



**Accesibilidad e inclusión social de personas con movilidad reducida en el Metro de
Medellín
líneas A y B.**

Gloria Stella Fernández Ossa

Trabajo de Grado para optar al título de Psicóloga

Asesora

Luz Dary Ríos Castañeda

Dra. En Psicología Social

Universidad de Antioquia
Facultad de Ciencias Sociales Y Humanas

Departamento de Psicología.

El Carmen de Viboral

2015

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mis padres, fuente inagotable de inspiración en cada uno de mis días, por demostrarme siempre su cariño y confianza incondicional. A mi abuela Josefina, quien con sus palabras y abrazos me llenó de fuerzas para continuar a pesar de las circunstancias. A mis amigos Felipe Morales, Daniela Hoyos, Felipe Castaño y Yeisson Morales, quienes son luz en mis días más umbríos. A quienes de corazón me dieron su mano en los momentos más difíciles, Paula, Kristian, Eliana, Julieth y Deiby.

A mí, mujer valiente.

Agradecimientos

Agradezco a la Psicóloga Luz Dary Ríos Castañeda, asesora y fuerza de mi trabajo de grado, por su valiente y apasionada decisión de guiarme en la elaboración y conclusión de la misma.

A mis tíos y primos, quienes a pesar de la distancia siempre me abren las puertas de sus vidas y han estado ahí para apoyarme.

A Eliana Fernández, por sembrar en mi la curiosidad por las dinámicas de vida de las personas con limitaciones.

A Lukas, por posibilitar, al final de este ciclo, otra forma de sentir la vida.

Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de este proyecto, al arquitecto Diego Mauricio Echeverri y a los usuarios entrevistados.

Contenido

Resumen	6
Introducción	8
1. Justificación	10
2. Objetivos	13
3. Planteamiento del problema	14
3.1 Problema	14
3.2 Discapacidad en la Ciudad de Medellín	15
3.3 Metro de Medellín	17
4. Marco Teórico	24
4.1. Normativa para Accesibilidad al Transporte	24
4.2. Accesibilidad y Metro de Medellín	28
4.3. Discapacidad y Accesibilidad al Transporte Público en la Ciudad de Medellín: Caso Metro	37
4.4. Inclusión Social/ Exclusión Social y Transporte	44
4.5. Psicología Ambiental	52
5. Metodología	57
5.1 Tipo de Investigación	57
5.2 Estudio de Caso	57
5.3 Métodos	59
5.3.1 Población y Muestra	59
5.4 Investigación Documental	61
5.5 Observación participante	62
5.6 La Entrevista	63
5.7 Plan de Análisis	65
5.8 Implicaciones Éticas	66
5.9 Limitaciones del Estudio	68
6. Análisis y Resultados	69

7. Conclusiones y Recomendaciones	97
Bibliografía	101
ANEXOS	107

Resumen

El siguiente trabajo aporta al derecho al transporte inclusivo a partir del desarrollo de una adecuada relación teórica y metodológica entre los conceptos accesibilidad, inclusión social y discapacidad superando los enfoques tradicionales sobre transporte y accesibilidad presentes en América Latina. La investigación se realiza desde la perspectiva de la psicología ambiental analizando el sistema de transporte público Metro de Medellín y la población con movilidad reducida. El sistema de transporte se aborda desde la información documental que se encontró sobre su accesibilidad arquitectónica dando como resultado un avance importante y la población con movilidad reducida que accede a dicho medio se aborda a través de entrevistas que buscan conocer experiencias de vida respecto a las características del Metro, donde se observa que los comportamientos de los demás usuarios repercute más en sus experiencias de inclusión y bienestar que las barreras físicas aún existentes en el Metro. Esta aproximación resulta relevante pues permite un acercamiento novedoso y complejo a las problemáticas de accesibilidad e inclusión al sistema de transporte público masivo en Medellín, Colombia al revelar la importancia que tiene el factor social en las transformaciones del ambiente físico - arquitectónico para la inclusión social.

Palabras clave: Accesibilidad, Discapacidad, Inclusión Social, Transporte público, Calidad de vida, Psicología Ambiental.

Abstract

This study makes a contribution to the rights of inclusive transport by establishing a theoretical and methodological relationship among the concepts of accessibility, social inclusion and disability, going further than the conventional approaches about transport and accessibility in Latin-American. This research is based on the perspective of environmental psychology and analyses Metro system of Medellin, and population with reduced mobility. The transport system is approached by accessing to some documentation with its architectural accessibility information, and then attempting remarkable advances. Population with reduced mobility who use that transport system is approached by interviews in which the objective is to know life experiences of those people with Metro system. These interviews reveal that the behavior of other users of the transport system impact more than physical barriers, existing nowadays, in Metro system. This study is relevant since it allows a complex approach of the accessibility and inclusion problems into the massive public transport in Medellin, Colombia, because it reveals the importance of the social factor in the physical and architectural transformations, in order to attempt social inclusion.

Key words: Accessibility, Disability, Social inclusion, Public transport, Quality of life, Environmental psychology.

Introducción

Uno de los grandes desafíos a los que se enfrentan las ciudades, en la consolidación de ser más humanas, está relacionado con las características de accesibilidad al transporte público de la misma. La exploración de los efectos de esta realidad se muestra necesaria debido a las largas distancias a recorrer en la ciudad y la utilización de vehículos para realizar diversas actividades cotidianas. Nuestra región es caracterizada por los avances en diferentes aspectos; la ciudad de Medellín tiene un lugar especial pues fue elegida como la ciudad más innovadora del mundo en 2013 en el marco del concurso City of the Year, que organizan The Wall Street Journal y Citigroup. El premio fue concedido teniendo en cuenta la construcción de infraestructuras integradas de transporte público que reducen las emisiones de CO₂ y contribuyen al desarrollo social de zonas marginadas (El Tiempo, 2013).

A pesar de lo anterior el reto en movilidad y accesibilidad, a nivel mundial, aún no ha sido superado, mucho menos para las personas con movilidad reducida (de aquí en adelante PMR), centro de interés de la presente investigación. Es por esto que resulta pertinente la reflexión —aún incipiente en el país— sobre las experiencias de accesibilidad en la movilidad de los usuarios del sistema de transporte público Metro; reflexión que posibilita adquirir conocimientos sobre el impacto de la accesibilidad en la inclusión social y la calidad de vida de las PMR. Ese es justamente el objetivo de este trabajo: explorar cómo las transformaciones arquitectónicas para la accesibilidad en el Metro de Medellín, línea A y B, posibilitan la misma y la inclusión social de los usuarios con movilidad reducida al sistema, la ciudad y la sociedad.

En tal sentido, entendemos que la inclusión es

“un proceso, una interminable búsqueda de la comprensión y respuesta a la diversidad en la sociedad; concierne a la identificación y reducción de barreras, barreras que ponen obstáculos a la participación; es aprender a vivir, aprender y trabajar juntos; es compartir las oportunidades y los bienes sociales disponibles; no es una estrategia para ayudar a las personas para que calcen dentro de sistemas y estructuras existentes; es transformar esos sistemas y estructuras para que sean

mejores para todos”. (Ministerio del Trabajo, Ministerio de Salud, FONADIS, OMS/OPS, OIT, PNUD, UNESCO, 2004, pp. 16).

Así mismo, entendiendo la accesibilidad como "esa cualidad del medio físico que permite acceder a él con seguridad, emplear sus recursos, relacionarse y comunicarse con sus contenidos y con las demás personas."(Fundación ONCE & Fundación Arquitectura COAM, 2011, pp.20) se observa como ésta posibilita la inclusión en tanto la transformación de sistemas y estructuras impactan en la cotidianidad, generando bienestar para las personas.

La presente investigación comienza situando la discapacidad en el mundo, en Iberoamérica, Colombia y Medellín, pasando por una descripción del Metro como sistema de transporte público de Medellín; prosiguiendo con una descripción global de la normativa para la accesibilidad al transporte público en Colombia. Además, se desarrollan las temáticas: accesibilidad y Metro de Medellín, discapacidad y accesibilidad al Metro, inclusión - exclusión y transporte, finalizando con una exposición de cómo se inscribe la psicología en estas problemáticas. A partir de ahí, se presenta el análisis, resultados conclusiones y recomendaciones basados en la investigación.

Esta reflexión facilita bases para aportar a la discusión e intervención de las realidades de accesibilidad e inclusión social pensadas desde la discapacidad y proyectadas hacia el diseño universal "con el que se pretende no tener que «eliminar barreras», prescindiendo de generar acciones específicas para personas con discapacidad, sólo por la necesidad de superar algún obstáculo específico existente previamente. Ahora se habla de mejorar la calidad de vida de manera general global, en un ámbito más, como es el de la accesibilidad, en el que está implicada toda la sociedad y en todos los lugares: en los espacios naturales, en los municipios rurales, en las grandes ciudades, en los medios de transporte, en la comunicación e información.

1. Justificación

Con esta investigación se propone aportar al derecho al transporte inclusivo para “todos y todas”, mediante el conocimiento de las transformaciones arquitectónicas para la accesibilidad y la repercusión de éstas en la cotidianidad de los usuarios PMR del Metro de Medellín. Se aporta información importante para la accesibilidad y la creación y/o mejoramiento de políticas, estructuras arquitectónicas y la promoción de procesos sociales, que den respuesta a las necesidades de movilidad de los PMR.

Satisface saber que, a partir de la constitución de 1991 se logró consolidar explícitamente la protección de derechos para la población con discapacidad al igual que el posterior avance en lo que se refiere a la protección de las personas con discapacidad con la Ley 361 de 1997 “Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones” para que puedan alcanzar “...su completa realización personal y su total integración social...” (pp. 1); es así como se ocupa de asuntos como la prevención, la educación, la rehabilitación, la integración laboral, el bienestar social y la accesibilidad. Con estas leyes, a favor de los discapacitados, el Estado colombiano ha sentado las bases legales para desarrollar acciones en estos sentidos.

Acceder a la experiencia de usuarios PMR del Metro de Medellín, siendo esta una experiencia poco frecuente, es un elemento que brinda elementos importantes para la comprensión de la importancia de la relación persona – ambiente, fortalece y potencia las debilidades para transformarlas dentro del marco de la accesibilidad al transporte público; además aporta a la creación y fortalecimiento de políticas de inclusión, como anteriormente se mencionó.

Los resultados obtenidos en la presente investigación servirán de apoyo a los diferentes proyectos de transporte público masivo, para facilitar la creación y fortalecimiento tanto de su estructura arquitectónica como de políticas de accesibilidad e inclusión para PMR. La recopilación de información podría ser la base para construir hipótesis y sugerir un programa de inclusión social en futuras investigaciones. También puede aportar en el avance hacia la comprensión de las realidades sociales presentes en la movilidad, favorece las prácticas y reflexiones académicas que generan conocimiento compartido y que

apuntan hacia la transformación de la inclusión y la accesibilidad en la lucha por salvaguardar los derechos humanos y la consecución de una vida digna.

La metodología usada pretende considerar el punto central de las transformaciones hacia la accesibilidad y la inclusión social: *la experiencia* sobre estas transformaciones, que tienen aquellas personas que viven estas situaciones, desde una condición personal que se transforma en limitante al interactuar con el ambiente. Esta perspectiva de experiencias personales a cerca de la temática planteada es poco explorada; en el presente estudio se pretende, a través de la contrastación de esas vivencias y sentires con algunas teorías existentes, tener un acercamiento a partir de la psicología a esta realidad que aporte a la elaboración de soluciones en accesibilidad al transporte público, específicamente en el Metro de Medellín.

Tras lo anterior, la investigación es pertinente dentro de lo que se desarrolla en el Sistema Metro, en el país y en el mundo: una cultura inclusiva y comprensiva de las necesidades de la población, atendiendo así mismo temas como el envejecimiento poblacional. Con esta investigación se espera aportar a futuras construcciones de diversos sistemas y procesos sociales de apoyo a la población PMR. Conviene aclarar, que el concepto que presentamos del problema, y de su resolución, no apunta precisamente a la transformación de las causas estructurales de la accesibilidad, sino a que el problema requiere nuevas perspectivas de conocimiento como parte importante del desarrollo de nuevas y eficaces estrategias para la construcción de una solución.

Como ya se mencionó, los estudios de la accesibilidad que toman la experiencia de los usuarios PMR, en el sistema de transporte público, son realmente escasos en nuestro continente. No obstante, es posible encontrar varias investigaciones que abordan el tema de forma más o menos directa como lo son aquellos que exploran la accesibilidad sugiriéndola como un factor más de agravamiento de la exclusión (Cebollada & Avellaneda, 2008; Miralles-Guasch, 2006; Social Exclusion Unit, 2003; Wenglenski, 2003; Wenglenski 2006; Wenglenski & Orfeuill, 2006; Cass, Shove & Urry, 2005; Currie et al., 2009; Currie

&Stanley, 2008; Flamm, Jemelin & Kauffman, citados en Hernández, 2012, pp.121). De todas maneras, en este tipo de estudios suelen encontrarse aquellos que ponen más énfasis en aspectos de la movilidad como encuestas sobre el origen-destino que describen aspectos básicos de movilidad observada, partición modal, etcétera., y en general, provienen de las entidades gubernamentales a cargo de la supervisión del transporte público. Lo que resulta evidente en América Latina es que no existen por el momento discusiones acabadas sobre medidas sistemáticas de accesibilidad. (Hernández & Witter, 2011, citado en Hernández, 2012).

2. Objetivos

General:

Explorar cómo las transformaciones arquitectónicas del Metro de Medellín, línea A, inciden en la accesibilidad y la inclusión de los usuarios con movilidad reducida.

Específicos:

- Describir la experiencia de movilidad de los usuarios PMR del Metro de Medellín.
- Enunciar las experiencias de las PMR respecto a las transformaciones arquitectónicas del Metro.
- Explicar las acciones cotidianas que favorecen la inclusión de las PMR en el Metro de Medellín.

3. Planteamiento del problema

3.1 Problema

Cómo las transformaciones arquitectónicas del Metro de Medellín, línea A y B, inciden en la experiencia de accesibilidad e inclusión de los usuarios con movilidad reducida.

El informe mundial de la discapacidad de la Organización Mundial de la Salud estima que el 15% de la población mundial vive con alguna discapacidad (OMS, 2011). En Colombia, la prevalencia, en 2005, era del 6,3% de la población lo cual representa a 2.624.898 de colombianos, de los cuales el 6,5% son hombres y el 6,2%, son mujeres; el 73% viven en las cabeceras municipales, el 18% en la zona rural dispersa y el 9% lo hace en centros poblados.

La prevalencia por edad aumenta conforme la población envejece, según el Censo de 2005 las cifras señalan prevalencias bajas como 3,3% en el grupo de 10 a 14 años, hasta cifras tan altas como 43,77% en los mayores de 80 años, con cifras intermedias como 6,27% en el grupo de 40 a 44 años y de 15,46% en el de 60 a 64 años. El tipo de discapacidad más frecuente es la motriz con el 44,30%, y en segundo lugar la visual con el 43,20% (DANE, 2005).

Con relación a las cifras censales de los países de la Comunidad Andina de Naciones - CAN, Colombia ocupa el primer lugar en prevalencia de discapacidad, seguida por Ecuador con el 4,7% (2001), Venezuela con 3,9% (2001), Chile con el 2,2% (2002), Perú con el 1,3 % (1993), y Bolivia con el 1,1% (2011) (República de Colombia, 2013).

El RLCPD registra que el 76% de todas las personas con discapacidad perciben barreras físicas en su entorno; estas cifras muestran la importancia de la discapacidad, como problema de salud pública, y la necesidad de generar propuestas de atención e investigación para mejorar la funcionalidad y la calidad de la vida de estas personas. En Colombia, dicho registro evidencia que las condiciones de acceso, permanencia y promoción en los sistemas de atención integral en salud, protección, generación de empleo

y trabajo, educación, comunicaciones y en los espacios de participación de las personas con discapacidad, PcD de aquí en adelante, entre otros, son insuficientes (República de Colombia, 2013).

3.2 Discapacidad en la Ciudad de Medellín

Durante los años 2009 y 2010 la Secretaría de Salud realizó el Registro de Discapacidad en el área urbana y rural de la ciudad, con el cual se identificaron 47.252 personas con algún tipo de discapacidad según la clasificación CIF¹, sin encontrar diferencias entre sexos. La mayor proporción de personas en situación de discapacidad se encontró en la zona uno de la ciudad, y se observó una relación positiva con los grupos de edad (Secretaría de Salud, 2012).

El mayor porcentaje de discapacidad física en Medellín está representado por alteraciones neuromusculares y relacionadas con el movimiento, seguida de las discapacidades mentales y sensoriales, estas tres representan el 67% de la población discapacitada encuestada en la ciudad en 2010. Se observó a través de la encuesta un mayor porcentaje de las limitaciones de actividades en las personas especialmente en la movilidad, siendo estas fundamentales para la planeación de los equipamientos urbanos, ya que se tiene un porcentaje importante de población que requiere de infraestructura adecuada (Secretaría de Salud, 2012).

Como resultado de esta encuesta, se encontró que el 50% de las personas en situación de discapacidad considera que los principales lugares con barreras para su desarrollo o movilidad, se encuentran en las vías públicas, escaleras, *transporte público* y en espacios públicos como parques, plazas, estadios e iglesias, lo cual limita su actividad física y restringe su participación dentro de la sociedad (Secretaría de Salud, 2012).

¹ Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud, OMS, 2001.

A propósito de estas necesidades, durante los últimos años la ONU y las diferentes organizaciones de los países iberoamericanos han propendido porque la discapacidad sea un tema tratado prioritariamente a nivel mundial. De ahí que la Presidencia de la República preparó el Plan Nacional de Atención a las Personas con Discapacidad para velar por los derechos fundamentales de todas las personas con discapacidad, como se refleja en la Constitución Política De Colombia. Dentro de las acciones que se proponen, se busca definir parámetros apropiados y pautas en torno a las características y condiciones necesarias para la circulación, permanencia y accesibilidad de todas las personas a los espacios, edificios y transporte público; dichos parámetros deben contribuir a diseños y construcciones de una ciudad funcional en beneficio de la calidad de vida, la equidad y el tejido social.

Ahora bien, para pasar de una mirada nacional a una local, y centrarnos en la ciudad de Medellín, se tiene que cuenta con un medio de transporte público masivo con 20 años de servicio, con un notable reconocimiento a nivel local, nacional e internacional y que aporta a la capital antioqueña en materia de movilidad y desarrollo ambiental, económico y social, por mencionar algunos; por lo anterior, y por sus características particulares en el país, es objeto de estudio de la presente investigación.

Diferentes organizaciones del país se han comprometido con la transformación, organización y articulación del sistema de transporte, en todos sus niveles, con miras a garantizar la calidad de vida de las personas con discapacidad y, así mismo, el desarrollo del país; este es el caso de Medellín, primera ciudad colombiana con un sistema de transporte público rápido, no contaminante, que opera a una velocidad máxima de 80 Km / h y una mínima de 40 Km / h. Al disponer de un metro, Medellín se coloca, junto con las ciudades México, Monterrey, Guadalajara, Caracas, Río de Janeiro, Sao Paulo, Buenos Aires y Santiago de Chile, entre las únicas en latinoamericanas que cuentan con un sistema de transporte moderno y sofisticado para resolver los problemas de congestión urbana (Díaz Díaz, 2004).

La ciudad de Medellín tiene entonces un lugar especial, en Colombia, respecto a movilidad; esto se evidenció en 2013 al ser elegida como la ciudad más innovadora del mundo, en el marco del concurso

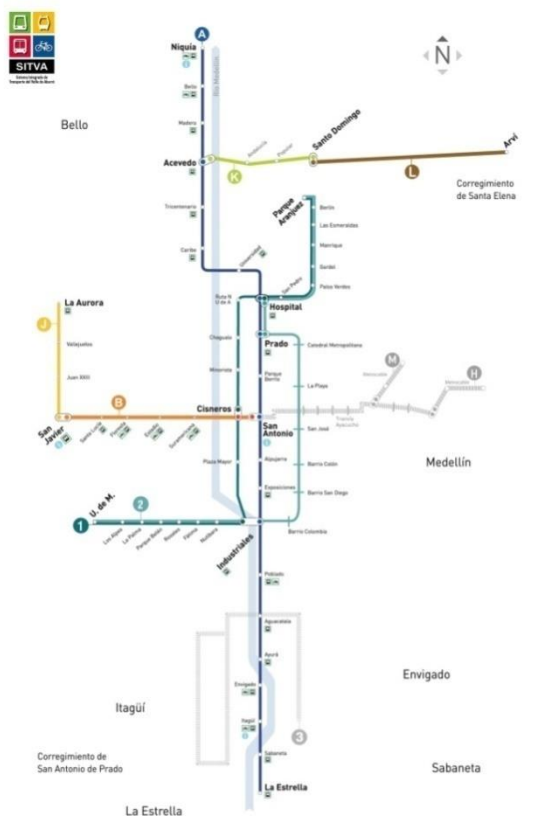
City of the Year, que organizan The Wall Street Journal y Citigroup. El premio fue concedido teniendo en cuenta la construcción de infraestructuras integradas de transporte público que, además de reducir las emisiones de CO2, han contribuido al desarrollo social de zonas marginadas, la reducción de los índices de criminalidad, la construcción de equipamientos y de espacios culturales y la gestión de servicios públicos (El Tiempo, 2013).

3.3 Metro de Medellín

La Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada – Metro de Medellín Ltda.- fue creada a partir de la asociación, en partes iguales, del Municipio de Medellín y el Departamento de Antioquia el 31 de mayo de 1979. "La empresa Metro se constituyó con el fin de construir, administrar y operar el sistema de transporte masivo, generando desarrollo y buscando ofrecer calidad de vida a los habitantes del Valle de Aburrá"(Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada, 2008).

Cuando inició su funcionamiento, el 30 de noviembre de 1995, a las 11:00 a.m. entre las estaciones Niquía y Poblado en la Línea A, el Metro de Medellín contaba con 14 estaciones para dicha línea; en 1996 inauguró 5 estaciones más al sur de la línea A, y comenzó el servicio comercial de la línea B con 6 estaciones más *(de las cuales una es ahora estación de transferencia a la línea Metroplus)*.

En julio de 2004 entra en servicio la línea K- Metrocable con 4 estaciones; esta línea, es la



MAPA METRO		
LÍNEAS DEL SISTEMA	CONVENCIONES	HORARIOS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> LINEA A (rojo) - Niquía - La Estrella - Medellín LINEA B (verde) - Medellín - Poblado - Envigado - Sabaneta LINEA K (naranja) - Medellín - Corregimiento de San Antonio de Prado LINEA L (amarillo) - Medellín - Corregimiento de Santa Elena LINEA M (rojo) - Medellín - Envigado - Sabaneta LINEA N (verde) - Medellín - Envigado - Sabaneta LINEA P (naranja) - Medellín - Envigado - Sabaneta LINEA Q (rojo) - Medellín - Envigado - Sabaneta LINEA R (verde) - Medellín - Envigado - Sabaneta LINEA S (naranja) - Medellín - Envigado - Sabaneta LINEA T (rojo) - Medellín - Envigado - Sabaneta LINEA U (verde) - Medellín - Envigado - Sabaneta LINEA V (naranja) - Medellín - Envigado - Sabaneta LINEA W (rojo) - Medellín - Envigado - Sabaneta LINEA X (verde) - Medellín - Envigado - Sabaneta LINEA Y (naranja) - Medellín - Envigado - Sabaneta LINEA Z (rojo) - Medellín - Envigado - Sabaneta 	<ul style="list-style-type: none"> Estación Paseo Transferencia directa Transferencia paratransit Estación integrada Parqueadero para bicicletas Punto de Atención al Cliente Estación de cobro con ascensor Estación de servicio 	<p>LINEA A</p> <ul style="list-style-type: none"> Línea a tarifa 1:30 p.m. - 7:30 p.m. 1:30 p.m. - 7:30 p.m. 1:30 p.m. - 7:30 p.m. 1:30 p.m. - 7:30 p.m. 1:30 p.m. - 7:30 p.m. <p>MAYORES INFORMES ¡VOLA METRO! 444 95 98</p>
 <p>METRO DE MEDALLÍN CALIDAD DE VIDA</p>		

primera experiencia del mundo en su tipo, integra un cable aéreo con el servicio de trenes del Metro (línea A). En marzo de 2008 entra en servicio la línea J- Metrocable, también con 4 estaciones incluyendo la de transferencia. El Metro de Medellín es el único sistema en el mundo con líneas de cable conectadas a las vías principales de trenes (UNAD, s.f.). Actualmente, el Sistema Metro cuenta con 63 estaciones: 28 de trenes, 8 de cables y 28 de buses de tránsito rápido (líneas 1 y 2, de las que 8 corresponden a paradas).

La línea A cuenta con un total de 21 estaciones: Niquía, Bello, Madera, Acevedo, Tricentenario, Caribe, Universidad, Hospital, Prado, Parque Berrío, San Antonio (en esta se realiza el intercambio con la línea B), Alpujarra, Exposiciones, Industriales, El Poblado, Aguacatala, Ayurá, Envigado, Itagüí, Sabaneta y La Estrella. La línea B cuenta con un total de 7 estaciones: San Javier, Santa Lucía, Floresta, Estadio, Suramericana, Cisneros y San Antonio (estación central y de transferencia a la línea B).

