

## I N T R O D U C C I O N

Este trabajo constituye parte de la primera fase de la Investigación realizada en los siete (7) Círculos Sociales de la Habana Oeste, durante la temporada de verano de 1972.

### PERIODO DE TIEMPO DEL ESTUDIO

Fue realizado en julio de 1972.

111-9

## O B J E T I V O S :

Mediante la técnica de entrevista semiestructurada, la opinión de los Administradores y taquilleros, co  
nocer:

- problemas fundamentales confrontados
- tiempo de experiencia de trabajo como Adminis-  
trador.
- opiniones sobre características del público -  
asistente.
- composición de la fuerza de trabajo de taqui -  
lla.

### MUESTRA INVESTIGADA

Fueron entrevistados todos los administradores de los Circulos, así como el Personal de taquilla, que se encontraba presente el día señalado para la entrevista.

### CUESTIONARIOS

#### A administradores:

Se obtuvo información sobre características del público y sobre los servicios que presta el Circulo Social.

Los datos personales del administrador nos sirvieron para tener una idea clara sobre la solidez y fundamentación de las opiniones vertidas en cada entrevista.

#### A taquilleros:

Este cuestionario estaba dirigido a conocer las características de la -

fuerza de trabajo de taquilla en los siguientes aspectos:

- tiempo que han desempeñado esta función. Experiencia.
- imagen que tienen sobre su puesto - de trabajo.
- opiniones sobre el tipo de público asistente.

# CONCLUSIONES I

Tabla

## Administradores:

- .La edad de los administradores de estos Circuitos está comprendida entre los 33 y 44 años. I
- .Ciento de siete administradores hablan además -  
trabaja otros Circuitos. II
- .Todos los administradores tienen menos de 1 año  
trabajando en su Circuito. III
- .Según los administradores, los problemas fundamen-  
tales de los Circuitos son: Mantenimiento y -  
Fuerza de Trabajo IV

## Tequilleros:

- .El 66% de los tequilleros lleva menos de 2 años  
en el Circuito donde fueron entrevistados. VI
- .El 83% de los empleados tequilleros no tiene ex-  
periencia de trabajo anterior en este servicio. VII
- .El 32% de los entrevistados expresó que le gusta  
su puesto de trabajo. El 28% dijo que no le gusta  
y un 40% se mostró indiferente. VIII
- .El 57% de los tequilleros plantearon la indisciplina  
del público como problema fundamental en -  
el servicio a los usuarios. IX
- .El 67% de los tequilleros opinó que hay diferen-  
cias entre el público que asiste de lunes a vie-  
nes y el de sábados y domingos. XI

INFORME DEL ANALISIS DE SITUACION  
DE LOS CIRCULOS SOCIALES.

junio-julio de 1972

**Microficha**

Autors: Angel Hernández  
Mecy Martínez

1975

Este trabajo constituye la primera etapa de una investigación  
de estudio llevada a cabo en los círculos sociales de la Na-  
ción entera.

Para esta primera etapa se eligió el método de entrevistas en profundidad  
de tipo no estructurado, es decir, de tipo libre, en una primera fase y,  
en la segunda fase, la aplicación de entrevistas semiestructuradas  
para determinar el personal de trabajo de los círculos sociales  
trabajadores y taquilleros.

La aplicación de estas dos técnicas en esta primera etapa ha -  
con los fines de estudio desde dentro de los círculos. En de-  
cir, considerando los círculos como un sistema de estudio, se  
puede realizarse desde dos ángulos. Primero, midiendo los  
problemas del círculo social, desde la óptica del observador  
externo, que no se sitúa como externo, sino como elemento integrador

de interno del círculo; conjuntamente con la óptica del traba-  
jador del círculo, como administrador, dominante de todos los  
aspectos de este Centro y, como taquillero, dominante del área  
de las personas, la utilización de este método de estudio en  
nucleos de los círculos. Segundo, midiendo entre otras cosas,  
también medibles, los problemas de los círculos desde la óptica  
del usuario, que para la prestación de servicios al usua-  
rio del usuario, ya no como elemento integrador en sí del círculo,  
sino participante de éste, cuya posición de estudio esta-  
ría dada por un conocimiento de éste fuera que es, precisamente,

una de las funciones de una encuesta.



En donde el primer ángulo que el edificio de educación debe de este estudio.

