



Cátedra Ideograma-UPF
de Comunicación Política y Democracia

INVESTIGACIÓN

**EL USO DE WHATSAPP COMO HERRAMIENTA DE
INFORMACIÓN POLÍTICA**

Autores:

Dr. Reinald Besalú Casademont
Dr. Carles Pont Sorribes
Sra. Metzeri Sánchez Meza
Sr. Santiago Castelo Heymann
Sr. Edgar Rovira Sebastià

Abril 2019, Barcelona.

INVESTIGACIÓN

EL USO DE WHATSAPP COMO HERRAMIENTA DE INFORMACIÓN POLÍTICA

1. INTRODUCCIÓN	3
2. METODOLOGÍA	4
3. CONTEXTO	6
4. RESULTADOS	8
5. CONCLUSIONES	17
6. REFERENCIAS	19

1. INTRODUCCIÓN

El desarrollo de este estudio forma parte de una investigación más amplia realizada por la Cátedra Ideograma-UPF de Comunicación Política y Democracia titulada: “Análisis de la credibilidad de la información política en el entorno digital (Facebook, WhatsApp, prensa digital y televisión)” y realizada por los investigadores Carles Pont Reinald Besalú, Edgar Rovira, Santiago Castelo y Metzneri Sánchez.

El primer estudio analizaba el nivel de credibilidad que los ciudadanos otorgan a la información política –noticias en el entorno digital presentadas en cuatro formatos diferentes: un *post* publicado en la red social Facebook, un mensaje compartido mediante el servicio de mensajería instantánea WhatsApp, una pieza informativa para Televisión y una publicación en prensa digital. La investigación constató que factores como: a) la credibilidad en relación con el formato; b) la edad; c) el género; y d) el nivel de formación; inciden en la predisposición a compartir determinados contenidos. Los resultados demostraron que WhatsApp representa el medio al que los ciudadanos le atribuyen el índice más bajo de credibilidad y la televisión el más alto.

A partir del primer estudio, los investigadores estimaron que era necesario profundizar en el uso de WhatsApp por parte de los ciudadanos a la hora de informarse de política. Los objetivos principales del estudio “El uso de WhatsApp como herramienta de información política” han sido:

- a) Identificar la utilidad que los ciudadanos españoles dan a la plataforma WhatsApp.
- b) Conocer las prácticas de los españoles ante la información política recibida en la plataforma.
- c) Analizar si la información política es compartida, o no, en los grupos de la aplicación y el nivel de credibilidad que le dan los españoles.

2. METODOLOGÍA

La investigación emplea una metodología cuantitativa centrada en el diseño de una encuesta representativa para toda España realizada por la empresa de demoscopia *YouGov* a partir del diseño de las preguntas de los investigadores del estudio. Para la recogida de información se empleó una escala Likert de 1 – 5 en la que 1 corresponde al indicador más bajo de medida (Nunca y Ninguna credibilidad según el caso); y 5 al indicador mayor (Muy a menudo, Total credibilidad).

La recolección de los datos se realizó entre los días 12 y 17 de febrero del 2019 y la aplicación de cada cuestionario se hizo de forma individual, con un tiempo estimado para responder la encuesta entre 15 y 20 minutos. La muestra con la que se trabajó estuvo compuesta por 1.664 ciudadanos mayores de edad, distribuidos entre hombres (49%) y mujeres (51%).

Ficha técnica

Empresa de investigación:
YouGov Spain

Muestra
• 1.664 Adultos 18+ representativos de la población española por género, edad y región

Metodología
• Entrevistas Online
• Datos ponderados por género, edad y región
• Error: +/-2,4 % para un nivel de confianza del 95% y p=q=0,5.

Campo
• España
• Del 12 al 17 de febrero de 2019

Elaboración: YouGov. *Descripción técnica del estudio.*

Para el desarrollo de este estudio se plantearon las siguientes hipótesis:

1. WhatsApp es una plataforma utilizada por los ciudadanos para recibir e informarse sobre la actualidad política y compartirla.
2. En WhatsApp existe una mayor propensión de los ciudadanos a compartir aquellas informaciones acompañadas de video o fotografía.

3. Los ciudadanos otorgan una credibilidad baja o muy baja a las noticias que reciben por WhatsApp.
4. Los ciudadanos tienden a comentar la actualidad política a través de WhatsApp.

3. CONTEXTO

En los últimos diez años el ecosistema informativo digital ha cambiado nuestros hábitos comunicativos de una forma acelerada. Esta innovación ha transformado las comunicaciones personales de modo vertiginoso, pero la pregunta es si también han cambiado la obtención y la credibilidad que damos a la información pública y política. La plataforma WhatsApp apareció en el entorno digital en el año 2010 como un servicio gratuito de mensajería instantánea para teléfonos inteligentes (smartphones) y, desde ese año, los servicios que proporciona han ido variando sin perder de vista su objetivo principal: facilitar la comunicación directa entre los individuos mediante sus teléfonos inteligentes.

