

**ACERCAMIENTO A LAS ACCIONES SOLIDARIAS DESDE LA CULTURA  
CIUDADANA Y CULTURA METRO, EN LA ESTACIÓN CISNEROS**

**LEIDY RAMÍREZ BARRIENTOS**

**Asesora**

**MARÍA NELA GALEANO**

**MAGISTER EN INGENIERIA INDUSTRIAL**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS- UNIMINUTO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA SOCIAL**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS UNIMINUTO**

**BELLO**

**2018**

**CERCAMIENTO A LAS ACCIONES SOLIDADARIAS DESDE LA CULTURA  
CIUDADANA, EN LA ESTACIÓN DEL METRO CISNEROS MEDELLÍN.**

**LEIDY RAMÍREZ BARRIENTOS**

**Asesora**

**MARÍA NELA GALEANO**

**MAGISTER EN INGENIERIA INDUSTRIAL**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS- UNIMINUTO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA SOCIAL**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS UNIMINUTO**

**BELLO**

**2018**

Bello, noviembre 11 de 2018

## **DEDICATORIA**

La gerencia es el punto de partida del desarrollo humano.

El resultado de la dedicación, son los aprendizajes significativos, una oportunidad para hacerle a las comunidades una devolución por tanto que me han brindado.

La confianza depositada en mí, de parte de mi familia es un motor que me motiva cada día a esforzarme, a dar lo que mejor, a ser corresponsable y coherente con la manera de ver y asumir la vida.

Gracias por tanto amor, por creer en mí querida familia

## Tabla de contenido

Resumen.....	1
1. Título: Acercamiento a las acciones solidarias desde la cultura ciudadana, en la estación del metro Cisneros Medellín.....	1
2. Temática: Acciones solidarias, Cultura Ciudadana y Cultura metro. ....	1
3. Justificación .....	7
4. Situación Problemática y preguntas de investigación. ....	8
Preguntas de Investigación .....	11
5. Objetivo General .....	11
5. Objetivos Específicos.....	11
6. Marco Teórico .....	11
6.1. La acción solidaria. ....	11
6.2. Enfoque Cultura Ciudadana. ....	15
6.3. La cultura metro.....	20
7. Delimitación. ....	26
8. Metodología.....	26
8.1. Descripción general del proceso, tipo de investigación.....	26
8.2. Descripción de la población de estudio, fuentes de investigación y técnicas de investigación.....	27
8.2.1. Estrategias de investigación a implementar .....	27
8.2.2. Revisión de información de fuentes secundarias .....	27
8.2.3. Exploración del territorio objeto de investigación.....	28
8.2.4. Realización de entrevistas.....	28
8.2.5. Aplicación de encuesta a muestra representativa:.....	29
8.2.6. Registro y sistematización de la información.....	29
8.3. Plan de Acción .....	30
9. Resultados y hallazgos.....	30
ENCUESTA .....	30
Resultados de la encuesta.....	31
a. ENTREVISTA.....	35
b. Entrevista .....	37

9.1. Relacionados con el objetivo específico No 1 .....	40
9.2. Relacionados con el objetivo específico No 2 .....	41
9.3. Relacionados con el objetivo específico No 3 .....	42
10. Conclusiones y recomendaciones. ....	43
11. Anexos .....	46
11.1. Encuestas.....	49
12. Bibliografía .....	54

### **Tabla de Gráficos Estadísticos**

Ecuación 1 Frecuencia con la que se utiliza el Metro de Medellín .....	31
Ecuación 2 Conocimiento de la cultura Metro.....	32
Ecuación 3 Legitimación de la cultura Metro.....	32
Ecuación 4 Fomento de la convivencia a través de la cultura Metro. ....	33
Ecuación 5 Fomento de la confianza y el sentido de pertenencia en la ciudad. ....	33
Ecuación 6 Estrategias que fomentan la cultura Metro.....	34
Ecuación 7 Impacto de la cultura Metro en la cultura ciudadana. ....	34

### **Tabla de Imagen**

Encuesta 1 .....	49
Encuesta 2 .....	50
Encuesta 3 .....	51
Encuesta 4 .....	52
Encuesta 5 .....	53

### **Tabla de ilustraciones**

1 'tren de la cultura' en el que los usuarios podrán conocer imágenes y mensajes alusivos a la historia del metro y de su Cultura. Foto: González Vélez, Bryan .....	8
2 2. 30 años de la Cultura Metro, estación Industriales .....	46
3 Estación Cisneros del Metro, la calle un espacio donde la movilidad se conecta .....	47
4 Entrada estación Cisneros, costado oeste .....	47
5 Plataforma Estación Envigado.....	48
6 Plataforma Estación Bello, marchando hacia la derecha .....	48

### **Tablas**

Tabla 1 Plan de Acción .....	30
Tabla 2 Análisis Entrevista.....	39

## **Resumen**

El concepto de cultura ciudadana esta recientemente relacionado con la dinámica de la sociedad colombiana, y el imaginario de las personas que están en busca de una transformación social que conlleve a una sana convivencia y a la consolidación de normas, y costumbres que trasciendan en la armonía y faciliten los procesos sociales encaminados a la evolución de sociedad moderna.

Es por esta razón que este documento busca estudiar las acciones voluntarias de los usuarios relacionadas con la denominada cultura metro, teniendo como eje central la solidaridad, la sana convivencia y el respeto por el otro, mediante la observación del comportamiento de dichos usuarios en la estación Cisneros y la interiorización de la propuesta ciudadana de “cultura metro” impulsada por esta empresa de transporte.

Se hace necesario reflexionar sobre el sentido de pertenencia y los comportamientos sociales que dibujan una sociedad unida, solidaria y fuerte, en un contexto complejo donde se ha perdido el valor y el respeto por los demás, desde la práctica de pequeños gestos hasta aquellos que son considerados de gran valor. El Metro de Medellín, ha transformado imaginarios, que se han visto reflejados en la construcción de ciudadanía, este sistema de transporte es llevado también a la práctica ciudadana, siendo un ejemplo de verdadera formación.

Para esta propuesta de trabajo se contempla realizar entrevistas y encuestas, tomando como insumo principal la encuesta de cultura ciudadana y demás documentos enfocados en el tema, los cuales permitirán triangular la información. Posteriormente se harán visibles los resultados de la percepción ciudadana en dicha estación para visibilizar el papel que cumple este medio de transporte como un espacio pedagógico de ciudadanía.

- 1. Título: Acercamiento a las acciones solidarias desde la cultura ciudadana, en la estación del metro Cisneros Medellín.**
- 2. Temática: Acciones solidarias, Cultura Ciudadana y Cultura metro.**

No cabe duda alguna que el ser humano, necesita de los demás, toda persona requiere de un marco social para poder desarrollarse, para consolidar las habilidades que posee y

para poder comunicar sus ideas, emociones, sentimientos, entre otros. Como ser social, toda persona está llamada a relacionarse de una manera adecuada, garantizando el respeto por los derechos de los demás, especialmente, la libertad, un hecho que exige responsabilidad, compromiso y valoración por el otro. De ahí que la construcción de la sociedad sea una tarea constante, en donde cada persona deba seguir las reglas establecidas y deba velar por que estas se cumplan de manera oportuna, por esta razón los estados organizan conjuntos de principios, leyes y normas que contribuyan a este fin, pero también lo hacen las ciudades, y todo grupo social,

Una función importante del lenguaje es la de crear y seguir reglas. Estas contribuyen a guiar el comportamiento de los individuos como las orientaciones que da el maestro a los padres de familia, el médico a sus pacientes, el psicólogo a sus consultantes o las que se observan en las señales de tránsito. Tales orientaciones son útiles porque en gran medida resultan efectivas en la crianza de los niños, contribuyen a mejorar la salud, adaptarse mejor al ambiente o movilizarse de forma eficiente. (Milena Burbano, 2009:29).

Bajo el marco del entramado lingüístico que posibilita las relaciones sociales y la construcción de reglas y normas para la consolidación de la ciudadanía es posible entender el sentido que tiene la cultura ciudadana y la manera como los seres humanos interactúan en su interior a partir de las diferentes acciones que realizan en pro de la sociedad. Hablar de acciones solidarias significa comprender que, aunque existen reglas establecidas, el ser humano está llamado a ser autónomo frente a sus propias decisiones y frente a los demás, mediante una práctica solidaria que, aunque, ha sido impulsada por agentes externos obedecen a su condición natural, ya Aristóteles percibía este hecho cuando consideró al ser humano como un animal político,

La idea central de Aristóteles es que la sociedad es un hecho connatural al hombre. Por ello, define a este último como un animal social o político, e incluso económico. Los hombres desean asociarse con quienes tienen una afinidad o simpatía. Por eso la familia humana es una comunidad de justicia o de amistad. La vida social es, pues, un fin para los hombres; allí, éstos hacen y producen su vida social, realizan sus acciones sociales, pero, a la vez, su vida social los hace y los produce a ellos. (Ostau de Lafont de León, 2009:28)

De esta manera se puede entender como la sociedad forma al hombre y como el hombre forma la sociedad, es una relación donde hay una retroalimentación constante, la sociedad va formando al ser humano en la práctica de la buena ciudadanía y el ser humano nutre dichas prácticas mediante su actuar cotidiano, en este caso, por medio de la acción

solidaria, que se traduce en el ejercicio de pequeños y grandes gestos, como otorgar un puesto a quien lo necesita, ayudar a un desvalido a cruzar la calle, atender necesidades de la población infantil, entre otros. Es importante aclarar que el concepto de solidaridad ha tenido diversas acepciones, pero para efectos de este trabajo de investigación se va a enfocar desde la praxis, una solidaridad que parte de la propia existencia y sirve a los fines comunitarios.

Ante la polisemia del término “solidaridad”, es necesario presentar una definición que, aunque no sea utilizada actualmente por todo el mundo, sí recoja el mayor denominador posible de los usos actuales. Sintetizando las ideas ya expuestas en las definiciones anteriores, la solidaridad podría definirse como un sentimiento positivo de adhesión a otros que excede de lo exigible por las leyes (Durán, 2003:6)

Bajo la anterior perspectiva, la acción solidaria no puede ser vista como una imposición, sino como un acto que se enmarca en la praxis cotidiana, en la vida que se va haciendo y construyendo con el paso del tiempo y que involucra a los demás. La acción solidaria no es ajena a los propósitos de la cultura ciudadana, como se mencionaba anteriormente en Aristóteles es posible rastrear un propósito doble de aportación social, por un lado, la sociedad que forma mediante acciones pedagógicas y el ciudadano que naturalmente contribuye a la consolidación de la vida social. Muchos estudios permiten ver la solidaridad desde dos perspectivas una que es objetiva en cuanto se relaciona con el compromiso que deviene en el cumplimiento de reglas sociales y aquella que es subjetiva y forma parte del desarrollo humano,

Con Aristóteles la solidaridad deja de usarse únicamente en el desarrollo de transacciones comerciales y se aplica en el desarrollo del ser humano. Así, su utilización como parte de virtud de la amistad promueve la sociabilidad entre las personas y fomenta la cooperación entre ellos en base a la existencia de los lazos de amistad. Como consecuencia, la práctica de la solidaridad promoverá el crecimiento personal entre quienes la ejercitan. (Tabra Ochoa, 2017: 138).

Es importante anotar que la solidaridad es contraria a la realidad egoísta que los seres humanos experimentan en continuas ocasiones, el ser humano busca satisfacer sus propias necesidades, y por momentos olvida que a su alrededor se encuentran otras personas que requieren de su ayuda y de su compañía, por esta razón, la organización social falla, se crean distancias entre los seres humanos, surgen problemas de convivencia, de ahí que aparezca en la discusión, el

problema del altruismo y del egoísmo como dos realidades constitutivas del ser humano,

Por acción altruista entenderemos un acto desinteresado en el sentido siguiente: beneficia a otro individuo, y lo hace en detrimento del agente (no basta con la ayuda al otro individuo; se tiene que perder algo con ello). Por el contrario, una acción egoísta es aquella que beneficia al agente y perjudica a otro individuo. Entre los dos extremos hay otras posibilidades de comportamiento: interés propio (beneficia al agente, no perjudica a otros), cooperación (beneficia al agente y a otro individuo al mismo tiempo), cortesía (no perjudica al agente y beneficia a otro individuo). (Riechmann, 2009:4)

La anterior idea permite comprender que el ser humano debe hacerse consciente de la manera como establece sus relaciones con los demás, los intereses que lo motivan y la finalidad de su acción, realizar una acción solidaria depende de la cosmovisión de cada persona, de ahí que en términos de las ciencias sociales, el concepto de solidaridad vaya más allá de un compromiso normativo y sea vista como un elemento que contribuye al equilibrio social frente a la individualidad, un vínculo cívico, y un elemento que normativiza el comportamiento individual para servir a fines colectivos, contrario a lo que promueve el egoísmo humano. (Madero Cabib & Castillo, 2012:3).

La acción solidaria se enmarca en el contexto de la cultura ciudadana, que en el fondo promueve la cooperación social y la búsqueda de la amistad, el concepto de cultura ciudadana se definió en el Plan de Desarrollo Formar Ciudad 1995- 1997, como el “conjunto de costumbres, acciones y reglas mínimas compartidas que generan sentido de pertenencia, facilitan la convivencia urbana y conducen al respeto del patrimonio común y al reconocimiento de los derechos y deberes ciudadanos” (Alcaldía Mayor de Santa Fe de Bogotá. Colombia)

Esta definición se complementa con la idea de que las acciones de cultura ciudadana deben incidir “sobre la manera como los ciudadanos perciben, reconocen y usan los entornos sociales y urbanos y cómo se relacionan entre ellos en cada entorno” (De la Mora Galvez ) vista de esta manera la cultura ciudadana, es un camino que posibilita la realización personal y social del ser humano; desde épocas antiguas, las sociedades han procurado organizarse para garantizar el crecimiento y la estabilidad social, la cultura ciudadana se ha convertido en un camino que promueve la convivencia y genera espacios

pedagógicos por los que los ciudadanos aprenden sobre sí mismos, sobre los demás, y sobre lo otro. En el fondo hay una búsqueda por el cuidado de sí y por el cuidado de los demás. Ser ciudadano implica situarse en el contexto de la ciudad, reconocer los elementos que la constituyen, todo el entramado de costumbres, tradiciones, creencias, valores, formas de vida, para poder comprenderla y habitarla, requiere de una decisión para entender su funcionamiento, de entender que el otro también es ciudadano y que debe ser respetado porque en definitiva favorece el crecimiento social, “la cultura ciudadana es el operar de la existencia colectiva, del existir con otros, del convivir, del vivir con, del particular, del hacerse parte de, que es la única forma posible de existencia humana” ( Elizalde & Donoso).

