
- Escuela de Líderes
- Alfabetización digital y cierre de brechas digitales
- Arte Metro
- Conciertos en plazoletas y estaciones
- Programa de promoción de lectura.

Estos, entre muchos otros espacios que generan impacto y cambio positivo en las personas de la ciudad.

El metro de Medellín ha ganado un gran reconocimiento tanto nacional como internacional, por ser la primera y única línea de trenes construida en el país, con el principal objetivo de hacer que la vida de las personas se facilite un poco. Este se ha ido ganando un buen lugar en el corazón de los paisas, ya que brinda facilidades en cuanto a transporte vial por todo el Valle de Aburrá, generando un desarrollo organizacional inimaginable.

El metro se ha convertido en una oportunidad para que todas las personas vivan más dignamente, al eliminar brechas entre ellos, inculcar la igualdad y una sana convivencia y permitir así que personas de escasos recursos puedan acceder a sus espacios sin ningún inconveniente.

Su compromiso y responsabilidad son de tal tamaño que:

El Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco) publicó el ranking de las empresas más responsables y de mejor gobierno corporativo de Colombia en 2020. El Metro de Medellín se ubicó en el puesto 17, con lo que mejoró su ubicación de 2019, cuando estuvo en la posición 18. La nuestra es la única empresa de transporte entre las 20 primeras de 2020. (Metro, 2021, p. 1).

De este modo se ratifica el hecho de que la empresa se toma muy en serio la responsabilidad con sus usuarios y su formación, y actualmente en vida de una pandemia, se encarga de fomentar el autocuidado, ayudando a que el covid-19 no se propague. Para ello cuenta con varias medidas, entre ellas:

El uso obligatorio de tapabocas en toda la red Metro y el acatamiento de las disposiciones sanitarias dictadas por las autoridades de salud del orden nacional y local seguirán siendo exigidos por la Policía Nacional en las plazoletas de las estaciones. Allí se harán controles de acceso antes del ingreso a las pasarelas que

conectan con las estaciones con el fin de garantizar el distanciamiento social en plataformas, puntos de venta, torniquetes, trenes, tranvías, buses y telecabinas. (Metro, 2020. Prr 11).

Se asegura de que el transporte continúe con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas y preservar la salud de estos mismos con unas condiciones de bioseguridad tanto para trabajadores como para empleados. Por eso trabaja para implementar acciones como el distanciamiento físico, y la desinfección de la infraestructura y de las personas.

También ha implementado un contenido que es pedagógico y dinámico para los trabajadores y para todos los usuarios de modo que se logre la efectividad en estas nuevas medidas que se tuvieron que tomar dada la pandemia.

El Metro de Medellín ha logrado sostenerse y adaptarse a esta situación y es tomado así como una opción completamente segura de movilidad. Este sigue siendo motor de generación de cambio en la ciudad y la región.

Básicamente es una empresa comprometida con la formación de sus usuarios, vela por su cuidado y salud, se preocupa además por su fácil acceso y agiliza el transporte de la ciudadanía, generando un gran impacto.

b) Impacto ambiental

Esta es una empresa que también se preocupa por el medio ambiente, que busca no solo ayudar a las personas, sino que también intenta impactar ambientalmente de forma positiva, evitando en gran medida el daño ambiental.

De esta manera ha logrado reducir la emisión de gases, evitando de este modo que el aire del Valle de Aburrá se contamine aún más. En el año 2017, según el Metro "se evitó la emisión de 483.393,53 toneladas de CO₂ a la atmósfera, un beneficio social estimado en \$72.509 millones". También evita a toda costa la emisión de contaminantes atmosféricos, dada la situación actual del planeta en cuanto a esto.

Su compromiso ambiental es de tal manera que cuenta con políticas ambientales de obligatorio cumplimiento, acordes con el estándar ISO 14001:2015, encargado de la gestión ambiental en medio de las actividades empresariales.