Su evolución ha comenzado facilitando el intercambio de mensajería instantánea, imágenes, vídeos, llamadas de voz, video llamadas y llamadas grupales, envío de archivos del entorno Windows, intercambio de ubicaciones geográficas en tiempo real e incluso, las *stories* personalizadas. Sus mejoras han hecho que la aplicación sea cada vez más similar al resto de redes sociales, pero en un contexto no público.

WhatsApp nos ofrece tres herramientas de comunicación. Por un lado, podemos mantener una conversación directa con otra persona que también tenga una cuenta (siempre que alguna de las dos personas tenga el número de teléfono de la otra). Por otro lado, podemos mantener conversaciones a partir de listas de difusión (esto solo funciona si previamente se han agregado los números telefónicos a la lista de contactos). Finalmente, los grupos, que son mecanismos de conversación grupal utilizados a menudo para la viralización de contenidos.

Esta aplicación representa una de las características más importantes de un teléfono inteligente, ya que permite una comunicación sencilla y directa a través de mensajes de texto o voz entre dos o más personas, y fundamentalmente su propósito continúa siendo el de mantener a las personas comunicadas pese a la distancia.

WhatsApp es especialmente atractivo por su nulo coste, dejando atrás los servicios de pago de llamadas y SMS (por sus siglas en inglés Short Message Service- o *Servicio de Mensajes Cortos*), que se contrataban según las tarifas de las diferentes compañías móviles. Esta función explica, en parte, el éxito de WhatsApp. Se suma a estas ventajas el hecho de que es compatible con múltiples versiones de smartphones y tiene un carácter internacional. Todas estas características contribuyen a reducir la barrera de la distancia y el tiempo entre los países donde se puede comunicar a través de esta aplicación.

En los últimos años, han aumentado los estudios científicos sobre el uso de WhatsApp en diferentes contextos, sirvan como ejemplo: Malka y Vered, (2014), Gutiérrez-Rubí (2015), Quiroz, (2015), entre otros. Estas investigaciones son relevantes en el contexto actual porque nos permiten observar el entramado que representa no solo WhatsApp como aplicación, sino también como parte de un proceso comunicativo.

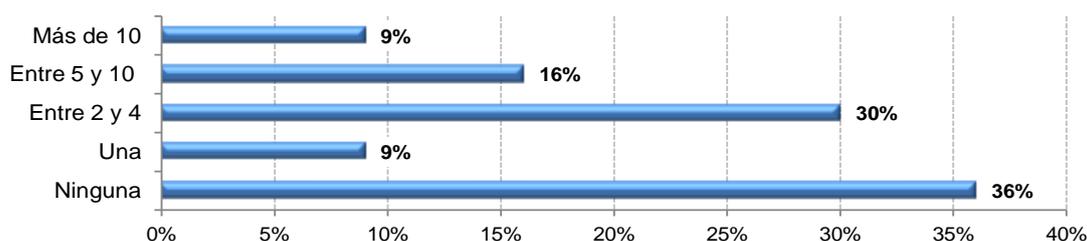
Los diferentes estudios sobre WhatsApp afrontan su importancia desde múltiples perspectivas: como medio de comunicación; como sistema de mensajería que ha modificado el lenguaje virtual, instantáneo, dentro de la categoría de lo hablado escrito (Vaquera, 2014; Giraldo, Ríos y Cardona Cifuentes, 2018); como herramienta que ha modificado los hábitos del periodismo español (Fares, 2018); y sobre todo haciendo evidente la necesidad de verificar las fuentes y el rigor en la información -*noticias falsas o fake news*- (Torres, 2018), que se han convertido en la actualidad en uno de los principales problemas del entorno digital (Amundarain, 2018). Sin embargo, la novedad del estudio que aquí presentamos es que permite conocer de primera mano la opinión sobre la utilización de la aplicación WhatsApp como herramienta de comunicación política.

4. RESULTADOS

4.1. Información sobre la actualidad política

El internet móvil se ha convertido en un bien de consumo masivo y en conjunto con el uso de la aplicación WhatsApp han transformado las formas de interacción comunicativa. El móvil, además de ser un artefacto para comunicarse, es una herramienta capaz de mantener informados a millones de ciudadanos sobre la actualidad política. La investigación revela que el 64% de los ciudadanos ha recibido como mínimo una noticia de actualidad política durante la última semana a través de la aplicación WhatsApp. De estos, la mayoría recibieron entre dos y cuatro noticias, mientras que el 36% de los españoles dice no haber recibido ninguna información a través de la aplicación los últimos siete días.

