

El problema del Metro de Medellín

escrito por Santiago Silva

Es muy preocupante lo que viene ocurriendo con la operación del Metro de Medellín. Aparte de las implicaciones para la movilidad y la gestión pública, me gustaría señalar el riesgo enorme que presenta para la célebre “cultura Metro”. Nuestra ciudad ha dedicado buena parte de su amplio orgullo a exaltar lo que todos los días pasa en el sistema Metro. Los ciudadanos cumplen normas y siguen comportamientos que asociamos a la convivencia básica en un sistema de transporte masivo.

Hay una conversación académica pendiente y una cotidiana en la que todo medellinense inevitablemente participa para resolver la pregunta de “¿por qué las personas nos comportamos como lo hacemos en el Metro?”. Las respuestas suelen ir desde la apuesta pedagógica sostenida, el orgullo sobre el sistema -sustentado en el tradicional orgullo de la ciudad- e incluso, el control ejercido por operarios y policías en cada estación. Aunque la respuesta definitiva seguro combina elementos de estas explicaciones del día a día, propondría dos asuntos claves en lo que pareciera explicar la “cultura Metro”: las normas sociales y la buena prestación del servicio.

Respecto a la primera explicación, digamos que las personas solemos estimar mucho lo que otros hacen y lo que esperan que hagamos en muchas situaciones de coordinación colectiva. La forma cómo nos movemos es un buen escenario de uso de normas sociales de cooperación. En el Metro, todos esperamos que la mayoría cumpla las normas y todos creemos que la mayoría espera que cumplamos también. Esta dupla de expectativas nos delimita a cumplir.

Pero creo que esta explicación no puede desconectarse de una tercera expectativa. La esperanza que los usuarios tenemos de que el sistema va a funcionar bien. Hay muchas maneras de calificar el buen funcionamiento, pero en general, las personas deben esperar que el Metro cumpla su promesa principal: mover personas de una manera

cómoda y eficiente. Los usuarios responden a esa promesa con su propia contribución en la manera del comportamiento que siguen en el sistema. Al final de cuentas, las promesas no son otra cosa que expectativas mutuas. Cada parte de un trato espera que la otra cumpla su compromiso. Si una parte incumple, es probable que la otra, así se resista al principio a romper su parte del trato, eventualmente lo haga.

Uno de los fundamentos de los comportamientos que tanto apreciamos de la “cultura Metro” es el buen y estable funcionamiento del sistema. El equipo de Cultura Metro ha adelantado un juicioso esfuerzo por mantener y promover esta forma de relación entre usuarios y entre usuarios y sistema, pero todo esfuerzo de movilización ciudadana puede encontrar un límite sobre la realidad de la prestación del servicio. Si el sistema no funciona bien, no hay orgullo ciudadano o hábito cultural adoptado que resista una hora pico en medio del caos.

Es muy importante entonces evitar un deterioro de la prestación del servicio que luego también afecte esos comportamientos. Esto es profundamente inconveniente, no solo se sumaría a la desmejora reciente de los indicadores de cultura ciudadana en Medellín, sino que por sí mismo sería una terrible pérdida a un escenario de civismo extraordinario de la ciudad.