La iniciativa de construir un metro en la ciudad estuvo en sus inicios, alrededor de 1968 en la alcaldía del Dr. Jaime Tobón Villegas, nublada por diversos escollos; en dicha alcaldía las conclusiones sobre la iniciativa estaban marcadas por afirmativas como:

1) Medellín nunca tendrá la población necesaria para un Metro, 2) un Metro requiere una topografía plana, la cual no existe en la mayor parte de la ciudad, 3) la mayor concentración de los habitantes está justamente en las laderas, 4) existen alternativas menos costosas y más razonables que el Metro para el transporte popular y como consecuencia de lo anterior, el Dr. Echavarría, gerente de la entonces llamada empresa Metropolitana del Aburrá Limitada presentó su renuncia y, por carencia de justificación, solicitó la liquidación de la empresa. Sin embargo, en 1979 se fundó un ente denominado Empresa de Transporte Masivo del Valle del Aburrá (ETMVA), cuyo objeto expreso era la construcción de un Metro y no la búsqueda de soluciones para el transporte masivo de Medellín y lo que hoy es su área metropolitana (Alvear Sanín, 2012)

Alvear(2012) hace en su escrito una crítica retrospectiva respecto a los matices de la historia metro que, según lo expresan él y el título de su artículo, "fueron una perfecta planificación para esquilmar al país".

Años después de la construcción del metro se recuerdan como tiempos umbríos los inicios de esta historia, marcados por situaciones complejas como las posturas opuestas sobre la pertinencia de la construcción del mismo y las denuncias tardías sobre las irregularidades acaecidas tanto en su proceso de contratación como en el ulterior desarrollo de la construcción y puesta en marcha del proyecto. Su camino no ha sido fácil pero éste ha llevado a construir la empresa más admirada por los antioqueños, que según los estudios de percepción ciudadana.

Hoy, después de 20 años de funcionamiento, el área de influencia directa de la red Metro se extiende por seis municipios: Bello, Medellín, Itagüí, Envigado, Sabaneta y La Estrella y cuenta con rutas integradas a otros municipios cercanos. Hoy el METRO ha movilizado más de 2.000 millones de viajes, aplicando el principio de la Movilidad Sostenible*, con energías limpias y generando un gran beneficio social reconocido internacionalmente como Cultura Metro. *"Todos los días cientos de miles de usuarios viajan con seguridad, rapidez, información y presentación, atributos que caracterizan el servicio METRO y generan calidad de vida"* (Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá, s.f.). (La cursiva es mía)

Así pues, el Metro de Medellín goza de gran importancia a hablar de transporte considerando que durante los últimos años, en Colombia, se han presentado avances significativos en torno al abordaje de la discapacidad y uno de los logros más significativos ha sido aumentar la cobertura de acceso al transporte público, para los diferentes grupos sociales. Estos avances incluyen acciones de política pública desde la institucionalidad gubernamental, el sector privado, la sociedad civil representada en organizaciones de y para la discapacidad, así como redes sociales, academia y organismos de cooperación internacional. Los debates en torno a la discapacidad han empezado a ganar espacio y reconocimiento dentro de la agenda pública nacional y territorial. En este sentido, se reconocen avances en operatividad, generación de

*En el METRO la movilidad sostenible se aplica en seis campos: Sostenibilidad Ambiental; Gestión e inclusión social; Implementación de sistemas de transporte de largo plazo; Sistema articulador e integrador de territorio; Generación de sostenimiento y seguridad vial y Estrategia de movilidad urbana integrada.

conocimiento, naturaleza normativa, institucional, participativa, financiera y de gestión pública y privada, entre otros.

Sin embargo, uno de los principales retos que enfrenta el sistema Metro, líneas A y B, concierne a sus niveles de barreras físicas -arquitectónicas- con las que carga desde su diseño, dejaría entrever que la accesibilidad no estaría plenamente garantizada para todas las personas, particularmente para las personas que presentan alguna discapacidad. A través del sistema de transporte público se accede a oportunidades sociales, económicas y culturales necesarias para consolidar un vínculo participativo dentro de la sociedad, y si no son cubiertas las necesidades de la población el aumento de la calidad de vida de ésta se restringe.

Para que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, el estado debe asegurar la accesibilidad al espacio público, *al transporte*, a la información, a la comunicación, la cultura, a todas las instalaciones de uso público, tanto zonas urbanas como rurales deben estar abiertas y brindar condiciones de accesibilidad como lo indica el Artículo 9, sobre accesibilidad, en la Convención de la Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y en la Ley 1346 de 2009.

Para ilustrar cómo ha sido el recorrido que ha afrontado el Metro respecto a sus desventajas arquitectónicas para la accesibilidad, la cual en sus inicios no estuvo concebida en el diseño, y que aun en el presente no se tiene en cuenta en muchos procesos de ciudad a nivel mundial, nos apoyamos en 3 artículos de prensa de diferentes años que evidencian en rasgos amplios esta realidad.

El primer artículo es del periódico el Tiempo del año 2001, acerca del, inicialmente, oscuro horizonte de la accesibilidad al Metro de las PcD. El artículo expone que ocho años atrás, en 1993, Javier Bernal (entonces miembro del Comité de Rehabilitación de Antioquia) interpuso una tutela contra Planeación Metropolitana y el Metro por la falta de accesibilidad que tendrían los discapacitados a la descomunal obra de transporte masivo. Pero, aunque el fallo fue a su favor, las respuestas no eran alentadoras pues los

estudios realizados entonces concluían que no era viable por su costo y operatividad. Sin embargo, esta cruda realidad estaría por cambiar a partir del año 2001, cuando el Concejo de Medellín aprobó un Acuerdo para el desarrollo de un proyecto de adecuación del Metro con el objetivo de que éste fuera accesible a la población discapacitada, en los cinco municipios del Área Metropolitana.

En el artículo se expone que, tras estudios hechos para la aprobación de dicho Acuerdo, la ciudad no brindaba las condiciones físicas que permitieran la circulación, el uso y el acceso a los espacios y tampoco existían opciones de transporte público económico para estas personas. Como consecuencia, las personas discapacitadas en su mayoría no salían de sus casas y no podían llegar a los sitios de atención, educación, recreación y trabajo; este proyecto beneficiaría alrededor de 282.000 de esta población. Para poder hacer una adecuación que lograra la accesibilidad de personas con discapacidad al sistema Metro, el estudio tuvo en cuenta los elementos arquitectónicos y mecánicos. La adecuación comprendería obras de aproximación a las estaciones, sistemas de desplazamiento vertical y mecánicos, puestos de atención y control de acceso y los vagones.

Entre los sistemas mecánicos propuestos estaban los ascensores, con un mecanismo de activación electrónico y con un dispositivo que aceptara la información magnética suministrada por un tiquete especial, además de instalar plataformas salvaescaleras. Los puestos de control de acceso, taquillas y torniquetes deberían acondicionarse para la atención y el paso de una persona en silla de ruedas; en los vagones habría una ubicación especial para la población, identificado con el símbolo internacional de accesibilidad de color azul. Este artículo concluye con un comentario del demandante Javier Bernal "Es bueno que se empiece a subsanar este error histórico, pero sin crear falsas expectativas porque es un proceso largo y costoso que debe hacerse por partes".

El segundo artículo de 2002 del periódico El Tiempo, titulado "El Metro rompe barreras". Refiere el plazo que se fijó para que el Metro adecuara sus, entonces, 25 estaciones y las hiciera accesibles a las personas con discapacidad mediante la construcción de rampas y la instalación de ascensores y

salvaescaleras; este plazo fue fijado por la Ordenanza 14 de 2002 que se suma a un fallo de tutela que ordenó al Metro en 1995 a realizar los estudios para estas adaptaciones y al Acuerdo 02 del 2001, que le ordenó al Municipio de Medellín y al Metro adecuar sus estaciones. El mencionado artículo señala que según estudios del Metro este es usado por PcD, aún sin las facilidades para su movilización; en los primeros seis meses del 2002 las cifras de usuarios con discapacidad fueron las siguientes: a la estación Berrío acudieron 3.700 personas con limitaciones físicas, a la de Bello, 1.550; a la de Acevedo, 1.500, y a la de San Javier, 1.200.

El artículo del periódico El Tiempo señala muy acertadamente que con los anteriores dictámenes se beneficiarán, además, alrededor de dos millones de personas entre mujeres embarazadas y personas de la tercera edad ya que:

"Accesibilidad no es diseño solo para las personas con discapacidad, sino también para los mayores de edad y las embarazadas. Las personas que construyen nuestra ciudad no saben qué tipo de discapacidad hay, ese es uno de los mayores problemas, hace falta una asesoría especializada", concluyó Juan Camilo Restrepo, líder social y analista de proyectos para personas con discapacidad en otro artículo del periódico El Tiempo donde comenta que no pensaron la ciudad para personas con discapacidad (Morales Escobar, 2014, Periódico El Tiempo).

El tercer artículo, realizado por Caracol Radio en 2012, narra una situación de protesta de personas con discapacidad física de Medellín que denuncian los problemas de acceso al transporte público, a través de Sociedad Accesible, un organización que agrupa a personas con discapacidad de Medellín; según Chavarría, vocero de dicha organización, la accesibilidad al transporte es un derecho transversal que permite ejercer plenamente otros y que se estaba vulnerando el cual está siendo vulnerado por los sistemas de transporte masivo que operan en la ciudad, agregó que después de 17 años persisten los mismos errores que hubo desde la creación del Metro de Medellín, y en vísperas de las inauguraciones del

Metroplús y la estación Sabaneta del Metro, la cual tampoco contó en su apertura con ascensor que beneficiara a las personas con discapacidad, ni tenía franjas táctiles para personas ciegas.

Como se refleja en los anteriores artículos existe una necesidad imperiosa de que el transporte público responda a las necesidades que surgen de la diversidad humana, debe prevenir y resolver la exclusión social, la discriminación e inadaptación que frecuentemente se asocian con una desventaja social, cultural, económica, familiar, escolar o personal. El sistema de transporte público urbano se convierte en el medio por el cual se accede a oportunidades sociales, económicas y culturales necesarias para consolidar un vínculo participativo dentro de la sociedad (Martínez Ortega, 2012).

Así mismo, los servicios de transporte públicos son ahora una necesidad humana básica para alcanzar la movilidad, sobre todo en entornos urbanos, donde caminar no se considera práctico debido a las largas distancias y las limitaciones de tiempo, convirtiéndose en una prioridad en la consolidación de las ciudades. Han de ponerse, entonces, al servicio de la sociedad unos sistemas de transporte accesible a cualquier persona que faciliten la movilidad y el acceso a múltiples dimensiones de la vida como los servicios básicos, de entretenimiento, vida social y económica, siendo pertinente recordar que *"a menudo el desplazamiento, el viaje, la esencia del transporte es más que el acto en sí de ir de un lugar a otro"*, el objetivo es hacer la vida más humana (Fundación ONCE & Fundación Arquitectura COAM, 2011, pp. 166) (la cursiva es mía).

El transporte público juega un papel clave en cómo se forman las sociedades urbanas modernas. Las políticas en las que se fundamenta el transporte público urbano deben ser: accesibilidad, sostenibilidad, desarrollo económico y equidad social (Molinero & Sanchez, 2002, citado en Martínez Ortega, 2012). Uno de los desafíos actuales para los estudios sobre movilidad y transporte en América Latina es el de adoptar un enfoque multidimensional de la movilidad, que trascienda la noción más estrecha de desplazamiento o viaje y que, a la vez, permita integrar este tema a la discusión más general acerca del efecto de la movilidad sobre la pobreza y la exclusión social (Hernández, 2012).

4. Marco Teórico

4.1. Normativa para Accesibilidad al Transporte

Colombia es un estado social de derecho, guiado por principios de igualdad, orden y justicia para *todos* y, aunque se estableció tardíamente, existe un marco legal que incluye la condición de discapacidad que puedan tener sus ciudadanos. En este capítulo se recopila el marco legal de apoyo de la discapacidad en relación a la accesibilidad al transporte, aclarando que éste es tan amplio que sólo se incluirán las más pertinentes a los objetivos.

Para visualizar el panorama, es primordial iniciar por referirse a los documentos internacionales que contienen los principios rectores de las políticas orientados a la protección de los derechos de personas con discapacidad; entre estos se pueden hallar la declaración universal de los derechos humanos de la ONU (1948), el programa de acción mundial para personas con discapacidad (ONU, 1982), la convención sobre los derechos de los niños (ONU, 1989), la declaración de Cartagena de Indias sobre políticas integrales para las personas con discapacidad en el área Iberoamericana (1992), las normas uniformes sobre igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad (ONU, 1993), la declaración de Salamanca y la convención internacional sobre los derechos de las personas en situación de discapacidad (ONU, 2006).

En Colombia, solo a partir de la constitución del 1991, se efectuó la incorporación de normativas para la protección de los derechos de la población con discapacidad.

Como se mencionó antes, en la constitución política se describe a Colombia como "un estado social de derecho, fundado en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que lo integran y en la prevalencia del interés general"; además manifiesta que "...todo colombiano puede circular libremente por el territorio nacional con las limitaciones que establezca la Ley", y que en esta vía "...le corresponde al estado proteger, especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física, mental y/o sensorial se encuentren en circunstancias de debilidad manifiesta y sancionará los abusos y maltratos que contra ellas se cometan"; también se compromete a "adelantar una política de

prevención, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieren".

Posteriormente, la construcción de la Ley 371 de 1997 ha sido un logro importante en la protección de las personas con discapacidad, en la cual se establecen mecanismos de integración social ocupándose de asuntos como la prevención, la educación, la rehabilitación, la integración laboral, el bienestar social y la accesibilidad. Esta ley aporta en la puntualización de los derechos de las PcD y establece obligaciones y responsabilidades del Estado, en sus diferentes niveles, para que las personas que se encuentren en esta situación puedan alcanzar "... su completa realización personal y su total integración social...".

De la misma forma se generó, por parte del gobierno nacional, el documento CONPES 166 del 9 de diciembre de 2013 que somete a consideración el rediseño de la política pública de discapacidad establecida en el documento CONPES 80 de 2004; en este se precisan los compromisos necesarios para la implementación de dicha política y definen los lineamientos, estrategias y recomendaciones que, con la participación de instituciones del Estado, la sociedad civil organizada y la ciudadanía, permitan avanzar en la construcción e implementación de la Política Pública de Discapacidad e Inclusión Social - PPDIS.

También, es pertinente tomar en cuenta la Ley 1346 a través de la cual se corrobora la adhesión del Estado colombiano a la convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad, adoptada por la asamblea general de las Naciones Unidas en diciembre de 2006. De manera puntual, y de acuerdo con los objetivos de la investigación, las siguientes son las normativas más específicas en materia de accesibilidad al transporte, como lo es la Ley 105 de 1993 que establece que el transporte en su carácter de servicio público, está encaminado a garantizar la movilización de personas o cosas por medio de vehículos apropiados a cada una de las infraestructuras del sector, en condiciones de libertad de acceso, calidad y seguridad para los usuarios.

En esta vía, encontramos también el decreto presidencial 1660 de 2003 que "reglamenta la accesibilidad, a los modos de transporte, de la población en general y en especial de las personas con discapacidad" y la resolución 4659 de 2008 emitida por el Ministerio de Transporte y que adopta medidas en materia de

accesibilidad a los sistemas de transporte público masivo municipal, distrital y metropolitano de pasajeros.

Adicional a esto existen Normas Técnicas ICONTEC para la accesibilidad, las Normas son 4139, 4140 a 4145, 4201, 4339, 4279 y 4407, las cuales definen cuales son las características y elementos que deben estar presentes en la accesibilidad al medio físico y a los vehículos que prestan servicio para transporte público para satisfacer las necesidades de todas las personas incluidas aquellas con movilidad reducida.

Existen documentos que han logrado ser de importancia como lo son el Libro Verde, el Libro Blanco de España y el manual de accesibilidad al espacio público y al transporte elaborado por la Universidad Nacional para el Fondo de Prevención Vial, estos tienen el objetivo de establecer parámetros adecuados para nuestro medio, con lo cual se pueda implementar la accesibilidad en el espacio físico público tendiendo a lo dispuesto en la normatividad.

Como se puede evidenciar, es notable que la población discapacitada está protegida, desde la normatividad internacional y colombiana, a través de leyes y decretos que reglamentan la integración social, pero que incluso a nivel mundial la realidad es diferente ya que esta normativa, en su mayoría, no se cumple aun, afectando la calidad de vida de las personas con discapacidad.

Por lo tanto, el panorama de la accesibilidad para personas en situación de discapacidad en Colombia es paradójico, pues si bien se ven algunas acciones orientadas a buscar solución definitiva e integral en el entorno urbano y social en general, estas acciones, no han logrado subsanar errores cometidos en el pasado, sobre todo en los sectores de la construcción y transporte urbano (Martínez Ortega, 2012).

Apesar de lo anterior, el Estado no sólo desarrolla normativas, también promueve el estudio, diseño, consolidación y operación de acciones para aumentar la calidad de vida de la población con discapacidad, velando primeramente por satisfacer los derechos humanos de los mismos. Estas acciones se han ejecutado a través de un cambio en el enfoque desde el cual intervienen; un enfoque de derechos que busca superar las políticas centradas en la identificación y satisfacción de las necesidades básicas de la población beneficiaria, y reemplazarlas por unas basadas en el reconocimiento de que toda persona es titular de unos derechos inherentes. El objetivo ya no es la satisfacción de necesidades, sino la realización

de derechos (Principios del enfoque de derechos, Naciones Unidas (2003) en República de Colombia, 2013).

Un avance que vale mencionar es la creación del Sistema Nacional de Discapacidad - SND, organizado por la Ley 1145 de 2007 como mecanismo que busca garantizar la articulación de las políticas, los recursos y la atención a las PcD en el nivel nacional y territorial, optimizando los recursos y organizando la oferta de programas y servicios. El desarrollo normativo hasta el momento planteado ha facilitado la materialización de la política pública creada desde la mirada del enfoque de derechos que contribuya a la "equidad en la distribución de los beneficios, entendido como el derecho a la habilitación/rehabilitación integral, derecho a la salud, derecho a la educación, derecho a la protección social, derecho al trabajo, **a la accesibilidad, al transporte**, a la información y telecomunicaciones, a la cultura, a la recreación y al deporte a la vivienda, a la participación en la vida política y pública entre otros, orientados al mejoramiento de las capacidades de las personas y la ampliación de sus oportunidades"(República de Colombia, 2013).

También, el objetivo de este enfoque es expandir las libertades humanas a partir de la expansión de las opciones que las personas tienen para vivir, y de esta forma también las sitúa como agentes activos que hacen parte del cambio y lo hacen definitivo; se sitúan a las personas en el centro de procesos como la movilidad. El ya mencionado enfoque de derechos incluye el fomento de un entorno físico y social adecuado que permita la realización de los individuos, lo cual implica que éstos tengan garantizados los medios necesarios para hacer uso de sus capacidades.

De este modo, y como se puede evidenciar al considerar las modificaciones de enfoque de derechos, a partir del cual se ha construido la normativa de discapacidad- la conceptualización de las diferentes realidades constituyen una herramienta importante para una construcción ajustada de estrategias y planes de intervención de dichas realidades.

Tras lo anterior es posible retomar la afirmación de Munk (2009) en Martínez Ortega (2012) en la que refiere el hecho de que aún falta mucha exploración de los motivos por lo que algunas comunidades no pueden hacer uso – pleno- de las oportunidades ofrecidas por los servicios de transporte a pesar de la creación de normativa y política pública que, se supone, contribuye a ello; y con esta afirmación en mente se continua desarrollando el presente trabajo de investigación.

4.2. Accesibilidad y Metro de Medellín

Primeramente se debe llamar la atención en un asunto que se considera particular sobre la transformación arquitectónica en pro de la accesibilidad y la inclusión: ésta es poco mencionada en documentos del Metro o la alcaldía de Medellín, incluso en medios de comunicación a pesar de ser temas importantes planteados de manera reiterativa por las administraciones municipales y la empresa del Metro. Sin embargo, sólo por plantear una respuesta, esto puede deberse al gran impacto que continua teniendo el poco conocimiento de las normativas sobre la accesibilidad, y la realidad de las diversas condiciones humanas, al momento de diseñar el Metro que a pesar de que se han realizado intervenciones continua siendo un tema espinoso.

Tras lo expuesto en el capítulo anterior es posible concordar con la afirmación de Church, Frost, & Sullivan (2000) en Martínez Ortega (2012) la cual refiere un punto importante en la temática: la disponibilidad del transporte público no reduce necesariamente las condiciones inaccesibles de transporte a ciertos individuos o grupos. Así, por años las personas con discapacidad física, específicamente, han enfrentado dificultades para la libre movilidad ya que el sistema de transporte de nuestro país no es accesible teniendo consecuencias directas en el acceso a los servicios de rehabilitación, a la educación y al trabajo, conllevando a una disminución automática en la calidad de vida de esta población (Martínez Ortega, op. cit., pp2).

De manera que, la ciudad de Medellín ha sido pionera en la consolidación de un sistema de transporte público como derecho fundamental de todos los ciudadanos, quienes ahora tienen a su favor el Metro,

Metrocable, Metroplus, Tranvía y EnCicla pero que el Metro como columna vertebral de dicho sistema (líneas A y B) no fue construido bajo una normativa de accesibilidad y mucho menos con una conciencia humana de las condiciones particulares de un porcentaje de ciudadanos.

En esta dirección, el Metro de Medellín se ha hecho partícipe de las estrategias propuestas por el Estado, en especial en la última década y se presenta como una institución a la cual le "...interesa ser más que un transporte que mueve pasajeros de un lugar a otro; le apuntamos a ser una forma de vida, un espacio para el encuentro social y cultural. De ahí que en nuestras estaciones los usuarios encuentren oportunidades para deleitarse con el arte y la cultura, así como para ampliar sus conocimientos" (Metro de Medellín Ltda., 2013, pp. 6). Hallar información sobre el Metro, Líneas A y B, resulta en general complejo ya que el Metro salvaguarda su información, aún más si a esto se añade que hasta hace no mucho se puso atención a la problemática de la accesibilidad e iniciaron acciones al respecto para las PcD.

Por otro lado, la definición de accesibilidad le otorga un rol relevante a nociones tales como derecho, ejercicio de la ciudadanía o inclusión. En última instancia, lo que se destaca es la naturaleza pública de la movilidad y la accesibilidad, reconociéndose el hecho de que se trata de un bien que debería ser protegido por el conjunto de la sociedad (Hernández, 2012, pp.119). Miralles y Cebollada (2003) citados en Hernández (2012, pp.119) afirman que la accesibilidad "hace referencia a la facilidad con que cada persona puede superar la distancia que separa dos lugares y de esta forma ejercer su derecho como ciudadano (...) la accesibilidad, además de una dimensión territorial, también es una característica individual con relación al número de opciones que tienen los diferentes ciudadanos para acceder a los lugares y a las actividades".

El concepto de accesibilidad sugiere una vinculación con nociones como bienestar y equidad. Respecto a ello, el Metro describe las políticas de inclusión diciendo que buscan "...garantizar que las poblaciones menos favorecidas tengan acceso igualitario al servicio, promoviendo la equidad social. Además se brindan garantías de accesibilidad a personas con movilidad o comunicación reducida" (Empresa de

Transporte Masivo del Valle de Aburrá, s.f.). El concepto de inclusión social lo anudan al concepto de Movilidad Sostenible donde se tuvo en cuenta la inclusión de las personas con movilidad reducida. Expresan además que: las estaciones cuentan con ascensores y plataformas y poseen una señalética especial de orientación con piso podotáctil para el desplazamiento de personas con discapacidad visual, taquillas para personas de talla baja y apoyos isquiáticos (Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá, 2014. *Nuestro Metro* (2013-2014), pp.72).

Pero la implementación de estas ayudas técnicas solo se realizó hasta el año 2003, tras 8 años de prestar su servicio, cuando se inauguró la primera solución de acceso al Metro para personas con movilidad reducida en la estación San Javier. En un esfuerzo conjunto con la Alcaldía de Medellín se instalaron nuevos ascensores en 11 de las 28 estaciones del Metro. (Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá, 2014, *Nuestro Metro*, pp. 26).

No obstante, este fue solo el inicio en la construcción de una Medellín con mayores espacios para las personas con discapacidades temporales y permanentes, para lo cual trabajan autoridades municipales y constructoras; para ello se han instalado ascensores, plataformas, rampas y sistemas para la lectura en braille no sólo en el Metro y Metroplús, también en edificaciones públicas, instituciones



Tomada de la publicación "Nuestro Metro", 2013- 2014.

educativas y espacio público. Como se mencionó en el capítulo anterior, subsanar este error histórico es un proceso largo y costoso que debe hacerse por partes.

“En materia de discapacidad estamos 30 años atrás, si hacemos la comparación con otros países... Medellín nunca podrá ser una ciudad 100% accesible para los discapacitados porque en las laderas es

prácticamente imposible hacer las adecuaciones pertinentes por la cuestión de las pendientes, ya que estas pueden llegar a ser del 16% de inclinación y en una silla de ruedas se puede empujar con dificultad el 4%" comenta el concejal de Medellín Álvaro Múnera Builes en un artículo del periódico El Mundo (Olivares Tobón, 2009, El Mundo). Para lograr una transformación completa de ciudad para el beneficio de las personas con limitaciones se debe intervenir no sólo desde lo arquitectónico, ya que lo político, lo educativo y lo social también son ámbitos fundamentales, partiendo de que el pensar, el sentir y el actuar de las PcD respecto a las posibilidades que les brinda el entorno son trascendentales para el aprovechamiento y desarrollo de estas posibilidades.