Gráfico 1.
Número de noticias sobre actualidad política recibidas a través de WhatsApp durante la última semana

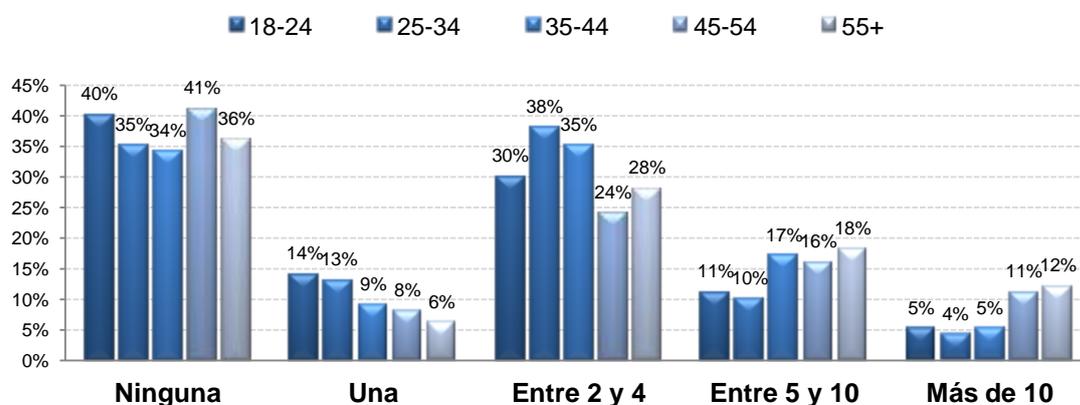


Fuente y Elaboración: Pont-Sorribes, Besalú, Sánchez, Castelo y Rovira (2019)

En el estudio se preguntó sobre el número de noticias de actualidad política que recibieron los ciudadanos a través de WhatsApp durante la última semana con un intervalo de respuesta de: “ninguna; una; entre 2 y 4; entre 5 y 10; y más de 10 noticias”. Existe una ligera asociación positiva entre la edad de los encuestados y el número de noticias de actualidad política recibidas por WhatsApp; es decir, que los mayores tienden a recibir más noticias que los más jóvenes (d de Somers=0.072; $p=0.000$). Si bien el número de personas que no reciben noticias de actualidad política en WhatsApp no varía de forma significativa entre las distintas edades, sí existen diferencias significativas por edad entre los que reciben semanalmente 10 o más noticias, que son menos del 5% de los ciudadanos menores de 45 años y prácticamente el 12% de los ciudadanos de 45 años y más.

Gráfico 2.

Número de noticias sobre actualidad política recibidas a través de WhatsApp durante la última semana, *por edad*

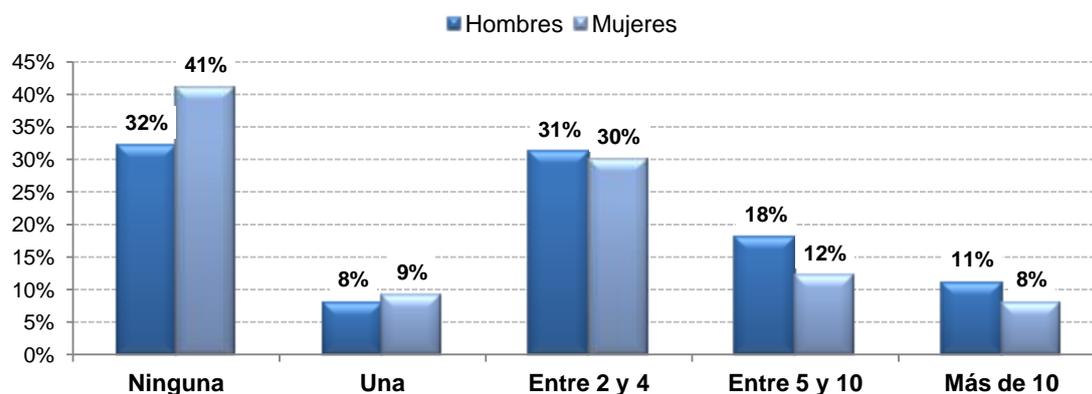


Fuente y Elaboración: Pont-Sorribes, *et al.* (2019)

También existen leves diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres por lo que respecta a esta cuestión (Coeficiente de Incertidumbre=0.005; $p=0.000$). El 68 % de los hombres ha recibido alguna información política por WhatsApp en la última semana, porcentaje que se reduce al 59 % entre las mujeres. Además, el 29 % de los hombres reciben semanalmente 5 o más noticias, esto solo sucede entre el 20 % de las mujeres.

Gráfico 3.