Teniendo en cuenta que:

La llegada de este gran proyecto como lo fue el metro de Medellín supuso grandes cambios no solo a nivel de sostenibilidad ambiental, sino que también en la dinámica de los ciudadanos como un cambio cultural que marcó un precedente en los sistemas de transporte de Colombia y el mundo (Carvalho Mejía, 2015, p. 3).

La empresa Metro se ha encargado no solo de aplicar el cuidado ambiental en sus actividades de operación, sino que se percata de fomentarlo en las personas por medio de su reconocida cultura Metro y ha creado diferentes programas, entre ellos:

- La recarga verde: se trata de un sistema que permite recargar la tarjeta cívica de movilidad, introduciendo botellas plásticas en un puesto electrónico que se encuentra ubicado en diferentes estaciones del sistema Metro.
- Entorno cuidado: iniciativa que hace parte de la famosa cultura Metro, la cual consiste en intervenciones de aseo, para preservar diferentes entornos importantes en la ciudad.

Un plus agregado con el que cuenta la empresa Metro es que, desde su proyección inicial, se idealizó como una alternativa ecológica que funcionara como medio masivo, pero que además fuera amigable con el ambiente, que de alguna manera convirtiera lo imposible en gratamente posible, siendo más que amigable un ayudante del ambiente.

De esta manera es como logra reducir el consumo energético, aunque es el motor de sus actividades, recicla agua y la reutiliza, un acondicionamiento aerodinámico en los trenes y está constantemente innovando para evitar perjudicar el ambiente.

Gracias a todo esto es su impacto en el ambiente; cabe resaltar que no son solo aspectos positivos, pues cualquier empresa u organización que se gestione ocasiona cierta lesión en el ambiente; está en cada compañía contrarrestar esto y reducirlo a lo más mínimo.

c) Impacto económico

La organización Metro se ha encargado de visionarse como una empresa de fácil acceso, de modo que durante toda su vida ha manejado tarifas realmente favorables para que así todo tipo de personas puedan acceder a sus servicios.

Este gran sistema masivo se ha convertido en un sitio turístico que genera gran impacto en la economía ya que cada vez son más las personas que llegan de visita y esto acarrea múltiples beneficios, no solo para el metro, ya que estos lo utilizan con gran frecuencia, sino para toda la ciudad, trayendo así gran desarrollo, progreso y crecimiento económico:

Los viajeros ahorraron en promedio \$84,86 por cada viaje en todos los medios de transporte del Sistema, un total de \$34.855 millones. Esto se debe a que los viajeros gastan menos dinero por integración tarifaria de viaje en trayectos equivalentes, así como por ahorro de distancias y velocidades de desplazamiento (Metro, 2018, p. 5).

De este modo, se convierte en el sistema de transporte posiblemente más económico y de mayor accesibilidad. Con esto la empresa logra llegar a todo tipo de estratos, en especial los más bajos que constantemente se ven más afectados por las tarifas de los gastos mensuales.

Gracias al metro se empieza a conformar un sistema integrado de transporte público, algo fundamental para la sostenibilidad de la ciudad que no existía en Colombia. También, se presenta algo muy particular, y es que en ninguna parte del mundo encuentra uno tanto cariño por un metro como el que tenemos acá, lo que ha sido posible, en parte, gracias a lo que llamamos la cultura metro, que ha estado vinculada con querer al metro y comportarse de una manera más cívica (Carvalho Mejía, 2015, p. 4.).

El metro se ha convertido en la forma más rápida, económica y segura para transportarse de un sitio a otro. Con el metro ha nacido una nueva cultura que enorgullece a los antioqueños.

Anteriormente la empresa Metro se vio gravemente afectada dada la pandemia que acongoja al mundo, la demanda cayó dadas las medidas adoptadas por el Gobierno y el cierre parcial de las ciudades; luego de una reactivación económica que lleva unos cuantos meses, la organización sobrevive poco a poco, ya que no puede usar su capacidad máxima y debe manejar unas ciertas condiciones de bioseguridad. Sin embargo, mantuvo sus tarifas y no generó alzas graves que podrían dificultarles las cosas a los ciudadanos.