Es entonces como el Metro, construido con normatividad de la constitución de 1886 en la cual no existía la preocupación por la movilidad de las personas con discapacidad, en la actualidad se ha convertido en un sistema de transporte público masivo que brinda importantes facilidades para esta población. Las plataformas, los ascensores o las rampas están presentes en las 28 estaciones que conforman las líneas A y B del Metro, de acuerdo a las posibilidades de cada estación. Jairo Gutiérrez Henao, profesional de gestión social y servicio al cliente del Metro de Medellín, comenta que “a raíz de la Ley 361 de 1997, el Metro se pone en la tarea de mirar cuáles adecuaciones se tienen que hacer para facilitar el acceso a los discapacitados” (Olivares Tobón, 2009, El Mundo).

Para alcanzar el actual nivel de accesibilidad la ciudad de Medellín invirtió en transporte en 2014 el 15,7% del total invertido del año, es decir, \$735.824 millones de los \$4,7 billones. En términos porcentuales, la inversión de la ciudad en transporte es la segunda, después de la inversión en educación, y desplazando a salud, que venía ocupando el segundo lugar en 2013. Después de Barranquilla (16%), Medellín es la ciudad –entre las principales- que más proporción de su inversión total al transporte en términos porcentuales; sin embargo, la ciudad es la primera si se mira la inversión per cápita en transporte, con \$301.429 per cápita (Medellín Como Vamos (MCV), 2014).

El conocimiento de las barreras arquitectónicas* y sus implicaciones en la cotidianeidad de las personas con movilidad reducida constituye un punto de partida para conocer otras realidades alternas, posibilitando incluso la elaboración de políticas eficaces con el fin de aumentar la accesibilidad. Es una época en que se habla y se escribe en forma abundante de la "calidad de vida" ...; una era en que se discute mucho acerca de crear espacios amigables para el ser humano en general; por lo tanto... ¿no es tiempo, entonces, para que una disciplina como la psicología-conjuntamente de la mano de la arquitectura y el urbanismo- dé el paso para comenzar a poner en práctica las buenas ideas en torno a la ya mentada "calidad de vida" que deseamos para todos, así como los predicamentos de igualdad, inclusión y de oportunidades para cada uno de nosotros? (Lotito, 2009, citado en Lotito Catino & Sanhueza, 2011).

En términos generales y de acuerdo con la revisión de la literatura se ha profundizado de forma más específica en el análisis de la accesibilidad y su interacción con rasgos socioeconómicos.

“Vale mencionar que uno de los componentes que sobresalen de esta literatura es la identificación de minorías excluidas de la movilidad. Es así que varios estudios hacen marcado hincapié en colectivos específicos, como los inmigrantes o los sectores ubicados en los estratos sociales más bajos. Asimismo, algunos de los factores de exclusión incluyen temas como competencias lingüísticas, que dan la pauta de una exclusión preexistente y bastante extendida. En el caso de América Latina, el estudio de la accesibilidad y la movilidad trasciende la atención a minorías excluidas, en tanto la presencia de situaciones de pobreza y factores asociados a ella es mucho más masiva. Lo mismo podría decirse de la dependencia de amplios estratos de la población respecto del transporte público, situación que continúa siendo masiva en nuestro continente”(Corporación Andina de Fomento, 2009a, 2009b, citado en Hernández, 2012, pp.121).

*Por "barrera arquitectónica" debe entenderse todo obstáculo que entorpezca, impida o simplemente dificulte a las personas con discapacidad (o de la tercera edad) su libre desplazamiento en lugares de uso público, sean éstos espacios exteriores o interiores, o bien, que obstaculicen el uso de servicios comunitarios (Comisión de Cultura del Colegio de Arquitectos de España, 1976 en Lotito Catino & Sanhueza, 2011)

Los estudios que se han tomado como referencia para esta investigación (Alcalá & Scornik(2015); Avellaneda & Lazo (2011); Dávila (2012);Fundación ONCE (2009); Fundación ONCE & Fundación Arquitectura COAM (2011); (Hernández, 2012), Herrera Rodriguez (2012);Lotito Catino & Sanhueza (2011) y Leibler & Brand (2012)*han investigado el transporte público y sus características relacionadas con: movilidad y accesibilidad; movilidad y exclusión social; movilidad, desigualdad y pobreza; accesibilidad, movilidad y bienestar; accesibilidad universal, arquitectura y urbanismo para la inclusión;la inclusión social de una comunidad a partir de una perspectiva de adecuación urbana (Metrocable línea J); las barreras arquitectónicas como un desafío para la inclusión; y la redefinición de la noción de periferia mediante el proyecto Metrocable línea K y los impactos en la inclusión social de una comunidad, respectivamente a cada estudio.

A pesar de los aportes de los anteriores estudios, estos no cuentan con una metodología direccionada a explorar la vivencia del individuo (parte de una comunidad) respecto a la accesibilidad y la inclusión en los medios de transporte; de modo similar, aunque existen estudios sobre el sistema Metrocable, no se han hallado estudios acerca de las líneas A y B del Metro -construida hace ya 20 años-, a parte de los consultados en las oficinas de la empresa que informan sobre los resultados de la evaluación de sus características arquitectónicas con el objetivo de evaluarlas y realizar futuras intervenciones para la accesibilidad de personas con discapacidad.

De los estudios referenciados en esta investigación, se destaca el realizado por Martínez Ortega (2012), un estudio completo en tanto se ocupa detalladamente del aspecto teórico, en tanto la accesibilidad en el transporte público, y lo aplica en las opiniones de los usuarios -y no usuarios- con discapacidad física. Fue realizado en la ciudad de Bogotá (Colombia) como tesis de Maestría en Ingeniería de Transporte. A pesar de que los objetivos planteados y en la metodología no se refieren a la repercusión que tiene la accesibilidad al transporte sobre la experiencia de inclusión social de las personas con discapacidad física, la autora dedica un oportuno interés a la temática de inclusión.

*Este estudio ha servido de referencia pero no ha sido citado.

Para el desarrollo del estudio se tomó información de primera para identificar las condiciones socioeconómicas y de vivienda de las personas en condición de discapacidad, de la misma manera se identificaron las condiciones de los viajes que realizan estas personas y la percepción del transporte público actual, junto con las expectativas de un sistema de transporte mejor. En los resultados, los principales problemas identificados por los usuarios de transporte público en condición de discapacidad corresponden a la congestión de usuarios en los buses, la falta de adaptación de los vehículos, y la intolerancia de los otros usuarios con quienes comparten los servicios, y es aquí donde aparece el componente más relevante para el presente estudio, el social.

También se resalta el trabajo realizado por Hurtado Floyd et al. (2012) en su estudio en la ciudad de Cali (Colombia), enfocado en el problema de la movilidad personal, delimitado a deficiencias en la movilidad de miembros inferiores, con la construcción y aplicación del instrumento de consulta con participación interdisciplinaria: ingenierías, terapia ocupacional, psicología y diseño industrial.

Este estudio incluye información directa de las PMR sobre las barreras del entorno que afectan su movilidad e inclusión social donde

“el 62% de los encuestados expresó que tenía limitaciones al desplazarse como pasajero en medios de transporte público. En promedio, a un 82% de las personas les gustaría mejorar su forma de desplazarse y en razón de esta preferencia, el 56% indicó que mejorar su movilidad le permitiría participar en más actividades. En lo que respecta a la vida comunitaria, social y cívica, el 67% de los encuestados manifestó que tenía algún nivel de dificultad para disfrutar del derecho al entorno físico, la información y la comunicación; de este porcentaje, un 73% lo expresó debido a la falta de accesibilidad; el 63% advirtió restricciones para sentirse en igualdad de oportunidades, principalmente por la percepción de discriminación por parte de las personas sin limitaciones (59%).

El solo hecho de obtener un producto de apoyo para la movilidad no es garante de inclusión; resaltando que es necesario recordar que la persona con discapacidad se encuentra en un macrosistema cuyo ambiente ecológico abarca mucho más allá de su situación inmediata, y este

contexto más amplio remite a las formas de organización social, sistemas de creencias y estilos de vida que prevalecen en cada cultura o subcultura. De este modo, involucrarse en situaciones vitales no solamente depende de los desplazamientos, sino también del entorno en que se desempeña la persona” (pp.233-234).

El estudio concluye, además, que

“Las barreras de accesibilidad física reducen la autonomía en la movilidad de las personas con discapacidad, puesto que hacen indispensable la colaboración de otros individuos para contrarrestarlas... indicando que es necesaria la participación de la sociedad para facilitar las actividades de movilidad de las PcD. Lo anterior sugiere que se debe trabajar con la ciudadanía en aspectos educativos para favorecer la inclusión” (pp. 234).

Por lo anteriormente mencionado, el conocimiento de las experiencias de las personas con movilidad reducida, entre y ante los diversos elementos que dificultan la accesibilidad al Metro como sistema de transporte público, se convierte en una base importante para la creación de estrategias integrales para disminuir las barreras y mejorar la calidad de vida tanto de los PMR como de la población en general. El presente estudio se basa en este supuesto y apunta a realizar una descripción de la experiencia cotidiana de los individuos pertenecientes a la comunidad con limitaciones físicas.

Teniendo en cuenta esto se decide llevar a cabo una investigación documental con estudio de caso del Metro de Medellín, que permita abordar un tema como el de la accesibilidad al mismo, tema de importancia para la inclusión de PMR. Dadas las características de este medio de transporte y el modelo que se instaura para otras ciudades del país es relevante considerar las condiciones arquitectónicas para la accesibilidad que ofrece para las PMR y contrastarlo con las experiencias de algunos de los usuarios que más necesidad tienen de que se desarrolle una ciudad accesible, las PMR.

El estudio se realiza revisando las transformaciones del METRO, contrastando con aspectos experienciales de los usuarios respecto a los mismos, asunto que no reportan las investigaciones que se han encontrado, como se mencionó arriba. Partiendo del contraste de la información documental

con la experiencia de los usuarios se presentarán resultados y conclusiones que aporten a la futura creación de estrategias integrales que potencialicen la accesibilidad al Metro y así se favorezca la calidad de vida de los ciudadanos.

La accesibilidad al sistema de transporte público es compleja a nivel mundial; existen múltiples factores que pueden incidir en ella, como lo reportan los estudios mencionados y otros no considerados, pero no menos importantes. Así, resulta pertinente que se identifiquen los factores que los usuarios del sistema Metro, líneas A y B, reportan como favorecedores u obstaculizadores de una accesibilidad e inclusión efectivas y cómo ésta los vive para generar estrategias oportunas y eficaces para intervenir dichas temáticas.

La intervención de la estructura arquitectónica del Metro en sus líneas A y B, debe y deberá propender por permitir la satisfacción de las necesidades y deseos de desplazamiento de las personas, de forma autónoma; además este sistema debe cumplir criterios, no sólo relacionados con la eficacia de los servicios en cuanto a su funcionamiento operacional (tiempos de viaje, frecuencias en que se accede, etc.) sino también debe ser eficiente socialmente en el servicio que presta; debe permitir acceder en igualdad de condiciones a los equipamientos y servicios existentes. Un transporte público accesible debe lograr que todas las personas incluyendo las personas con discapacidad completen la cadena de transporte sin que existan eslabones perdidos (Vega Pindado, 2006, citado en Martínez Ortega, 2012, pp.6)

Bajo este postulado, en la presente investigación se pretende abordar al individuo, profundizando en experiencias personales que permitan identificar aquellas situaciones y/o características que son la base, o el resultado, de un proceso de transformación arquitectónica que propende por la accesibilidad. Como se mencionó antes, no se hallaron estudios acerca de la experiencia de los PMR en tanto su inclusión al sistema de transporte público, por lo que el conocimiento de los procesos de transformación arquitectónica de este sistema y su repercusión en la cotidianeidad de estas personas es escaso. Se han hallado pocos antecedentes que, según sus conclusiones, apunten a los objetivos del presente estudio; no

se encontraron investigaciones sobre el proceso de transformación arquitectónica de las líneas A y B del Metro desde una perspectiva de la inclusión, aun menos que estuvieran contrastadas con las experiencias de los individuos, narrada por los mismos.

Todo lo anterior nos lleva a la formulación de la pregunta de investigación: ¿Cómo las transformaciones arquitectónicas del Metro de Medellín, línea A y B, inciden en la experiencia de accesibilidad e inclusión de los usuarios con movilidad reducida?.

4.3. Discapacidad y Accesibilidad al Transporte Público en la Ciudad de Medellín:

Caso Metro

“Los servicios de transporte con accesibilidad universal se iniciaron, en Europa y en América del Norte, a principios de los años setenta, como sistemas separados especializados para personas con discapacidades; para finales de esa década muchos países construyeron nuevos sistemas de transporte- especialmente ferroviarios -incorporando parámetros de accesibilidad. Así sucedió en Lille y Grenoble, en Francia; Newcastle upon Tyne y Manchester, en Inglaterra; Washington, Atlanta y San Francisco, en los Estados Unidos. En Europa y en Estados Unidos, las investigaciones sobre accesibilidad pasaron por diversas fases parcialmente superpuestas. Desde el final de los años sesenta hasta el final de los setenta, las investigaciones tendieron a concentrarse en las necesidades de las personas con discapacidades físicas, identificando cualitativamente los obstáculos físicos y sociales en los viajes”(Aabt Associates Inc. 1969; Stahl et al. 1993, citado en Martínez Ortega, 2012, pp.46).

En cambio, la preocupación por la accesibilidad es parcialmente reciente en Colombia. El interés por la discapacidad no está muy alejado de la realidad temporal de la accesibilidad.

“En efecto, sólo a partir del último censo se pregunta, de una manera global, sobre algunos tipos de deficiencia. Esta situación se aleja de las recomendaciones de las Naciones Unidas, que prescribe ahondar en el tema, con el objeto de disponer de buena información sobre la prevalencia y distribución a nivel nacional, regional y local de las diferentes manifestaciones de la discapacidad de la población” (Vejarano, 2000, pp.2).

Ahora bien, a nivel mundial, el concepto de discapacidad ha evolucionado a través del tiempo, trascendiendo en diferentes modelos que han caracterizado y determinado visiones y marcos de actuación frente a la población con discapacidad. Martínez Ortega (2012) comenta que "la discapacidad ha existido como la interacción entre una deficiencia, la interpretación de la sociedad sobre esa deficiencia y el contexto político y económico amplio de la discapacidad" esto, según la aclaración que esta autora cita de Braddock y Parish (2001, pp.11).

Es así como se identifica un primer modelo, el médico biológico que considera que la persona con discapacidad posee un problema individual centrado en una alteración corporal que requiere cuidados médicos y que la lleva a asumir un papel de paciente. Un segundo modelo que se desarrolla es el social, donde la discapacidad no es un atributo de la persona, sino un complejo conjunto de condiciones creadas por el entorno (República de Colombia, 2013), al que se adhiere el anterior planteamiento de Braddock y Parish.

La CIF, se adhiere a un marco conceptual que toma ambos modelos y plantea que la interacción dinámica entre las condiciones de salud (personal) y los factores contextuales (ambientales) comprenden lo que es el funcionamiento y la discapacidad. El término genérico "discapacidad" abarca todas las deficiencias, las limitaciones para realizar actividades y las restricciones de participación, y se refiere a los aspectos negativos de la interacción entre una persona (que tiene una condición de salud) y los factores contextuales de esa persona (factores ambientales y personales) (Leonardi M et al. en OMS, 2011, pp.4). Además de esto, se ha desarrollado un modelo universal planteando que la discapacidad no

es una característica diferenciadora sino una condición humana y como un hecho universal las iniciativas públicas deben dirigirse a toda la población.

Gracias al denominado modelo biopsicosocial que integra los modelos médico y social, como lo evidencia la CIF, se puso énfasis en las políticas y normativas como fundamentos para asegurar la eliminación de barreras físicas que permitieran la participación de personas con discapacidad en la vida comunitaria en términos de igualdad. Así mismo, este modelo piensa a la persona con limitaciones como un agente activo dentro de los procesos y así se ha potencializado su participación generándose menores evaluaciones y transformaciones de las políticas y prácticas existentes al respecto de la población.

Así, el modelo biopsicosocial refiere que los niveles biológico, personal y social sustentan la discapacidad, y busca que se desarrollen políticas e intervenciones integrales que incidan en cada uno de los niveles. Se facilita además, gracias a esta visión integradora, el establecimiento de una diferenciación entre los distintos componentes de la discapacidad, por ejemplo entre las deficiencias, las actividades personales y la participación en la sociedad, lo cual nos clarifica la naturaleza de las actuaciones que son requeridas y los niveles a los que dichas actuaciones han de estar dirigidas (OMS, 2001, pp.8).

La OMS promulgó en el 2001 la CIF, en la que se establece: “Discapacidad es un término genérico que recoge las deficiencias en las funciones y estructuras corporales, las limitaciones en la capacidad de llevar a cabo actividades y las restricciones en la participación social del ser humano” (Egea García, C., & Sarabia Sánchez, A., 2001, pp. 19). Así, la discapacidad representa las alteraciones en el funcionamiento del ser humano considerando que este funcionamiento es producto de la interacción del individuo con el entorno en el que vive y se desarrolla. En esta interacción aparecen factores que capacitan o discapacitan al individuo para participar o desarrollar actividades en sus contextos; estos factores de transición incluyen estilos de vida, comportamientos y los diferentes tipos de ambientes (Brandt y Pope, 1997, en Gómez Acosta & Cuervo Echeverri, 2007).

Existe una amplia discusión sobre el modelo adecuado tras el cual se caracterice la discapacidad, lo que hace compleja una conclusión contundente sobre esta temática; aun así, teniendo en cuenta las convenciones internacionales y las consideraciones referidas en las normativas colombianas se utilizará la definición propuesta por la OMS (2014) en la Convención sobre los Derechos de las PcD, donde reconoce que

la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Vale la pena sumar a esta discusión, sobre la definición del concepto discapacidad, la observación que hacen Gómez Acosta & Cuervo Echeverri (2007) citando a Mitra (2005) en su estudio "Conceptualización de discapacidad: reflexiones para Colombia"

Definir discapacidad es un ejercicio complejo y controversial (Mitra, 2005, 2006; Thomas, 2004; Jayaprakash, 2005; Willians, 2003; Altman, 2003; Fox, Kim y Ehrenkrantz, 2002; Fox y Kim, 2004; DFID, 2000; Amudson, 2001; Shakespeare y Watson, 2001; Verbrugge, Merrill y Liu, 1999; Pfeiffer 1999; Kriegsman y Deeg, 1999; Cwikel, 1999; Joslyn, 1999; Mehlman y Neuhauser, 1999, entre otros) por cuanto la discapacidad en sí misma es heterogénea y existen muchos tipos de discapacidades y condiciones de salud similares que pueden afectar a las personas en formas distintas.

El ejercicio de rastrear y adherirse a una conceptualización de discapacidad resulta importante en tanto que a través del concepto se tejen implicaciones en los ámbitos político, social, económico y psicológico incidiendo directamente en la realidad de las personas con limitaciones.

Así, la Constitución Política de Colombia se apoya en la perspectiva de los derechos humanos para normatizar la accesibilidad, sostenida en los derechos fundamentales de: circular libremente por el territorio nacional (con las limitaciones que establezca la ley), el derecho a la recreación, la práctica del

deporte y el aprovechamiento del tiempo libre, y el derecho a la cultura, establecidos en los Artículos 20, 24, 52 y 70(República de Colombia, 2006).

La conceptualización de la discapacidad, entonces, no ha avanzado sola ya que en los últimos veinte años la accesibilidad se ha configurado como un bien público, como un derecho ciudadano por el cual **toda** persona tiene derecho a interactuar socialmente y a desarrollar sus aptitudes y potencialidades en las diversas esferas de la actividad cotidiana, y a hacer uso y disfrutar libremente de todos los servicios que presta y ofrece la comunidad, como evidenció en el primer capítulo (ver capítulo Normativa para Accesibilidad al Transporte).

Se entiende la discapacidad en la presente investigación, como una condición humana que todos podemos experimentar en un momento determinado a lo largo de la vida, por un deterioro de la salud, teniendo, entonces, algún grado de discapacidad. Bickenbach, Chatterji, Badley, Ustün(1999) coinciden en que la discapacidad no es, pues, la característica de algunos grupos sociales sino que se trata de una experiencia humana universal, un concepto dinámico bidireccional fruto de la interacción entre estado de salud y factores contextuales (modelo biopsicosocial)(Fernández-López, Fernández-Fidalgo, Geoffrey, Stucki, & Cieza, 2009).

Es importante además referir que la CIF abarca tres componentes esenciales: funciones corporales/estructuras, actividad y participación, integrados bajo los términos “funcionamiento”y “discapacidad“, que dependen de la condición de salud y de su interacción con factores contextuales estableciendo, a su vez, en qué medida un factor actúa como barrera o facilitador. Es, pues, una perspectiva corporal, individual y social. Para alcanzar este nuevo nivel de comprensión bastó con hacer virar el punto de atención desde la causa hacia el impacto. Con ello todos los estados de salud se colocaron en un mismo nivel, permitiendo su comparación mediante una métrica común. Por eso la CIF es un lenguaje común a todas las personas, a lo largo de toda la vida y que abarca por igual a todos los aspectos de la misma. Esta clasificación es útil para múltiples usos y sectores ya que establece un marco y

un lenguaje estándar para describir la salud y las dimensiones relacionadas con ella (Fernández-López et al., op. cit., pp. (175-177)).

El su Informe Mundial sobre la Discapacidad la OMS (2011) enfatiza en que

las personas con discapacidad son diversas y heterogéneas, pese a que hay visiones estereotipadas de la discapacidad que identifican a las personas en silla de ruedas y a algunos otros grupos "clásicos" como las personas ciegas o sordas. La discapacidad abarca desde el niño que nace con un problema congénito como puede ser la parálisis cerebral, y el soldado joven que pierde una pierna por la detonación de una mina terrestre, hasta la mujer de mediana edad con artritis severa o el adulto mayor con demencia, entre otros. Las condiciones de salud pueden ser visibles o invisibles; temporales o de largo plazo; estáticas, episódicas o degenerativas; dolorosas o sin consecuencias. Cabe advertir que muchas personas con discapacidad no se consideran a sí mismas como personas con mala salud. Así mismo, aunque la discapacidad se correlaciona con la desventaja, no todas las personas con discapacidad tienen las mismas desventajas.

Como resultado de lo expuesto en este capítulo no se realizará la descripción que suele hacerse sobre "los tipos de discapacidad" ya que si se define la discapacidad como una interacción, ello significa que la discapacidad no es un atributo de la persona, y su condición de salud sea esta cual sea, tendrá un comportamiento particular y siendo así, es el ambiente en que vive una persona en el cual deben centrarse mayores esfuerzos, ya que es este el que repercute sobre la experiencia y el grado de discapacidad al generar barreras que impiden la participación y la inclusión (OMS, 2011).

Ahora bien, las experiencias que se tienen en cuenta para el presente análisis son las de los usuarios del sistema Metro que presentan condiciones físicas particulares que puedan dificultar el acceso al sistema Metro, líneas A y B, por las condiciones arquitectónicas de éste, condiciones como ser usuario de silla de ruedas o de bastón esto, en consonancia con la CIF y el Informe Mundial sobre la Discapacidad de la

OMS, dado que estas personas (como todas las demás bajo sus condiciones humanas) se pueden enfrentar a tres tipos de barreras que obstaculizan su vida: barreras sociales, barreras culturales y barreras físicas.

Las barreras físicas, arquitectónicas y espaciales, son las más visibles y excluyen a las personas en situación de discapacidad de la vida activa de la sociedad y por ello se estudia la accesibilidad arquitectónica del Metro de Medellín y su repercusión en la experiencia de las personas con movilidad reducida. Entre las barreras físicas que pueden existir se encuentran puertas demasiado estrechas para que pase una silla de ruedas, escaleras inaccesibles en edificios, autobuses y trenes y teléfonos a una altura inaccesible (Discapacidad Colombia, 2005).

Es importante analizar cómo la disminución de barreras arquitectónicas del sistema Metro, líneas A y B, influye en la accesibilidad de los individuos, y si constituyen factores contextuales positivos para el adecuado funcionamiento humano independientemente de la presencia de la discapacidad. La cadena de transporte no es plenamente accesible a causa de la existencia de barreras que impiden la consecución de los objetivos de muchos ciudadanos.

Las personas con discapacidad sufren en mayor medida situaciones de inaccesibilidad ya que a sus limitaciones físicas, sensoriales o intelectuales individuales se añaden las barreras ambientales o interactivas (Instituto Universitario de Estudios Europeos, 2003, citado en Martínez Ortega, 2012). La persistencia de estereotipos negativos del entorno relativos a la menor capacidad de las personas con discapacidad para hacer frente a los retos frena, en términos generales, su desarrollo (Rodríguez, Suso, Vázquez, & Velasco, 2013).

Las nuevas formas de convivencia exigen espacios urbanísticos o arquitectónicos adecuados a las necesidades de los diferentes grupos de población, de tal manera que puedan acceder a los diversos espacios de forma autónoma, segura y confortable, para construir una ciudad de todos y para todos (Fernández, García Milá, Juncá Ubierna, de Rojas Torralba, & Santos Guerras, 2005).

