



**Congreso Latinoamericano de Jóvenes Investigadores en Juventud:
*Jóvenes en el Saber***

***Jóvenes del sector de los servicios: multiplicadores
indispensables de los buenos modales***

**Marlies Trujillo Torres
Anette Jiménez Marata
Maikel Torres
Mariana Muñoz Rodríguez
Yaneisy Acosta Hernández
Cuba**

Noviembre 2008, Santiago de Chile



Hábitos de conducta: termómetro de la sociedad.

En Cuba, desde hace tres décadas, detrimento progresivo de los hábitos de conducta social.

Influencia de transformaciones económicas, políticas y socio-culturales en el sistema de valores de la población.

Proyecto con jóvenes

Fueron niños y adolescentes en la etapa de mayor recrudescimiento del Período Especial.

Etapa caracterizada por los cuestionamientos, el sentido crítico y el afán de transformación.

Jóvenes del sector de los servicios: al interactuar con el público devienen multiplicadores de los hábitos de conducta social.



Estudio centrado en el barrio de Jesús María, en Ciudad de La Habana



Estudio centrado en el barrio de Jesús María, en Ciudad de La Habana

Condiciones de vida mayoritariamente desfavorables

Profundas problemáticas sociales / Fuerte tradición cultural y marginal/ No integra programas de Oficina del Historiador/
Presenta amplia gama de servicios/ Tiene antecedentes en el trabajo de los hábitos sociales en Secundaria Básica.

Trabajo con jóvenes del sector de los servicios: interés por conocer su percepción en torno a los buenos modales y sus propuestas de solución a los problemas

Tema de investigación

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

Problema de investigación

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

Objetivo General

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 de Jesús María.

Objetivos específicos

Caracterizar la situación sociodemográfica, infraestructural y económica actual del barrio.

Analizar la percepción que tienen los jóvenes respecto a los hábitos de conducta social en el barrio.

Indagar en las causas del detrimento de los hábitos de conducta social en el barrio.

Explorar las alternativas propuestas por los jóvenes del sector de los servicios para la solución de los problemas detectados.

Metodología

Presupuestos y paradigmas de la Educación Popular:

Seres humanos como sujetos de la acción y reflexión, “miran su propio condicionamiento e intervienen en él”. Se toma como premisa la participación activa de los individuos cuya cultura y saberes populares son significativamente relevantes en la investigación.



Período de recolección de información

Octubre 2007-abril 2008: Revisión bibliográfica

Enero-abril 2008: Realización de talleres en la comunidad

Se tomó en cuenta el criterio de juventud de 14 a 30 años

El trabajo comprendió jóvenes de diferentes sectores con el fin de enriquecer y diversificar la muestra, que no tuvo carácter representativo: sujeta a las capacidades movilizativas de institución rectora del barrio (TTIB) y a la intencionalidad del equipo de investigación.



Muestra

Jóvenes trabajadores del sector de los servicios (viven o trabajan en la comunidad, aprox. 60)

Jóvenes profesores de Enseñanza Secundaria, 18-23 años de edad, pertenecientes al programa de Maestros Emergentes (transmisores de valores)

Trabajadores de los servicios de la residencia de profesores del barrio (19 trabajadores gastronómicos, camareras, encargados de alojamiento, educación)

Trabajadores de los servicios de la comunidad en general (20 jóvenes de diferentes entidades: tiendas, técnicos, comercio, auxiliares pedagógicas).

Jóvenes estudiantes de Secundaria Básica (25 adolescentes 13-14 años, de la única escuela secundaria de la comunidad)

Ellos mantienen un espacio de capacitación de modos de vida en el TTIB

Jóvenes especialistas, graduados universitarios de distintas disciplinas vinculadas con el tema (psicología, sociología, comunicación social y diseño)

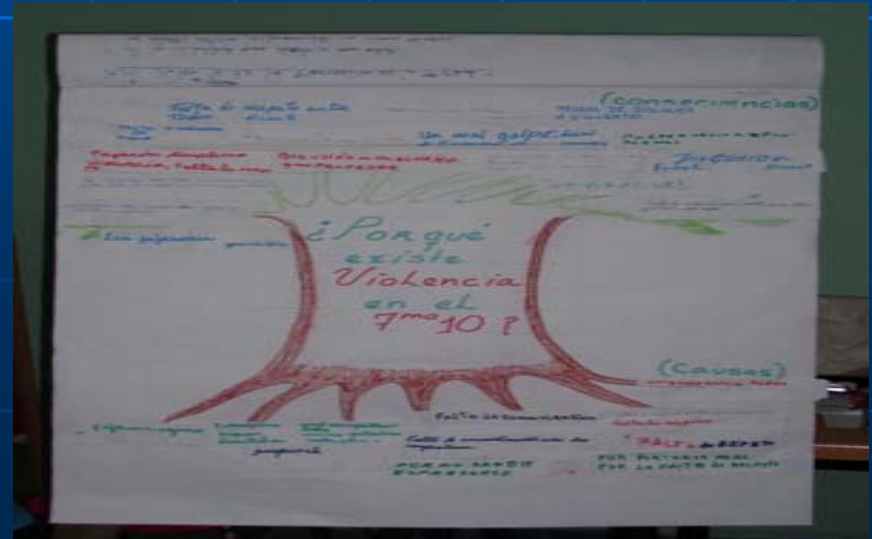
Estos graduados llevaron la vanguardia teórica y metodológica/ compuesto por 8 mujeres y 4 hombres

(muestra intencional: balance de profesiones, motivación y disponibilidad de tiempo)

Principales conclusiones

Cada grupo de jóvenes incorporó matices propios al concepto de buenos modales, aunque existieron referencias comunes.

