

**La otra cara de la información: la desinformación y la información imprecisa como retos para la gestión de la información institucional**

The other side of information: misinformation and inaccurate information as challenges to institutional information management

Gloria Ponjuán Dante<sup>1\*</sup> <https://orcid.org/0000-0003-2063-0934>

Déborah Torres Ponjuán<sup>1</sup> <https://orcid.org/0000-0001-5726-7003>

<sup>1</sup>Universidad de La Habana, Facultad de Comunicación, Dpto. Ciencias de la Información. La Habana, Cuba.

\*Autor para la correspondencia: [gdoctorado@infomed.sld.cu](mailto:gdoctorado@infomed.sld.cu)

**RESUMEN**

Este trabajo pretendió abordar un problema muy actual de los sistemas de información relativo a la calidad de la información, principalmente en sus manifestaciones de desinformación y de información imprecisa, así como lo relativo a los vacíos de información. Se realizó una conceptualización de estas manifestaciones a partir de un análisis documental, tomando el criterio de autores contemporáneos de gran relevancia. Se consideraron algunos atributos de estas manifestaciones y el modelo de Karlova-Fisher relativo a su difusión social. Se valoraron las características de estas manifestaciones y el efecto que puede provocar en la toma de decisiones, así como en el manejo de la información en las instituciones. Se concluye con los retos que estas constituyen para la gestión de información institucional, entre los que se incluyen, por su importancia, algunos ajustes en la alfabetización informacional.

**Palabras clave:** Información; desinformación; información imprecisa; calidad de la información; difusión social de la información; gestión de información; alfabetización informacional.

## **ABSTRACT**

The purpose of the study was to address a very current problem faced by information systems which has to do with information quality, mainly as manifested by misinformation and inaccurate information, and information gaps. Conceptualization of these manifestations was based on document analysis, taking into account the opinions of contemporary authors of great relevance. Some attributes of these manifestations were considered, as well as their social diffusion following the Karlova-Fisher model. An evaluation was conducted of the characteristics of the manifestations and their potential effect on decision making and information management at institutions. An analysis was also performed of the challenges posed by these manifestations to institutional information management, including, due to their importance, some adjustments to information literacy.

**Key words:** Information; misinformation; inaccurate information; information quality; social diffusion of information; information management; information literacy.

Recibido: 14/04/2020

Aceptado: 23/05/2020

## **Introducción**

Los últimos 40 años han aportado a las instituciones de cualquier especialidad o sector un conjunto de soluciones orientadas hacia la elevación de su eficacia y eficiencia a partir de la incorporación de enfoques como la gestión de información y la gestión del conocimiento. Aquellas que han apostado al éxito con el empleo de estos, han logrado sobrevivir en medio de los grandes cambios y retos que la economía mundial ha tenido que enfrentar.

Lamentablemente las brechas económicas, sociales y culturales no han permitido a todos dominarlos y aprovechar al máximo sus virtudes. No obstante, siguen siendo temas de interés, sobre los cuales se investiga, y se desarrollan modelos, herramientas y nuevas miradas que intentan presentar nuevos rumbos y demostrar su efectividad.

La gestión de la información y la gestión del conocimiento siguen evolucionando y persiguiendo aspectos que las fortalezcan. No se trata de desconocer sus virtudes y sus aportes a la gestión organizacional contemporánea y al aprovechamiento máximo de las competencias de los que se dedican a determinados aspectos, sino de continuar

introduciendo miradas que permitan que el panorama se amplíe y que pueda pasarse a una etapa superior del empleo y articulación entre estos recursos: “información” y “conocimiento”.

Resulta importante destacar que las últimas dos décadas han mostrado el florecimiento de una cara diferente de la información, que se manifiesta como desinformación y/o información imprecisa, miradas que deben tenerse en cuenta en el empeño de lograr una adecuada gestión de información. Como plantea *Ponjuán*,<sup>(1)</sup> la calidad de la información debe estar en el primer lugar de su alcance para que se asegure el cumplimiento de los objetivos, y su contribución al funcionamiento de las organizaciones y comunidades donde se desarrolle. Este artículo tiene como objetivo abordar un problema muy actual de los sistemas de información relativo a la calidad de la información, principalmente en sus manifestaciones de desinformación y de información imprecisa, así como lo relativo a los vacíos de información.