De este análisis se toman los datos que completan varias funciones: a) como fundamentación en el tema, sobre el terreno donde vamos a realizar la investigación.

b) como fuente de sugerencias para determinar las posibles hipótesis de trabajo de esta investigación.

c) como información en el mismo que servirá para calibrar dicha investigación.

El trabajo de observación se inicia con una hipótesis que es el estímulo para el arranque del estudio por parte del observador.

Hipótesis: Los Circulos sociales no están optimizados.

Definición.— Por óptimo entendemos en funcionamiento en términos generales: la utilización de los recursos disponibles de una forma adecuada, tanto para la operación físico-material (instalaciones), como para la prestación de servicios al público. La utilización racional de cada una de las instalaciones de que consta y el personal de trabajo.

Consideramos como parte fundamental dentro de la prestación de servicios al público, la realización de actividades recreativas. Estas actividades, consideradas siempre en términos de calidad además de cantidad. Dentro de la calidad se considera tanto la de la actividad en sí misma, como la manera de hacerla acontecer y a quiénes comunicarla, es decir, la forma de presentar la programación como actividad social y educativa, con un carácter educativo, cubriendo la siguiente precisa reseñar que el trabajo de observación se realizó en un momento dado. Representa una impresión fotográfica de los círculos. Por lo tanto, no toda la información aquí obtenida puede ser generalizada para cualquier momento. En este trabajo se utilizó, además, un documento informativo de elaboración reciente confeccionado por el IJCE, de donde hemos tomado datos complementarios agregables a nuestro trabajo. Se confeccionó una Guía de observación que adjuntamos al presente Informe, que dirigió y homogeneizó la labor de observación en el terreno; y, a partir de esta Guía se extrajeron las categorías que viabilizan el estudio ordenadamente, por círculo social. La construcción conceptual de estas categorías son explicadas posteriormente al inicio del Reporte de Observación, en los apartados correspondientes por éste, con parte de los datos investigativos.

El investigador podrá el tipo de actividades que  
desarrolla en el trabajo en un momento de  
observación, se obtendrá un índice cualitativo, cuyos datos  
serán dispuestos a la manera que indican las categorías y sus  
utilidades; tal índice constituirá lo que hemos denominado  
Reporte de Observación.

Esta posibilidad de tener un índice de observación a través de  
la aplicación de los cuestionarios a administradores y trabaja-  
dores, como se detalló anteriormente, constituye la segun-  
da fase de este análisis de situación.

En esta fase se instruirá a los investigadores como lo  
se detallará en dos cuestionarios orientados a cada uno  
de estos dos grupos, donde se contemplan una serie de pre-  
guntas hechas de ellas motivadas el calor del trabajo de ob-  
servación.

Estos cuestionarios al ser aplicados como parte del análisis  
de situación, sus respuestas no constituyen necesariamente  
un dato resultante definitivo de la investigación, sino que,  
algunas de las preguntas son hechas con fines de observación  
de conocimiento por parte del investigador para su orienta-  
ción dentro del fenómeno o fenómeno a estudiar. Es decir,  
son datos que requieren al investigador para su mejor utiliza-  
ción de los problemas en el terreno a investigar, lo que quiere  
decir, que son únicamente consumibles por éste, como parte  
de su labor investigativa.

Las características fundamentales del tipo de entrevistas que aplicamos, es que las preguntas utilizadas en el cuestionario fueron abiertas; esto significa que recibimos las puestas de distintas naturalezas, unas tabuladas y puntuales, otras no, pero que, además, este tipo de entrevistas semiestructuradas permitió recoger una serie de observaciones e hechos por parte del entrevistado que no fueron preg. estas, pero que nos permitieron hacer un sondeo de la situación general del personal y obtener datos por información indirecta sobre la base de un sondeo y dominio de la situación general en los círculos. Desde este punto de vista, las entrevistas aplicadas resultan ser también, instrumentos antropológicos, es decir, evaluables a partir del grado de ubicación y penetración del investigador en el terreno de investigación u objeto de conocimiento. Esto hace que la forma de exposición del informe obtenido sea parcialmente cuantitativo.

Más adelante, se adjuntan al texto de los dos tipos de entrevistas, la explicación de las preguntas tabuladas y el análisis resultante de dichas tablas.

Se resume este trabajo que comenzó en Junio y terminó en agosto en un Informe de Conclusiones general a del análisis de situación.