La cultura ciudadana pernea todos y cada uno de los ámbitos y espacios en los que se desenvuelve un ciudadano al interior de la ciudad, es por esta razón que el metro de Medellín no escapa a este propósito social y formativo, el metro es una extensión de la cultura ciudadana en la medida que atiende a los fines de dicha cultura, y busca en todo momento formar a los ciudadanos en el respeto por las normas sociales, el cumplimiento de normas de urbanidad básicas y la exteriorización de la acción solidaria que está presente en toda persona y que necesita ser cultivada, para que pueda desarrollarse como parte de una habilidad social, de ahí que se una a los fines que promueve la cultura ciudadana, que contiene una visión positiva de la convivencia y promueve la tolerancia o el aprecio por distintos proyectos de sociedad, la no violencia, la capacidad de celebrar y cumplir acuerdos, el cumplimiento de la ley, la confianza interpersonal e institucional, la representación positiva del otro y el interés por el cuidado de lo público. (Corpovisionarios por Colombia , 2017)

La cultura metro, surgió en el momento mismo en que comenzó a consolidarse la propuesta de su construcción el 24 de noviembre de 1983, a cargo del consorcio Hispano Alemán, en medio de un contexto histórico y social que atravesaba la ciudad de Medellín muy complejo, ya que se estaba llevando a cabo la guerra contra el cartel de Medellín, en ese momento, la ciudad gozaba de un profundo escepticismo y una de las estrategias del metro de Medellín fue la de impulsar diversas campañas de motivación que invitaban a los

ciudadanos a apropiarse del metro, al respecto María Elena Restrepo Vélez, gerente Social y de Servicio del Metro en una entrevista concedida al Colombiano manifestó que, “Con el apoyo financiero del entonces Banco Industrial Colombiano (BIC), se difundieron mensajes en colegios, universidades y medios masivos, tales como “Quiere el metro nuestra gran obra”, “Quiere el metro desde ya” y “Conozcamos nuestro metro” (Ortiz Jimenez , 2018).

La cultura metro buscaba integrar la mega obra con la ciudadanía, con el objetivo de que los ciudadanos sintieran amor por el metro, pero a su vez cultivaran las actitudes básicas del buen ciudadano, al respecto anota Restrepo, “la Cultura Metro es el modo de relación del usuario con el sistema. Es el relacionamiento con nosotros mismos -ahorramos tiempo, recursos y asimilamos las normas-, con los otros -cedemos el puesto, viajamos con paquetes pequeños y dejamos salir para entrar- y con el entorno -se generan polos de desarrollo económico y cambian los usos del suelo-”, explica. (Ortiz Jimenez , 2018).

### **3. Justificación**

El ejercicio de una adecuada ciudadanía se ha convertido en un verdadero reto, para los habitantes de las grandes y pequeñas metrópolis del mundo entero; posibilitar la sana convivencia entre los ciudadanos ha sido una tarea constante que exige el compromiso de las autoridades locales y de los mismos ciudadanos. Es por esta razón que realizar un acercamiento a las acciones solidarias en el contexto del metro de Medellín, se convierte en una posibilidad para rastrear la manera como los ciudadanos perciben todos los esfuerzos que realiza la ciudad para llevar a cabo una pedagogía ciudadana, que permita establecer prácticas adecuadas de convivencia, respeto por el otro y por el entorno en general, un hecho que según el gerente del metro se ha visibilizado en la Ciudad de Medellín, “Yo creo que la Cultura metro ya está en la ciudad en general, y aunque obviamente se toma el metro como pretexto para que irradie otros espacios, los efectos ya se ven en el resto de la ciudad” (González Vélez B. A., 2018)

Es importante destacar que, aunque, la ciudad de Medellín le ha apostado a la cultura ciudadana, desde diferentes frentes, entre los cuales se encuentra las campañas realizadas por el metro, existen algunas dificultades con respecto a la interiorización de algunos elementos indispensables para la sana convivencia, como la falta de acciones solidarias, que, a su vez, se articulan con las normas y reglas establecidas socialmente para el adecuado funcionamiento de la vida comunitaria.

Frente a la anterior perspectiva es importante reconocer la labor de la ciudad en la búsqueda de esfuerzos para formar en la ciudadanía, las aulas de clase son espacios pedagógicos en los que se promueven las competencias ciudadanas, también el metro de Medellín desde sus orígenes ha pretendido formar para la ciudadanía y estos son hechos que implican un impacto sobre los ciudadanos que están llamados a tomar conciencia sobre su lugar en la ciudad, una realidad que en muchas ocasiones pasa desapercibida pero que en el fondo presupone una transformación social importante.

Hablar hoy de acción solidaria debe llevar a pensar al ser humano en su papel como agente transformador no solo de su propia realidad, sino también de la realidad social, de esta manera se pueden cambiar algunos paradigmas que han estado presentes en la Ciudad de Medellín.



*El 'tren de la cultura' en el que los usuarios podrán conocer imágenes y mensajes alusivos a la historia del metro y de su Cultura. Foto: González Vélez, Bryan*

#### **4. Situación Problemática y preguntas de investigación.**

En un primer momento se realizará una contextualización de la comuna en la que se encuentra ubicada la estación del metro Cisneros y en un segundo momento una referencia al estado de la solidaridad y la cultura ciudadana en la época actual.

La comuna 10 de Medellín, situada en el centro oriente de la ciudad, está constituida por 17 barrios y es reconocida como el centro histórico y patrimonial de la ciudad. En este territorio habitan 85.724 personas para el año 2018, según las proyecciones poblacionales del perfil demográfico 2016-2020; los barrios con menor población son Calle Nueva, Guayaquil y Perpetuo Socorro. (Municipio de Medellín, 2015)

En la comuna se presentan usos mixtos del suelo, tales como vivienda, educación, servicios y comercio, en donde se llevan a cabo actividades de comercialización de repuestos y servicios mecánicos, sector textil, parqueaderos, depósitos de maderas, carnicerías industriales, zona comercial de bodegas, almacenes de construcción, funerarias, casas de compraventa, fábricas, bodegas, plazas de mercado y comercio en general, además de centros educativos, culturales y recreativos, de salud, corporaciones e

instituciones sociales y comunitarias, religiosos de varios credos, zona bancaria y otras actividades de comercio formal e informal, e incluso ilegal que conviven con el uso de la vivienda sobre el mismo territorio. (Municipio de Medellín, 2015).

Esta comuna es una de las más transitadas por población flotante debido a la variedad de actividades presentes, generando un alto flujo de personas que utiliza el espacio de forma temporal, como medio de movilización desde sus viviendas a sus lugares de trabajo, para hacer una diligencia, estudiar o como lugar de encuentro, lo que ha generado una falta de sentido de pertenencia con el centro y la Comuna 10, y una serie de dificultades en torno a la convivencia como inseguridad, micro tráfico, problemáticas de habitantes de calle, comercio informal, entre otras. De ahí, que el concepto de cultura ciudadana se vea vulnerado dado el hecho que muchas de las personas del sector piensan de manera egoísta.

Por esta razón el gobierno local está llamado a promover un entorno sano, que garantice la paz y la convivencia y de esta manera genere confianza entre los que habitan cotidianamente esta comuna, mediante la promoción del autocuidado y la colaboración para aumentar los vínculos de convivencia y cultura ciudadana. Uno de los elementos que contribuye y facilita en cierta medida el mejoramiento de la conciencia sobre la cultura ciudadana es la cultura metro, un verdadero sistema cultural ideado por la empresa metro para consolidar espacios de convivencia y buenas practicas ciudadanas, un reportaje realizado por el periódico el mundo, da cuenta de la manera como los ciudadanos han incorporado los buenos modales,

Valentina y Juan José Ruiz, hermanos gemelos de 5 años de edad, están parados de la mano de su madre, Gloria Arenas, en una de las plataformas de la estación San Antonio del Metro, a las 7:30 a.m., media hora antes de iniciar su jornada escolar. La niña, con su maleta en los hombros, le dice a su hermano: “Tienes que hacerte más atrás, no puedes pisar la línea amarilla”, a lo que él responde: “Y tú tienes que dejar salir primero a la gente que llega, y entrar después de que todos salgan”. Las frases pronunciadas por los niños son repetidas, minutos después, a través de altoparlantes, por los funcionarios de la estación. (Grajales , Cultura Metro, modelo exitoso que debe repensarse , 2015)

La estación del metro Cisneros no es ajena a esta realidad, en medio de la problemática de la comuna número 10, ofrece la posibilidad de llevar la cultura metro a los ciudadanos

que transitan por medio de este lugar, y motivarlos para que despierten su acción solidaria y de servicio por los demás.

Otro de los problemas que tiene que ver con este trabajo de investigación se refiere a la falta de solidaridad y de cultura ciudadana que se ve reflejada en muchas personas de la ciudad, sin duda alguna, el contexto actual da cuenta de un sinnúmero de dificultades que poseen los seres humanos para vivir la solidaridad, la sana convivencia y unas relaciones interpersonales adecuadas y positivas. La denominada cultura del facilismo y del consumismo se ha encargado de promover el egoísmo humano y la satisfacción de los propios deseos personales, un hecho que ha creado un clima de despreocupación por el otro y el desinterés por la sana convivencia. “Ese egoísmo, tan caro al capitalismo, nos impide escuchar a los demás, nos genera desconfianzas, nos vuelve tramposos, apegados a las cosas y poco valoradores de las personas ni de sus virtudes. Los humanos llegamos a ser humanos gracias a la relación, al vínculo. Sin ellos seguiríamos sin lenguaje, sin cultura, sin sociedad, sin amor, sin familia, sin futuro” (Angarita Lezama , 2012).

Medellín no es ajena a estas circunstancias, pese a que se han desarrollado múltiples iniciativas para promover una cultura de la solidaridad, existen muchas carencias relacionadas con este tema, pues, hay personas que se les dificulta las relaciones interpersonales y la cortesía con los demás; hechos que derivan en la falta de cultura ciudadana un estudio de percepción realizado en el año 2016 “Medellín como vamos” da cuenta del estado en el que la ciudadanía percibe asuntos relacionados con el respeto por la diversidad, la inequidad social y la falta de convivencia, “La principal condición de la convivencia es la calidad de la vida para todos. Nuestra ciudad resulta muy mal calificada en equidad social, concretamente en la calidad del empleo, de la salud, la vivienda, la educación y la seguridad. Medellín, la ciudad con más riqueza per cápita, tiene los más altos índices de inequidad en Colombia” (Múnera López , 2016).

De ahí que este trabajo busque analizar cuál ha sido el impacto de la cultura metro en las personas que viajan a la estación Cisneros y la manera como se ve reflejada a partir de la acción solidaria, en los gestos cotidianos y en el contexto.

## **Preguntas de Investigación**

1. ¿Cuál ha sido el impacto de la cultura metro sobre los pasajeros del metro de Medellín?
2. ¿Por qué las acciones solidarias contribuyen al ejercicio de la cultura ciudadana?
3. ¿Cómo ha contribuido la cultura metro en el desarrollo de acciones solidarias sobre los alrededores de la comuna 10?

## **5. Objetivo General**

Analizar las acciones solidarias de los usuarios del metro enmarcadas en la cultura ciudadana de la estación del metro Cisneros.

### **5. Objetivos Específicos**

- 5.1. Reconocer las estrategias pedagógicas que ha empleado la cultura metro para motivar a los ciudadanos a comportarse de acuerdo con las normas de convivencia.
- 5.2. Hacer una evaluación diagnóstica sobre las acciones solidarias de los usuarios del metro de la estación Cisneros de Medellín.
- 5.3. Valorar el esfuerzo que realiza la ciudad de Medellín con respecto a la consolidación de una cultura ciudadana desde la formación en acciones solidarias impulsadas por el metro.

## **6. Marco Teórico**

### **6.1. La acción solidaria.**

Ningún ser humano puede vivir solo, se requiere de la compañía de los demás para llevar a cabo los diferentes procesos de desarrollo personal y social, es en el encuentro con los demás donde se desarrolla el lenguaje, se inserta en la cultura y se comprende el mundo, toda persona pertenece a una cultura determinada y en esta medida aprende las diferentes formas de vida que más adelante lo capacitaran para ser un buen ciudadano y para procurar el bienestar de toda la comunidad en la que se encuentra inmerso, Aristóteles uno de los pensadores más destacados no es ajeno a esta realidad y por esta razón concibe al ser

humano como un ser político por excelencia, como un ser social, que no puede vivir solo y que necesita aportar al crecimiento de la sociedad a partir del encuentro con el otro, “De todo esto se sigue con toda evidencia que la ciudad forma parte de las cosas naturales, y que el hombre es por naturaleza un animal político; de manera que el que vive de modo natural y no por el azar de las circunstancias fuera de la ciudad, es o bien un ser degradado, o bien un ser sobrehumano como aquel a quien Homero increpa: "sin linaje, sin ley, sin hogar." (ARISTÓTELES. *Política*, I, 2). No obstante Aristóteles advierte también, que todo ser humano posee rasgos que les son propios y característicos, y hace que sea diferente de los animales y es la capacidad para comunicar lo que siente por medio de las palabras. Ahora bien, la ciudad, tiene como finalidad el bienestar de toda la comunidad y esto solo se logra mediante el reconocimiento continuo del ciudadano como un agente activo de la vida social, el buen ciudadano se caracteriza por ponerse en el lugar del otro y por emprender acciones solidarias que forman parte de su naturaleza, en una columna de opinión del periódico el país se puede rastrear un concepto amplio sobre el perfil que debe tener todo ciudadano,

"El ciudadano es la persona que vive en una sociedad abierta y democrática. En las sociedades cerradas y autoritarias viven súbditos. Acepta los valores, los principios, la dignidad de todos y los derechos humanos, y participa de la vida política y social. Rechaza el odio y la dialéctica amigo-enemigo y se relaciona con los demás desde la amistad cívica. Distingue la ética privada de la pública, que es la propia de la acción política y que fija los objetivos del poder y de su Derecho y la libre acción social. Puede ser creyente o no creyente y defiende la Iglesia libre, separada del Estado libre. Es respetuoso con la ley, tolerante, libre de discrepar desde las reglas de juego de la Constitución y desde la aceptación del principio de las mayorías. La condición de ciudadano se fortalece con la educación y es una responsabilidad central del Estado y de la sociedad". (Peces Barba Martínez , 2006).

Esta definición no es ajena a la propuesta de Aristóteles, y mucho menos a toda la concepción que se ha desarrollado en torno al problema de la solidaridad, no se puede desconocer que en la época actual han surgido muchos interrogantes con respecto a la manera como los seres humanos manifiestan la solidaridad, sobre todo cuando las personas en muchas ocasiones buscan satisfacer únicamente sus necesidades, olvidándose de los demás y de la posibilidad de construir una sociedad en conjunto, es en este preciso momento donde surge un interrogante, ¿La acción solidaria es algo que se impone socialmente o es una acción que surge voluntariamente al interior de los seres humanos?