“Todo lo anterior significa que necesitamos generar ya no políticas y normativas, sino mayores niveles de compromiso, voluntad y esfuerzos reales para lograr los cambios que nuestros compatriotas discapacitados esperan y requieren de nosotros. La responsabilidad principal queda, entonces, en manos de nuestra sociedad. No hay tiempo ni espacio para más esperas y nuevas decepciones” (Lotito Catino & Sanhueza, 2011, pp. 11).

4.4. Inclusión Social/ Exclusión Social y Transporte

Respecto a la discapacidad se han generado políticas, normativas e intervenciones que posibilitan una mejor calidad de vida. En este sentido y teniendo en mente que la discapacidad, en sus diferentes niveles, es universal como condición humana, estas intervenciones deben tener el matiz «todos». Así, no se trata de generar acciones específicas para personas con discapacidad sólo ante la necesidad de superar algún obstáculo específico, existente de antes sino de mejorar la calidad de vida, de manera general. La accesibilidad es uno de los ámbitos a intervenir, ella está implicada en toda la sociedad y en todos los lugares: en los espacios naturales, en los municipios rurales, en las grandes ciudades, en los medios de transporte, en la comunicación e información (Fundación ONCE & Fundación Arquitectura COAM, 2011). Lo anterior tiene intrínsecamente presente el concepto "inclusión social".

Al igual que sucede al intentar conceptualizar la discapacidad, se encuentra que respecto a la inclusión existe una discusión inacabada. Por ejemplo, la Unión Europea (2007) en Milcher & Ivanov (2008) define la inclusión social como

Un “proceso que asegura que aquellos en riesgo de pobreza y exclusión social, tengan las oportunidades y recursos necesarios para participar completamente en la vida económica, social y cultural disfrutando un nivel de vida y bienestar que se considere normal en la sociedad en la que ellos viven”.

Así mismo, y teniendo en cuenta los objetivos de la investigación "la Inclusión Social será entendida como todas aquellas acciones encaminadas a mejorar la situación de pobreza, desigualdad y dificultades sociales de un entorno en específico" (Herrera Rodriguez, 2012, pp. 9). En este caso, al investigar sobre el Metro de Medellín, líneas A y B, la accesibilidad será el constructo bajo el cual se realizará la indagación por la experiencia de inclusión social de las PMR usuarias de dichas líneas, permitiendo realizar una reflexión acorde con el objeto de esta investigación. Es importante recalcar, como lo menciona Herrera Rodriguez (2012) que estos no son los únicos aspectos que permiten el análisis de la Inclusión Social, ya que esto depende del enfoque que le desee dar el autor.

Las acciones encaminadas a la inclusión social tienen el propósito de fortalecer las relaciones sociales, y reducir la brecha de la desigualdad, garantizar la educación, la vivienda, la cultura, la participación y el respeto a nivel de toda la población; permitir el goce de espacios adecuados – como parques, centros de salud, vías de acceso-, sin discriminar y de calidad similar para toda la ciudad. Visto así, la inclusión puede ser evaluada al comparar las circunstancias de algunas personas o comunidades relativas a otras, en un determinado lugar y en un determinado momento y como un concepto normativo que pone énfasis en los derechos humanos de cualquier persona (Milcher & Ivanov, 2008), donde si no se equiparan estos derechos para todos los ciudadanos se estaría presentando la exclusión social.

Se han otorgado diferentes matices y significados al concepto exclusión social, encontrando, al igual que en la discapacidad, numerosas definiciones sobre el término. Este planteamiento se pone en evidencia cuando Jiménez Ramírez (2008) hace referencia a Rubio (2002) argumentando que: a pesar de la rápida divulgación del término, frecuentemente empleado tanto en el marco académico-científico como el político-institucional, lo cierto es que ni existe un consenso sobre su definición, ni se trata de un concepto radicalmente nuevo, aunque sí presenta unas características singulares. Según lo hallado en la revisión documental del estudio que nos ocupa, en la producción de conocimiento sobre inclusión y exclusión se presenta un fenómeno en el cual, si bien éste es muy usado, quienes hacen uso de él no suelen exponer a

lo que se refieren al emplearlo, haciendo más complejo llegar a un consenso y dificultando el avance del conocimiento del ámbito que se aborde bajo esta mirada.

Como se puede observar en los dos primeros capítulos (ver Normativa para Accesibilidad al Transporte y Accesibilidad y Metro de Medellín), el acceso al transporte público es un derecho humano y ciudadano que posibilita el desarrollo de la calidad de vida de las personas al poder acceder a los bienes y servicios de la ciudad y hacer parte activa de la sociedad. Con esto, cuando se presentan barreras de acceso al transporte público se entorpecen diversas áreas de la cotidianidad de las personas, limitando su inclusión a la sociedad y a todo lo que esta inclusión conlleva. Así, al centrarse en el problema identificado (la dificultad que pueden tener las personas con limitaciones físicas para la movilización en el transporte público, que no garantiza la accesibilidad de forma integral), se identifica la importancia de tener un acercamiento a dicho problema, de tal manera que se pueda aportar al conocimiento de cómo experimentan los individuos el transporte en cuanto a la posibilidad de ser generador de actos o procesos de inclusión.

Hay que recordar que no se puede asumir que la existencia de un sistema de transporte no significa mayor movilidad o accesibilidad, así mismo se puede decir que el hecho de que existan mayores niveles de accesibilidad al transporte no significa que éste sea incluyente socialmente, dado que la inclusión, al igual que la discapacidad, está permeada y depende en gran medida, de los comportamientos sociales que, lastimosamente, no avanzan al ritmo que lo hacen las conceptualizaciones y las estructuras físicas; la intervención en los procesos sociales requiere de trabajos profundos, de mayor compromiso, constancia y dedicación por parte tanto de los diferentes Entes del estado como de la sociedad en general.

Es entonces como las barreras sociales, actitudinales y de comunicación presentes en los espacios físicos se convierten en limitantes igual de poderosos como los arquitectónicos; entendiendo así por barrera social, actitudinal y de comunicación aquel hecho social que dificulta la interacción entre las personas. Los hechos sociales son definidos como aquellos "(...) modos de actuar, pensar y sentir externos al individuo, y que poseen un poder de coerción en virtud del cual se imponen a él(...)" (Durkheim, 1976

citado en Rodríguez et al., 2013)". La intervención social en el ámbito trabajado se debe atender desde la comprensión de estos hechos sociales, que son anteriores al nacimiento de un individuo y que por ellos son complejos de transformar; estos hechos son colectivos, forman parte de la cultura de una sociedad, y es también por ello que para transformarlos se requiere de compromiso y conciencia igualmente colectiva.

En este sentido, las barreras sociales, actitudinales y de comunicación que se pueden evidenciar en las experiencias de los entrevistados, y en la realidad cotidiana, vienen determinadas por la persistencia de estereotipos en nuestra sociedad en torno a las personas con discapacidad que, si bien van modificándose y superándose paulatinamente, pueden identificarse como la raíz de las demás barreras existentes. En definitiva, es la sociedad la que tiene que poner los medios para eliminar no sólo las barreras sociales, actitudinales y de comunicación, sino también las barreras técnicas, arquitectónicas y económicas y conseguir así una sociedad igual para todas las personas.

En cualquier caso, en el plano no teórico, en el de la vida real, todas estas barreras están interrelacionadas, tienen influencia unas en otras. Las barreras arquitectónicas, espaciales y técnicas son consecuencia de las barreras económicas y sociales. La superación de los obstáculos relacionados con la accesibilidad arquitectónica y técnica se materializará como consecuencia de un cambio de mentalidad en la sociedad, que es la que finalmente decide cómo, cuándo y dónde invertir –recursos económicos–(Rodríguez et al., 2013).

Es importante, pues, no caer en la “tentación” de pensar que los beneficios de la movilidad y la accesibilidad a ella, a través de los medios de transporte público, llega a todos por igual. En este sentido, Kaufmann (2002) plantea justamente que no se debe confundir entre una mayor velocidad de transporte y movimiento -como un imperativo de las sociedades modernas-, con que efectivamente ese sea un atributo de toda la población. En pocas palabras, el punto de partida para pensar en movilidad, accesibilidad y bienestar es que estas condiciones no pueden darse por establecidas, y que constituyen un atributo que no se distribuye de forma equitativa entre las personas y los hogares. Hay personas que tienen más posibilidades de moverse, libre, autónomamente y de ser incluidas, más que otras, y hay quienes

pueden hacerlo mucho más rápido que otros, hay quienes pueden hacerlo en mayores direcciones, y con más seguridad y comodidad, que otros.

Visto así, y como se evidenció anteriormente, la Administración Municipal y el Gobierno Nacional realizan acciones encaminadas a que las personas con limitaciones físicas puedan moverse sin ayuda distinta a la de sus equipos. Sin embargo, la falta de solidaridad social es una de las grandes limitantes con las que puede contar este proceso que apunta a la inclusión.

En esta vía, la empresa Metro realiza también acciones para la inclusión de la población con limitaciones físicas. Según una entrevista a Ramiro Márquez, anterior gerente de la Empresa Metro, realizada en 2013 por el Programa Medellín Como Vamos-MCV-, el sistema de Transporte del Valle de Aburrá

“está concebido, tanto en teoría como en práctica, como un sistema accesible para personas con movilidad reducida, al menos en los componentes operados directamente por el Metro. La accesibilidad de las personas con movilidad reducida es



la que se tiene más adelantada. Una de las estrategias del Metro para la inclusión de las personas con movilidad reducida es el cobro de tarifas diferenciales para las personas con discapacidad certificada. Todo esto se ha acompañado con campañas de educación y la contratación de guías con algún tipo de discapacidad. Además, el Metro ha establecido una mesa de trabajo con la Corporación Redis (Red de Decanos y Directores de Ingeniería de Sistemas y Afines) con el fin de hacer una validación de la funcionalidad de este tipo de adaptaciones”.



En el METRO ambas causan sensación. No es sino verlas llegar para que los auxiliares de la Policía que prestan servicio en el Sistema las llenen de atenciones tomando del brazo a Claudia para ayudarle a subir la escalera, caminar por la plataforma o subir al vagón.

72 | Nuestro Metro

En la revista Nuestro Metro, donde se informa sobre diferentes procesos y logros de la empresa en 2013 y 2014 se afirma que "todo el personal que trabaja en las estaciones tiene la disposición de facilitar el uso del Sistema de parte de los usuarios discapacitados" (Empresa Transporte Masivo Valle de Aburrá, 2014. Nuestro Metro, pp. 72)

Dicho antes, no es tan fácil hallar información

completa sobre procesos en el Metro que estén relacionados con la discapacidad y la inclusión de la población en estas condiciones; la información que la empresa pública no es mucha. Sin embargo, se halló la página web Mi Aporte Metro*, en la cual se ha publicado poca, pero pertinente, información sobre procesos en beneficio de la población con limitaciones (normalmente denominada "con discapacidad").

Esta información se puede resumir diciendo que al instalar ascensores y plataformas disposición de las personas con limitaciones (el metro las denomina equívocamente, en el artículo, como personas discapacitadas) e integrando a esta instalación la capacitación de guías educativos (de los cuales algunos presentan limitaciones) el Metro está siguiendo sus principios éticos de responsabilidad social y cumpliendo la legislación. El Metro se adhiere a la concepción de la discapacidad como una cuestión de derechos humanos, que no permite discriminación ni limitaciones sociales, económicas o físicas en la accesibilidad además se define como un posibilitador del disfrute de lo público, y concibiendo la Cultura Metro como elemento que transforma la colectividad. Se concluye en el artículo que con la instalación de

* Página web desarrollada por el Metro y dedicada a difundir su visión de lo que es, y cómo se lleva a cabo, la Movilidad Sostenible invitando a los ciudadanos a ser partícipes de ella.

plataformas móviles electromecánicas, rampas, rebajes, señalización y ascensores, en un 96% de las estaciones, la accesibilidad es un hecho.

La capacitación de personas con limitaciones como promotores educativos de la transformación arquitectónica del Metro hace parte del Plan Maestro 2006-2030 “Confianza en el futuro”. Estos promotores cumplen un papel pedagógico multiplicador orientado a sus semejantes sobre el uso, cuidado y operación de los ascensores, las plataformas electromecánicas y la tarjeta sin contacto; este proceso de capacitaciones ha materializado la oportunidad para algunos jóvenes a fin de demostrar con sentido humano que son y pueden ser útiles a la sociedad.

En la información publicada en la mencionada página se afirma que el acercamiento del Metro con la población “en situación de discapacidad” le ha brindado a la empresa la oportunidad de difundir sus proyectos y acciones a grupos educativos, entidades que reúnen a personas con movilidad reducida, adultos mayores y entes oficiales que velan por el bienestar de esta población en el Valle de Aburrá. Estas acciones no son dadas a conocer, y sería importante que lo hicieran. Se piensa necesario citar, explícitamente, esta afirmación que se hace en la página: “la vivencia de este proceso de sensibilización y socialización con la población en situación de discapacidad representa, además de un gran logro en materia de innovación, una reivindicación frente a las omisiones físicas e infraestructurales del pasado, y el reencuentro con la inclusión social y calidad de vida del presente”. Esta afirmación es una realidad, y tiene impregnadas buenas intenciones, pero cabe recordar que no se pueden dar por sentados los procesos en cuanto al desarrollo de la intervención en accesibilidad, discapacidad e inclusión.

La información publicada concluye con la explicitación de hechos que tienen impacto social a favor de la población “con discapacidad” como lo es el mejoramiento en la accesibilidad, movilidad y uso del sistema Metro, rompiendo barreras (físicas) y conectando a los usuarios con el Valle de Aburrá; nuevas posibilidades laborales y de formación; beneficio económico (tarifa preferencial, con menor costo); (mayor) autonomía en el desplazamiento; mejora en su autoestima; factor de inclusión social (no se explicita cual) y pasar de 4.000 viajes por mes a 12.000 de personas con limitaciones; esta última cifra

resulta una importante evidencia de las repercusiones positivas que tienen las transformaciones arquitectónicas y políticas en la población con limitaciones.

Ahora bien, como la inclusión de las personas con limitaciones hace parte de los errores históricos del Metro y subsanar este error es un proceso largo que debe hacerse por partes, este proceso debe dirigirse a transformar no sólo la arquitectura sino también sus políticas y programas, de forma profunda. Por ejemplo, la empresa Metro ha realizado algunas modificaciones a su reglamento permitiendo el ingreso de animales que estuvieran al servicio de los discapacitados, normativa que se extendió después para las mascotas también, bajo ciertas condiciones.

En suma, no se puede olvidar que la accesibilidad es un elemento esencial para acceder al mundo, en sus distintos ámbitos, y su ausencia condiciona la participación de las PcD en las actividades cotidianas. Se hace necesario entonces intervenir en las barreras del entorno físico empero se deben también diseñar estrategias para eliminar las barreras sociales como lo son las actitudes negativas de la sociedad hacia las limitaciones, como condición inherente al ser humano.

El problema identificado en este caso se centra en conocer las experiencias de accesibilidad e inclusión social vividas por las personas con movilidad reducida respecto a las transformaciones arquitectónicas del Metro de Medellín, líneas A y B, para mejorar la accesibilidad al sistema, ya que cuando dicho sistema se construyó no se contemplaron las necesidades de la población. Después de ocho años de prestar servicio, en 2003, comenzaron a realizarse intervenciones arquitectónicas para la inclusión de las PMR, aun así no se hallaron estudios sobre su repercusión en la inclusión social de la población con limitaciones físicas. Por lo tanto, la intención de este estudio es exponer dichas vivencias con información de primera mano, aportando al conocimiento de estas realidades y, así, a la futura creación de estrategias de intervención de las mismas.

4.5. Psicología Ambiental

Siendo la psicología ambiental un ámbito de conocimiento de la psicología social ha aportado significativamente en la comprensión de los procesos psicosociales que median el uso y convivencia en los espacios que estudia (Berroeta T., 2007). Una definición de psicología ambiental ampliamente aceptada es referenciada por Berroeta T.(2007) donde Stokols y Altman (1987) se refieren a ella como el "estudio de la conducta y bienestar humanos en relación con el entorno sociofísico"; esta definición integra todos los aspectos involucrados en esta relación: aspectos cognitivos e interaccionales, individuales y grupales, así como los ambientes naturales, construidos y sociales. Mientras que en una definición más descriptiva Valera (1996) en Berroeta T.(2007) señala que la psicología ambiental es "la disciplina que tiene por objeto el estudio y la comprensión de los procesos psicosociales derivados de las relaciones, interacciones y transacciones entre las personas, grupos sociales o comunidades y sus entornos sociofísicos" (pp. 266).

El entorno sociofísico es el ámbito de estudio de la psicología social ya que éste es el todo integrado (social-físico) en relación con el comportamiento humano y por ende resulta de interés evaluar el contexto en el que las personas desenvuelven su vida, desarrollando sus capacidades. Esta investigación tiene un interés especial por el sistema de transporte Metro y sus transformaciones arquitectónicas para la accesibilidad en tanto es un espacio con aspectos que pueden ser facilitadores potenciales de la aparición de incapacidad para la adaptación e interacción con este ambiente.

La influencia del entorno impacta sobre el funcionamiento y desempeño de una persona como miembro de una comunidad. Así, estudiar los factores ambientales que inciden en las personas resulta importante si se sitúa al individuo como el resultado de la interacción de sus particularidades con las múltiples influencias que se dan en su entorno, y comprendiendo el comportamiento humano a la luz de estas influencias. De acuerdo con esto, el entorno construido (o transformado) se presenta como facilitador o inhibidor del comportamiento, el cual repercute directamente en la interacción social (García Mira, s.f.). Es -pertinente

aclarar que la psicología ambiental no sólo estudia la influencia del ambiente en las personas, sino que, recíprocamente, también existe una influencia de las acciones personales sobre el entorno.

Las barreras físicas o arquitectónicas con las que se diseñó el Metro de Medellín aún existen y a pesar de que se ha trabajado en su transformación, hoy continúan afectando a los usuarios con movilidad reducida tanto individual como socialmente. La transformación de estas barreras sigue estando condicionada por variables de tipo económico, cultural e incluso histórico, como en sus inicios. Cuando se estudian los fenómenos ambientales desde la perspectiva social se pone en manifiesto la necesidad de la creación de intervenciones integrales que consideren el contexto social y cultural indivisible del contexto físico.

El presente estudio está inscrito a lo que se llamó "psicología de la arquitectura" en la cual el contexto de producción estará dominado por la primacía de referentes humanistas y una fuerte preocupación por la calidad de vida y el bienestar (Berroeta T., 2007). Realizar un análisis integral de un fenómeno como lo es el transporte público, dentro de la dinámica de ciudad que ha tenido un desarrollo urbanístico a pasos agigantados por la demanda económica y demográfica, entre otras, resulta complejo dado que, como se mencionó anteriormente, el desarrollo social no avanza al mismo ritmo que las transformaciones físicas, porque como lo refiere García Mira (s.f) citando a García Mira, Sabucedo y Romay (2002 y 2003) los procesos sociales no han sido acompañados de un modelo que responda a los crecientes problemas y demandas ambientales de miles de personas en la ciudad.

Analizar cómo el individuo percibe y experimenta la vida en la ciudad no es fácil en términos generales, pues no hay dos individuos cuyas experiencias sean idénticas, aunque existan similitudes incluso entre las formas de vida más diferentes, pero si se tienen en cuenta planteamientos como el que realiza García Mira (s.f) sobre la importancia de la psicología ambiental se entenderá que resulta una tarea necesaria. Según este autor los resultados de los estudios ambientales desde la psicología se ponen al servicio de la construcción de entornos donde sean los ciudadanos quienes fijen los estándares para ello para su bienestar dado que describen los aspectos importantes para los usuarios de una ciudad partiendo de sus

experiencias cotidianas, además conocen la respuesta social que provoca una intervención que lleve consigo una transformación de los entornos ambientales y la alteración de los patrones físicos, funcionales o sociales y posibilitan la evaluación de los resultados de programas de intervención ambiental desarrollados al amparo de reformas públicas.

Contemplando este panorama,

“la psicología, sensible a estos problemas, y en su intento de contribuir al estudio de los aspectos característicos de las relaciones entre el ambiente y la conducta humana, y con objeto de descubrir esas similitudes, ha diseñado indicadores sociales objetivos de las experiencias de los individuos utilizando distintas técnicas de aproximación a la percepción humana. El estudio de esas características, centradas en la percepción y comprensión del medio ambiente urbano, así como la descripción de las dimensiones más relevantes para la explicación de las relaciones hombre-entorno, junto con la aplicación de diversas técnicas metodológicas para la obtención de esas dimensiones, ha constituido el objeto de una línea de investigación psicológica denominada "psicología ambiental"” (Jiménez Burillo y Aragonés, 1986; García-Mira, 1997; Gifford, 2007; Bechtel y Churchman, 2002 citados en García Mira, s.f.)

El presente estudio se podría vincular a dos de los cuatro paradigmas de investigación en psicología ambiental, el Paradigma de la Adaptación y el paradigma sociocultural. En el primero el sujeto biológico-psicológico procura enfrentarse a amenazas, cubrir necesidades básicas y restaurar o expandir sus capacidades de afrontamiento al entorno; los enfoques utilizados son el estrés ambiental, percepción y cognición ambiental y valoración ambiental. El segundo paradigma, el sociocultural contempla a la persona como agente social más que como un individuo autónomo que tiene necesidades para satisfacer o llevar a término objetivos personales. La persona como agente social busca y crea significados en el entorno al relacionarse con él y éstos vienen modulados por la cultura y la estructura social dentro de la cual la persona opera (Berroeta T., 2007). Este estudio se inscribe además al análisis de grupos específicos

de población y de entornos específicos, donde la discapacidad y el sistema de transporte público Metro son el objeto de estudio.

Podría vincularse a uno de ellos, pero en cambio se considera que está inclinado a un enfoque socio constructorista desde el cual se señala que el ambiente sólo puede ser analizado en función del sentido de los sujetos, partiendo de una realidad intersubjetiva que cambia dinámicamente a partir de contextos y situaciones históricas. Desde este enfoque los métodos a usar han de buscar la comprensión de las construcciones sociales que las personas elaboran de sus entornos y las condiciones bajo las cuales estas se construyen y así, el investigador debe comprometer su subjetividad en este proceso.

Las soluciones a las problemáticas de accesibilidad e inclusión en el transporte público masivo están en manos de personas que han de tomar decisiones y para ello resulta favorecedor que éstas tengan conocimientos pertinentes de la población objetivo, aspectos que no se ven a simple vista y que resultan trascendentales. La psicología ambiental puede aportar al proceso de transformación de la problemática mencionada a través, por ejemplo, de la educación social en la creación de conciencia pública sobre los problemas que el entorno genera en algunos colectivos permitiendo mayor sensibilización con el medio urbano llegando a ser crítico con las actitudes propias planteándose cambios en la propia conducta. Por otra parte, implica también el desarrollo de actitudes de interés por fomentar en el ciudadano el deseo de participar en iniciativas de toma de decisiones o de opinión pública sobre accesibilidad e inclusión.

Este estudio es entonces pertinente dentro de lo que expresa García Mira (s.f) sobre los estudios de psicología ambiental, los cuales proporcionan la evaluación y el diagnóstico de las distintas estructuras de ciudad, desde el punto de vista del usuario, y ayudan a clarificar de modo teórico y práctico el funcionamiento de estas estructuras, lo que abre un amplio abanico de campos de aplicación.

La intervención en la problemática presentada respecto al sistema de transporte no puede centrarse únicamente en la eliminación de un obstáculo que impida la movilidad o en la adición de una herramienta que disminuya la repercusión del obstáculo en la movilidad de las personas, sino que debe

considerar además la transformación de las actitudes de la sociedad, en este caso hacia los colectivos con movilidad reducida. Así pues, se plantea la conveniencia de establecer programas integrales que contemplen la sensibilización, información y formación de la sociedad y esto sólo será posible si se conocen primeramente los factores de base que guían los comportamientos de la población a estudiar.

Es así como, siendo la ciudad un fenómeno social producto de las relaciones de interdependencia entre los elementos de la estructura física y las dimensiones socioeconómicas que se producen dentro de su espacio urbano, hace necesario el desarrollo de un sistema de transporte que permite la prestación de un servicio eficaz, seguro, oportuno y económico. Lo anterior debe enmarcarse dentro de la consideración de que cualquier mejora que se haga al sistema de transporte conlleva, normalmente, unos beneficios a los usuarios (Duarte, 2009, citado en Martínez Ortega, 2012).

Así visto, la calidad de vida de los habitantes de una ciudad dependerá, en gran medida, de avanzar en materia de transporte, desarrollo, movilidad social y cultura ciudadana. Para avanzar en el conocimiento de la inclusión de las PMR al sistema de transporte público, en este caso el Metro de Medellín, resulta útil analizar el modo en que los usuarios experimentan su entorno sociofísico, mejorando el bienestar individual y colectivo. El conocimiento de estas variables, exploradas directamente desde sus protagonistas, deben pasar a ocupar un lugar especialmente destacado en las investigaciones para que las intervenciones que de ellas deriven tengan mayor pertinencia y éxito.

5. Metodología

5.1 Tipo de Investigación

La investigación cualitativa es una forma de acercarse a la realidad social, compuesta por significados compartidos. Intenta obtener una comprensión profunda de los significados y definiciones de las situaciones o fenómenos tal como la presentan las personas (Ruiz e Ispizua 1989).

