

REVISTA INVECOM "Estudios transdisciplinarios en comunicación y sociedad" / INVECOM JOURNAL  
"Transdisciplinary studies in communication and society / Depósito legal ZU2021000004 / ISSN 2739-0063 /  
<http://revistainvecom.org> / Vol. 2, # 1 (enero-junio 2022).

*Bienestar personal en cuarentena. Uso del celular en Venezuela durante la pandemia*  
Alexandra Ranzolin, María Eugenia Peña, Ana Cecilia Serrano y Charo Sádaba

# REVISTA INVECOM



**ESTUDIOS TRANSDISCIPLINARIOS  
COMUNICACIÓN Y SOCIEDAD**

VOLUMEN 2 NÚMERO 1

**2022**

ISSN 2739-0063

1-1-2022

## **Bienestar personal en cuarentena. Uso del celular en Venezuela durante la pandemia**

*Personal well-being in quarantine. Cell phone use in Venezuela during the pandemic*

Alexandra Ranzolin<sup>1</sup>



<https://orcid.org/0000-0002-2838-8663>

María Eugenia Peña<sup>2</sup>



<https://orcid.org/0000-0003-2553-3535>

Ana Cecilia Serrano<sup>3</sup>



<https://orcid.org/0000-0002-7242-1256>

Charo Sádaba<sup>4</sup>



<https://orcid.org/0000-0003-2596-2794>

---

<sup>1</sup> Licenciada en Comunicación Social, Msc. en Educación mención Procesos de Aprendizaje; Msc. en Comunicación y Educación. Doctoranda del programa en Comunicación de la Universidad de Huelva bajo la línea alfabetización mediática. Actualmente es Decano de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Monteávila; Investigadora asociada al Instituto de Investigaciones de la Comunicación de la Universidad Central de Venezuela y profesora invitada en el Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA). [aranzolin@uma.edu.ve](mailto:aranzolin@uma.edu.ve)

<sup>2</sup> Licenciada en Comunicación Social por la UCAB, Magíster en Artes Liberales por la Universidad de Navarra, Doctora en Ciencias Sociales y Humanidades por la Universidad Simón Bolívar. Actualmente es Vicerrectora Académica en la Universidad Monteávila y profesora de Teorías de la Comunicación en la Escuela de Comunicación Social en esa universidad. [marias@uma.edu.ve](mailto:marias@uma.edu.ve)

<sup>3</sup> Licenciada en Sociología por la Universidad Autónoma de México y Máster de Investigación en Ciencias Sociales por la Universidad de Navarra. En la actualidad realiza su tesis doctoral en la Universidad del Sacro Cuore de Milán y forma parte del grupo de investigación Youth in Transition del Instituto Cultura y Sociedad de la Universidad de Navarra. Es la coordinadora internacional del estudio Bienestar COVID-19. [aserrano.18@alumni.unav.es](mailto:aserrano.18@alumni.unav.es)

<sup>4</sup> Profesora Titular en la Facultad de Comunicación de la Universidad de Navarra. Es co-IP del proyecto Youth in Transition del Instituto Cultura y Sociedad de la Universidad de Navarra. Ha trabajado sobre el impacto de la tecnología en adolescentes y jóvenes. [csadaba@unav.es](mailto:csadaba@unav.es)

## Resumen

Este artículo presenta resultados parciales de la investigación *Bienestar personal en cuarentena*, que desarrolló un grupo de investigación con representantes de España, Argentina, Chile, Ecuador, El Salvador, Guatemala, México, Perú, Uruguay y Venezuela. Los objetivos de la investigación son: 1. Conocer las repercusiones que la situación actual del coronavirus tiene en el bienestar personal y el consumo digital de las personas. 2. Hacer una comparación entre países de habla hispana para conocer el efecto internacional que pueda tener el aislamiento sobre las personas. 3. Establecer un marco teórico común que permita diseñar intervenciones dirigidas a paliar los efectos negativos que se encuentren. Los datos se obtuvieron mediante una encuesta que se aplicó en los 10 países. En Venezuela, se administró entre abril y junio de 2020. Se obtuvieron 605 respuestas de personas entre 18 y más de 60 años de edad, el 68% de ellas mujeres y el 64% con estudios superiores. Este trabajo presenta los resultados obtenidos en Venezuela sobre el uso del dispositivo móvil durante los primeros meses del confinamiento decretado por la pandemia del COVID-19, concretamente la cantidad (tiempo, uso problemático y percepción subjetiva del control) y calidad del uso (motivaciones y contexto). Entre los hallazgos más relevantes se encuentran que el 70% afirma que usa el móvil más de 8 horas al día. El 41% de los encuestados perciben la pérdida de control del dispositivo, y el 42% presenta síntomas de uso problemático del celular.

**Palabras clave:** tecnología, covid-19, bienestar, usos y gratificaciones, uso problemático del teléfono móvil.

Recibido: 14-06-21 – Aceptado: 15-09-21

## Abstract

This paper presents partial results of the research *Personal well-being in quarantine*, developed by a research group with representatives from Spain, Argentina, Chile, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Mexico, Peru, Uruguay and Venezuela. The objectives of the research are: 1. To understand the repercussions of the current coronavirus situation on people's personal well-being and digital consumption. 2. To make a comparison between Spanish-speaking countries to find out the international effect that isolation may have on people. 3. To establish a common theoretical framework to design interventions aimed at alleviating the negative effects that are found. The data were obtained through a survey that was applied in the 10 countries. In Venezuela, it was administered between April and June 2020. A total of 605 responses were obtained from people between 18 and over 60 years of age, 68% of whom were women and 64% of whom had higher education. This paper presents the results obtained in Venezuela on mobile device use during the first months of the COVID-19 pandemic lockdown, specifically the quantity (time, problematic use and subjective perception of control) and quality of use (motivations and context). Among the most relevant findings are that 70% say that they use their mobile phone more than 8 hours a day.

