

# AÚN NOS QUEDA APLANAR LA CURVA DE LA INFODEMIA Y LA POST VERDAD

## *WE STILL HAVE TO FLATTEN THE CURVE OF THE INFODEMIC AND THE POST TRUTH*

Jesús Salgado  
Universidad Politécnica de Madrid  
jesus.salgado@upm.com

### **RESUMEN:**

Los confinamientos y las restricciones de la pandemia han acelerado la transformación digital en nuestras sociedades. Esta transformación promete múltiples beneficios y muchos de ellos se están materializando, y también trae consigo algunos riesgos que deben prevenirse. Uno de los ámbitos donde se ha visto potenciada la digitalización es el del espacio público de la información, tanto formal como informal. En este espacio, un fenómeno paralelo al de la propagación de la pandemia, la denominada “infodemia”, puede empañar los beneficios de la digitalización. Debemos actuar a varios niveles como sociedad, como organizaciones, comunidades e individuos para detener su propagación y promover una “infosfera” más abierta, plural, racional y humana.

**Palabras clave:** Infodemia, Post verdad, Transformación digital

### **ABSTRACT:**

The lockdowns and restrictions of the pandemic have accelerated the digital transformation in our societies. This transformation promises multiple benefits and many of them are materializing, and it also brings with it some risks that must be prevented. One of the areas where digitization has been enhanced is that of the public information space, both formal and informal. In this space, a parallel phenomenon to that of the spread of the pandemic, the so-called “infodemic”, may cloud the benefits of digitization. We must act at various levels as a society, as organizations, communities and individuals to stop its spread and promote a more open, plural, rational and humane “infosphere”.

**Keywords:** Infodemic, Post truth, Digital transformation



**Jesús Salgado Criado.** Profesor Universidad Politécnica de Madrid, departamento de Ingeniería de Organización, Administración de Empresas y Estadística, miembro activo del Centro de Innovación y Tecnología para el Desarrollo de la UPM (itdUPM), en la Cátedra Iberdrola-UPM para los Objetivos de Desarrollo Sostenible, línea de trabajo sobre ética y revolución digital. Jesús tiene más de 20 años de experiencia en gestión y es fundador de varias iniciativas empresariales.

Las mascarillas de algunos transeúntes y las noticias de confinamiento en China son algunos fragmentos de nuestras vidas cotidianas que nos recuerdan que la pandemia del virus COVID-19 no está zanjada. Muchos tenemos la impresión de vivir normalmente después de la trágica pandemia, pero “nosotros, los de entonces, ya no somos los mismos” (Neruda, 1967).

Hemos cambiado nosotros, y también nuestra realidad. Y una parte creciente de la “realidad” en la que existimos es digital. La pandemia ha acelerado nuestra inmersión en la “infosfera” (Floridi, 2018), un espacio de nuestra vida donde lo físico y tangible de nuestras vidas (biosfera) confluye con lo digital y virtual. ¿Cómo nos está yendo en esta inmersión en la *infosfera*? ¿Sabemos nadar en este medio, o, por el contrario, estamos dando manotadas de ahogado?

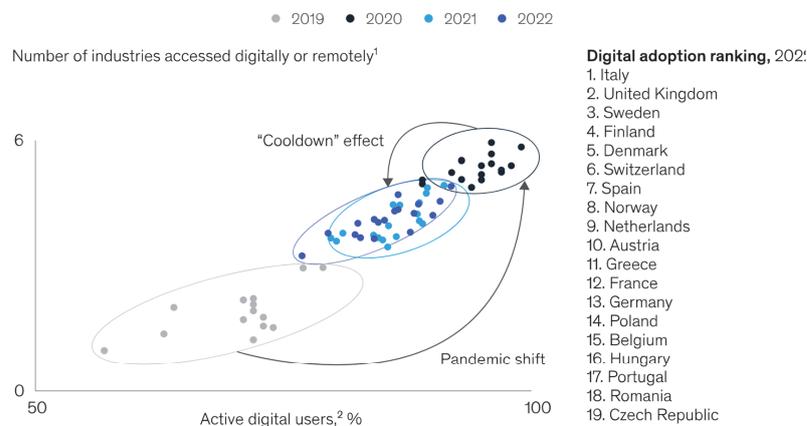
## 1. LA ADOPCIÓN DIGITAL DURANTE Y DESPUÉS DE LA PANDEMIA

En el terreno digital, la pandemia generó necesidad donde antes solo había conveniencia. Muchas de nuestras actividades se realizaban más o menos marginalmente en modo *online*. La pandemia hizo que no hubiera alternativa. La adopción de muchas plataformas creció espectacularmente durante los años 2020 y 2021. La retención de usuarios en estas plataformas no ha sido total, porque muchos hemos recuperado hábitos *offline*. Según la encuesta de sentimiento digital global de McKinsey (Neira Hajro, Klemens Hjartar, Paul Jenkins, and Benjamim Vieira, 2022), la adopción digital ha crecido en todas las industrias, y aunque se detecta un “enfriamiento” en 2021 y 2022, la adopción es muy superior a la que había antes de la pandemia y parece estabilizarse.

