

Impacto del uso del celular en la vida diaria de las mujeres trabajadoras de la Empresa Municipal de Servicios de Aseo

Santusa Betty Callisaya Valencia¹⁵

Resumen

Hoy en día, a nivel mundial, el uso del celular como medio de comunicación se ha convertido en una necesidad que acorta distancias, porque es parte de la vida cotidiana en la sociedad. El teléfono móvil como avance tecnológico, tiene diversas aplicaciones: juegos, alarmas, música, internet y cámaras entre otros, cuyo objetivo es facilitar las tareas diarias. La intención de este trabajo es detectar cómo el uso del celular, como medio de comunicación, en las mujeres que trabajan en la Empresa Municipal de Servicios de Aseo (EMSA) de la ciudad de Cochabamba, ha producido cambios en los niveles familiar y social de su vida cotidiana.

La presente investigación muestra datos obtenidos mediante entrevistas a un grupo de mujeres de una cuadrilla del centro de la ciudad de Cochabamba, y respecto al uso del teléfono móvil. El análisis posterior muestra, la influencia de este dispositivo en la vida diaria de las mujeres trabajadoras de la Empresa Municipal de Servicios de Aseo.

Palabras claves: comunicación, celular, dispositivo, tecnología, mujeres, EMSA

Introducción

El mundo actual está cambiando drásticamente en relación a lo que fue en el pasado, respecto a los patrones culturales, tradiciones, comportamiento y, especialmente, las interrelaciones que se dan en la familia, el trabajo y en la escuela. Ahora, las mujeres que no conocían en detalle el uso del celular, lo están haciendo por necesidad, por estar actualizadas y por cubrir ciertas necesidades para comunicarse.

Por la rapidez con la que evoluciona la tecnología, aparecen nuevos riesgos y peligros que afectan a la población que utiliza estos productos como a las trabajadoras de EMSA, a medida que avanza el tiempo los cambios que se dan con inusitada velocidad.

Aunque es mucha la preocupación sobre estos avances tecnológicos, son pocos los estudios que se hacen al respecto, sobre todo sobre el impacto que genera el

15 La autora es estudiante de la carrera de Ciencias de la Educación de la UMSS.

uso del celular en personas adultas. Se pretende que esta investigación sea un pequeño aporte en la búsqueda de posibles soluciones a las dificultades que se dan en el manejo de estos dispositivos en algunas mujeres que no saben leer o escribir, en los procesos comunicacionales por los que atraviesan las trabajadoras, así como en las formas de comunicación e interacción en su área de trabajo, que es uno de los espacios fundamentales para su desempeño social. Por medio de estrategias adecuadas, las trabajadoras podrían aprovechar la verdadera funcionalidad de los móviles y lograr un ambiente de trabajo colaborativo, posibilitando una cultura de control del tiempo y utilización del móvil en lugares que requieren hacerlo.

1. Procedimiento metodológico

Esta investigación responde a un enfoque cualitativo, para el mismo se usó la técnica de la entrevista, con una guía pertinente. Al principio consistía en doce preguntas, luego en un segundo momento, las preguntas se reformularon en ocho preguntas concretas sobre el impacto del uso del celular y cómo cambió su vida desde que llegaron a usar el artefacto. El proceso de acopio de datos se realizó a través de diálogo. Esta técnica permitió recabar información y datos sobre el uso del celular en su diario vivir y sobre el cambio que produjo en su vida aprender a usar el mismo. Así como conocer las ventajas y comodidades de este medio de comunicación.

También se aplicó la técnica de la observación, que permitió comprender el uso del celular por las señoras que trabajan en la Empresa de Servicio de Aseo (EMSA), que es una unidad descentralizada, está a cargo del Gobierno Autónomo de la Alcaldía Municipal de Cochabamba. Esta empresa brinda los servicios de aseo municipal a los habitantes de Cochabamba. En esta unidad se puede destacar que la mayor parte de los trabajadores son mujeres.

