



Universidad
Politécnica
de Cartagena



U P C T

FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA
E M P R E S A

Rutinas defensivas frente a la desinformación en tiempos de pandemia

Martina Bozzo

Directores:

Aurora Martínez Martínez

Juan Gabriel Cegarra Navarro

Master MBA

Año académico 2019-2020

Índice.

Resumen.....	5
1. Introducción.....	6
2. Desinformación y conocimiento oculto como estrategia de gestión.....	8
2.1 Desinformación.....	8
2.2 Estrategias de desinformación.....	14
2.3 Contraconocimiento y conocimiento oculto.....	17
3. Rutinas defensivas: Concepto, ventajas e inconvenientes.....	20
3.1 Rutina: definición.....	20
3.2 Mecanismos defensivos.....	21
3.3 Rutinas defensivas y organizaciones.....	23
4. Rutinas defensivas frente a la desinformación y conocimiento oculto.....	25
5. Análisis descriptivo de resultados. Uso de estadísticas oficiales.....	27
5.1 Introducción.....	27
5.2 Metodología.....	27
5.3 Resultados.....	30
5.4 Discusión.....	31
5.4.1 <i>Fake news</i> en Italia.....	31
5.4.2 <i>Fake news</i> y gobierno.....	34
5.4.3 Contraconocimiento y rutinas.....	36
5.4.4 Escenarios futuros.....	39
6. Conclusiones.....	44
Bibliografía.....	46
Anexos.....	51

Índice de tablas.

Tabla 1: Variables introducidas/eliminadas (b)	30
Tabla 2: Resumen del modelo	30
Tabla 3: ANOVA (b)	30
Tabla 4: Coeficientes (a)	31

Índice de figuras.

Figura 1: Efectos ocultación del conocimiento	20
Figura 2: Mecanismos defensivos	25
Figura 3: Descripción de la muestra por frecuencia de edad	28
Figura 4: <i>Fake news</i> COVID-19 en Italia desde febrero hasta junio 2020	32

Resumen.

Con el presente trabajo se pretende hallar una relación entre conocimiento oculto y rutinas defensivas en el contexto actual de la pandemia generada por el virus SARS-CoV-2. Concretamente, el objetivo principal del trabajo es verificar la hipótesis según la cual la sensación de que el gobierno les oculte información sobre el COVID-19 incentiva los ciudadanos italianos a defenderse siguiendo sus propias rutinas. Tras haber realizado una encuesta y recogido 109 respuestas, para probar la relación entre ocultación del conocimiento y rutinas defensivas se ha efectuado un análisis de regresión lineal. Los resultados finales indican que el modelo explica el 13 por ciento de la variable dependiente. Se acepta entonces que la sensación de que el gobierno oculte información sobre el COVID-19 incita a los ciudadanos a defenderse siguiendo sus propias rutinas. Esta tendencia es mayor entre las mujeres y más acusada entre los mayores.

Palabras clave: ocultar conocimiento, rutinas defensivas, gobierno, Italia, COVID-19.

Abstract.

The present work aims to find a relationship between hidden knowledge and defensive routines in the current context of the pandemic generated by the SARS-CoV-2 virus. Specifically, the main objective is to verify the hypothesis according to which the feeling that the government is hiding information from them about COVID-19 encourages Italian citizens to defend themselves by following their own routines. After having carried out a survey and collected 109 responses, a linear regression analysis was carried out to test the relationship between concealment of knowledge and defensive routines. The final results indicate that the model explains 13 percent of the dependent variable. It is then accepted that the feeling that the government is hiding information about COVID-19 encourages citizens to defend themselves by following their own routines. This trend is greater among women and more pronounced among the elderly people.

Keywords: hiding knowledge, defensive routines, government, Italy, COVID-19.

1. Introducción.

El presente trabajo nace con el propósito de profundizar la relación existente entre conocimiento oculto y rutinas defensivas. Específicamente, el objetivo es verificar si la percepción de ocultación de conocimiento por parte del gobierno italiano ha incentivado los ciudadanos italianos a adoptar un comportamiento defensivo, en el contexto actual de la pandemia generada por el virus SARS-CoV-2.

El trabajo consta de dos partes principales: en la primera se establece un marco teórico de referencia, mientras que en la segunda se realiza un análisis empírico.

El marco teórico, a su vez, se compone de tres partes. En la primera se revisa la bibliografía sobre desinformación, contraconocimiento y posverdad (o postverdad), haciendo hincapié en el relieve que estos fenómenos asumen la sociedad actual; en esta misma parte, se ilustran algunas de las estrategias de desinformación más comunes: entre ellas, la ocultación del conocimiento asume particular importancia para este trabajo. En la segunda parte, se desarrolla el concepto de rutinas defensivas, con el fin de que se aprecie la compatibilidad de este concepto con los de cambio, creatividad e innovación. Finalmente, en la tercera parte, se ilustra la bibliografía relativa a la influencia del contraconocimiento sobre las estructuras mentales y de conocimiento de las personas dentro de una organización.

En la segunda parte del trabajo se formula la hipótesis, según la cual, la sensación que el gobierno italiano haya ocultado información acerca de la pandemia habría llevado a los ciudadanos a defenderse siguiendo con sus antiguas rutinas. Para corroborar la hipótesis, se ha realizado y difundido una encuesta, a la cual respondieron 109 ciudadanos italianos. Con los resultados obtenidos, se ha efectuado un análisis de regresión lineal, con el fin de construir un modelo que pudiese explicar la variable dependiente, las rutinas defensivas.

Los resultados del análisis muestran que el modelo explica el 13 por ciento de la variable dependiente y las tres variables independientes son significativas. Consiguientemente, se acepta la hipótesis que el conocimiento oculto ha incentivado a los ciudadanos italianos a seguir con sus rutinas. Esta tendencia resulta ser más fuerte entre las mujeres y entre las personas mayores.