Hernández, Fernández y Baptista (2006) proponen que el investigador necesita encuadrar los puntos de vista de los participantes, investigar a fondo cuestiones abiertas; los datos deben recolectarse en los lugares cotidianos de los participantes y debe ser útil para mejorar la calidad de vida de los individuos. Así, la investigación cualitativa es el estudio interpretativo de un problema determinado y el investigador es el responsable de dicho estudio. Es por ello que este tipo de investigación es apropiada para lograr un acercamiento a la realidad social e individual vivida por las PMR respecto a la accesibilidad en la movilidad.

El método cualitativo específico que se vaya a emplear dependerá de la naturaleza de la estructura a estudiar. En esta investigación interesa profundizar en el estudio de caso.

5.2 Estudio de Caso

Es un diseño de estudio profundo y exhaustivo de uno o muy pocos objetos de investigación, lo que permite obtener un conocimiento amplio y detallado de los mismos, casi imposible de alcanzar mediante los otros diseños (Sabino, 2002).

Así, los diseños de investigación de caso único suelen utilizarse para estudiar una situación o problema particular y poco conocido que resulta particularmente interesante (Neiman y Quaranta, 2006). Si nuestro interés es conocer cómo las transformaciones arquitectónicas del Metro de Medellín intervienen en la

experiencia de movilidad que esta población tiene sobre su accesibilidad e inclusión, podemos partir del supuesto de que todos los sujetos que pertenecen a la categoría “PMR” tienen algunas características en común, que permiten ubicarlos dentro de esta categoría general. Si estudiamos la cotidianidad de un PMR podremos reconocer esas líneas comunes u obtener un punto de partida para ello y de la misma manera, al estudiar un sistema de transporte público masivo este podrá ser reflejo de características en común con otros medios de transporte a nivel local, nacional e internacional o ser un punto de partida para conocer sobre otros medios de transporte público.

Así, en el proceso que nos interesa se puede obtener conocimiento significativo acerca de los factores asociados a la accesibilidad e inclusión de un individuo con movilidad reducida usuario del sistema Metro y de los problemas básicos arquitectónicos y sociales que rodean el fenómeno, teniendo en cuenta que no sería posible pretender que estas características del Metro sean comunes a todos los sistemas de transporte, ni a todos los metros, ni características de todas las PMR, como tampoco se puede pretender que resulten ser las más frecuentes y generales, ya que el caso seleccionado puede ser más o menos atípico.

El estudio de caso único es pertinente ya que el interés de la investigación se centra en el caso único del sistema Metro en Medellín; las aplicaciones prácticas derivadas del estudio aumentan el conocimiento de las dinámicas de este sistema de transporte que repercuten a nivel social; como también aporta elementos para la creación de estrategias de intervención a partir de la psicología y otras ciencias sociales en las problemáticas que se identifican.

Según la afirmación de Yin (1994) el motor para realizar estudios de casos proviene del deseo de entender fenómenos sociales complejos y plantea tres criterios para que la utilización de estos estudios como estrategia de investigación sea recomendable: el interés por responder a preguntas del tipo ¿cómo?; el segundo criterio es el grado de control que el investigador tiene sobre los fenómenos a estudiar,

finalmente el tercer criterio indica que los estudios de caso son recomendables cuando se desea estudiar fenómenos contemporáneos.

El presente estudio de caso único se dirigirá hacia una investigación exploratoria orientada a establecer contacto con un fenómeno poco investigado en Colombia como lo es la experiencia del usuario con movilidad reducida respecto a las transformaciones arquitectónicas del sistema Metro, líneas A y B, para la accesibilidad y la inclusión de personas con limitaciones y a generar conocimiento que contribuya la elaboración de nuevas y mejores políticas de accesibilidad e inclusión en el transporte público. Así, la muestra en los estudios exploratorios no está regida por la exigencia de generalizar los resultados sino por la necesidad de que las características del sujeto o fenómeno seleccionado sean apropiadas para responder a la pregunta de investigación.

5.3 Métodos

5.3.1 Población y Muestra

Entendemos por universo o *población* al conjunto total de elementos que constituyen un área de interés analítico (Padua, 1979). La población en esta investigación son las personas con movilidad reducida PMR usuarias del Metro de Medellín, líneas A y B.

Denominamos *muestra* a un subconjunto del universo o población (Padua, 1979). En el estudio de caso único que abordamos se tiene un sujeto que conforma una unidad de información, pero también son unidad de información quienes le acompañan y rodean en la ciudad. Según Rusque (2003), una unidad de información está conformada por aquel actor que está involucrado en el fenómeno estudiado, participa en los procesos fundamentales y es afectado por éstos. La selección de la muestra es intencional, también denominada muestra teórica o no probabilística y se utiliza en estudio de casos donde la importancia radica en el análisis a profundidad. En total participaron 6 usuarios con movilidad reducida, localizadas

en las estaciones Industriales, Hospital y estación Palos Verdes del Metroplús y un arquitecto experto en accesibilidad, quien ha vivido la discapacidad. Los criterios que se usaron para realizar las entrevistas a usuarios estaban basados en que el usuario utilizara silla de ruedas, bastón, muletas o tuviera una dificultad notoria para su movilidad.

El proceso cualitativo no es lineal ni lleva una secuencia; en la investigación cualitativa no se puede hablar de un momento en el cual terminen las etapas de la misma; al ingresar al campo, por el simple hecho de observar lo que ocurre en él, estamos recolectando y analizando datos. La recolección es fundamental y el propósito de ésta, en la investigación cualitativa, no es medir variables sino obtener datos (que se conviertan en información) de personas, comunidades, contextos o situaciones en profundidad y en las propias formas de expresión de cada uno de ellos, así en este caso, se explora cómo es la experiencia de los usuarios PMR de su movilidad en el Metro respecto a su accesibilidad e inclusión. Los datos que interesan son conceptos, percepciones, creencias, emociones, interacciones, pensamientos, experiencias, procesos y vivencias expresadas a través del discurso de los sujetos partícipes de la investigación.

Antes de especificar los instrumentos usados en este proyecto, es pertinente definir que se realiza una triangulación de los instrumentos. Facilitado por el tiempo y los recursos, así, es conveniente tener varias fuentes de información y métodos para recolectar los datos, esto permite mayor riqueza y profundidad en ellos ya que provienen de diferentes actores del proceso. La combinación de técnicas permite realizar una triangulación de datos posibilitando un análisis intensivo a través de las múltiples fuentes, la construcción de explicaciones integradas y soportadas por la revisión de temáticas relevantes facilitando, además, la comparación de evidencias para asegurar la replicabilidad y confirmabilidad de los resultados presentados (GAO, 1990).

En la presente investigación el fenómeno a investigar son las experiencias de los PMR respecto a las transformaciones arquitectónicas del Metro, líneas A y B, para la accesibilidad y la inclusión. Para

responder a la pregunta de investigación sobre este fenómeno se hace un análisis de los conceptos accesibilidad e inclusión y sus relaciones con la discapacidad y el transporte. Por lo anterior, como instrumentos de recolección de datos se establecen: observación participante, entrevista semi estructurada a usuarios y entrevista abierta a un arquitecto experto en accesibilidad así como investigación documental del archivo del Metro. La triangulación se hace con los resultados arrojados por estas técnicas de recolección de información.

5.4 Investigación Documental

La investigación documental es un proceso a través del cual se puede hacer un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posiciones o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudios. Esta revisión consiste en detectar, obtener y consultar información de utilidad para los propósitos de la investigación. Los documentos a tener en cuenta para esta revisión son enciclopedias, libros, artículos, revistas, tesis, informes técnicos, la comunidad a la que se pertenece, las conferencias, las discusiones académicas, los seminarios, la consulta a especialistas en la materia que interesa estudiar, publicaciones periódicas de la especialidad, folletos, programas de investigación, guías bibliográficas, catálogos, índices, boletines informativos, reseñas y ensayos, entre otros. Teniendo esta amplia gama de fuentes de información es que el mundo ha logrado describir, conocer, predecir y controlar los fenómenos que se presentan en la realidad circundante de la humanidad (Galán Amador, 2011).

La revisión documental es fundamental en tanto permite proponer, cambiar, modificar o simplemente verificar los conocimientos que se desean explorar. Al realizar esta revisión se conoce lo que existe sobre el tema de investigación, lo que se dice o ha dicho del tema o problema en cuestión, se proporciona una orientación inicial que permita una mejor formulación y delimitación del problema y se economizan esfuerzos evitando investigar lo que ya está investigado (Cortés Rojas & García Santiago, 2003).

El objetivo de elaborar una investigación documental es construir un marco teórico conceptual para formar un cuerpo de ideas sobre el de estudio y descubrir respuestas a determinados interrogantes; este método permite la recopilación de información para enunciar las teorías que sustentan el estudio de los fenómenos y procesos a conocer. Con el propósito de elegir los instrumentos más adecuado para la recopilación de información es conveniente referirse a las fuentes de información primaria y secundaria que serán tenidas en cuenta en el presente estudio, donde se ha buscado presentar las fuentes más relevantes y recientes.

Como fuente primaria de información para esta investigación se consideraron libros, artículos, revistas, tesis, informes técnicos, las conferencias, publicaciones periódicas de la especialidad, leyes, manuales, entrevista a experto, entrevistas a usuarios y datos proporcionados por el Metro sobre la accesibilidad del sistema para PMR. Se usaron para la fuente secundaria especialmente diarios, periódicos y páginas web de fundaciones sobre discapacidad; estos datos de las fuentes secundarias se apoyan en documentos primarios.

5.5 Observación participante

La observación en la investigación cualitativa es una percepción activa, lo cual significa un ejercicio constante dirigido a seleccionar, organizar y relacionar los datos referentes a nuestro problema. Resulta indispensable registrar toda observación pertinente que se haga para organizar lo percibido en un conjunto coherente. En cuanto a los datos a registrar se tiene la observación no estructurada en la cual puede actuarse con flexibilidad, recogiendo los datos que aparecen, anotando las impresiones generales que causan los sucesos de una manera espontánea y poco organizada.

Los propósitos esenciales de la observación de interés son a) explorar los ambientes, contextos y la mayoría de los aspectos de la vida social (Grinnell, 1997); b) describir ambientes y contextos; así mismo las actividades que se desarrollan en éstos, las personas que participan en las actividades y los

significados de las mismas (Patton, 1980) y c) comprender procesos, vinculaciones entre personas y sus situaciones o circunstancias, eventos que suceden a través del tiempo, patrones que se desarrollan (Jorgensen, 1989).

Esta observación participante se hizo de acuerdo a horarios convenientes para la investigadora, quien dedicó a su realización un promedio de 3 horas, durante 5 semanas. Con estas observaciones se tuvo un acercamiento, atento, a las transformaciones arquitectónicas realizadas en las líneas A y B del Metro de Medellín para la accesibilidad de las personas con movilidad reducida. Además se tuvo un acercamiento a usuarios pertenecientes a esta población y se conocieron sus pensamientos, experiencias, sentires, necesidades y expectativas respecto a estas transformaciones y al servicio que el sistema Metro les brinda, con la intención final de tener una aproximación a los procesos de inclusión de dicha población.

5.6 La Entrevista

La entrevista, desde el punto de vista del método, es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación. La ventaja esencial de la entrevista reside en que son los mismos actores sociales quienes proporcionan los datos relativos a sus conductas, opiniones, deseos, actitudes y expectativas, cosa que por su misma naturaleza es casi imposible de observar desde afuera y que resulta concordante con lo que se pretende desde el presente estudio. Así, nadie mejor que las PMR para hablar acerca de todo aquello que piensa y siente, de lo que ha experimentado al usar el medio de transporte objeto de este estudio.

Hay que destacar que las entrevistas deben tener como componente la observación. Así se pueden presentar datos que el entrevistador recoge mediante la observación y consigna en su diario de campo y no mediante preguntas.

La entrevista que se ejecuta con los usuarios es de tipo semi estructurada, se conoce también como entrevista focalizada y ayuda que se aborden los temas más relevantes y de interés para el investigador.

Mediante esta técnica los informantes claves aportan opiniones sobre el fenómeno de interés y sugieren fuentes adicionales para corroborar la evidencia (Yin citado en Zapata 2004). Una desventaja, según Creswell (2005), es que proporcionan información “permeada” por los puntos de vista del participante pero como apoyo para “limpiar” datos tenemos la triangulación de métodos de recolección.

Las entrevistas elaboradas a usuarios para la presente investigación tuvieron lugar en el mismo Metro, y en estaciones de Metroplús; éstas se llevaron a cabo con el fin de conocer y analizar sus experiencias sobre la accesibilidad a las líneas A y B del Metro y enriquecer la reflexión de la investigadora con opiniones, basadas en vivencias que expresan similitudes, diferencias e inclusive contradicciones frente a los puntos temáticos propuestos. Así, es frecuente que se planteen coincidencias en un aspecto y divergencias en otro. Resultó difícil el acceso a la población dado que la mayoría no contaban con tiempo adecuado para conversar sobre sus experiencias y otros fueron recelosos con hablar a cerca de la temática.

La entrevista abierta con el arquitecto Diego Echeverri, experto en accesibilidad se ejecutó en su casa. El objetivo de realizarla abierta se dirigía hacia escuchar su experiencia de vida respecto a la temática, tanto profesional como personalmente. La entrevista fue amena y cálida, amena a pesar de que ésta tuvo una duración de una hora, donde el experto expuso la accesibilidad, el diseño universal, la discapacidad, las normativas y las necesidades que se tienen dentro de estos ámbitos, además de compartir su experiencia de vida, posibilitando que la investigadora anudara y asentara conceptos y realidades, que de otra manera hubiera sido más complejo comprender.

En cuanto a la transcripción de las entrevistas, se realiza en un período cercano a la realización de las entrevistas para contar con ideas frescas y garantizar la exactitud de la transcripción, reflejando fielmente lo dicho por los mismos, respetando giros verbales usados y las argumentaciones presentadas. Las transcripciones han sido revisadas cuidadosamente, comparándolas con los archivos de audio para realizar los ajustes y correcciones pertinentes. Lo anterior ayuda a que los entrevistados estén conformes con el resultado y este sea aprobado para su uso.

5.7 Plan de Análisis

Para el análisis de datos se usa el programa informático Atlas. Ti, siendo este un programa desarrollado para segmentar datos en unidades de significado; codificar datos y construir teoría relacionando conceptos, categorías y temas. El análisis de datos se inicia con la organización, transcripción del material y la bitácora de análisis en la cual se documentará el proceso. Para asegurar que el análisis se hace bajo las condiciones apropiadas se evalúan, además, los datos bajo los principales criterios de rigor, validez y confiabilidad, los cuales son la dependencia, la credibilidad, la transferencia y la confirmación.

Para el análisis de los datos se realiza la pertinente codificación que consiste en darle estructura a los datos, lo cual implica organizar las unidades, las categorías, los temas y los patrones. Así, la investigadora analiza cada dato (que por sí mismo tiene un valor), deduce similitudes y diferencias con otros datos. Esta codificación tiene dos niveles, el primero es comparar unidades para crear categorías y el segundo es comparar las categorías para la interpretación de los datos, desarrollo de patrones, generación de hipótesis, explicaciones y teorías. Con base en la selección de temas y el establecimiento de relaciones entre categorías se hace la interpretación de los resultados y se entiende el fenómeno de estudio y se genera teoría.

Se realiza un análisis de contenido pragmático, cuyo objetivo es la producción de conocimientos con vistas a saber cómo viven los usuarios del Metro, con movilidad reducida, la accesibilidad y la inclusión en este sistema de transporte público. Se utiliza una estrategia intertextual y agregativa, donde se busca sentido por medio de la relación entre textos y se unifican todos los textos en un único dominio sobre el cual se aplican de forma generalizada las operaciones analíticas y se evalúan globalmente los resultados. Dicho contenido pragmático se analiza desde una perspectiva instrumental donde se evidencia cómo la comunicación traduce las características particulares de los sujetos y cumple una función en la circunstancia en la que tiene lugar.

5.8 Implicaciones Éticas

La cultura ha generado dispositivos consensuales, normas y valores organizadores y reguladores de la vida social que se han ido transformando a lo largo de los tiempos. Estos dispositivos ordenadores, particulares en cada cultura, posibilitan la enunciación de límites entre lo aceptable y lo inaceptable y el establecimiento de condiciones para pensar las cuestiones, conflictos y dilemas (Leibovich de Duarte, 2000).

El objetivo la investigadora es aumentar los conocimientos científicos y aplicarlos adecuadamente con el fin de mejorar las condiciones de la población de PMR y de la sociedad, con miras a lograr una mejor calidad de vida para todos según lo establece el Código Ético del Psicólogo en Colombia. La investigadora actuó con base en el respeto por los derechos fundamentales, la dignidad y el valor de las personas y de la sociedad.

Uno de los temas éticamente fundamentales que subyace a toda investigación es el referido al respeto y protección de las personas que participan en ella, la consideración de sus derechos y la garantía del mejor trato posible en salvaguarda de su bienestar. Según el Código Ético del Psicólogo, en Colombia, las implicaciones éticas desde la investigación científica deben partir desde la base de planear y llevar a cabo la investigación científica basándose en los principios éticos de respeto y dignidad, y resguardando el bienestar y los derechos de los participantes.

Así, se les brindó a los participantes la información completa del propósito de la investigación y se les invitó a participar respetando su privacidad. La investigadora está comprometida con guardar el secreto profesional en todo aquello que por razón de su ejercicio de investigación haya recibido información, así los participantes tienen derecho a ser protegidos de daño físico y psicológico.

A los participantes se les expuso en qué consistía la investigación, porque se le seleccionaba para participar en ella y cuánto tiempo y esfuerzo requería su participación. Se le especificó que su participación era completamente voluntaria y que podían negarse a participar o retirarse de la investigación en cualquier momento sin recibir castigo alguno.

Según el Código Ético del Psicólogo, Colombia, el participante tiene derecho al anonimato cuando se reportan los resultados y a que se protejan los registros obtenidos. Los datos originales (protocolos de investigación) se conservarán por lo menos durante 2 años. Además se ha adquirido el compromiso de la honestidad, incluyendo la descripción de los hallazgos científicos tal como se encontraron, evitando el fraude, la descripción sesgada de los hallazgos y ocultar información científica que contradiga los resultados.

En general, la presente investigación se enmarca dentro de los seis factores principales que, según Carroll & Perez & Toy (2004) proveen un buen marco para el desarrollo ético de las investigaciones:

1. Valor: la investigación debe buscar mejorar la salud o el conocimiento.
2. Validez científica: la investigación debe ser metodológicamente sensata, de manera que los participantes de la investigación no pierdan su tiempo con investigaciones que deben repetirse.
3. La selección de seres humanos o sujetos debe ser justa: los participantes en las investigaciones deben ser seleccionados en forma justa y equitativa y sin prejuicios personales o preferencias.
4. Proporción favorable de riesgo/ beneficio: los riesgos a los participantes de la investigación deben ser mínimos y los beneficios potenciales deben ser aumentados, los beneficios potenciales para los individuos y los conocimientos ganados para la sociedad deben sobrepasar los riesgos.
5. Consentimiento informado: los individuos deben ser informados acerca de la investigación y dar su consentimiento voluntario antes de convertirse en participantes de la investigación.
6. Respeto para los seres humanos participantes: los participantes en la investigación deben mantener protegida su privacidad, tener la opción de dejar la investigación y tener un monitoreo de su bienestar.

5.9 Limitaciones del Estudio

Los sistemas de información en Colombia son deficientes y esto es válido para las PCD y la discapacidad en general. Los criterios para la definición, clasificación de la discapacidad son muy variables y esto genera información inconsistente entre las distintas fuentes. Es necesario adoptar criterios comunes y avanzar sobre ellos.

6. Análisis y Resultados

La conceptualización sobre la discapacidad ha sufrido una amplia transformación hasta llegar, con más amplia aceptación, a desarrollarse desde un "modelo social" en el cual las personas son consideradas discapacitadas por la sociedad más que por sus cuerpos (Oliver M. en OMS, 2011). Este modelo pretende darle a esta problemática una dimensión más profunda que permita construir estrategias fértiles para la transformación de la misma. Así, desde la CIF, se plantea que la interacción dinámica entre las condiciones de salud (personal) y los factores contextuales (ambientales) comprenden lo que es el funcionamiento y la discapacidad.

El término genérico "discapacidad" abarca todas las deficiencias, las limitaciones para realizar actividades y las restricciones de participación, y se refiere a los aspectos negativos de la interacción entre una persona (que tiene una condición de salud) y los factores contextuales de esa persona (factores ambientales y personales). (Leonardi M et al. en OMS, 2011). Por lo tanto, el ambiente en que vive una persona repercute en la experiencia y el grado de la discapacidad. Los ambientes inaccesibles crean discapacidad en tanto que generan barreras que impiden la participación y la inclusión; los sistemas de transporte suelen ser evidencia de ello, a nivel mundial.

Dicho lo anterior con esta investigación se aporta al derecho al transporte inclusivo para “todos y todas”, mediante el conocimiento de las transformaciones arquitectónicas para la accesibilidad (como factor contextual) y la repercusión de éstas en la cotidianidad de los usuarios PMR (condición personal) del Metro de Medellín. Se pretenderá aportar información conveniente para la accesibilidad y la creación y/o mejoramiento de políticas, estructuras arquitectónicas y la promoción de procesos sociales, que den respuesta a las necesidades de movilidad de las PMR, además de contribuir al crecimiento de la psicología ambiental en Colombia, mostrando la pertinencia de la incursión de la psicología en problemáticas de este tipo.

Así, sobre un aspecto existe un acuerdo general: más allá de las limitaciones de la estructura arquitectónica de las líneas A y B del Metro, este medio de transporte ha contribuido especialmente a la movilidad, la

percepción de autonomía y la calidad de vida, como también ha reflejado que la discapacidad es consecuencia de la interacción individuo- ambiente. En esto coinciden los usuarios del Metro y uno de los más reconocidos arquitectos del país, experto en accesibilidad al espacio físico de la Universidad de Granada- España, Diego Mauricio Echeverri, quien además ha vivido, desde su propia experiencia, la sociedad discapacitante.

A partir de la primera observación y las primeras dos entrevistas comienzan a surgir de los usuarios con movilidad reducida, opiniones en diferentes tonos sobre el impacto de las líneas A y B del Metro en su cotidianidad. En las personas entrevistadas en la línea, se evidenció poco entusiasmo respecto a situaciones vinculadas con el servicio de ayuda que no ofrece el recurso humano de la policía que hace acompañamiento a la entidad y que, según el sentir de los usuarios, debería ser prestado por el recurso humano perteneciente al Metro resultando en que este servicio es percibido como huérfano, refiriendo ausencia de acompañamiento en el recorrido o en el uso de las plataformas salvaescaleras, como también de las frecuentes averías y la poca agilidad de estas ayudas técnicas; también manifiestan su concepto respecto a los improprios comportamientos de otros usuarios respecto a su situación. Estos son los puntos en los que generalmente reflexionan, inclusive sin considerar la temática presentada por la investigadora, o las preguntas hechas.

Llegados a este punto, se hace importante resaltar que durante las entrevistas los usuarios refieren sus experiencias cotidianas, de movilidad en el Metro, enfocándolas en su sentir respecto a situaciones en las cuales el recurso humano (sea este perteneciente a la empresa Metro u otros usuarios) podría salvaguardar de alguna manera su bienestar y esto no sucede, pero poco advierten en su entorno físico inmediato; esto podría entenderse bajo la perspectiva de una buena adaptación y aceptación de las condiciones estructurales del Metro complejas de transformar (iniciando por los recursos económicos limitados que tienen la ciudad y el departamento para ello), pero esta disposición a la aceptación no se hace efectiva cuando se trata de la realidad social que los circunda. Como tema frecuente, además, se hizo visible la

fuerte presencia de la "Cultura Metro", cuando los entrevistados se expresaban sobre las actitudes de los usuarios; en general dichas opiniones no fueron positivas.

Ahora se procurará hacer un análisis más detallado, contrastado lo expuesto en los anteriores capítulos con las consideraciones hechas por los usuarios y el experto entrevistado.

El tema más recurrente en las entrevistas, como se afirmó anteriormente, fue el vinculado con el recurso humano de la policía que hace acompañamiento a la entidad y la ausencia (según el sentir de los usuarios) de recurso humano perteneciente al Metro y, como consecuencia de esta ausencia, la falta de acompañamiento en su recorrido y en el uso de las plataformas salvaescaleras, especialmente:

Quando las plataformas están lentas o malas "... hay que esperar a que la gente le colabore a uno, porque los bachilleres no le ayudan a uno y eso es muy duro...", ellos no ayudan porque "eso no les corresponde a ellos, ellos es sólo están aquí pendientes de que la gente ingrese y salga.... y depende de la discapacidad le colaboran a uno, ¿Si me entiende?; la solución depende de "...la viveza de cada persona, o sea la viveza que yo pongo... pedir un favor o seguir en el Metro y bajarme en otra estación, es como lo más viable..." Usuario #5

Vale resaltar que la perspectiva de la situación que presenta este entrevistado lleva a generar cuestionamientos a cerca de que la baja mención de las características físicas del sistema podría significar que los usuarios con discapacidad pueden percibir la disminución de las barreras o el incremento de su movilidad/accesibilidad más como un resultado de sus propias gestiones que como un logro de la aplicación de



Foto por la investigadora. Octubre -2015, Estación Hospital.

políticas urbanas y sociales.