La recolección de datos se hizo en una población de 23 mujeres de EMSA, cuyas edades fluctúan entre 27 y 65 años. Se la realizó en distintos días, ya que las trabajadoras, generalmente, llegan una media hora antes del llamado de la lista. La Plaza Corazonistas es el lugar de concentración, para luego ser asignadas en brigadas y barrer las calles del centro de la ciudad.

2. La comunicación y el impacto del celular

La comunicación es el intercambio de información entre dos o más personas, puede ser verbal o escrita, dependiendo de quién lo practique. La comunicación se da a través del lenguaje, que es una capacidad netamente humana.

La comunicación es un tema tan antiguo como el hombre y tan importante como él. Muchos problemas y conflictos se resolverían democráticamente si la comunicación entre los seres humanos partiera de escuchar con respeto y tolerancia, posibilitando la expresión honesta y clara de los mutuos intereses y sentimientos. (Gómez, 2016, p 5)

En este sentido, la comunicación entre las personas es tan antigua e importante como la humanidad misma. Fue evolucionando hasta llegar al uso de la tecnología, pues se usa los teléfonos móviles para mayor comodidad. Este dispositivo tiene diferentes usos como, recepcionar y recibir llamadas que posibilitan la comunicación con los demás.

Actualmente, los celulares son una herramienta de comunicación rápida y versátil, que puede utilizarse para transmitir diversos contenidos de calidad variable por un período de tiempo indefinido, especialmente para las mujeres trabajadoras es un medio de comunicación social y laboral. Con la telefonía móvil a diferencia de otras tecnologías, las personas acceden a más beneficios al comunicarse. El espacio creado por las tecnologías de la comunicación, extiende los escenarios potenciales de interacción. Al respecto el siguiente autor dice lo siguiente:

El uso de los celulares se ha extendido a gran parte de la población de las grandes ciudades, volviéndose un elemento fundamental para la vida de los individuos. Este avance de la popularidad del dispositivo ha tenido un gran impacto tanto en el ámbito privado como social de las personas, similar al que se produjo el surgimiento de internet (Rodríguez, 2019, p:9)

La comunicación y el celular están estrechamente vinculados, el teléfono móvil ha transformado la forma en que nos comunicamos en la sociedad actual. Es una herramienta poderosa que ha revolucionado la interacción humana en varios aspectos; como acortar distancias, usar aplicaciones para diferentes servicios, como el pago entre otros. Lo más destacable es que ha ampliado el ámbito de la comunicación.

Frecuencia del uso del celular en la vida diaria

El desarrollo acelerado de las tecnologías de la información y la comunicación, en los últimos años, ha hecho que la mayoría de las personas dependan de este dispositivo para comunicarse en distintos tiempos y espacios.

Para la mayoría de usuarios el celular es lo primero que miran al despertar y lo último al acostarse (Lee, Chang, Lin, Tseng & Chen, 2014). Sin embargo, es real también que las ventajas del celular están acompañadas de aspectos nocivos para la persona. Existen varios trabajos reportando una variada gama de síntomas asociados al celular.

En la actualidad, los teléfonos móviles cubren todas las áreas de actividad humana (trabajo, escuela, familia, fiesta y entretenimiento). En palabras de Winocur, “El objetivo del trabajo móvil consiste en ofrecer al personal acceso a una serie de sistemas y servicios mientras se encuentran alejados de sus trabajos, pero sin las restricciones del cable” (2013 p:348). Este hecho ha permitido cambios fundamentales en la vida cotidiana del ser humano, a la par de oportunidades y beneficios que promueven el desarrollo de nuevas habilidades en la manipulación del celular. Ha hecho que el usuario manipule cada vez por más tiempo su dispositivo, accediendo a todo tipo de información.

El cambio de modo de vida cultural con la llegada del celular

El aumento de la popularidad del celular también incrementó la preocupación por las posibles consecuencias negativas que trae la dependencia del uso del celular, y de los cambios en su vida y su entorno social.