Actualmente esta organización se posiciona como una de las más importantes del país e incluso brinda servicios de suma importancia; desde sus inicios su misión era llegar a cualquier persona sin importar su estrato y al día de hoy, este sigue siendo uno de sus propósitos.

4. LA RECONOCIDA CULTURA METRO

Luego de que las personas se apropiaron del cuidado de un bien público necesario para ellos, se consolidó a partir de 1988 lo que actualmente es reconocido como "Cultura Metro", una especie de reglamento interno de comportamiento en medio del transporte público, que se convirtió en ley social, en algo reconocido en todas las calles y rincones del Valle de Aburrá.

La cultura metro es un modelo de ciudadanía que el metro ha querido implementar incluso antes de funcionar las líneas de transporte, esto se ha hecho con el propósito de generar sentido de pertenencia frente a este sistema y también para incidir en las personas inculcando valores como el respeto, la solidaridad, la amabilidad, entre otros (Osorio Ayda, Guarín Nazaret y Duque Zaida, 2015, p. 29).

Se trata de fortalecer y promover la cultura entre cada uno de los ciudadanos que se movilizan, lo que lograría transformarlo en una cultura organizacional que fomenta diversos comportamientos en los usuarios al interior de cada una de las estaciones del metro, quienes de una u otra forma deben atender a ellos debido a que es una de las reglas propuestas por el metro para poder hacer uso de sus servicios de transporte.

El sistema metro quiere demostrar que su cultura está más allá y que no solo la podemos ver en sus instalaciones, debido a que se han obtenido múltiples beneficios, es decir, lo podemos notar con el incremento de establecimientos que están ubicados cerca a las estaciones o dentro de ellas.

Gracias a sus cómodas y seguras instalaciones ha cambiado de manera positiva la vida y la movilización de las personas, debido a los hermosos paisajes que podemos observar cuando hacemos uso de este medio de transporte, resaltando que es de sumo agrado para los usuarios encontrar los espacios limpios, ordenados y sobre todo con excelente seguridad.

El metro de Medellín pretendía y sigue con la misma ideología de incentivar a más organizaciones, empresas, compañías e instituciones a que se reúnan con su personal y así obtengan una mejor convivencia y un mejor comportamiento dentro de las instalaciones.

Las directivas del metro, se consolida en fomentar una cultura ciudadana, la cual a su vez se convierte en un estilo de cultura organizacional, la cual promueve ciertos comportamientos en los usuarios al interior de sus estaciones, quienes a su vez no tienen otra alternativa que asumirlo, puesto que es un requisito básico implantado por la administración del metro para poder utilizar sus servicios (Osorio Ayda, Guarín Nazaret y Duque Zaida, 2015, p. 28).

El metro de Medellín ha sido reconocido en toda Latinoamérica debido a su posibilidad de integrar varias líneas para mayor comodidad de los usuarios que se movilizan allí.

Debido a la confianza que transmite el metro al moverse dentro de sus instalaciones pudo devolver la tranquilidad a las familias de Medellín, tranquilidad que se había perdido por los tiempos en los que la comunidad sabía que salía de su hogar, pero no sabía si regresaría debido al estado de zozobra que se vivía.

a) Inicio de la cultura metro

Como sabemos, la cultura metro empezó mucho antes de que se inaugurara el gran proyecto, ya que tiempo antes, exactamente tres años (1992), contaron con la ayuda del grupo Bancolombia para incentivar a los ciudadanos a ser partícipes de este gran proyecto.

En la cultura metro confluyen aspectos como la información y la educación, el trabajo social y comunitario, teniendo como objetivo final al ser humano y la armonía con el entorno. Es una cultura que se ha ido consolidando, madurando y perfeccionando con el paso del tiempo. (Cultura metro, CIDEU, sf. p. 1)

En primer lugar, la filosofía de la cultura metro era promover en el metro una relación con el medio ambiente, ya que cuenta con un sistema de tecnología avanzado, lo que lograría que esto fuera más sencillo para la organización.

b) Sentido de pertenencia

Inicialmente, este sistema tuvo un gran privilegio con los vendedores ambulantes, incluso, optó por reubicarlos en un mejor lugar, donde pasaran las personas contantemente, y mejoró estos espacios, incluyendo la construcción de senderos peatonales, mejor seguridad y carnetización.