Después de esta entrevista se tuvo la oportunidad de conversar brevemente con un auxiliar de la policía quien confirmó que no están autorizados para ayudar a las personas con limitaciones, especialmente por asuntos como la responsabilidad que acarrearía que a esta persona le ocurra algo en el momento de la ayuda, "uno a veces los ayuda pero es más por decisión propia y a riesgo de". Este punto, señalado por los usuarios, bajo estas condiciones podría ser realmente uno de los aspectos a fortalecer en tanto accesibilidad e inclusión; no son todas las estaciones que cuentan con la presencia de auxiliares propios del Metro en la plataforma, una de las que sí es la estación Hospital, que por estar cercana a servicios de salud tiene una alta demanda de usuarios con limitaciones. Se debe propender porque todas las estaciones cuenten con esta posibilidad, aun bajo ciertas condiciones.

Foto por Carlos Fernández. 2015. Estación Caribe.



Por otro lado, y respecto a la temática que fue el segundo centro de las referencias de los usuarios entrevistados, sobre su experiencia de movilidad en el sistema Metro, éste cuenta con ascensores en el 40% de las estaciones, en las demás estaciones se dispone de plataformas de ascenso instaladas en las escaleras, que pueden tardar hasta 10 minutos en el recorrido, y algunas estaciones cuentan solamente con plataforma en uno solo de los accesos (Dávila, 2012).



Foto por Carlos Fernández, 2015. Estación Niquía.

Según el Metro, la accesibilidad de las personas con movilidad reducida es la que se tiene más adelantada. Algunas de las intervenciones en el

componente de trenes para el acceso a las personas con discapacidades son la adaptación de la línea amarilla para que sea podo-táctil y la instalación de apoyos isquiáticos (Medellín Como Vamos (MCV), 2013)

La accesibilidad se garantiza mediante ascensores, escaleras mecánicas, escaleras fijas, rampas fijas y rampas móviles; se ha de prestar especial atención a un adecuado mantenimiento de los ascensores (y las plataformas) dado que son los elementos esenciales para garantizar la movilidad accesible (Fundación ONCE & Fundación



Foto por Carlos Fernández, 2015. Estación San Antonio.

Arquitectura COAM, 2011). Esta es una parte fundamental de la accesibilidad que contribuye a la inclusión y a la calidad de vida de los usuarios.

Este importante punto que señalan la Fundación ONCE & la Fundación Arquitectura COAM, es juzgado negativamente, según las entrevistas.

Cuando hay un daño en las ayudas técnicas "...se demoran en arreglarlas... se demoran, por ejemplo el ascensor allá en Sabaneta, se mantiene malo... y no es lo mismo que por ejemplo cuando se fue la banca al río, que no podía pasar el metro, eso si de una, metieron las máquinas y rápido volvió a pasar el metro, pero con eso (las ayudas técnicas para las personas con limitaciones físicas) ya es diferente". Usuario #1



Foto por Carlos Fernández. 2015. Estación Acevedo.



Foto por la investigadora. 2015. Estación San Antonio línea B hacia Niquía.

En este comentario, además de evidenciarse la falta de eficacia en el arreglo de las ayudas técnicas, se expone una posible percepción de que, como refiere en otra parte de la entrevista el mismo usuario, las personas con limitaciones no fueron, ni son, prioritarias para el sistema; esto porque, como se relata en el artículo de prensa (ver cap. Accesibilidad y Metro de Medellín), a cerca de la demanda impuesta por Javier Bernal contra Planeación Metropolitana y el Metro, "aunque los fallos fueron a su favor, las respuestas no eran las más alentadoras.

Los estudios realizados entonces concluían en que no era viable por su costo y operatividad" esta aún continúa siendo

la realidad del sistema, que se puede exponer desde una respuesta que recibió la investigadora de parte del Metro buscando información de primera mano sobre las transformaciones arquitectónicas; esta fue la respuesta recibida al respecto:

nos permitimos indicarle que en la actualidad el Metro de Medellín viene haciendo un planteamiento para el futuro desarrollo de un plan integral de intervención para atención a los usuarios con discapacidad, por lo que no se cuenta en el momento con horizontes económicos ni de tiempo, ni acciones precisas a emprender. Se han venido adelantando algunas adecuaciones puntuales en los sitios que así lo han requerido, las cuales han sido implementadas de acuerdo con la viabilidad técnica y económica.

La Empresa también cuenta con información histórica de algunos estudios que se realizaron anteriormente en los años 1996, 1997 y 2009, los cuales pues ser consultados en el archivo de La Empresa. La Empresa –por medio de contratista- cuenta con un servicio de fotocopidora en la Sede Administrativa que podrá ser usado en tal caso.

Al referir que las personas con limitaciones no fueron, ni son, prioritarias para el sistema Metro no se pretende negar los importantes avances que éste ha tenido, sino señalar que por cuestiones que se escapan de la voluntad del Metro está problemática no puede ser resuelta con tanta urgencia como se quiere y necesita. Esto lo confirma el arquitecto Diego Echeverri:

con el Metro se ha peleado mucho, y yo era uno de los más críticos, pero cuando uno entra en el contexto y analiza bien la situación se da cuenta de que cuando se demandan ciertos derechos... para garantizar esos derechos empiezan a jugar muchos factores (como las condiciones geográficas dentro de la ciudad); el metro tiene voluntad, tanto que las estaciones nuevas tienen un resultado que garantiza los derechos de las personas...pero en cuanto a eso, ante el sistema de transporte en general, existe demanda constante de los grupos de personas con discapacidad, más que todo las físicas, porque la movilidad es muy compleja..."

Al hacer revisión de los estudios realizados en los años 1996, 1997 y 2009 se encuentra que los estudios del 96 y 97 están direccionados a la comprensión global de la problemática sobre la accesibilidad, en ellos

se plantean entonces asuntos estadísticos, conceptuales y de contexto evaluando las posibilidades de entonces y las futuras.

El estudio de 2009 se centra en evaluar los acondicionamientos realizados hasta ese año y las mejoras a ejecutar. Tras revisar el registro de este estudio, se encuentra que la mayoría de recomendaciones han sido ejecutadas.

Se han superado las recomendaciones hechas en estos estudios, dando más relevancia al realizado en el 2009 por la Fundación Triciclo, de lo cual se ha cumplido:

- 1) La construcción de ascensores e instalación de plataformas salvaescaleras (aunque aún falta la instalación de estas plataformas en todos los accesos de las estaciones),



Foto por la investigadora, 2015. Estación Envigado.

Tomada por Manuel Saldarriaga - El Colombiano, "El Metro afina sus nuevos vagones". en http://www.elcolombiano.com/galeria_el_metro_afina_sus_nuevos_vagones IAFG 140228

- 2) Se han adquirido trenes nuevos con condiciones adecuadas para la permanencia de las personas usuarias de silla de ruedas (y para los coches de bebé, por ejemplo); por el tamaño la implementación del símbolo internacional de accesibilidad puede no ser evidente.





Foto por Carlos Fernández, 2015. Vagón Metro.

3) se han adecuado los accesos públicos como lo son las aceras, se han construido taquillas con alturas adecuadas para la población y se construyeron puertas alternas que permitan el paso a usuarios de ayudas ortopédicas.

4) se han construido rampas y se ha mejorado la señalética en todo el sistema.

5) Se han instalado apoyos isquiáticos.

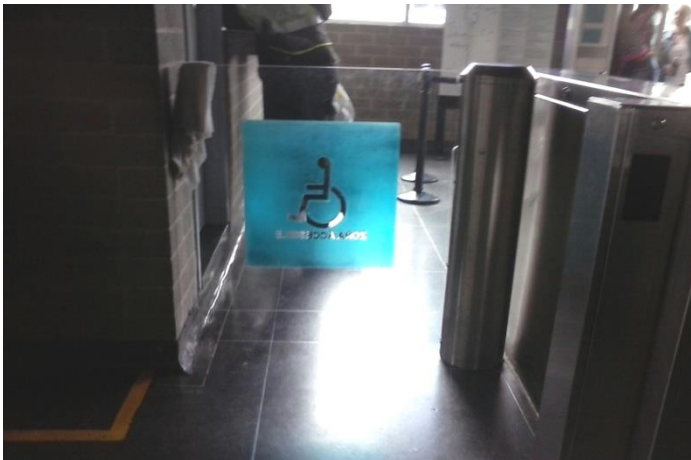


Foto por Carlos Fernández, 2015. Estación Niquía.

Una recomendación básica realizada por la Fundación Triciclo, y que aún no se cumple, fue la de elaborar un manual de accesibilidad a las estaciones donde se indique que medidas de accesibilidad se han instalado y en que estaciones, haciendo énfasis en el grado de accesibilidad de cada estación. Aclarando además que estaciones cuentan con ascensor y cuales con plataformas; también en las estaciones que tienen varios

accesos indicar que accesos cuentan con accesibilidad y cuáles no.

Dicho manual recomienda realizarse impreso en tinta, en braille, en cd y en la web. Seguir esta recomendación puede ser de gran ayuda para los usuarios, en especial aquellos con limitaciones físicas; en ocasiones no se concede suficiente importancia a informar a los usuarios acerca de las medidas implantadas en materia de accesibilidad. Redoblar esfuerzos en comunicación e información resulta esencial pues, de otro modo, las medidas no serán conocidas

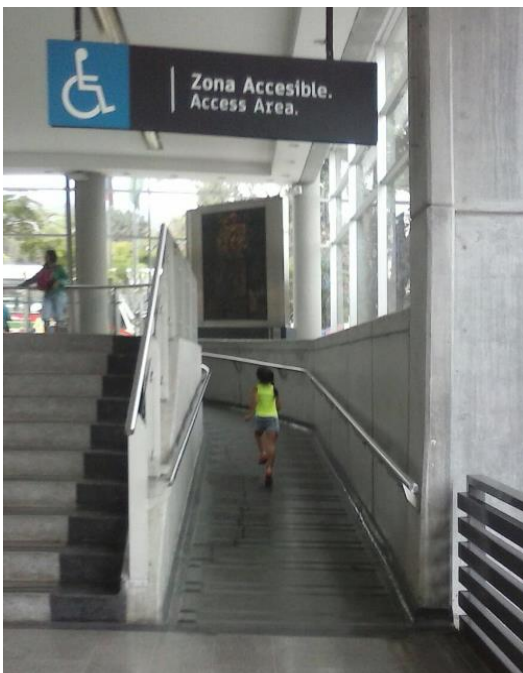


Foto por Carlos Fernández, 2015. Estación San Javier.

ni se sabrá cual es su utilidad y funcionamiento(Fundación ONCE & Fundación Arquitectura COAM, 2011).

La interacción entre las características personales de los usuarios y la estructura del Metro puede tener consecuencias más allá de representar un obstáculo para el individuo, una usuaria lo expresa, en una situación que constantemente le acontece, de esta manera:

"... por ejemplo el problema para entrar en el Metroplus, no es tanto, sino que acá en el Metro hay un espacio que queda, un hueco, entonces no hay como una parte que uno llegue y haya una ramplita para uno ingresar... se puede caer uno ahí... y el tiempo de ellos es muy medido y si uno no ingresa al tren rápido, perturba el tiempo de ellos, porque ahí mismo empiezan a llamar a los operadores a ver porque está paralizado porque eso es un problema para ellos... entonces para la gente parada es muy fácil, para los que utilizamos la silla de ruedas siempre es complicado..."

Usuaría #3.

Foto por Carlos Fernández, 2015. Estación Acevedo.



Con estas fotos se evidencia la dificultad referida por la usuaria y la importancia que tiene el gálibo para una mayor accesibilidad, aun así, según la Fundación ONCE & la Fundación Arquitectura COAM (2011) este "paso" de la infraestructura (el andén, la parada) al vehículo (sobre carriles o no) es -sin duda- el eslabón peor resuelto de la cadena de la movilidad accesible. Constituye el

momento crítico de la accesibilidad en el transporte puesto que es el punto en el que el usuario cambia de entorno, esto es, pasa del entorno arquitectónico de la estación al entorno del vehículo, ambos con sus singulares parámetros de accesibilidad. Existe tradicionalmente en este punto un desajuste muy relevante

Foto extraída de estudio sobre accesibilidad hecho al Metro por la Fundación Triciclo, 2009.



El gálibo que se presenta entre los coches y la pasarela es un obstáculo para el ingreso de PMR, en algunos casos este espacio alcanza los 19cm y dependiendo de la carga del coche, hasta 4 cm de altura. Sugerimos una rampa en los coches que se adapten como accesibles para salvar este espacio.

entre las condiciones de cada parte que implica una dificultad manifiesta en las operaciones de embarque y desembarque del usuario. Por tanto esta problemática se asume como justificable, con todo la empresa debe buscar soluciones como lo propone, en la imagen, la Fundación Triciclo.

Tenemos entonces que la situación de accesibilidad de las personas con movilidad reducida ha mejorado, e incluso se puede decir que ésta no es deficiente, y

aunque falta, la mejor estrategia para lograr la accesibilidad es generalmente la mejora gradual. Los esfuerzos iniciales deben concentrarse en eliminar las barreras ambientales básicas y una vez que el concepto de accesibilidad esté arraigado, y a medida que haya más recursos disponibles, se hará más fácil elevar las normas y lograr un nivel más alto de diseño universal(OMS, 2011).

Por otra parte se señaló al iniciar el capítulo, que la cultura de los usuarios no es buena según la percepción de los entrevistados, quienes mencionaron la poca sensibilidad y la falta de respeto por la normativa que da prelación a determinadas "personas con limitaciones o condiciones del ser humano"* en espacios o ayudas técnicas, dando paso a circunstancias que afectan su experiencia de bienestar, ya que tienen consecuencias como el aumento de su tiempo de movilidad, y la emergencia de emociones que los incomodan como la ira**, las cuales no tendrían cabida si se respetara, mínimamente, la ya mencionada normativa.

"he visto que gente que...tiene las piernas bien lo utilizan y lo dañan (el ascensor y la plataforma); lo utilizan y no tienen respeto, ya que lo utilizan, por lo menos dos o tres personas (se deberían

* Términos propuestos, durante la entrevista, por el arquitecto Diego Echeverri para ser usados en lugar del término "discapacidad" y dentro de las que caben situaciones como el embarazo o la vejez.

**Este planteamiento resulta del contacto emocional que tuvo la investigadora con los usuarios durante las entrevistas.

subir únicamente) pero no, metan ahí y si pueden (muchas más de 2 o 3) para arriba, pero fatal, a mí me parece eso muy fatal y muchas veces me indigné mucho por eso...; , ¿tienen cincuenta mil personas, ahí, donde, donde pasa la gente (refiriéndose a los auxiliares del Metro) y no pueden tener una sola persona en los ascensores?... me da igual el que esté, pero que esté controlando eso..." usuario #2

A lo que el acompañante del usuario agrega:

"...acá la gente es un poco futilizada, ¿si me entiende?; ¿qué pasa? que cualquiera se puede montar en un ascensor, entonces hay niños o mujeres que tienen buen estado físico ¿si me entiende?, sus piernas, sus manos y usan el ascensor... uno pregunta ¿y entonces pa' qué (la norma)?, ¿por qué lo están haciendo?... entonces hay que hacer fila para la accesibilidad, sabiendo que es para ellos (las personas con limitaciones) ...mejor dicho, ellos tienen el ícono ahí en el ascensor de discapacitados y no lo respetan..."

En este mismo sentido un usuario de silla de ruedas y una usuaria permanente de bastón expresan:



Foto por la investigadora el 26 de Octubre de 2015 en la estación Sabaneta; 3 semanas después de la entrevista al Usuario #1

"...el metro tiene una cultura, pues, pero como ahí en, en sus vagones... pero por ejemplo en la utilización de los ascensores no; todos lo utilizan, por ejemplo en el de Sabaneta, me tienen que bajar por escalas porque en estos momentos dañaron el ascensor; toda la gente no ve que es de discapacidad solamente, ahí dice que es solamente de discapacitados y ahí tiene el dibujo, pero todos se suben; no hay nadie que diga "no,



Foto tomada por la investigadora el 26 de Octubre de 2015 en la estación Sabaneta; 3 semanas después de la entrevista al usuario #1

no puede" o que el metro ponga que lea la Cívica que dice que uno es discapacitado...pero no... no, ellos no pues no piensan en eso." usuario #1

"...no me parece justo de que personas que si están aliviadas no nos puedan dar un puesto a nosotros... o por ejemplo a una mujer en embarazo, una mujer con un bebé, o sea personas del mismo transporte tienen que decir: "deme puesto, deme puesto",

¿porqué si yo veo que hay una persona que tiene esa discapacidad, yo no me paro y ..."venga siéntese acá"?, entonces, en ese sentido es muy malo, muy malo porque somos nosotros mismos, los usuarios, que no tenemos la cultura..." usuaria #6

Estas referencias a la "cultura", y que aluden a las tareas que debe cumplir el personal del Metro, evocan observaciones sobre las dificultades, que son consecuencia del proceso novedoso que representó la construcción de las líneas hace más de 20 años, especialmente en razón de la inexistencia de normativas sobre discapacidad y accesibilidad que regularan tan construcción. En las entrevistas se lamenta que:

"...cuando se terminó de construir el Metro no tenía los accesos... o sea, como que no pensaban en la gente con discapacidad y a eso le tuvieron que poner tutela, o demanda, y al Metro, lo obligaron a implementar lo de los ascensores, las plataformas... pues, que todo sea así en rampa, que no sea en escala allí... inicialmente el metro no, no, no pensó." usuario #1

No solo la inicial falta de normativas sobre discapacidad y accesibilidad en el país sino también la poca (o nula) fortalecida normativa que sigue teniendo el Metro para esta población, en especial desde el enfoque de Cultura Metro que maneja y se resume en unos cuantos ítems que, como diría el autor del artículo "La cultura cantaletoza del Metro" del periódico Universo Centro, no son cultura.

Empecemos por la versión del propio Metro. En palabras oficiales, "la Cultura Metro es entendida como el compendio del modelo de gestión social y educativo que el Metro ha construido, consolidado y entregado a la ciudad", es decir que, si no entendemos mal, es la columna vertebral del sistema masivo; sin cultura metro no podría funcionar bien el tren. Siendo así, no es coherente que la indispensable cultura, que debe ser construida por todos los usuarios (como toda verdadera cultura que se respete), haya sido construida y consolidada por el Dios Metro y entregada a los usuarios, al estilo Moisés con las tablas de la ley... No le digan cultura a un simple reglamento.

Y ahí empiezan los problemas. Debe ser por eso que tienen que cacarear y cacarear por los altoparlantes un montón de normas que ya todos debíamos tener hasta en la médula de los huesos, porque como son hechas para nosotros y no hechas con nosotros naufragan en la mecánica de la convicción por cantaleta. Lo están haciendo desde hace 16 años (¡16!); tanto tiempo repitiendo lo mismo suena a fracaso.

En fin, queremos poner en discusión las exageraciones de tal Cultura Metro, no su esencia, que es, o debería ser, la misma que encierra el cuidado que todos debemos tener no sólo con el metro sino con cualquier bien público.

Al referirnos a este artículo partimos de la misma intención con la que se expresa fue escrito: discutir su éxito y trascendencia en la construcción de una cultura real, que como se evidencia a partir de las entrevistas, no se ha construido. De igual forma es importante resaltar que desde mediados del presente año la empresa Metro trabaja en la reformulación de su Cultura Metro, incluyendo para ello las propuestas de los ciudadanos.

Ramiro Márquez, gerente en 2012 de la empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá -Metro, explica que:

“La satisfacción con el servicio prestado por la empresa se debe a las sinergias que se dan dentro del sistema de transporte operado por la empresa y la visión de la movilidad como una red, además de su amplia cobertura, son elementos importantes para la satisfacción de los ciudadanos". Sin embargo, la empresa considera que existe un factor fundamental para explicar

esta situación, la Cultura Metro. *El respeto por las normas*, la preparación de los conductores (que dura entre cinco y seis meses), el no comer ni fumar dentro del sistema, *la consideración por las personas, el ceder el puesto*, la música, el arte y la lectura son todos factores que permiten que el uso de este sistema sea agradable para los ciudadanos. En efecto, la inversión de la empresa en Cultura Metro, desde 1995 hasta 2012, ascendió a \$61.000 millones, monto cuyos retornos han sido importantes: los buses no se rayan, las sillas no se dañan, las estaciones son aseadas, hay respeto por el otro.

Esta descripción de la satisfacción de los usuarios con el servicio del metro puede ser superficial, ya que la profundidad de asuntos como *el respeto por las normas y las demás personas, la consideración por los demás y el ceder el puesto* no son como parecen. Aún más si tenemos en cuenta que la Cultura Metro no es cultura sino un conjunto de reglas impuestas para el impecable funcionamiento del Metro.

Esto, apoyado por la investigación hecha por Dávila (2012) donde usuarias entrevistadas se refirieron a la Cultura Metro y a sus normas, como a un proceso educativo cuyo impacto rebaja lentamente, que se formula en términos negativos (“No coma” o “No se recueste en la pared”). Pero concluyen con un asunto importante que debemos apoyar: “Pero ¿qué haríamos sin la Cultura Metro? ¿Cómo estaríamos?”.

Aun así, esta falta de rigurosidad en la construcción de normativa y difusión integral de la misma, sumada a, como se nombró en las entrevistas, "la falta de sensibilidad" de los demás usuarios y del personal Metro (según su percepción) se traduce en su constante enfrentar de diversas dificultades para movilizarse, como se manifiesta en el caso de la Usuaría #3 (quien además de ser usuaria de silla de ruedas eléctrica presenta una condición de salud en las manos) la cual concedió parte de la entrevista mientras hacía uso de una plataforma salvaescaleras en la estación industriales; en dicho momento la plataforma salvaescaleras termina su recorrido y la usuaria requiere ayuda para bajarse de la misma, necesita que alguien hale la llanta de adelante de su silla de ruedas eléctrica ya que ésta se atasca en la plataforma, ante esta situación la usuaria expresa:

"...entonces mira que es necesario que una persona esté pendiente, a veces uno cuenta con los operadores o los auxiliares, otras veces uno no cuenta con nadie... de pronto con las personas así,

que le quieran colaborar a uno... ellos supuestamente avisan en que vagón viaja uno para que lo esperen y no, uno llega a la estación donde es su destino y no hay nadie... es necesario que haya comunicación, porque está demostrado que la comunicación como tal se pierde..."

Habría que decir también que estas dificultades, reportadas como dificultades en el recurso humano, repercuten en la posibilidad de movilizarse autónomamente así que, "hay que tener en cuenta que la cadena de transporte se compone de grandes etapas con pequeños eslabones, algunos muy sutiles que, sin embargo, pueden transformar completamente el grado de accesibilidad, y los déficits que se puedan producir sólo son percibidos por las personas con discapacidad que lo padecen"(Martínez Ortega, 2012, pp.139).

Pero, volviendo a la tercera temática resaltada por las personas entrevistadas, sobre la poca cultura de los usuarios hacia la discapacidad, los usuarios refieren el impacto que tiene en sus vidas las actitudes de indiferencia, las cuales afectan más que las condiciones estructurales del sistema:

"...me toca andar con un bordón porque yo me puedo caer muy fácilmente...y uno se monta al Metro, o a lo que sea pues que tenga que ver con ese transporte (otras líneas del sistema) y la gente no le da a uno el puesto porque se hacen los dormidos o se hacen los enfermos..." usuaria #6

Y esta indiferencia no es percibida solo de parte de los demás usuarios, a veces también lo es de parte del personal del metro:

[por el mal uso que los usuarios hacen de las ayudas técnicas] "...muchas veces me indigné mucho por eso, y además puse muchas quejas... llevo un mes y un poco aquí y dos o tres veces me tuve que quejar por culpa de eso..." [la queja es ante] "el supervisor que esté en la estación...pero eso y nada... como dice la gente y los mismos auxiliares ahí: "es como un tiro al aire", dicen: "ah sí, muy bien, vamos a revisar" y ya está...no vale para nada". Usuario #3

Así mismo otra usuaria expresa:

"...en esta situación nadie, nadie, nadie se ha tomado la dedicación y el tiempo para decir "muchachos, si es verdad lo que ustedes dicen" y que hagan algo al respecto..."Usuaría #4

En consecuencia, las características físicas del sistema y las limitadas ayudas para la accesibilidad, inciden en que las personas con discapacidad vean su autonomía limitada y esto conlleva a que en su cotidianidad deban enfrentarse a las diversas actitudes y comportamientos de los demás al requerir de su apoyo para sortear cualquier obstáculo que se presente; respecto a este punto hay opiniones divididas entre quienes sortean los obstáculos recibiendo ayuda de los demás usuarios y quienes perciben que los demás usuarios no facilitan su realidad en el transporte:

"...a mí me pasa mucho que yo soy preocupada cuando todo mundo empieza a bajarse y queda la estación Sabaneta o Estrella muy sola, entonces yo soy preocupada porque... porque no veo hombres o son muy poquitos o a veces se hacen los desentendidos...entonces uno se siente como solo, es uno buscando como quién le puede ayudar..." Usuaría #4

Contrastando con el Usuario #5:

[Cuando las plataformas están lentas o malas]... "hay que esperar a que la gente le colabore a uno...y bien, bien, los usuarios son colaboradores"

Cabe resaltar que ambas personas son usuarias de silla de ruedas, pero en condiciones de salud diferentes, lo cual puede incidir en las experiencias que tienen y sus percepciones de las mismas.