La aparición de nuevas tecnologías genera cambios en el comportamiento de los seres humanos, y la telefonía móvil no es la excepción, ya que ha evolucionado rápidamente haciendo que los usuarios dependan de este medio de comunicación. “Los celulares son el artefacto electrónico más común en la vida de las personas, casi tanto como la vestimenta” (Mercola, 2014), pues hoy en día, salir de casa sin celular provoca una sensación de vacío. Desafortunadamente, esta analogía representa una realidad que la mayoría de la gente tiene y es aún más dramática para aquellos que usan en exceso o incluso se vuelven adictos a sus teléfonos. Hay estudios que el uso excesivo del móvil puede llegar a modificar el cerebro humano y en algunos casos, a dañarlo con un efecto similar al de algunas drogas (Pasquel Cajas, Ortega Rojas, & Rojas Salazar, 2021, P: 2).

El uso de la telefonía móvil no solo crea cambios en la conducta y dependencia, sino que también afecta en la cultura y relaciones sociales con la familia, amigos y pareja. Tomando en cuenta que cada vez son más los que prefieren pasar tiempo con el teléfono celular, haciendo uso de sus diferentes funciones, al punto que en muchos casos olvidan el entorno y a quienes los rodean. La influencia de la telefonía móvil también afecta notablemente a la familia, tal parece que los usuarios no dan

uso adecuado al celular, utilizándolos sin importarles la situación o espacios en el que se encuentran.

Nativos e inmigrantes, católicos y musulmanes, homosexuales y heterosexuales, “normales” y diversos disponen de un televisor, una radio, un celular y una conexión a Internet, y no sólo para resolver cosas prácticas sino para exorcizar la incertidumbre y elaborar simbólicamente la relación con los otros. No obstante, aún no sabemos si la posesión de estas tecnologías volvió a las mayorías más tolerantes, y a los diversos menos fundamentalistas. (Winocur.2013, p;259). Por tal razón, es necesario fomentar y enfatizar valores para el buen uso de este medio de comunicación que, al margen de ser una herramienta para muchos, es un estilo de vida, que ha ido causando influencias negativas en la cultura y sociabilidad en las personas con el uso desmesurado de la telefonía móvil.

3. Resultados

Los resultados de este estudio están de acuerdo a las entrevistas realizadas a las mujeres trabajadoras de EMSA, las cuales en un 100% tienen celular, de los cuales un 20% son celulares analógicos y un 80% tiene celulares digitales.

La mayoría de las señoras trabajadoras afirman que el celular les sirve para comunicarse, pero que también les cambió su vida social. Cuando llegan a su trabajo prefieren estar solas manipulando su celular, no interactúan con sus compañeras. A continuación se presentan algunas expresiones durante la entrevista:

La comunicación es muy importante sobre todo para trabajar, yo generalmente antes hablaba con mis compañeras, ahora solo uso mi celular, y a veces estando tan cerca en la plaza nos mandamos audios, creo que la comunicación cambio desde que apareció el celular. (La señora Dionisia Apocado, trabajadora de la empresa EMSA zona central 17-07-2023)

Bueno mi nombre es Lourdes, yo uso el celular para comunicarme con mis hijitos porque se quedan solos y también para comunicarme con mis compañeros de trabajo y con mi jefe, no puedo aprender rápido pero estoy aprendiendo. Yo conozco los números pero no sé leer muy bien por eso que mis compañeras, las más jóvenes, me enseñaron a usar WhatsApp para hablar no ve y también hablo con las caritas, nove, que hay en el celular. Yo quiero aprender a manejar más el celular porque es barato y puedes llamar a cualquier rato. (Señora Lourdes, trabajadora de EMSA 17-07-2023)

La mayoría de las mujeres trabajadoras de EMSA usa el celular para comunicarse con su familia, con sus compañeras de trabajo y su supervisor.