Incluso el metro ha decidido implementar medidas para mejorar la accesibilidad a las personas discapacitadas, para así lograr que su movilidad por las instalaciones sea más amena, debido a que nuestro país registra un alto índice de personas discapacitadas.

La aparición del metro en la ciudad ha sido de gran ayuda para favorecer la calidad de vida de los paisas, debido al ahorro en tiempo y en dinero, ya que es utilizado por trabajadores tanto de la ciudad como de municipios vecinos. Gracias a las instalaciones agradables, limpias y seguras del metro cada vez más se opta por utilizar este sistema de transporte, lo que ha evitado que los que se movilizan tengan contratiempos y lleguen tarde a sus destinos por el simple motivo de no tener que batallar con la congestión vehicular que se presenta a diario en la ciudad.

Los 300 mil usuarios que día a día moviliza el metro, y cuya formación se inició siete años antes de la inauguración con una intensa campaña educativa, se han apropiado de la cultura metro: convivencia, respeto, limpieza, hablar bajo, no fumar, comer ni cantar en el tren ni en las estaciones, ceder el asiento a ancianos, mujeres embarazadas y con niños de brazos, devolver los objetos extraviados (Villegas B, 2016, p. 3).

5. EL HOY DE UN GRAN PROYECTO Y EL CONSTANTE DESARROLLO DE UNA GRAN ORGANIZACIÓN

El metro es considerado como el primer sistema masivo de transporte construido dentro del territorio colombiano, un proyecto que en sus inicios fue juzgado como descabellado, pero que terminó convirtiéndose en una de las organizaciones más influyentes del país.

A medida que pasa el tiempo se han visto grandes cambios en lo político, económico, social y ambiental. Esto contribuye al mejoramiento continuo de la empresa y le

permite posicionarse como una gran competencia frente a otras (González, González y Hoyos, s.f. p. 17).

Actualmente en pleno siglo XXI gracias a estos diferentes cambios, la organización Metro se ha desarrollado de una manera impresionante, expandiendo sus opciones de transporte. Su catálogo vehicular abarca desde metro cables, hasta metro plus y buses alimentadores. Todo esto con el fin de que como lo manifiesta Ramiro Márquez (2014, p. 6):

El Metro ha contribuido a hacer una ciudad más amable, rápida y eficiente, mejorando la calidad de vida de la gente, los niveles de productividad y aportando sustancialmente a temas como el medio ambiente y la inclusión.

De esta manera ha conseguido trascender su nombre en altas ligas empresariales, además de esto también se ha establecido en cada uno de los corazones antioqueños.

Su avance a lo largo de sus 25 años de vida ha sido monumental, se calcula que ha realizado más de 4.000 millones de viajes, en los cuales ha transportado como mínimo una vez a cada habitante del Área Metropolitana, esto gracias a que transporta más de 810.000 usuarios al día.

La presencia del metro ha sido fundamental en la mejora de la calidad de vida. En promedio, los habitantes de Medellín y los municipios aledaños están ahorrando en el transporte cerca de dos horas diarias, las que pueden dedicar a su familia y al descanso. A ello se añade la limpieza, seguridad, comodidad y aspecto agradable que le brinda el metro, en contraste con los innumerables contratiempos del antiguo transporte en bus (Villegas, 2016, p. 5).

Se convirtió, más que en una alternativa, en la mejor opción para trasladarse dentro del Valle de Aburrá, ya que de alguna manera no solo se genera un ágil transporte, sino que además se ayuda al ambiente y se genera un arraigamiento de lo propio en la ciudad.

La organización Metro no es solo una importante empresa en Colombia, sino que también es un gran referente en Latinoamérica gracias a los distintos medios de locomoción que integra y los innumerables beneficios que brinda a la comunidad y el ambiente.