Se considera que la falta o la escasez de información procedente de fuentes oficiales ha

llevado a los ciudadanos a dirigirse hacia fuentes no oficiales y, consiguientemente, a la proliferación de rumores y “bulos” acerca de la pandemia. Se cree probable que la falta de un contexto adecuado, que permita el reconocimiento del contraconocimiento y su corrección, influya sobre los resultados obtenidos. Se cree, además, que la falta de dicho contexto procede de la gran cantidad de conocimiento engañoso acerca del tema en cuestión, de la ausencia de medios para identificarlo y reducirlo y de las dudas relativas a quién le compete actuar para corregir la situación.

Se considera esencial, entonces, la creación de un contexto adecuado para que se logre controlar la desinformación. Para ello, es crucial indagar sobre las posibilidades que existen de limitar la desinformación sin que ello implique ir en contra de la libertad de expresión, pero, siendo conscientes de que la libertad de expresión no afecte al sistema informativo. Asimismo, es importante entender a quién le compete velar por el interés general de una información fiable y de calidad o, en otras palabras, a quién le corresponde la tarea de crear el contexto que facilite el reconocimiento y corrección del contraconocimiento, lo que podría llevar a los ciudadanos a cuestionar sus antiguas rutinas.

2. Desinformación y conocimiento oculto como estrategia de gestión.

2.1 Desinformación.

El término *fake news* fue considerado por el Collins Dictionary la palabra del año del 2017 y la definición que el diccionario da de este término es “información falsa, a menudo sensacional, difundida bajo el disfraz de noticia” (Rodríguez-Ferrándiz, 2019). Por otra parte, el Cambridge Dictionary y el Oxford Institute for the Study of Computational Propaganda definen este término respectivamente como “historias falsas que parecen ser noticias, difundidas en internet o usando otros medios, generalmente creadas para influir en puntos de vista políticos o como una broma” (Rodríguez-Ferrándiz, 2019) e “información engañosa o incorrecta, que pretende ser una noticia real sobre política, economía o cultura” (Rodríguez-Ferrándiz, 2019). Mientras la primera y la tercera definición son más vagas y atemporales, la que ha sido propuesta por el Cambridge Dictionary resulta ser más ligada al contexto actual.

Según Romero Rodríguez (2014), el término se suele usar en el lenguaje cotidiano con el fin de referirse a diferentes tipos de alteraciones de la información: entre ellos, destacan la mis-información, la mala-información y la des-información.

Se entiende con mis-información, un contenido informativo no verdadero o no totalmente fiel a la realidad, difundido por internet y que es susceptible de ser asumido como verdadero. Se habla, por otro lado, de mala-información para referirse a un contenido informativo, basado sí en hechos reales, pero manipulado y presentado de la forma más conveniente, con el fin de suportar o desacreditar una tesis. El primer término hace hincapié en un aspecto objetivo, la falsedad de los contenidos, mientras que la segunda definición se concentra en aspectos subjetivos, cuales son el intento doloso y el interés económico o político.

El término desinformación es más complejo y engloba un amplio abanico de matices de significado, que varían según la perspectiva disciplinar desde la cual se analiza y van desde la no correspondencia entre algo que se comunica y la realidad actual, hasta la manipulación de las masas y de la opinión pública. En otras palabras, en este término convergen tanto un aspecto objetivo, como uno subjetivo. María Fraguas de Pablo, en su

ensayo “Teoría de la desinformación”, citado por Valdivieso (2019), explica que la diferencia entre desinformación y otros conceptos a ella afines está en la intencionalidad de la conducta desinformativa: en todos los otros casos no se podría hablar de desinformación, sino de negligencia, irresponsabilidad o, simplemente, error. Además, entre las características de la desinformación destaca que se ofrezca como información útil, y no como, por ejemplo, la propaganda, que suele ser impuesta.

La palabra desinformación es relativamente nueva y su primera aparición se registró en 1949, en la primera edición del diccionario de la Lengua rusa: con “*dezinformatsia*” (дезинформация) se indicaba la “acción de inducir a confusión a la opinión pública mediante el uso de informaciones falsas” (Romero Rodríguez, 2014). Sin embargo, pese a la inexistencia de un término concreto, las estratagemas y las técnicas de manipulación y engaño a las que se refiere esta palabra, han sido puestas en práctica desde hace mucho tiempo a lo largo de la historia y esto consta en muchas obras literarias. En el VI y IV a.C., Suz Tzu, en “El arte de la guerra” ya hablaba de manipulación, afirmando que los estratagemas militares, antes que dirigirse al ejercito adversario, deberían estar pensados para que las tropas le sigan al comandante, sin preguntarse adónde van (Romero Rodríguez, 2014) y, en el siglo IV a.C., Platón definía “mentiras buenas” a todas esas falsedades que provenían de los gobernantes y que estaban justificadas por la intención de garantizar la paz y la armonía entre los súbditos (Romero Rodríguez, 2014). Siglos después, en la Florencia de los Medici, Niccoló Macchiavelli, en su obra inspirada en Cesare Borgia, “El Príncipe” (año 1532), sostenía que lo que guía a un príncipe en sus acciones políticas más importantes es únicamente el fin y que, para lograrlo, cualquier medio será aceptado; añade también que la simpleza de los súbditos y su ignorancia facilitan el engaño y la manipulación (Romero Rodríguez, 2014). En el siglo diecinueve Lenin, afirmaba que todos los militantes del partido comunista tenían que estar preparados para utilizar cualquier estrategia ilegal fuese necesaria para ocultar la verdad (Romero Rodríguez, 2014) y, en la Alemania de la post guerra, se fundó el Departamento D del primer directorio de la KGB, que tenía como único objetivo desinformar los enemigos rusos. Cabe destacar que sólo en un segundo momento, en el Petit Larousse de 1982, se vincularon al concepto de desinformación los de “censura”, “silencio” y “omisión” (Romero Rodríguez, 2014).