Cabe señalar que "no es suficiente que el entorno físico se transforme... Es necesario que este vaya acompañado de un entorno social favorable ya que la sociedad facilita mucho los procesos de inclusión; las falencias que pueden haber en aspectos físicos se pueden compensar con la cultura...allí entran a jugar factores sociales que de alguna manera facilitan, o compensan, esas falencias arquitectónicas que pueden haber en el transporte", expresa el arquitecto Diego Echeverri. Se necesita sensibilizar a la población para desterrar la ignorancia y los prejuicios que rodean a la discapacidad (OMS, 2011).

Ya que los resultados mostraron baja preocupación o malestar respecto a la estructura física del Metro, no nos centraremos en ello, pero si diremos algo importante al respecto: todos reconocen el avance de la línea Metro, en su estructura y apoyos técnicos, incluso en su impacto en la movilidad e inclusión de las PMR, ésta última que se da en varios niveles dentro de la empresa como se muestra en estas dos imágenes:

Extraído del Informe Corporativo del Metro, 2013



Inclusión:

La campaña educativa 2013 en estaciones incluyó **12 guías educativos** en situación de discapacidad. Así mismo, **30 niños y niñas** en situación de discapacidad participaron en **52 talleres** de formación en valores mediante el programa Amigos Metro.

Las escasas referencias hechas por los usuarios sobre su experiencia en el Metro, en aspectos diferentes a los 3 expuestos al inicio del capítulo, señalan que:

"...en cuanto a la estructura pues a mí no me ha ido mal; pero lo que es la estación de san Antonio, eso es, eso es mortal esa estación por la subida a San Javier (línea B), eso es uno que va ir a subir las escaleras y la gente es corriendo, lo tumba a uno, en especial en la hora pico, porque tienen que llegar rápido porque ese metro va con muchísima gente, entonces también es otra parte que a mí me ha

ido mal... me ha ido mal porque de igual manera no hay personas que le cedan a uno el puesto, y con los



Tomada de EL MUNDO, "Metro de Medellín, sin barreras", 2011

problemas que yo tengo en la columna, y un esguince en el tobillo...todo eso, entonces me duele demasiado estar parada mucho tiempo...entonces en cuanto a eso no, pues muy malo, muy malo pero somos nosotros los que no tenemos la cultura, nosotros como personas...", insiste esta usuaria que se demora alrededor de 15 minutos para subir la gran cantidad de escalas que tiene la estación San Antonio por su condición de salud.

Otro usuario, refiere que el servicio que presta el Metro es bueno porque:

"ha beneficiado bastante, no solamente para los discapacitados, sino para las personas que tienen pocos recursos" [y por eso no volvería los ascensores exclusivos para las personas con limitaciones porque] "así están bien, todos necesitamos el servicio, tanto los que caminan como los que no caminan". Usuario #5

Otra usuaria hace referencia a los recursos económicos como beneficio del servicio del Metro:

En general califico al Metro como "...muy bueno, muy bueno, pues a mí me ha gustado mucho porque de igual manera somos personas que nos ahorramos quizás un pasaje o dos, un ahorro para mi bolsillo..." Usuaría #6

Esta misma usuaria refiere que le gustaría que se siguieran haciendo estudios:

"...ustedes que están estudiando todas esas cosas para que a nosotros nos vaya mejor, ustedes deberían de coger a cada usuario, las personas que vean, y deben decirles a las personas que puedan colaborar, endecirles como es el transporte... como ir mirando que parámetros coger para que a nosotros nos vaya mejor como usuarios..." Usuaría #6

Al igual que otra usuaria, al finalizar la entrevista, enfatiza en que:

"Sí, es un buen servicio porque anteriormente el Metro no movía discapacitados y ahora se ve la movilidad... el metro ha mejorado, sí, pero le falta... le falta...y eso sería bueno que usted lo llevara al Metro y lo dijera.

Estos resultados se ajustan al estudio de Martínez Ortega (2012) y su capítulo "Percepción y problemas principales de los usuarios sobre el sistema de transporte público actual" donde se identificó que principalmente los inconvenientes al momento de usar el transporte público se dan por la congestión y saturación de gente en los buses, seguido de la falta de adaptaciones accesibles del sistema de transporte público y en tercer lugar, la intolerancia de otros usuarios del transporte público.

Respecto a esta temática, relevante en la investigación sobre la accesibilidad y la inclusión, Diego Echeverri, arquitecto experto en accesibilidad dice:

"uno está incluido en la medida de que se le garanticen la misma igualdad de derechos o de oportunidades que los demás tienen en la vida, así opte por tomarlo o no. El metro no es completamente inclusivo porque una inclusión total es complicada, pero si se está pensando... no integralmente, no en la dimensión que debe tener... pero si está siendo incluyente; si no lo fuera no pondría plataformas salvaescaleras; si no fuera incluyente no le diera prioridad a la tarjeta Cívica con la cual pagamos menos, no hubiera tenido en cuenta el espacio para que las personas se acomoden en los nuevos tranvías, no tuvieran los Metroplus los espacios también, no tuvieran de las sillas azules... El Metro si está siendo incluyente, que le falta, si..."

Respecto a las situaciones que narraron algunos de los entrevistados, Echeverri comenta:

Si el Metro no está siendo totalmente incluyente es por todas las características que lo atañen, pero la sociedad no está siendo incluyente tampoco, porque si la sociedad no me permite a mi utilizar primero el ascensor, yo, que tengo una preferencia, entonces no están siendo incluyentes... por tratarme diferente o por hacerse los "bobos" cuando una señora les pide que la ayudaran a subir al vagón... ... la inclusión desde la sociedad se da desde la no aceptación; las personas con

limitaciones tienen una doble exclusión, ¿porqué? la sociedad está en todo, en la ciudad, en el trabajo...en todo. La sociedad es todo. No es solo la condición que yo tengo como individuo, sino que el otro tenga por ejemplo, temor de ayudarme, cuando se une esta situación con ser medianamente excluido por la estructura de la estación del metro porque de alguna manera no permite entrar con las garantías que debería tener.

No obstante, a pesar de que Echeverri considera que la inclusión en el Metro, a través de las mejoras en accesibilidad, ha tomado ya un camino y que el sistema Metro beneficia a la población con limitaciones, éste hace énfasis en que las personas con movilidad reducida no tienen una buena experiencia de movilidad en el Metro ya que:

"Hay muchas falencias y no hay una cadena que garantice una buena experiencia de movilidad; entonces hay muchas fracturas en esas mejoras que se han hecho, ¿Por qué? Porque en general el Metro, y en esta estación por ejemplo (estación Envigado) para el lado de la regional, puso la plataforma elevadora, entonces una persona que llegue desde ese punto a utilizar el Metro logra utilizarlo, con un acceso lento, pero lo logró al igual que dentro de la estación, pero yo que salgo de aquí (su casa) para el Metro, por este acceso, no hay esa plataforma, me toca que subir escalas. Se hizo mal al principio porque no se pensó en la situación, pero ahora es complicado transformar, por costos, porque el mercado no lo permite, y que de alguna manera esto permita tener una experiencia positiva y gratificante, eso sin mencionar cuando es en hora pico, ahí si la situación es mucho más dura.

El Metro trata de decir: "estamos bien", y yo lo veo bien, pero para tener una experiencia cómoda de un lugar hay muchos factores...no solo es el hecho de que yo pueda entrar al metro, sino que puede que dentro del vagón del metro acomodarme en un espacio sea incomodo, o que la cultura...

Respecto a la percepción de una situación muchos factores entran a jugar, pero en cuanto a acciones si he empezado a verlo, en los vagones se tiene en cuenta la cultura respecto a la discapacidad, y la cultura llega, entra a reforzar todo el plano del entorno físico.

Tras todo lo anterior podemos resumir que el fin último de los principios de Movilidad Sostenible aplicados en el METRO es acertado: la calidad de vida a través de un desplazamiento rápido, eficiente y seguro (Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada, 2014) y que su interés por ser más que un transporte que mueve pasajeros de un lugar a otro es oportuno pues el derecho al transporte y a la movilidad apuntan al desarrollo económico, social y cultural; y es indispensable que se piense la Cultura Metro como algo que trasciende las pautas de comportamiento en el Sistema (Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada, 2013), consideración vital para las transformaciones sociales a nivel de ciudad.

La empresa Metro debe conocer, y tener en cuenta, las experiencias particulares de los usuarios con limitaciones, pues quienes han estudiado el problema insisten en la importancia de ello para el diseño de estrategias de intervención tanto en el plano físico como en el social. Como se mencionó antes algunos expertos afirman todos los obstáculos generan dependencia que podría evitarse y que fastidia a las personas que tienen que pedir ayuda, pero también se ha dicho que es importante que esta transición se haga paulatinamente. Se identifica en las pocas referencias de los usuarios respecto a la estructura física que desean que hayan mejoras para acceder a los edificios y vagones más fácil y mejoras en las ayudas técnicas para que sean más ágiles y así se reduzca su tiempo de movilidad en la ciudad, pero esto no es lo que más les preocupa. Su mayor preocupación es la falta de recurso humano con el que cuentan y con los comportamientos de los demás usuarios que frecuentemente generan incomodidades.

En el Metro por ahora, se garantiza el avance en materia de accesibilidad a través de los ascensores y plataformas salvaescaleras, pero han de prestar especial atención a lo social tan grande que se mueve cuando un grupo de personas ingresan a una estación. La inclusión que el Metro pretende generar con sus

acciones estructurales puede verse entorpecida por el componente social que no avanza al mismo ritmo, que incluso puede no avanzar y que la empresa debe interiorizar y divulgar que la discapacidad no se produce en la persona, se produce en la interacción de ésta con el ambiente con el cual se relaciona y que los compartimientos que se ejecuten respecto a las personas con limitaciones señalaran a los usuarios del Metro como usuarios discapacitantes en un medio que intenta avanzar hacia la inclusión social de estas personas.

La empresa Metro ha invertido considerables sumas en mejoras y tras realizar la presente investigación, las entrevistas a usuarios y experto, quien abiertamente declara fue un crítico del sistema Metro respecto a la accesibilidad, se documenta de cómo éste sistema realmente ha mejorado y se ha puesto en pro de lograr una accesibilidad adecuada para quienes antes se les dificultaba en demasía, descubriendo que ha sido tan adecuada la gestión de infraestructura del Metro que, sorpresivamente, para los usuarios con movilidad reducida prevalecen las dificultades en un ámbito más social sobre las del ámbito físico.

Visto de esta manera, el transporte es realmente un elemento vital para el funcionamiento (y desarrollo) de la ciudad y de éste dependerá en gran parte la calidad de vida de todos sus habitantes (Martínez Ortega, 2012, citando a Merlin, Lablée, & Llauradó, 1996). Pero es fundamental entonces distinguir entre lo que es la operación del transporte y el servicio de transporte. Por operación del transporte tenemos el punto de vista del prestatario de transporte y por otra parte, se entiende por servicio de transporte la forma en que el usuario cautivo, eventual y potencial ve el transporte e integra conceptos tales como la calidad y cantidad del servicio, la información que se le proporciona, entre otros aspectos (Molinero & Sánchez, 2002, en Martínez Ortega, 2012) siendo de vital importancia esta última definición para la creación e estrategias de verdadera accesibilidad e inclusión.

En todo momento hay que tener claro que la accesibilidad a los espacios públicos se trata de un derecho básico de las personas; se trata de permitir el uso y disfrute de estos entornos en igualdad de condiciones a personas con discapacidad u otros colectivos que pudieran encontrarse con las mismas o parecidas limitaciones a la hora de utilizarlos, como pudieran ser las personas mayores, (Fundación ONCE

&Fundación Arquitectura COAM, 2011) o sea de crear inclusión. Respecto a lo que se vio en el capítulo la inclusión no es simplemente la integración de los usuarios al servicio de transporte; la inclusión se trata de aquellos esfuerzos que se realizan con el propósito de fortalecer las relaciones sociales, y reducir la brecha de la desigualdad. Igualmente la Inclusión Social es permitir el goce de espacios adecuados, sin discriminar, y de calidad similar para toda la ciudad, aspectos considerados por la CEPAL como distribución equitativa de los beneficios, fortalecimiento de la democracia y la participación social(Herrera Rodriguez, 2012).

Para continuar desarrollando la Cultura Metro,y a través de esta promoverla inclusión social, se deben desarrollar estrategias constantes e integrales, porque sólo tendrán éxito las estrategias en las cuales se trabaje a lo largo del tiempo y que demuestren su integralidad. A pesar de las observaciones sobre la Cultura Metro hay que reconocer, como lo hace Herrera Rodriguez (2012), que es un elemento importante para la ciudad , educando a las personas frente al uso del sistema (y el espacio público en general) y que estas acciones han trascendido a la ciudad.

En el Metro encontramos como primeros obstáculos discapacitantes las actitudes y el comportamiento negativo de los usuarios, estos constituyen un obstáculo para la inclusión social de las personas con limitaciones; encontramos además como segundo motivo discapacitantes una financiación insuficiente ya que los recursos asignados para las transformaciones de la infraestructura son escasos, evidenciado en el correo de respuesta expuesto anteriormente.

La falta de accesibilidad física al Metro es medianamente fácil de evaluar, pero la inclusión a este medio es más compleja de evaluar a falta de datos y pruebas ya que no es suficiente con que el metro diga en sus informes que propenden por la inclusión social ni que cada tanto tiempo expongan sus contrataciones de personas con limitaciones. La falta de datos rigurosos y comparables sobre los proyectos de inclusión social que funcionan dentro del Metro dificulta la comprensión de lo que es la inclusión social dentro de la empresa.

Dada la relevancia del aspecto social que dio como resultado la presente investigación se hace pertinente, en el futuro inmediato, conocer las acciones que pueden mejorar la experiencia de movilidad de los usuarios y que no tienen que ver necesariamente con reformas estructurales; de seguir desconociendo estas realidades los esfuerzos para eliminar obstáculos físicos pueden estancarse o no tener un eco significativo en la calidad de vida de los usuarios y esto resulta peligrosamente relevante ya que siendo la movilidad, la accesibilidad y la inclusión derechos esenciales, de ellas dependen las posibilidades de satisfacción de las necesidades de la vida urbana que se resuelven fuera del espacio doméstico (Alcalá & Scornik, 2015).

De ahí que la ciudad debe tender a garantizar las posibilidades esenciales de movilidad y accesibilidad del conjunto de las personas, entendiendo que en ello radica un eslabón de las posibilidades de integración socioespacial. Para ello es importante la existencia de infraestructuras y *servicios de transporte* público adecuados (Alcalá y otros, 2011).

La mayoría de los entrevistados manifestaron que el Metro le brinda la posibilidad de moverse, de forma general, en buenas condiciones, pero que aún le faltan piezas al rompecabezas para que supla las necesidades de su condición humana. Esto es relevante en tanto que, como se ha expuesto en el estudio, la discapacidad surge cuando las personas con limitaciones se enfrentan a barreras de acceso, sean sociales, culturales, materiales o de acceso físico, que para los demás ciudadanos no representan dificultad; existe entonces una conexión entre la (discapacidad) limitación experimentada por los individuos con (limitaciones) discapacidad, el diseño y la estructura del entorno, y la actitud del público en general (Ministerio del Trabajo et. al., *ibid*). (los paréntesis son míos, dado que según lo hallado considero son más apropiados)

ψ "...Movilidad? Ah, no, no, de eso si no me puedo quejar. Cien por ciento. En estos días una amiga mía me dijo: "No, yo como veo ya tanta gente en silla de ruedas" y yo le dije: "no es que ahora hayan más personas en silla de ruedas, sino que ahora la accesibilidad en la ciudad es más"; es

más fácil para nosotros usar el Metro, yo me puedo ir de Sabaneta hasta Bello... cosa que cuando no estaba el metro, ¿quién va a pagar un taxi hasta Bello? o ¿quién se va a montar en un bus?... pues es muy difícil... entonces, cien por ciento de mi movilidad, en eso no me quejo yo".

ψ "Arquitectónicamente es bueno, falta es como el recurso...falta como que más entrega o más... ¿cómo lo dijera?... como que estén más pendientes de uno... que haya más personal, por ejemplo auxiliares de policía que realmente si se concienticen de la necesidad de la otra persona, si estén pendientes un poco más..."

ψ Es un buen servicio para nosotros, el que nos presta el Metro, aunque las plataformas a veces son muy lentas para uno subir o salir de una parte a otra, es lo único pero de resto... pues tiene buenas condiciones y buenos servicios... es el 100% de mi movilidad porque me permite movilizarme por muchas partes.... pero si pondría más ascensores que plataformas..."

ψ "...por lo general, ha mejorado todo, de antes a ahora ha mejorado... hay un pelín de sensibilidad más, pero no mucho más..."

Es así que a la luz de lo planteado por la Fundación ONCE & la Fundación Arquitectura COAM (2011), a cerca de los 5 ámbitos fundamentales que garantizan la movilidad accesible, a través del transporte público, podemos decir que en estos cinco ámbitos el Metro de Medellín:

- 1) Ha mejorado en su infraestructura, tanto en el entorno inmediato y su influencia sobre el diseño de la red urbana y metropolitana garantizando el acceso a la edificación y su entorno, como en la propia configuración arquitectónica interior de las mismas, cambio evidente en las nuevas estaciones, como Sabaneta concebida desde un estricto planteamiento funcional de los viajeros y de los servicios que pretende prestar el cual va más allá de sólo trasladar personas de un lado a otro, como ya se había mencionado anteriormente.
- 2) En el material móvil o tren, entendido como un microentorno para los usuarios, se ha asegurado la dotación de plazas reservadas accesibles tras la compra de nuevos trenes que brindan seguridad y comodidad al usuario con limitaciones.

- 3) La frontera o vínculo entre ambos, la infraestructura y el tren, continua siendo una zona de contacto de difícil encaje ya que cada uno presenta singularidades en su diseño, que condicionan los movimientos básicos de embarcar y desembarcar; en todo caso, ha de continuar la búsqueda de soluciones para realizar la transferencia de espacios en condiciones de seguridad, confort y con la máxima autonomía posible.
- 4) Los sistemas de información, comunicación, orientación han presentado mejoras, siendo importante porque estos ayudan en la toma de decisiones del usuario, bien a través de señalética y soportes específicos, bien a través de recursos basados en la configuración arquitectónica y ambiental de los entornos.
- 5) Por último, pero no menos importante tenemos la gestión y prestación de servicios especializados de asistencia a personas con limitaciones u otras necesidades específicas, que completan el conjunto de medidas de accesibilidad aplicadas en los ámbitos anteriores, incorporando así el factor humano como herramienta *decisiva* en la toma de decisiones de los usuarios.

De esta manera fue posible entonces identificar los principales problemas de movilización de la población con movilidad reducida, según sus experiencias en el sistema de transporte público Metro; en primer lugar, encontramos que según su experiencia el principal inconveniente al momento de usar el sistema es la falta de recurso humano que acompañe en su desplazamiento, recorrido y uso de ayudas técnicas en especial cuando estas últimas están averiadas; en segundo lugar, las ayudas técnicas (ascensores y plataformas salvaescaleras) se presentan como un problema en la experiencia de movilidad desde dos aspectos: a) son limitados y poco ágiles, b) estas ayudas se averían constantemente tanto por sus características de fabricación como por el mal uso que les dan los usuarios que no presentan limitaciones, este último factor ocurre constantemente en los ascensores tanto porque no se les da prelación a las personas con limitaciones como porque tras el uso inadecuado, estos se averían.

En tercer lugar, se encuentra una problemática que confirma uno de los planteamientos desarrollados en el estudio: el ámbito social es un factor creador de potencialidades, pero también puede ser creador

dediscapacidades. En este caso, la inconsciencia ante las necesidades de los usuarios con limitaciones, el egoísmo de la masa de usuarios que invade el Metro en las horas pico, la transgresión de las normas (implícitas y explícitas) y las actitudes negativas aventajan a la solidaridad, al respeto y a los llamados diarios, 24/7 de la Cultura Metro.

Esta es una variable en la que se debe trabajar más fuertemente en todos los ámbitos de la ciudad, y de manera particular en el transporte público que es vital para el desarrollo porque "para alcanzar la accesibilidad integral en el transporte se necesita un cambio de actitud de todos"(Martínez Ortega, 2012). "Estamos convencidos de que en las ciudades la combinación de innovación, capital y una población pujante es la clave del éxito para generar desarrollo", aseguró Patiño, director de la Banca Corporativa e Inversiones Citi en el marco de la premiación a Medellín como la más innovadora (El Tiempo, 2013).

7. Conclusiones y Recomendaciones

A continuación se presentan las principales conclusiones de la exploración .

La teoría orientadora de este estudio se definió desde tres grandes conceptos: discapacidad , accesibilidad e inclusión, relacionados con el transporte público: la accesibilidad como derecho de las PMR, objeto específico del estudio dentro de la población con discapacidad, relacionado con la inclusión social, fortalecida a partir de la movilidad en el transporte público.

Se planteó como parte fundamental la situación problema que se deseaba analizar partiendo de dos realidades: la discapacidad en Medellín y el sistema de transporte público Metro como ente de apoyo al mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos, incluidos aquellos con limitaciones físicas. Así se hizo notorio que la discapacidad es una problemática con deficiencias de atención desde diferentes ámbitos y que por tanto se hace necesaria la generación de conocimientos que permitan la creación de estrategias de intervención, en este caso desde el servicio de transporte público.

Para analizar la problemática se inició entonces una exploración de la normativa respecto al transporte, centrándonos únicamente en las normativas de accesibilidad a este; entendiendo primeramente que el servicio de transporte público no es un fin por sí solo y que incide íntegramente en la consecución del desarrollo de distintas esferas de la vida y que éste será accesible cuando permita a las personas satisfacer sus necesidades cotidianas de forma autónoma y segura.

La segunda exploración realizada concierne a la accesibilidad, la cual facilita el acceso a bienes, servicios, actividades y destinos y se indaga por la accesibilidad que tiene actualmente el Metro, en sus líneas A y B y en cómo dicha accesibilidad promueve la inclusión social. Las líneas A y B fueron escogidas por su antigua construcción, la cual ha enfrentado a la ciudad a luchar con las deficiencias arquitectónicas respecto a la accesibilidad. Prosiguiendo así con la correspondencia entre la accesibilidad y la discapacidad (personas con movilidad reducida específicamente) ampliando la compleja conceptualización de la discapacidad, conceptualización que ha sufrido transformaciones agigantadas y

que suele usarse de manera errónea. La discapacidad es la consecuencia de la interacción de una persona (con una condición de ser humano) con un ambiente que no brinda posibilidades adecuadas para reducir sus limitaciones.

El tercer foco corresponde a la inclusión social, inscrita a la movilidad y la accesibilidad del sistema de transporte público. Reconociendo que un individuo es socialmente incluido cuando tiene las oportunidades y recursos necesarios para participar completamente en la vida económica, social y cultural disfrutando un nivel de vida y bienestar que se considere normal en la sociedad en la que vive; la movilidad se relaciona con la inclusión social en tanto la movilidad es la condición deseable para acceder a las oportunidades de participar en las principales dimensiones de la sociedad.

El análisis de las anteriores temáticas se focalizó en el Sistema Metro, en búsqueda de conocer las experiencias que tienen los usuarios con movilidad reducida respecto a las transformaciones físicas - arquitectónicas- del sistema para mejorar la accesibilidad. Con esto se identificaron experiencias negativas relacionadas con el ámbito social, con las ayudas técnicas y con la percepción de apoyo del recurso humano del Metro. Esta información se conoció de primera mano a través de entrevistas con usuarios PMR y un arquitecto experto en accesibilidad. Se enfatiza que esta información es relevante dado que se aplica el criterio de saturación, que en investigación cualitativa se obtiene tras la reiteración de aspectos en diferentes participantes, en este sentido, las problemáticas identificadas en cada caso reflejan las experiencias y problemáticas que viven las personas con limitaciones físicas (PMR) al momento de usar el sistema de transporte Metro, realizando una triangulación de la información obtenida.

El principal, y sorprendente, hallazgo dentro de este trabajo es la manifestación de trascendencia que tiene la sociedad para las personas con movilidad reducida, dentro de sus experiencias de movilidad en el sistema Metro. La sociedad resulta así, a la vista de los entrevistados, una fuente del problema en la movilidad y accesibilidad al transporte público. Es por este motivo que se debe trabajar conjuntamente e integralmente con la sociedad para que se transforme en un factor creador de potencialidades, para el sistema y los

sujetos que hacen uso de él, aportando así al desarrollo colectivo. Dentro del marco de la reformulación de la Cultura Metro, iniciada el presente año por la empresa Metro, sería importante continuar teniendo en cuenta la participación activa de los usuarios ya que esta aumenta la corresponsabilidad en la calidad de su funcionamiento y los beneficios que aporta. Los usuarios son el corazón del servicio de transporte público y deben tener un papel protagónico.