Por otro lado, las personas que no saben leer ni escribir aprendieron a manipular el celular y a mandar iconos que ellas les llaman dibujos, como medio de comunicación, especialmente para dar a conocer que se encuentran bien sin mandar audio, lo cual las hizo dependientes del celular en todos los ámbitos.

Yo antes tenía celular pequeñito, después me compré este otro más grande ..., pero no dejo mi celular por nada siempre, porque en mí celular yo tengo que mirar la hora a cada rato, así me mido mi tiempo pues para barre cada manzano, además a veces me llama mi supervisor y tengo que contestar por emergencia. (Señora margarita empresa EMSA 8-8-2023)

Bueno, yo, particularmente, uso todos los días mi celular, no sé qué tiempo lo uso, pero al trabajo siempre lo traigo, ya que me sirve para comunicarme con mis hijitos, ya que los dejo durmiendo y si algo pasa como el de ponerse mal ellos me llaman, además también en el trabajo se usa siempre para alguna emergencia, especialmente para comunicarse con el supervisor, pero hay que tener cuidado, ya que hay arto ratero... pero si uso mucho el celular y no dejaría de usarlo ya que estoy muy acostumbrada. (Señora Matilde trabajadora de EMSA 2-8-2023)

Por estos testimonios podemos entender que el uso frecuente del celular no cambiará; es más, irá en aumento. Las señoras están convencidas que la manipulación del celular las hará mejorar su vida, pero en ese afán dejaron de hacer vida social con sus compañeras, olvidando, en algunos casos, hasta la práctica de los valores y de la confraternización, quedando en muchos casos aisladas del grupo de trabajo.

Yo trabajo más de 25 años y recuerdo que antes nos comunicábamos con pitos y barríamos por manzanos para acompañarnos, luego aparecieron las radios y los vigilantes, hasta ahí todavía había compañerismo, ya que cuando descansábamos todos traíamos nuestro tapeque y comíamos como a las 3 a 4, teníamos tiempo de contarnos nuestras cosas, ahora con el celular ya ni nos hablamos, todos llegan o descansan directo a sacan sus celulares, algunas juegan otras ponen música y así ahora mucho no nos hablamos y hay una notoria separación entre compañeras. (Señora Zoraida Trabajó en EMSA 1- 08-2023)

Yo primeramente era eventual y tenía respeto por la planta y ellas nos enseñaban a amarrar en los momentos de descanso, también siempre estaban al pendiente de las más jóvenes, como también los carretilleros, ahora más bien los eventuales nos amenazan porque saben sacar fotos videos y no nos respetan, por eso no hay una buena comunicación en el trabajo... pienso que el celular si es bueno también es de doble filo ya que a veces a mis compañeras les llevó a separarse por malos entendidos, pero que vamos hacer es necesario, por eso todas tenemos celulares. (Señora Loida, Trabajadora de EMSA 21-07-2023)

Las mujeres trabajadoras de EMSA admiten que el celular ocasionó distanciamiento entre ellas, en sus relaciones sociales y culturales; y muchas veces en la comunicación familiar, ocasionando problemas. Sin embargo, a pesar de las dificultades, expresan que no dejarán el celular porque lo necesitan en su trabajo, además, que quieren seguir aprendiendo a utilizarlo, para gozar de los beneficios.

4. Discusión

La comunicación, indudablemente, nació con el hombre, el desarrollo del pensamiento, las realidades socioculturales actuales y su interdependencia con el lenguaje, evolucionaron con el mismo hombre. Mediante la comunicación se abre el camino a nuevas y esclarecedoras perspectivas para observar e interpretar la realidad social y lingüística. Los teléfonos móviles, puestos en la palma de la mano del usuario, el uso de distintas aplicaciones como mensajería instantánea, navegación por internet, redes sociales, música, videojuegos, fotografía y videos, es muy frecuente en las mujeres trabajadoras. A la par del aumento de la popularidad del celular también creció la posible preocupación por las posibles consecuencias negativas que trae aparejadas su uso (Merlo, Stone & Bibbey 2003).