Forty-one percent of respondents perceive a loss of control over the device, and 42% show symptoms of problematic mobile phone use.

**Keywords:** technology, covid-19, well-being, uses and gratifications, problematic mobile phone use.

## Introducción

La tecnología, y específicamente el celular, tienen una presencia constante en nuestra vida ordinaria. Con este dispositivo satisfacemos necesidades de relación con otros, de información y de entretenimiento. Pero su uso excesivo genera alarmas, pues se temen perjuicios para la salud de las personas.

La investigación Bienestar personal y cuarentena aborda desde un enfoque transcultural los usos del teléfono móvil en diez países hispanoamericanos. Tiene como fundamento conceptual la Teoría de los Usos y Gratificaciones y los estudios antecedentes sobre el uso problemático del teléfono móvil.

A continuación, presentamos resultados parciales de esta investigación, concretamente los referidos al uso que del móvil hacen los venezolanos. Comenzaremos presentando las bases teóricas del estudio.

## La Teoría de los Usos y Gratificaciones como base teórica del estudio

Para la mayoría de las personas, ocio y medios de comunicación son casi sinónimos. La mayor parte de la audiencia busca entretenimiento, relajación y escape en los medios (Horna, 1998. Cp. Ruggiero, 2000). Situaciones personalmente demandantes, como el confinamiento en el hogar, bajos ingresos o alguna forma de estrés, llevan a los individuos a un alto apego a los medios de comunicación (Ruggiero, 2000).

Concretamente en el caso de los adultos jóvenes, Coyne, Padilla-Walker y Howard (2013) encontraron que estos pasan más tiempo usando los medios de comunicación que haciendo

cualquier otra actividad; y que esa exposición tiene efectos positivos y negativos en ellos, incluyendo comportamientos agresivos o prosociales, comportamiento sexual, calidad de la amistad y rendimiento académico.

Por qué las personas se involucran en un tipo particular de comunicación mediada u otro, y qué gratificaciones reciben de ello es la pregunta que intenta responder la Teoría de los Usos y Gratificaciones (Ruggiero, 2000). Este enfoque sostiene que las personas conocen sus necesidades y son capaces de identificar sus fuentes de satisfacción, y que adaptan los medios a la gratificación de esas necesidades (Katz, Gurevitch y Haas, 1973). La propuesta, que busca conocer el efecto de los medios de comunicación, se aproxima a la relación entre estos y las audiencias desde la perspectiva de los receptores, y parte de la idea de que las personas son activas y conscientes de sus necesidades sociales y psicológicas, por lo que seleccionan los medios que tienen más probabilidades de satisfacerlas (Coyne, Padilla-Walker y Howard, 2013).

Katz, Gurevitch y Haas (1973) reunieron las necesidades que satisfacen los medios en cinco grupos: 1. Necesidades cognitivas que incluyen las referidas al fortalecimiento de la información, el conocimiento y la información. 2. Necesidades afectivas, relacionadas con el fortalecimiento de la experiencia estética, placentera y emocional. 3. Necesidades integradoras, orientadas al fortalecimiento de la credibilidad, la confianza, la estabilidad y el estatus. 4. Necesidades relativas al fortalecimiento del contacto con la familia, los amigos y el mundo. 5. Necesidades referidas al escape o la liberación de la tensión, que definen en términos de debilitamiento del contacto con uno mismo o con los roles sociales propios. En sus investigaciones encontraron que cuanto mayor es la distancia entre un referente social, físico o psicológico, más importante es el papel de los medios en la satisfacción de esas necesidades.

Muchos investigadores coinciden en señalar que esta teoría, cuya conceptualización comenzó en los años 40 del siglo pasado, se mantiene como un modelo vigente para analizar los usos de los medios de comunicación, incluidas las tecnologías de comunicación e información surgidas mucho después. Así, en años recientes se han estudiado los usos de internet, las redes sociales, los videojuegos y los teléfonos móviles.

En su estudio sobre el uso del celular en Hong Kong, Leung y Wei (2000) establecieron las siguientes motivaciones para la utilización del dispositivo: 1. Como símbolo de estatus o de estar a la moda. 2. Para relacionarse con otras personas, y dar o recibir afecto. 3. Para relajarse. 4. Para ser accesible y acceder a otras personas en todo momento. 5. Fines instrumentales (hacer negocios o hablar de ellos). 6. Consuelo, entendido como sentir seguridad en caso de una emergencia o poder cambiar citas rápidamente. Encontraron que la gratificación de movilidad, inmediatez y fines instrumentales son un fuerte predictor del uso del celular.

En los planteamientos iniciales de la teoría, se asumía que las personas son capaces de identificar sus necesidades y satisfacerlas con el uso de los medios. Sin embargo, este aspecto ha sido cuestionado. Wimmer y Dominick (1994. Cp. Ruggiero, 2000) critican la idea de audiencias activas que tienen un comportamiento mediático dirigido a objetivos. Severin y Tankard (1997. Cp. Ruggiero, 2000) consideran que la noción de audiencia activa y la validez de los datos autoinformados para determinar los motivos puede ser un poco simplista o ingenua.

Desde el campo de la Psicología se ha despertado el interés por analizar la relación entre la tecnología y la salud mental, y se busca determinar cuándo el uso de los medios se vuelve problemático. Gentile, Coyne y Bricolo (2013. Cp. Coyne, Padilla-Walker y Howard, 2013) señalan que esto ocurre cuando se abusa de manera crónica de ellos, de tal forma que se dañan otras áreas importantes de la vida, como las relaciones, las amistades, la salud y el bienestar psicológico.