Tras lo expuesto hasta aquí, cabe preguntarse entonces por qué se afirma que es la de ahora la era de la desinformación y que ha cambiado. Sin dudas, el término, en los últimos

40 años, ha evolucionado y ya no se puede hablar de desinformación en los mismos términos que antes. De hecho, el nacimiento de las socialdemocracias y la llegada de internet lo han cambiado todo. En primer lugar, ahora vivimos en mundo mayoritariamente democrático, donde libertades y derechos son sagrados, al menos sobre el papel constitucional. Entre ellos, la libertad de opinión es considerada una de las más importantes, sin la cual ni siquiera se podría hablar de democracia: garantizar el pluralismo representa uno de los fines principales de un Estado social-democrático. Y en segundo lugar, estar en la época del internet y de las redes sociales implica que ya no haya quien tenga acceso privilegiado al discurso público, sino que cualquier persona puede ser emisor de información, verdadera o engañosa que sea: se habla, a tal propósito, de sobreinformación o infoxicación, para indicar la existencia de una sobrecarga de información proveniente de millones de emisores. Dicha información tiene un alcance enorme, ya que a día de hoy no hay casi quien no tenga acceso a internet y a las redes sociales, en cualquier hora del día y desde cualquier lugar: las personas están sobreexpuestas a los medios. El acceso al discurso público, en el curso de los siglos, siempre había sido muy limitado, tanto por razones políticas o sociales, como por falta de los medios adecuados para comunicar y expresarse. Es suficiente con pensar que el acceso al *ágora* de la antigua Atene era permitido solo a los hombres de clase medio-alta y que la primera imprenta fue inventada solamente en el 1450 (Adriani, 2019). Y en los totalitarismos del siglo XX, el arte era expresión de una única ideología, la del único partido del Estado, el cual, por un lado, invertía para financiar obras teatrales, exposiciones o eventos para que fuesen representación de la ideología del partido mismo, y, por otro, ponía en acto acciones de censura e intimidación hacia quien intentase expresar opiniones contrarias al régimen (Romero Rodríguez, 2014). Sin dudas, esto no garantizaba de ninguna manera que la información fuese verdadera, pero sí que aseguraba una función de intermediación en el discurso público y un control sobre los que se comunicaba.

A lo largo del tiempo ha cambiado, además, la manera de entender el conocimiento. Según Schneider (2009), para los autores y filósofos modernos el conocimiento era tal siempre y cuando fuese válido, sin importar el modo en que dicho conocimiento hubiese sido producido. Con esta afirmación, no se limitaba el conocimiento a la sola ciencia, ya que también en las disciplinas humanas se podían hallar argumentos válidos y permanentes. El conocimiento se componía así de hechos sobre los cuales no se podía

dudar y se diferenciaba de forma clara de las opiniones y de las hipótesis. A día de hoy, la visión de Schneider (2009) está superada: siguiendo a Elías Pérez (2013), “inteligencia colectiva” (Pierre Lévy, 1997, citado por Elías Pérez, 2013) o “cultura participativa”, son expresiones utilizadas para hacer referencia a la convergencia entre emisores y receptores a la hora de generar conocimiento. Los emisores de información son receptores y los receptores son emisores; esta convergencia engloba a la posibilidad para los receptores de editar textos escritos por otros y volverlos a subir a la red modificados. Lo que consigue es una “cultura democrática”, es decir, un conocimiento construido a través de una multitud de contribuciones de personas diferentes y no proveniente de una fuente de autoridad. Nadie controla la veracidad de la información ni la fiabilidad de la fuente, ya que se trata de una tarea que supone esfuerzo y tiempo o, muchas veces, simplemente, por falta de interés. Portales como Wikipedia están legitimados por los miembros de la comunidad, es decir, por los que están interesados en aprender, y no por los que saben profesionalmente, y que tienen incluso el derecho de editar la información recibida (Schneider, 2009).

Es evidente que el mayor problema de las *fake news* está en su éxito: los usuarios de las redes provocan verdaderos incendios digitales y una noticia falsa puede dar la vuelta al mundo en unas pocas horas. Según Adriani (2019), tal éxito está justificado por dos órdenes de razones: unas, relacionadas con el desarrollo tecnológico y, otras, relacionadas con aspectos psicológicos. No caben dudas sobre el hecho que muchas organizaciones, sobre todo las que están en la posibilidad de recoger y analizar los datos relativos a todos los usuarios de una plataforma (big data), puedan enviar mensajes extremadamente mirados hacia un público que tenga un interés hacia un determinado tema o que sea más susceptible de ser manipulado. El caso Cambridge Analytica representa un claro ejemplo: se trata de una consultora que trabajaba en ámbito publicitario y que fue protagonista de diferentes campañas de propaganda entre los años 2013 y 2018, campañas que permitieron, entre otras cosas, a Donald Trump, en el noviembre del 2016, de ganar las elecciones en Estados Unidos, a Mauricio Macri las presidenciales del 2015 en Argentina y a Nigel Farage y Boris Johnson la intensa campaña electoral del Brexit en 2016. La empresa elaboró una metodología que se fundaba en la convención que fuese necesario obtener los datos psicográficos de las personas, es decir, aquellos relacionados con su personalidad y que influyen su conducta y el voto electoral; a través, luego, del análisis de los *big data* y del uso de tecnologías que permiten llevar a cabo campañas basadas

en en *microtargeting*, es decir, ofrecer un contenido casi personalizado a cada usuario, se ha podido influenciar su conducta. En el caso de las elecciones en Estados Unidos del 2016, fue creada una aplicación, “This is your digital life”, que no era nada más que un test de la personalidad hecho en Facebook y que permitió recoger información de alrededor 87 millones de americanos, conocer sus vulnerabilidades y mandarle un mensaje preciso, como se hizo, por ejemplo, con el electorado afroamericano (Kang, 2018). Sin embargo, hay otras motivaciones, de carácter personal y psicológico, que le aseguran el suceso a las *fake news*: este tipo de noticias apunta a la parte más emotiva de la persona, haciendo hincapié en sus sentimientos, sus prejuicios y en la desconfianza que nutre hacia determinadas instituciones o entidades (Adriani, 2019). Las *fake news* nunca se fundan en razonamientos analíticos y nunca dejan una posibilidad de confronto: simplemente, despiertan emociones y creencias escondidas en el profundo de las personas. Adriani (2019), individua algunos mecanismos mentales que permiten a las noticias falsas de tener tanta audiencia:

- los usuarios comparten sin leer. Se trata de usuarios débiles, que sienten la necesidad de manifestar rápidamente su sentimiento de identificación con cuanto leen.
- los usuarios no verifican la credibilidad de la fuente, por falta de tiempo, por falta de interés o por no tener las capacidades adecuadas.
- los usuarios buscan confirmación para sus ideas. Se trata de lo que se conoce como *bias information*, concepto con el cual se define el mecanismo psicológico que se desencadena cuando se realiza una búsqueda online, por el cual el usuario no busca respuesta a sus preguntas, sino confirmación a sus respuestas (Adriani, 2019).
- los usuarios no son capaces de distinguir entre la sátira y las *fake news* así que, muchas veces, una noticia difundida como sátira no viene entendida y se vuelve a difundir acompañada con insultos o amenazas.