### Adopción digital 2019-2022

Post-COVID-19, digital activity cooled, but usage is still high overall.

Digital adoption 3 years into the pandemic



<sup>1</sup>Average number of industries accessed in the past 6 months in a fully digital or digitally assisted way per user surveyed.  
<sup>2</sup>Percentage of users surveyed who have interacted with industries in digital or remote channels in the past 6 months.  
Note: Each dot represents the behavior of a selection of European markets in 2019, 2020, 2021, and 2022; results for 2019 and 2020 adjusted for comparability.  
Source: McKinsey Global Digital Sentiment Insights Survey

Fuente: McKinsey Global Digital Sentiment Insights Survey



No parece algo nuevo, porque la tendencia ya existía, pero la pandemia ha empujado a todas las personas, incluso a las más reacias, a la adopción de herramientas digitales. El factor determinante para la adopción digital masiva ha sido la limitación o imposibilidad de hacer actividades necesarias de forma presencial (trabajo, educación, compras, comunicación con familiares y amigos, las citas médicas, entre otros) y su uso simultáneo, las ha potenciado.

Mientras se investigan cuáles son los impactos en nuestros hábitos colectivos, en nuestra cultura y en nuestra salud, lo que todos hemos advertido es que la pandemia ha cambiado nuestra relación con la tecnología digital. Ya que, como dice (Tiburi, 2016) vivimos en ella y también ella vive en nosotros. Formamos, cada vez más, parte de la realidad digital, de la misma forma que la realidad digital forma parte de nuestra experiencia vital.

Esta constatación de nuestra inmersión en un mundo digital no tiene por qué ser negativa. De hecho, durante la primera ola de la pandemia internet fue un salvavidas esencial para la supervivencia y el bienestar de muchos, y para superar la soledad y la incertidumbre en aislamiento (Mcclain, Vogels, Perrin, Sechopoulos, & Rainie, 2021). Pese a ello, el aumento excesivo del tiempo empleado durante el confinamiento ha tenido consecuencias en la salud física y mental (Pandya & Lodha, 2021). Específicamente en los más jóvenes se ha detectado una disminución en la capacidad de atención (Novak, 2021).

Estos efectos, positivos y negativos, también se han manifestado en nuestra vida laboral. El teletrabajo alcanzó cotas inimaginables en nuestro país en un escenario pre-pandemia, según la encuesta de población activa. No obstante, el porcentaje de asalariados que trabajan en el domicilio particular más de la mitad de los días bajó desde el 15,28% en el segundo trimestre de 2020 a 5,35% en el segundo trimestre de 2022 (Instituto Nacional de Estadística, 2022). En todo caso, esto ha hecho que en algunos sectores de servicios y tecnológicos, el mercado de trabajo sea más global: tanto las empresas como los trabajadores se benefician ahora de un mercado más amplio.

La pandemia, por otro lado, supuso un periodo de reflexión y de reorganización de prioridades para muchas personas, que está detrás del fenómeno de la “la gran dimisión” en varios países y que está produciendo un índice muy alto de rotación en el empleo. Se estima que, globalmente, uno de cada cinco trabajadores cambiará de empleo en 2022 (PWC, 2022). El teletrabajo, total o parcial, apoyado por tecnologías digitales podrían apoyar a las personas y empresas a encontrar nuevas formas más efectivas de organizar el trabajo y conciliarlo con la vida personal.

El teletrabajo ha tenido efectos positivos en todos los sentidos, además de las evidentes ventajas económicas y medioambientales como consecuencia de la menor necesidad de movilidad para la asistencia al trabajo y a reuniones o conferencias. Por ejemplo, nos ha habituado a cerrar el micrófono y esperar nuestro turno para hablar, lo cual ha pausado el ritmo de las conversaciones y seguramente mejorado algo nuestra capacidad de escucha. Quizás se puedan trasladar estos hábitos de buena educación y atención a nuestras conversaciones presenciales. En otras áreas de nuestras vidas, como en la educación o en la salud, la digitalización nos está abriendo puertas a nuevos servicios y facilitando un uso más efectivo de nuestro tiempo (por ejemplo, mayor oferta de formación o consultas y seguimiento médico, en formatos *online*).