En esta línea, Twenge (2020) explica que el problema no es el uso de la tecnología en sí, sino el uso intensivo que se hace de los medios digitales. Dedicar muchas horas a dispositivos y plataformas resta tiempo a la interacción social en persona, o a actividades que favorecen la salud mental y la felicidad.

El uso problemático de los medios tendría efectos a largo plazo, entre ellos, el aumento de la impulsividad, la agresión, la victimización, la ansiedad y la depresión. También, la disminución de la competencia social, la regulación emocional, la empatía y el rendimiento académico (Gentile et al., 2011. Cp. Coyne, Padilla-Walker y Howard, 2013).

En el caso concreto del teléfono móvil, los investigadores no han llegado a establecer de modo definitivo si su uso descontrolado es una adicción. Algunos, como Billieux (2012) y López-Fernández (2015), consideran más conveniente referirse a uso problemático.

Billieux (2012) define el uso problemático del teléfono móvil como la incapacidad para regular su utilización, que conlleva consecuencias negativas en la vida diaria. Haciendo un recuento de esas consecuencias, López-Fernández, Kuss, Romo y otros (2017) señalan sentimientos de autodependencia, problemas financieros, conducción arriesgada, uso en áreas prohibidas, interferencia del sueño, actividad física reducida, entre otras.

Billieux, Maurage, López-Fernández, Kuss y Griffiths (2015) afirman que el uso problemático del teléfono móvil es una condición heterogénea y multifacética. Síntomas aparentemente similares a los de la adicción pueden ser impulsados por diferentes vías a distintos procesos psicológicos. Por otra parte, algunos factores psicológicos, como la impulsividad y la extraversión, pueden conducir a varios tipos de usos problemáticos que no están relacionados con el uso adictivo.

Para medir el uso adictivo o problemático del teléfono móvil se han desarrollado varias escalas: la Smartphone Addiction Scale (SAS), y su versión corta SAS-SV, desarrollada en Corea del Sur y publicada en inglés por Kwon, Won, Min et al en 2013; el Chinese Smartphone Addiction Inventory (SPAI) propuesto por Lin et al en 2014 y la Korean Smartphone Addiction Proneness Scale (SAPS), de Kim, Lee, Lee, Nam y Chung desarrollada en 2014 (López-Fernández, 2015).

Las investigaciones realizadas han permitido comprender cómo el uso del celular y de las aplicaciones a las que se puede acceder a través de él puede resultar problemático. Algunas de ellas se han realizado con un enfoque transcultural, como el que tiene la investigación Bienestar personal en cuarentena.

López-Fernández (2015), en su estudio comparativo del uso problemático del celular entre adultos españoles y belgas, consiguió que la tolerancia y la abstinencia son los síntomas que

manifiestan más marcadamente los usuarios excesivos del celular. Reporta que las variables de tiempo de uso se asociaron de manera significativa y positiva con puntuaciones SAS-SV más altas.

En su estudio sobre los patrones transculturales de uso de teléfonos móviles entre jóvenes europeos, López-Fernández et al. (2017) encontraron que la televisión en línea, los videojuegos y las redes sociales parecen exhibir el mayor potencial de dependencia autopercibida en el uso del teléfono móvil. Afirman, además, que las aplicaciones de redes sociales parecen ser un predictor significativo de la adicción a este dispositivo. Sostienen que el tiempo de uso real del celular tiene relación con la dependencia autoinformada.

### **Aproximación a la situación de Venezuela al inicio de la pandemia**

La pandemia generada por el virus COVID-19 fue notificada, por primera vez, en Wuhan (China) a finales de 2019. Su impacto ha tenido importantes repercusiones en todos los sectores y ha cobrado numerosas víctimas a nivel mundial (Organización Mundial de la Salud, 2021)<sup>5</sup>.

Esas repercusiones tienen connotaciones particulares en los diferentes países, según las condiciones que cada uno tenía al momento del inicio de la pandemia, y la efectividad de las medidas que cada gobierno adoptó para controlarla y superarla. A continuación, aportamos algunos datos sobre Venezuela para establecer el contexto de la investigación.

En Venezuela aparecieron los primeros indicios del virus en marzo de 2020, ante lo cual el gobierno nacional decretó emergencia nacional con cuarentena radical, que se prolongó hasta el 1° de junio de 2020 sin esquemas de flexibilización. Posterior a esa fecha, el gobierno ha definido esquemas diversos de cuarentena que se mantienen hasta hoy.

En el primer semestre de 2021, Venezuela comienza a vivir una segunda oleada de contagios debido a la aparición de la cepa brasilera. Hasta el momento de realizar la presente investigación, el gobierno venezolano reportó 205 mil contagios, 187 mil casos recuperados y 2mil 200 fallecidos (Patria Blog, 2021).

---

<sup>5</sup> Hasta el 2 de mayo de 2021, según Statista, alrededor de 3,2 millones de personas habían fallecido a nivel mundial a consecuencia de la COVID-19.

La conectividad y el acceso a internet en Venezuela implican retos de importante magnitud. La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2016) advirtió las lamentables condiciones en las que se encontraba la capacidad de conectividad de los venezolanos, y afirma que es el país latinoamericano con la velocidad de Internet más lenta. Kemp (2021), en su estudio para DataReportal, señala que la penetración de internet era del 72% en enero de 2021; la velocidad del internet en las conexiones móviles es de 7,48 MBPS y en las fijas de 11,87 MBPS.