Gabriel E. Levy B. (2019), describe un tipo peculiar de *fake news*: son las conocidas como *deep fakes*, término con el cual se hace referencia a las noticias falsas que se caracterizan por un nivel de realismo muy alto, asegurado a través del uso de la Inteligencia Artificial y de las más avanzadas tecnologías. Al ser tan verosímiles, el público no tiene posibilidad de entender si se trata de algo real o de un tentativo de manipulación. Cabe destacar que el uso que, hasta el día de hoy, según Henry Ajder, experto de Deeprace Labs (citado por

Gabriel E. Levy B., 2019), ha sido hecho de este tipo de *fake news* ha sido el contrario: se ha convencido tanto a las personas de la existencia de las *deepfakes*, que de esta manera se ha logrado que hechos reales parecieran falsos.

El hecho que los motores de búsquedas, donde se maneja toda la información, no estén diseñados para filtrarla y que individuar la que es más creíble y la que menos es tarea muy ardua, complica aún más las cosas. Dichos motores son puros algoritmos matemáticos que funcionan basándose, entre otras cosas, en la localización geográfica, en las palabras más buscadas por el usuario o en el número de palabras con hipertexto que contiene la dirección web.

Con el término posverdad, que fue, en 2016, la palabra del año en el Diccionario Oxford, se hace referencia a todas las situaciones en las que “los hechos objetivos influyen menos en la formación de la opinión pública que las apelaciones a la emoción y a las creencias personales” (Diccionario Oxford, citado por Rodríguez-Ferrándiz, 2019). Al igual del término desinformación, se trata de una palabra nueva, que fue utilizada por primera vez por Steve Tesich, escritor serbio-americano, en 1992 (Rodríguez-Ferrándiz, R., 2019). El prefijo “post” no alude a ningún aspecto temporal, sino evoca el querer sobrepasar, considerar poco importante o, incluso, negar aquello sobre el cual se utiliza (Rodríguez-Ferrándiz, 2019). El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española incluyó el término posverdad en su edición del 2017, calificándolo como “la distorsión deliberada de una realidad, que manipula creencias y emociones con el fin de influir en la opinión pública y en actitudes sociales” (Rodríguez-Ferrándiz, 2019). Mientras que la primera definición es más descriptiva, la segunda resulta, sin dudas, más fuerte, ya que, haciendo hincapié en la manipulación y en los intereses de parte, expresa un juicio de valor.

El término tiene sus antecedentes en los de “demagogia” y “propaganda” (Rodríguez-Ferrándiz, R., 2019). Siguiendo a Andina (2019), el concepto permite superar la histórica dicotomía entre opinión y verdad, defendida en el transcurso de los siglos por todos los filósofos y superada solamente en el siglo XIX por Kant y Nietzsche. Kant creía que la verdad fuese un mundo icónico, donde había perfecta adecuación de una proposición a la realidad fenoménica (*noumeno*) y mostraba escepticismo acerca de la posibilidad de que el género humano pudiera llegar a este mundo. Es por eso que opinaba que existiera otro, más accesible, que sobrepasaba la verdad. La posverdad, tal y como se la entiende ahora, parece basarse en cuanto dicho por Kant, ya que, frente a las dificultades relativas a

encontrar verdades absolutas, el mundo posverdadero es un mundo al alcance de todos, donde en lugar de verdades se busca tolerancia y libertad de expresión. Nadie está exento del formular proposiciones posverdaderas (Andina, 2018) y las posibilidades que cada uno tiene aumentan conforme baje su conocimiento del tema o aumente su implicación emotiva.

2.2 Estrategias de desinformación.

En relación con lo anterior, en la actualidad, se ha estudiado cuáles son las principales estrategias que tienen como objetivo desinformar. De esta manera, Romero Rodríguez (2014) divide los diferentes tipos de estrategias de desinformación en:

1) Estrategias operativas comunes:

- la *distracción*. El sistema comunicativo descentralizado provoca sobreinformación: a esto consigue una disminución de atención por parte del receptor y muchas posibilidades de distracción.

2) Estrategias de desinformación léxico-pragmáticas:

- la *demonización*. Se trata de una técnica retórica que entiende manipular la opinión pública, presentando una persona o un acontecimiento como dañosos. Para ello, no se suelen utilizar razonamientos fundados (el *logos*, según la clasificación aristotélica), sino una carga emocional fuerte (el *pathos*) que implica una victimización de la persona que tiene el discurso o emite la noticia (el *ethos*).
- el *eufemismo*. Figura retórica que tiene como finalidad mitigar un término considerado excesivamente fuerte o políticamente incorrecto. Con esta técnica se pretende evadir un discurso y pintar una realidad mejor de lo que es.
- la *cosificación* o *reiteración*. Con esta técnica desinformativa se busca transformar ideas abstractas en algo lógico y cuantificable, como, por ejemplo, cuando en artículos de investigación las personas no son tratadas como tales, sino vienen utilizadas como meros datos estadísticos.
- las *falacias*. Son razonamientos no válidos, ya que no respetan alguna regla lógica, pero parecen correctos.
- el *pretérito exonerativo*. Se trata de una técnica desinformativa utilizada principalmente en casos de crisis o dificultad, ya que se propone de distanciar el

emisor del contenido de lo que dice o escribe, a través de declaraciones hechas en voz pasiva.