## Información, información imprecisa y desinformación

La información ha tenido múltiples conceptualizaciones (*Belkin*,<sup>(2)</sup> *Buckland*<sup>(3)</sup> *Frohmann*,<sup>(4)</sup> *Bates*,<sup>(5)</sup> *Hjørland*,<sup>(6)</sup> *Ørom*,<sup>(7)</sup> *Zins*<sup>(8)</sup>). Muchas establecen su relación tanto con los datos como con el conocimiento, así como con los propósitos para los que se crea. Algunas de las nociones más frecuentes, según *Vreeken*,<sup>(9)</sup> se centran en: *la información como cosa* (un objeto mental, un objeto abstracto que se refiere al contenido, o una cosa material que se refiere a la representación del contenido); *información como proceso* (un proceso mental de información/ alteración); *información como construcción social* (base de la información compartida y construida de los sistemas sociales); e *información como probabilidad* (probabilidad de que un mensaje sea enviado).

La información se utiliza, además, para comunicar conocimiento, y es capaz de cambiar en el receptor sus juicios de valor y comportamientos, según la forma en que se percibe. Evidencia su utilidad en la medida en que disminuye la incertidumbre; es dependiente del contexto; es situacional (*Hjørland*,<sup>(6)</sup>) y suele tener un sistema como marco de referencia. Según refiere *Stahl*,<sup>(10)</sup> el concepto “información” es muy relevante para los llamados “sistemas de información”. En estos sistemas, sus entradas y salidas son información y los procesos que ocurren en estos son de valor agregado. Un elemento de principio es que debe ser verdadera. Y es que durante muchos años, nos hemos referido a este recurso sin

considerar ningún sesgo que afecte esta condición, y hemos hecho énfasis en que para comprender la información hay que prestar atención a su función. La información, como dato significativo, necesita tener significado para las personas que acceden a ella. Sin este significado se puede decir que no es información. Por tanto, la información tiene una gran influencia en las personas y conlleva un impacto ético, reconocido durante décadas, y al cual se han referido varios autores (*Mason*,<sup>(11)</sup> *Stichler*,<sup>(12)</sup> *Wiener*<sup>(13)</sup>). *Hrčková*<sup>(14)</sup> define la información como “todo lo que elimina la incertidumbre, a partir de datos significativos sobre el ambiente, su estado y procesos, hasta el contenido del mensaje comunicado o el producto del conocimiento que puede reflejarse en caracteres o proposiciones (*Fox*<sup>(15)</sup>)”. Para *Floridi*<sup>(16,17)</sup> el contenido semántico en general (por ejemplo, datos significativos bien formados) está dividido en dos partes: la parte verdadera (información) y la parte falsa (información imprecisa o inexacta, y desinformación). Aclara que la intencionalidad se vincula con la desinformación, en contraposición con la información imprecisa, la cual no es intencional.

*Froehlich*,<sup>(18)</sup> en un análisis de las posibles manifestaciones de la ignorancia y los modos de información que la facilitan o producen, incluye como información falsa, además de la información imprecisa y la desinformación, la pérdida de información y el autoengaño. Aclara que la información imprecisa se relaciona con la acción de ofrecer información incorrecta o inexacta (errónea), sin intención de engaño, mientras que la desinformación proporciona información errónea de forma deliberada, con la intención de engañar.

Estas categorías y otras relacionadas con el comportamiento ante la información, la pérdida de conocimiento y de competencias asociadas a determinadas prácticas, constituyen preocupaciones cada vez mayores para los profesionales de la información y de otras disciplinas afines.

*Descantes*<sup>(19)</sup> afirmaba que “no hay información si no hay verdad”. La información no verdadera es una corrupción de la información; en consecuencia, es peor que su carencia y constituye la más grave vulneración del derecho a la información. Continúa su consideración expresando que el derecho a la información tiene en esta un objeto que se refiere al problema de la verdad informativa como una confirmación y no una tautología.

En la actualidad, otros autores continúan profundizando en la relación entre información, verdad y posverdad (*Moraes, Almeida y Alves*,<sup>(20)</sup> *Søe*,<sup>(21)</sup> *de Santiago-Freda*<sup>(22)</sup>). Esta relación se aborda desde las Ciencias de la Información, la Filosofía, el Derecho y otras disciplinas, y debe igualmente ser un tema a profundizar.