Número de noticias sobre actualidad política recibidas a través de WhatsApp durante la última semana, *por género*



Fuente y Elaboración: Pont-Sorribes, *et al.* (2019)

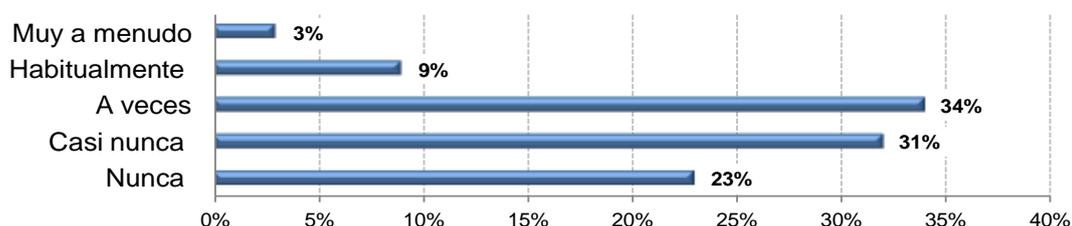
Estos resultados confirman parte de la hipótesis inicial en la que se planteaba que ‘WhatsApp es una plataforma utilizada por los ciudadanos para recibir e informarse sobre la actualidad política’.

4.2. Compartir noticias sobre la actualidad política

Cada día se envían millones de mensajes haciendo uso de la aplicación WhatsApp. Algunos de estos mensajes tienen como objetivo informarnos sobre la actualidad, principalmente, sobre cuestiones políticas. Compartiendo estos mensajes, el usuario que los recibe ejerce también de *gatekeeper*, es decir, de emisor de la información que ha recibido.

En el estudio se ha preguntado a los ciudadanos si utilizan WhatsApp para compartir noticias. Empleando la escala de respuesta Likert de 1 – 5, en la que 1 corresponde a “nunca” y 5 “muy a menudo”, los ciudadanos respondieron que utilizan WhatsApp para compartir noticias en un 77% de los casos, mientras que un 23% de ciudadanos utiliza WhatsApp pero no comparte nunca las noticias, por lo que también queda confirmada la segunda parte de la primera hipótesis. La predisposición a compartir, además, se asocia positivamente con el número de informaciones que se reciben ($\text{Gamma}=0.609$; $p=0.000$); es decir, que, en términos generales, cuantas más noticias de actualidad política se reciben por WhatsApp, más tendencia a compartirlas. En cambio, no existen diferencias estadísticamente significativas en la tendencia a compartir informaciones por WhatsApp según el género y tampoco según la edad.

Gráfico 4.
Frecuencia con la que se comparten noticias sobre actualidad política a través de WhatsApp

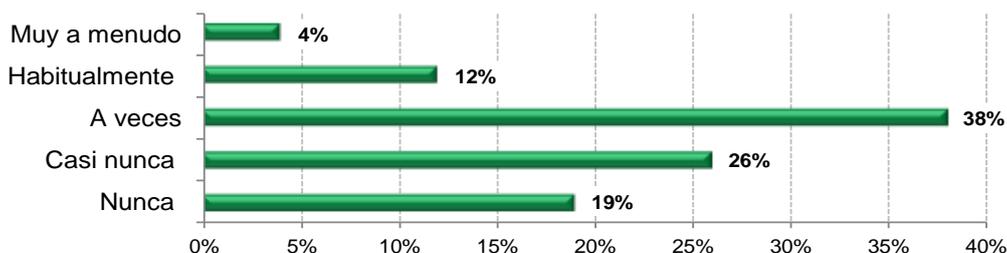


Fuente y Elaboración: Pont-Sorribes, *et al.* (2019)

La aplicación WhatsApp es una herramienta de comunicación que es utilizada por todos los segmentos de la población, y los mensajes que recibimos para informarnos sobre la actualidad política pueden pasar por un filtro propio. En este sentido, se

observa que el hecho de que el contenido sea audiovisual (vídeo o fotografía) determina una mayor propensión de los ciudadanos a compartir las informaciones, tal y como se apunta en la hipótesis número dos.

Gráfico 5.
Frecuencia con la que se comparten noticias con fotografía/vídeo sobre actualidad política a través de WhatsApp



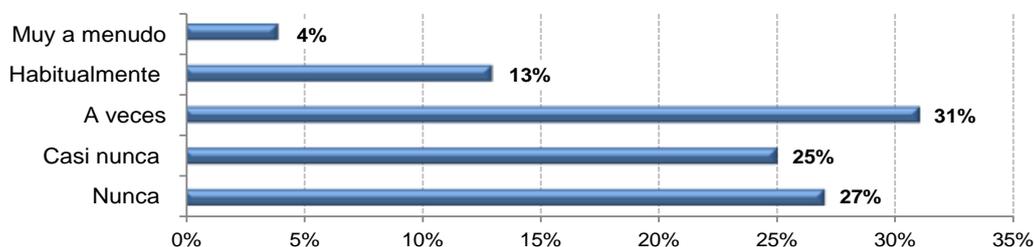
Fuente y Elaboración: Pont-Sorribes, *et al.* (2019)

Así, en una escala de 1 a 5, en la que 1 es “nunca” y 5 “muy a menudo”, los españoles se sitúan de media en el 2.36 cuando se trata de compartir información por WhatsApp, mientras que la puntuación sube a 2.55 cuando se trata específicamente de informaciones en formato vídeo o fotografía (la compartición se incrementa en un 8%). En este sentido, si un 23% de los españoles afirman que nunca comparten información por WhatsApp, este porcentaje se reduce al 19% si se especifica que se trata de información con fotografía o vídeo.