El notable cambio en la comunicación verbal, la interacción social y cultural que tuvieron las mujeres trabajadoras de EMSA con el uso del celular, nos lleva a estudiar hechos concretos que han cambiado ideológicamente en el curso del avance de la tecnología, en relación a los cambios que han sufrido estas mujeres en cuanto a la interrelación familiar, socioculturales y laboral.

Por otro lado, la globalización ha provocado cambios constantes en la sociedad actual, también constante evolución de la tecnología, los avances científicos y la penetración en el mercado de varios bienes y servicios han afectado dramáticamente muchas actividades y las relaciones humanas cotidianas. El rápido desarrollo de los medios de comunicación, como el uso del celular, ha causado asimismo un gran impacto en todas las sociedades.

Con tanto avance tecnológico, cambió la vida de toda la humanidad, las relaciones familiares, sociales y laborales han sido transformadas. Las facilidades de la modernidad y el ingenio humano son ahora el accesorio ineludible para el ser humano. Hoy en día el uso del celular, sea en el trabajo o en la casa, es imprescindible para la comunicación. Esta realidad llegó también a las mujeres que trabajan en EMSA, afectando a sus relaciones interpersonales, pues ahora prefieren saludarse mediante mensajes de audio o códigos. Uno de los fenómenos que fue creciendo entre estas trabajadoras fue ignorar a quién tienen al frente, debido a la atención que ponen al móvil. Una actitud que fue creciendo trajo muchas consecuencias en las relaciones sociales – laborales, sobre todo con las trabajadoras mayores.

Priorizar el mundo virtual sobre las personas que nos rodean, es fomentar relaciones sociales de mala calidad. Esta es una actitud grosera que puede interpretarse como desprecio o rechazo sobre todo en el trabajo, en el cual se crea un mal ambiente. El hombre es por naturaleza comunicativo y necesitado de atención y empatía. Tal rasgo esencial en el ser humano no debería olvidarse.

La llegada de la tecnología y con ella el celular como medio de comunicación, también volvió a las mujeres trabajadoras más sedentarias y aisladas del grupo de trabajo, ya que prefieren manipular sus celulares, antes que conversar con sus compañeras como antiguamente lo hacían, eso afirman las señoras más antiguas y recuerdan con mucha nostalgia.

No obstante, tampoco hay que olvidar que la virtualidad brinda también las siguientes comodidades a las trabajadoras de EMSA:

- Hacer seguimientos académicos de sus hijos en la escuela.
- Poder comunicarse con sus hijos a cualquier hora.
- Usar el reloj del celular como cronómetro para poder barrer los manzanos en aproximadamente 30 minutos.
- El uso de emoticones para identificarse en las fuentes de trabajo para las mujeres que no saben leer ni escribir.

A medida que la tecnología evoluciona, surgen nuevas tendencias de comunicación que se convierten en parte esencial del diario vivir. La necesidad de comunicación también hizo que las mujeres de EMSA, sobre todo las mujeres mayores, y en muchos casos señoras que no saben leer ni escribir, busquen formas de comunicarse con los celulares recurriendo al uso de los emoticones. Tienen la predisposición de seguir aprendiendo a usar el celular, en el caso de las señoras que tienen celulares analógicos.

Tomando en cuenta que una gran mayoría tienen teléfonos inteligentes en los que se encuentre la aplicación de WhatsApp y Facebook, que son las tendencias tecnológicas de comunicación que, actualmente, usan la mayoría de las trabajadoras de EMSA. Esto con un uso excesivo, porque son de bajo costo, fácil de manipulación y porque permiten mantener un historial de sus contactos, comunicación visual y también auditiva, entre otros, aplicaciones que van mejorando a medida que mejoran en su uso. El uso de la aplicación del WhatsApp, los juegos, escuchar música y Facebook, a menudo genera en las mujeres trabajadoras de EMSA nuevas formas de comunicación, como el uso de emoticones, para identificarse o identificar a una persona.