Muchos pensadores dirán que es algo que se impone y que obedece simplemente al cumplimiento de las reglas estipuladas socialmente, se puede traer a colación la postura contractual de Thomas Hobbes, quien considera que las relaciones sociales, parten de la naturaleza egoísta del ser humano, “Por esta razón, el compromiso vinculante de cada hombre con las leyes morales se fundamenta en el egoísmo. Ese deseo primario de supervivencia y bienestar motiva al hombre hobbesiano a aceptar las prescripciones morales para poder salir de la condición invivible que resulta ser el estado de naturaleza” (Martínez, 2008:6). Vista desde esta perspectiva la acción solidaria se llevaría a cabo desde el compromiso adquirido por un conjunto de normas sociales, y no por una acción voluntaria, ahora bien, existen múltiples definiciones de solidaridad, algunas de ellas se encuentran focalizadas desde una perspectiva más objetiva, es decir desde el seguimiento de normas y reglas establecidas por la sociedad, mientras que otras de las definiciones tienen que ver con el plano subjetivo, de ahí que la acción solidaria pueda verse desde dos perspectivas; para el caso de esta investigación, es importante, reconocer el valor de la acción solidaria como una realidad subjetiva, sin olvidar la influencia que puede ejercer el proceso formativo que promueve la cultura ciudadana sobre las personas, una concepción de solidaridad que no se encasilla simplemente en el hecho de dar, sino que tiene que ver con una acción de vida que transforma a toda la persona y a quienes lo rodean, aparece de nuevo Aristóteles con una concepción de solidaridad clásica que está implícita en la concepción de amistad,

Sin embargo, el término “solidaridad” no aparece literalmente en las ideas del filósofo griego, sino en la noción de la amistad como virtud dirigida a la búsqueda del bien y la propia realización de la persona por medio del ejercicio de una justa medida de la acción. Esta concepción aristotélica de la amistad es la práctica del amor de forma recíproca entre las personas, guiadas no por razones de utilidad, placer o beneficio, sino por su carácter y/o formación” (Tabra Ochoa, 2017: 23).

Ahora bien, una acción solidaria que no se impone, sino que surge del carácter particular de la persona y también del proceso de formación que pueda realizarse no es disonante con toda la concepción de la cultura ciudadana, donde en definitiva se buscan cultivar todas aquellas realidades que contribuyen a la realización personal y social.

Una Ciudad que se focaliza en vivir acciones solidarias, indiscutiblemente avanza por las sendas del progreso, cabe resaltar que el metro de Medellín de manera continua realiza

invitaciones para que los ciudadanos practiquen pequeños gestos de convivencia al interior del metro, unas campañas que no se alejan de la cultura medellinense en donde se destaca la búsqueda de oportunidades, la pujanza paisa y el respeto por los demás, el metro de Medellín realiza una labor titánica en formación para la ciudadanía en el mismo momento en que por ejemplo invita a los ciudadanos a que respeten las normas que han sido establecidas para su cuidado y protección asegurando de esta forma un adecuado funcionamiento,

La idea platónica del comportamiento humano guiado por dos caballos puede ser visto en el Metro de Medellín en donde millones de usuarios que lo utilizan a diario ingresan cargados de un mar de sentimientos –muchos de ellos irracionales- que deben ser objeto de atención por parte de quienes dirigen este sistema de transporte público masivo. Y es precisamente por esta razón que la Cultura Metro aborda la voluntad de los usuarios y también sus pasiones irracionales. (Hoyos Salazar , 2017)

Las acciones solidarias se enriquecen a partir de las diferentes invitaciones que hace el metro de Medellín a practicar las normas básicas de convivencia, y que se traducen en la práctica del civismo y la urbanidad, que pueden ser definidos de la siguiente manera:

Civismo es “celo por las instituciones e intereses de la patria. Comportamiento respetuoso del ciudadano con las normas de convivencia pública”, según el Drae. “Urbanidad es el conjunto de reglas que hay que cumplir para comunicar dignidad, decoro y elegancia en nuestras acciones y palabras”, según don *Antonio Carreño*. (Restrepo, 2015)

Sin duda alguna en la sociedad actual es indispensable avanzar en el tema del civismo y la urbanidad como elementos que permiten el desarrollo personal y social, en medio de una vida comunitaria que en muchas ocasiones carece de signos por los que se resalte el respeto y la valoración de la dignidad de las demás personas, de ahí que estas normas sean tan importantes para cultivar en la ciudadanía y el encuentro con el otro, por esta razón es posible escuchar algunas normas de cortesía entre las que se encuentran,

- Los Usuarios que ingresan al Sistema deben permanecer detrás de la línea amarilla.
- Los menores deben estar al cuidado de un adulto
- Evitar ingresar o salir del vehículo después de la señal de cierre de puertas.
- Despejar el área de las puertas y permitir la salida y el ingreso de los usuarios.
- No consumir alimentos al interior del sistema metro

- Los botones rojos y la palanca azul son para emplear en caso de emergencia.
- Ceder el puesto a personas que lo necesiten, especialmente a niños, personas embarazadas y ancianos.

Estas prácticas tienen la finalidad de incorporarse en la realidad personal de cada uno de los usuarios que de manera constante hacen uso del sistema metro, como se hacía mención anteriormente, la acción solidaria puede inducirse a partir del cumplimiento de normas establecidas socialmente, o puede hacerse de manera voluntaria, cuando surge a partir de las iniciativas propias de los ciudadanos, pero, también es importante recordar, que toda acción pedagógica está orientada a formar al sujeto, y en el caso del metro de Medellín, estas prácticas repetitivas conducen a hábitos y por ende a costumbres, los ciudadanos son llamados a interiorizar esas normas, que más adelante se convierten en hábitos para la vida, y más tarde en virtudes que pueden ayudar al crecimiento personal, “La personalidad se forja con hábitos perfectivos. Los clásicos han llamado a esos hábitos, «virtudes». Hemos olvidado el sentido y valor de la virtud. La palabra latina «virtus» procede de «vis», que significa fuerza, vigor. Se trata por tanto de una capacidad, de un poder para la acción (interior o exterior) del que sin la virtud carecemos” (Antonio , 2018). De esta manera el metro de Medellín contribuye a formar para la acción, permitiendo que todos y cada uno de los ciudadanos tomen conciencia sobre su papel no solo en el metro sino también a nivel de ciudad.

## **6.2. Enfoque Cultura Ciudadana.**

Es una propuesta desarrollada por la alcaldía de Bogotá entre los años 1995-1998 como parte del plan de desarrollo “Formar Ciudad” impulsado por el alcalde de esa época, Antanas Mockus, con la finalidad de entender el comportamiento de los ciudadanos en su relación con la ciudad y con la sociedad en general, para establecer pautas de comportamiento comunitarias y generar estrategias de regulamiento. La cultura ciudadana es promovida en la actualidad por la corporación visionarios por Colombia, “corpovisionarios<sup>1</sup>, en más de cincuenta ciudades y en algunos países latinoamericanos,

---

<sup>1</sup> Esta corporación lleva más de 17 años apostándole a la cultura ciudadana, desde la teoría y la praxis, con el objetivo de implementar proyectos de investigación que conduzcan a la intervención

esta fundación se ha encargado de acompañar tanto el sector público y privado en la búsqueda de acciones que posibiliten el cambio personal y social con miras a garantizar una mejor convivencia, no se puede olvidar que la convivencia social es la suma de voluntades individuales, sin un sujeto consciente de su rol social difícilmente se puede convivir con el otro. Uno de los elementos que guía el quehacer de esta fundación es la pedagogía, impulsada a partir de procesos investigativos, asesorías, diagnósticos, metodologías y estrategias que favorezcan en todo momento el cambio y la transformación personal y social, la corporación como agente que facilita el cambio, busca que las personas alcancen la transformación interior, la promoción de capacidades para tomar decisiones importantes, la desnaturalización de creencias y solución de problemas sociales, la creación de alianzas para la innovación social, y la acupuntura cultural. A diferencia de otras corporaciones, Corpovisionarios tiene claridades frente a los diferentes factores culturales que movilizan una sociedad, es decir, los modos de vida, creencias, desarrollo social y artístico de las sociedades. También, mediante el uso de diferentes instrumentos metodológicos identifican elementos que influyen en el comportamiento humano, como ideas, creencias, percepciones, entre otros elementos. Igualmente realizan estudios sobre las leyes y normas que direccionan el comportamiento humano con el objetivo de vislumbrar oportunidades, retos y estrategias de cambio.

Pero ¿Qué es la cultura ciudadana? Al realizar diferentes búsquedas del concepto aparece una definición que se acerca al objetivo de este trabajo, donde la cultura ciudadana es considerada como, “El conjunto de conductas, valores, actitudes e incluso percepciones que comparten los miembros de una sociedad” (Redacción, 2018). De ahí que la cultura ciudadana, sea un concepto que toca con las formas de vida de una sociedad y de todos los elementos que la constituyen, como la calidad de vida, la convivencia, sus derechos y sus deberes, el patrimonio, sus valores como la cooperación y la solidaridad tan necesarios para la vida en sociedad. La cultura ciudadana se va construyendo, no está dada de antemano por los seres humanos, sino que se convierte en una dinámica constante en donde interactúa la

---

social para el cambio en la cultura y por ende en la convivencia. “Así mismo, a nivel organizacional hemos implementado acciones de cambio de comportamientos, responsabilidad social y ejercicios de planeación con varias de las organizaciones públicas y privadas más grandes del país” (Mockus, Corpovisionarios, 2018)

persona y la sociedad, mediados por el lenguaje y el conjunto de normas que forman parte del contexto.

En la actualidad, el ser humano, está llamado a tomar conciencia de su lugar en el mundo, es creador de la sociedad, participe de ella, un agente transformador, un sujeto en acción que no se puede quedar estático frente al mundo que le corresponde vivir, sino que está llamado a interpretar la realidad, ese conocimiento que le ha sido heredado y del cual termina siendo dueño en la manera que lo habita. La sociedad es un constructo humano, y viceversa, nadie puede vivir solo, el acto social parte de la misma persona en la medida que requiere del encuentro con el otro, pero la sociedad también necesita del individuo para poder conformarse es por esta razón que la cultura ciudadana se convierte en un elemento que favorece la realización humana y social en todos sus frentes, de ahí que, “La existencia humana se desarrolla empíricamente en un contexto de orden, dirección y estabilidad” (Berger L. & Luckmann, 2001:13).

Antes de abordar el concepto de cultura ciudadana propuesto por Antanas Mockus, es importante hacer hincapié en el concepto de cultura y de ciudadanía para profundizar aún más en la idea que promueve dicha propuesta y la forma como la cultura metro ha servido de instrumento pedagógico en la transformación de algunos hábitos de sus ciudadanos. La palabra cultura proviene del latín *cultura* y del sufijo *ura* que traduce resultado de la acción, o cultivar, (Etimologías, latín, chistes, refranes ciudades, 2016). Concepto cultura tiene un recorrido histórico que es importante nombrar, hacía el siglo XIII, era utilizado para referirse al cultivo del campo, a mediados del siglo XVII adquiere el sentido metafórico de cultivo de capacidades humanas, en el Siglo XVIII es empleado para referirse a la civilización humana en contraposición a la barbarie, en el siglo XIX adquiere un sentido universal para referirse a diversas culturas, a finales del siglo XIX adquiere un carácter científico al referirse al conjunto de creencias, costumbres y formas de vida que forma parte de los pueblos. Llevando el concepto a la realidad social, tiene que ver con todo un sistema de creencias, pero también con la forma como los seres humanos cultivan su vida en el marco social y contribuyen a cultivar la realidad social en general, “Cultura, atento a su definición verbal-etimológica, es, pues, educación, formación, desarrollo o perfeccionamiento de las facultades intelectuales y morales del hombre; y en su reflejo

objetivo, cultura es el mundo propio del hombre, en oposición al mundo natural, que existiría aún sin el hombre” (Altieri Megale, 2001).

La palabra ciudad, a su vez, proviene del latín *civitas*, y está conformada por el sufijo *tat* (cualidad) y *civis* (ciudadano) y tiene que ver con los derechos y deberes que tienen los seres humanos frente a su ciudad. La cultura ciudadana no se desliga de sus raíces etimológicas en la medida que alude al conjunto de elementos que interactúan en el marco de la sociedad para favorecer la convivencia en el marco de una regulación individual y social que se sustenta en las normas y leyes que todos los ciudadanos están llamados a seguir para garantizar la estabilidad social, vale la pena anotar, que el concepto de cultura no se excluye de la definición de ciudad, la cultura favorece el desarrollo de la civilidad, “Después de luchar por sobrevivir y por el bienestar de las civilizaciones, la cultura a través del cultivo de la tierra, del cultivo de lo social y del culto a lo sagrado crea la *ciudad=civilitas*, sociabilidad, urbanidad transformándola en civilización” ( Blanco, 2014) de esta manera entonces cultura y ciudadanía son dos elementos que no distan entre sí, sino que por el contrario están unidos como un entramado simbólico en pro del progreso personal y social. Gracias al lenguaje, la sociedad puede sedimentar las experiencias compartidas y comprender el hecho de que toda persona pertenezca a un orden institucional y de esta forma entienda porque debe realizar determinada acción, cumplir un determinado rol, y reconocer las cosas por lo que son en cuanto a sí mismas. Toda cultura posee unas características que es importante mencionar:

- La cultura es una configuración en la medida que se constituye como un sistema.
- Es aprendida, se adquiere socialmente, a partir del encuentro con las demás personas en la interacción que posibilita el lenguaje.
- Es compartida, se construye a partir de la vida comunitaria en donde confluyen creencias y valores.
- Se transmite de generación en generación a partir de las diferentes instituciones sociales. (Arqhys Arquitectura )

En la definición de cultura se pueden rastrear también algunos elementos que son importantes para entender la manera cómo funciona a saber,

- **Elemento conductual:** alude al conjunto de normas y leyes morales que guían el comportamiento del ser humano para favorecer la convivencia.
- **Elemento cognitivo:** tiene que ver con el conocimiento natural y el conocimiento especializado o científico que moviliza a modo general la realidad del ser humano en su encuentro con el entorno.
- **Elemento material:** está relacionado con las diferentes producciones llevadas a cabo por los seres humanos y que son el resultado de la creatividad.

