

*Con el apoyo de*



COLECTIVO  
LATINOAMERICANO  
DE JÓVENES



**W.K. KELLOGG  
FOUNDATION**

*To help people help themselves*



## **Jóvenes del sector de los servicios, multiplicadores indispensables de los buenos modales**

**Nombres:** Marlies

**Apellidos:** Trujillo Torres

**Edad:** 23 años

**Sexo:** femenino

**E-mail:** [marlies@flacso.uh.cu](mailto:marlies@flacso.uh.cu)

**Teléfono:** 202-75-79 y 870-13-15

**Nivel alcanzado en los estudios:** Licenciada en Sociología

**Actividad laboral:** Profesora e Investigadora de FLACSO Cuba

**País:** Cuba

**Ciudad:** Ciudad de la Habana

## Datos de co-investigadores

**Nombres:** Anette

**Apellidos:** Jiménez Marata

**Edad:** 24 años

**Sexo:** femenino

**E-mail:** [mmarata@infomed.sld.cu](mailto:mmarata@infomed.sld.cu)

**Teléfono:** 870-69-58

**Nivel alcanzado en los estudios:** Licenciada en Filología

**Actividad laboral:** Editora e investigadora

**País:** Cuba

**Ciudad:** Ciudad de la Habana

**Nombres:** Maikel

**Apellidos:** Torres

**Edad:** 29 años

**Sexo:** masculino

**E-mail:** [maikel@pphv.ch.gov.cu](mailto:maikel@pphv.ch.gov.cu)

**Teléfono:** 866-81-06

**Nivel alcanzado en los estudios:** Licenciado en Sociología

**Actividad laboral:** Especialista del Taller de Transformación Integral del Barrio Jesús María

**País:** Cuba

**Ciudad:** Ciudad de la Habana

**Nombres:** Mariana

**Apellidos:** Muñoz Rodríguez

**Edad:** 29 años

**Sexo:** femenino

**E-mail:** [mariana@ffh.uh.cu](mailto:mariana@ffh.uh.cu)

**Teléfono:** 870-33-55

**Nivel alcanzado en los estudios:** Licenciada en Sociología y Máster en Trabajo Social Comparado.

**Actividad laboral:** Profesora e Investigadora del departamento de Sociología de la Facultad de Filosofía e Historia de la Universidad de la Habana.

**País:** Cuba

**Ciudad:** Ciudad de la Habana

**Nombres:** Yaneisy

**Apellidos:** Acosta Hernández

**Edad:** 29 años

**Sexo:** femenino

**E-mail:** [yaneisy@ffh.uh.cu](mailto:yaneisy@ffh.uh.cu)

**Teléfono:** 870-33-55

**Nivel alcanzado en los estudios:** Licenciada en Sociología y Máster en Trabajo Social Comparado.

**Actividad laboral:** Profesora e Investigadora del departamento de Sociología de la Facultad de Filosofía e Historia de la Universidad de la Habana.

**País:** Cuba

**Ciudad:** Ciudad de la Habana

## Índice.

1. Introducción.....	5
2. Problema de investigación.....	7
Situación problemática:.....	7
Tema de investigación:.....	7
Pregunta principal:.....	7
3. Objetivos de la investigación.....	8
Objetivo de desarrollo del proyecto: .....	8
Objetivo general de la investigación: .....	8
Objetivos específicos:.....	8
4. Marco teórico:.....	9
Paradigma de la juventud ciudadana .....	9
Valores y cultura de la conducta.....	10
Los presupuestos de la Educación Popular.....	14
5. Metodología de Investigación: .....	15
Período de recolección de información .....	15
Caracterización de los sujetos en estudio. ....	15
Muestra. ....	16
Estrategia de recopilación de información .....	17
Realización de los talleres .....	18
Técnicas de investigación. ....	19
6. Resultados.....	20
Conceptualización según la percepción de la muestra .....	20
Preparación profesional para ofertar un servicio:.....	22
Problemas percibidos por los jóvenes estudiados en cuanto al deterioro de los hábitos de conducta social. ....	23
Principales causas de los inadecuados hábitos de conducta social.....	29
Alternativas para la solución del problema, propuestas por los jóvenes.....	31
7. Conclusiones de la investigación:.....	33
8. Discusión. ....	36
9. Bibliografía:.....	38
11. Anexos .....	40

## 1. Introducción

*...en estos tiempos, la palabra permiso es una utopía.*

La estabilidad, reformulación, creación o anulación de los hábitos de conducta social está en estrecha relación con la situación socio-histórica que experimenta una sociedad concreta, y se encuentra en constante correspondencia con la situación de los valores en dicha sociedad. Si se producen transformaciones en la situación socio-económica, política, legal, cultural en una sociedad, se producirá una subversión de los valores que prevalecen en la misma, lo cual se manifestará de manera objetiva en los cambios en los hábitos de conducta social.

En Cuba, durante las tres últimas décadas, se ha observado el detrimento progresivo de los hábitos de la conducta social, de los buenos modales o de la educación formal, como los más añosos insisten en llamar al dominio de adecuados hábitos de conducta que posibilitan una convivencia armoniosa entre los seres humanos y el desarrollo sostenible de la sociedad. Sin embargo, detrás de cada conducta negativa, está algo más profundo que la actitud: los valores, riqueza incuestionable de la humanidad y que cada día a nivel mundial, y en nuestro país, sufre mutaciones no siempre saludables para el sustento del planeta.

La sociedad cubana ha experimentado en las últimas décadas transformaciones socioeconómicas, políticas y culturales que han influido en los cambios de los valores y la conducta social. Uno de los acontecimientos que trastocó el sistema de los mismos, fue la crisis desatada a principios de los 90 en nuestro país, donde las condiciones de vida descendieron en gran medida y comenzaron a observarse amplias diferencias en el nivel adquisitivo de la población. Antes de los años del período especial, existía un mejor balance entre las aspiraciones de las personas, las metas sociales y las vías para lograrlas. Sin embargo, esto se vuelve confuso con la crisis, lo que va a generar un cambio en la manera de enfocar la satisfacción de las necesidades individuales y las formas de lograrlas.

Sin embargo, el deterioro de los hábitos de conducta social y los valores relacionados con los mismos, se venía observando tiempo antes, desde la década de los 80<sup>1</sup>, por lo que una de las intenciones de este estudio será indagar las causas de ese empobrecimiento de la cultura de la conducta que ha calado hondamente a la juventud cubana actual.

En la presente investigación, no se intenta realizar un censo de lo que está bien o mal respecto a la conducta social, mucho menos redactar un libro de las buenas maneras. Cuando en nuestra investigación, defendemos los hábitos de conducta social y su importancia, nos referimos a aquellos que viabilizan la vida cotidiana, la comunicación entre las personas, los que respetan el medio ambiente y sobre todo los que defienden nuestras conquistas sociales, no aquellos que incentivan la doble moral, la discriminación de género, raza o clase social.

Los que son jóvenes hoy, fueron niños y adolescentes que crecieron en el llamado Período Especial, el cual – como se ha mencionado antes- subvirtió la relativa estabilidad

---

<sup>1</sup> Centro de Estudios sobre la Juventud: *Cuba, Jóvenes de los noventa*, Editorial Abril, La Habana.- p 321

que existía en las décadas precedentes, redujo las posibilidades de satisfacer las necesidades, aspiraciones y seguridad social de la población. De ahí, la preocupación por profundizar en el estudio de un grupo de jóvenes que, vive en uno de los barrios más populosos de la capital cubana, con condiciones de vidas mayoritariamente desfavorables, contexto de profundas problemáticas sociales, y que además trabajan en el sector de los servicios, lo que provoca no sólo el interés por conocer su percepción acerca de lo que consideran buenos modales, sino la indagación en las iniciativas de solución al problema que ellos pudieran proponer y ejecutar.

En la actualidad, se sufre a diario el maltrato de aquellos que trabajan en los diferentes sectores de los servicios, públicos o privados, en moneda nacional o en divisa, en los gratuitos o los que se pagan. La investigación se propone ahondar en las causas, justificaciones, motivaciones e importancia que le dan un grupo de jóvenes de Jesús María trabajadores del sector de los servicios a esta situación.

La juventud se caracteriza por ser una etapa de la vida donde las personas se plantean proyectos con grandes metas, transformadores, retadores; cuestionan preceptos, convicciones, situaciones con las que coexisten; se plantean mantener los que se adecua a sus necesidades e intereses y tratan de modificar todo lo que les es ajeno. En la investigación, se trabajó específicamente con los jóvenes del sector de los servicios por el hecho de que al ellos interactuar constantemente con el público tienen la posibilidad de convertirse en multiplicadores de los correctos hábitos de conducta social y; más importante aún, por la propia naturaleza de la actividad que realizan requieren hacer un uso adecuado de los hábitos de conducta social.

Y ese fue el fin máximo del presente proyecto, analizar la problemática juvenil desde los jóvenes, discutir ideas, conocimientos, pensar en alternativas para cambiar nuestro presente, que la juventud sea protagonista de su propio desarrollo y del avance social, económico, político y cultural de la sociedad en general.

## **2. Problema de investigación.**

### **Situación problémica:**

La pérdida de los buenos modales en nuestra sociedad se ha convertido en un tema recurrente, sin embargo, los procedimientos a seguir para frenar este proceso y recuperar lo perdido se desarrollaron en un momento determinado, pero luego no se ha seguido regenerando con la urgencia requerida. A nivel nacional, se han llevado a cabo campañas de bien público a través de spots y programas televisivos, pero estos últimos sólo de manera eventual han salido al aire.

En el sistema educativo cubano, se refuerzan valores como la solidaridad, el patriotismo, el internacionalismo, pero en las últimas décadas se han dejado en manos del currículo oculto valores tan importantes y cotidianos como la cortesía, el respeto a los demás y la cordialidad, lo que no ha garantizado en la mayoría de los casos una educación eficaz de los correctos hábitos de conducta social. Es hora de repensar la cuestión y entender que estos procesos necesitan estar en constante discusión para que las políticas públicas se encuentren siempre a la altura del momento y situación actual.

El equipo de investigación se propuso estudiar la interpretación que tienen los jóvenes del barrio Jesús María -perteneciente al municipio Habana Vieja- acerca de los hábitos de conducta social, así como la indagación de las causas del detrimento de los mismos y otros objetivos. Se pretenden trazar los caminos en busca de una estrategia de acción comunitaria, donde los jóvenes constituyen el motor impulsor de la misma al pretender, no sólo entender sus problemáticas, sino lograr su real participación en las políticas destinadas a ellos desde el propio inicio del diagnóstico hasta la ejecución de la propuesta. Sus opiniones, intereses, sugerencias constituyen las bases fundamentales del trabajo que se acometerá en función de diseñar e implementar un plan estratégico comunitario de capacitación en los correctos hábitos de conducta social y los valores que transversalizan los mismos.

### **Tema de investigación:**

Los hábitos de conducta social en los jóvenes pertenecientes al sector de los servicios en el barrio Jesús María.

### **Pregunta principal:**

¿Cómo se manifiestan los factores relacionados con los hábitos de conducta social en los jóvenes del sector de los servicios del barrio Jesús María?

### **3. Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo de desarrollo del proyecto:**

Diseñar una estrategia de capacitación de cultura de la conducta en el Consejo Popular Jesús María mediante la participación de los jóvenes trabajadores de los servicios de la comunidad.

#### **Objetivo general de la investigación:**

Analizar los factores que intervienen en el estado de los hábitos de conducta social de los jóvenes pertenecientes al sector de los servicios en el barrio Jesús María

#### **Objetivos específicos:**

- I. Caracterizar la situación actual del barrio respecto a factores socio-demográficos, infraestructurales y económicos.
- II. Analizar la percepción que de los hábitos de conducta social tienen los jóvenes pertenecientes al sector de los servicios en el barrio Jesús María.
- III. Indagar en las causas del detrimento de los hábitos de conducta social en los jóvenes pertenecientes al sector de los servicios en el barrio Jesús María.
- IV. Explorar las alternativas propuestas por los jóvenes pertenecientes al sector de los servicios del barrio Jesús María para la solución a los problemas detectados.

#### 4. Marco teórico:

Para la investigación se han estado utilizando diferentes referentes teóricos y metodológicos, que se complementan entre sí al abordar el objeto de estudio propuesto y la forma en que se piensa estudiar el mismo:

##### **Paradigma de la juventud ciudadana**

Los jóvenes, hoy por hoy, no son sólo el ejército de reserva; la juventud ya no es sólo una etapa de preparación para el futuro. Se observa en las nuevas generaciones las infinitas posibilidades que tienen de aportar a la sociedad; de transformar el presente en que viven. Si se les proporcionan todas las armas de capacitación y el poder de participación necesarios, pueden jugar un papel trascendental en el desarrollo de la sociedad.

Por tal motivo, las Naciones Unidas y otros organismos internacionales<sup>2</sup> encargados del tema de Juventud, promueven las políticas de participación juvenil. Se insiste en la necesidad de una relación horizontal entre los/las jóvenes y los tomadores de decisiones respecto a las políticas sociales de cada país, donde la juventud no sea una mera beneficiaria, sino que sea hacedora, ejecutora y evaluadora de cada una de esas políticas.

Según la psicóloga Dina Krauskopf, esta nueva visión se conoce como el paradigma de la juventud ciudadana, el cual reconoce a los jóvenes *“como sector flexible y abierto a los cambios, expresión clave de la sociedad y la cultura global, actor estratégico del desarrollo, con capacidades y derechos para intervenir protagónicamente en su presente, construir democrática y participativamente su calidad de vida y aportar el desarrollo colectivo”*<sup>3</sup>.

Este presupuesto teórico es uno de los paradigmas que se utilizó a largo de la investigación, donde el objeto principal fueron los jóvenes, jóvenes hacedores, transformadores del presente, labradores de un futuro mejor, personas indispensables para lograr el desarrollo progresivo y orgánico de la sociedad.