- los *adjetivos disuasivos*. Esta técnica prevé acompañar las propias afirmaciones con algunos adjetivos, llamados disuasivos, como “imposible”, “obligatorio”, “inalcanzable”, con el fin de elaborar una proposición que el receptor no pueda cuestionar.
 - el *sound bite*. Se trata de una frase breve, pero abarca toda la esencia de lo que se quiere comunicar. El objetivo del emisor es que la atención de los medios que reportarán la noticia o del público que la escucha se concentre exclusivamente en esta frase.
 - el *non-denial denial*. Esta técnica viene utilizada con frecuencia en el discurso político con el fin de evitar contestar a algunas preguntas incómodas: se trata de responder brevemente y de una manera aparentemente clara, pero, si se analiza la afirmación con atención, esta resulta susceptible de ser interpretada de diferentes maneras.
 - el *efecto placebo*. Se trata de construir una realidad a través de la comunicación repetida de algún contenido falso. Fue utilizado, por ejemplo, tras el atentado del 11 de septiembre de 2001 en Estados Unidos: se difundieron imágenes, supuestamente en directo desde Oriente-medio, en las que se celebraban los atentados. Las imágenes, pese ser falsas y antiguas, fueron las que más se quedaron en la mente de todos los occidentales.
- 3) Estrategias desinformativas espacio-temporales:
- el *timing*. Se basa en retrasar los efectos o la explicación de una determinada decisión, normalmente impopular, con el fin de manipular la audiencia.
- 4) Estrategias desinformativas estadística:
- el globo *sonda*. Técnica utilizada para recoger datos necesarios para conocer la posible reacción de la opinión pública frente a una posible decisión.
 - el *cherry picking*. Se trata de buscar respaldo a las propias afirmaciones a través de la citación de casos o datos específicos a favor, sin considerar o citar los en contra. Se aplica, por ejemplo, cuando se seleccionan datos de medición social, manipulándolos y sacando solamente a los que avalan la tesis.
 - *falacia nominal de base*. Se trata de un tipo de desinformación que aparece cuando no se tiene información sobre el porcentaje que constituye un subgrupo sobre la

población total, con lo cual no se pueden estimar adecuadamente hechos relativos a este subgrupo.

- *obviar el error muestral*. Este error se produce cuando en lugar de investigar sobre toda la población se investiga en una muestra que la represente. Cuanto menor sea el error, mayores serán las posibilidades de inferir los resultados relativos a la muestra a toda la población.

5) Estrategias desinformativas audiovisuales:

- la *selección de planos audiovisuales*. Se trata de hacer fotografías o videos poniéndose en una posición idónea para que se vea o se escuche solo lo que el emisor desea.
- el *tratamiento digital*. Consiste en manipular y modificar una foto, como, por ejemplo, realizar montajes.
- la *atribución falsa de imágenes*. Se produce cuando se utiliza una imagen relativa a un hecho pasado para acompañar una noticia relativa a un evento actual.
- el *last word*. Se trata de dejar la palabra a la contraparte, para luego tomar la palabra y cerrar el discurso, ya que se considera que la audiencia retiene con más facilidad el último mensaje escuchado.

6) Estrategias de desinformación digital:

- el *Astrourfing*. Con esta palabra (se trata de una famosa marca de césped sintético) se indican acciones de falsificación o engaño en redes sociales. Esta técnica abarca diferentes técnicas, más específicas: el *egging*, la compra de seguidores; el *cat-fish*, la creación de perfiles falsos; el *trolling*, la introducción en un foro de discusión de comentarios no relacionados con el tema con el fin de distraer y fastidiar; el *false review*, la compra de opiniones falsas; el *astrourfing periodístico*, la invención total o parcial de noticias; los *flogs*, la creación de blogs con información falsas; el *flow-crowder*, la compra de tráfico web para una compra específica, el *clean perception*, la generación de contenido positivo para conseguir que la audiencia perciba de forma favorable un tema; *el crow –signing*, la compra de apoyo y firmas.

7) estrategias desinformativas omisivas:

- la *omisión*. Se trata de abstenerse de comunicar algo.
- la *censura*. Se produce cuando una entidad con autoridad limita la posibilidad de expresar ideas o realizar obras, basándose en razones de carácter político, militar,

ideológico, religioso o moral y, normalmente, en nombre del interés general del Estado.

- la *autocensura*. Decisión unilateral del emisor de coartar su libertad de expresión, normalmente por miedo de las consecuencias al no hacerlo, por intereses económicos o políticos o, simplemente, por cortesía y costumbre.
- el *efecto Streisand*. Se trata del efecto que se genera en los medios cuando se intenta ocultar una noticia o un acontecimiento: lo que consigue es una difusión aún más fuerte de la noticia.

2.3 Contraconocimiento y conocimiento oculto.

Damian Thompson (2008), citado por Elías Pérez, 2013, fue el primero en definir el término “contraconocimiento”, que, según él, se produce cuando “la (des)información es empaquetada para que parezca un hecho” (Elías Pérez, 2013) y que es presentada tan bien “que el siglo XXI se enfrenta a una pandemia de credulidad”. Se trata de “chismes, mentiras, exageraciones y verdades parciales” (Ybarra, 2006, citado por Sánchez Casado, Cegarra Navarro, Tomaseti Solano, 2015), de rumores engañosos, muchos de los cuales infundados (cyber-rumors), que tienen un alcance muy amplio y suelen influenciar a la audiencia. A pesar de que mucho del contraconocimiento generado sea inofensivo, otro es trivial o antisocial (Thompson 2008, citado por Sánchez Casado et al., 2015) ya que, además, usa bases científicas con el fin de ganar credibilidad antes sus receptores. Es suficiente con pensar como, en la Inglaterra del entre los siglos XVIII y el XIX, los médicos lograban vender medicamentos capaces de curar el pelo rojo y las pecas, haciendo fuerza en el respaldo científico que le garantizaba su profesión (Elías Pérez, 2013). En el 2009, cuando fue declarada la pandemia causada por la gripe A y se intentaba persuadir la población de lo importante que fuese la vacuna, una monja y médica, Teresa Forcades, subió un video en YouTube expresándose a favor de terapias alternativas y en contra de la vacunación, sosteniendo que se trataba de un complot puesto en marcha con fines económicos; el video se hizo viral y, tiempo después, estudios demostraron que esa fue una de las causas principales por las cuales tan poco españoles se vacunaron en esta ocasión (Elías Pérez, 2013).