De esta manera se puede observar que la cultura engloba toda la realidad humana y social, es el constructo del ser humano en su relación con los demás y con el entorno. Ahora bien, el concepto de cultura ciudadana desarrollada por el profesor Antanas Mockus, surgió a partir de las acciones de gobierno dirigidas a transformar la visión de mundo de los ciudadanos de Bogotá, mediante estrategias pedagógicas destinadas a difundir conocimientos útiles e importantes para los ciudadanos, este programa busca generar sentido de pertenencia por la ciudad, mediante la transformación de costumbres, ideas, pensamientos de los ciudadanos para favorecer un encuentro sano entre ellos. El profesor Mockus advierte un asunto importante y es la manera como la cultura influencia de una manera más directa a los ciudadanos que la misma ley, en la medida que los seres humanos siguen costumbres y tradiciones que son su forma de vida. “El postulado general era el siguiente: de conciencia andamos bastante bien, lo que nos hace falta es poner en marcha un proceso que nos lleve a ser consecuentes de nuestra conducta” (Mockus Sivickas , 2003:107) de ahí que su propuesta tuviera algunos proyectos exitosos como la ley zanahoria que condujo a la reducción de muertes violentas, el uso de cebras y cinturón de seguridad y el ahorro del agua que conllevó a nuevos modelos de tarifas para una mejor economía. El profesor Mockus define la cultura ciudadana como: “Un programa que busca cambiar hábitos relacionados con la convivencia y más específicamente con el cumplimiento de normas urbanas por vía de la autoregulación personal y la mutua regulación interpersonal” (Mockus Sivickas , 2003:106). Precisamente estos actos de conciencia favorecen el crecimiento ciudadano en valores, en costumbres y hábitos que construyen convivencia. Una de las apuestas del programa era armonizar la ley, la moral y la cultura, con el objetivo de analizar e interpretar las emociones sociales y a partir del

diagnóstico poder generar estrategias de intervención social, destinadas a resolver los problemas.

Mockus reconoce en todo momento la necesidad de formar ciudadanos, que se comprometan a pensar en el otro, es decir que tenga la capacidad de organizarse, de asociarse de manera cooperativa con los demás de tal manera que se pueda hacer un proyecto común de ciudad, a su vez, el ciudadano esta llamado a seguir reglas sacrificando en muchas ocasiones intereses personales para unirse a intereses colectivos, al respecto, Mockus reconoce que la formación de ciudadanos no es una tarea sencilla, porque implica adentrarse en la realidad personal y desarrollar habilidades y competencias que contribuyan a dar solución a fenómenos sociales que en muchas ocasiones exige un gran compromiso por parte del ciudadano, “Un buen ciudadano, un ciudadano competente, es quien sabe y tiene un conjunto de habilidades, conocimientos, disposiciones y actitudes favorables al desarrollo de la ciudadanía, que facilitan y propician su propia participación como ciudadano y también, los procesos colectivos de construcción de ciudadanía” (Mockus, ¿Por qué competencias ciudadanas en Colombia?, 2004:12). La propuesta de la cultura metro no dista mucho de lo que pretendió desarrollar el profesor Mockus en Bogotá, porque le apuesta a una formación del ciudadano en valores que son fundamentales para la protección no solo del sistema masivo de transporte, sino también para el cuidado de sí y las adecuadas relaciones interpersonales que contribuyan a la convivencia.

### **6.3. La cultura metro.**

Surge en el afán de consolidar la aceptación por parte de la ciudadanía de la mega obra del metro de Medellín, mediante diversas campañas que forman a los usuarios para que tengan buenas prácticas solidarias al interior de los vagones, y en la actualidad para que sean llevadas a la ciudad de Medellín como parte de una estrategia formativa que conduce a la formación para la cultura ciudadana, que no es más que la demostración de una serie de habilidades y competencias que les permiten a las personas convivir de manera armónica y desarrollar una acción solidaria que parta de los supuestos personales y no desde la imposición, de ahí, que la cultura metro se haya convertido en un baluarte de formación ciudadana, en la actualidad es posible ver como muchos de los mensajes invitan a tener acciones solidarias, pero también los

vagones tanto exterior como interiormente transportan ideas, sensaciones, sentimientos, las estaciones son convertidas en muchas ocasiones en espacios culturales que pueden transformar entornos desde la perspectiva social.

La cultura metro no dista mucho del propósito de la cultura ciudadana, en la medida que encarna también ideas, costumbres, valores y tradiciones, el metro de Medellín, forma parte de la identidad cultural de los habitantes de la Ciudad, y como se mencionaba anteriormente, surge en medio de una crisis social y cultural que atravesaba la ciudad de Medellín donde existía el predominio excesivo de la violencia. La cultura metro es una posibilidad pedagógica para cambiar imaginarios, con la ayuda del Banco Industrial Colombiano, crea una estrategia pedagógica e informativa en aras de transformar el imaginario de los ciudadanos de Medellín para que comiencen a valorar su metro, pero en profundidad, se trata de transformar la relación consigo mismo, con el otro y con el entorno, pues, la cultura metro no se queda en las estaciones, sino que busca trascender a toda la ciudad “ La cultura metro es el resultado de un esfuerzo constante de información, educación, trabajo social y comunitario que siempre ha tenido como objetivo final al ser humano y la armonía con el entorno” (Restrepo Vélez, 2010: 8).

Esta cultura parte de la realidad de los usuarios, son ellos mismos quienes reconocen el valor de la cultura y la manera como se comportan frente a ella, y la forma como es llevada al exterior de la ciudad, uniéndose de esta forma a los postulados de la cultura ciudadana. Esta cultura promueve la sostenibilidad ambiental y la responsabilidad social empresarial, dos hechos que en la actualidad resultan fundamentales para garantizar un adecuado manejo del sistema de transporte a nivel de ciudad, de tal manera que garantice el respeto por el medio ambiente, el cuidado del entorno natural y el respeto por los derechos de las personas, haciendo del metro un transporte de calidad al servicio de la ciudad de Medellín. Al igual que la propuesta del Profesor Mockus la cultura metro trae consigo toda una estrategia pedagógica, a través de la cual se busca impactar la comunidad en general mediante la promoción de comportamientos positivos, como las acciones solidarias, aquellas que se originan en la persona de manera voluntaria y aquellas que son formadas a partir de la repetición o hábitud del comportamiento humano, y que se traducen en pautas de convivencia ciudadana, espíritu

ecológico y apropiación de lo público. El balance del metro al finalizar el año 2017, da cuenta de los logros del metro en materia social y económica a partir de los frentes de trabajo:

### **Afluencia**

- Actualmente, se moviliza un promedio de 1.100.000 usuarios al día en todo el Sistema.
- La proyección para 2017 es alcanzar los 304,8 millones de pasajeros movilizados.

### **Desarrollo de negocios**

- Se firmó un convenio con el Ministerio de Transporte para asesorar a Montería, Santa Marta y Bucaramanga en implementación de modelos de transporte.
- Asesoría al municipio de Ibagué para la creación del ente gestor del sistema estratégico de transporte.

### **Trenes**

- Se recibieron 20 trenes de los 22 adquiridos por la Empresa, lo que permitió disminuir las frecuencias de 3'40'' a 3' en hora pico y de 7' a 5'45 segundos en hora valle en la línea A.

### **Reputación**

- Puesto 19 en el ranking de las 100 empresas más reputadas según Merco Empresas.
- Entidad pública más admirada de la ciudad por conocimiento, favorabilidad y gestión según la encuesta Medellín Cómo Vamos.

### **Concierto Juanes**

- El 9 de mayo, el cantante Juanes lanzó su más reciente álbum, Mis planes son amarte, con un concierto en los talleres del Metro de Medellín. Uno de los trenes fue vestido para la ocasión con imágenes del nuevo álbum y frases del artista.

### **Recarga verde**

- Se desarrolló prueba piloto de la máquina de recarga verde, que permite realizar recargas en la tarjeta Cívica a cambio de envases PET, vidrio y latas de aluminio.
- Entre el 28 de agosto y el 15 de diciembre se recolectaron 378.811 envases y participaron 4.324 usuarios.
- En el periodo antes mencionado se hicieron recargas por 18.940.550 equivalentes a 9.470 pasajes de viajero frecuente.

### **Proyectos**

- Se adjudicó el diseño de detalle y la ejecución de la obra civil, el suministro electromecánico, el montaje y puesta en funcionamiento del metrocable Picacho o Línea P. Un proyecto que beneficiará a 160.00 personas de las comunas 5 y 6 de la ciudad. El proyecto cuenta con un presupuesto de 221 mil millones de pesos aproximadamente y se ejecutará en un plazo de 18 meses.

### **Tarjeta Cívica**

- Se realizaron 509.810 personalizaciones de tarjeta Cívica, incluyendo primeras y segundas vías (tarjeta que se expide al usuario por segunda vez por pérdida o robo) y se continuaron las campañas para la personalización hacia los viajeros.

### **Cultura Metro**

- Se formaron en Cultura Metro 161.255 estudiantes de instituciones educativas públicas y privadas del Valle de Aburrá.
- Se cuenta con 110 guías educativos para orientar al usuario.
- Se adelantaron 10 campañas formativas orientadas a promover comportamientos positivos.

### **Relaciones con la comunidad**

- 80 jóvenes formados en la Escuela de líderes re-editores de Cultura Metro.
- 19.373 niños y jóvenes participaron en los Semilleros de Cultura del programa Amigos Metro, el cual realizamos en alianza con la Fundación Concreto.
- Para el cierre de brechas digitales y la alfabetización digital, se formaron 873 personas y otras 19.345 visitaron la sala de computo en Vallejuelos.

### **Gestión Cultural**

- 4 trenes de la Cultura.
- 10 intervenciones de arte urbano, contando con el Festival Pictopía a través del cual con artistas urbanos nacionales e internacionales se intervinieron 44 columnas del viaducto entre las estaciones Universidad y Prado.
- Con las estrategias de fomento a la lectura y en alianza con Comfama en las Bibliometro se atendieron 69.330 usuarios que realizaron préstamos de libros. (metro, 2017)

La cultura metro, ha sido significativa para la ciudad de Medellín y se une a los retos que promueve la cultura ciudadana, ya que invita a todos los ciudadanos a vivir con calidad social, en armonía con el medio ambiente y sobre todo a respetar a los demás, de ahí que el metro de Medellín pueda ser considerado como un modelo de educación por excelencia. Este proceso cultural se sustenta en la “Carta de las ciudades educadoras” firmada por delegados de 100 países en Barcelona donde buscan replantear las dimensiones de la formación ciudadana que se resumen en las siguientes:

- **Aprender en la ciudad:** o el entorno que contiene el patrimonio histórico, arquitectónico y la memoria colectiva.
- **Aprender de la ciudad:** todos aquellos elementos que forman parte de su entramado simbólico y cultural. “En sus calles se aprende la alegría del encuentro, el juego, el compañerismo, la experiencia de la democracia, pero también la indiferencia, la miseria, la soledad y el peligro” (Restrepo Vélez, 2010: 14).

- **Aprender la ciudad:** produce el conocimiento del medio, el desarrollo de competencias para la lectura de la ciudad.

La formación ciudadana promovida por el metro de Medellín, se convierte en un modelo a imitar por parte de todos y cada uno de los ciudadanos. La construcción de la cultura metro no fue una tarea fácil, implicó en todo momento diseñar estrategias en las que el espacio público se convirtiera en un espacio de confluencia para los usuarios, a partir de la motivación sobre la importancia del encuentro. Cabe resaltar el aporte de la empresa privada en la consolidación de dicha cultura, mediante la puesta en marcha de conferencias, cartillas, prensa, cine, tv entre otros. la publicidad se convirtió en la mejor herramienta para educar a la ciudadanía en esos valores necesarios para el fortalecimiento de la cultura ciudadana. Así, para el año 1995, surgió el video de doña rosa con fines inclusivos, que reforzaba la idea de un metro para todos los ciudadanos y el vagón escuela.

Lo logramos se convirtió en una de las campañas más importantes para el lanzamiento del metro de Medellín y en el año de 1998, comenzaron a agruparse el conjunto de normas para garantizar el bienestar de los usuarios respetando en todo momento su ser personal, pero buscando la manera de que los usuarios las interiorizaran hasta el punto de convertirlas en hábitos “Cuando una norma se interioriza se convierte en un hábito y, finalmente, en un valor; es aquí donde se trabaja para que en la cotidianidad se viva este valor y se pueda hablar de una nueva cultura ciudadana” (Gutiérrez Henao, 2010: 22). En sus inicios la cultura metro empleo el método discursivo de la persuasión, por el que se busca convencer a las personas sobre determinadas ideas, hechos o circunstancias, en este caso sirvió de punto de partida para que las personas comenzaran a interiorizar los valores de la cultura metro, teniendo en cuenta los intereses y las motivaciones de los pasajeros, haciendo uso de un lenguaje pertinente que los movilizara a actuar según los propósitos de la cultura metro.

“En el caso de una de las normas de nuestro metro: “Dejar salir es entrar más fácil” se genera un efecto mucho más efectivo que decir “No entre hasta que salgan los pasajeros que lleguen”. Un mensaje persuasivo puede conseguir resultados más fácilmente que uno negativo, pues a las personas no les gusta que les prohíban porque sí... de hecho no se “solidarizan” fácilmente con un mensaje impositivo”. (Gutiérrez Henao, 2010: 23).

La empresa Metro, realizó una verdadera apuesta por la cultura metro, por esta razón durante todos los años siguientes a su creación, han llevado a cabo múltiples campañas formativas, se han acercado a las instituciones educativas, han formado líderes juveniles, asociaciones con grupos religiosos, etc. Elementos que en definitiva se incorporan a las formas de vida que constituyen una sociedad y la dinamizan.

La cultura ciudadana y la cultura metro, no son dos dinámicas sociales independientes, no difieren una de otra, por el contrario aluden al mundo propio del ser humano como se hacía mención en las definiciones anteriores, la cultura metro es una extensión más de todo el entramado cultural de una ciudad, la cultura metro se une a los propósitos y fines formativos que promueve la cultura ciudadana, entre los cuales se destaca la promoción constante de habilidades y competencias para la ciudadanía, entre las cuales se puede rastrear las acciones solidarias, no se puede entender una ciudad sin el encuentro con el otro, sin la confrontación por medio del lenguaje, sin la cooperación, la ayuda mutua y la solidaridad. La cultura metro promueve acciones solidarias desde su mismo quehacer en la medida que busca la sostenibilidad ambiental, pero también, la responsabilidad social empresarial que se traduce en una pedagogía constante por el respeto del entorno y por el cumplimiento sano y adecuado de principios y normas morales, mediante el uso de un lenguaje incluyente.