Al tomarse este paradigma como referente, se busca no únicamente entenderlos o estudiarlos como eminentes actores del desarrollo actual, sino que se precisa la búsqueda de su real participación en las políticas destinadas a ellos. Lo que significa que se necesita contar con sus *“aportes en la propuesta de iniciativas, la negociación para alcanzar objetivos trazados, la vinculación a las políticas básicas de los programas que se desarrollan con jóvenes y su participación en la articulación de los planes”*<sup>4</sup>.

---

<sup>2</sup> Naciones Unidas. *“Informe sobre la Juventud Mundial”*. United Nations Publications. Octubre 2005.

<sup>3</sup> Krauskopf, Dina: *“Participación social y desarrollo en la adolescencia”*. 2da edición. San José Costa Rica. UNFPA, 2000.

<sup>4</sup> Krauskopf, Dina: *“Participación social y desarrollo en la adolescencia”*. 2da edición. San José Costa Rica. UNFPA, 2000.

Para lograr esa capacidad de participación social plena en los y las jóvenes que es necesaria para poder llevar a cabo este nuevo paradigma, la MSc. Elaine Morales del Centro de Estudios Sobre la Juventud de Cuba considera que se debe educar a la juventud en el tema de las habilidades participativas, las cuales abarcan no sólo el nivel macro, si no la comunidad, la institución escolar o laboral, de manera tal que esté en condiciones de hacer crecer un proyecto. Para lo cual es necesario “*el establecimiento de relaciones horizontales donde el joven sea respetado, considerado según sus posibilidades, sus aportes y no se sienta discriminado por su edad, inexperiencia o desinformación.*”<sup>5</sup>

En d opinión se trata de un cambio radical que hay que asumir a todos los niveles, para potenciar la participación juvenil en los procesos de desarrollo. Pero no sólo es necesario tener la disposición por parte de los funcionarios o especialistas, sino que hay que lograr un verdadero cambio en el imaginario colectivo, que se concrete en nuevas formas de divulgación, en la capacidad de fomentar la colaboración entre diferentes generaciones<sup>6</sup>, una colaboración horizontal donde los saberes, las ideas de cada una tengan igual importancia, igual mérito y se valoren por igual. En él debe propiciarse un acceso a puestos de dirección, donde sean representantes no sólo de grupos juveniles, sino de diferentes sectores de la población.

Es importante, además tener en cuenta que la población juvenil es heterogénea. Está constituida por personas de diferentes regiones, edades, sexos, clases sociales, razas, culturas, por lo que se debe tener en cuenta la diversidad de opiniones, maneras de pensar y de actuar, que están en correspondencia con las vivencias y situaciones por las que atraviesan en cada etapa de su corta vida.

### **Valores y cultura de la conducta**

El objeto de estudio de la presente investigación está ligado íntimamente a la formación de valores de los/las jóvenes cubanos, por lo que se profundizó en los prepuestos teóricos de los valores.

Los valores provienen del conocimiento de la realidad de los individuos, y constituyen el camino a seguir a partir de los intereses, necesidades y motivaciones, tanto desde la perspectiva propia como desde el enriquecimiento que se da en ellos desde las anteriores generaciones<sup>7</sup>. Constituyen aquella escala ética y moral que el individuo posee a la hora de actuar, por tanto, en la sociedad, funcionan como mecanismos reguladores de las conductas y las acciones de los seres humanos hacia determinados fines y acciones concretas<sup>8</sup>. No se reducen sólo a su dimensión moral, pues se presentan también como valores estéticos,

---

<sup>5</sup> Morales, Elaine: “*La democracia revolucionaria: participación, inclusión y papel jugado por los jóvenes*”. Centro de Estudios Sobre la Juventud. En: Alma Mater. Enero 2006.

<sup>6</sup> Naciones Unidas. “*Informe sobre la Juventud Mundial*”. United Nations Publications. Octubre 2005.

<sup>7</sup> Molina Cintras, Matilde. *La formación de valores. Un reto para la sociedad cubana actual*. En Revista Estudio. Enero-junio, 2005.

<sup>8</sup> Centro de Estudios sobre la Juventud: *Cuba, Jóvenes de los noventa*, Editorial Abril, La Habana

jurídicos, religiosos, epistemológicos, los asociados a los sentimientos y aquellos que se asocian a la cultura de la conducta,<sup>9</sup>

Cuando se asume de manera consciente, el valor se manifiesta en la actitud cotidiana del individuo, en sus formas de interactuar con otros seres, en su diálogo, en sus opiniones. En correspondencia con el sistema de valores y la jerarquización respectiva, el ser humano asume una posición determinada en el medio en que se desarrolla.

Según la literatura estudiada, los valores alcanzan diferentes niveles universales, nacionales, grupales, familiares e individuales. Según la Organización Internacional de Juventud (OIJ):

*los valores fundamentales como la democracia, la libertad, la igualdad, la justicia, el pluralismo político, la participación o la ciudadanía deben dar cabida a otros valores más concretos que se traducen en formulaciones relacionadas con la educación para el respeto a los derechos humanos, la paz, el desarrollo, la igualdad de género, el consumo responsable, la interculturalidad, el diálogo, el respeto al medio ambiente, el fomento a una actitud crítica ante los medios de comunicación, la reflexión ética y la justicia social, la salud, la educación sexual o la educación vial. El desafío consiste en trascender de los grandes valores al valor de lo concreto, según las exigencias de la sociedad actual.*<sup>10</sup>

La presente investigación se detuvo en esos valores imprescindibles en el conducir cotidiano del individuo, los cuales, al decir del Dr. López Bombino, se conocen como "fondo de oro" de la cultura moral de la humanidad. Según él:

*"...representan conquistas históricas de la civilización. Se trata de exigencias sencillas, referidas a las formas de relaciones entre los individuos, entre padres e hijos, adultos y menores, entre personas sanas y enfermas que se convierten en normas de convivencia humana que permite mantener un grado mínimo de civilidad. Con ellos se afirman el valor humano de la maternidad, la ancianidad, la ayuda al débil, al minusválido, al desvalido; al enfermo, la compasión, la piedad, la benevolencia, la rectitud, la bondad, la amistad, la solidaridad, ayuda mutua, el amor (al prójimo, al colectivo a la pareja, a la*

---

<sup>9</sup> López Bombino, Luis R: *La subjetivación de los valores: el papel de la regulación moral en este proceso*. En: EL saber ético de ayer y de hoy. Comp: Luis R López Bombino. P-60 y p-148. Editorial Félix Varela La Habana 2006Tomo I

<sup>10</sup> Organización Internacional de Juventud (OIJ). *Documento # 2: Educar en Valores*. Folleto. Reuniones subregionales preparatorias para la XI Conferencia Iberoamericana de Ministros de Juventud. Salamanca, 2002.

*familia, a la sociedad en su conjunto), el respeto a la propiedad ajena, al trabajo, la equidad, la capacidad para la tolerancia y la empatía.”<sup>11</sup>*

De estos se deslindan además, según el propio autor, los valores vinculados a: “una cultura de la conducta afianzada en el respeto, que incluye la consideración al otro, la cortesía, el amor al bien, a la verdad, a la belleza, el tacto, la finura, galantería, la caballerosidad, la honestidad, la franqueza y cordialidad”.<sup>12</sup>

Durante la revisión bibliográfica desarrollada a lo largo de la investigación este fue el único texto que referenciaba, desde una perspectiva pertinente a nuestro estudio, la temática de los hábitos de conducta social.

En él, se plantea que “la cultura de la conducta está constituida por un conjunto de formas de proceder diarias de los seres humanos, que se materializan en todas las esferas de la vida (en el trabajo, en la familia, en la relación que se establece entre las personas, etc.). En ellas encuentran su expresión las normas morales y estéticas”.<sup>13</sup>

Según el autor:

*“si las normas morales, por ejemplo, expresan el contenido, determinan el contenido de los actos y prescriben qué es lo que los hombres deben exactamente hacer, la cultura de la conducta expresa la manera concreta en que se materializan, en el comportamiento las exigencias de la moral social, nos revela la imagen externa de la conducta del hombre y la medida en que las normas morales y los valores espirituales se han convertido en reglas diarias de su vida, en hábitos de su conducta, conscientemente interiorizados.”<sup>14</sup>*

Es decir, los hábitos de conducta social representan manifestaciones de la cultura de los seres humanos, que haya una fuerte expresión en los diversos comportamientos de las personas y signan la convivencia social diaria. Ellos no sólo se conservan sino que se transmiten de generación en generación tanto en espacios formales como informales, por lo que enseñarlos es responsabilidad del sistema educativo y de la sociedad en general.

A juicio del autor:

*“ El saber comportarse de manera correcta y civilizadamente en cada lugar, se encuentra vinculado con el sistema de normas y principios morales y constituye expresión concreta de la educación en valores y la formación moral que debe hacer realidad toda sociedad. Por eso resulta medular*

---

<sup>11</sup> López Bombino, Luis R: *La educación en valores hoy; hacia un análisis ético y axiológico*. En: EL saber ético de ayer y de hoy. Comp: Luis R López Bombino. Editorial Félix Varela La Habana 2006. Tomo I. p-137-187.

<sup>12</sup> López Bombino, Luis R: *"La formación de valores: un camino difícil pero posible"*. 1998 Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor Facultad de Filosofía e Historia. Universidad de la Habana

<sup>13</sup> López Bombino, Luis R: *La educación en valores hoy; hacia un análisis ético y axiológico*. En: EL saber ético de ayer y de hoy. Comp: Luis R López Bombino.p-176. Editorial Félix Varela La Habana 2006 Tomo I.

<sup>14</sup> *Ibíd*em, p 137-183.

*entrenar la conducta humana. Ello le permitiría al hombre conocer con claridad hacia donde debe dirigir su empeño y bregar diarios, y le conducirá a disminuir los efectos negativos de la vida que se expresan cotidianamente, y a aumentar sus aspectos positivos.*

*Se trata por tanto de un sin número de actos, recogidos por las correspondientes reglas o normas de convivencia, siempre presentes en la vida cotidiana de los hombres y que para muchos individuos pudiera parecer extraterrestres y banales. Pero de lo que se trata es de justamente todo lo contrario, pues formar reforzar y desarrollar este conjunto de normas y valores atendiendo a la edad y al grado correspondiente, resulta elemental para continuar denominándonos seres humanos y aspirara a un perfeccionamiento axiológico imprescindible para los tiempos que corren.<sup>15</sup>*

La familia es la primera institución encargada de transmitir ese tipo de educación, pues es el espacio donde los niños se socializan por primera vez y donde más tiempo pasan en sus años iniciales. Es allí donde comienzan a aprender las normas de convivencia social y las respetan, porque las consideran leyes. Ese debe ser un espacio favorable para que los individuos comiencen a interiorizar los valores y específicamente los referidos a la cultura de la conducta.

Uno de los principios que defiende el presente estudio es que el ejemplo constituye una forma silenciosa, pero eficaz de transmitir los valores, con el actuar diario se va calando en las subjetividades de aquellos que interactúan cotidianamente con nosotros. Así, sin tener que explicar cada uno de los movimientos, de las respuestas o actitudes, los familiares, los profesores son capaces de multiplicar actitudes positivas y frenar las negativas en los infantes y adolescentes si poseen la preparación y voluntad necesaria para esa tarea. Al decir de Bombino: *“no hay duda de que el buen ejemplo imprime fortaleza moral e incide en la formación integral de virtudes y valores. No en vano es una semilla que germina, tanto en el ámbito de las virtudes como en el de los vicios. Con razón dijo Séneca: “más hombres grandes formó Sócrates con sus costumbres que con sus lecciones”.*<sup>16</sup>

Por su parte el documento # 2 *Educación en valores en un contexto de cambio* de la Organización Internacional de Juventud<sup>17</sup>, plantea la importancia de “definir una ética cívico-social inclusiva que sea capaz de formar a los jóvenes, de manera consciente y reflexiva en la práctica de las virtudes humanas universales”. La familia, la escuela, la comunidad, la sociedad en general debe ir perfilando en los más jóvenes estos valores para que luego ellos sean capaces de defender y transmitir de manera consciente esos principios y normas a sus hijos, amigos y todos aquellos que lo rodean en pos del desarrollo sostenible de una sociedad

---

<sup>15</sup> *Ibíd.*, p 175.

<sup>16</sup> *Ibíd.*, p. 172.

<sup>17</sup> Organización Internacional de Juventud (OIJ). *Documento # 2: Educación en Valores*. Folleto. Reuniones subregionales preparatorias para la XI Conferencia Iberoamericana de Ministros de Juventud. Salamanca, 2002.