De nuevo, no hay diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres por lo que respecta a la propensión a compartir informaciones que tienen contenido audiovisual, ni tampoco entre los distintos grupos de edad.

Por otra parte, al preguntar a los ciudadanos si utilizan WhatsApp para comentar la actualidad política, solo un 27% de los ciudadanos “nunca” lo hace. El 25% respondió que no lo hace “casi nunca”, mientras que el 48% restante lo hace con mayor frecuencia. Por lo tanto, se confirma la cuarta hipótesis del estudio, según la cual los ciudadanos tienden a comentar la actualidad política a través de WhatsApp. La predisposición a comentar la actualidad política, además, se asocia positivamente con el número de informaciones que se reciben por WhatsApp ($\text{Gamma}=0.556$; $p=0.000$); es decir, que, en términos generales, cuantas más noticias de actualidad política se reciben por WhatsApp, más tendencia a comentar la actualidad política a través de esta aplicación.

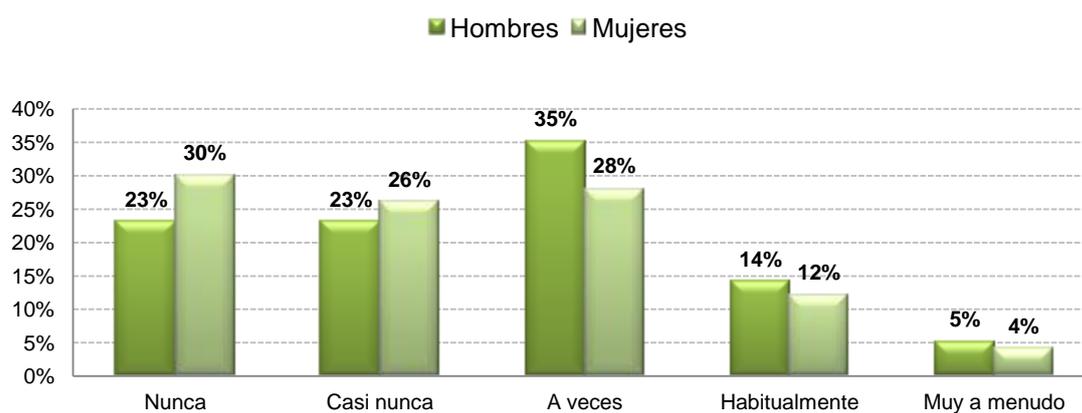
Gráfico 6.
Frecuencia con la que se comenta sobre actualidad política a través de WhatsApp



Fuente y Elaboración: Pont-Sorribes, *et al.* (2019)

Además, se identificó una ligera asociación estadísticamente significativa entre el género y la frecuencia con la que se comenta la actualidad política a través de WhatsApp (Coeficiente de Incertidumbre=0.004; $p=0.001$). Especialmente las diferencias son significativas entre los que afirman que nunca comentan la actualidad política: son el 30% de las mujeres y solo el 23% de los hombres. Por otro lado, se observa también cierta asociación con el nivel formativo: los menos formados responden en mayor proporción que nunca comentan la actualidad política a través de WhatsApp.

Gráfico 7.
Frecuencia con la que se comenta sobre actualidad política a través de WhatsApp, *por género*



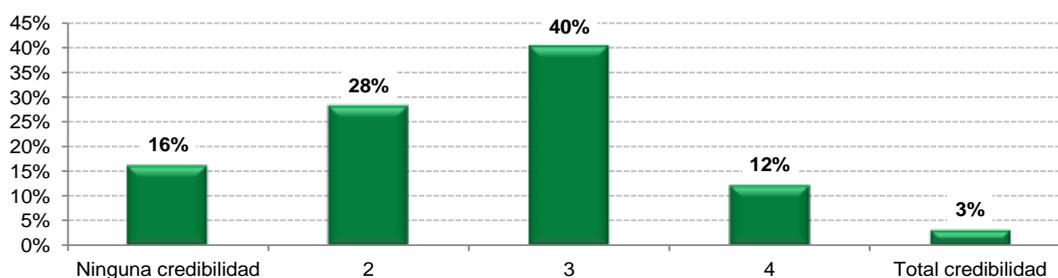
Fuente y Elaboración: Pont-Sorribes, *et al.* (2019)

4.3. Credibilidad de las noticias sobre la actualidad política

En la lógica de los *old media*, los ciudadanos tenían un espacio mediático en el cual estaban expuestos a imágenes informativas únicamente en aquellas franjas horarias que establecía la parrilla televisiva o en las fotografías de los periódicos. Sin embargo, la evolución que se ha experimentado en el s.XXI, del espacio mediático al espacio hipermediático, ha tenido como consecuencia que el ciudadano tenga acceso a imágenes informativas a través de medios y plataformas sociales como: YouTube, Facebook, Twitter, Instagram, WhatsApp, prensa digital, televisión, entre otros. Este flujo inmediato de contenidos facilita la circulación de noticias falsas o *fake news*, que son difundidas en muchos casos de forma masiva por los propios usuarios.