El metro promueve las acciones solidarias cuando le recuerda a los usuarios que no están solos y que la ciudad necesita de personas competentes para resolver problemas cotidianos como el cuidado ambiental, o la protección de niños o ancianos, así mismo, cuando invita de manera reiterada a llevar la cultura metro, es decir toda esa identidad del metro a la ciudad, para hacerla más habitable. Un ejemplo de esta promoción cultural se encuentra en la campaña “llevar la cultura metro a la ciudad” en donde se buscó la manera de generar un impacto formativo en el ámbito escolar y ciudadano sobre normas básicas de convivencia, “La propuesta buscaba invitar al ciudadano a revisar el comportamiento en los hogares; ¿Saludamos, sonreímos, somos amables?, ¿Damos las gracias, y nos despedimos al salir? Fueron, entre otros, interrogantes que se trabajaron con los estudiantes durante la campaña, es decir, todo un decálogo de buenos modales” (Gutiérrez Henao, 2010: 29).

## **7. Delimitación.**

Por muchos años, la cultura metro ha estado presente en la realidad de la Ciudad de Medellín, contribuyendo con la formación ciudadana en valores que promueven la buena ciudadanía, es por esta razón que la estación del metro Cisneros, ubicada en medio de una comuna que tiene unas características particulares, mencionadas anteriormente en la situación problema, permiten reconocer la manera como los usuarios que transitan en medio de este contexto practican acciones solidarias.

Por esta razón se delimito esta zona por ser la más transitada en la actualidad y ser el sector en donde más se evidencias los casos expuestos en este proyecto, que busca implementar herramientas con la comunidad, preservar el espacio y sobre todo el respeto por la población que hace uso del centro incentivándolos a vivir la cultura ciudadana que se implementó desde antiguas administraciones; de esta manera, se lograrían obtener los objetivos propuestos para la realización y viabilidad de este proyecto. (Gonzalez Escobar, 2018)

## **8. Metodología.**

El diseño metodológico se ha desarrollado a partir de los siguientes elementos:

1. Contextualización de la problemática de la comuna 10 en la que se encuentra ubicada la estación del metro Cisneros.
- 2.
3. Reconocimiento teórico de la acción solidaria, fundamentos de la cultura ciudadana y la cultura metro.
4. Importancia de la cultura metro para la ciudad de Medellín.
5. Valoración de acciones solidarias al interior de la estación Cisneros desde la cultura ciudadana.

### **8.1. Descripción general del proceso, tipo de investigación**

Con el objeto de llevar a cabo el proceso de investigación propuesto, se propone un diseño mixto que permita llevar a cabo la obtención de información haciendo uso de técnicas de recolección de información tanto cualitativas, como cuantitativas, que permitan una visión más integral del contexto de la estación del metro de Cisneros con respecto a las acciones solidarias desarrolladas por los usuarios.

## **8.2. Descripción de la población de estudio, fuentes de investigación y técnicas de investigación.**

La población con la que se realiza la investigación es abierta, se tienen en cuenta todos los públicos, empleados del sistema de transporte, líderes comunitarios, usuarios de todas las edades quienes aportan de manera significativa a la reflexión de la Cultura Metro y la cultura ciudadana, resaltando el imaginario, ideas y creencias que tienen frente al medio del transporte como posibilidad de transformación personal y social.

### **8.2.1. Estrategias de investigación a implementar**



A continuación, se presenta la metodología a implementar para lograr el alcance de establecida en la investigación:

### **8.2.2. Revisión de información de fuentes secundarias**

Se llevará a cabo un proceso de revisión, análisis e incorporación de información de fuentes secundarias (confiables) para el análisis del contexto comunitario y la situación referente a las formas de manifestación de la cultura ciudadana en el territorio definido para la investigación.

Para ello, se procederá en primera instancia con la identificación y consecución de información de entidades oficiales locales, documentos académicos y otros que estén relacionadas con el objeto del estudio. Toda vez se cuente con la información se realizará su revisión y se procederá con la categorización de los ejes de análisis que serán contemplados, los cuales orientarán la exploración y permitirán organizar los hallazgos.

### **8.2.3. Exploración del territorio objeto de investigación**

Toda vez que se cuente con la definición de las categorías de investigación, se procederá a realizar el proceso de exploración del territorio, por medio de la implementación de la observación participante, como estrategia de investigación social.

Así mismo, mediante el trabajo de campo se procederá con la observación estructurada de las interacciones de los diferentes actores del territorio, sus comportamientos, hábitos, prácticas y demás dinámicas sociales en torno a las categorías de análisis previamente identificadas. Para ello se procederá previamente a definir los instrumentos de recolección de la información y los registros a generar; así como las categorías de análisis respectivo de la información generada, a fin de obtener el conocimiento necesario que aporte a los fines del diagnóstico sociocultural de la investigación.

### **8.2.4. Realización de entrevistas.**

Se llevarán a cabo entrevistas semiestructuradas o focalizadas con los actores clave identificados en diferentes segmentos de la población, con el objetivo de recoger información importante que permita identificar las percepciones, creencias, actitudes e intereses de la comunidad frente a la cultura ciudadana, y las prácticas asociadas a las

mismas. La información obtenida será adecuadamente registrada, para luego ser procesada y analizada en torno a la problemática del alcance de la intervención.

#### **8.2.5. Aplicación de encuesta a muestra representativa:**

Recolección de información mediante la aplicación de una encuesta estructurada para el diagnóstico social a una muestra representativa de la población del territorio. Las preguntas del instrumento para la recolección de la información se realizarán con base en las categorías de análisis de información obtenidas por medio de la revisión de información secundaria y primaria y se aplicará a una muestra representativa de la población, este instrumento será revisado y validado previamente por los docentes asesores de la universidad UNIMINUTO, con base en la ficha técnica de la encuesta con su respectivo diseño metodológico y estadístico.

Una vez se cuente con las encuestas aplicadas a la población objeto de estudio, se procederá a digitalizar las respuestas en la base de datos previamente elaborada, se tabularán los resultados, se generarán las gráficas y se realizará el análisis de la información.

#### **8.2.6. Registro y sistematización de la información**

Por medio de este proceso se llevará a cabo la organización de los datos e información recolectados, a través de ejes de análisis o categorías, que permitan establecer los núcleos de análisis de información del territorio en torno al problema de investigación, de manera tal que se facilite un acercamiento lo más real posible con el contexto y el análisis de la acción solidaria al interior del metro de Medellín.

### 8.3. Plan de Acción

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	FUENTES	TÉCNICAS	RESULTADOS
Hacer una evaluación diagnóstica sobre la acción solidaria al interior de la estación del metro Cisneros como parte de la cultura metro	Consulta de fuentes de información	Académicas Institucionales Oficiales	Revisión Fuentes secundarias	Diagnóstico sobre las acciones solidarias al interior de la estación del metro Cisneros Triangulación de la información
	Diseño Instrumento para levantar información	Resultados del proceso de categorización de información	Encuesta. Guía de entrevista semi-estructurada Guía de observación	
	Aplicación de encuestas.	Ciudadanos que frecuentan el sector	Encuesta	
	Visita de observación al territorio.	Dinámicas del territorio.	Observación Participante	
Reconocimiento de la cultura metro en la promoción de la acción solidaria.	Revisión de estrategias formativas de la cultura metro	Revisión de los resultados del diagnóstico realizado a través de la investigación	Triangulación de la información	Reconocimiento del impacto de la cultura metro en el desarrollo de las acciones solidarias de los ciudadanos de Medellín.
	Identificar las oportunidades de cambio y transformación de los usuarios			
	Aportaciones de la cultura metro a la Ciudad			
	Valoración por parte de la ciudadanía de la cultura metro y la cultura ciudadana.			

Tabla 1 Plan de Acción

## 9. Resultados y hallazgos.

### ENCUESTA

#### Objetivo

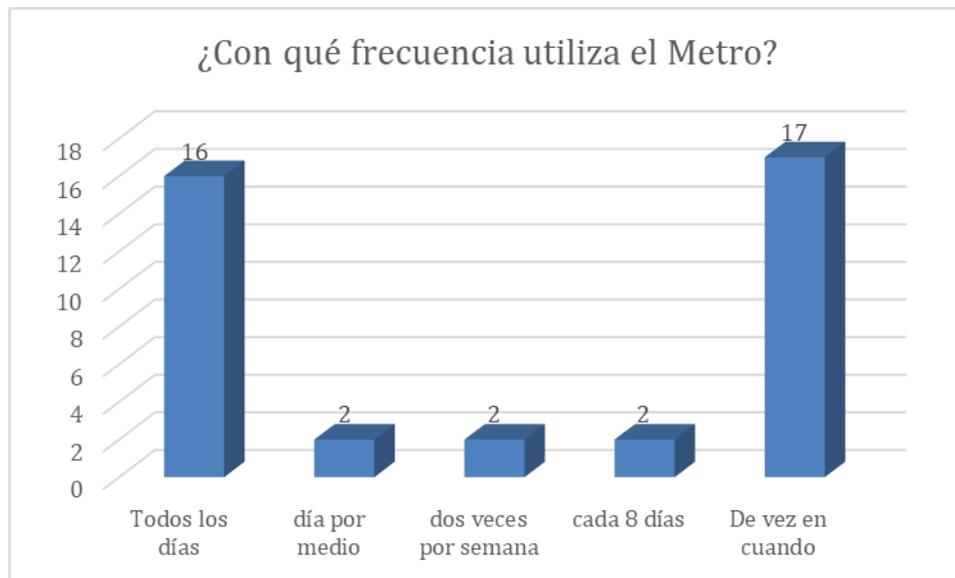
Conocer las percepciones de los usuarios del Metro de la estación Cisneros enmarcadas en la cultura metro, la solidaridad y la convivencia.

¿Con que frecuencia utiliza el metro?

Todos los días\_\_ día por medio\_\_ dos veces por semana \_\_ cada 8 días \_\_ de vez en cuando\_\_

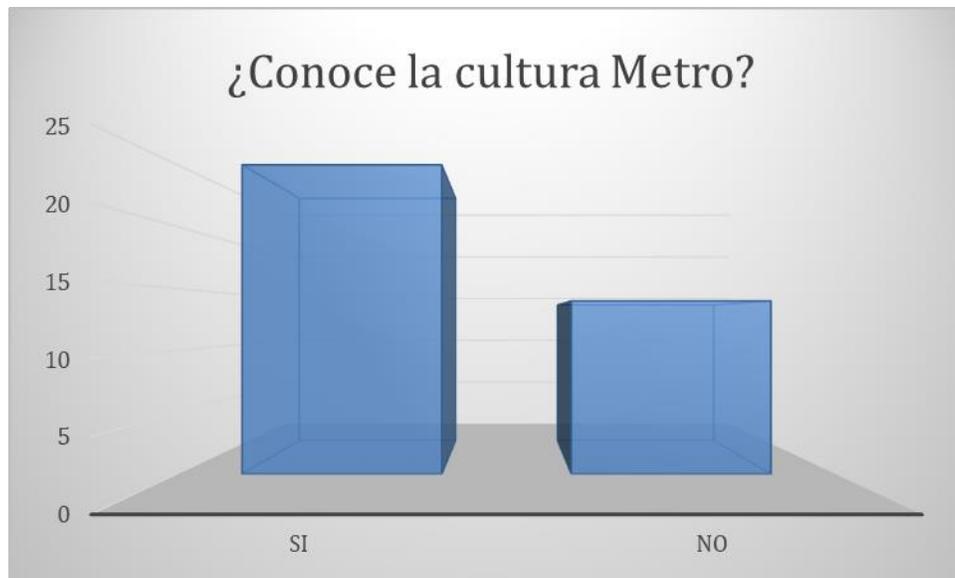
1. ¿Conoce la cultura Metro? Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_
2. ¿Cree en la cultura Metro? Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_
3. ¿Considera que la cultura Metro fomenta la convivencia en la ciudadanía? Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_
4. ¿Las acciones solidarias que se viven en el Metro ayudan a generar más Confianza entre los ciudadanos fomentando el sentido de pertenencia? Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_
5. ¿Conoce usted estrategias que fomente la cultura en el metro actualmente? Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_
6. ¿Considera usted que la cultura Metro ha tenido un impacto positivo en la Cultura ciudadana? Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

### Resultados de la encuesta



*Ecuación 1 Frecuencia con la que se utiliza el Metro de Medellín*

Cabe resaltar que los ciudadanos del Valle de Aburra utilizan el Metro con frecuencia, ya sea de manera cotidiana o de vez en cuando, por lo tanto, el Metro es un referente de ciudad, en cuanto a la movilidad que permiten que las personas lleguen a sus destinos.



*Ecuación 2 Conocimiento de la cultura Metro.*

Respecto al conocimiento de los ciudadanos frente a la Cultura Metro más de la mitad de las personas a las que se les aplico la encuesta la reconocen, la comprenden y la aplican en el escenario, son conscientes de las normas, las replican. Esta conducta personas se trasciende al comportamiento social.



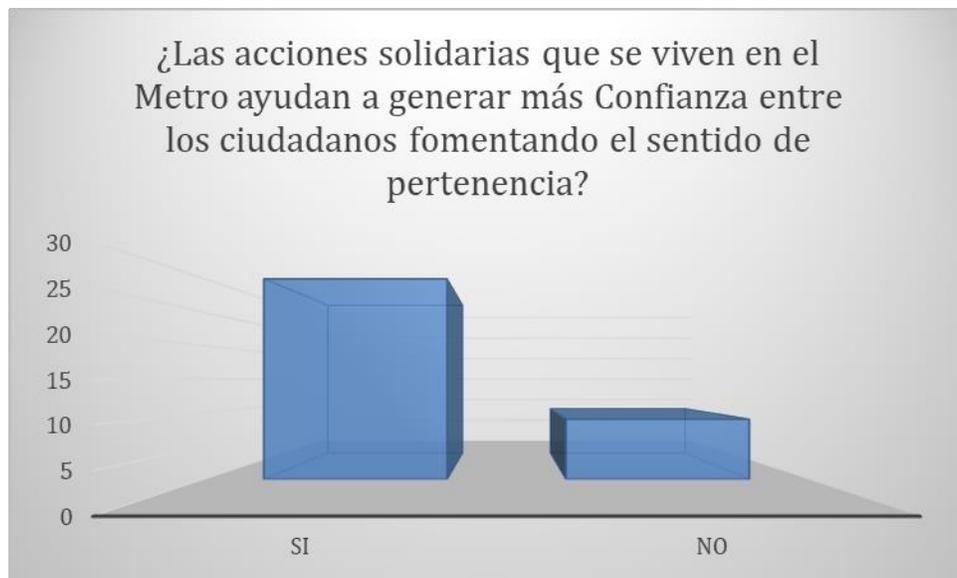
*Ecuación 3 Legitimación de la cultura Metro.*

Crear es una posibilidad que tienen los seres humanos frente a la forma de ver y entender al mundo, por lo tanto, que los ciudadanos creen en la Cultura Metro es un gran avance desde a la construcción colectiva de imaginarios y referentes conductuales que rigen una sociedad basada en la benevolencia, el respeto y el reconocimiento del otro.