En el país son evidentes las brechas digitales, a pesar de que el acceso a Internet es considerado un derecho humano. El Observatorio Venezolano de los Servicios Públicos (2020) reporta que solo el 37% de la población tiene acceso al modelo de educación virtual –al que Venezuela migró debido a la pandemia- debido a las fallas de Internet. Entre abril y mayo de 2020, el 65,7% de los encuestados no contaba con un servicio con la suficiente capacidad para trabajar o estudiar a distancia.

Según Álvarez y Rodríguez (2021), hace 10 años Venezuela era el país número uno de la región en penetración de los servicios de telefonía fija, móvil e internet. Hoy el país se ubica en el último escaño de consumo de telefonía móvil. La Comisión Nacional de Telecomunicaciones (2019) presentó en 2019 un informe que mostraba la caída de más de 7 millones de suscriptores, pasando de 20 a 13 millones de usuarios. El estudio de DataReportal afirma que en enero de 2021 existían 22,72 millones de conexiones móviles en el país, lo que implica un descenso del 2% con respecto a enero del año anterior. Ese número de conexiones representa una penetración del 79,6% (Kemp, 2021). El Observatorio Venezolano de los Servicios Públicos (2020) expone que el 66,1% de la población tiene acceso a teléfonos inteligentes, el 85% bajo la modalidad prepago.

Según el reporte de DataReportal, el 62.2% del tráfico web en el país se hace a través de laptops y desktops, el 34,5% mediante teléfonos móviles, el 3,3% por tabletas y el 0,03% por otros dispositivos (Kemp, 2021).

Según Tendencias Digitales (2019), los venezolanos usan sus teléfonos móviles para actividades como enviar y recibir SMS (85%) y tomar fotos (84%), seguidas de chatear por mensajería instantánea (80%), visitar redes sociales (76%), realizar operaciones bancarias (76%),

buscar información (75%), enviar y recibir correos (74%), ver videos (73%), leer noticias (70%) y usar servicios de VoIP (61%).

Luego de presentar los datos que ayudan a entender cómo era la penetración de internet y de la telefonía móvil en Venezuela para el momento del estudio, pasamos a describir el método de investigación.

## **Método**

Esta investigación se centra en la relación entre uso de la tecnología y bienestar personal durante la pandemia del COVID-19. La tecnología juega un papel clave en estas nuevas circunstancias en las que transcurre la vida. Ha favorecido que podamos desarrollar actividades ordinarias, como trabajar y estudiar; que se mantengan o establezcan relaciones personales, así como que accedamos a información sobre la pandemia. También, ha permitido reducir la soledad o la ansiedad social (Valkenburg et al, 2017. Cp. ICS Universidad de Navarra, s/f).

Por otra parte, la sensación de incertidumbre e irrealidad generada por el confinamiento comienza a derivar en síntomas tales como la ansiedad, el estrés, la depresión, la irritabilidad, el sentimiento de frustración, la tristeza, el miedo, la soledad y el enojo, que ciertamente afectan el bienestar personal. Estos síntomas pueden estar incrementándose debido al aumento del uso de la tecnología, como señalan diferentes investigaciones que asocian negativamente el uso prolongado de pantallas con problemas de salud mental (ICS Universidad de Navarra, s/f).

Esta investigación se propone ahondar en esta posible problemática, a fin de ofrecer datos que ayuden a fomentar un uso más saludable de las tecnologías de información y comunicación. Los objetivos del estudio son:

1. Conocer las repercusiones que la situación actual del coronavirus tiene en el bienestar personal y el consumo digital de las personas.
2. Hacer una comparación entre países de habla hispana para conocer el efecto internacional que pueda tener el aislamiento sobre las personas.

3. Establecer un marco teórico común que permita diseñar intervenciones dirigidas a paliar los efectos negativos que se encuentren.

En esta ponencia, presentamos datos parciales relacionados con el primer objetivo.

En su desarrollo participaron investigadores de España, Argentina, Chile, Ecuador, El Salvador, Guatemala, México, Perú, Uruguay y Venezuela, que siguieron la metodología definida por el Instituto de Cultura y Sociedad (ICS) de la Universidad de Navarra, en España.

El estudio se desarrolló en seis dimensiones, tal y como se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 1. Dimensiones del estudio Bienestar y tecnología en confinamiento.

Dimensión	Variables	Ítems	Descripción
Antecedentes	I. Factores individuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sociodemográficos</li> <li>• Personalidad</li> <li>• Actividades de ocio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Características individuales</li> </ul>
	II. Factores contextuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estilos de apego</li> <li>• Satisfacción con familia y amigos</li> <li>• Apoyo parental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso del dispositivo móvil</li> </ul>
Uso del móvil	III. Cantidad de uso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo en pantalla</li> <li>• Uso problemático</li> <li>• Percepción de control del móvil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso del dispositivo móvil</li> </ul>
	IV. Calidad de uso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos y motivaciones de uso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso del dispositivo móvil</li> </ul>
Efectos	V. Salud mental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ansiedad, depresión y estrés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se va más allá del marco clínico de la</li> </ul>

			“adicción” y no se busca un diagnóstico clínico, solo evaluar los niveles en población no clínica
	VI. Bienestar personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prosperidad</li> <li>• Felicidad global</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectos de bienestar psicológico</li> </ul>
<b>Mediadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoestima e impulsividad que dan sentido al uso de dispositivos móviles</li> </ul>		

Los datos se obtuvieron mediante una encuesta que se aplicó en los 10 países participantes. El instrumento se distribuyó de forma aleatoria a través de internet del 30 de marzo al 30 de septiembre de 2020. Se obtuvo un total de 9.500 respuestas. En Venezuela, el cuestionario se administró entre abril y junio de 2020 y se obtuvieron 605 respuestas.