En la presente investigación se coincide con la opinión de la mencionada organización según la cual:

*“...desde las políticas públicas, el reto está en identificar la educación en valores para el desarrollo armónico en la convivencia así como en desarrollar mecanismos educativos permanentes que permitan incidir en la educación cívico social de los jóvenes, especialmente en las primeras etapas de esta (la adolescencia y la primera juventud, en esta etapa es cuando se consolida la identidad personal y social de la persona, cuando se produce la elaboración de un concepto de sí mismo ligado a una autoestima básica y a la adquisición de una conciencia moral autónoma en la aceptación de ciertos valores significativos”.*

Para la mencionada organización la educación no se debe limitar a los términos de la institución escolar, sino que debe comprender un proceso constante que integre desde el ámbito formal al informal, desde la escuela a la familia. Según la OJI:

*“el reto pasa en consecuencia, por entender a la educación en valores como una herramienta fundamental en la formación integral de la persona, a partir del principio de la igualdad de género, teniendo en cuenta que el proceso educativo no debe limitarse estrictamente a los espacios formales, sino que debe extenderse al ámbito de a educación no formal”.*<sup>18</sup>

A nivel internacional se han denotado indicadores que reflejan la crisis de valores que está transversalizando al mundo, y que se manifiestan tanto a nivel micro como macrosocial. Entre ellos pueden citarse: las crisis de sentido, de expectativas y de proyectos de vida, el crecimiento vertiginoso del marginalismo conductual, la incongruencia entre el discurso verbal y el comportamiento moral efectivo, crecimiento del escepticismo, la apatía, la desesperanza, del afán de lucro, auge de la simulación, de la doble moral, del formalismo, de la hipocresía y del engaño, falta de comunicación familiar, de modelos, de ejemplos; cuestiones que proliferan a escala universal, y no se pueden identificar solo con una sociedad en particular, las exclusiones, la inequidad, la injusticia, la pobreza creciente (incluida la moral y la espiritual), la destrucción del medio ambiente, así como la inestabilidad económica que incide y crea tensiones negativas en el medio familiar y social, creando de hecho situaciones dilemáticas y conflictivas que inciden negativamente en la conducta moral y, en general, de niños, adolescentes y jóvenes. Otra de las intenciones de la investigación es estudiar si esos indicadores se manifiestan en los jóvenes estudiados.

## **Los presupuestos de la Educación Popular**

La Educación Popular se refiere al conjunto de prácticas (teorías, metodologías, aplicaciones e instrumentaciones) que ubican a los seres humanos como sujetos de la acción y reflexión. Seres que, condicionados, *“podemos mirar el propio condicionamiento e intervenir en él* necesidades e intereses de los hombres y mujeres que en su mayoría son dominados y oprimidos por otros sectores. Estudia la realidad concreta”<sup>19</sup>. Es un proceso

---

<sup>18</sup> *Ibíd*em

<sup>19</sup> Freire, Paulo: *“Pedagogía de la Esperanza”*. Ciclo de Conferencias en Bs. As. Escuela de Psicología Social Pichón Riviere. 1993

de conocimiento que supone como punto de partida las que contiene la cultura, el saber y la acción popular, incluyendo sus contradicciones.

El paradigma de la Educación Popular constituirá uno de los fundamentos teórico-metodológico de la presente investigación. Proporcionará tanto las herramientas necesarias para entender la situación de los hábitos sociales en Cuba, como los instrumentos para construir desde la plataforma juvenil una forma adecuada de intervención.

Se entiende la Educación Popular como un paradigma teórico-práctico que aborda de manera diferente el objeto de las Ciencias Sociales, porque entiende al sujeto social como un sujeto de conocimiento, capaz de reflexionar y cambiar su realidad. Sostiene que las relaciones entre los seres humanos – como seres conscientes del mundo – son relaciones fundamentalmente problematizadoras, contradictorias. El objeto de conocimiento se constituye en el mediatizador de los sujetos interlocutores, de los sujetos en interacción y de ellos con el mundo. Con esta premisa es posible superar la contradicción, dominador-dominado y establecer una relación dialógica<sup>20</sup>

Al propiciar el trabajo a nivel comunitario y la participación ciudadana, dicho paradigma se vuelve indispensable para la presente investigación. A través de una lectura crítica de la realidad por parte de los propios sujetos, se pretende que ellos se sientan agentes imprescindibles para el cambio social y no sólo beneficiarios del mismo. Los investigadores deben admitir la heterogeneidad de saberes y formas de entender la realidad que existen en el imaginario colectivo para lograr un mejor acercamiento al objeto de estudio del presente proyecto.

## **5. Metodología de Investigación:**

### **Período de recolección de información**

Octubre de 2007 -abril de 2008 Revisión bibliográfica.

Enero de 2008 - 15 de abril de 2008 Realización de talleres en la comunidad.

### **Caracterización de los sujetos en estudio.**

La juventud es considerada por los especialistas en ciencias sociales como una etapa moratoria que transcurre entre la infancia y la adultez. En términos demográficos, oscila mayoritariamente entre los 15 y 24 años de edad aunque, su ingreso y deserción, están en dependencia de la sociedad que se estudie y los parámetros tomados en cuenta por cada estudioso del tema. La Unión de Jóvenes Comunistas de Cuba (UJC) enmarca la etapa

---

<sup>20</sup> Freire, Paulo: “*Pedagogía del oprimido*”. Editorial Siglo XXI.1985

juvenil entre los 14 y los 30 años de edad<sup>21</sup>, esa es el rango que se usó en la presente investigación con el objetivo incluir aquellos que aún no salen de la adolescencia.

Se trabajó con tres grupos de jóvenes de diversos sectores con el objetivo de que el diagnóstico de la situación actual de la cultura de la conducta en Cuba se realizara una triangulación desde la perspectiva juvenil, se discutiera acerca de las variantes a seguir para contrarrestar el problema, y trazar vías eficaces para la solución del mismo y el tiempo aproximado que tomara observar los resultados.

La muestra no tuvo un carácter representativo, sino que estuvo sujeta a las posibilidades movilizativas de la Institución rectora en el barrio Jesús María: el Taller de Transformación Integral del barrio<sup>22</sup> y a la intencionalidad del equipo de investigación. Aunque no siempre se logró una presencia equitativa respecto al sexo de los talleristas, se buscó que la diferencia numérica no fuera un factor que incidiera en la primacía de las opiniones de un sexo u otro.

## **Muestra.**

1. Jóvenes trabajadores del sector de los servicios: este grupo estuvo integrado por aproximadamente 60 jóvenes que viven o trabajan en la comunidad. Para lograr una mayor comprensión de sus percepciones y trabajar con más rigurosidad la técnica del taller y lograr un mayor aprovechamiento de la misma, se decidió dividir el conjunto en tres subgrupos:
  - ✓ Jóvenes profesores de enseñanza secundaria: Jóvenes entre 18 y 23 años de edad, pertenecientes al programa de Maestros Emergentes, imparten clases de diferentes asignaturas en el nivel secundario y a la vez se preparan para ser *Profesores Generales Integrales*<sup>23</sup>. Se escogió a este grupo por el hecho de que ellos son los encargados de terminar de formar a aquellos adolescentes que luego se decidirán o no por carreras en la línea de los servicios.
  - ✓ Trabajadores de los servicios de la residencia de los profesores: El grupo estuvo compuesto por 19 trabajadores del equipo de servicios de la residencia de los profesores de Jesús María en la Habana Vieja.

---

<sup>21</sup> Rodríguez Lugo, Maddey: *Sentido de lugar e identidad barrial. Sus relaciones*". Año 2008. Tesis presentada en opción al grado científico de Master. Facultad de Psicología. Universidad de la Habana

<sup>22</sup> Institución que brinda asistencia técnica al Consejo Popular, las organizaciones de masas, instituciones y entidades de base a escala. Apoya la transformación integral de la comunidad y el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes, a través de un proceso de Planeamiento Participativo con la articulación y capacitación de actores locales que propicia la coordinación de las acciones necesarias para este fin

<sup>23</sup> Profesor General Integral: Son docentes en formación que cursan un primer año intensivo en la universidad y de 2do a 5to año se vinculan directamente en un aula de la enseñanza secundaria bajo la atención directa y sistemática de un tutor que responde por su formación integral. Deben impartir varias asignaturas en un aula donde el alumnado no excede de veinte estudiantes, con el objetivo de lograr una atención más personalizada hacia el educando.

Estuvo caracterizado por la heterogeneidad de oficios: gastronómicos, instructores de educación, camareras y encargados de alojamiento. La mayoría presentaba una corta experiencia laboral en estos oficios, los instructores de educación eran los que más tiempo llevaban trabajando, entre uno y cinco años. Los gastronómicos, dos y cuatro años. Los de alojamiento y las camareras solo llevan algunas semanas – máximo un mes- en este desempeño y antes no tenían experiencias.

- ✓ Trabajadores de los servicios en la comunidad en general: Conjunto formado por 20 jóvenes de diferentes entidades que brindan servicios a la comunidad: Dentro de sus ocupaciones se encuentran dependientes en las tiendas, recepcionistas, técnicos en gastronomía y comercio, auxiliares pedagógicas, entre otros.
- 2. Jóvenes estudiantes de enseñanza secundaria: 25 adolescentes entre 13 y 14 años de edad, pertenecientes al peor grupo de la única escuela secundaria básica existente en la comunidad. Esto se debió a que ellos semanalmente tienen un espacio de capacitación en modos de vida en el TTIB, lo que proporcionó la facilidad de los encuentros con los mismos.
- 3. Jóvenes especialistas: El tema de los hábitos sociales, incluye la perspectiva medio ambiental, las actitudes y concepciones de las personas, el contexto socio-histórico en el que estas viven, los elementos comunicativos que influyen en las relaciones interpersonales. Por tanto, el estudio del tema impone acercarse a él desde diferentes perspectivas y disciplinas para lograr tener una visión holística del problema.
- 4. En la presente investigación, se convocó a un grupo de jóvenes profesionales recién graduados de diferentes especialidades (psicología, sociología, comunicación social y diseño) con el objetivo de poner en interacción las diversas disciplinas involucradas y lograr resultados colectivos que no podrían haber sido producidos aisladamente.

Ellos fueron los encargados de llevar la vanguardia teórica y metodológica en el tema estudiado. Estuvo compuesto en un inicio por 8 mujeres y cuatro hombres. La muestra fue intencional, donde se trató de encontrar un equilibrio en las profesiones y sobretodo la motivación y entrega plena de los participantes.

### **Estrategia de recopilación de información**

Desde noviembre de 2007 y durante todo el desarrollo de la investigación se desarrollo una revisión bibliográfica que nutrió el estudio de basamentos teóricos-metodológicos y se estudiaron datos empíricos de publicaciones referentes al tema.

Para que fuera posible acceder a la heterogénea muestra propuesta en el perfil del proyecto, se decidió trabajar con un Taller de Transformación Integral del Barrio (TTIB). Esta era la única manera eficaz para tener acceso a estudiantes, a jóvenes interesados en el tema y a muchachos trabajadores del sector de los servicios, incluyendo en este último grupo a los profesores de enseñanza secundaria.

Se contactó al Grupo de Desarrollo Integral de la Capital (GDIC), entidad rectora de todos los TTIB existentes en la ciudad, se analizó las características de cada uno y se decidió trabajar con el de TTIB de *Jesús María* por las siguientes razones:

- Está emplazado en uno de los barrios habaneros que presenta una larga historia de personas marginadas desde la época colonial y presenta aún elevados índices de delincuencia, violencia y otros problemas sociales.
- *Jesús María* es uno de los únicos dos Consejos Populares<sup>24</sup> del Municipio que se encuentran fuera del Plan Maestro, importante proyecto de desarrollo local llevado a cabo la Oficina del Historiador de la Ciudad en el municipio Habana Vieja.
- Tiene antecedentes en el trabajo de los hábitos sociales y la educación formal con profesores de enseñanza secundaria.
- Tiene en la actualidad un espacio para trabajar con estudiantes de secundaria el tema de modos de vida.
- El barrio presenta una amplia gama de servicios que va desde los de alcance comunitario hasta instituciones que pertenecen a redes nacionales: cafeterías, tiendas, entre otros.

Para comenzar la parte empírica del trabajo, se hizo necesaria la caracterización de la localidad donde se desarrolla el proyecto. La misma se realizó a partir de un levantamiento de información efectuada por el de TTIB. A raíz de los datos obtenidos se profundizó en la percepción que tienen los jóvenes estudiados de las problemáticas de su barrio. Por ser información que complementa nuestros principales objetivos y resultar extensa, la incluimos en los anexos.

### **Realización de los talleres**

Se desarrollaron siete talleres con la muestra escogida entre los meses enero-abril de 2008. El primero se realizó con los jóvenes profesionales, dos con los estudiantes de enseñanza secundaria, uno con los maestros y tres con los trabajadores de los demás servicios de la comunidad.

Los jóvenes profesionales se fueron insertando poco a poco en cada uno de los talleres con los demás grupos estudiados, persiguiendo el objetivo de que junto al equipo investigador

---

<sup>24</sup> Consejos Populares Municipales: Célula básica del sistema de Gobierno de la República de Cuba. Tiene un presidente, y dependiendo de la extensión y cantidad de habitantes en su área, uno o dos vicepresidentes, todos electos entre los delegados previamente electos en las circunscripciones que lo integran. Se ocupa de gestionar con las administraciones, en cualquier instancia, la solución de los problemas tanto de carácter social como productivo. Fiscaliza todas las acciones estatales y particulares en su radio de acción. Los delegados se eligen cada dos años y medio, entre los candidatos propuestos por la población en asambleas públicas y por voto directo.

fueran recogiendo información que sería más tarde utilizada en el análisis y la planificación de la estrategia.

Durante el estudio, en todas las sesiones de los talleres realizados con adolescentes y jóvenes, se suscitó al intercambio abierto de opiniones, no se intentó exponer ningún criterio en específico sino que se buscó la diversidad de puntos de vista en consecuencia de las experiencias de cada uno de los participantes. Se entendió estos espacios, además, como un momento de capacitación tanto para la muestra como para el equipo de investigación, donde todos terminaron por llevarse nuevos conocimientos y reafirmando otros que ya sabían

Además se realizaron 14 reuniones de trabajo del equipo de investigación, el cual estuvo constituido inicialmente por la investigadora de FLACSO, una filóloga y el especialista del TTIB de Jesús María. Rápidamente a este grupo se unieron dos sociólogas, una psicóloga, una comunicadora social, un diseñador y un especialista en temas medioambientales, provenientes del conjunto de jóvenes especialistas, ellos funcionaron como parte del equipo, algunos de manera esporádica y otros, a tiempo completo.

#### **Técnicas de investigación.**

- Revisión bibliográfica
- Talleres. Basados en la metodología participativa de la educación popular.