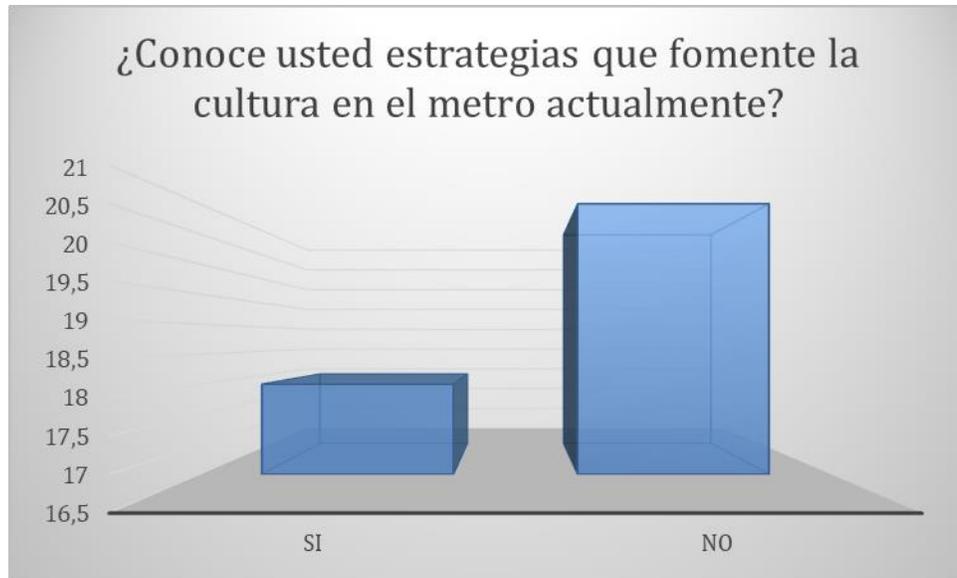
*Ecuación 4 Fomento de la convivencia a través de la cultura Metro.*

Es importante reconocer que el Metro es un escenario donde se vive y se promueve la sana convivencia, donde los valores son tenidos en cuenta, propiciando espacios de confianza, por lo tanto, la solidaridad, la cortesía y el buen trato hacia el otro es una accionar consiente que asumen los usuarios del Metro.



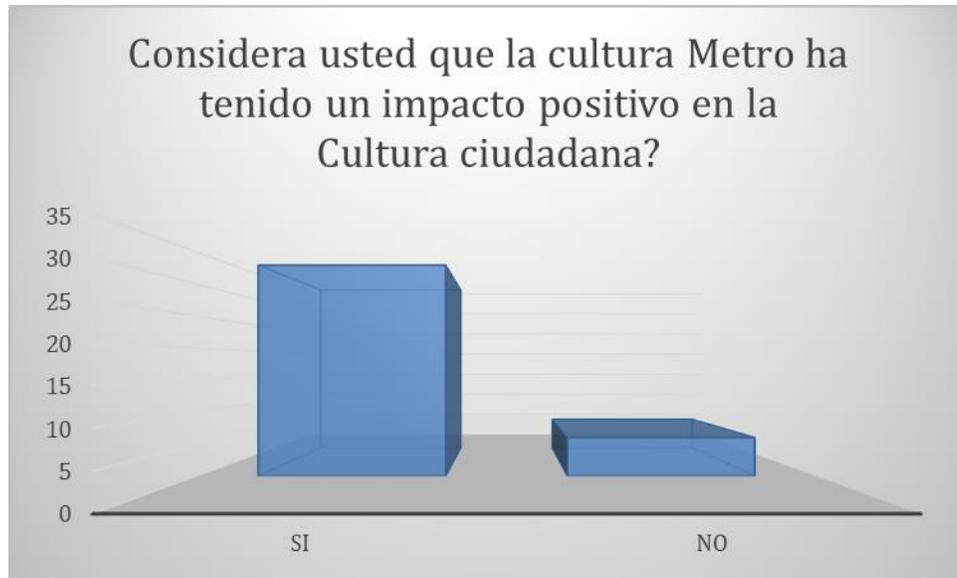
*Ecuación 5 Fomento de la confianza y el sentido de pertenencia en la ciudad.*

Los ciudadanos consideran que el Metro es un espacio en el cual la ciudadanía teje confianza cada vez que se establecen prácticas de solidaridad, aquí encontramos como el trabajo pedagógico que se ha realizado durante 30 años, ha tenido un impacto positivo el cual se ha transmitido de generación en generación, educando en valores adentro y afuera del medio de movilidad ecológico.



*Ecuación 6 Estrategias que fomentan la cultura Metro.*

La ciudadanía expresa su desconocimiento por las estrategias para reconocer la cultura Metro, por el contrario, establece unas conductas determinadas frente al uso del Medio de movilidad, las estrategias pedagógicas se están llevando a las instituciones Educativas, a los diferentes grupos organizados de la ciudad y en el escenario se escuchan jingle de cómo se deben comportar los usuarios en el Metro.



*Ecuación 7 Impacto de la cultura Metro en la cultura ciudadana.*

Es animador observar la trascendencia de la Cultura Metro en la cultura Ciudadana, donde las personas se apropian del tema, ayudan a divulgarlo y lo asumen como parte de la cotidianidad desde los diferentes ámbitos de la vida.

## a. ENTREVISTA

**Objetivo:** tomar conciencia sobre el impacto que ha tenido la cultura metro en la ciudad de Medellín como parte de la apuesta por la cultura ciudadana.

Wberney Zabala

Líder Comunitario, comuna 9 Buenos Aires

20 años trabajando la Cultura metro en la ciudad

### 1. ¿Qué significa el Metro para Usted?

Considera que la ciudad sin el Metro y el Metro Cable tendrían un caos, sin contar el tranvía el Ayacucho y el metro cable de la sierra, además de las líneas de los buses del metro.

Por lo tanto, el Metro de Medellín es un referente de Ciudad, un referente de movilidad, social y comunitario; en el Metro usted encuentra todas las clases sociales desde estrato cero hasta estrato 6 el Metro; es un referente comunitario y Cultural.

Cuando critican el Metro no tienen en cuenta que el Metro es una empresa; Destaca que el Municipio de Medellín tiene muchas empresas por ejemplo EPM le gira unos recursos a la Alcaldía de Medellín para que financie sus obras, el Metro de Medellín no le gira plata al municipio de Medellín pero sí le está ayudando a la ciudad de Medellín cuando le venden al ciudadano un tiquete barato cuando lo llevan de su casa al extremo de la ciudad en poco tiempo en un transporte ecológico donde se ahorra mucho dinero entonces no es que para que el Metro sea rentable económicamente cuando tenga que darle dinero a la alcaldía de Medellín el Metro Es rentable económicamente cuando me permite movilizarme cómodamente aseguran los recursos de cada quincena a través de la tarjeta cívica esa es la calidad de vida de la que habla el Metro de Medellín.

**2. ¿Usted Cree que la Cultura Metro ha generado confianza entre los ciudadanos?**

La Cultura Metro es un sistema educativo que ha generado confianza entre los ciudadanos, en este escenario las personas se sienten cómodas, tranquilas, sin tensiones.

**3. ¿Usted considera que la Cultura Metro contribuye a la solidaridad en la ciudad?**

Si hay solidaridad puesto que los ciudadanos cotidianamente realizan acciones como darle el puesto a una persona, esto es reciproco porque el mismo Metro es solidario con sus usuarios a través de las diferentes ayudas que presta en el servicio como el espacio para las personas con discapacidad, los ascensores, los orientadores para las personas con discapacidad visual, brindan un guía para que oriente a las personas

**4. ¿Usted creé que la Cultura Metro aporta a la Cultura ciudadana de nuestra ciudad?**

La Cultura Metro aporta a la Cultura ciudadana de nuestra ciudad, si porque todo el tiempo está enseñando. El Metro de Medellín es un modelo de ciudad, donde se han ido transformando las prácticas para esperar, las personas no empujan, por el contrario, hacen la fila de manera educada, ya no es el que llegue primero.

¿El cómo líder comunitario aspira a que las personas que usan el Metro realicen las mismas prácticas de aseo y convivencia en la calle como manejo de los residuos sólidos, si en el Metro depositamos la basura en la caneca porque en la calle no?

**5. ¿Conoce usted procesos educativos que promuevan la Cultura Metro?**

Ahora tiene una escuela de liderazgo de jóvenes menores de 30 años, ahora se encuentra educando a los niños en la Cultura Metro en las escuelas, está llegando a clubes de adulto mayor para promover el uso de la tarjeta cívica, el Metro acompaña diferentes escenarios de la ciudad como instituciones educativas, a las parroquias, grupos ambientales.

Inicialmente el Metro de Medellín ideo la Cultura Metro porque no quería ser una máquina para mover gente de un lugar a otro, quería ser un articulador social, capacitando a las comunidades. La Cultura Metro costa de varios componentes como música, ecología,

paisajes, artistas, grafiti, escenarios deportivos, la Cultura Metro termina siendo un proceso social educativo para toda la ciudad.

Por fortuna tuvo la oportunidad de ingresar a la escuela de liderazgo democrático que los educaba en la Cultura Metro, es decir les daba unas bases más avanza a los líderes, hace 20 años, finalizó la capacitación y continuó siendo miembro de los líderes que son amigos del Metro de manera incondicional. Por lo tanto, la escuela de liderazgo del Metro de Medellín fue pensada para replicar y educar a los líderes en la Cultura Metro.

La gente cada día se comporta mejor, cada día quieren más el Metro porque es más limpio, porque ya hay instalado un referente de comportamiento enfocado en el sentido de pertenencia.

## **b. Entrevista**

Esau Estrada

Estudiante universitario, auxiliar en medicina veterinaria, tecnólogo en construcciones civiles y guía Canino, enfermero canino de combate.

### **1. ¿Qué significa el Metro para Usted?**

Para él, el Metro es el sistema de movilidad más eficiente que tiene la ciudad, donde se vive la cultura de las personas y la de la ciudad, es una de las mejores maneras de movilizarse en el área metropolitana a bajo costo.

### **2. ¿Usted Cree que la Cultura Metro ha generado confianza entre los ciudadanos?**

Si, considera que se ha promovido la cultura en otras personas, además los mensajes que se escuchan al interior del Metro han trascendido a otros escenarios a tal punto que esas directrices se quedan grabadas en el cerebro y hacen parte de la cotidianidad.

### **3. ¿Usted considera que la Cultura Metro contribuye a la solidaridad en la ciudad?**

Si desde el civismo y los comportamientos colectivos promueven la solidaridad a partir de la empatía.

#### 4. ¿Usted creé que la Cultura Metro aporta a la Cultura ciudadana de nuestra ciudad?

La cultura metro a lo largo de los años que lleva funcionando ha tenido un papel muy importante en la cultura ciudadana porque las personas, ya nos comportamos en la calle como nos comportamos en el Metro, incluso el transporte público ha tenido unas grandes transformaciones desde la manera como nos comportamos, son limpios y están en buenas condiciones.

#### 5. ¿Conoce usted procesos educativos que promuevan la Cultura Metro?

No conoce procesos educativos, siempre que utiliza el transporte escucha los mensajes que emiten los auxiliares, los audios que pasan, considera que todo el tiempo están promoviendo la cultura metro.

Preguntas	Categorías Emergentes	Análisis Cuantitativo	Análisis de resultados
1. ¿Qué significa el Metro para Usted?	Ciudad Movilidad Social Comunitario Estrato Empresa Ecología Economía	De las 2 personas entrevistadas, las 2 respondieron la pregunta, la cual tiene inclinación sobre la movilidad la economía y la transformación social	Se analiza que el Metro a través de su Cultura ha transformado la vida de muchas personas, desde su metodología y desde el significado colectivo que las personas ha construido a los largo de 30 años, asumiendo comportamientos cívicos en diferentes escenarios de la ciudad.
2. ¿Usted Cree que la Cultura Metro ha generado confianza entre los ciudadanos?	Sistema educativo Confianza Mensaje Cerebro	De las 2 personas entrevistadas, las 2 respondieron la pregunta, donde consideran que todo el tiempo hay mensajes de solidaridad y confianza	El Metro tiene un sistema pedagógico el cual pretende que las personas que utilizan el servicio construyan ciudadanía a partir de la confianza y la solidad.
3. ¿Usted considera que la Cultura Metro contribuye a la solidaridad en la ciudad?	Solidaridad Reciprocidad Inclusión Guía Normas Conducta	De las 2 personas entrevistadas, las 2 respondieron la pregunta, la solidaridad en el Metro es concebida como una patrón normativo el cual los usuarios lo tienen implícito en sus mentes	Ahora se trasciende la norma a través de conductas solidarias aprobadas por los usuarios, donde la inclusión y el civismo dejan de discriminar estrato social.

<p>4. ¿Usted creé que la Cultura Metro aporta a la Cultura ciudadana de nuestra ciudad?</p>	<p>Enseñar Modelo de Ciudad Comportamiento Limpio Apropiación</p>	<p>De las 2 personas entrevistadas, las 2 respondieron la pregunta, el resultado de 30 años constantes promoviendo la pedagogía para que las personas apropien la Cultura Metro</p>	<p>La cultura Metro se ha trascendido a comportamientos sociales en otros escenarios de ciudad mediante la apropiación del territorio desde todas las dimensiones.</p>
<p>5. ¿Conoce usted procesos educativos que promuevan la Cultura Metro?</p>	<p>Escuela de liderazgo Promoción Articulador Social Cultura Metro: música, ecología, paisajes, artistas, grafiti, escenarios deportivos</p>	<p>De las 2 personas entrevistadas, las 2 respondieron la pregunta, Si hay un conocimiento de los procesos educativos, los cuales se viven cotidianamente</p>	<p>El Metro constantemente está realizando procesos formativos de manera directa e indirecta, en la cual los ciudadanos acceden a ella utilizando el servicio, mediante eventos con organizaciones o en la escuela de liderazgo.</p>

*Tabla 2 Análisis Entrevista*

## 9.1. Relacionados con el objetivo específico No 1

### 9.2.

Todo el proceso investigativo, la búsqueda de información, la realización de encuestas y entrevistas, da cuenta del esfuerzo que ha llevado la empresa Metro en la Ciudad de Medellín por educar a los ciudadanos, para que sean competitivos a nivel social y descubran en el metro una posibilidad de realización personal y social, pues, el metro más allá de movilizar usuarios, moviliza la vida de quienes transitan por medio de la Ciudad de Medellín; muchos rostros convergen en el metro, ideas, creencias, formas de vida, se dan cita en cada estación, es por esta razón que la cultura metro, se ha convertido en un verdadero camino de transformación ciudadana, porque a través de sus múltiples manifestaciones invita constantemente a los ciudadanos a tomar conciencia sobre sus acciones, sobre su conducta y por ende sobre el comportamiento moral. La cultura metro desde el momento mismo en que fue pensada surgió como una estrategia pedagógica, para el civismo, la urbanidad y la convivencia.