Ciertamente, esta pandemia ha obligado a la mayoría de las empresas, organizaciones, individuos y Gobiernos a ser más innovadores para encontrar formas de hacer frente a la crisis sanitaria. Y uno de los aspectos positivos que surgieron de ello es la transformación digital de la sociedad.



## 2. LA TRANSFORMACIÓN DEL ESPACIO INFORMATIVO DIGITAL

Uno de los espacios sociales donde mayor impacto tiene nuestra progresiva transformación digital es el campo informativo. La información es una herramienta indispensable para la vida democrática de nuestras sociedades. Especialmente en situaciones de emergencia como la pandemia de la COVID-19 hemos percibido la información fiable como un servicio público esencial. Incluso tan esencial como la propia asistencia sanitaria.

Durante esta pandemia se hizo popular el término “infodemia” para describir el fenómeno que hemos padecido, simultáneo a la enfermedad viral, en el que estábamos sometidos a una cantidad inaudita de informaciones, datos, imágenes que nos llegaron a saturar. Voces muchas veces contradictorias, incluso las provenientes de fuentes tradicionalmente consideradas fiables como las autoridades sanitarias y la propia comunidad científica. Adicionalmente, las noticias eran extremadamente complejas y, para ser comunicadas e interpretadas adecuadamente, requerían de muchas competencias diversas de profesionales de la medicina (virólogos, epidemiólogos, inmunólogos, etc.) y de otros campos, como psicólogos, economistas, fuerzas del orden, pedagogos. Y para complicar aún más las cosas, esta información que afecta todos los órdenes de la vida y requiere de una visión sistémica, se mezclaba con opiniones, ideología y falsedades -malintencionadas o no-.

Todo ello hizo que, al pasar los meses, una parte de la población huyera directamente de este tipo de información como mecanismo de defensa y se encontraron con la actualidad informativa en sus redes sociales de confianza y en los memes de los programas de mensajería. Y así hasta hoy (Nic Newman, Richard Fletcher, Craig T. Robertson, Kirsten Eddy, Rasmus Kleis Nielsen, 2022).

Sin embargo, siendo la información un servicio público esencial para nuestra democracia, cualquier movimiento de la autoridad en el sentido de mayor control de la misma, incluso con el objetivo bienintencionado de esclarecer las informaciones, se repudia por la ciudadanía como censura. Ello es una vulnerabilidad y a la vez una fortaleza del sistema democrático. Vulnerabilidad porque la democracia se basa en un votante informado e independiente que, según se ve, es fácilmente manipulable en contextos informativos de alta complejidad. Fortaleza porque, como resultado de un diálogo y deliberación entre diversas opiniones informadas, emergen soluciones con mayores posibilidades de satisfacer a un mayor número de ciudadanos y con un mayor respaldo. En definitiva, un sistema de libre expresión es más confiable. Ahora bien, en el futuro, según un informe de EUROPOL, el 90% del contenido en internet será generado sintéticamente por modelos de Inteligencia Artificial (EUROPOL, 2022) y ello nos obliga ahora a repensar si los algoritmos también se deben beneficiar de este sistema de libre expresión o deberíamos limitar de alguna forma su libre difusión.



### 3. DOBLEGAR LA CURVA DE LA INFODEMIA

¿En qué punto estamos de esta “infodemia”? Posiblemente estemos aún en la parte ascendente de la curva. Todos tenemos la experiencia de casos antiguos y recientes en los que el debate se apoya en informaciones, datos, hechos y hasta memes con falsedades y medias verdades que indican que aún no hemos “doblegado” esa curva, y que los casos aparecen con mayor frecuencia.

De una forma análoga al virus de la COVID-19, es altamente probable que no podamos erradicar la existencia de las *fake news* de gran escala en el espacio digital, y que estemos condenados a convivir con esta enfermedad y desarrollar nuestros propios mecanismos de defensa. Para mitigar la expansión de la “infodemia”, contamos con nuestra responsabilidad individual y colectiva. Muchas veces involuntariamente transmitimos el virus de la falsedad sin querer o porque hace gracia (hay memes que son realmente ingeniosos). Sin embargo, debemos ejercer nuestra responsabilidad desvelando y tratando de evitar su propagación para evitar la desinformación.