Se genera contraconocimiento entonces cuando los individuos atribuyen un significado no plenamente conforme o incorrecto a hechos o secuencias de hechos (Cegarra Navarro,

Eldridge y Wensley, 2013): de esta manera, ya no se puede hablar de verdad como de un hecho realmente sucedido o de afirmaciones verificables o demostrables, sino solamente como una percepción (Elías Pérez, 2013). No todo el contraconocimiento pero es negativo: siguiendo a Yerkovich 1977 y Baumestier et al. 2004, citados por Sánchez Casado et al. 2015, parte del contraconocimiento puede ser incluso positivo: un chisme, por ejemplo, ayuda a dar información, a distraerse, a hacerse una idea de la persona que lo difunde y fortalece los vínculos entre los que lo comparten. Este conocimiento engañoso se puede adquirir tanto de forma cociente, como no (Thompson 2008, citado por Cegarra Navarro et. al., 2013).

Las conductas omisivas, como se ha comentado al principio, pueden formar parte de estrategias de desinformación, con diferentes causas u objetivos. Siguiendo a Connelly, Zweig, Webster y Trougakos (2012), se entiende con ocultación del conocimiento el comportamiento cociente de un individuo que esconde el conocimiento que ha sido solicitado por otro. En la definición propuesta por los autores, la acción de esconder o retener conocimiento no implica necesariamente la intención de querer engañar e, incluso, no se excluye que pueda nacer de un buen propósito o generar efectos positivos, como no herir sentimientos, salvaguardar la confidencialidad de la información o los intereses de una tercera persona. Asimismo, añaden que la ocultación puede ser de tres diferentes tipos: evasiva, racionalizada y la de hacer el tonto. El primer tipo consta en facilitar voluntariamente información no correcta o no precisa, o en prometer falsamente de facilitar dicha información en el futuro; el segundo consta en justificar la imposibilidad de proporcionar la información, sea echando la culpa a terceros, o sea por otra razón; finalmente, el último tipo consta en fingir no tener la información requerida.

Los tres tipos de ocultación del conocimiento citados tienen como antecedente principal la desconfianza, aunque tengan también otros diferentes predictores. Según Butt y Ahmad (2020), los antecedentes principales de la ocultación no derivarían de intereses individuales, sino estarían más bien relacionados con normas de expectativas y reciprocidad. Entre ellos, señalan la desconfianza, los diferentes tipos de liderazgo, el miedo a ser aislados (Fang, 2017, citado por Butt et al., 2020) o juzgados por los demás (Bordia et al., 2006; Ford y Staples, 2008; Kundu et al., 2019, citados por Butt et al., 2020), no tener autorización por parte de quien se encuentre al nivel jerárquico superior o no sentirse apoyados por la organización (Serenko y Boris, 2016, citados por Butt et al., 2020). Connelly et al. (2012), citados por Peng (2016), consideran además que cuanto

más complejo sea el conocimiento, más se intentará retenerlo. Peng (2016) añade también que a influir sobre la ocultación del conocimiento sería la preocupación de perder poder dentro de la organización o de ver reducido el propio poder de negociación. Peng (2016), individua como causa principal de la ocultación de conocimiento la propiedad psicológica basada en el conocimiento, mediada por la territorialidad, mientras la propiedad psicológica basada en la organización, al contrario, reduciría el fenómeno de la ocultación, ya que, cuanto más los individuos se sienten valiosos e integrados en una organización, menos ocultarían conocimiento e, incluso, se generaría un sentimiento de orgullo a la hora de compartirlo. Fortalecer la propiedad psicológica basada en la organización, a través de acciones que impulsen el compromiso organizacional o relativas a la promoción de territorios superiores, reduciría la ocultación de conocimiento. Según Hussain (2019), la personalidad y el clima laboral influyen sobre la propensión del individuo a ocultar conocimientos.

La ocultación de conocimiento puede tener efectos positivos y negativos. Entre los negativos, destacan la pérdida de creatividad y de capacidad para innovar (Connelly y Zweig, 2015, citados por Butt et al., 2020), menor confianza entre el buscador de conocimiento y quien lo oculta (Butt y Ahmad, 2019; Connelly et al., 2019, citados por Butt et al., 2020), pérdida de lealtad (Izogo, Jayawardhena y Kalu, 2018, citados por Butt et al., 2020) y menor colaboración entre los integrantes de la organización (Peng, 2016). Además, la ocultación del conocimiento lleva a la persona a quienes se les oculta a buscar la información a través de otras fuentes (Hussain, 2019). Entre los positivos, sobresalen, como se ha comentado anteriormente, no herir sentimientos, salvaguardar la confidencialidad de la información o los intereses de terceros (Connelly et al., 2012).

Cabe destacar que el intercambio de conocimiento y la ocultación no son fenómenos totalmente opuestos, al contrario, la mayoría de los autores los consideran dos constructos diferentes a nivel conceptual (Connelly et al., 2012). Consigue que no necesariamente todo aquello que facilitaría el intercambio de conocimiento, limitaría su ocultación (Serenko y Boris, 2016).

Butt et al. (2020), individúan seis estrategias útiles al fin de mitigar los efectos de la ocultación del conocimiento entre los gerentes de una empresa, afirmando que la reducción de la ocultación del conocimiento genere un aumento de la lealtad y de la

confianza dentro de la organización. Entre ellas, destacan reducir la cadena de mando, promover las relaciones informales, el desarrollo de políticas de incentivos y la evaluación del desempeño. Serenko y Boris (2016) afirman que el existir de una cultura positiva del conocimiento organizacional limitaría la ocultación de conocimiento.