## **La gestión de información, la información imprecisa y la desinformación**

Uno de los aspectos en los que se hace énfasis en las instituciones es en la necesidad de perfeccionar los mecanismos internos para disponer de una mejor información que respalde un exitoso y fluido comportamiento de los procesos y la toma de decisiones a nivel organizacional, y en prestar atención a la información que nos falta. En tal sentido, las acciones que se conciben desde la gestión de información deben fortalecer los puntos de entrada de información al sistema institucional, a fin de obtener la información que aún no está disponible. Esta información “ausente” tal vez sea más fácil de identificar que otra que ingresa al sistema, pero que es imprecisa o inexacta. Y es que en ocasiones, al intentar llenar un vacío de información, se acude a fuentes poco confiables y se corre el riesgo de que ingrese al sistema organizacional o se emplee información de esta clase.

La información imprecisa puede ser el resultado de muchas situaciones que van desde el propio mensaje informativo, hasta la receptividad del que la recibe. Lo fundamental radica en la disposición abierta del individuo a escuchar y asimilar con atención cualquier mensaje que pueda recibir, sea oral u escrito. Radica en que no siempre la información es sustitutiva; o sea, que en ausencia de una en particular, puede existir otra que satisfaga un interés particular. Asimismo, para un conocedor del tema, una información imprecisa deja cierto margen de duda. El criterio de expertos es vital, por lo que los sistemas de información deben crear mecanismos que filtren estas informaciones para evitar que ingresen al sistema aquellas que no satisfagan los indicadores de calidad (integridad, actualidad, precisión, accesibilidad, coherencia, objetividad, transparencia, relevancia) que se dicten por parte de la institución. Es esta una de las funciones básicas del gestor de información.

La desinformación, por su parte, puede ser el resultado de una interpretación inadecuada de un mensaje, o la presencia de un mensaje cuyo contenido ha sido intencionalmente emitido con el objetivo de crear una opinión particular que no se ajusta a la verdad. Esta intencionalidad puede impactar en la comunicación institucional y afectar la reputación de la organización y el compromiso y motivación de su personal.

En tal sentido, los sistemas de información y comunicación pueden ser asumidos como sistemas de trabajo, con determinados procesos y actividades concebidos para identificar y aprender sobre posibles áreas y prácticas problemáticas, y detectar la presencia de mensajes que, con intencionalidad o no, contribuyan a la distorsión de los mensajes y al manejo de la información falsa.