Otras veces, y debido a los efectos de “filtro de burbuja” potenciados por los modelos de negocio de las plataformas digitales y amplificadas por los modelos de Inteligencia Artificial, recibimos solo informaciones alineadas con nuestras propias opiniones y acabamos por no exponernos a otras perspectivas. Esta dinámica conduce paulatinamente a la radicalización de los grupos que coexisten en las mismas plataformas y a la polarización de la sociedad.

En estos casos, las propias plataformas deben ejercer su responsabilidad haciendo transparentes ante los usuarios este tipo de selección de contenido. Así mismo, las distintas administraciones, animadas por la sociedad civil, deben promover de forma positiva la neutralidad y también de forma coactiva erradicar los abusos que se muestren más peligrosos para la convivencia, la dignidad y los derechos humanos.

Lo que podemos esperar es en todo caso un padecimiento “endémico” de la información falsa y la polarización en nuestro mundo digital. Y tendremos que cuidarnos de la “infodemia” tomando mayor consciencia de que somos seres emocionales y vulnerables a distintos sesgos cognitivos y a la vez, reforzando nuestra capacidad racional mediante un esfuerzo de racionalidad y pensamiento crítico. Es por tanto urgente e importante que en nuestro sistema de educación incluyamos herramientas para la capacidad de escucha, el pensamiento crítico, la autorreflexión y la visión sistémica que nos ayuden a navegar en la agitada mar de la información digital.

Debemos construir entre todas las capacidades digitales que apoyen la mirada curiosa, abierta y crítica en los ciudadanos. Y en el espacio digital, animar entre todos a la conversación respetuosa y el debate entre expertos y con la ciudadanía, teniendo en cuenta que todas estas tecnologías operan sobre personas y espacios que ya están estratificados económica y socialmente. Ello aumenta la importancia -y la dificultad- de operar de manera que estas tecnologías contribuyan a universalizar los derechos humanos y la dignidad (Munn, 2022). Las promesas y los logros de la digitalización para nuestra sociedad pueden verse empañadas por su daño potencial como medio de propagación de desinformación y polarización. Es nuestra tarea común el amortiguar estos riesgos.

La gobernanza digital a distintos niveles (en nuestra sociedad, en nuestras organizaciones, en nuestras comunidades y en nuestra vida cotidiana) es urgente y vital.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- EUROPOL. (2022). Facing reality? doi:10.2813/08370
- Floridi, L. (2018). Soft ethics and the governance of the digital. *Philosophy & Technology*, 31(1), 1-8. doi:10.1007/s13347-018-0303-9
- Instituto Nacional de Estadística. (2022). Encuesta de población activa, condiciones de trabajo. Retrieved from <https://www.ine.es/dynt3/inebase/index.htm?padre=6893&capsel=6833>
- McClain, C., Vogels, E. A., Perrin, A., Sechopoulos, S., & Rainie, L. (2021). The internet and the pandemic
- Munn, L. (2022). The uselessness of AI ethics. *AI and Ethics*, doi:10.1007/s43681-022-00209-w
- Neira Hajro, Klemens Hjartar, Paul Jenkins, and Benjamim Vieira. (2022). Opportunity knocks for europe's digital consumer: Digital trends show big gains and new opportunities
- Neruda, P. (1967). *Veinte poemas de amor y una canción desesperada* (11. primera ed. ed.). Buenos Aires: Editorial Losada.
- Nic Newman with Richard Fletcher, Craig T. Robertson, Kirsten Eddy, and Rasmus Kleis Nielsen. (2022). Digital news report 2022 Reuters Institute. Retrieved from [https://reutersinstitute.politics.ox.ac.uk/sites/default/files/2022-06/Digital\\_News-Report\\_2022.pdf](https://reutersinstitute.politics.ox.ac.uk/sites/default/files/2022-06/Digital_News-Report_2022.pdf)
- Novak, S. (2021, dec 10,). Investigating screen time's impact on the attention span. *Discover*,
- Pandya, A., & Lodha, P. (2021). Social connectedness, excessive screen time during COVID-19 and mental health: A review of current evidence. *Frontiers in Human Dynamics*, 3 doi:10.3389/fhumd.2021.684137
- PWC. (2022). Global workforce hopes and fears survey. Retrieved from <https://www.pwc.com/gx/en/hopes-and-fears/downloads/global-workforce-hopes-and-fears-survey-2022-v2.pdf>
- Tiburi, M. (2016). *Filosofía práctica*. Rio de Janeiro: Editora Record. Retrieved from [https://ebookcentral.proquest.com/lib/\[SITE\\_ID\]/detail.action?docID=6704115](https://ebookcentral.proquest.com/lib/[SITE_ID]/detail.action?docID=6704115)