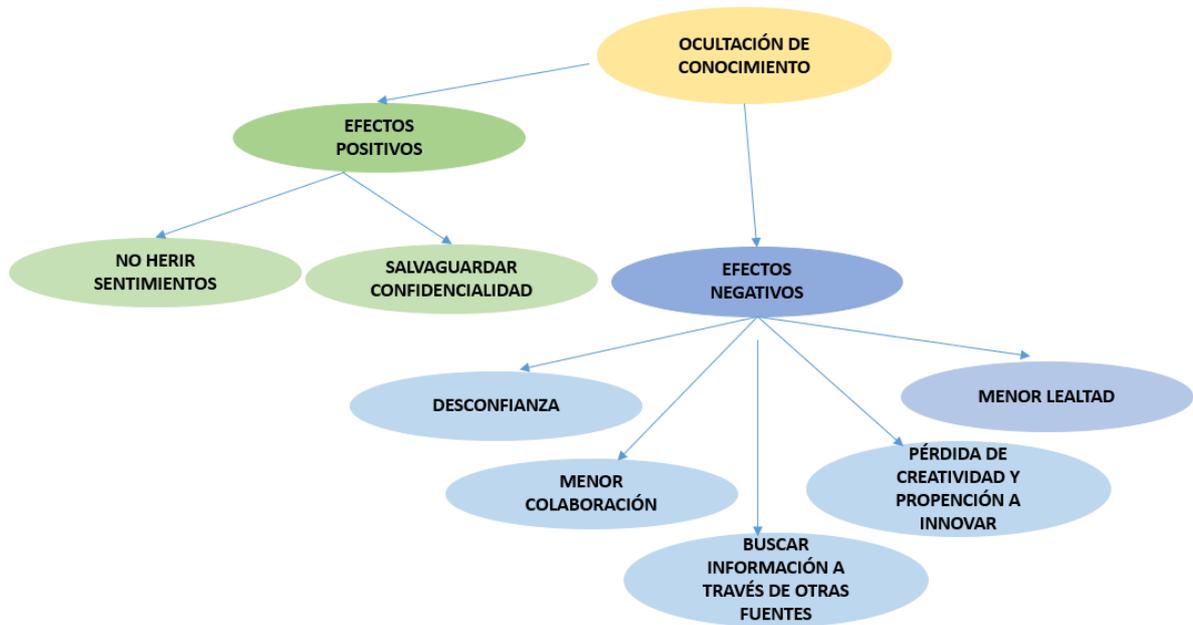


Figura 1: Efectos ocultación del conocimiento (fuente: elaboración propia)

3. Rutinas defensivas: Concepto, ventajas e inconvenientes.

3.1 Rutina: definición.

La Real Academia Española define el término rutina como “costumbre o hábito adquirido por hacer las cosas por mera práctica y de manera más o menos automática”. Una rutina es entonces un comportamiento ensayado y fortalecido a través de la repetición en el tiempo y de la adquisición de experiencia; la puesta en práctica de dicho comportamiento no implica un razonamiento y supone un gasto de energías mínimo.

3.2 Mecanismos defensivos.

El concepto de mecanismo defensivo está estrictamente relacionado con lo de rutina y es útil para introducir el funcionamiento de las rutinas defensivas. Sigmund Freud, como explica Boeree (2006), fue el primero en definir el concepto de mecanismo de defensa que utiliza el *Yo*: con ello entendía todas esas reacciones inconscientes que tienen como objetivo defenderse de los conflictos entre el *Ello*, constituido por las pulsiones y los deseos (en otra palabras, se trata de la representación mental de los aspectos corporales), y el *Superyó*, es decir, el registro de todos los obstáculos y de todas las estrategias que cada persona encuentra en el camino y almacena dentro de sí. El *Yo* es aquella parte que busca dentro del mundo real objetos para satisfacer al *Ello*. Según Freud, citado por Persano (2018), nadie puede evadir de satisfacer sus propios deseos y dichos mecanismos substituyen la huida.

Anna Freud (1980), retomó y profundizó los estudios de su padre y habló de “barreras para afrontar la realidad”, haciendo referencia a los mecanismos o procesos defensivos que definió como “aquellos medios psicológicos que el yo utiliza para solucionar los conflictos que surgen entre las exigencias instintivas y la necesidad de adaptarse al mundo de la realidad bajo determinadas influencias del ambiente familiar y social”. En otras palabras, se trata de cómo la persona reacciona inconscientemente frente a estímulos, tanto internos como externos; normalmente dichos estímulos suelen ser un problema o una situación intensa desde el punto de vista emocional.

Los mecanismos de defensa son innatos (Vaillant, citado por Persano, 2018) aunque se vayan modificando conforme se crezca (Persano, 2018). En las primeras edades se encuentran en un estadio más primitivo, para luego desarrollarse y estructurarse, sin excluir que exista la posibilidad de acogerse a mecanismos de un nivel jerárquico diferente respecto al estadio de la vida en que la persona se encuentra. Además, tanto el funcionamiento de la persona, como el entorno, influyen en el desarrollo de dichos mecanismos. Es suficiente con pensar, como explica Persano (2018), como una desilusión amorosa pueda hacer que algunos escriban obras de arte y otros intenten quitarse la vida. Se utilizan con el objetivo de permitir a la persona de seguir manteniendo su funcionamiento normal, ya que reducen al máximo los efectos negativos que dependen del encontrarse en una dada situación o frente a un determinado problema. De hecho, entre los efectos positivos de estos mecanismos, destacan la reducción del estrés, de la

ansiedad y de la sensación de angustia. Además, ayudan a preservar el equilibrio psicológico y emocional, a adaptarse a las circunstancias de la vida y a sentirse más adecuados e integrados en la sociedad, ya que buscan una correspondencia entre la realidad interna y aquella externa (Persano, 2018).