Su ideal principal fue el simple transporte de un extremo a otro de la naciente Ciudad de la Eterna Primavera; sin embargo, logró expandirse de una manera bárbara y al día de hoy se proyecta a futuro con el metro de la Ochenta, el Tren de Cercanías, el cable Picacho y del mismo modo las ampliaciones de diferentes estaciones.

El Metro es el primer sistema de transporte masivo que se construyó en Colombia, inició sus operaciones en el año 1995 y desde entonces ha movilizó a más de mil millones de pasajeros. El transporte masivo de la ciudad es una oportunidad para que los ciudadanos puedan acceder a la oferta de bienes y servicios cada vez más dignos. Este sistema se convierte en un escenario de encuentro, convivencia entre iguales; indistintamente de su condición económica, creencia u origen, y en el que fluye y se manifiesta libremente la diversidad. (García Guillermo y Pulgarin Raquel, 2009, p. 10).

De este modo los ciudadanos del Valle de Aburrá se sienten orgullosos del sistema integrado de transporte con el cual cuentan.

Cabe precisar que está muy lejos de ser perfecto; su capacidad en constantes ocasiones se ve superada con creces y en diferentes momentos puede embotellar por imprevistos técnicos. Pero es evidente también la constante labor de preservar en buen estado tanto sus espacios, como trenes, vagones, cables, etc., a modo de no causar muchos problemas.

Queda claro que la organización Metro se encuentra en un reconocido punto, el cual es el resultado del trabajo y sacrificio de muchos años; sin embargo, no para con la innovación, la constante expansión y el mejoramiento de sus servicios para continuar resaltando que es la mejor opción.

Este se visiona a futuro con grandes proyectos, con otras 16 líneas aparte de las existentes y con alianzas estratégicas que lo ayuden a seguir creciendo.

Por el momento, en el presente es un ejemplo empresarial tanto en los negocios como en el manejo humano, definitivamente cuenta con una historia de transformaciones y avances lo cual es el motor que impulsa los grandes retos a futuro, de los cuales se auguran grandes éxitos.

CONCLUSIONES

En términos generales el metro de Medellín ha sido el soporte más importante para el transporte masivo de la población, permite que desde todos los puntos cardinales se encuentre la fácil movilización independientemente cuál sea el estrato de las personas que hacen uso de este medio. Cualquiera puede utilizar este sistema y gracias al amplio servicio que presta la organización, se convierte en algo fácil y cómodo de hacer.

El metro de Medellín ha transformado la ciudad, tanto por su infraestructura, la cual es única en el país, como por la facilidad que tienen las personas para moverse, lo cual ha permitido que los paisas se sientan orgullosos de esta organización, que ha logrado que personas de distintas localidades del territorio colombiano y de varias

partes del mundo visiten esta ciudad, ya que es algo que se ve como un atractivo turístico, lo cual permite que al subirse en este tren y en cada una de las líneas que están conectadas entre sí, se observen los bellos lugares de la ciudad.

La organización Metro de Medellín es, como mucho, una de las empresas más reconocidas de Colombia a nivel latinoamericano, y esta se ha convertido en un referente de orden, atención al usuario y cultura, lo cual hace juego con su renombrada filosofía que es conocida en cada rincón del Valle de Aburrá y a la cual se le hace honor al ser aplicada por cada usuario de las líneas.

Más que una empresa, es un amigo de los ciudadanos, se convirtió gracias a ese sentido de pertenencia en un medio indispensable en la vida de sus usuarios.