## 6. Resultados.<sup>25</sup>

### Conceptualización según la percepción de la muestra

Una de las primeras tareas llevadas a cabo durante el período de recogida de la información, fue indagar acerca del concepto de hábitos de conducta social que tenían los diferentes grupos a estudiar. Para esto, fue necesario abordar el concepto desde diferentes términos. Los adolescentes y trabajadores más jóvenes (menores de 20 años) los identificaron como buenos modales; los trabajadores mayores que esa edad la identificaron como educación formal, debido a que esa era la forma cotidiana en que antiguamente se denominaba y el nombre de una asignatura que abordaba el tema en la enseñanza primaria; los universitarios lo trataron como *hábitos de conducta social* pues para ellos abarcaba el concepto de forma más amplia e integradora.

Los universitarios que participaron en el primer taller realizado entienden por Hábitos de Conducta Social: modos de comportamiento que se rigen por reglas, valores, códigos éticos culturalmente institucionalizados y aceptados socialmente, regulando la convivencia humana. Se transmiten de generación en generación a través de diferentes agentes socializadores: familia, escuela, Estado, religión. Se manifiestan tanto en el lenguaje verbal como el no verbal. Los hábitos sociales se mantienen en el tiempo, se modifican o reorganizan según el momento histórico o el contexto.

Esta interpretación coincide con la encontrada en la bibliografía consultada con el nombre de *cultura de la conducta* y fue el hilo conductor de la investigación. La misma se fue nutriendo de todos los hallazgos ocurridos, aunque mantuvo su esencia hasta el momento actual.

En el taller realizado con los adolescentes se constató que en esta edad se tiende a conceptualizar a partir de la experiencia cotidiana; utilizando ejemplos concretos de lo que para ellos significan buenos y malos modales. Citaron por ejemplo: no actuar con violencia, respetar todo lo que nos rodea, dar los buenos días y el resto de los saludos a las personas, ayudar a las personas mayores y no faltarles el respeto, pedir permiso para pasar, dar el asiento a la mujer, no decir malas palabras, taparse la boca antes de toser, sentarse correctamente a la mesa, no eructar en las comidas, no hablar con la boca llena. Es importante observar cómo estos estudiantes, perteneciente al peor grupo de la única escuela secundaria de la localidad de Jesús María, reconocen aspectos cardinales de los buenos modales lo que quizás no coincide con su práctica cotidiana.

En la discusión que se tuvo con los jóvenes que propiamente trabajan en el sector de los servicios definió el concepto de buenos modales desde su visión planteando que son: hábitos correctos en la conducta de una persona; la ética personal de cada individuo; formas

---

<sup>25</sup> La caracterización de la localidad donde se desarrolla el proyecto, se realizó a partir de un levantamiento de información efectuada por el Taller de Transformación Integral del Barrio. A raíz de los datos obtenidos se profundizó en la percepción que tienen los jóvenes estudiados de las problemáticas de su barrio. Por ser información que complementa nuestros principales objetivos y resultar extensa, la incluimos en los anexos.

de comportamiento que comienzan en la cuna. Son hábitos y normas de conductas ante las distintas situaciones de nuestra vida cotidiana. Representan la educación, incluyen el saludo, el respeto, pedir permiso, dar las gracias, hablar en voz baja, emplear la lengua materna adecuadamente (según los registros popular o culto).

En cada taller se profundizó en aspectos que fueron saliendo a la luz en la medida que se iba avanzando en la investigación. A partir del taller con los profesores se comenzó a indagar en la importancia que le atribuyen los jóvenes a los correctos hábitos de conducta.

Los maestros le conceden gran importancia porque para ellos los correctos hábitos de conducta social ayudan al desarrollo del comportamiento de las personas en el medio en que viven; ayudan a expresarse con más claridad; permiten una comunicación eficiente; establecen un perfeccionamiento en las relaciones interpersonales; posibilita una mejor adaptación al medio; facilitan el respeto y la cordialidad entre las personas; al desarrollo de una cultura general integral y fortalecen los vínculos interpersonales. A las personas con buenos modales se les respeta en la sociedad. Los buenos modales son la puerta para relacionarse con los demás, garantizan también el bienestar social y la tranquilidad ciudadana. Consideran que el conocimiento e implementación de unos correctos hábitos sociales constituye una exigencia para aquellos jóvenes que practiquen dicha profesión en tanto ellos son *“espejos para los niños y adolescentes”*.

Se realizaron dos talleres con el resto de los jóvenes de los servicios, en los que participaron aproximadamente 20 jóvenes en cada uno de ellos. En ambos se coincidió en afirmar que son elementos que se enseñan desde la cuna, en la familia, que es la célula fundamental de la sociedad. Se trata en primer lugar del respeto a los demás, y tener buenos modales es un indicador de una persona bien educada. Dicen además que son hábitos de cortesía y generosidad, y el ofrecimiento del saludo es uno de los argumentos más utilizados para demostrar que se tienen buenos hábitos de conducta social. Es usar correctamente nuestra lengua materna. Saber expresarse, caminar, conversar, tratar bien a las personas, lo que garantiza una adecuada comunicación entre las personas. Son puestos en práctica en cualquier lugar y momento. *“Los buenos modales no se resumen en dar las gracias o pedir permiso, sino que van más allá de eso. Deben ser parte de nuestra cultura, de nosotros como personas.”*

Otra de las opiniones que se reiteran en cada uno de los talleres es la tendencia a asociar hábitos sociales e imagen, significando que en el accionar cotidiano las personas proyectan una imagen determinada, la cual puede ser positiva o negativa según los códigos válidos para cada sociedad. *“Demuestran que nuestra educación es positiva”*. *“Según sean los modales de una persona se puede catalogar a la misma”*. *“Se ven bien en la sociedad”*.

Consideran, entonces, que los hábitos sociales son importantes, pues influyen en la formación integral del individuo, *nos abren el camino en todos los lugares, la educación te sirve para toda la vida, a través de ellos podemos relacionarnos con todas las personas*

*correctamente. De ellos dependen que los seres que nos rodean se sientan bien en nuestra compañía.*

A pesar de la diferencia en el nivel de conceptualización que logró cada grupo, debido a la diversidad de nivel educacional, edad y medio en el que se desarrollan, existen numerosos elementos comunes en sus definiciones, puesto que al definirlos desde sus prácticas cotidianas se perciben aspectos cardinales de la urbanidad en Cuba.

### **Preparación profesional para ofertar un servicio:**

Otra de las variables indagadas durante la investigación fue la preparación recibida en cuanto a hábitos de conducta social que tienen los trabajadores de los servicios en el barrio Jesús María. Los profesores plantearon que en la universidad se prioriza la orientación educativa, donde se enseña la importancia de la limpieza y las buenas relaciones entre profesores y alumnos. A través de la asignatura Biología, se imparte también el valor de los buenos comportamientos en los ómnibus, la escuela, la sociedad en general. Además está la preparación metodológica, que incluye las clases de educación cívica, los programas formativos, la formación de valores, la educación sexual. Por último, también interviene *“la actitud crítica y autocrítica que tengan los propios profesores: los alumnos son la mayor exigencia que tenemos”*.

Se entiende que no existe ninguna asignatura en específico citada por ellos que se focalice en la formación de la llamada cultura de la conducta. Por lo que esto, unido a la premura con que son formados, se puede escapar fácilmente del espectro que tienen asignaturas como biología, donde su función fundamental está en cultivar otros saberes. Este aspecto es relevante por el hecho de que entonces ellos estarán correctamente educados, en caso de que hasta el momento en que entran en esta formación hayan tenido un clima favorable en la familia y en la escuela, que de manera informal le hayan dotado de estos valores.

Lo mismo ocurre con algunos de los talleristas más jóvenes que manifiestan llevar muy poco tiempo en el puesto y no haber recibido preparación alguna (es el caso de las camareras de la residencia de los profesores). Sin embargo, la mayoría de estos trabajadores afirma haber pasado algún tipo de escuela para formarlos como trabajadores de ese sector. Cursos como Formatur, Relaciones Públicas, gastronomía, son los más nombrados por los jóvenes.

Por su parte, en un taller que se realizó con administrativos del sector<sup>26</sup>, se citó más variedad de cursos que abordan la temática investigada: Gerencia comercial, Técnicas de dirección, Marketing, Curso de dependiente-cajero, en la escuela de Comercio, en la

---

<sup>26</sup> El taller con los administrativos tuvo la intención de triangular la información recogida hasta el momento. Aunque no formaron parte de la muestra nos complementaron los datos verbalizados por los jóvenes.

escuela de administración, “*Cuando se comienza a trabajar en turismo recibimos una instrucción inicial donde se ve el tema de los buenos modales.*” En contradicción con la eficiencia que pueden tener esos cursos nombrados por los administrativos, entra una de las opiniones más reiteradas en uno de los talleres con los jóvenes de los servicios y es el hecho de que según ellos sus jefes no los saben tratar correctamente, que la cultura de la conducta de ellos es pésima.

Los jóvenes mayores de 25 años afirman que primero se formaron en la escuela, con una asignatura que se llamaba: Educación Formal y luego Educación Cívica, que existía un *comedor escuela o mesa modelo*, donde se enseñaba a los alumnos cómo comportarse en la mesa, también se hacía a través de sketch en los matutinos.

La mayoría de los talleristas afirma que la familia es la principal responsable en cuanto a los elementos de la educación formal.

Lo cierto es que no se puede esperar a que los jóvenes se definan a estudiar carreras que trabajen directamente con el público para comenzar a formarlos en los valores y formas de conducirse respecto a los correctos hábitos de conducta social, sino que se debe educar desde la infancia y lograr que interioricen dichos conocimientos como parte de su modo de actuar cotidiano. En los principales problemas que se analizarán a continuación se pone en evidencia que muchas veces estos cursos de capacitación solo les brindan la instrucción formal pero no son capaces de lograr que la mayoría ellos los concienticen y apliquen. Además, es usual en nuestro país, y ha sido estilo en los últimos años, que las personas que pasan a trabajar a este sector muchas veces no tienen los recursos, ni la formación necesaria para interactuar de manera correcta con los usuarios. De esta manera, en la investigación se explicitaron con gran facilidad las manifestaciones negativas de los hábitos sociales en la sociedad y más específicamente en el sector de los servicios.

A pesar de lo antes expuesto los jóvenes tienen definido un ideal de cual debería ser el comportamiento de los trabajadores que ofertan servicios al público. Entre las características que deberían poseer para un mejor tratamiento al usuario se encuentran: ser decente, tener buen porte y aspecto, buen tono y una comunicación adecuada, usando correctamente el vocabulario. Debe, además, hacer su trabajo con amor y motivación, tener ética y “*decirle adiós a la chabacanería.*”

### **Problemas percibidos por los jóvenes estudiados en cuanto al deterioro de los hábitos de conducta social.**

La percepción del creciente deterioro de los hábitos de conducta por todos los grupos de jóvenes estudiados ha coincidido de manera general. En todos los talleres realizados los jóvenes convienen en que en la sociedad cubana actual los hábitos de conducta social son definidos tanto por elementos positivos como por elementos negativos, referidos al momento en que se ponen en práctica.

En el taller con los jóvenes universitarios se hicieron manifiestos problemas referentes a los hábitos de conducta no sólo en el sector de los servicios, exponiendo las diversas

problemáticas que se presentan referentes al tema en la sociedad en general. Consideran como principales manifestaciones negativas de los hábitos de conducta social la abundancia de la descortesía, la existencia de un inadecuado lenguaje extra verbal, la falta de respeto entre las personas (tuteo, invasión de la privacidad, groserías, piropos desagradables, se habla en voz alta), poca solidaridad entre las personas, incorrectos modales a la mesa, maltrato a la propiedad social (transporte urbano, escuelas, instituciones públicas) y al medio ambiente.

Las expresiones mencionadas no son exclusivas de un sector laboral determinado, de un grupo étnico o de una zona de residencia; abundan en la sociedad en general y son el reflejo de un proceso de deterioro de los valores que se viene observando desde hace más de dos décadas. Coinciden los jóvenes universitarios en que es, además, un proceso multicausal, donde las causas y los efectos se retroalimentan. En este taller no se manifestaron directamente elementos positivos de los hábitos de conducta en la sociedad actual.

Por su parte, en el taller con los adolescentes identificaron de manera más específica las manifestaciones incorrectas de los hábitos de conducta:

- la descortesía; ser egoístas; no ayudar a las personas mayores; no apoyar en las tareas del hogar; carencia de gentileza, de amabilidad, de educación; no ayudar en la limpieza del aula.
- las faltas de respeto hacia los demás: faltas de respeto a las madres, las ofensas a las personas en las calles, las faltas de respeto a uno mismo, los piropos groseros en las calles y el asedio a extranjeros.
- el maltrato a la propiedad social y al medio ambiente: los alumnos que dañan los pupitres; las personas que escriben las paredes de los autobuses y las paradas; ensucian las playas, las calles; no cuidan la limpieza de su barrio; malgastan la luz eléctrica; las personas pisan el césped; maltratan a los animales; los alumnos dejan las aulas sucias; los barcos derraman petróleo en el mar; las fábricas y los carros arrojan el humo al medio ambiente.

Se les pidió, además, que a la hora del debate en plenaria, cada uno de los equipos devolviera sus ideas de manera creativa, a través de la manifestación artística que deseara (dibujos, poemas, actuación). Dos de los equipos realizaron dibujos, y dos escenificaron. Uno de los equipos escenificó una situación de la vida cotidiana, basándose en el modo de realización de un spot propagandístico de la televisión cubana, donde expuso una versión positiva y otra negativa del mismo hábito de conducta social. Todas las devoluciones coincidieron con los argumentos expuestos anteriormente.