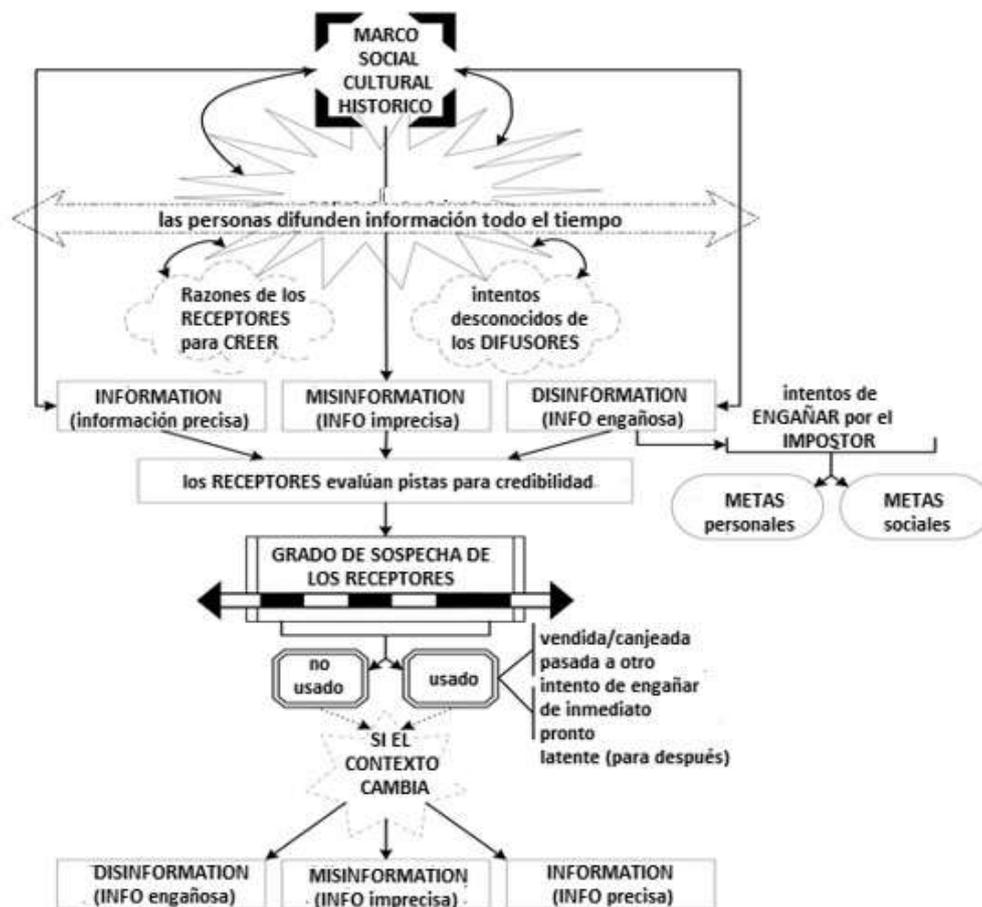
*Bushman*<sup>(23)</sup> se refiere al mensaje transmitido en ocasión del Día Mundial de la Comunicación por el *Papa Francisco* donde expresó: “En general, se refiere a la difusión de desinformación [...] tiene que ver con la distribución de desinformación [...] tiene que ver con información falsa, que se basa en datos inexistentes o distorsionados que [...] pretenden decepcionar y manipular al lector y que persiguen obtener objetivos específicos, influir en decisiones políticas y servir a los intereses económicos [...] apelan a estereotipos y prejuicios sociales comunes y explotan emociones como ansiedad, rabia y frustración [...] las historias inciertas pueden extenderse tan rápidamente que incluso presentando mensajes de autoridades que las desmienten, no se puede contener el daño que provocan”. Este tema ha proliferado en las últimas décadas principalmente por su presencia en muchos mensajes que fluyen por las redes sociales, conocidos como “*fake news*” o noticias falsas. Entre otras cosas, es consecuencia de la ausencia de filtros en estos medios sociales, aunque no es exclusivo de estos canales, pues otros espacios que cuentan con filtros a cargo de editores, redactores y otros también difunden noticias falsas atendiendo a otros intereses, principalmente de carácter político. Estos temas han sido tratados por diferentes autores, como refieren *Arsenault* y *Castells*,<sup>(24)</sup> quienes analizan como caso de estudio la producción de información imprecisa en Estados Unidos. Otro caso puede igualmente verse en *Carter*,<sup>(25)</sup> quien aborda la manipulación de la información en el periodo de la dictadura de Pinochet en Chile. Los estudios tienden a hacer énfasis en la presencia de tales enfoques en las redes sociales, e identifican el fenómeno como algo contagioso, o sea, información que se repite de una a otra fuente, sin una valoración crítica acerca de la calidad de esta (*Hernon*,<sup>(26)</sup> *Chen* y *Sin*,<sup>(27)</sup> *Nguyen*, *Yan* y *Thai*,<sup>(28)</sup> *Stahl*<sup>(10)</sup>). De acuerdo con los elementos mencionados anteriormente, la siguiente tabla de *Karlova* y *Fisher*<sup>(29)</sup> sintetiza algunos atributos de la información, la desinformación y la información imprecisa.

**Tabla -** Atributos de la información, la desinformación y la información imprecisa

Atributo	Información	Desinformación	Información imprecisa
Veracidad	Sí	Sí/No	Sí/No
Completitud	Sí/No	Sí/No	Sí/No
Actualidad	Sí	Sí/No	Sí/No
Informativo	Sí	Sí	Sí
Decepcionante	No	No	Sí

Tomada de: *Karlova* y *Fisher* (2013).

Las autoras expresan que, aunque la desinformación puede compartir propiedades con la información y con la información imprecisa, la desinformación es por naturaleza decepcionante, pues las intenciones que la guían son desconocidas y pueden tener su origen en una motivación social, en valores culturales y personales. También pueden tener determinados propósitos de carácter institucional, político, o personal. En general, *Karlova* y *Fisher* expresan que, aunque la información imprecisa pueda ser falsa y la desinformación verdadera, ambas constituyen subcategorías de la información. Las autoras representan, además, en un modelo la difusión social de la información, la desinformación y la información imprecisa (Fig.) como productos de procesos sociales.



Tomado de: *Karlova y Fisher* (2013).

**Fig. -** Modelo de difusión social de la información, la desinformación y la información imprecisa.

En este modelo se muestra cómo coexisten estas manifestaciones de la información y se reflejan algunas condicionantes que pueden ocurrir en el contexto particular. La difusión puede ser rápida o llevar más tiempo según su relevancia o valor, entre otros elementos. En el caso particular de la desinformación, no siempre conlleva una intencionalidad antagónica; puede ser benévola y socialmente aceptable, al constituir una declaración de creencia como expresión de una identidad, una relación con una comunidad, o de presiones sociales percibidas. En los receptores puede provocar juicios de credibilidad que, a su vez, son compartidos, influenciados por factores sociales, históricos y culturales.

