

Los jóvenes y la privacidad en la era de la inteligencia artificial

19/11/2023



Cisco publicó en estos días un informe titulado «Generación Privacidad: Jóvenes consumidores marcando el camino,» donde se revelan los hallazgos principales derivados de una encuesta sobre privacidad realizada en 2023. Lo que muestra este trabajo es el surgimiento de una tendencia hacia la adopción de medidas para salvaguardar la privacidad, especialmente entre los jóvenes. En su mayoría, se observa una preferencia global por leyes de privacidad que sean más estrictas y para eso se deposita la confianza en los gobiernos para liderar la protección de la privacidad.

No obstante, existe una creciente inquietud entre los consumidores sobre el uso de su información personal en relación con la inteligencia artificial. Para Cisco, el único antídoto contra esta desconfianza es que las organizaciones se ganen la confianza de los usuarios y clientes y realicen, de

forma clara y abierta, un abordaje de las preocupaciones en torno a la privacidad en la implementación de la inteligencia artificial. Aunque la mayor amenaza que perciben los usuarios proviene específicamente de la IA generativa, aproximadamente la mitad de los encuestados admitió no estar tomando medidas activas para mitigar dichos riesgos. Este hecho aparentemente contradictorio muestra la necesidad continua de concientización y acción en este ámbito.

Pero esta misma actitud no cruza transversalmente todas las edades de la misma manera. Los resultados del trabajo de Cisco también muestran que los jóvenes consumidores están adoptando medidas proactivas para salvaguardar su privacidad. Una de las tendencias destacadas es la propensión de estos consumidores a cambiar de empresas o proveedores si no se les brinda transparencia sobre el uso de datos personales o la toma de decisiones basadas en datos. Esto ha llevado a un aumento en el ejercicio de sus Derechos de Acceso del Sujeto de Datos (DSAR por sus siglas en inglés) por parte de los jóvenes, mostrando un interés activo en indagar sobre sus datos y solicitar cambios o remociones.

Los resultados de la encuesta muestran que los jóvenes tienen una mayor conciencia de las leyes de privacidad que regulan el manejo de su información personal. De hecho, estos nuevos consumidores son más propensos a tomar acciones contra políticas de datos o prácticas de intercambio de datos que consideran infringen su privacidad. Este grupo está compuesto por individuos que valoran la privacidad, están dispuestos a tomar medidas para protegerla y ya han cambiado de empresas o proveedores debido a políticas o prácticas de datos.

¿Cómo pueden abordar las empresas estas inquietudes de los consumidores más jóvenes? En primer lugar, Cisco destaca la importancia de adoptar medidas para el uso responsable de datos, especialmente en el contexto de la IA. Esto implica establecer y mantener la confianza del consumidor mediante la implementación de un marco de gobernanza que respete la

privacidad, garantice la transparencia en el uso de datos personales en la IA y promueva la equidad y la responsabilidad.

La segunda recomendación clave es tomar las riendas y entender la necesidad de educar a los individuos sobre la privacidad y sus derechos. Para esto es imprescindible que las empresas informen a los consumidores acerca de las leyes de privacidad y sus derechos correspondientes. Sólo mediante la creación de conciencia y la publicación de información detallada sobre los derechos de privacidad, las empresas pueden contribuir significativamente a mejorar la privacidad y la confianza del consumidor.

Cualquier empresa argentina que cuente con una porción importante de usuarios o consumidores jóvenes debería detenerse a evaluar estas cuestiones, que Cisco aborda de modo mucho más extenso en su reporte de lo que nosotros hacemos en esta nota. Este trabajo ofrece el marco ideal para que estas empresas encaren las preocupaciones de privacidad de los jóvenes consumidores, puedan actuar con responsabilidad y evaluar cuidadosamente sus prácticas en el manejo de datos.