De esta estrategia pedagógica macro, fueron surgiendo y continúan surgiendo en la actualidad, diversas estrategias que invitan a los ciudadanos a comportarse de acuerdo con las normas de convivencia, reiteradamente se le recuerda a los ciudadanos el camino que deben seguir para mejorar actitudes personales y sociales, rutinas que se han traducido en hábitos y en costumbres, hoy es factible observar como la mayoría de los ciudadanos reconocen la labor de la cultura metro y el modo como ha transformado sus vidas. La propuesta de cultura ciudadana adelantada por el profesor Mockus, el modo como se perciben las acciones solidarias no escapan a la cultura metro, las encuestas y entrevistas realizadas permiten comprender que todas estas estrategias pedagógicas han trascendido a la ciudad de Medellín.

Aunque muchas de las personas no conocen explícitamente las estrategias pedagógicas empleadas por el metro, son conscientes de la manera recurrente en la que son invitados a seguir normas de convivencia, civismo y urbanidad. Otros sectores de la ciudad como escuelas han presenciado de manera más directa toda la propuesta. Se encuentran estrategias como: “Quiere el metro nuestra gran obra, quiere el metro desde ya, anótate un

golazo, los mandamientos de la cultura metro, llevemos la cultura metro a nuestra ciudad, el metro soy yo, entre otros” dan cuenta del esfuerzo pedagógico para hacer del metro de Medellín y de la Ciudad un lugar más amable y habitable, un lugar para todos.

### **9.3. Relacionados con el objetivo específico No 2**

Los usuarios del metro de Medellín, son conscientes de las invitaciones constantes que hace la cultura metro para vivir acciones solidarias, contenidas también en algunas de las normas mencionadas anteriormente, es posible observar como en la estación Cisneros y también en todas las estaciones del metro, se hacen llamados a ser solidarios con los demás pasajeros, la solidaridad consiste en dar, y esto implica colocarse en el lugar de los demás, autorregularse como diría el profesor Mockus y contribuir a la regulación del comportamiento del otro. Venir cansado del trabajo y ceder el puesto a una persona adulta, discapacitada o embarazada, exige un esfuerzo por parte de quien hace la concesión, sea por imposición o de manera voluntaria, porque, significa desprenderse de sí mismo, para dar su lugar al otro, y este desprenderse no consiste únicamente en pararse de un puesto, sino, dejar de lado el egoísmo, el confort, el propio beneficio, para pensar en pro de todos.

La cultura metro durante 30 años, le ha permitido a cada ciudadano reflexionar sobre su lugar en el mundo, es decir, sobre el contexto ciudadano, sus problemáticas y circunstancias específicas, para desarrollar competencias y habilidades, que no se quedan simplemente en el cumplimiento de normas, sino también en la búsqueda constante de alternativas de cambio. Basta con mirar como las personas en la actualidad se preocupa por la calidad del aire y del ambiente de la ciudad, una idea promovida por el metro, cuando dice a los ciudadanos que el metro es calidad de vida. La cultura metro no es estática se encuentra en continuo movimiento, los ciudadanos la reconocen como parte de la ciudad, por esta razón forma parte de la cultura ciudadana, se incorpora a la tradición de los medellinenses, a sus valores y forma de pensar.

#### **9.4. Relacionados con el objetivo específico No 3**

La Ciudad de Medellín realiza un esfuerzo constante por consolidar una cultura ciudadana, en donde cada persona en primer lugar quiera su ciudad y en segundo lugar se comprometa a cuidarla, a partir de diversas acciones, entre las que se encuentra la búsqueda de una sana convivencia en donde se respeten las normas y reglas establecidas por todos. La cultura ciudadana en Medellín se encuentra estructurada a partir de tres dimensiones que valen la pena mencionar porque se articulan con la propuesta de la cultura metro. En primer lugar se encuentra la dimensión normativa, que realiza una gran apuesta por el deber ser en la ciudadanía, manifestado en la protección de la vida a partir de la reducción de situaciones violentas, la armonización de principios y normas morales desde todos y cada uno de los elementos que intervienen en la realidad social, la corresponsabilidad y participación de los ciudadanos en la resolución de conflictos y problemas por vías pacíficas, la promoción continua de pensamientos positivos sobre el otro, el cuidado de los recursos públicos, y uno de los elementos fundamentales de esta dimensión que consiste en el aprendizaje social, por el que se llevan a cabo diversas estrategias pedagógicas que conducen al cambio de hábitos, creencias o ideas en los ciudadanos, en definitiva, busca movilizar las intenciones de los ciudadanos, (Secretaría de Cultura ciudadana Medellín , 2017:23). Propuesta en la que el metro se articula, con sus diferentes campañas educativas; los ciudadanos entrevistados y encuestados, reconocen la articulación del metro en la cultura ciudadana, porque consideran que el metro siempre está enseñando e invitando a todas las personas a ejercer un papel activo al interior de la ciudad, como agentes de acciones solidarias.

En segundo lugar, se encuentra la dimensión analítico-descriptiva, por la que se busca diseñar estrategias de intervención a partir de la identificación, caracterización y medición de elementos sobre los cuales se va a focalizar la propuesta. Y finalmente aparece la dimensión prescriptiva en la cual se lleva a cabo el proceso de intervención a problemáticas identificadas en la ciudad de Medellín. Uno de las apuestas fundamentales de la cultura ciudadana es la de crear confianza entre los ciudadanos, un elemento clave para la transformación de la ciudad, en la medida que contribuye a la construcción de acuerdos y a la búsqueda de la convivencia, el metro es agente promotor de la confianza y la cooperación de los ciudadanos como se mencionaba anteriormente, esta cultura promueve el respeto, el cuidado, y el valor por el otro.

## 10. Conclusiones y recomendaciones.

Me gustaría iniciar las conclusiones haciendo alusión a la capacidad que tiene el ser humano de asociarse con los demás, gracias a su condición natural, toda persona establece relaciones interpersonales, para poder desarrollarse y entender el contexto en el que se encuentra inmerso; ya Aristóteles, consideraba a los seres humanos, como animales políticos, es decir como seres capaces de convivir en la ciudad, y como seres dotados de razón. Gracias a este logos, el ser humano puede reconocer un marco normativo que regula una sociedad y también construir conocimiento, “De todo esto es evidente que la ciudad es una de las cosas naturales, y que el hombre es por naturaleza un animal social, y que el insocial por naturaleza y no por azar es o un ser inferior o un ser superior al hombre.” (Aristóteles, Política 1253a 9). La construcción de una ciudad justa y equitativa implica la búsqueda continua de acuerdos entre los ciudadanos para la satisfacción de las necesidades y la construcción de la convivencia. La convivencia ciudadana implica el reconocimiento del otro, el respeto por sus derechos y el cumplimiento de los deberes ciudadanos,

En consecuencia, un postulado como el de ley, moral y cultura no es un llamado a que los ciudadanos se comporten bien ni un ejercicio acrítico a las normas. Al contrario, es una invitación a comprender mejor la relación de los seres humanos con estos tres tipos de sistemas reguladores y a caracterizar qué herramientas funcionarían mejor para que sujetos de una sociedad efectivamente respeten o no los derechos de otros ciudadanos y consideren incluso que estos ciudadanos requieren de derechos. (Secretaría de Cultura ciudadana Medellín , 2017:23).

El cumplimiento de deberes no es una tarea fácil, pero es indispensable para que una ciudad como Medellín pueda garantizar el bienestar de sus ciudadanos, es por esta razón que la ciudad de Medellín, se ha unido a una propuesta adelantada por la ciudad de Bogotá, denominada “Cultura Ciudadana” en cabeza del profesor Antanas Mockus y Corpovisionarios. Una propuesta que busca transformar los hábitos y costumbres de los ciudadanos para que promuevan una sana convivencia, mediante la autorregulación y la regulación del comportamiento social, un hecho que solo se logra mediante el diagnóstico de la realidad social, la identificación de problemáticas, el reconocimiento del papel que juega el poder público y la construcción de estrategias pedagógicas destinadas a la formación del ciudadano, que se reconoce en sus habilidades y competencias para convivir socialmente.

- La anterior perspectiva permite introducir una primera conclusión y es que el ser humano se hace socialmente en el marco de una cultura, son las ideas, las creencias, las instituciones sociales, las formas de vida y los entramados lingüísticos los que les permiten a los seres humanos consolidar su historia personal de vida y poderse adaptar a un determinado contexto social. La cultura ciudadana es una construcción personal y colectiva en la que interactúan muchos elementos y como su nombre lo indica promueve la civilidad y la urbanidad para poder vivir junto al otro.
- La cultura metro, es quizás uno de los logros más sobresalientes de la Ciudad de Medellín, forma parte de la identidad ciudadana, es una forma de vida andante, que se ha trasladado a todos los rincones de Medellín, los ciudadanos por más de 30 años, han identificado el metro como un lugar especial en el que se inculcan valores y enseñanzas para la vida, para el reconocimiento de sí mismo y también para darle en todo momento un lugar a las demás personas, el recorrido teórico, las encuestas y entrevistas dan cuenta del valor que tiene el metro y la cultura que promueve para todos los ciudadanos, no solo los que frecuentan la estación Cisneros que sirvió de referente para esta investigación sino para todas las estaciones de la ciudad, los ciudadanos reconocen de manera implícita la pedagogía ciudadana que promueve el metro para el respeto a la vida y la solidaridad.
- Las acciones solidarias pueden darse en el ser humano desde dos perspectivas, pueden regularse a partir del seguimiento de normas cuya reiteración conducen a la construcción de hábitos que se traducen en pautas de comportamiento plausibles, o surgen a partir de la intencionalidad o voluntad de las personas, lo cierto es que el metro de Medellín es un laboratorio pedagógico en el que confluyen ambos aspectos, las acciones solidarias son promovidas constantemente tanto por la cultura metro como por los mismos usuarios que con su ejemplo se convierten en referentes de cortesía y buena educación para las demás personas.
- La cultura metro se articula con la cultura ciudadana, de hecho se sirven mutuamente en la promoción de los valores y en la búsqueda de alternativas

pedagógicas para la construcción de una mejor ciudad, son muchas las campañas del metro que han sido incorporadas a la cultura ciudadana, como querer mantener limpia una ciudad como la de Medellín, teniendo como paradigma un metro que permanece limpio en todo momento, o querer practicar normas básicas de convivencia en otros entornos de la ciudad.

- Consolidar una Ciudad que promueva acciones solidarias no es una tarea fácil, pero la cultura metro articulada a la cultura ciudadana ha demostrado que es un proceso que se va construyendo paulatinamente, han transcurrido 30 años desde que inició la cultura metro y se puede percibir un clima de aceptación, reconocimiento e identidad de toda esta cultura por parte de los ciudadanos y la motivación por llevarla a otros lugares de la ciudad. Esta investigación ha permitido descubrir que al interior de la ciudad no todo puede ser visto de manera negativa, los ciudadanos están promocionando la búsqueda de alternativas y soluciones a los problemas de convivencia ciudadana, la manera de regularse y esto es un logro que poco a poco va alcanzando la cultura metro y la cultura ciudadana en Medellín.

## 11. Anexos

### Fotografías e ilustraciones de la cultura metro.



*2 2. 30 años de la Cultura Metro, estación Industriales*



*3 Estación Cisneros del Metro, la calle un espacio donde la movilidad se conecta*



*4 Entrada estación Cisneros, costado oeste*



*5 Plataforma Estación Enigado*



*6 Plataforma Estación Bello, marchando hacia la derecha*

## 11.1. Encuestas

### Encuesta

#### Objetivo

Conocer las percepciones de los usuarios del Metro de la estación Cisneros enmarcadas en la cultura metro, la solidaridad y la convivencia.

¿Con que frecuencia utiliza el metro?

Todos los días \_\_\_ día por medio \_\_\_ dos veces por semana \_\_\_ cada 8 días \_\_\_ de vez en cuando

1. ¿Conoce la cultura Metro? Sí  No \_\_\_
2. ¿Cree en la cultura Metro? Sí  No \_\_\_
3. ¿Considera que la cultura Metro fomenta la convivencia en la ciudadanía? Sí  No \_\_\_
4. ¿Las acciones solidarias que se viven en el Metro ayudan a generar más  
Confianza entre los ciudadanos fomentando el sentido de pertenencia? Sí  No \_\_\_
5. Conoce usted estrategias que fomente la cultura en el metro actualmente? Sí \_\_\_ No
6. Considera usted que la cultura Metro ha tenido un impacto positivo en la  
Cultura ciudadana? Sí \_\_\_ No



### Encuesta

#### Objetivo

Conocer las percepciones de los usuarios del Metro de la estación Cisneros enmarcadas en la cultura metro, la solidaridad y la convivencia.

¿Con que frecuencia utiliza el metro?

Todos los días  día por medio \_\_\_ dos veces por semana \_\_\_ cada 8 días \_\_\_ de vez en cuando \_\_\_

1. ¿Conoce la cultura Metro? Sí \_\_\_ No
2. ¿Cree en la cultura Metro? Sí \_\_\_ No
3. ¿Considera que la cultura Metro fomenta la convivencia en la ciudadanía? Sí \_\_\_ No \_\_\_
4. ¿Las acciones solidarias que se viven en el Metro ayudan a generar más  
Confianza entre los ciudadanos fomentando el sentido de pertenencia? Sí \_\_\_ No
5. Conoce usted estrategias que fomente la cultura en el metro actualmente? Sí \_\_\_ No
6. Considera usted que la cultura Metro ha tenido un impacto positivo en la  
Cultura ciudadana? Sí \_\_\_ No



Encuesta 1

## Encuesta

### Objetivo

Conocer las percepciones de los usuarios del Metro de la estación Cisneros enmarcadas en la cultura metro, la solidaridad y la convivencia.

¿Con que frecuencia utiliza el metro?

Todos los días\_\_ día por medio\_\_ dos veces por semana \_\_ cada 8 días \_\_ de vez en cuando

1. ¿Conoce la cultura Metro? Sí  No

2. ¿Cree en la cultura Metro? Sí  No

3. ¿Considera que la cultura Metro fomenta la convivencia en la ciudadanía? Sí  No

4. ¿Las acciones solidarias que se viven en el Metro ayudan a generar más  
Confianza entre los ciudadanos fomentando el sentido de pertenencia? Sí  No

5. Conoce usted estrategias que fomente la cultura en el metro actualmente? Sí  No

6. Considera usted que la cultura Metro ha tenido un impacto positivo en la  
Cultura ciudadana? Sí  No



## Encuesta

### Objetivo

Conocer las percepciones de los usuarios del Metro de la estación Cisneros enmarcadas en la cultura metro, la solidaridad y la convivencia.