Las manifestaciones positivas que los estudiantes mencionaron, fueron identificadas al interior del ámbito escolar. La minoría considera que algunos directivos como la jefa de grado los tratan de manera correcta, con cariño, así como las maestras y los empleados. Este es el único aspecto positivo que se pudo identificar dentro de la dinámica grupal. La gran mayoría de los ejemplos expuestos por los alumnos reflejan manifestaciones contrarias a lo señalado anteriormente. De manera general, consideran que el director los trata mal, los golpea y grita mucho; lo mismo sucede con la subdirectora y las maestras, que además contestan en mala forma, ofenden, dicen malas palabras, los culpan por todo y los

amenazan. Otro elemento expuesto es que las maestras solo tratan bien a los niños que les dan merienda. Sólo uno de los alumnos reconoció que ellos también incurren de manera reiterada en las faltas de respeto a los profesores.

Esto puede ser un indicador más del deterioro de los hábitos de conducta social. Si nos detenemos, notamos que no existe, por parte de los dos talleres previamente analizados ningún elemento positivo. Lo considerado como positivo en el taller de los adolescentes no resulta totalmente relevante, puesto que la mayoría coincide en que los elementos que ofrecen una imagen de la problemática son los negativos.

Los maestros emergentes apuntaron como elementos positivos: el saludo, la comunicación, el respeto hacia las personas, la preparación y el esfuerzo de algunos profesores y las buenas relaciones de la directora y jefe de grado con ellos. Algunos directivos se preocupan por los profesores, y se interesan por la superación de los mismos.

Las manifestaciones negativas fueron señaladas desde la perspectiva de cinco grupos de sujetos diferentes (profesores, estudiantes, padres, directivos de la escuela y empleados que ofertan servicio en el centro).

Consideran que los elementos negativos en los hábitos de conducta social por parte de los profesores son: la falta de respeto, hablar en tono alto, manifestación de agresividad verbal y física, el desnivel en su preparación.

Por parte de los alumnos concuerdan en que los principales malos hábitos se expresan en el lenguaje inadecuado, el uso incorrecto del uniforme y la poca motivación que tienen hacia los estudios.

Coinciden en que las principales manifestaciones de incorrectos modales por parte de los padres se expresan en la poca participación en actividades de la escuela, conductas inadecuadas, la violencia y el maltrato de algunas familias hacia los estudiantes (*“la familia a veces deforma a los jóvenes”*) y la subestimación de algunos padres hacia los profesores (a causa de su corta edad).

Como elementos negativos en la conducta de los directivos de la escuela son considerados la poca comunicación, su demagogia en ocasiones, faltos de respeto a los profesores y la pérdida de la ética profesional.

Por último, creen que de la parte de los empleados existe poco nivel cultural, muy mala educación y poca integración al funcionamiento de la escuela.

Se debe señalar que a pesar del tono sutil y suave que utilizaron a la hora de plantear los elementos negativos, en el momento de la devolución creativa a través de dos dramatizaciones, los profesores fueron muchos más explícitos y agresivos en su lenguaje verbal y corporal, donde términos como el soborno y la incitación a la promiscuidad fueron expresados por primera vez. A través de la técnica de actuación se pudo constatar con más profundidad el nivel de arraigo que tienen los incorrectos hábitos de conducta social que existe actualmente en la única secundaria básica de la comunidad en cuestión.

A través de las actuaciones se representa el mal uso del uniforme, las malas actitudes de los profesores a los alumnos (hablando en voz alta, maltratando físicamente, violentando a los padres de estudiantes). Se escenifica también un soborno de una familia hacia un maestro y el reflejo de los estudiantes de todo lo que ven tanto en la escuela como en el hogar. No se representaron empleados porque verdaderamente no se integran a la vida de la escuela.

También fueron escenificados padres agresivos con los profesores, padres que estimulan a los hijos a que no estudien y los conducen a la promiscuidad. Se representa un divorcio entre la familia y la escuela y la lección final de la escena es que la educación es responsabilidad tanto de una como de otra: No puede haber separación entre ellas, tienen que complementarse.

Otro de los talleres realizados nos llevó a indagar lo que consideraban como hábitos de conducta social los trabajadores que brindan servicios en la residencia de los profesores.

Consideraron como aspectos positivos dentro de su sector: ofrecer el saludo, la laboriosidad y la cortesía. Entre las actitudes negativas citaron: la impulsividad, respuestas incorrectas, vestimenta inadecuada, indisciplina laboral, hablar en voz alta, vocabulario incorrecto, maltrato al usuario. Ellos confirmaron que aunque conocen las reglas de la educación formal, no las aplican siempre.

Podemos apreciar que nuevamente los elementos positivos de los hábitos de conducta están referidos la deber ser y no a las manifestaciones reales de los mismos en la sociedad.

Durante el taller con los administrativos del sector de los servicios en la comunidad se analizó el tema de los hábitos de conducta social desde la perspectiva de ellos como usuarios, y desde su visión como trabajadores del sector.

Como usuarios determinaron que los aspectos negativos que existen en el sector de los servicios respecto a los usuales hábitos de conducta son:

- Desinformación total del servicio que se brinda. Cuando se llega a un establecimiento, la persona que atiende el lugar no conoce precios, ni la utilidad o calidad de lo que está ofertando, y, además, se oferta la mercancía con mala calidad.
  - Se maltrata al cliente; es ignorado en muchas ocasiones.
  - No se le saluda, ni se le despide cortésmente.
  - No se le brinda la información del servicio que se oferta.
  - Se le ignora y se deja que se marche sin ser atendido.
  - No se le ofertan bolsas.
  - No se le da el comprobante de pago.
  - No se le orienta en el servicio de garantía y post-venta.
  - Insuficiencias en los servicios; por ejemplo, los taxis nunca van para donde uno los necesita.
  - Falta de higiene de las áreas que brindan servicios.
  - Poco sentido de pertenencia.
  - Numerosas necesidades económicas, de transporte y alimentación.

A pesar de sus planteamientos y de ser numerosos los aspectos negativos que afirman encontrar en los establecimientos que brindan servicios a la población, consideran que existen algunos elementos positivos en las manifestaciones de los hábitos de conducta por parte de los responsables de ofertar el servicio. Consideran que *“a pesar de los problemas que existen, se brinda el servicio”* y que muchos trabajadores son abnegados, trabajan todo el día de pie y se enfrentan a clientes con mal carácter. Plantean, además, que *“muchos gestionan el vuelto y guían al cliente”*.

Este último planteamiento manifiesta que, como trabajadores de los servicios, no se pueden desprender de su condición, y que resulta muy difícil ubicarse en la perspectiva de los usuarios, a pesar de ser ellos mismos usuarios en diferentes ocasiones de su cotidianidad. El hecho de que consideren como elemento positivo que muchos trabajadores *“gestionan el vuelto”* demuestra que no lo consideran aún parte de su deber y sí como una buena acción que acometen sin responsabilidad alguna.

Ahora bien, desde su perspectiva como trabajadores del sector consideran como elementos positivos que se escuchan las quejas y sugerencias del cliente, que en muchos casos se da un buen trato y un buen servicio (nótese *“en muchos casos”* y no *“siempre”*), los trabajadores tienen una buena preparación. Un aspecto positivo que influye en el mejoramiento del servicio es que ha progresado el mecanismo de protección al consumidor.

Dentro de los aspectos negativos se cita que en el sector en moneda nacional las condiciones de trabajo son pésimas, por tanto, el servicio es insuficiente, y existe un clima desagradable que propicia un maltrato al cliente. Los salarios son mínimos y los trabajadores no se motivan. No en todos los casos se le da buena atención al cliente, pues ocurren demoras innecesarias, se le deja solo, no se le atiende, los trabajadores se quedan sentados cuando el cliente llega; y en reiteradas ocasiones se cobra de manera indebida al usuario. Plantean, además, que ocurren indisciplinas laborales tales como el consumo de alimentos y bebidas alcohólicas en las áreas de trabajo.

Los que trabajaron como usuarios expusieron siempre los aspectos negativos en primer lugar y los que lo hicieron como trabajadores del sector de los servicios expusieron primero los aspectos positivos. Esto confirma lo señalado anteriormente sobre su condición de usuario o responsable de un servicio, y nuevamente apuntan los comentarios a la inconformidad de la población en general con el maltrato en los establecimientos de servicio a la población.

Un taller interesante resultó el realizado con los jóvenes del sector de los servicios que viven y trabajan en el barrio que estamos estudiando. Este taller nos permitió no sólo indagar en las manifestaciones positivas y negativas de los hábitos de conducta social en los jóvenes trabajadores de los servicios, sino en la importancia que le confieren a su trabajo y sus expectativas futuras respecto al mismo.

La importancia que ellos mismos le atribuyen a su trabajo radica en la atención al público, aunque algunos otros plantean que se realizan profesionalmente. Planteamientos como *“es importante a ayudar a personas que me necesitan”* son recurrentes en esta parte del taller. Con estas afirmaciones coincide cuando dicen que disfrutan realizar su trabajo. La primera razón y más mencionada por ellos se relaciona con el beneficio social que

conocen que brinda su trabajo, con argumentos como “*sirvo a la sociedad*” y “*ayudo a los que me necesitan*”; esto confirma lo planteado con anterioridad cuando dicen trabajar en ese sector porque les gusta. Otros no dan respuestas elaboradas, sólo dicen que es importante porque sí, sin ofrecer mayores argumentos, aunque es una minoría.

Ahora bien, lo planteado anteriormente entra en contradicción cuando el la mitad de ellos nos dicen que sí cambiarían de trabajo, y aunque no especifican dónde les gustaría trabajar, sí tienen bien definido que sea en un lugar donde existan mejores condiciones de trabajo y donde puedan continuar realizando estudios. Coincidiendo con esto la mayoría plantea tener entre regulares y malas condiciones de trabajo, aduciendo, además, que el clima laboral es más desfavorable que favorable.

Argumentan entonces que en sus trabajos los principales problemas respecto a la práctica de los buenos modales son la falta de salud, que en muchas ocasiones no se escucha a ni se atiende correctamente a los usuarios. Es de destacar, además, que plantean que ellos en muchas ocasiones son los maltratados, pero por sus mismos jefes, y dan cuenta de la poca capacitación de quienes los dirigen.

Esto puede ser un indicador de que, a pesar de considerar que su trabajo es útil y les gusta lo que hacen, las condiciones para realizarlo provocan un rechazo a lo que hacen, por sentir muchas veces “*que no tienen un reconocimiento social*”.

Esto nos llevó a indagar en las expectativas futuras que tienen dichos jóvenes, para conocer que la casi totalidad ansía superación y culminar estudios en algún tipo de carrera universitaria. Lo interesante de sus expectativas para el futuro es que ninguno se plantea estudiar algo que tenga que ver con el sector de los servicios directamente.

Consideran que lo más importante para relacionarse bien con el público es que existan “*buenos modales y educación formal*”, eso hace que fluya la comunicación, el cliente salga satisfecho y ellos puedan brindar un buen servicio.

En todos los talleres, de manera general, podemos constatar que son muchos más los elementos negativos identificados respecto a las manifestaciones de los hábitos de conducta que los elementos positivos. Esto está encaminado a que son muchos más los hábitos inadecuados de conducta en los establecimientos de servicios que los correctos, lo que afecta la imagen del sector y la atención que, por derecho, requiere el usuario.

Sin embargo, en muchas ocasiones se constató que los participantes en los talleres, aunque denuncien los maltratos recibidos habitualmente, tienden a justificar debido a diversas causas, especialmente las malas condiciones de trabajo de los que ofertan el servicio. No existió ningún comentario en los talleres relativo a que exista algún lugar que oferte solamente buen trato, de ahí el cuestionamiento sobre la problemática que no puede faltar; son muchos los indicadores que revelan la importancia de la denuncia de lo que le preocupa a la mayoría de la población, que siempre será cliente, alguna vez.

## **Principales causas de los inadecuados hábitos de conducta social.**

En los talleres de manera general no afloraron las causas del deterioro de los malos hábitos en la sociedad cubana y específicamente en los jóvenes trabajadores del sector de los servicios. La justificación o causa más común a que aluden los jóvenes estudiados es a la falta de adecuadas condiciones laborales, esto provoca un malestar general en los trabajadores, que conlleva a su vez al maltrato a los clientes.

Sin embargo, en el taller con los jóvenes universitarios, se profundizó en los posibles orígenes del uso de incorrectos hábitos de conducta social. Consideran que el problema se ha hecho tan habitual en la sociedad debido, primeramente, a la falta de sistematización de los mismos, pues la población de manera general ha ido obviándolos como parte de la cotidianidad y, además, por su discontinuidad de los planes de estudio de la enseñanza primaria desde hace más de dos décadas.

Una de las razones para su eliminación de las escuelas primarias se debió a la necesidad de desaparecer las costumbres burguesas que existían en el país al triunfo revolucionario, *“donde la forma de comportarse, de vestirse y el poseer un gusto estético elevado constituían el índice externo de pertenecer a las "altas esferas", mientras que, a su vez, la cultura externa frecuentemente no se correspondía con el aspecto interno de la vida del hombre.”*<sup>27</sup>

Por tanto, el uso de determinada etiqueta, antes de 1959, en nuestro país, frecuentemente encerraba en sí alejamiento mutuo y una actitud indiferente hacia los demás, y no se basaba en principios verdaderamente humanos. Esto se alejaba totalmente de la nación que comenzábamos a construir y que aspiramos a seguir perfeccionando. Es por esto que a pesar de haberse eliminado la asignatura de “Educación Formal” del plan de estudio, en los últimos años ha ocurrido que a través de diferentes asignaturas (Educación Cívica, Historia, Cultura Política) se han inculcado y reforzados valores como el patriotismo, el independentismo, el internacionalismo y la solidaridad.