La encuesta estuvo conformada por 44 preguntas cerradas de opinión subjetiva y medición por escalas. La participación fue anónima, voluntaria y para mayores de 18 años. Los participantes debían responder la encuesta en máximo 15 minutos. Las áreas abordadas fueron: los datos personales que permitieron contextualizar a los individuos, la descripción del uso de la tecnología por parte del usuario, el uso del teléfono celular inteligente, la descripción general sobre la percepción de algunos rasgos de personalidad, y la relación personal con la tecnología y la situación de pandemia.

A continuación, presentamos parte de los resultados obtenidos en Venezuela, concretamente los que se refieren a la dimensión del uso del móvil, que contempla dos variables:

la cantidad y la calidad. A los fines de esta investigación se definieron doce usos del celular que listamos seguidamente:

1. Socializar o comunicarse
2. Informarse
3. Entretenerse
4. Enterarse de lo que otros hacen
5. Organizarse
6. Dejar de pensar en algo que incomoda
7. Realizar compras en línea
8. Expresar o buscar afecto de otras personas
9. Ver pornografía o contenidos similares
10. Hacer seguimiento a la salud o actividad física
11. Mejorar en el estudio o profesión
12. Gastar dinero en apuestas o juegos.

El uso problemático del celular fue medido mediante la adaptación al español de la escala SAS-SV (Smartphone Addiction Scale Short Version), propuesta por López-Fernández (2015). Este instrumento contiene diez ítems clasificados en una escala dimensional, en el que 1 indica totalmente en desacuerdo y 6 totalmente de acuerdo. El puntaje varía de 10 a 60. El puntaje más alto señala la presencia máxima de adicción a teléfonos móviles (López-Fernández, 2015).

A los fines de esta investigación se adaptó la escala dimensional de 1 a 4 (nada, poco, bastante, mucho). El punto de corte para definir el uso problemático se estableció en 23/40.

### **El uso del celular en Venezuela al inicio de la pandemia del COVID-19**

En este apartado presentaremos los resultados de la investigación y los analizaremos a la luz de la Teoría de los Usos y Gratificaciones y los estudios antecedentes sobre el uso problemático del celular. A continuación, presentamos la conformación sociodemográfica de la muestra.

La encuesta fue respondida por 412 mujeres, lo que representa el 68% del total de respuestas, y 193 hombres, que equivalen al 32%. Casi 50% tiene edades comprendidas entre 18 y los 39 años de edad. El 47% indicó estar soltero y sin hijos, y el 41% casado o con pareja estable.

Dado el mecanismo de administración de la encuesta que se estableció para todos los países, en Venezuela la clase media quedó sobrerrepresentada con el 56% de las respuestas. El 25% de los encuestados señaló pertenecer a la clase alta y el 20% a la clase baja. Según la Encuesta Nacional de Condiciones de Vida (2020), el 96,2% se encontraba para marzo del 2020 en situación de pobreza, con un promedio de ingresos de USD 0,72 por día, y 79,3% de pobreza extrema.

El 46% de los participantes indicó tener trabajo, el 18% estudia y el 21% trabaja y estudia. El 5% indicó estar desempleado para el momento del estudio. El 64% afirmó tener estudios superiores, el 25% ser bachiller o no haber alcanzado ese nivel educativo y el 11% poseer formación profesional o técnica.

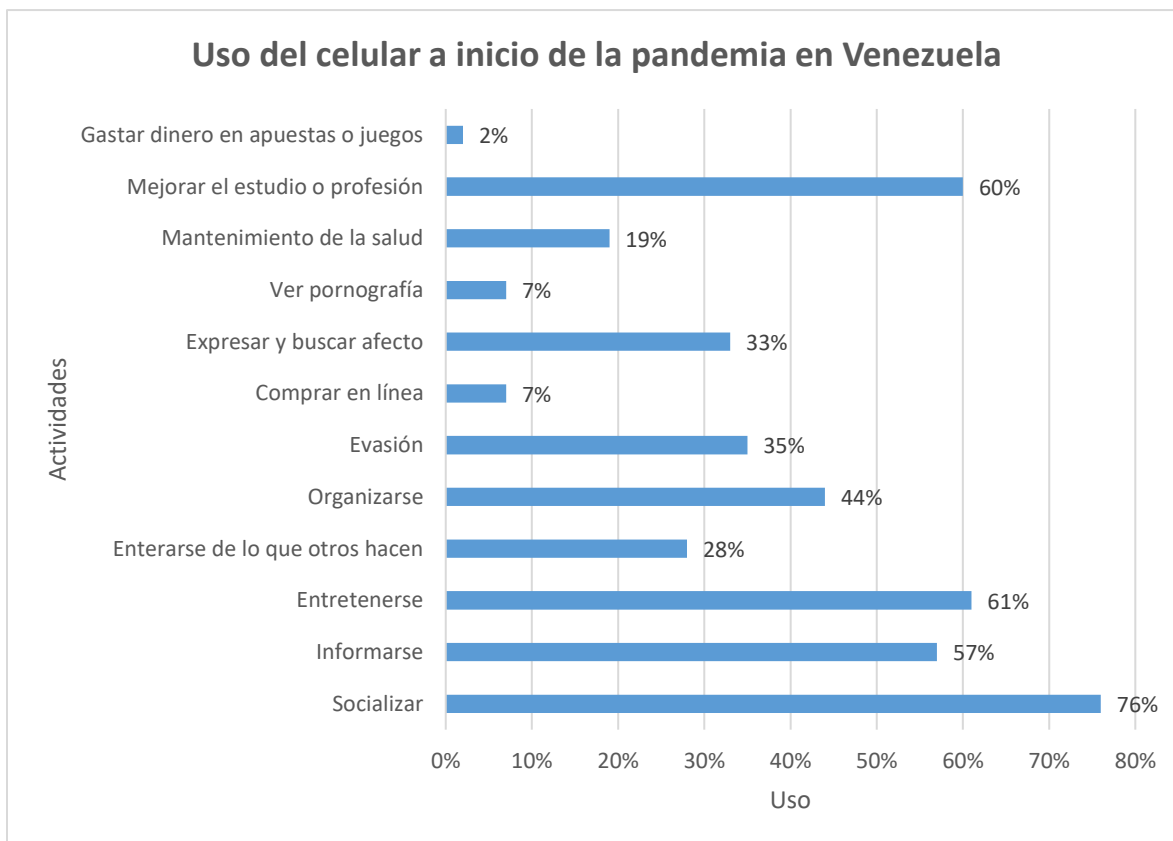
La dimensión sobre el uso del celular incluye dos variables: la cantidad y la calidad del uso. La primera se refiere al tiempo de uso y a la autopercepción del uso problemático del dispositivo. La segunda tiene relación con los usos dados al móvil, según la clasificación presentada en el apartado del Método. Presentaremos primero los resultados asociados al tiempo de uso, luego los relacionados con los usos y, finalmente, los resultados relacionados con el uso problemático del teléfono.