En resumen, este trabajo de análisis de situación cumple la función de delimitar más claramente, a partir de la problemática Círculos sociales, los objetivos para la investigación y nos sugiere el instrumento más adecuado con su metodología para alcanzar la información que requerimos con el fin de llenar los objetivos propuestos.

RESUMEN  
DEL ANALISIS DE SITUACION

- 1.- La organización del trabajo de probada.  
Se detectaron graves deficiencias en la forma de trabajo que se realizaban en:
  - a) en esta categoría la plantilla de personal, con un déficit de 659 trabajadores. Esta situación es general para todos los Circuitos estudiados, pero en algunos se ve agravada año a año por la deserción de parte del personal.
  - a) faltarle el ritmo hacia otras actividades prioritarias por el JMT fuera de los Circuitos.
  - b) Gran parte de la fuerza de trabajo está integrada por empleados de capacidad disminuida.
  - c) La generalidad del personal es nuevo y sin experiencia. La estabilidad de los empleados en este tipo de trabajo no es sólida. Los trabajadores veteranos son minoritarios (casi exclusivamente el español), se han por iniciativa.
  - d) Una parte del personal está formado por ciudadanos que tuvieron causa penal; otros que se van del país.
  - e) El trabajo que realizan los empleados de los Circuitos carece en los momentos de la dignidad que se lleva e debiera conllevar cualquier tipo de trabajo. El empleado no conoce la importancia de su función (salvo

excepciones para por ejemplo los veteranos; también se les da un tipo de asistencia social. En gran parte de la Institución en que trabaja, al por parte del público al que presta servicios. No existe ningún tipo de ayuda reglamentada oficial que sirva al trabajador de círculo social para orientar la conducta de las empresas y, al mismo tiempo, sirva al trabajador para definir sus relaciones con respecto al público existente.

3.- Sobre las actividades recreativas

- a) En ninguno de los círculos sociales existen las instalaciones para la recreación infantil, ni se preparan actividades dirigidas a llenar este vacío.
- b) Las actividades deportivas están notablemente limitadas para los usuarios debido a :

1.- Ninguna de estas actividades está patrocinada por la administración del círculo, las que se realizan (casi exclusivamente al squash), se hace por iniciativa propia del usuario.

2.- Casi en su totalidad estas instalaciones pertenecen al I.M.D., realizando en ellas actividades propias de dicha organización, y que no tienen que coincidir —y casi nunca lo hacen— con las actividades de los círculos. De lo que resulta

... que los miembros no participan de estas actividades...  
... actividades... en particular de...  
... provocando una...  
... la...  
... que "administran" los círculos...  
... en... o...

d) En cuanto a las actividades, en cuanto a...  
1.4. No hay locales de reunión social...  
... juegos de mesa, billar, ping-pong...  
... de lectura, etc.

1.5. En resumen la prestación de este servicio no...  
... a la institución...  
... social.

e) Los fines de semana solo se dan un tiempo...  
... tres círculos : Félix Alzama, Patricia... y A. Mestra. Es una actividad recreativa que, además de...  
... la realización de actividades antisociales, lo que es una señal de deficiente...  
... que han tenido hasta ahora estas actividades.



de la playa como un elemento esencial del progreso — con  
esta actividad recreativa — capaz de impulsar el desarrollo  
psíquico. No se ha aprovechado esta actividad con propo-  
sitos de mejorar y fortalecer una relación social  
colectiva, entre grupos de personas vinculadas de deter-  
minado ámbito social, ni para la constitución como  
trabajo social — es, en esta sentido objetivo — de  
esta actividad para mejorar el bienestar.

- d) El estado de las playas, en conjunto es malo. Están  
faltando arena, el agua generalmente sucia, las piedras y  
crines son cosa común en esta área. Los trampolines  
no existen y los molles y otras instalaciones propias  
de la playa están muy falta de mantenimiento.

4.- Sobre la prestación de servicios y estado de las instala-  
ciones.

- 1.- Los servicios gastronómicos están distribuidos desor-  
denadamente a través de estos siete círculos. Se de-  
cir, no existe una estación unitaria en cuanto a la  
prestación de determinados servicios gastronómicos.  
No se ha tomado en cuenta en todos los círculos, la  
adecuación de las instalaciones para la prestación  
de estos servicios.

este desequilibrio se nota en los Círculos sociales Benito Carrasco y Julio A. Nallo, en cooperación con el resto de los Círculos. Estos últimos, toda con mejor atención que otros, al usuario de playa, así en el Patrón Juvenal, no son los bañistas lo que más hacen uso del restaurante.