No obstante, a pesar de la discontinuidad de su enseñanza en las escuelas, los jóvenes del taller consideran que se deposita en la escuela la mayor parte de la responsabilidad por la enseñanza y transmisión de los correctos hábitos de conducta social. Plantean que, aunque los profesores de manera cotidiana podrían enseñar estos hábitos, esto no ha sido posible en la mayoría de las ocasiones debido a la propia premura con la que se han tenido que formar ellos mismos, donde los aspectos del conocimiento científico y metodológico han sido los priorizados, relegando a un segundo plano la formación de la cultura de la conducta.

La familia, sumergida en la crisis de valores y la dinámica acelerada de la vida cotidiana, delega en manos de los maestros y profesores la educación de las nuevas

---

<sup>27</sup> López Bombino, Luis R: *La educación en valores hoy; hacia un análisis ético y axiológico*. En: EL saber ético de ayer y de hoy. Comp: Luis R López Bombino. Editorial Félix Varela La Habana 2006. Tomo I. p-177.

generaciones, provocando una sobrecarga en los educadores y la no conjunción de las responsabilidades de cada agente socializador.

Otra de las causas mencionadas en el taller es la falta de mecanismos de protección al consumidor o de medidas institucionales que eviten el maltrato al cliente. Se hace necesario aclarar que los mecanismos de protección al cliente sí existen en el sector de los servicios cubanos, pero cuando se hace referencia a la falta de los mismos es debido a su no utilización por parte de los clientes, pues en la mayoría de las ocasiones no se le da respuesta por parte de los encargados de su funcionamiento y queda obsoleta la estructura creada para resolver la inconformidad del usuario.

Otro de los elementos planteados que provocan la proliferación de los malos hábitos o la ausencia de hábitos correctos de conducta social es el poco sentido de pertenencia que se observa en la sociedad cubana. La población cubana ha sido educada en el respeto por la igualdad de todos y en la no propiedad privada. Al ser el Estado el ente protector de todo lo social y ser además un sujeto ambiguo, pues la propiedad social es de todos, el sentido del cuidado por lo propio ha ido perdiéndose, aflorando el individualismo entre los actores sociales. De manera general existe una pasividad en la sociedad cubana, la indolencia media en muchos de los ámbitos sociales, por lo que este tipo de problemas se retroalimenta y se reproduce en toda la sociedad.

Coincidimos con lo desarrollado en el libro “Cuba, los jóvenes de los 90” donde se plantea que la práctica mundial del socialismo ha evidenciado preocupación respecto a la relación entre políticas sociales y los reguladores subjetivos de la conducta de las clases, masas y grupos. Esto puede ser un indicador de que a pesar de los logros en las diferentes estrategias elaboradas por el gobierno para mejorar a grupos vulnerables o a la sociedad en general, no podemos perder de vista las expectativas, motivaciones e intereses que mueven a los individuos; y en este caso a los jóvenes, que son los encargados de darle continuidad al proyecto revolucionario y donde mayores problemas existen respecto a los hábitos sociales de conducta.

A raíz del llamado Período Especial muchas personas comenzaron a trabajar en el sector de los servicios, con el objetivo de recibir una alta remuneración económica o de conseguir mediante el trabajo la misma oferta de servicios que ellos brindan. Eso significó que la mayoría de los trabajadores del área no tuviera una preparación adecuada para trabajar en la atención al público, posibilitando la aparición de un no comprometimiento profesional.

Ahora bien, desde los inicios, constatamos como elemento común en casi todas las causas propuestas como posibles por parte de los jóvenes estudiados, la crisis sufrida por el país. Esta crisis no sólo nos afectó en el espacio económico, también lo hizo en el espacio social y cultural. Desde los años ´90, en nuestro país, se ha podido apreciar una crisis de los valores en parte de la juventud cubana. No estamos en condiciones de generalizar, pero es cada día más evidente la agudización del problema y cómo gana espacio el desinterés por la práctica de los valores que caracterizan a nuestra sociedad.

Sin embargo, no podemos culpar por la crisis de valores totalmente al decaimiento económico sufrido en el país. A pesar de los muchos problemas presentados con la crisis de los años '90, y que sin duda han influido en la problemática que aquí se plantea, no es menos cierto que el contexto internacional ha dejado su huella. La apertura cada vez mayor a los medios de comunicación externos, la globalización y la influencia que ejercen otros tipos de sociedades ha ayudado a que muchos jóvenes cambien lo que movía a otras generaciones.

En la jerarquía que comienzan a darle a los valores influyen las crecientes demandas sociales que tiene este sector de manera específica, sobre todo por la importancia que se le da en esta etapa de la vida a las proyecciones futuras.

Antes de los años del período especial existía un mejor balance entre las aspiraciones de los jóvenes, las metas sociales y las vías para lograrlas. Sin embargo, esto se vuelve confuso con la crisis, lo que va a generar un cambio en la manera de enfocar la satisfacción de las necesidades individuales.

*“La educación en valores se presenta, en última instancia, como un elemento básico para el desarrollo sostenible de nuestras comunidades y pueblos en la seguridad de que la promoción de valores cívico-sociales en los jóvenes permitirá, tanto a las generaciones presentes como a las futuras, niveles de progreso y bienestar adecuados, sobre la base del respeto al medio, entendido entre sus dimensiones social, económica y medioambiental.”*<sup>28</sup>

### **Alternativas para la solución del problema, propuestas por los jóvenes.**

Los adolescentes recomiendan para solucionar el deterioro de los hábitos sociales alternativas en relación con los elementos ellos habían seleccionado como los mayores problemas. Para eliminar los problemas en cuanto a la cortesía proponen el uso sistemático de todas las reglas y normas: saludos, brindar ayuda a todas las personas por igual, utilizar buenas formas de comunicación, en especial el respeto a los mayores, brindar el asiento a las personas necesitadas, preocuparse por los enfermos, no reírse de los buenos modales que tienen otros compañeros o amigos, dar mayor oportunidad a los niños, ancianos, limitados físicos, ser bondadosos con los amigos, divulgar en la escuela y la comunidad los buenos modales.

Respecto al cuidado de la propiedad social los adolescentes enuncian un grupo de sugerencia para el trabajo con la comunidad. Consideran que se debe comenzar llamando la atención en las familias sobre el cuidado de las calles, parques, vehículos, paradas de autobuses. También plantean hacer un programa de radio o televisión para representar los buenos ejemplos.

---

<sup>28</sup> Organización Internacional de Juventud (OIJ). *Documento # 2: Educar en Valores*. Folleto. Reuniones subregionales preparatorias para la XI Conferencia Iberoamericana de Ministros de Juventud. Salamanca, 2002

En relación con la temática medioambiental, sugieren comenzar con dar el ejemplo ellos mismos, llamar la atención y poner multas a aquellos que agraden el medio ambiente tanto a personas como instituciones, realizar carteles de propaganda.

Los jóvenes del sector de los servicios en general recomiendan que se debe retomar la asignatura de la educación formal en la escuela; observar la situación familiar para poder hacer un trabajo más individualizado; realizar un estudio socio-económico político para determinar la situación de una región determinada y luego lanzar una estrategia; así como retomar programas televisivos que se encargaban del tema: *Para la vida* y *Nuestros hijos*.

Además, muchos de los jóvenes proponen como alternativas para resolver el problema que se oriente más a los dirigentes la manera de tratar a los subordinados ofreciéndoles talleres para enseñarles buenos modales. No obstante, la propuesta más argumentada y confirmada por todos es que se oferten cursos alternativos de capacitación en cada centro de trabajo que orienten en base a los hábitos de conducta social. *“Enseñar al colectivo la necesidad de retomar los buenos modales como modo de vida y no como una alternativa entre muchas.”*

## 7. Conclusiones de la investigación:

La muestra seleccionada trató de representar lo más posible a los jóvenes que habitan en el barrio y que están vinculados al sector de los servicios, con esa intención se seleccionaron los diferentes grupos a participar en los talleres. Cada grupo logró un nivel adecuado de conceptualización sobre el tema abordando aspectos cardinales de la urbanidad en Cuba. A pesar de la diferencia en el nivel educacional, la edad y medio en el que se desarrollan, existen numerosos elementos comunes en sus definiciones; aunque también manifestaron diferencias en la forma de acercarse al concepto, puesto que se remitieron usualmente a sus prácticas cotidianas.

En las distintas definiciones construidas por cada grupo, siempre pueden encontrarse elementos esenciales a la hora de definir los buenos hábitos de conducta social. Estos elementos coincidieron, aunque cada uno los grupos los abordó desde su perspectiva y con una elaboración teórica diferente.

Los aspectos más significativos en sus definiciones de Hábitos de Conducta Social fueron los relacionados con la cortesía, el respeto hacia los demás y cuidado al medio ambiente. También fue central la idea de relacionar hábitos sociales e imagen, significando que en el accionar cotidiano las personas proyectan una imagen determinada. La manera en que utilizaban para definir el tema en todos los grupos estuvo vinculada a ejemplos prácticos y acciones o manera de expresar los buenos modales, pero nunca hicieron referencia a los valores que respaldan esas normas.

Esto es relacionable con la existencia de un divorcio entre los discursos que proyectan, la manera en que se comportan y el lenguaje extraverbal, ya que se constata que la muestra estudiada tiene un amplio conocimiento de los que son los correctos hábitos de conducta social, lo que no significa que tengan interiorizado y lo apliquen de manera consciente. Si los jóvenes no poseen un sistema de valores y una adecuada jerarquización de los mismos que los guíe y motive a elevar su actitud en concordancia con las necesidades de la sociedad en la que viven, actuarán según aquellos valores o antivalores que pueden ser dañinos para la colectividad.

En estos jóvenes, como resultado de procesos sociales más complejos, que tienen lugar tanto en Cuba como a nivel internacional, se manifiestan la mayoría de los indicadores de la crisis de valores, expresados tanto en investigadores del Centro de Estudios sobre Juventud de Cuba<sup>29</sup> como en investigaciones internacionales, entre los que se encuentran: el descenso de la responsabilidad personal y cívica, el crecimiento vertiginoso del marginalismo conductual, la incongruencia entre el discurso verbal y el comportamiento moral efectivo, la apatía, la desesperanza, del afán de lucro, auge de la simulación, de la doble moral, del formalismo, de la hipocresía y del engaño, falta de comunicación familiar, de modelos de ejemplos, maltrato al medio ambiente.

---

<sup>29</sup> Molina, Matilde: *De qué nos valen los valores*. En Revista Temas No15 p65-73

Otro punto significativo es que en lo relativo a su actividad laboral reconocen de manera constante la importancia que tiene la cultura de la conducta para el desempeño eficaz de sus profesiones. No obstante, pudo notarse cómo no han recibido una preparación sistemática y coherente para las funciones de atención a los otros. La sociedad no puede esperar a que los jóvenes se definan a estudiar algún tipo de carreras que trabaje directamente con el público para comenzar a formarlos en los valores y formas de conducirse respetando los correctos hábitos de conducta social, sino que se debe educar desde la infancia y lograr que se interioricen dichos conocimientos como parte de su modo de actuar cotidiano; pero en el caso de los estudiantes que se preparan para oficios con estas características hay que reforzar la educación en este sentido.

Es evidente que el problema de la cultura de la conducta es un mal que afecta a todos; a unos como víctimas, otros como victimarios, los jóvenes de la muestra han sufrido los efectos que la depauperación de los valores y los correctos hábitos de conducta provocan cotidianamente en nuestro país. Ellos, entendiendo la gravedad del asunto, han sugerido valiosas alternativas, demostrando la importancia que tiene crear espacios propiciadores de una participación de todos los actores de la comunidad. Aunque las acciones sugeridas constituyen sólo paliativos a nivel macrosocial, en el espacio comunitario pudieran desatar un fuerte movimiento de lucha por mejorar la cultura de la conducta del barrio. En esta tarea, habrá que no limitarse solamente a las normas, sino al conjunto de valores que las trascienden y que son imprescindibles para la armónica convivencia y desarrollo sostenible de la sociedad.

Tanto la muestra estudiada como la bibliografía consultada coinciden en que la familia es el núcleo fundamental para aprender los correctos hábitos de conducta social, es la primera responsable en enseñar las normas de urbanidad a los infantes. Sin embargo, aunque no fue intención manifiesta profundizar en el ámbito familiar durante el estudio; se pudo constatar que gran parte del grupo de adolescentes estudiados no presenta un clima familiar favorable para la correcta educación en valores y hábitos sociales. La sociedad necesita entonces asumir de manera consciente un poco de esa responsabilidad, está comprobado que no se puede dejar solo en mano de las familias este tipo de educación. Es necesario que de alguna forma la enseñanza de la cultura de la conducta se vuelva a incluir en el currículum formal de la escuela.

En la investigación, se ha puesto de relieve la necesidad inaplazable que existe en nuestro país de incluir nuevamente en los planes de estudio escolares la enseñanza de aquellos valores y hábitos de conducta social que garantizan el desarrollo de una sociedad armónica. Actualmente, los niños y jóvenes podrán conocer el concepto de democracia, el de solidaridad internacional, pero quizás día a día le falten el respeto a sus padres, amigos, maestros, sean desconsiderados, actúen con violencia o no sepan las reglas fundamentales de la cortesía, entonces cómo garantizar que luego serán democráticos, solidarios o patriotas, si no se les inculcan de manera sistemática valores que son el primer paso para el cuidado y defensa de nuestra sociedad.

Al igual, que la opinión de la Organización Internacional de Juventud<sup>30</sup>, los resultados de la investigación apuntan a que se deben desarrollar políticas públicas, que permitan de manera sistemática incidir en la educación cívico social de los jóvenes, especialmente en las primeras etapas de esta (la adolescencia y la primera juventud). Además debe existir un sistema organizado donde la acción de la familia, escuela y comunidad en general influyen de manera directa en la educación de una cultura de la conducta que se corresponda con los valores que nuestra sociedad defiende.