En cuanto al tiempo de uso, el 46% de los encuestados afirmó utilizar el celular entre 8 y 12 horas diarias, mientras que el 28% indicó usarlo entre 1 y 7 horas al día. El 24% señaló que usa el dispositivo entre 13 y 20 horas al día. Estos datos permiten calificar a los usuarios del móvil como "heavy users", según la terminología empleada en estudios antecedentes (Billieux, 2012). Sin embargo, no es en sí mismo un indicador de uso problemático del dispositivo, puesto que el confinamiento obligó a migrar las actividades laborales y educativas al entorno digital. De hecho, el 51% de los encuestados afirmó que emplea el celular para trabajar entre 2 y 8 horas diarias.

El 53% indicó que dedica entre media hora y 4 horas a intercambiar mensajes a través de servicios de mensajería, el 65% dedica entre 1 y 4 horas a las redes sociales; un porcentaje igual dedica entre 1 y 4 horas a ver videos y series, y un 32% destina entre 1 y 8 horas a videojuegos. Como se indicó anteriormente, estas tres últimas actividades son factores que inciden en la dependencia al móvil.

El siguiente gráfico refleja los usos que dan los venezolanos encuestados al celular. A usos tradicionales de los medios, como la evasión, la utilidad social o la vigilancia, se suman nuevos usos posibilitados por el desarrollo de la tecnología como las compras en línea, el monitoreo de la salud o la organización personal, que se soporta en aplicaciones que se descargan en los teléfonos como las agendas, el calendario o los blocks de notas.

Gráfico 1: Uso del celular al inicio de la pandemia en Venezuela.



Tomando como base el agrupamiento propuesto por Katz, Gurevitch y Haas (1973), la mayor motivación para el uso del celular (76%) es la satisfacción de la necesidad de mantener contacto con la familia, los amigos y el mundo. En segundo lugar, aparece el entretenimiento (61%), que se inscribe dentro de las necesidades afectivas, relacionadas con el fortalecimiento de la experiencia estética, placentera y emocional. El tercer uso que se presenta se refiere a la satisfacción de las necesidades integradoras, en el que se incluye el deseo de mejorar en el estudio y profesión (60%), y en cuarto lugar está la satisfacción de las necesidades cognitivas (informarse, con un 57%). Los usos relacionados con las necesidades de escape obtuvieron una frecuencia significativamente menor.

Los datos revelan que el uso que los venezolanos encuestados dan al celular tiene una motivación afectiva, más que instrumental. Es necesario repetir el estudio en una circunstancia diferente para conocer si estas motivaciones se mantienen fuera del confinamiento, en el que las personas se vieron en la necesidad de mediar las relaciones personales a través de la tecnología y de reducir las opciones de entretenimiento.