En general, este tipo de servicio no es funcional, u operativo para el público bañista, que acude con fines al Círculo. Exceptuándose el sistema de sirvas, en el Félix Alamo.

Las colas son una constante para la adquisición de los servicios.

2.- El deterioro de las instalaciones se evidencia en términos generales en los 7 Círculos, agravándose en algunos. Esto se manifiesta tanto en la edificación como en el estado de la pintura, ornamentación y mobiliario. Esto conlleva en la mayoría de los casos a una no adecuación en su uso, y, hasta una no utilización de los mismos.

Estas deficiencias en las instalaciones propician que los Círculos en su estado actual, sean caldo de cultivo para actividades antisociales.

Elaboración y ejecución. Como caso de especial importancia dentro de las instalaciones consideradas esta área donde la optimización es característica para

1.- En la totalidad de los Circuitos sociales no se cumplen los servicios de esta área en su máxima capacidad, por distintas razones:

a) Falta de personal para la atención.

b) Malas condiciones físicas, falta de luz, de las instalaciones, o no adecuación del local empleado como área de recepción para una cómoda y eficaz atención al usuario. Como sucede en el Circuito social Julio A. Molina.

c) Carencia de llaves, percheros, jébs, corcheros y otros elementos materiales que se requieren en este tipo de servicio.

4) Malas condiciones higiénicas de las instalaciones sanitarias adyuntas a esta área, motivadas fundamentalmente por la extraordinaria falta de materiales de limpieza. (Ver Informe de Observación, especialmente caso del CSO Emilio Coronado).

Carencia de personal para esta labor, y por la inadecuación misma del local en casos particulares,

ya que muchos de estos locales donde se prestan

tales servicios, unido a la aglomeración que generalmente se presenta, contribuyen al mantenimiento de condiciones antihigiénicas que en algunos círculos llega a un grado extremo.

#### 5.- Usuarios.

Por las opiniones del personal trabajador de los Círculos se evidencia que el usuario, en general, hoy día no tiene una imagen bien conformada del Círculo social como centro para su recreación y empleo saludable de su tiempo libre. Existen grupos de usuarios que su participación está dada por la recepción de algunos servicios específicos (servicios gastronómicos), con vistas a ser consumidos fuera o dentro del Círculo. Existen otros grupos que lejos de utilizar el Círculo como centro de actividad social, recreacional, lo emplean como terreno de actos antisciales, encontrando condiciones propicias por la falta de control adecuado, reglamentación y educación de uso, interamente en estas instituciones.

CONDICIONES ESPECIALES PARA EL ESTABLECIMIENTO DE LOS PUNTO  
DE OBSERVACION

Las categorías de unidades según las siguientes:

a) Instalaciones y observación

Cada circuito normal en base de muchas unidades de estudio, por tanto, en localización geográfica y la determinación de los medios que utilizan los usuarios para llegar a él - se dirige a subconjunto a especificar dentro del un - versal que vende a estudiar. Este es parte de la propia - metodología de observación que requiere hacer distinciones entre el caso uno de las unidades a estudiar.

El factor geográfico influye pronto que el tipo de sitios que se levanta en cada una de las unidades de estudio - puede ser diferenciado tanto en cantidad de observación como en comportamiento global.

b) Instalaciones

Es un punto importante en el establecimiento de la diferen - ciación entre las unidades de estudio. Por medio de ellas - podemos definir las condiciones físicas de cada una de estas unidades. No solo contempla el estado físico sino situa - ción y funcionalidad de dichas instalaciones, usdo al - tamente que se los precto. También incluye las áreas verdes de la entrada del circuito.

**c) ANÁLISIS PSICOLÓGICO.**

Estos indicadores se diferencian del punto b) anteriores, en que las mismas son anteriores. También pueden establecerse diferenciaciones entre las actividades físicas y de utilización en cada unidad de estudio. Contempla estos la asistencia, utilización, estado actual y mantenimiento que se les presta. Incluye las áreas de juegos infantiles.

**d) ANÁLISIS DE FAMILIAS.**

Constituye el núcleo de cada unidad de estudio. En aquí donde se hace evaluable seguramente el comportamiento social de los usuarios balistas, que son los que participan del servicio recreativo fundamental que prestan los círculos sociales. Estos usuarios no solo participan de las actividades de playa, sino que pueden participar del resto de los servicios propios de las unidades estudiadas, caso que se sucede con el tipo de usuario que no participa de esta área.