El conocimiento no sólo está en los adultos, no sólo está en los de más años de experiencia, ni en los que peinan canas. El conocimiento está en todos y todas, niños, jóvenes, adultos y ancianos. No se debe desperdiciar ninguna de estas sabidurías, todos podemos aportar importantes ideas para contribuir al desarrollo social. Se debe reconocer la capacidad y el derecho que tenemos todos para aportar, crear y la necesidad que tiene la sociedad actual de que esa producción de conocimientos se materialice en acciones enfocadas al desarrollo equitativo de la humanidad.

Es también reconocido en la bibliografía consultada tanto la potencialidad como necesidad de los jóvenes de tener la oportunidad de participar activamente en el diseño de políticas juveniles, ya que como se ha dicho antes, no sólo son beneficiarios, sino también creadores y ejecutores de las mismas. Para que sea efectiva su participación se debe tener en cuenta la heterogeneidad de pensamientos, culturas y vivencias de los jóvenes. Se deben crear espacios para la participación, tanto formales en las escuelas como los informales a nivel comunitario, políticos, culturales, deportivos.

A pesar de que en un primer momento, las alternativas sugeridas por los jóvenes estudiados pudieran constituir sólo paliativos a nivel comunitario, el perfeccionamiento de las mismas –seguramente- devendría en un efectivo motor impulsor de cambios en la situación actual de los hábitos de conducta social en el Barrio Jesús María.

Este trabajo además tiene una pertinencia marcada por las circunstancias sociales donde ya a nivel de sociedad se está tomando muy en serio la necesidad de rescatar los valores y las normas que respaldan los buenos hábitos de conducta social. En estos momentos en la televisión pueden verse con frecuencia diferentes spots sobre situaciones de la vida cotidiana en que están ausentes esos valores y la manera positiva de ponerlos en práctica.

Se denotó en el trabajo con los adolescentes el impacto positivo que estos tiene en ellos, lo cual se evidenció en las dramatizaciones donde en varias ocasiones se imitaron dichos materiales audiovisuales, lo cual puede formar parte de la estrategia a seguir luego de la investigación. La vinculación de estrategias en un marco más amplio y lo que pueda hacerse a nivel de comunidad puede ser una buena fórmula para garantizar resultados importantes en un tema tan sensible como la educación en valores de los miembros de la sociedad.

---

<sup>30</sup> Organización Internacional de Juventud (OIJ). *Documento # 2: Educar en Valores*. Folleto. Reuniones subregionales preparatorias para la XI Conferencia Iberoamericana de Ministros de Juventud. Salamanca 2002.

## **8. Discusión.**

Al comienzo del proyecto nos habíamos planteado tres objetivos fundamentales: Analizar los factores que intervienen en el estado de los hábitos de conducta social de los jóvenes pertenecientes al sector de los servicios en el barrio Jesús María; definir estrategias posibles a corto, mediano y largo plazo para contrarrestar el problema del detrimento de los hábitos de conducta social y presentar las propuestas de estrategias a las entidades correspondientes para llevar a cabo la implementación de las mismas. Hasta este momento, sólo se ha podido cumplir el objetivo relacionado con el diagnóstico, los de planificación y presentación de la estrategia se comenzarán a desarrollar a partir de la segunda etapa del proyecto.

Aunque la idea inicial del equipo, era cumplir los tres propósitos en los meses de noviembre de 2007 a abril de 2008, se comprobó a medida que avanzaba la fase investigativa que era imposible cumplir todos nuestros fines en tan corto tiempo. Lo sucedido se debió a que se fueron vislumbrando problemáticas necesarias a profundizar para obtener una información más pormenorizada del tema estudiado. Otro de los factores que influyó es que los jóvenes estaban sujetos a que a sus entidades les interesara el tema y los dejaran libres para la participación en los talleres, lo cual provocó que en ocasiones, no tuviéramos la asistencia requerida a los talleres, teniendo la necesidad de retrasar los mismos para otro momento.

A pesar de lo anteriormente expuesto, se pudo vencer el objetivo número uno del proyecto, superando sus límites al profundizar en temáticas que surgieron a medida que avanzaba la investigación y logramos trazar las primeras líneas del objetivo número dos.

Con el fin de desarrollar cabalmente los objetivos #2 y #3, se reconoce sumamente necesario la profundización en las motivaciones, intereses y necesidades de este grupo de jóvenes para lograr un diálogo entre sus inquietudes y nuestros objetivos en pos de planificar en conjunto una estrategia entre todos que garantice la participación activa de la población meta. Se considera también necesario transverzalizar variables tales como género y raza, con el objetivo de que al reforzar los valores anteriormente expuestos no se incurra en discriminación, ni en reminiscencias burguesas. Así como contemplar la posibilidad de incluir el ámbito familiar en la estrategia que se piensa trazar, pues la implicación de este núcleo constituye un aspecto básico en la formación de valores de los niños adolescentes y jóvenes.

La metodología de la educación popular ha sido eficaz tanto en la cantidad y calidad de la información que se ha podido recolectar, como en el impacto que ha tenido la discusión del tema en los jóvenes y, sobre todo, en los adolescentes, pues todos de una forma u otra manifestaron haberse capacitado respecto a los hábitos de conducta social y su importancia. Es por dicha razón que la técnica de talleres se seguirá utilizando a lo largo del proyecto como mecanismo que propicia la participación y reflexión activa de los jóvenes sujetos del proyecto.

En la segunda etapa, con el objetivo de abarcar un espectro más amplio de información y estudiar una mayor parte de la juventud trabajadora de los servicios en esa localidad, se

pretende incluir la técnica de la encuesta. Además, se utilizará la entrevista a personas expertas en el tema para profundizar en tópicos fundamentales entre las que se incluyen funcionarios del Ministerio de Educación e investigadores del Instituto Central de Ciencias Pedagógicas (ICCP) y otras instituciones.

Se ha comprobado durante la investigación que la educación en valores y cultura de la conducta debe abarcar un espectro más amplio que el familiar y el escolar, debe incluir además la comunidad, así como la sociedad en general; debe ser sistemática y coherente; debe estar en concordancia con el momento que experimenta la sociedad: su situación socio-económica, política y cultural y debe tener claro el camino por donde se desea guiar a los jóvenes. A partir de este momento, si no se tuvieron en cuenta en nuestro empeño estos resultados, se continuará seguramente repitiendo los mismos errores y se perpetuará la reproducción de cada uno de los indicadores de la crisis de valores: el discurso, el sentir y la actitud de los jóvenes andarán -como actualmente- por tres caminos diferentes.

A pesar de lo expuesto hasta el momento, se ha constatado el desinterés para desarrollar una estrategia a nivel comunitario por parte de algunas de las instituciones consultadas. Las dos razones más evidentes han sido las siguientes: perciben el problema de los valores supeditados a otras dificultades que se encuentran más en la base como pueden ser las condiciones de la vivienda y de la vida en general (trabajo, salud, seguridad, alimentación), escasos y deteriorados servicios culturales y recreativos que respondan a las necesidades de los jóvenes y depauperadas las condiciones medioambientales. Otra de las razones es que por la magnitud del problema consideran que debe atenderse a nivel macro-social y no a nivel comunitario.

El equipo de proyecto entiende ambas conclusiones. Sin embargo, considera que los problemas sociales no son una sucesión ordenada numéricamente donde uno desencadena los demás, sino que son multicausales y provocan numerosos efectos, por lo que a la hora de pensar en solucionarlos, no se deben priorizar de manera mecánica uno de tras del otro y esperar a que el primero se solucione para luego tratar de resolver los demás. Es posible que demore mucho tiempo conseguir todos los recursos financieros, materiales y humanos para resolver ese problema cardinal, y mientras tanto se puede ir poniéndole fin a otros que la comunidad puede considerar menos importantes, pero que de manera directa o indirecta irán incidiendo positivamente en aquellos que son fundamentales para la sociedad.

En este caso, se encuentra la educación en valores relacionada al tema de la cultura de la conducta, quizás fortalecerla o mejorarla no garantice un techo donde dormir, un buen plato para comer, una sala de fiestas o un mejor puesto de trabajo, pero sí enseñará a cuidar, mantener y recuperar lo poco con que se cuenta y a luchar armónicamente para solucionar los otros problemas que padece la comunidad y la sociedad cubana en general.

## 9. Bibliografía:

- Alfaro, Eunice. “Educación, espacio de poder y ética”. En: La Piragua. Revista Latinoamericana de educación y política. P46. 2006. # 24.
- Álvarez Muro, Alexandra. *Cortesía y descortesía: teoría y praxis de un sistema de significación*. Estudios en lingüística de Español. Vol. 25. 2007.
- Baxter Pérez, Esther. “Cómo y cuando educar en valores”. Editorial Pueblo y Educación, La Habana.
- Boletín. *La carta de la Habana*. Grupo de desarrollo Integral de la Habana.
- Centro de Estudios sobre la Juventud: Cuba, Jóvenes de los noventa, Editorial Abril, La Habana. 1999 - p 321.
- Centro de Estudios sobre la Juventud: *Cuba, Jóvenes de los noventa*, Editorial Abril, La Habana
- CIERIC. *Diseño y elaboración de proyectos*. La Habana. 2006.
- Coyula Mario. *Los talleres de transformación de los barrios. Una experiencia de planeamiento sustentable y de participación en La Habana*. Grupo de desarrollo Integral de la Habana.
- Dávalos, Roberto.”*Descentralización y desarrollo en el contexto urbano*”. Tercer taller de desarrollo urbano y Participación. Universidad de la Habana. 1998.
- Domínguez, María Isabel y María Elena Ferrer Bush. Jóvenes Cubanos: Expectativas en los 90. Editorial Ciencias Sociales. La Habana, 1996
- Domínguez, María Isabel y Sheril L. Lutjens: *La participación de estudiantes de la enseñanza media y la participación estudiantil en Cuba*. En *Participación Social en Cuba*. Comp. Arnaldo, J Pérez García. CIPS, la Habana. 2006.- p231
- Fabelo Corso, José Ramón: *Los valores y sus desafíos actuales*. Editorial José Martí. La Habana. 2003.-290p.
- Fernández Treguerres, Alfonso. Apología de la urbanidad. En: Catoblepas. P 3. #44 octubre de 2005.
- Freire, Paulo: “*Pedagogía de la Esperanza*”. Ciclo de Conferencias en Bs. As. Escuela de Psicología Social Pichón Riviere. 1993.
- Freire, Paulo: “*Pedagogía del oprimido*”. Editorial Siglo XXI. 1985
- Grupo de desarrollo Integral para la capital: *Jesús María: Un barrio de de Cultura y Tradición*. GDIC, La Habana. Diciembre 2006.- 40p.

- Krauskopf, Dina. “*La desafección política de la Juventud: perspectivas sobre la participación juvenil*”. Exposición presentada en el Foro Valores Democráticos y Juventud. Comisión Presidencial para la Reforma del Estado (COPRE) y PNUD. Caracas, Venezuela. 1998.
- Krauskopf, Dina: “*Participación social y desarrollo en la adolescencia*”. 2da edición. San José Costa Rica. UNFPA, 2000.
- López Bombino, Luis R (*Comp*) En: El saber ético de ayer y de hoy. Editorial Félix Varela La Habana 2006 Tomo I y II.
- Martínez Miguélez, Miguel. “*El Paradigma Emergente: Hacia una Nueva Teoría de la Racionalidad Científica*”, México: Editorial Trillas, 1997.
- Molina Cintras, Matilde. La formación de valores. Un reto para la sociedad cubana actual. En Revista Estudio. Enero-junio, 2005
- Morales Chuco, Elaine: “*La democracia revolucionaria: participación, inclusión y papel jugado por los jóvenes*”.En: Alma Mater. Enero.2006
- Morales Chuco, Elaine y Josefina Alfonso Hernández: “*La educación popular y los jóvenes*” En *Estudio*. Junio-diciembre. 2001 #2, P-9.
- Naciones Unidas. “*Informe sobre la Juventud Mundial*”. United Nations Publications. Octubre 2005.
- Nuñez Hurtado. “*La revolución ética*”. IMDEC.A.C. Guadalajara. 1998.
- Organización Internacional de Juventud (OIJ). *Documento # 2: Educar en Valores*. Folleto. Reuniones subregionales preparatorias para la XI Conferencia Iberoamericana de Ministros de Juventud. Salamanca 2008
- Romero, Marisabel: “*Concepción y Metodología de la educación popular*”. Selección de lecturas. Tomo I y II. Comp. Marisabel Romero, Carmen Nora Hernández.-Ciudad de la Habana: Editorial Caminos. 2004

## 11. Anexos

### 1. Ámbitos de incidencia

El proyecto tiene lugar en el **Consejo Popular Jesús María**, perteneciente al Municipio Habana en Ciudad de la Habana.

El barrio Jesús María está delimitado por las calles Ejido, Monte hasta la calle Carmen y la línea del Ferrocarril por la Avenida del Puerto. Tiene una extensión de 1 km<sup>2</sup>

**Población:** La población es de 27 304 habitantes, conformada por blancos, negros y mestizos. La distribución por sexo de la misma es 12 911 hombres y 14 393 mujeres. Viven 2931 personas que mayores de 60 años y la población juvenil es de 2819.

#### **Caracterización socio-demográfica de la población juvenil del Barrio:**

La población juvenil del barrio está constituida por 2819 personas, si se mira la distribución de cada una de las edades independientemente se verá que su representación va aumentando paulatinamente a medida que aumenta la edad, patrón que sigue la población cubana de manera general, el grupo menos representado es el de 22 años, que abarca el 4,9% y el más representado es el de 30 años con 9,2%.