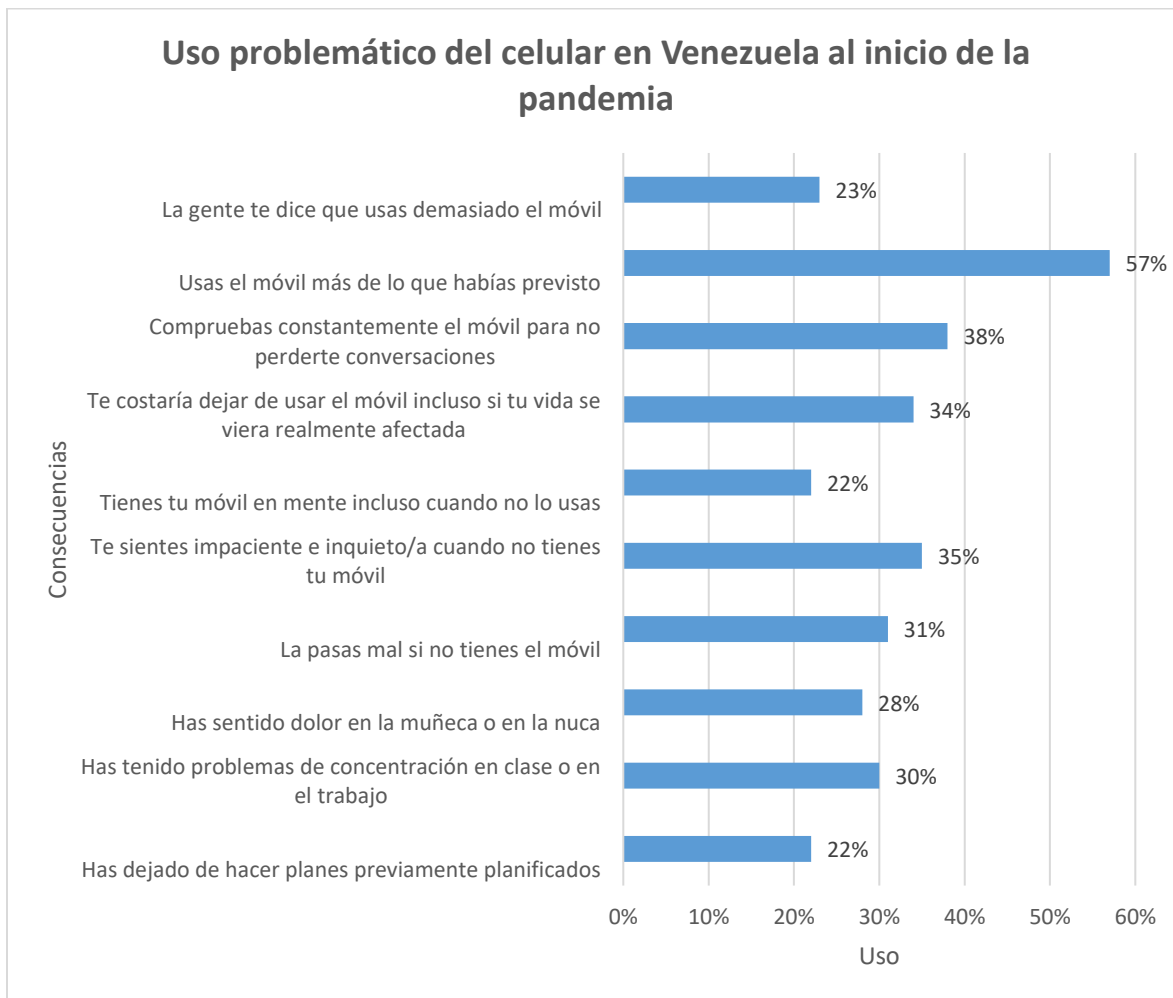
### **Uso problemático del teléfono móvil**

El uso problemático del celular ha sido asociado al tiempo de uso del dispositivo (Twenge, 2020; López-Fernández, Kuss, Romo, Morvan y Kern, 2017). El 70% de los encuestados indicó que lo usa más de 8 horas diarias. Aunque no necesariamente ese uso intensivo conlleva al uso problemático, sí encontramos un desbalance con respecto al tiempo dedicado a otras actividades. El 25% de los encuestados reconoce que no dedica tiempo en la semana a practicar deportes y el 59% dedica menos de una hora diaria a esta actividad. 15% de la muestra no cultiva ningún hobby y el 66% le dedica menos de una hora diaria.

El uso problemático del móvil ha sido definido como la incapacidad para regular su utilización, que genera consecuencias negativas. La pérdida de control autopercibida fue del 41%.

El gráfico 2 presenta los resultados obtenidos en la aplicación de la escala SAS-SV. Los datos porcentuales recogen las afirmaciones de bastante y mucho.

Gráfico 2. Uso problemático del celular en Venezuela al inicio de la pandemia.



La tolerancia, expresada en la afirmación “uso el celular más de lo previsto”, aparece como el ítem prevalente. Este dato es consistente con los hallazgos de López-Fernández (2015) en su

investigación sobre uso problemático del celular en adultos españoles y belgas. Los datos señalan que el 42% de los encuestados manifiestan un uso problemático del teléfono móvil.

## Conclusiones

Esta ponencia presenta resultados parciales de la investigación Bienestar personal en cuarentena que, con un enfoque transcultural, analiza el uso del teléfono móvil durante el inicio de la pandemia del COVID-19 en diez países hispanoamericanos. En concreto, presenta los resultados obtenidos en Venezuela en la dimensión uso del celular.

La Teoría de los Usos y Gratificaciones es una base conceptual apropiada para sustentar el estudio. Los resultados obtenidos pueden examinarse a la luz de la lista de necesidades satisfechas por los medios que enunciaron Katz, Gurevitch y Haas a inicios de los años '70 del siglo pasado, y que ha sido revisada y adaptada al uso del celular en años recientes.

La presencia cada vez más intensa de los dispositivos electrónicos en la vida ordinaria ha fomentado el interés de los investigadores por medir su impacto en la salud mental de las personas. Concretamente, la Smartphone Addiction Scale Short Version es un sólido instrumento para medir el uso problemático del celular.

El 70% de los participantes afirma usar el teléfono móvil más de 8 horas al día. Ver videos y series, así como acceder a redes sociales, son los usos prevalentes. Los venezolanos utilizan el dispositivo principalmente para satisfacer la necesidad de mantener contacto con otras personas. Las necesidades afectivas privan sobre las necesidades instrumentales a la hora de emplear el celular.

El 41% de los encuestados perciben la pérdida de control del dispositivo, y el 42% presenta síntomas de uso problemático del celular. El ítem prevalente en la escala SAS-SV fue la tolerancia.

Este es el primer estudio transcultural que se hace en Venezuela para medir los usos del teléfono móvil. Es recomendable realizar el estudio en circunstancias distintas a las generadas por

el COVID-19 para contrastar los resultados, a fin de conocer los cambios que se producen en los patrones de uso del dispositivo en tiempos de normalidad y pandemia.

### **Limitaciones del estudio y futuras investigaciones**

El trabajo realizado tuvo lugar en un contexto global muy concreto y, probablemente irreplicable. Por eso es razonable pensar que muchas de las actitudes analizadas respondan a esa situación concreta y no sean replicables en otros momentos. Sería interesante realizar una recogida de datos en un tiempo posterior, sin el COVID-19 como contexto, y poder comparar los datos.

