



Una verdad difícil de aceptar: información errónea y acción humanitaria

junio 4, 2024, Acción humanitaria / Análisis

🕒 12 mins read



La difusión de información errónea va en aumento, y el sector humanitario no está exento de sus consecuencias. El entorno de la información errónea no solo se perpetúa en un círculo vicioso, sino que aumenta los problemas relativos a la protección de datos, además de alterar la labor de protección y asistencia humanitarias.

En este artículo, Rachel Xu, del Jackson Institute for Global Affairs de la Universidad de Yale, señala algunas de las principales características de un entorno fértil para la difusión de información errónea, las dificultades que estas suponen para la protección de datos y las implicaciones de ese tipo de información para las actividades humanitarias.

ICRC Humanitarian Law & Policy Blog · You can't handle the truth: misinformation and humanitarian action

La información errónea se ha vuelto una omnipresencia indeseable en la vida digital. Si bien la propaganda y las noticias falsas existen desde hace mucho tiempo, *la comunicación digital permitió una proliferación sin precedentes de la información errónea*, situación que no hizo más que exacerbarse con la pandemia de COVID-19. Aunque son muchas las preocupaciones en torno a cómo ese tipo de información afecta el discurso en línea y el bienestar social, se conoce relativamente poco acerca de los daños físicos que puede provocar en el mundo real, especialmente durante crisis sanitarias o humanitarias. Entender cómo puede usarse la información falsa en detrimento de las actividades humanitarias y las poblaciones vulnerables es un primer paso crucial en ese sentido.

El entorno de la información digital favorece la difusión de información errónea

Por lo general, los debates relativos a la información errónea [1] ahondan en los actores maliciosos o en los bots automatizados: en definitiva, la automatización digital permitió que ese tipo de información se difundiera a una escala y a una velocidad jamás vistas. No obstante, pese a que los bots y los actores maliciosos difunden y siembran información errónea, *gran parte del problema está relacionado con el propio ecosistema de la información*, es decir, la red de personas que se configura en función de su modo de compartir la información y reaccionar ante ella. La información falsa aislada es relativamente inofensiva, pero, cuando una persona la absorbe, la interpreta desde sus propios sesgos y prejuicios, y se ve impulsada a actuar a partir de ella, esa información se vuelve dañina. Existen varias características que hacen del actual entorno de la información digital un terreno fértil para la información errónea.

Por empezar, la información falsa se propaga con mayor rapidez que la verdadera. De acuerdo con un estudio a gran escala sobre noticias falsas que realizó el MIT, *la información falsa se esparce, en promedio, seis veces más rápido que la verdadera*. Cabe resaltar que, según se determinó, ese resultado *no* fue obra de bots, que compartían información verdadera y falsa aproximadamente en la misma proporción. En rigor, fueron los seres humanos quienes demostraron mayor propensión a compartir información falsa. El estudio identificó dos aspectos asociados a la información falsa que le dan ventaja respecto de la verdadera: *la novedad* y *el enojo*. Las noticias falsas tienen más probabilidades de ser novedosas (debido a que, en efecto, son falaces), así como enojosas (dado que, a menudo buscan provocar una reacción). A falta de pensamiento crítico o un grado mayor de alfabetización digital por parte de los lectores, la novedad capta su atención, y el *enojo los incita a compartirla*.

Además, en resumidas cuentas, hay demasiada información. Tradicionalmente, la información falsa podía descartarse mediante una verificación a partir de fuentes fiables, comprobando los hechos de manera independiente o apelando al sentido común individual. Sin embargo, en el actual entorno de la información, el volumen de datos resulta abrumador: *el ruido de fondo hace que cualquier historia parezca potencialmente viable o posiblemente sospechosa*. El bombardeo informativo es una *táctica de desinformación habitual que utilizan diversos actores para desestabilizar el discurso público*. Por otra parte, las redes sociales carecen de normas periodísticas o informativas. En ellas, todo el mundo tiene voz y, en teoría, todas esas voces son igualmente válidas. Para abrirse paso entre el caos, es probable que los usuarios caigan en sus propios sesgos y busquen información que, además de ser congruente con su visión del mundo, la reafirme.

La información errónea, como tal, fomenta un círculo vicioso. *El temor y los sesgos se alimentan de los rumores*. Ante el miedo, la *incertidumbre sobre el futuro y la sensación de vulnerabilidad o de impotencia*, las personas son más proclives a tomar por ciertos los rumores. En su búsqueda de atajos para atravesar la sobreabundancia informativa, *confían en sus sesgos* como punto de referencia. Por lo tanto, la nueva información que valida esos sesgos es aceptada más fácilmente respecto de aquella que puede contradecirlos, lo que, a su vez, fomenta que haya más sesgos y temor, así como una mayor propensión a aceptar y difundir información sesgada o falsa en el futuro. El hecho de que los seres humanos tiendan a agruparse en función de ideas afines no hace sino afianzar aún más estas “cámaras de resonancia”.

Este *entorno de temor y sesgos alcanza su punto álgido durante las crisis sanitarias* y se vio especialmente *acentuado durante el brote de COVID-19*, periodo en el cual los rumores, la *estigmatización* y las teorías conspirativas exacerbaban tanto la discriminación como la *violencia contra grupos demográficos específicos*. En el contexto de una crisis sanitaria, asimismo, *suele aumentar el uso de herramientas digitales y basadas en datos* para limitar contagios y asignar recursos. Ante los crecientes niveles de información errónea y sesgos, sumados al aumento de la recopilación y el uso de datos, la protección de estos últimos en tiempos de crisis es de vital importancia.