### **Nuevos retos para la gestión de la información institucional**

La gestión de la información tiene como su primer objetivo elevar los beneficios que se derivan del uso de la información. Evidentemente implica garantizar la calidad en la información, y la ausencia de información imprecisa y falsa.

Las organizaciones deben protegerse para que no haya espacio ni cabida para una información falsa o imprecisa. Esto obliga a diseñar mecanismos que permitan filtrar y evaluar la calidad de la información que ingresa a estas organizaciones, y se crea, registra y/o difunde para las distintas iniciativas que organizacionalmente se desarrollan. En tal sentido, se necesita concebir una gobernanza adecuada y transparente que entienda la interdependencia entre los diferentes elementos informacionales, en relación con su calidad y valor; vele por el uso de una diversidad de las fuentes en la interpretación de la información; gestione las responsabilidades, riesgos y planes de contingencia asociados; considere incentivos, participación y compromisos de las partes interesadas; las posibles fuentes de desinformación y motivaciones relacionadas de acuerdo con determinadas interacciones sociales a través de las redes sociales y profesionales; cómo evolucionan en el tiempo de acuerdo con los cambios del contexto; y en qué medida estas manifestaciones pueden potenciar la ignorancia organizacional, factor que también debe ser estudiado por la gestión del conocimiento.

Para el desarrollo de competencias, la alfabetización informacional es uno de los bastiones de la institución (*Cortés-Vera*<sup>(30)</sup>), con la calidad de la información y el análisis de los comportamientos como temas transversales en cada paso del proceso. En tal sentido, la perspectiva no debe estar centrada solo en preparar al usuario individual en identificar,

localizar, evaluar y usar la información de manera efectiva para la resolución de problemas. Se debe asumir también la perspectiva grupal o comunitaria y sus dinámicas reticulares de difusión e intercambio, para aprender a reconocer formas de desinformación e información imprecisa. Asimismo, puede ser una oportunidad para la retroalimentación acerca de prácticas y comportamientos institucionales, y fuente de datos e información para posibles investigaciones.

Los decisores, por su parte, deben tener la certeza de que la información que manejan es veraz, pues una información engañosa o imprecisa debilita la credibilidad del sistema organizacional, y siembra inseguridad en todos sus actores. Los sistemas de gestión de información deben ser, entonces, muy rigurosos en la valoración de la veracidad y la autenticidad de la información, y en la resolución de los conflictos que se puedan presentar. Solo así se podrán tomar decisiones y acciones adecuadas en el tiempo preciso y garantizar la credibilidad y reputación de la organización.

## **Conclusiones**

Si bien no todas las organizaciones han incorporado en su quehacer los enfoques de la gestión de información, sigue siendo incuestionable la necesidad de perfeccionar los mecanismos que permitan disponer de información veraz, oportuna y confiable que tributen a la elevación de la actuación institucional. Los últimos años, y no solo por la existencia de las redes sociales, han mostrado la presencia y la circulación crecientes de información imprecisa y de desinformación. El conocimiento de sus características le permitiría a cada organización, en función de su contexto y alcance, elevar las medidas que permitan filtrar la información que reciben, elaboran y diseminan.

El desarrollo de competencias en sus integrantes, sus usuarios y en la sociedad en general es y será de vital importancia para el logro de estos objetivos, pues también la desinformación y la información imprecisa van mutando y mostrando nuevas facetas que debemos ser capaces de gestionar.