Hay que ofrecer al usuario un acompañamiento constante, en especial si el usuario tiene una condición de salud que al interactuar con la estructura del Metro se convertiría en una discapacidad; este fue uno de los puntos centrales que caracterizaron las experiencias narradas por los usuarios en las entrevistas. El tercer punto señalado por los usuarios es su experiencia con las ayudas técnicas; este tiene una importancia fundamental pues son la herramienta de la cual se vale la empresa para posibilitar la disminución de las barreras arquitectónicas y ampliar su rango de accesibilidad. Es una cuestión álgida ya que, como menciono es el componente que permite acceder al sistema y esto se dificulta si éste está averiado o es usado por personas que no lo necesitan y no dan prioridad a la población destino.

La intervención que a razón de lo hallado urge, a la empresa Metro, es la de fomentar el respeto por la normativa que privilegia a las personas en condiciones particulares de salud y la promoción de comportamientos solidarios hacia ellas; además de poner al servicio de los usuarios más auxiliares, y en puntos y horas estratégicas para garantizar que la cadena de transporte que aún tiene vacíos sea compensada por el recurso humano y social, que según los resultados es trascendente y fundamental. Las anteriores pueden ser acciones a corto, mediano y largo plazo que contemplen inversiones de bajo costo y de gran impacto social y que permitirán a los usuarios usar el servicio con seguridad y comodidad.

Para finalizar, recordemos un pensamiento del escritor y poeta romántico James Russell Lowell:

"Todos venimos al mundo con un propósito. Para quienes tiene voluntad, siempre hay una labor y una herramienta con las cuales realizarlo". Es tiempo entonces de comenzar a trabajar desde todos los frentes en forma seria, solidaria y responsable para efectos de poder dar

satisfacción y cumplimiento a tan potente visión. Además, ninguno de nosotros puede (ni debe) auto excluirse de este gran compromiso y desafío ético-social: en algún momento de nuestras vidas, para bien o para mal, pasaremos a formar parte (ojalá activamente) de esa numerosa minoría discriminada (Lotito Catino & Sanhueza, 2011).

Bibliografía

- Alcalá, L., & Scornik, M. (2015). Movilidad y accesibilidad en el Gran Resistencia. Principales problemas y desafíos. *Revista Transporte y Territorio*, 13, 8-35. Recuperado de <http://revistascientificas.filo.uba.ar/index.php/rtt/article/view/1875>
- Alvear Sanín, J. (2012). El Metro de Medellín Historia de una perfecta planificación para esquilmar al país. *Deslinde*, 28, 1-6. Recuperado en Septiembre 21, 2015, de <http://cedetrabajo.org/wp-content/uploads/2012/08/28-9.pdf>
- Avellaneda, P., & Lazo, A. (2011). Aproximación a la movilidad cotidiana en la periferia pobre de dos ciudades latinoamericanas. Los casos de Lima y Santiago de Chile. *Revista Transporte Y Territorio*, 4, 47–58. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=333027082004>
- Berroeta T., H. (2007). Espacio público: Notas para la articulación de una psicología ambiental comunitaria. En Jaime Alfaro & Hector Berroeta (Eds.), *Trayectoria de la psicología comunitaria en Chile* (259-285). Recuperado en Octubre 16, 2015, de http://www.academia.edu/5183820/Espacio_P%C3%BAblico_notas_para_la_articulaci%C3%B3n_de_una_Psicolog%C3%ADa_Ambiental_Comunitaria
- Cortés Rojas, G., & García Santiago, S. G. (2003). *Investigación documental guía de autoaprendizaje*. México: Secretaría de Educación Pública, Subsecretaría de Educación Superior e Investigación Científica, Dirección General de Educación Superior, Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. Recuperado en Diciembre 2, 2015, de <http://www.enba.sep.gob.mx/codes/guias%20en%20pdf/investigacion%20documental%20archivo%20y%20biblio/investigacion%20documental.pdf>
- Dávila, J. (2012). *Movilidad urbana y pobreza: Aprendizajes de Medellín y Soacha*. Development Planning Unit, UCL & Universidad Nacional de Colombia. Londres. Recuperado en Octubre 11, 2015, de https://www.bartlett.ucl.ac.uk/dpu/metrocables/book/Davila_2012_Movilidad_urbana_y_pobreza_UCL_UNAL.pdf
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2005). *Censo General 2005*. Bogotá: Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). Recuperado de

<https://www.dane.gov.co/files/censo2005/discapacidad.pdf>

Díaz Díaz, C. (2004). *Metodología para la evaluación de los costos de la movilidad en el transporte público. Aplicación a la ciudad de Medellín (Colombia)*. Universitat Politècnica de Catalunya. Universitat Politècnica de Catalunya. Recuperado de <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/3401/41176-8.pdf?sequence=8>

Egea García, C., & Sarabia Sánchez, A. (2001). Clasificaciones de la OMS sobre discapacidad. *Boletín del Real Patronato sobre Discapacidad*, 50, 15-30. Recuperado de http://www.um.es/discatif/METODOLOGIA/Egea-Sarabia_clasificaciones.pdf

El Tiempo. (Marzo 1 de 2013). Medellín, la más innovadora. *El Tiempo*. Medellín. Recuperado de <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-12627468>

Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada. (s.f.). *Historia*. Recuperado el 2 de Octubre de 2015, de <https://www.metrodemedellin.gov.co/Qui%C3%A9nessomos/Historia.aspx>

Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada. (s.f.). *Accesibilidad*. Recuperado el 12 de Noviembre de 2015, de <https://www.metrodemedellin.gov.co/Viajeconnosotros/Accesibilidad.aspx>

Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada. (2008). Informe Corporativo 2008. Medellín: Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada. Recuperado en Noviembre 15, 2015, de https://www.metrodemedellin.gov.co/Portals/4/archivos_metro/quienes-somos/NUUESTRA_ORG/Informe_corporativo_2008.pdf

Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada. (2013). Informe Corporativo 2013. Medellín: Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada. Recuperado de: https://www.metrodemedellin.gov.co/Portals/4/Images/Contenido/INFORMES-CORP/2013_informe-corporativo.pdf

Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada. (2014). Nuestro Metro. *Revista Metro*. Medellín: Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Limitada. Recuperado de <https://www.metrodemedellin.gov.co/Portals/15/Images/Contenido/REVISTAS->

OTROS/2014_nuestro-metro.pdf

- Fernández, J. de B., García Milá, J., Juncá Ubierna, J. A., de Rojas Torralba, C., & Santos Guerras, J. J. (2005). *Manual para un entorno accesible*. Madrid: Real Patronato sobre Discapacidad. Recuperado de <http://sid.usal.es/idocs/F8/FDO17241/manualparaunentornoaccesible.pdf>
- Fernández-López, J. A., Fernández-Fidalgo, M., Geoffrey, R., Stucki, G., & Cieza, A. (2009). Funcionamiento y discapacidad: La Clasificación Internacional del Funcionamiento (CIF). *Rev Española Salud Pública*, 83 (6), 775–783. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/resp/v83n6/colaboracion1.pdf>
- Fundación ONCE. (2009). *Accesibilidad y Capacidades Cognitivas, movilidad en el entorno urbano, vialidad, transporte y edificios públicos*. España: Fundación ONCE. Recuperado de http://accesibilidadcognitivaurbana.fundaciononce.es/docs/accesibilidadcognitiva_conocimiento.pdf
- Fundación ONCE, & Fundación Arquitectura COAM. (2011). *Accesibilidad Universal y Diseño para Todos. Arquitectura y Urbanismo*. Madrid, España. Recuperado de http://www.fundaciononce.es/sites/default/files/docs/Accesibilidad%20universal%20y%20dise%C3%B1o%20para%20todos_1.pdf
- Galán Amador, M. (2011). La Investigación Documental. Manuel Galán. Recuperado en Diciembre 2, 2015, de http://manuelgalan.blogspot.com.co/2011/09/la-investigacion-documental_1557.html
- García Mira, R. (s.f.). Psicología Ambiental: Contexto Y Discapacidad. *Universidad Da Coruña*. La Coruña, España. Recupera do de <http://www.udc.es/dep/ps/grupo/programas/contexto.pdf>
- Gómez Acosta, C. A., & Cuervo Echeverri, C. (2007). *Conceptualización de discapacidad : reflexiones para Colombia*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá. Recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/2532/1/9789587018523.2007.pdf>
- Hernández, D. (2012). Activos y estructuras de oportunidades de movilidad. Una propuesta analítica para el estudio de la accesibilidad por transporte público, el bienestar y la equidad.

EURE - Revista de Estudios Urbanos Y Regionales, 38 (115), 117–135.

<http://doi.org/10.4067/S0250-71612012000300006>

- Herrera Rodriguez, C. (2012). *Análisis de los procesos de inclusión social a partir de los programas de mejoramiento urbanístico. Estudio de caso Línea J Metrocable (2007-2010)*.(Tesis). Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario, Bogotá. Recuperado de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/2974/1020720605-2012.pdf?sequence=1>
- Hurtado Floyd, M., Aguilar Zambrano, J., Mora Antó, A., Sandoval Jiménez, C., Peña Solórzano, C., & León Díaz, A. (2012). Identificación de las barreras del entorno que afectan la inclusión social de las personas con discapacidad motriz de miembros inferiores. *Salud Uninorte*, 28 (2), 227–237. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v28n2/v28n2a06.pdf>
- Jiménez Ramírez, M. (2008). Aproximacion teorica de la exclusion social: complejidad e imprecisión del termino. Consecuencias para el ambito educativo. *Estudios Pedagógicos*, 1, 173–186. Recuperado de <http://www.scielo.cl/pdf/estped/v34n1/art10.pdf>
- Leibler, L., & Brand, P. (2012). Movilidad e inclusión social: la experiencia desde la periferia de Medellín y el primer Metrocable. *Bulletin de l'Institut Français d'Études Andines*, 41(3), 363–387. Recuperado de [http://www.ifeanet.org/publicaciones/boletines/41\(3\)/363.pdf](http://www.ifeanet.org/publicaciones/boletines/41(3)/363.pdf)
- Lotito Catino, F., & Sanhueza, H. (2011). Discapacidad y barreras arquitectónicas: un desafío para la inclusión. *Revista AUS*, 9, 10-13. Recuperado en Septiembre 17, 2015, de http://mingaonline.uach.cl/scielo.php?pid=S0718-72622011000100003&script=sci_arttext
- Martínez Ortega, D. C. (2012). *Estrategias para promover la accesibilidad, cobertura y calidad en el sistema de transporte público urbano para la población con discapacidad física: Caso Bogotá*.(Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá. Recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/8946/1/2299924.2012.pdf>
- Medellín Como Vamos (MCV). (2013). *Entrevista con Ramiro Márquez, Gerente de la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá –Metro- y su equipo de trabajo*. Medellín: Medellín Como Vamos (MCV). Recuperado en Septiembre 21, 2015, de <http://www.medellincomovamos.org/sitva-empresa-de-transporte-masivo-del-valle-de->

aburra-metro

- Medellín Como Vamos (MCV). (2014). *Informe de indicadores objetivos sobre la Calidad de Vida en Medellín*. Medellín: Medellín Como Vamos (MCV). Recuperado en Septiembre 21, 2015, de <https://drive.google.com/file/d/0Bxax5tqan-G0U3o0NzJtU2xrQnc/view>
- Milcher, S., & Ivanov, A. (2008). Inclusión social y desarrollo humano. *Revista Humanum*. Recuperado en Diciembre 1, 2015, de <http://www.revistahumanum.org/revista/inclusion-social-y-desarrollo-humano/>
- Ministerio del Trabajo, Ministerio de Salud, FONADIS, OMS/OPS, OIT, PNUD, UNESCO, U. C. y M. de E. en S. (2004). *Seminario Internacional "Inclusión Social, Discapacidad y Políticas Públicas"* (p. 128). Santiago de Chile. Recuperado de http://www.unicef.cl/archivos_documento/200/Libro%20seminario%20internacional%20discapacidad.pdf
- Morales Escobar, P. (26 de Junio de 2014). "No pensaron la ciudad para personas con discapacidad" - Medellín. *El Tiempo*. Recuperado de <http://www.eltiempo.com/colombia/medellin/no-pensaron-la-ciudad-para-personas-con-discapacidad/14167357>
- Olivares Tobón, S. (19 de julio de 2009). Medellín, limitada para los discapacitados. *El Mundo*. Medellín. Recuperado de <http://www.elmundo.com/portal/pagina.general.impresion.php?idx=122282>
- Organización Mundial de la Salud OMS. (2011). *Informe Mundial la Discapacidad*. Suiza: Organización Mundial de la Salud OMS. Recuperado de http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf
- República de Colombia. (2006). *Plan Nacional de Discapacidad 2002-2006*. Bogotá D.C.: República de Colombia. Recuperado de http://www.urosario.edu.co/Universidad-Ciencia-Desarrollo/ur/Fasciculos-Anteriores/Tomo-II-2007/Fasciculo-13/pdf/2007_fa13_plan_nacional_discapacidad/
- República de Colombia. (2013). *Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social*. Bogotá D.C: República de Colombia. Recuperado de

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Social/166.pdf>

Rodríguez, P., Suso, A., Vázquez, D., & Velasco, M. (2013). *Discapacidad, estudios superiores y mercado de trabajo*. Barreras de acceso y repercusión en la inserción laboral. España: Fundación ONCE.

Secretaría de Salud. (2012). *Boletín Epidemiológico, Medellín*. Medellín: Secretaría de Salud. Recuperado de [https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/wpccontent/Sites/Subportal del Ciudadano/Salud/Secciones/Indicadores y Estad%C3%ADsticas/Documentos/2011/Bolet%C3%ADn Epidemiol%C3%B3gico Sivigila/Boletines 2012/Bolet%C3%ADn epidemiol%C3%B3gico_octubre.pdf](https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/wpccontent/Sites/Subportal%20del%20Ciudadano/Salud/Secciones/Indicadores%20y%20Estad%C3%ADsticas/Documentos/2011/Bolet%C3%ADn%20Epidemiol%C3%B3gico%20Sivigila/Boletines%202012/Bolet%C3%ADn%20epidemiol%C3%B3gico%20octubre.pdf)

Universidad Nacional Abierta y a Distancia. (s.f.). *Metro de Medellín*. Recuperado el 2 de Octubre de 2015, de http://datateca.unad.edu.co/contenidos/102905/2013_2/Act._11._Reconocimiento_unidad_3/metro_de_medellin.html

Vejarano, F. (2000). *Homologación de las variables de discapacidad*. Centro de Investigaciones sobre Dinámica social, CIDS. Universidad Externado de Colombia. Recuperado de www.hist.umn.edu/~rmccaa/colipums/discap~1_lmw.doc

ANEXOS

Anexo 1. Formato de consentimiento para usuarios

Hoja 1

Gloria Stella Fernández Ossa

Universidad de Antioquia

Investigación: Accesibilidad e inclusión social de personas con movilidad reducida en el Metro de Medellín, líneas A y B.

Este Formulario de Consentimiento Informado se dirige a hombres y mujeres que presentan movilidad reducida y hacen uso de las líneas A y B del Metro de Medellín.

Usted está siendo invitado a participar en la investigación sobre la accesibilidad e e inclusión social de personas con movilidad reducida en el Metro de Medellín líneas A y B.

- Para esta investigación le pediremos responder entre 2 y 5 preguntas, que usted podrá responder libremente.
- Estamos invitando a todos los usuarios, mayores de edad, o menores con permiso de sus padres, del Metro que presenten movilidad reducida.
- Su participación en esta investigación es totalmente voluntaria. Usted puede elegir participar o no hacerlo. Puede cambiar de idea y dejar de participar aun cuando haya aceptado antes.

Nosotros no compartiremos la identidad de aquellos que participen en la investigación. La información que recojamos por este proyecto de investigación se mantendrá confidencial. La información acerca de usted que se recogerá durante la investigación será puesta fuera de alcance y nadie sino los investigadores tendrán acceso a verla. Cualquier información acerca de usted tendrá un número en vez de su nombre.

Solo los investigadores sabrán cuál es su número y se mantendrá la información encerrada en cabina con

llave. No será compartida ni entregada a nadie excepto a Gloria Stella Fernández, estudiante investigadora y a Luz Dary Ríos Castañeda, asesora Dra. En Psicología Social.

El conocimiento que obtengamos por realizar esta investigación se compartirá con usted antes de que se haga disponible al público. No se compartirá información confidencial. Después de ser aprobada la información allí consignada, se publicaran los resultados para que otras personas interesadas puedan aprender de nuestra investigación.

Hoja 2

He sido invitado a participar en la investigación sobre accesibilidad e inclusión social de personas con movilidad reducida en el Metro de Medellín, líneas A y B.

Entiendo que responderé libremente entre 2 y 5 preguntas que la investigadora formule. Sé que no habrá beneficios para mi persona y que no se me recompensará. Se me han proporcionado los datos de la investigadora, que puede ser fácilmente contactada.

He leído la información proporcionada o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

Consiento voluntariamente participar en esta investigación y entiendo que tengo el derecho de retirarme de la investigación en cualquier momento sin que me afecte en ninguna manera.

Nombre del Participante _____

Firma del Participante _____

Nombre del Investigador _____

Firma del Investigador _____

Fecha _____ *Día/mes/año*

Anexo 2. Formato de consentimiento para experto

Hoja 1

Gloria Stella Fernández Ossa

Universidad de Antioquia

Investigación: Accesibilidad e inclusión social de personas con movilidad reducida en el Metro de Medellín, líneas A y B.

Este Formulario de Consentimiento Informado se dirige a usted como arquitecto experto en accesibilidad.

Usted está siendo invitado a participar en la investigación sobre la accesibilidad e inclusión social de personas con movilidad reducida en el Metro de Medellín, líneas A y B.

- Para esta investigación usted compartirá libremente información basada en su profesión y experiencia.
- Cuando la investigadora le pida aclarar algún punto de lo que usted decida compartir o genere alguna pregunta durante la entrevista es usted libre de no aclarar o responder si no lo desea.
- Su participación en esta investigación es totalmente voluntaria. Usted puede elegir participar o no hacerlo. Puede cambiar de idea y dejar de participar aun cuando haya aceptado antes.

Nosotros compartiremos su identidad dada la importancia de ello para la validez de la investigación. La información personal que se registre por este proyecto de investigación se mantendrá confidencial. La información que usted proporcione durante la entrevista será puesta fuera de alcance y nadie sino los investigadores tendrán acceso a verla. La información que usted proporcione será identificada con su nombre dentro de la investigación, no sin antes tener su aprobación para ello. Las responsables de salvaguardar su información y sostener los compromisos aquí adquiridos son Gloria Stella Fernández, estudiante investigadora y a Luz Dary Ríos Castañeda, asesora Dra. En Psicología Social.

El conocimiento que obtengamos por realizar esta investigación se compartirá con usted antes de que se haga disponible al público. No se compartirá información confidencial. Después de ser aprobada la información allí consignada, se publicaran los resultados para que otras personas interesadas puedan aprender de nuestra investigación. Recuerde que puede retirarse de la investigación en el momento en que lo desee.

Hoja 2

He sido invitado a participar en la investigación sobre accesibilidad e inclusión social de personas con movilidad reducida en el Metro de Medellín, líneas A y B.

Entiendo que compartiré libremente información basada en mi profesión y experiencia. Sé que no habrá beneficios para mi persona y que no se me recompensará. Se me han proporcionado los datos de la investigadora, que puede ser fácilmente contactada.

He leído la información proporcionada o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

Consiento voluntariamente participar en esta investigación y entiendo que tengo el derecho de retirarme de la investigación en cualquier momento sin que me afecte en ninguna manera.

Nombre del Participante _____

Firma del Participante _____

Nombre del Investigador _____

Firma del Investigador _____

Fecha _____ *Día/mes/año*

Anexo 3. Preguntas entrevista a usuarios

1. ¿Cuántas veces a la semana usa el Metro?
2. ¿Cómo han favorecido, las líneas A y B, su movilidad en el Área Metropolitana?
3. ¿Qué transformaciones del Metro han favorecido su acceso al Metro, en las líneas A y B?
4. ¿Tiene ventajas para usted el uso del Metro, líneas A y B?
5. ¿Cómo ha sido la experiencia que ha tenido con los ascensores y plataformas?
6. ¿Tras las transformaciones hechas a las estaciones de las líneas A y B, aún encuentra obstáculos?
7. ¿Qué significa el Metro en su vida?
8. ¿cómo es la atención que le brinda el personal del Metro?
9. Cotidianamente, ¿qué acciones favorecen su inclusión en el Metro ?

Nota. Entrevista a experto

La entrevista al experto se realizó de manera abierta. Dentro de la entrevista se formularon preguntas en cuanto a la accesibilidad y el diseño universal, respecto al nivel de inclusión que tiene el Metro para personas con limitaciones físicas; se indagó también sobre si, según su conocimiento y experiencia, la experiencia de movilidad para una persona con limitaciones físicas es positiva.

Tabla 1. Resumen normativas accesibilidad

NORMA	AÑO	FUNDAMENTO
Ley 12	1987	Establece requisitos de la construcción y el espacio público para la eliminación de barreras arquitectónicas y posibilitar el acceso de las PcD.
Decreto 1538	2005	Establece condiciones básicas de accesibilidad al espacio público y a la vivienda. Reglamenta la Ley 361 de 1997.
Ley 1083	2006	Las vías públicas que se construyan al interior del perímetro urbano deben contemplar la construcción de la totalidad de los elementos del perfil vial, en especial, las calzadas, los separadores, los andenes, los sardineles, las zonas verdes y demás elementos que lo conforman, según lo establezca el Plan de Ordenamiento Territorial del municipio o distrito y el Plan de Movilidad Propuesto. Artículo 3°.
Decreto 1660	2003	Establece mecanismos de acceso a los medios masivos de transporte y señala otras disposiciones. Reglamenta la accesibilidad a los modos de transporte de la población en general y en especial de las PcD.
Ley 1287	2009	Establece normal de accesibilidad como bahías de estacionamiento y medio físico señalando multas y sanciones por su incumplimiento.
Resolución 4659	2088	Se adoptan medidas de accesibilidad a los sistemas de transporte público masivo municipal, distrital y metropolitano de pasajeros.
Ley 105 Artículo 3°	1993	Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte...". En los principios definidos en el artículo 3°, plantea el acceso al transporte "en el diseño de la infraestructura de transporte, así como en la provisión de los servicios de transporte público de pasajeros, las autoridades competentes promuevan el establecimiento de condiciones para su uso por los discapacitados físicos, sensoriales y psíquicos".
LEY 1346 ARTÍCULO 9°.	2009	A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso
Ordenanza No. 14. Antioquia.	2002	Por medio de la cual se expide el estatuto de accesibilidad al medio físico y al transporte y se dictan unas disposiciones en cuanto a accesibilidad a las comunicaciones en el departamento de Antioquia.
LEY 1618 ARTÍCULO 15.	2013	Derecho al transporte. Las personas con discapacidad tienen derecho al uso efectivo de todos los sistemas de transporte en concordancia con el artículo 9°, numeral 1, literal a) y el artículo 20, de la Ley 1346 de 2009. Para garantizar el ejercicio efectivo de este derecho, el Ministerio de Transporte, la Superintendencia de Puertos y Transporte, la Aeronáutica Civil y demás entidades relacionadas deben adoptar las siguientes medidas:
Manual de Referencia	2000	Se desarrollo a partir de la recopilación y análisis de Normas nacionales e internacionales, permite establecer parámetro adecuados a nuestro medio,

“accesibilidad al medio físico y al transporte”		<p>con lo cual se pueda implementar la accesibilidad en el espacio físico público.</p> <p>Este documento define pautas en torno a las características y condiciones, para que la accesibilidad al medio físico y el transporte se implemente en el entorno de lo público, atendiendo a lo dispuesto en la Ley 361 de 1997.</p>
--	--	--

Tabla 2. Resumen Normas Técnicas Colombianas para la accesibilidad

No.	NOMBRE DE LA NORMA
NTC 4139	Accesibilidad al Medio Físico. Símbolo Gráfico. Características Generales.
NTC 4140	Accesibilidad de las Personas al Medio Físico. Edificios, Pasillos, Corredores. Características Generales.
NTC 4143	Accesibilidad de las Personas al Medio Físico. Edificios. Rampas Fijas.
NTC 4144	Accesibilidad de las Personas al Medio Físico. Edificios. Señalización.
NTC 4145	Accesibilidad de las Personas al Medio Físico. Edificios. Escaleras.
NTC 4201	Accesibilidad de las Personas al Medio Físico. Edificios. Equipamientos, Bordillos, Pasamanos y Agarraderas.
NTC 4279	Accesibilidad de las Personas al Medio Físico. Espacios Urbanos y Rurales. Vías de Circulación Peatonales Planas.
NTC 4695	Accesibilidad de las Personas al Medio Físico. Señalización para Tránsito Peatonal en el Espacio Público Urbano.
NTC 4774	Accesibilidad de las Personas al Medio Físico. Espacios Urbanos y Rurales. Cruces Peatonales a Nivel y Elevados o Puentes Peatonales.
NTC 4902	Accesibilidad de las Personas al Medio Físico. Cruces Peatonales a Nivel. Señalización Sonora para Semáforos Peatonales.
NTC 4904	Accesibilidad de las Personas al Medio Físico. Estacionamientos Accesibles.
NTC 4960	Accesibilidad de las Personas al Medio Físico. Edificios. Puertas Accesibles.
NTC 4961	Accesibilidad de las Personas al Medio Físico. Elementos Urbanos y Rurales. Teléfonos Públicos Accesibles.
NTC 5017	Accesibilidad de las Personas al Medio Físico. Edificios. Servicios Sanitarios Accesibles.