No obstante, la *protección de datos puede resultar más ardua en un entorno de crisis*. Por ejemplo, en un entorno saturado de información y, por ende, propicio para la información falsa, se hace más difícil distinguir entre el procesamiento de datos seguro y legítimo, por un lado, y la recopilación de datos ilícita o fraudulenta, por el otro. Ese fenómeno despierta especial preocupación en tiempos de crisis, dado que las personas están más dispuestas a sacrificar información, derechos y libertades personales en un intento de garantizar seguridad y protección. Más aún, los datos personales pueden utilizarse a efectos de la *microsegmentación*, que crea entornos en línea personalizados para los titulares de los datos. Esa proliferación de realidades individualizadas afianza las “cámaras de resonancia” sociales, que, a su vez, *son más propensas a aceptar y difundir información errónea*.

Así, las tácticas de desinformación resultan más eficaces

Un entorno propenso a la difusión de información errónea hace que las campañas de desinformación sean más eficaces. Hasta la fecha, los estudios sistemáticos sobre las campañas de desinformación y la proliferación de información errónea en el sector humanitario son escasos, aunque *el número de estudios de casos documentados va en aumento*.

En el entorno de información digital que describimos, las campañas de desinformación pueden ser muy eficaces cuando se las dirige contra las actividades humanitarias. En consonancia con la creciente digitalización de estas últimas, es necesario ampliar las estrategias para que contemplen no solo la ciberseguridad —que se analiza más a fondo en nuestra sección del blog sobre el tema, *Human Costs of Cyber*, sino el entorno de la información en general, así como la facilidad de la información falsa para propagarse y alterar la labor humanitaria.

Las campañas de desinformación pueden estar a cargo de actores estatales, no estatales o privados y llevarse a cabo a través de diversos medios de comunicación: en general, se lanzan por distintas redes y están dirigidas simultáneamente a múltiples audiencias. Estas campañas suelen incidir en las actividades humanitarias de tres maneras.

En primer lugar, pueden contribuir a crear nuevas crisis o a profundizar crisis activas. Los actores maliciosos pueden capitalizar el entorno de la información para facilitar un efecto cinético, como el desplazamiento forzado de poblaciones o la incitación a la violencia contra estas últimas. Esa táctica de desinformación se vale del entorno para crear prejuicios y sesgos con el propósito de fomentar acciones o comportamientos violentos.

En segundo lugar, los actores maliciosos pueden aprovechar el entorno de la información para alterar o socavar las actividades humanitarias mediante campañas de difamación contra las organizaciones humanitarias que empañen su imagen y erosionen, así, la confianza de la población en ellas. Las actividades humanitarias dependen de la confianza de las principales partes interesadas, como las poblaciones vulnerables, los actores estatales y los actores armados no estatales, entre otros. El principio humanitario de neutralidad permite que el personal humanitario trabaje con seguridad en contextos peligrosos y de conflictividad política para prestar ayuda sin temor a recibir ataques. No obstante, sin confianza, no hay acceso seguro. La falta de confianza representa una amenaza para las actividades humanitarias y el personal humanitario.

En tercer lugar, las campañas de desinformación pueden menoscabar la voluntad política. A menudo, esas campañas se dirigen al público en general y pueden influir en las opiniones sobre crisis internacionales muy complicadas [2]. Al desestabilizar la opinión pública en países que están en condiciones de prestar ayuda humanitaria, los actores maliciosos pueden disminuir la presión y la voluntad políticas de apoyar las actividades humanitarias en países que sufren conflictos armados u otras situaciones de violencia.

Cuanto más aprendemos sobre la información errónea, más advertimos que no existen métodos perfectos para contrarrestarla. En la actualidad, ya se debate ampliamente en torno a *la alfabetización mediática y la regulación de las plataformas privadas de medios de comunicación*. Sin embargo, un primer paso decisivo para el sector humanitario es invertir en una investigación más sistemática sobre la información errónea y la desinformación en ese ámbito. Hay suficientes ejemplos que indican que la desinformación incide marcadamente en la actividad humanitaria y que es mucho lo que está en juego. Del mismo modo en que el personal humanitario que trabaja con herramientas digitales primero debe *comprender y definir el alcance de sus ciberoperaciones y así formular estrategias jurídicas, técnicas y operacionales coherentes para el ámbito cibernético*, las organizaciones humanitarias deben, ante todo, ser capaces de comprender mejor las tendencias y tipificar adecuadamente los ataques para poder combatirlos. Asimismo, es crucial realizar una documentación sistemática a efectos de dilucidar los perjuicios para otros actores —como las empresas privadas— y lograr que ellos adopten medidas al respecto.

En una sociedad digital compleja que aspira a reproducir la vida real en el ciberespacio, la comunicación humana continuará evolucionando y, por lo tanto, solo puede esperarse que las soluciones hagan lo propio. La comprensión del problema y el reconocimiento de las vulnerabilidades del *statu quo* a medida que estas aparecen no son más que el primero de muchos pasos tendientes a garantizar un entorno de la información digital más seguro para todos.

[1] La *información errónea* es aquella que resulta falsa e incorrecta y que puede difundirse sin intención de engañar. Suelen difundirla personas que la consideran cierta, y puede originarse a raíz de un malentendido genuino, aunque también puede surgir a partir de una campaña de desinformación deliberada. La *desinformación* es aquella que resulta falsa y que se difunde —generalmente de manera encubierta— con la intención de engañar o ejercer algún tipo de influencia. Puede sembrar y hacer proliferar información errónea en el entorno de la información, más allá de la que ya exista a raíz de malentendidos genuinos.

[2] Watts, Clint. *Messing with the Enemy: Surviving in a Social Media World of Hackers, Terrorists, Russians, and Fake News*. Harper Business, 2018.

Rachel Xu

Rachel Xu cursa una maestría en el Jackson Institute for Global Affairs de la Universidad de Yale y se especializa en gobernanza de datos y desinformación.