En el análisis por sexo de la población joven también puede decirse que esta comunidad sigue el comportamiento de la sociedad cubana porque aunque la representación masculina es superior la diferencia no es tan significativa: 51,6% de hombres y 48,4% de mujeres. Al analizar la representación de los sexos por edades el comportamiento es similar y siempre hay una pequeña diferencia que favorece la representación masculina.

En cuanto a la variable color de la piel la distribución en categorías de esta población sigue un comportamiento muy similar al de la sociedad cubana en general y a la del resto del barrio. Las personas de color de piel blanca representan un 39,2%, los mestizos un 38,5% y los jóvenes de piel negra un 22,3%; llegando a ser no solo los menos representados, y con un valor de casi la mitad de las otras categorías. Cuando se mira la distribución de estas variables por edades se puede decir que en todos los grupos de edades se siguen la misma proporcionalidad entre las razas que la del total de la población joven.

Para poder entender la situación del barrio es vital que se haga un análisis de cómo es el nivel educacional de la población joven del lugar. Atendiendo a esta variable los datos pueden ser un poco alarmantes si se establece una comparación con las características de la población cubana, hecho que es más significativo si tenemos en cuenta que la población en cuestión nació después del año 1978 en que la educación cubana se había institucionalizado totalmente y es obligatorio la asistencia al menos hasta el nivel secundario. También es significativo si señalamos no sólo que estamos hablando de un área urbana, sino de una zona situada en el centro de la capital cubana. Dentro de esta población mayor de 15 años hay un 7,5 % que tiene nivel educacional por debajo de lo que a su edad corresponde, o sea, un 0,8% de esta población que aunque probablemente sepa leer y escribir no tiene terminado ningún nivel educativo y también existe un 6,7 %

que solamente ha culminado el nivel primario de educación. Cuando se mira la distribución por edades en este nivel de instrucción cada uno de las edades está representada desde 0,2% hasta 0,6%; lo más sorprendente es que más de un cuarto de ese grupo que solo ha culminado la enseñanza primaria (1,5% de ese 6,7%) tiene 15 años, cuando este es un nivel que debe ser terminado máximo con 12 años, lo que significa que ese índice de deserción escolar ocurrió hace solo 3 años.

Casi la mitad de la población joven del barrio sólo ha terminado la secundaria básica, este grupo representa el 41%, otra vez las personas con edades ente 15 y 16 son los que tienen una mayor representatividad como grupo de edad con 4,5% y 5,4% respectivamente. En este caso estas personas están todavía en edad de poder encontrarse en el sistema, sobre todo los de 15 años que pueden estar culminando el 9no grado y los de 16 si es que han repetido algún curso, estos dos subgrupos representarían un 9,9%, que significaría entonces que el 31,1% de esa población ya no ha pasado por el curso normal del proceso educativo después de terminar la enseñanza secundaria, que sigue siendo un nivel elemental de instrucción.

La culminación del nivel de pre universitario de esta población se comporta al 27,3%; con ninguna representatividad en la edad de 15 años, donde es imposible haber terminado el pre, pero contradictoriamente hay un 0,8% de jóvenes entre 16 y 17 años que afirma haberlo concluido, lo que es imposible y apunta a algún sesgo en la recogida de información. Si desdeñamos estos datos podemos decir que de la población de 18 a 30 años que es la que objetivamente debe y puede haber terminado el nivel pre universitario, lo culminó un 26,5%.

Dentro de ellos los que más representación tienen son las edades superiores, desde 30, representada en un 2,9% hasta 25 años representado en un 2%.

El 18,2% de esta población ha terminado algún técnico medio, también con mayor representación en las personas de más edad dentro del grupo. Solo un 1,7 % son obreros calificados.

La población mayor de 23 años representa un 54,5% del total, de ellos un 3,7% alcanzó el nivel superior de instrucción. Otra vez los grupos más representados son los de 30 años con 0,9% y 29 y 28 años con 0,7% cada uno, que aunque como puede verse esa representación es bastante escasa.

La variable ocupación se comporta de la siguiente manera, un 7,6% no especifica en qué trabaja; 13% son trabajadores no calificados y 13,8% son obreros calificados; 4% son operarios de máquinas; 0,8% trabaja en la agricultura o la pesca; 21,8% trabaja en comercio o servicios; 9% son empleados de oficina; 19,4% son técnicos o profesionales de nivel medio; 5,2% son profesionales, científicos o intelectuales y un 5,5% son dirigentes. Naturalmente en estas variables la representatividad empieza a ser representativa en las edades mayores de 20 años y es muy reducida la participación en la vida laboral de jóvenes menores de esa edad.

Al cruzar esta variable con la anterior igualmente pueden encontrarse algunas contradicciones, sobre todo en profesionales científicos o intelectuales (5,2%) y los que

son técnicos o profesionales de nivel medio (19,4%) ya que solo un 3,7% tiene nivel superior y un 18,2% es graduado de técnico medio.

La participación por sectores laborales está en correspondencia con la variable ocupación y con las características del área en que se encuentra ubicado el barrio. En el sector de la agricultura, ganadería y caza participa un 1%; en la pesca un 0,3%; un 0,1% en la industria azucarera; un 10,3% en la industria manufacturera; 0,6% en el suministro de electricidad y agua; en la construcción un 6,9%; en el comercio y reparación de efectos un 9,8%; 9,1% en hoteles y restaurantes; 8,7% en transporte almacenamiento y comunicaciones; 1,3% en intermediación financiera; 9,4% en servicio a empresas con actividades inmobiliaria y de alquiler; 6,9% en administración pública, defensa y seguridad social; 1% en ciencia e innovación tecnológica; 7,3% en educación; 6,6% en asistencia social y salud pública; 8,3% en cultura y deporte; 4,8% otras actividades de servicios comunales y un 7,6% que no especifica.

Como puede apreciarse como hay un alto porcentaje de jóvenes que viven en este barrio y que trabaja en actividades relacionadas con los servicios (63,8%), y también puede verse una gran cantidad y variedad de servicios en que participan estos los jóvenes.

No obstante relativo a la situación laboral las características del barrio son las que siguen: trabaja un 42%; tenía trabajo pero no trabaja un 2%; busca trabajo porque lo perdió 1,4%; busca trabajo por primera vez un 0,6%; un 0,1% es pensionado; 0,1% es rentista o percibe alguna otra ayuda; 14% trabaja en labores domésticas; 24,9% son estudiantes; 0,5% está incapacitado para trabajar; 0,6% está en hospital o recluso; 5,9% no realiza ninguna actividad y un 7,7% manifiesta tener otra situación.

### **Estructura del Consejo Popular**

Entre las estructuras que funcionan en el barrio se destacan 23 circunscripciones con 20 855 electores; 26 núcleos zonales; 156 delegaciones de la FMC y 24 bloques de la misma; 173 CDR y 26 Zonas y Asociaciones de Base de la Asociación de Combatientes de la Revolución Cubana.

En la actualidad los tipos de viviendas existentes son: edificios múltiples, ciudadelas y viviendas individuales. En lo que se refiere al estado constructivo de las mismas podemos citar que 502 son buenas (5%); 1 860 son regulares (15%) y 8 028 son malas para un 80%.

<b>Cantidad de viviendas</b>	<b>10 035</b>
Casa	2 306
Edificios	376
Ciudadelas	401
Otras	151
<b>Manzanas</b>	<b>102</b>
<b>Calles</b>	<b>22</b>

### **Características socioeconómicas:**

Existe una red de comercio y servicios en la que se relacionan 14 unidades de este tipo, con 3 de gastronomía, 3 farmacias, 4 panaderías, 18 carnicerías, 15 puestos de viandas, 2 pescaderías, 5 puntos de leche, 2 parques; centros de trabajo que brindan servicios a la población como reparadora de calzado, costurera, albañilería, barbería, llenado de fosforeras, efectos electrodomésticos, enseres menores, peluquería; 20 consultorios médicos y una clínica estomatológica.

Se localizan en el territorio instituciones culturales como La Casa de Cultura Municipal en La conocida Unión Fraternal, la librería «Abel Santamaría», sala de video, las Sociedades Artística Gallega y «Concepción Arenal», subordinadas a una ONG.

### **Características socio-políticas**

En lo que se refiere al aspecto socio-político se destaca la existencia de 6 escuelas primarias y 1 secundaria básica, así como 4 círculos infantiles y 1 jardín infantil.

La población, en general, se integra a las actividades del barrio ya sean políticas o recreativas, aunque estas últimas no se dan en gran medida ya que no hay espacios suficientes para hacer un gran número de ellas.

Existen problemas sociales en un grupo de la población; existen niños/as con desventaja social por diversas causas, un gran número de jóvenes desvinculados del estudio y el trabajo, no podemos dejar de mencionar que existen más de 400 ancianos solos.

### **Banco de problemas**

Los principales problemas detectados en la comunidad son:

- Indisciplina social: alcoholismo, drogadicción, escándalos, riñas.
- Problemas de higiene ambiental y poca cultura al respecto
- Deterioro y mal estado de las viviendas.
- Carencia de áreas recreativas y deportivas para niños/as, jóvenes y adultos.
- Carencia de Casa de Abuelos/as.
- Presencia de microvertederos.
- Problemas de los viales, redes de acueducto, alcantarillado y alumbrado público.
- Por ciento elevado de población envejecida.

Además se tendrán presentes los elementos externos e internos a la situación analizada así como los aspectos positivos y negativos que suceden dentro del barrio, como aquellos que de alguna forma influyen y escapan del control del barrio.

Identificar los factores internos es buscar las fortalezas y debilidades. Considerar los factores externos es buscar las oportunidades y las amenazas.

Entre las **fortalezas** que presenta la comunidad se encuentra: el gran sentido de pertenencia que sienten los pobladores hacia su barrio, el arraigo hacia las tradiciones culturales, el fuerte poder movilizativo de la comunidad, el apoyo del Consejo Popular así como la existencia de diferentes instituciones entre las que se encuentran el Taller de Transformación Integral del Barrio, Consultorios Médicos, el Taller de Intervención Urbanística, la Casa del Niño y la niña, la Ludoteca “Pinocho” y el taller de Jóvenes desvinculados.

Las **debilidades** identificadas están asociadas fundamentalmente a los principales problemas detectados y expuestos anteriormente. Se puede citar: el pésimo estado constructivo de la vivienda, el hacinamiento, la indisciplina social, la gran cantidad de

ancianos solos, la falta de atención a la problemática de la mujer, insuficientes instituciones culturales, la elevada contaminación sónica elevada, la carencia de instalaciones deportivas y áreas de educación física, la falta de empleo tentativo para la población, la existencia de una sola secundaria básica alejada de las zonas periféricas del Consejo, el mal estado técnico de las vías y déficit de las señalizaciones de tránsito.

A medida que se vayan cumpliendo los objetivos del presente proyecto se podrá ir eliminando algunas de las debilidades mencionadas anteriormente.

Dentro de las **oportunidades** conocidas se tiene: El Apoyo del Programa de Desarrollo Humano Local, del Grupo de Desarrollo Integral de la Capital; la existencia del Cuartel de Bomberos, Brigada de Rescate y Terminal de Ferrocarriles, la Casa de Cultura Municipal que se encuentra en la actualidad dentro del Consejo Popular,

### **Instituciones del Barrio.**

La Casa del Niño y La Niña.

La Unión Fraternal.

EL Taller de Jóvenes Desvinculados.

Taller de Intervención Urbanística.

Sala de video.

El Joven club de computación.

Casa de Orientación a La Mujer y la Familia.

El centro deportivo Emilio Núñez.

Taller de Transformación Integral del Barrio.

### **Características del barrio según la percepción de la muestra:**

En cuanto a las características del barrio y la percepción que tienen los jóvenes sobre el mismo podemos decir que de manera general les gusta su barrio; y entre las cosas que más les gusta es la gente y la ubicación geográfica. Debemos señalar que por encontrarse este barrio en una zona céntrica de la ciudad el trasiego de personas diariamente trasciende el número de habitantes del barrio; pues en él se encuentran innumerables centros comerciales y de servicio a la población. Por otra parte, en igual número muchos contestan que no les gusta la cantidad de personas todos los días que acuden al barrio, por lo que notamos que les gusta la convivencia y la vecindad en el barrio, pero no tanto los agentes foráneos que pueblan durante el día la comunidad. Esto trae consigo la violencia y es uno de los puntos que menos les gusta de su hábitat a los participantes del taller.

Se refieren como a las principales problemáticas del barrio elementos negativos de infraestructura barrial, entre los que podemos citar las malas condiciones de las viviendas, el mal estado de las calles, la falta de higiene y agua. También argumentan que existe poca recreación y motivación para que los jóvenes empleen su tiempo libre; así como la violencia que existe.

Si pudieran cambiar algo en su barrio serían los problemas de vivienda y la higiene barrial, aunque muchos plantean que lo prefieren tal y como está, sin cambio alguno.

Pudimos constatar que los jóvenes consideran que existen espacios de recreación en el barrio, entre los más mencionados están: la Casa de Cultura, el Taller de Transformación Integral, el Joven Club y la Sala de Video. Sin embargo, coinciden en afirmar que no

asisten casi nunca a estos lugares porque las ofertas no los motivan demasiado y no tiene suficientes propuestas para recrear a los jóvenes.

## **2. Instituciones y personas claves:**

### **Instituciones:**

- Grupo de Desarrollo Integral de la Capital (GDIC)
- Taller de Transformación Integral del Barrio de Jesús María.
- Departamento de Sociología de la Universidad de la Habana.

### **Personajes claves:**

- Ing. Yaité Martínez Especialista Principal del taller de Transformación de Jesús María
- Belmáida Alfonso. Trabajadora Social del TTIB Jesús María
- Madelaine Serrano. Presidenta del Consejo Popular Jesús María.