Es muy grato investigar y aportar sobre este escenario, ya que se permite conocer a fondo todas las consecuencias y la cantidad de obstáculos que tuvo la organización al empezar la construcción de este, lo cual no fue un impedimento para que se diera el gran proyecto y definitivamente se hiciera realidad el sueño férreo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Carvalho Mejía, D. C. M. (2015, 30 noviembre). *Metro de Medellín: 20 años de avances, innovación y grandes retos*. eafit.edu.co. <https://www.eafit.edu.co/sitionoticias/2015/metro-de-medellin-20-anos-de-avances-innovacion-y-grandes-retos>
- Casa Editorial El Tiempo. (2016). *Ya rueda el tranvía en Medellín*. El Tiempo. <https://www.eltiempo.com/multimedia/especiales/tranvia-en-medellin/16404053/1/index.html#:~:text=El%20nuevo%20tranv%C3%ADa%20de%20Medell%C3%ADn,las%20bicicletas%20se%20medir%C3%A1n%20en>
- Casa Editorial El Tiempo, & Ortiz Jiménez, J. D. (2015, 27 noviembre). *Lo que sufrió Medellín para tener su metro*. El Tiempo. <https://www.eltiempo.com/buscar?q=Archivo>
- CIDEU. Centro Iberoamericano de Desarrollo Estratégico Urbano. (2019, 25 diciembre). *Cultura Metro –. CIDEU*. <https://www.cideu.org/proyecto/cultura-metro/#:~:text=La%20Cultura%20Metro%20es%20el,financiero%20m%C3%A1s%20grande%20del%20pa%C3%ADs>
- García Castañeda, G. y Pulgarin Silva, R. (2009, 7 abril). *Transformaciones Socio-Espaciales Generadas Por El Metro De Medellín En El Valle De Aburrá*. Universidad República de Uruguay <http://observatoriogeograficoamericalatina.org.mx/egal12/Geografiasocioeconomica/Geografiaespacial/26.pdf>
- González, D. González, J.M y Hoyos, A. (sf). *Los informes de responsabilidad social empresarial como herramientas de sostenibilidad en el metro de Medellín en contraste con el impacto económico, social y ambiental de los usuarios*. file:///C:/Users/Sara/Desktop/26672-Texto%20del%20art_culo-105308-1-10-20160501.pdf
- Metro de Medellín. (2014). *Nuestro metro para quienes vivimos la ciudad metro a metro*. https://www.metrodemedellin.gov.co/Portals/3/Images/Contenido/REVISTAS-OTROS/2014_nuestro-metro.pdf
- Metro de Medellín. (2018, marzo). *El Metro, comprometido con la sostenibilidad de la región*. <https://www.metrodemedellin.gov.co/al-d%C3%ADa/noticias-metro/artmid/6905/articleid/459/el-metro-comprometido-con-la-sostenibilidad-de-la-regi243n#:~:text=En%202016%20se%20evit%C3%B3%20la,10.626%2C80%20toneladas%20en%202016>

- Metro de Medellín. (2019, 6 agosto). *Metrocable línea K: 15 años de mejor calidad de vida para la zona nororiental de Medellín*. <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. (2020, abril 25). *El Metro de Medellín apela al autocuidado y la corresponsabilidad, pilares de la Cultura Metro, para el éxito de las nuevas medidas operativas a partir del lunes 27 de abril*. <https://www.metrodemedellin.gov.co/al-d%C3%ADa/noticias-metro/artmid/6905/articleid/1199/el-metro-de-medell237n-apela-al-autocuidado-y-la-corresponsabilidad-pilares-de-la-cultura-metro-para-el-233xito-de-las-nuevas-medidas-operativas-a-partir-del-lunes-27-de-abril>
- Metro de Medellín. (2020b, octubre 15). *Historia*. <https://www.metrodemedellin.gov.co/qui%C3%A9nessomos/historia>
- Metro de Medellín. (2021, 4 marzo). *Metro de Medellín, entre las empresas más responsables del país, según la firma Merco*. <https://www.metrodemedellin.gov.co/al-d%C3%ADa/noticias-metro/artmid/6905/articleid/1680/metro-de-medell237n-entre-las-empresas-m225s-responsables-del-pa237s-seg250n-la-firma-merco>
- Osorio, A. Guarín, N. y Duque, Z. (2015). *Estudio De Percepción De Los Usuarios Del Sistema De Transporte Masivo De La Ciudad De Medellín Acerca De La Cultura Metro*. Corporación Universitaria Minuto de Dios. https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/3716/TEPRO_OsorioAyda_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Villegas, L. J. (2016, 12 septiembre). *METRO DE MEDELLÍN*. Revista Credencial. <https://www.revistacredencial.com/historia/temas/metro-de-medellin>