Debe considerarse, en resumen, que éstos elementos participantes del área de jugilla son los que utilizan el círculo social en su sentido más estricto. del círculo social:

1 - usuario balista

**e) PRESTACION DE SERVICIOS.**

Dentro de esta categoría se consideran las actividades que, paralelamente a la playa, brindan los círculos sociales. —

aquí extenderse a ver los tipos de servicios que se presta-  
rán y sus características, así como la calidad del servicio  
del mismo por el empleado, en los trabajos particu-  
lares de las actividades de planes las que viene dando del

**f) ÁREA DE TRABAJO.**

Después de conocer el particular, los que-  
rremos área de cumplimiento con la de trabajo y cómo la in-  
partencia fundamental que cumple dentro de las actividades  
recreativas del círculo se cubra de los otros y se consi-  
derará en ella un estado físico y cultural.

**g) FUERZA DE TRABAJO.**

Se tratará de describir estos tipos de fuerza  
aquí se entra a detallar las características más generales  
del personal con que cuenta el círculo social para prestar  
sus servicios al público. Se entrará a observar el esta-  
do existente resultado de la diferencia entre el personal  
real y el personal explotado. Se tratará además de -  
detectar de la forma más aproximada la utilización o sub-  
utilización de esta fuerza de trabajo, así como sus caracte-  
rísticas laborales y sociales.

**h) USUARIOS.**

Verdaderamente aquí las categorías de usuarios que pueden definir  
se a partir de la utilización que hace del círculo social:

- 1 - usuario bolista
- 2 - usuario no bolista

El primero es el que utiliza el área de trabajos y el -  
segundo el que utiliza el resto de los servicios del círculo

Reserva de Ingresos

lo sin pasar por el área de taquilla.

Es conocido por nosotros la existencia de un cierto grupo de usuarios , que sin hacer uso de las taquillas participan de las actividades de playa: los que viven cerca del círculo, los que llegan en automóvil particular, los que se cambian en la misma área de playa; pero este grupo es ínfimo en comparación con los usuarios que se cambian en taquilla, por ello no son considerados en nuestro estudio. Partiendo de estas dos categorías se puede definir la utilización que del círculo social hacen estos tipos de usuarios y paralelamente su actitud y su característica social.



QUESTIONARIO A LOS ADMINISTRADORES

CIRCULO \_\_\_\_\_

IDENTIFICACION ADMINISTRADOR \_\_\_\_\_

NOMBRE \_\_\_\_\_

EDAD \_\_\_\_\_

- 1.- ¿ Qué tiempo lleva ud. como administrador de este Círculo?
- 2.- ¿ Fue ud. administrador de otro Círculo anteriormente?  
No ( ) Si ( ) ¿Cuál es? \_\_\_\_\_
- 3.- ¿Cuál era su trabajo anterior?  
RESPUESTA DE LOS ENCUESTADOS \_\_\_\_\_
- 4.- ¿Cuál es, en su opinión, el principal problema de este Círculo?
- 5.- ¿Cuál cree ud. sea la causa de ese problema?
- 6.- ¿ En su opinión, cómo podría ayudar a solucionar ese problema?
- 7.- Ud. ya nos expresó sus ideas acerca del principal problema en este Círculo, pero además, quisieramos que se nos enumerase otros tipos de problemas que ud. debe enfrentar.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

ENCUESTARIO A LOS TEGUILLEROS

Nombre del teguillero \_\_\_\_\_

edad \_\_\_\_\_

- 1.- ¿Qué tiempo lleva ud. como teguillero de este Círculo?
- 2.- ¿Fue ud. teguillero de otro Círculo anteriormente?  
Sí ( ) No ( ) Siempre en este ( )
- 3.- ¿Qué dice, en su opinión, lo que más le agrada de su puesto de trabajo?
- 4.- ¿Cuál es, a su modo de ver, el principal problema que enfrenta ud. con el público que asiste a este teatro?
- 5.- Podría decirnos, qué otros tipos de problemas existen?
- 6.- ¿Cree ud. que existen diferencias entre el público que viene a bailar entre semana y el que acude los fines de semana y los días festivos?

7.- Podría ud. explicarnos esa diferencia.

8.- ¿ Cree ud. que haya otra cosa de interés en relación con su puesto de trabajo que quisiera decirnos?