En cuanto a la credibilidad que otorgan a las noticias sobre la actualidad política que reciben a través de WhatsApp, solo el 3% de los ciudadanos cree totalmente en ellas, mientras que el 97% duda en mayor o menor grado de la credibilidad de las noticias sobre la actualidad política que recibe desde WhatsApp. Sin embargo, no puede validarse la hipótesis número 3, que establecía que los ciudadanos otorgan una credibilidad baja o muy baja a las informaciones que reciben por WhatsApp. Así, en una escala de 1 a 5, en que 1 significa “ninguna credibilidad” y 5 “total credibilidad”, los españoles se sitúan de media en el 2.59 (desviación típica: 1,001), y el número de ciudadanos que otorgan una credibilidad baja o muy baja a las informaciones recibidas por WhatsApp se sitúa por debajo del 50% (son el 44%). No existen diferencias significativas entre edades ni entre géneros por lo que respecta a esta cuestión.

Gráfico 8.
Credibilidad de las noticias sobre la actualidad política recibidas a través de WhatsApp



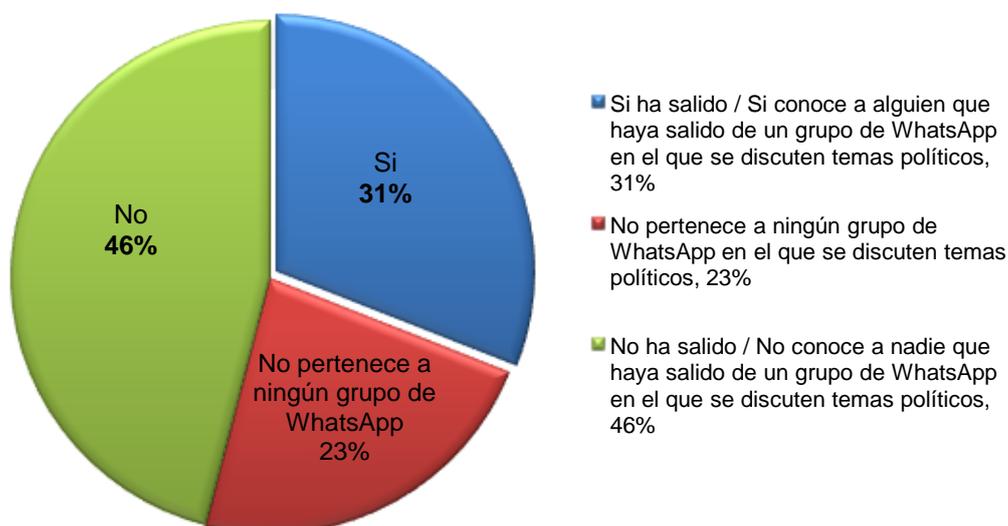
Fuente y Elaboración: Pont-Sorribes, *et al.* (2019)

4.4. WhatsApp, grupos de discusión y política

En el estudio se ha preguntado a los ciudadanos si alguna vez habían estado en algún grupo de WhatsApp del que alguien haya salido por motivos políticos –incluyéndose a sí mismos. Las respuestas se limitaron a tres opciones: Si; No; y No pertenezco a ningún grupo de WhatsApp en el que se discutan temas políticos.

Se observa que el 77% de los ciudadanos forman parte de al menos un grupo de conversación en WhatsApp en el que se habla de política. Por otro lado, se observa que el 23 % de los encuestados señaló que no pertenece a ningún grupo de WhatsApp en el que -de momento- se discutan temas políticos. Al desagregar el 77 % de los casos en los que se habla de política, podemos afirmar que el 31% de los ciudadanos pertenece a un grupo que alguien o ellos mismos han abandonado por motivos políticos, mientras que el 46% restante no ha tenido esta experiencia.