¿Con que frecuencia utiliza el metro?

Todos los días\_\_ día por medio\_\_ dos veces por semana \_\_ cada 8 días \_\_ de vez en cuando

1. ¿Conoce la cultura Metro? Sí  No

2. ¿Cree en la cultura Metro? Sí  No

3. ¿Considera que la cultura Metro fomenta la convivencia en la ciudadanía? Sí  No

4. ¿Las acciones solidarias que se viven en el Metro ayudan a generar más  
Confianza entre los ciudadanos fomentando el sentido de pertenencia? Sí  No

5. Conoce usted estrategias que fomente la cultura en el metro actualmente? Sí  No

6. Considera usted que la cultura Metro ha tenido un impacto positivo en la  
Cultura ciudadana? Sí  No



## Encuesta

### Objetivo

Conocer las percepciones de los usuarios del Metro de la estación Cisneros enmarcadas en la cultura metro, la solidaridad y la convivencia.

¿Con que frecuencia utiliza el metro?

Todos los días\_\_ día por medio\_\_ dos veces por semana \_\_ cada 8 días \_\_ de vez en cuando

1. ¿Conoce la cultura Metro? Sí\_\_ No
2. ¿Cree en la cultura Metro? Sí\_\_ No
3. ¿Considera que la cultura Metro fomenta la convivencia en la ciudadanía? Sí  No\_\_
4. ¿Las acciones solidarias que se viven en el Metro ayudan a generar más  
Confianza entre los ciudadanos fomentando el sentido de pertenencia? Sí\_\_ No
5. Conoce usted estrategias que fomente la cultura en el metro actualmente? Sí  No\_\_
6. Considera usted que la cultura Metro ha tenido un impacto positivo en la  
Cultura ciudadana? Sí  No\_\_



## Encuesta

### Objetivo

Conocer las percepciones de los usuarios del Metro de la estación Cisneros enmarcadas en la cultura metro, la solidaridad y la convivencia.

¿Con que frecuencia utiliza el metro?

Todos los días  día por medio\_\_ dos veces por semana \_\_ cada 8 días \_\_ de vez en cuando\_\_

1. ¿Conoce la cultura Metro? Sí  No\_\_
2. ¿Cree en la cultura Metro? Sí\_\_ No
3. ¿Considera que la cultura Metro fomenta la convivencia en la ciudadanía? Sí\_\_ No
4. ¿Las acciones solidarias que se viven en el Metro ayudan a generar más  
Confianza entre los ciudadanos fomentando el sentido de pertenencia? Sí  No\_\_
5. Conoce usted estrategias que fomente la cultura en el metro actualmente? Sí\_\_ No
6. Considera usted que la cultura Metro ha tenido un impacto positivo en la  
Cultura ciudadana? Sí\_\_ No



Encuesta 3

**Encuesta**



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Educación de Calidad al alcance de todos

**Objetivo**

Conocer las percepciones de los usuarios del Metro de la estación Cisneros enmarcadas en la cultura metro, la solidaridad y la convivencia.

¿Con que frecuencia utiliza el metro?

Todos los días  día por medio \_\_\_ dos veces por semana \_\_\_ cada 8 días \_\_\_ de vez en cuando ~~\_\_\_~~

1. ¿Conoce la cultura Metro? Sí  No \_\_\_
2. ¿Cree en la cultura Metro? Sí \_\_\_ No
3. ¿Considera que la cultura Metro fomenta la convivencia en la ciudadanía? Sí  No \_\_\_
4. ¿Las acciones solidarias que se viven en el Metro ayudan a generar más  
Confianza entre los ciudadanos fomentando el sentido de pertenencia? Sí  No \_\_\_
5. Conoce usted estrategias que fomente la cultura en el metro actualmente? Sí \_\_\_ No
6. Considera usted que la cultura Metro ha tenido un impacto positivo en la  
Cultura ciudadana? Sí  No \_\_\_

**Encuesta**



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Educación de Calidad al alcance de todos

**Objetivo**

Conocer las percepciones de los usuarios del Metro de la estación Cisneros enmarcadas en la cultura metro, la solidaridad y la convivencia.

¿Con que frecuencia utiliza el metro?

Todos los días \_\_\_ día por medio \_\_\_ dos veces por semana \_\_\_ cada 8 días \_\_\_ de vez en cuando

1. ¿Conoce la cultura Metro? Sí  No \_\_\_
2. ¿Cree en la cultura Metro? Sí  No \_\_\_
3. ¿Considera que la cultura Metro fomenta la convivencia en la ciudadanía? Sí \_\_\_ No
4. ¿Las acciones solidarias que se viven en el Metro ayudan a generar más  
Confianza entre los ciudadanos fomentando el sentido de pertenencia? Sí \_\_\_ No
5. Conoce usted estrategias que fomente la cultura en el metro actualmente? Sí \_\_\_ No
6. Considera usted que la cultura Metro ha tenido un impacto positivo en la  
Cultura ciudadana? Sí  No \_\_\_

**Encuesta**



**Objetivo**

Conocer las percepciones de los usuarios del Metro de la estación Cisneros enmarcadas en la cultura metro, la solidaridad y la convivencia.

¿Con que frecuencia utiliza el metro?

Todos los días \_\_\_ día por medio \_\_\_ dos veces por semana \_\_\_ cada 8 días \_\_\_ de vez en cuando

1. ¿Conoce la cultura Metro? Sí \_\_\_ No
2. ¿Cree en la cultura Metro? Sí \_\_\_ No
3. ¿Considera que la cultura Metro fomenta la convivencia en la ciudadanía? Sí  No \_\_\_
4. ¿Las acciones solidarias que se viven en el Metro ayudan a generar más  
Confianza entre los ciudadanos fomentando el sentido de pertenencia? Sí \_\_\_ No
5. Conoce usted estrategias que fomente la cultura en el metro actualmente? Sí \_\_\_ No
6. Considera usted que la cultura Metro ha tenido un impacto positivo en la  
Cultura ciudadana? Sí  No \_\_\_

**Encuesta**



**Objetivo**

Conocer las percepciones de los usuarios del Metro de la estación Cisneros enmarcadas en la cultura metro, la solidaridad y la convivencia.

¿Con que frecuencia utiliza el metro?

Todos los días \_\_\_ día por medio \_\_\_ dos veces por semana \_\_\_ cada 8 días \_\_\_ de vez en cuando

1. ¿Conoce la cultura Metro? Sí \_\_\_ No
2. ¿Cree en la cultura Metro? Sí  No \_\_\_
3. ¿Considera que la cultura Metro fomenta la convivencia en la ciudadanía? Sí  No \_\_\_
4. ¿Las acciones solidarias que se viven en el Metro ayudan a generar más  
Confianza entre los ciudadanos fomentando el sentido de pertenencia? Sí  No \_\_\_
5. Conoce usted estrategias que fomente la cultura en el metro actualmente? Sí \_\_\_ No
6. Considera usted que la cultura Metro ha tenido un impacto positivo en la  
Cultura ciudadana? Sí  No \_\_\_

## 12. Bibliografía

- Blanco, J. (02 de 05 de 2014). *Centro Universitario de Educación a Distancia* . Obtenido de Centro Universitario de Educación a Distancia : <http://cued.mx/blog/la-cultura/>
- Elizalde , A., & Donoso, P. (s.f.). *Portal Alcaldía de Medellín* . Obtenido de Portal Alcaldía de Medellín :  
<tps://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/wpccontent/Sites/Subportal%20del%20Ciudadano/Nuestro%20Gobierno/Secciones/Publicaciones/Documentos/2009/PLAN%20ESTRATEGICO%20INSTITUCIONAL%204/Formación%20en%20Cultura%20Ciudadana.pdf>
- Madero Cabib , I., & Castillo, J. (2012). Sobre el estudio empírico de la solidaridad: aproximaciones conceptuales y metodológicas. *Polis, Revista Latinoamericana*, 1-17.
- Altieri Megale, A. (2001). ¿Qué es la cultura? *La lámpara de diógenes* , 15.
- Angarita Lezama , A. (11 de 05 de 2012). Egoísmo y sociedad. *El nuevo día, periódico de los tolimenses*.
- Antonio , O. (18 de 10 de 2018). *Catholic.net*. Obtenido de Catholic.net:  
<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:PVRfrKEIV3QJ:es.catholic.net/op/articulos/7133/cat/381/los-habitos-hacen-al-hombre.html+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=co>
- Aristóteles. (1988). *Política* . Madrid : GREDOS, S.A. .
- Arqhys *Arquitectura* . (s.f.). Obtenido de Arqhys Arquitectura :  
<https://www.arqhys.com/general/la-cultura-y-sus-caracteristicas-esenciales.html>
- Corpovisionarios. (22 de Mayo de 2018). *Indicadores de Cultura Ciudadana 2017*. Obtenido de <http://corpovisionarios.org/portfolio/indicadores-cultura-ciudadana-med-2017/>
- De la Mora Galvez , J. (s.f.). *Cultura Ciudadana, funcionarios Ciudadanos*. Bogota .
- Durán , M. (2003). *LOS LÍMITES DE LA SOLIDARIDAD*. Digital CSIC, ciencia en abierto.
- Etimologías, latín, chistes, refranes ciudades*. (2016). Obtenido de Etimologías, latín, chistes, refranes ciudades: <http://etimologias.dechile.net/?cultura>
- Gonzalez Escobar, L. (22 de Mayo de 2018). *Centro de Medellín*. Obtenido de <http://centrodemedellin.co/ArticulosView.aspx?id=120&type=A&idArt=287>
- González Vélez, B. A. (24 de septiembre de 2018). Cultura Metro: el Ideal de 30 años que ha protegido los trenes. *El Tiempo*. Recuperado el 25 de Octubre de 2018, de <https://www.eltiempo.com/colombia/medellin/la-cultura-metro-llega-a-la-estacion-de-los-30-anos-272574>
- González Vélez, B. (s.f.). Cultura Metro: el ideal de 30 años que ha protegido a los trenes. *El Tiempo*.

- Grajales , D. (30 de Noviembre de 2015). Cultura Metro, modelo exitoso que debe repensarse . *El mundo*.
- Gutiérrez Henao, J. (2010). Formación de usuarios: una propuesta formativa llena de historietas, música y personajes. *Metro, revista para el conocimiento de sistemas ferroviarios*, 3-65.
- Hoyos Salazar , F. (2017). EMPRESARIOS, ASEPSIA Y COMUNICACIÓN. LECCIONES DE LA CULTURA METRO. *Trabajo para optar al título de Magister en Gobierno y Políticas Públicas*. Medellín .
- L. Berger , P., & Luckmann, T. (1999). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires : Amorrortu Editores .
- Martínez, M. (2008). Hobbes y la moral egoísta en el Estado de Naturaleza. *Ideas y Valores* , 6-25.
- metro, D. d. (22 de 12 de 2017). *Al día* . Obtenido de Al día : <https://www.metrodemedellin.gov.co/al-d%C3%ADa/noticias-metro/artmid/6905/articleid/393/2017-un-a241o-de-retos-y-logros-en-movilidad-sostenible>
- Milena Burbano, A. (2009). La convivencia ciudadana: su análisis a partir del "aprendizaje por reglas. *Revista Colombiana de Educación*, 28-45.
- Mockus, A. (2001). *Cultura ciudadana, programa contra la violencia en Santa Fe de Bogotá, Colombia, 1995-1997*. Washington, D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Mockus, A. (2003). Cultura ciudadana y comunicación. *La Tadeo*, 106-111.
- Mockus, A. (2003). Cultura Ciudadana y Comunicación. *La Tadeo*(68), 163. Obtenido de [www.utadeo.edu.co](http://www.utadeo.edu.co)
- Mockus, A. (02 de 2004). ¿Por qué competencias ciudadanas en Colombia? *Al tablero*, págs. 2-24.
- Mockus, A. (22 de Mayo de 2018). *Corpovisionarios*. Obtenido de <http://corpovisionarios.org/cultura-ciudadana/>
- Mockus, A. (25 de Octubre de 2018). *Corpovisionarios*. Obtenido de <https://corpovisionarios.org/nosotros/>
- Múnera López , L. (12 de Diciembre de 2016). Cultura ciudadana en Medellín. *El mundo*.
- Municipio de Medellín. (2015). *Perfil Demografico Comuna 10*. Medellín. Obtenido de [//www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/SubportaldelCiudadano\\_2/PlandeDesarrollo\\_0\\_17/IndicadoresyEstadsticas/Shared%20Content/Documentos/ProyeccionPoblacion2016-2020/Perfil%20Demográfico%202016%20-%202020%20Comuna%2010\\_La%20Candelaria.pdf](http://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/SubportaldelCiudadano_2/PlandeDesarrollo_0_17/IndicadoresyEstadsticas/Shared%20Content/Documentos/ProyeccionPoblacion2016-2020/Perfil%20Demográfico%202016%20-%202020%20Comuna%2010_La%20Candelaria.pdf)
- Ortiz Jimenez , J. (03 de Septiembre de 2018). 30 años de la Cultura Metro: ¿cómo nació y qué significa? *El Colombiano* .
- Ostau de Lafont de León, F. (2009). La sociabilidad y la solidaridad como elementos culturales de la protección social. *Diálogos de Saberes*, 25-35.

- Peces Barba Martínez , G. (21 de octubre de 2006). Perfil del ciudadano. *El país*.
- Redacción. (05 de 02 de 2018). *Cultura 10.org*. Obtenido de Cultura 10. org:  
<https://www.cultura10.org/ciudadana/>
- Restrepo Velez , M. (2010). La cultura metro: movilidad socialmente incluyente y ambientalmente sostenible. *Metro, revista para promover el conocimiento de sistemas ferroviarios*, 3-65.
- Restrepo, E. (26 de 04 de 2015). CÍVICA Y URBANIDAD DE CADA DÍA. *El colombiano*.
- Riechmann, J. (2009). *La Habitación de Pascal* . Madrid : Los Libros de la Catarata, España.
- Secretaría de Cultura Ciudadana de Medellín. (2015). *Retos y oportunidades de la cultura ciudadana en Medellín*. Medellín: Escala Editorial.
- Secretaría de Cultura ciudadana Medellin . (2017). *Diez años construyendo juntos Cultura ciudadana en Medellín* . Medellín : Multigráficas S.A.S .
- Tabra Ochoa, E. (2017). *Ética y solidaridad perspectivas históricas y normativas*. Geneva 2, Switzerland: Geneva: Globethics.net,.
- Visión Colombia. (2016). *Fomentar la Cultura Ciudadana*. Medellín .