## Referencias bibliográficas

1. Ponjuán G. Gestión de Información: precisiones conceptuales a partir de sus orígenes. *Inform Inform.* 2008;13(Supl.):26-38.
2. Belkin NJ, Robertson SE. Information science and the phenomenon of information. *J Am Soc Inf Sci.* 1976;27(4):197-204.
3. Buckland MK. Information as thing. *J Am Soc Inf Sci.* 1991;42(5):351-60.
4. Frohmann B. Deflating information. From science studies to documentation. Toronto: University of Toronto Press; 2004.
5. Bates MJ. Fundamental forms of information. *J Am Soc Inf Sci.* 2006;57(8):1033-45.
6. Hjørland B. Information: Objective or subjective/situational? *J Am Soc Inf Sci Tech.* 2006;58(10):1448-56.
7. Ørom A. The concept of information *versus* the concept of document. Frankfurt: Peter Lang. Document (re) turn. Contributions from a research field in transition; 2007. pp. 53-72.
8. Zins C. Conceptual approaches for defining data, information and knowledge. *J Am Soc Inf Sci.* 2007;58(4):479-93.
9. Vreeken A. Notions of information: A review of literature. Working Papers on Information Systems. Netherlands: University of Amsterdam; 2002;2(7):13.
10. Stahl BC. On the difference or equality of information, misinformation and disinformation: a critical research perspective. *Inform Sci J.* 2006;9:83-96.
11. Mason RO. Four ethical issues of the information age. *MIS Quart.* 1986;10:5-12.
12. Stichler RN. Ethics in the information market. En: Stichler RN, Hauptman R (eds.). *Ethics, information and technology: Readings.* North Carolina: MacFarland & Company; 1998:169-83.
13. Wiener N. The human use of human beings - Cybernetics and society. Garden City, New York: Doubleday Anchor Books; 1954.
14. Hrčková A, Srba I, Móro R, Blaho R, Šimko J, Návrát P, Bieliková M. Unravelling the basic concepts and intents of misbehavior in post-truth society. *Bibliot An Invest.* 2019;15(3):421-8.
15. Fox CJ. Information and misinformation: an investigation of the notions of information, misinformation, informing and misinforming. Westport: Greenwood Press; 1983.

16. Floridi L. Is semantic information meaningful data? *Philos Phenomel Res.* 2005;70(2):351-70.
17. Floridi L. Semantic conceptions of information. En: Zalta EN (ed.). *Stanford encyclopedia of philosophy*. Stanford, CA: Stanford University; 2005 [acceso: 30/05/2020]. Disponible en: <http://plato.stanford.edu/archives/spr2013/entries/information-semantic/>
18. Froehlich TJ. A Not-So-Brief Account of Current Information Ethics: The ethics of ignorance, missing information, misinformation, disinformation and other forms of deception or incompetence. *BiD: textos universitarios de Bibliotec Document.* 2017 [acceso: 30/05/2020];39. Disponible en: <http://bid.ub.edu/en/39/froehlich.htm>
19. Descantes JM. *La verdad en la información*. Valladolid: Servicio de Publicaciones, Diputación Provincial; 1976. p. 187.
20. Moraes SCB, Almeida CC, Alves MRL. Informação, Verdade e pósverdade: uma crítica pragmaticista na ciência da informação. *Encontros Bibli: Rev Eletr Bibliotecon Ciê Inform.* 2020;25:01-22.
21. Sjøe SO. A Floridian dilemma: Semantic information and truth. *Inform Res.* 2019 [acceso: 30/05/2020];24(2):827. Disponible en: <http://InformationR.net/ir/24-2/paper827.html>
22. De Santiago-Freda M. *La verdad y la falsedad de la información. Una propuesta desde la filosofía iusinformática*. Tesis para optar por el Grado de Doctor. Universidad Complutense de Madrid; 2015:352.
23. Bushman J. Good news, bad news and fake news. Going beyond political literacy to democracy and libraries. *J Doc.* 2019;75(1):213-28.
24. Arsenault A, Castells M. Conquering the minds, conquering Iraq: The social production of misinformation in the United States – a case study. *Inform, Comm Soc.* 2006;9(3):284-307.
25. Carter D. Weapons of disinformation. *Index on censorship.* 2014;43(1):41-4.
26. Hernon P. Disinformation and misinformation through the Internet: Findings of an exploratory study. *Govern Inform Quart.* 1995;12(2):133-9.
27. Chen X, Sin SCJ. Misinformation? What of it?' Motivations and individual differences in misinformation sharing on social media. Montreal, Canada: *Proceed Am Soc Inform Sci Technol.* 2013;50(1):1-4.
28. Nguyen NP, Yan G, Thai MT. Analysis of misinformation containment in online social networks. *Comp Netw.* 2013;57:2133-46.

29. Karlova NA, Fisher KE. A social diffusion model of misinformation and disinformation for understanding human information behavior. *Inform Res.* 2013 [acceso: 30/05/2020];18(1):573. Disponible en: <http://InformationR.net/ir/18-1/paper573.html>
30. Cortés-Vera J. La alfabetización informacional, bastión en tiempos de la posverdad. *Bibliot An Invest.* 2019;15(3):412-20.

### **Conflicto de intereses**

Las autoras declaran que no existe conflicto de intereses.