Grafico 9.
Grupos de discusión sobre actualidad política en WhatsApp



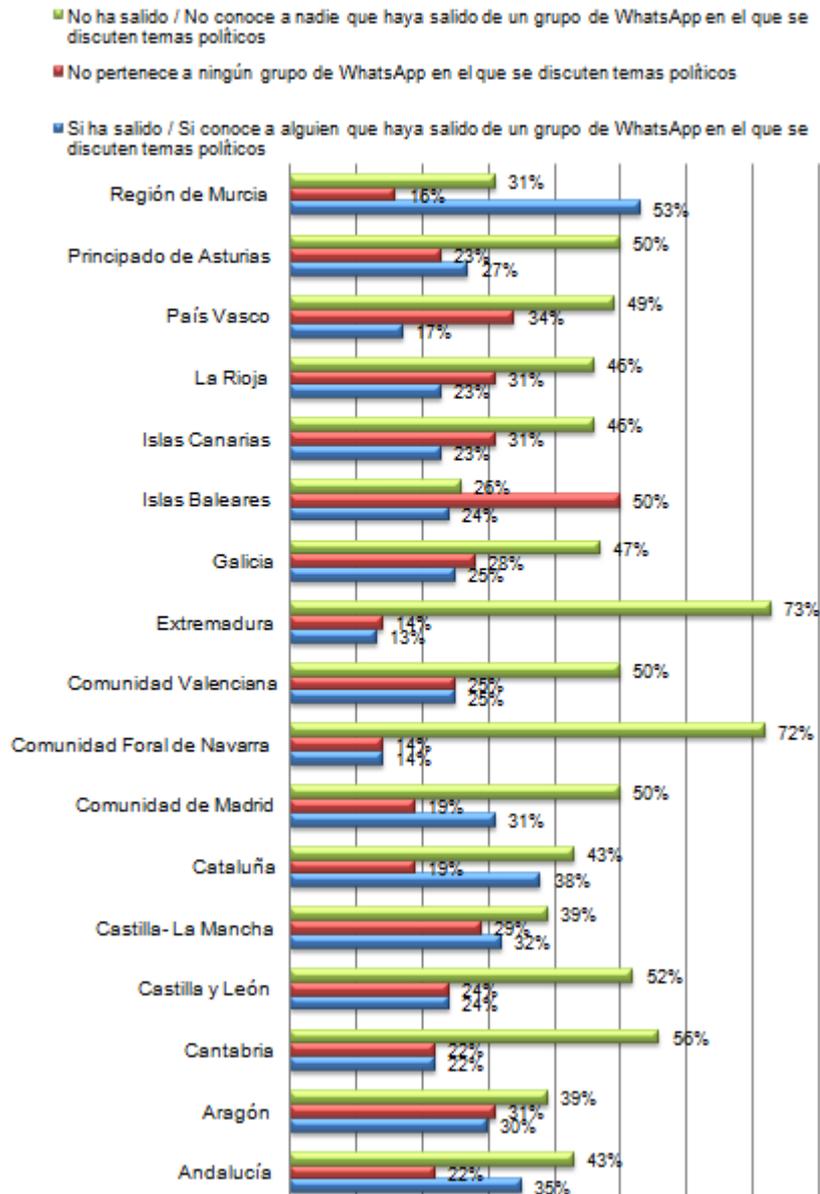
Fuente y Elaboración: Pont-Sorribes, *et al.* (2019)

Por lo que respecta a esta cuestión, existen diferencias estadísticamente significativas entre hombres y mujeres. Específicamente, hay más hombres que pertenecen a un grupo que alguien ha abandonado por motivos políticos (el 35%, frente al 27% de

mujeres), y más mujeres que no pertenecen a ningún grupo de WhatsApp en el que se discutan cuestiones políticas (el 27%, frente al 19% de hombres). De este modo, puede afirmarse que el hecho de que haya menos mujeres con la experiencia de abandono de grupos de WhatsApp por motivos políticos no se debería solo a que se tratase, presumiblemente, de grupos menos polarizados que los de los hombres, sino al hecho de que participan en menor medida que los hombres en esta tipología de grupos de WhatsApp.

Del mismo modo, las respuestas a esta pregunta varían en función del lugar de residencia de los encuestados. Específicamente en Cataluña, se observa que un mayor porcentaje de encuestados (38%) declaran pertenecer a un grupo de WhatsApp que alguien (incluyéndose a sí mismos) ha abandonado por motivos políticos (solo Murcia supera este porcentaje). Además, hay muchos menos catalanes que no pertenezcan a ningún grupo de WhatsApp en el que se discutan asuntos políticos (19%) en comparación con el conjunto de España.