El aprendizaje automático y la inteligencia artificial ha tenido un impacto significativo en la forma en que nos comunicamos, como el aumento de la productividad y ahorro de tiempo en ciertas tareas. Es así que otra tendencia como forma de comunicación reciente es el crecimiento y la adopción generalizada de la tecnología de video llamadas y el uso de las cámaras con fines sociales o laborales.

Las personas que no tenían acceso a la comunicación moderna, tuvieron que aprender a usar este medio y desenvolverse en esta nueva forma de comunicación tecnológica, que está cada vez en tendencia de seguir mejorando, y por ello la tendencia de comunicación cada vez es más alta.

5. Conclusiones

Una primera conclusión sobre el impacto del uso del celular en la vida diaria de las mujeres trabajadoras de EMSA fue muy significativo, ya que las mujeres con escasos conocimientos sobre tecnología, de alguna manera hicieron que este dispositivo pase a ser parte esencial en su vida.

El desarrollo de las ideas, las realidades socioculturales actuales y su interdependencia con el lenguaje, abren nuevas perspectivas para la observación e interpretación de los hechos lingüísticos. La familia, como microsistema natural que interactúa constantemente con el entorno cultural, cambia constantemente con el desarrollo de la tecnología.

La llegada del celular ofrece mayores oportunidades educativas y de trabajo para las mujeres trabajadoras de EMSA, ha ido creciendo y formando una conciencia de los problemas que enfrentan las mujeres, debido al uso constante de este dispositivo y al cambio que tuvieron en el cambio cultural, social y familiar que tuvieron.

La popularidad del manejo del celular en la comunicación, la constituye en algo instantáneo, cómodo y fácil. En ese sentido, es que las mujeres de EMSA pueden conectarse con otras mujeres que trabajan en distintas cuadrillas para saber su ubicación, e información, lo que les facilita su trabajo y seguridad. Cuando van a barrer a lugares alejados, ellas deben brindar un reporte del lugar abierto en forma virtual y confirmar la culminación de su trabajo. Las mismas trabajan desde las 11 de la noche hasta las 5 de la mañana, por motivos de tráfico vehicular, rompiendo de esta manera estereotipos de generaciones anteriores.

El proceso evolutivo hizo de la tecnología esencial en la comunicación mediante celulares inteligentes, lo cual ha introducido nuevas formas de comunicación en algunas mujeres trabajadoras de EMSA, que no saben leer ni escribir, haciendo que busquen formas de comunicación (uso de emoticones), que nos lleva a pensar que hay que investigar nuevas formas de alfabetización digital.

Además de la web, las redes sociales han acelerado diferentes formas de comunicación para la formación de las nuevas generaciones con responsabilidad para no generar cambio en el comportamiento humano y en la forma de vida. Por lo expuesto, es que se propone una alfabetización virtual, de los beneficios que tiene este dispositivo y del buen uso del mismo para mejorar su formación académica y laboral de las mujeres trabajadoras de EMSSA.

Bibliografía

Gomez, J. (2016). La comunicación. *Tópicos de actualidad*. Salus, vol. 20, núm. 3, septiembre-diciembre, 2016, pp. 5-6 Universidad de Carabobo Bárbula, Venezuela

Lin, Y., Chang, L., Lee, Y., Tseng, H., Chen, S. (2014). Development and validation of the Smartphone Addiction Inventory . *Plos One*, 6.

Merlo lisa, S. A. (2013). Measuring Problematic Mobile Phone Use: Development and Preliminary Psychometric Properties of the PUMP Scale. *Journal of Addiction*, 13.

Pasquel, A., Ortega, Y., Salazar, A, Bravo, V. (2021). La telefonía móvil: impacto en las actitudes culturales y conductas. *Delectus*, 2.

Rodriguez, D. R. (2019). Adicción del uso del Celular. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología*, 5.

Winocur, R. (2013). *Los diversos digitales y mediáticos que nos habitan cotidianamente*. Buenos Aires: Biblioteca virtual CLACSO. En www.biblioteca.clacso.edu.ar