La enseñanza curricular, en sus diferentes niveles, prioriza la formación y transmisión de valores.



Trabajadores del sector de los servicios:

Plantearon, como factor agravante de los hábitos de conducta, la premura con que, a veces, son formados y el pasivo papel de varias familias en la educación formal integral de los individuos.

Pese a la existencia de importantes cursos de preparación (Formatur, Relaciones Públicas, Técnicas de dirección, Marketing, Escuelas de Comercio), los jóvenes del sector de los servicios se quejan de la escasa cultura en la conducta de sus jefes.



La mayoría de los talleristas sitúa a la familia como principal responsable de la educación formal de la sociedad.

Jóvenes universitarios señalan aspectos negativos del sector de los servicios: descortesía, inadecuado lenguaje extraverbal, maltrato a la propiedad social, escasa solidaridad entre las personas, incorrectos modales en la mesa y daños al medio ambiente (reflejo del deterioro de valores de la sociedad en general)



Devolución creativa de los talleres (dibujos, canciones, dramatizaciones) permitió un reflejo más real y directo de las problemáticas

Inadecuadas actitudes de profesores hacia alumnos, pérdida de ética profesional, violencia familiar, divorcio entre escuela-familia, vestimenta inapropiada, maltrato al usuario, indisciplina laboral, desinformación del servicio que se brinda, falta de higiene en las áreas de los servicios, escasa orientación al cliente, poco sentido de pertenencia.

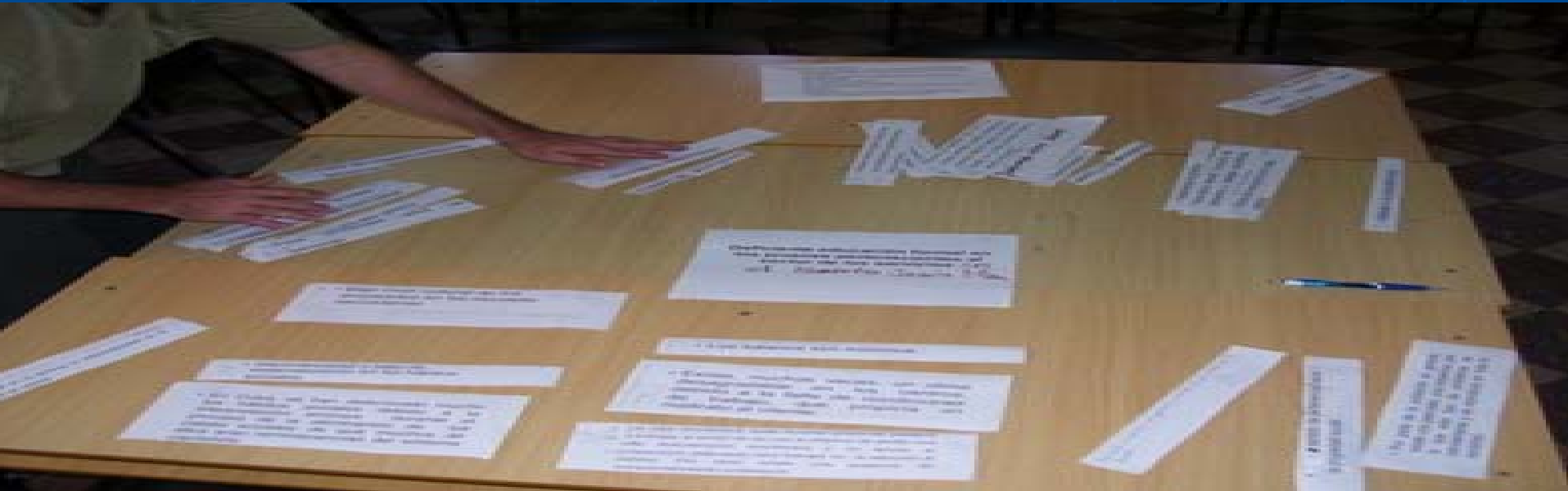
Causas de los inadecuados hábitos de conducta

Falta de espacios de sistematización de hábitos/ Carencia de mecanismos de protección al consumidor/
Poco sentido de pertenencia
/ Crisis económica (con repercusión en el orden social)
que atraviesa Cuba



Propuestas de alternativas de solución

Priorizar más asignaturas de Educación Formal en los programas curriculares/ Impulsar el desarrollo de programas audiovisuales que promuevan correctos hábitos/ Capacitar más a los directores y otros agentes de influencia social/ Estrechar vínculos entre escuela-familia/ Ofrecer cursos alternativos y amenos de formación de estos hábitos.



Los resultados señalan:

Necesidad de desarrollar políticas públicas para incidir sistemáticamente en la educación cívico social de los jóvenes

Importancia del reconocimiento a la capacidad y derecho de todos a aportar y crear alternativas de solución a los problemas

Potencialidades de los jóvenes como grupo gestor, ejecutor y beneficiario de estrategias que promuevan correctos hábitos de conducta social.