Grafico 10.
Grupos de discusión sobre actualidad política en WhatsApp,
por Comunidad Autónoma



Fuente y Elaboración: Pont-Sorribes, *et al.* (2019)

5. CONCLUSIONES

1. WhatsApp incide en los hábitos informativos de los ciudadanos y, en consecuencia, se ha convertido en una herramienta que puede contribuir a la conformación de climas de opinión

En un contexto de consolidación del llamado “espacio hipermediático”, se confirma la trascendencia de WhatsApp como herramienta de información política. La incidencia de esta plataforma puede afectar a la calidad de la información que los ciudadanos reciben en los sistemas democráticos y, al mismo tiempo, condicionar el diseño de estrategias de comunicación política. La importancia de la plataforma se demuestra a distintos niveles:

- Por un lado, un 63% de los españoles recibe al menos una noticia semanal de actualidad política a través de WhatsApp, y un 24% recibe 5 o más noticias por semana. La recepción de noticias políticas por WhatsApp es mayor entre las personas de más edad.
- Un 77% de los ciudadanos usa WhatsApp para compartir noticias, y un 73% de los españoles afirman que comentan la actualidad política a través de WhatsApp.
- Finalmente, un 77% de las personas encuestadas pertenecen o han pertenecido a grupos de WhatsApp donde se comenta la actualidad política

2. El entorno WhatsApp no escapa al predominio y prevalencia del lenguaje audiovisual en la información política

En este sentido, los ciudadanos se muestran un 8% más predispuestos a compartir una información por WhatsApp si esta tiene formato vídeo o va acompañada de una fotografía.

3. Los ciudadanos españoles otorgan a WhatsApp poca credibilidad en contraste con los medios digitales tradicionales

La credibilidad de la información política es un aspecto fundamental en un contexto de preocupación por los posibles efectos de las llamadas *fake news* en la configuración de la opinión pública. Aunque, tal y como se demostró en la primera parte del estudio ([Análisis de la credibilidad de la información política](#)

[en el entorno digital, 2019](#)), WhatsApp es el canal de información al que menos credibilidad otorgan los ciudadanos en contraste con los medios digitales tradicionales, a las informaciones recibidas por este canal se les sigue otorgando una credibilidad media-baja (de 2.59 en una escala de 1 a 5). Esto no impide, como se ha visto, que los ciudadanos dejen de compartir las informaciones que les llegan por WhatsApp, hecho que puede contribuir a la viralización de noticias falsas.

4. Casi un tercio de los españoles ha abandonado un grupo de WhatsApp por motivaciones políticas

Ante un contexto de fuerte polarización, el estudio constata que un 31% de los españoles pertenece o ha pertenecido a un grupo de WhatsApp que alguien (incluyéndose a ellos mismos) ha abandonado por motivos políticos. Este porcentaje se incrementa un total de 7 puntos, llegando al 38%, en el caso de Cataluña.

5. El volumen de informaciones recibidas a través de WhatsApp es un factor predictor e influye en los hábitos comunicativos de los ciudadanos en esta plataforma

Se concluye que el número de informaciones políticas recibidas se asocia positivamente con la frecuencia con la que se comparten estas informaciones. Además una alta recepción de noticias políticas indica una mayor propensión a comentar la actualidad política.

6. El género resulta un factor importante que incide en las prácticas comunicativas de los ciudadanos en WhatsApp

Las mujeres tienden a recibir menos informaciones políticas a través de WhatsApp que los hombres, y también tienden a comentar menos cuestiones políticas en esta plataforma. Del mismo modo, hay menos mujeres que pertenezcan a grupos de WhatsApp en los que se habla de temas políticos y/o en los que alguien haya abandonado por motivos políticos.

6.- REFERENCIAS

Amundarain, J. S., & Torres, M. B. P. (2018). Aproximación metodológica al impacto de WhatsApp y Telegram en las redacciones. *Hipertext. net: Revista Académica sobre Documentación Digital y Comunicación Interactiva*, (16), 61-67.

Fares, F. (2018). WhatsApp y Periodismo. Análisis del uso de WhatsApp en los medios de información españoles. *Hipertext. net: Revista Académica sobre Documentación Digital y Comunicación Interactiva*, (16), 78-92.

Giraldo Giraldo, C., Ríos Londoño, D. M., & Cardona Cifuentes, F. A. (2018). La gramática al margen de la norma: la escritura en WhatsApp. *Lenguaje*, 46(2), 311-333.

Gutiérrez-Rubí A. (2015). *La política en tiempos de WhatsApp*. Madrid: El País Libros.

Malka, V., Ariel, Y., Avidar, R., & Levy, E. C. (2014). What's up in WhatsApp world? The role of a popular smartphone application in the lives of Israeli users. In *Proceedings of the 16th International Conference of General Online Research*, Cologne University of Applied Sciences, Cologne, Germany (pp. 5-7).

Pacheco, Y. R. Q. (2015). Aplicación del whatsapp en el periodismo digital y ciudadano (application of whatsapp in digital and citizen journalism). *HAMUT'AY*, 2(1), 71-83.

Torres, M. B. P., & Amundarain, J. A. S. (2018). WhatsApp como herramienta de verificación de fake news. El caso de B de Bulo. *Revista Latina de Comunicación Social*, (73), 1384-1397.

Vaquera, M. L. C. (2014). El discurso del WhatsApp: entre el Messenger y el SMS. *Oralia*, 17, 85-114.