La principal limitación del estudio es que recoge datos únicamente de la población con acceso a internet, lo que sin duda sesga la validez de los resultados obtenidos. Si bien es cierto que es difícil pensar en modos de investigar este ámbito sin el concurso de la tecnología, sí que es necesario diseñar investigaciones más inclusivas que recojan también los hábitos y conductas de la población general.

### **Trabajos citados**

Álvarez, V. y Rodríguez, D. (26 de febrero de 2021). *La Infraestructura Nacional de Telecomunicaciones en la Sociedad de la Información*. Recuperado el 29 de abril de 2021 de Finanzas Digital: <https://www.finanzasdigital.com/2021/02/la-infraestructura-nacional-de-telecomunicaciones-en-la-sociedad-de-la-informacion/>

Billieux, J. (2012). Problematic Use of the Mobile Phone: A Literature Review and a Pathways Model. *Current Psychiatry Reviews*, 8(4), 1-9.

Billieux, J., Maurage, P., López-Fernández, O., Kuss, D. y Griffiths, M. (2015). Can Disordered Mobile Phone Use Be Considered a Behavioral Addiction? An Update on Current Evidence and a Comprehensive Model for Future Research. *Current Addiction Reports*(2), 156-162.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2016). *Banda ancha en América Latina: Más allá de la conectividad*. Recuperado el 25 de abril de 2021 de Comisión Económica para América Latina y el Caribe:

[https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/35399/S2013070\\_es.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/35399/S2013070_es.pdf)

Comisión Nacional de Telecomunicaciones. (2019). *Telecomunicaciones. Informe de cifras del sector. Trimestre 2019*. Recuperado el 25 de abril de 2021 de

<http://www.conatel.gob.ve/informe-cifras-del-sector-cuarto-trimestre-2019/>

Coyne, S., Padilla-Walker, L. y Howard, E. (2013). Emerging in a Digital World: A Decade Review of Media Use, Effects, and Gratifications in Emerging Adulthood. *Emerging Adulthood, 1*(2), 125-137.

Encuesta Nacional de Condiciones de Vida. (2020). *La pobreza en sus múltiples dimensiones*.

Recuperado el 9 de febrero de 2021 de Encovi:

<https://www.proyectoencovi.com/informe-interactivo-2019>

ICS Universidad de Navarra. (s/f). *Bienestar y Tecnología en Confinamiento. Marco general del proyecto*.

Katz, E., Gurevitch, M. y Haas, H. (1973). On the Use of the Mass Media for Important Things. *American Sociological Review, 38*(April), 164-181.

Kemp, S. (12 de febrero de 2021). *Digital 2021: Venezuela*. Recuperado el 12 de mayo de 2021 de DataReportal: <https://datareportal.com/reports/digital-2021-venezuela>

Leung, L. y Wei, R. (2000). More than just talk on the move: Uses and gratifications of the cellular phone. *Journalism and Mass Communication Quarterly, 77*(2), 308-320.

López-Fernández, O. (2015). Short version of the Smartphone Addiction Scale adapted to Spanish and French: Towards a cross-cultural research in problematic mobile phone use. *Addictive Behaviors, 1*-6.

López-Fernández, O., Kuss, D., Romo, L., Morvan, Y. y Kern, L. (2017). Self-reported dependence on mobile phones in young adults: A European cross-cultural empirical survey. *Journal of Behavioral Addictions*, 6(2), 168-177.

Observatorio Venezolano de los Servicios Públicos. (2020). *Resultados del estudio de percepción ciudadana sobre servicios públicos*. Recuperado el 25 de abril de 2021 de [http://www.observatoriovsp.org/wp-content/uploads/Boletin-12\\_8-convertido-comprimido.pdf](http://www.observatoriovsp.org/wp-content/uploads/Boletin-12_8-convertido-comprimido.pdf)

Organización Mundial de la Salud. (2021). *Brote de enfermedad por coronavirus (COVID-19)*. Recuperado el 5 de mayo de 2021 de Organización Mundial de la Salud: [https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019?gclid=CjwKCAjw7diEBhB-EiwAskVi1-hOThN1dSdN0sqhoqtZ4vDvcN3cm9GTRlwiKeqsitBaPwUGyBzJpRoC7wkQAvD\\_BwE](https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019?gclid=CjwKCAjw7diEBhB-EiwAskVi1-hOThN1dSdN0sqhoqtZ4vDvcN3cm9GTRlwiKeqsitBaPwUGyBzJpRoC7wkQAvD_BwE)

Patria Blog. (2021). *COVID-19: Estadísticas Venezuela*. Recuperado el 2 de mayo de 2021 de Patria Blog: <https://covid19.patria.org.ve/estadisticas-venezuela/>

Ruggiero, T. (2000). Uses and Gratifications Theory in the 21st Century. *Mass Communication & Society*, 3(1), 3-37.

Tendencias Digitales. (2019). *El consumidor digital en Venezuela*. Recuperado el 12 de mayo de 2021 de [http://tendenciasdigitales.com/web/wp-content/uploads/2019/02/Newsletter\\_Tendencias\\_Digitales\\_2019.pdf](http://tendenciasdigitales.com/web/wp-content/uploads/2019/02/Newsletter_Tendencias_Digitales_2019.pdf)

Twenge, J. (2020). Increases in Depression, Self-Harm, and Suicide Among U.S. Adolescents After 2012 and Links to Technology Use: Possible Mechanisms. *Psychiatric Research and Clinical Practice*, 2(1), 19-25.