Los estudios psicológicos han identificado diferentes tipos de mecanismos de defensas. Entre ellos, los que se consideran de más interés para la presente investigación son:

- La *evasión*: consiste en alejarse del problema y aislarse, sin distorsionar la realidad.
- La *negación*: es mucho más que evitar una situación o un problema. Se trata de negar su existencia o de borrarlo de la mente. Suele ser muy frecuente cuando el problema no es observable de forma directa, pero no solamente. Por ejemplo, cuando alguien se desmaya a la vista de la sangre o los alumnos que olvidan mirar las notas de sus exámenes (Boeree, 2006).
- La *represión*: consiste en rechazar una idea, un pensamiento o un hecho y dejarlo en el subconsciente. Se trata de lo que Anna Freud (1980) ha llamado “olvido motivado”, y se concreta en negar una idea o un hecho, pero, a la vez, tenerlo en el subconsciente, lo que implica mostrar las consecuencias que derivan de este hecho. Por ejemplo, un niño que de pequeño viene asustado por un perro y crece teniéndoles miedo, aunque no pueda recordar el evento.
- El *desplazamiento*. Se trata de redirigir un impulso hacia otro objeto o sujeto, si estos parecen amenazantes. Un hombre que odia su madre puede sofocar este sentimiento hacia la madre y substituirlo por un sentimiento igual, pero, por ejemplo, hacia todas las mujeres (Boeree, 2006).
- La *agresión contra sí mismo*. Es una forma peculiar de desplazamiento según la cual el sujeto redirige el impulso hacia sí mismo. Se suele utilizar esta figura para explicar sentimiento como la culpa, la inferioridad o la depresión (Boeree, 2006).
- La *proyección* o “desplazamiento hacia fuera”, según la terminología utilizada por Anna Freud (1980), consiste en atribuir una peculiaridad propia o un deseo a otra persona o la responsabilidad de algo a factores externos y ajenos a la propia voluntad (Boeree, 2006).
- La *introyección*: se basa en auto-atribuirse una peculiaridad o algunas características propias de otra persona para superar algunos problemas de tipo

emocional. Por ejemplo, el niño que juega con las muñecas identificándose en el rol de padre (Boeree, 2006).

- El *altruismo* (rendición altruista): se trata de volcarse en ayudar a los demás cuando, escondida debajo de la intención altruista consciente, existe una intención egoísta inconsciente (Freud A., 1980).
- El *sentido del humor*: se trata de enfrentarse a la situación que genera el conflicto haciendo hincapié en los aspectos divertidos o irónicos. Freud habló en sus obras de los chistes y de su relación con el inconsciente: afirmaba que el humor es máxima expresión de los esfuerzos de adaptación del individuo. El humor permite la reducción del estrés y de la ansiedad, ya que ayuda a producir endorfinas y a reducir el cortisol en la sangre. Además, el sentido del humor genera un nexo de unión con los demás.

3.3 Rutinas defensivas y organizaciones.

El concepto de mecanismos de defensa está estrictamente vinculado con lo de rutina defensiva; se puede hablar de rutinas defensivas tanto a nivel individual, como a nivel grupal y organizacional.

Siguiendo a Argyris (1986), se entiende con rutinas defensivas todas esas políticas y acciones que por un lado ahorran a la organización el tener que enfrentarse a un problema o una situación dolorosa y que, por otro, le impiden entender el origen de dichas amenazas y aprender a solucionarlas. En otras palabras, le garantizan protección, pero limitan el aprendizaje. Se trata de comportamientos puestos en acto porque se considera que escaparse del problema es más cómodo que afrontarlo. Dichos comportamientos se volverán a repetir cada vez que la organización tenga que afrontar la misma situación, transformándose en rutina (Argyris, 1986). Según Argyris (1990, 2001), citado por Yang, Secchi y Homberg (2018), las rutinas defensivas representan un obstáculo al aprendizaje y al cambio y crean, en cierta medida, un entorno armonioso. Esta visión está superada por los mismos autores y por otros, como se verá a continuación.

Feldman, Pentland, D'adderio y Lazaric (2016) definen las rutinas como “patrones repetitivos y reconocibles de acción interdependiente llevada a cabo por múltiples actores”. Según Feldman y Pentland (2003), citados por Feldman et al. (2016), las rutinas

son capaces de proporcionar cambios en las organizaciones, pero, al mismo tiempo, garantizan que algunos patrones queden invariados, proporcionando así estabilidad. De hecho, según Feldman et al. (2016), las rutinas mismas son a su vez constantes y variables y no es posible ni que una rutina exista en un solo instante, ni que perdure de forma indefinida. Las rutinas se componen de aspectos performativos y de aspectos ostensivos, entendiendo, con los primeros, la repetición en tiempos y lugares específicos y, con los segundos, los aspectos más relacionados con la esfera cognitiva y con la promulgación de patrones. Es intrínseca al aspecto performativo la consideración que no puede haber rutina sin acción y que esa acción se sitúe en un contexto espacio-temporal: se habla, a tal propósito, de acción situada. Aunque la unidad de observación sea la acción, la unidad de análisis son los patrones de acciones, ya que la personas crean patrones y responden a ellos: analizar patrones implica enfatizar el aspecto relacional del fenómeno, haciendo hincapié en la relación entre acciones. El aspecto ostensivo se concreta en principios que guían la acción (Yang et al. 2018), marca patrones y aspectos estructurales de la rutina, mientras el performativo hace hincapié en su práctica (Aroles, 2016). Fieldman et al. (2016) superan entonces la visión según la cual las rutinas son meras cosas y la definen como procesos: se utiliza la expresión “dinámica de rutina” para expresar el estudio realizado en esta área y que se enfoca en la dinámica dentro y entre las rutinas. La dinámica de rutina se compone de dos principios básicos: las rutinas como logros esforzados y las rutinas como logros emergentes. Con logro esforzado se hace referencia al esfuerzo realizado para reproducir un mismo patrón, mientras que con logro emergente se indica el hecho que cualquier momento puede ser una oportunidad de reflexión (premisa del estudio de Feldman et al., 2016 es que los autores son informados y reflexivos) y para producir una variación en la rutina (Bucher y Langley 2016, Dittrich et al. 2016, citados por Feldman et al., 2016). Cabe señalar que no es lo mismo hablar de variación y de cambio en la rutina: como afirma Cohen (2007), citado por Feldman et al. (2016), una rutina puede variar sin cambiar y una variación en la rutina puede dar lugar a la reproducción del mismo patrón (logro con esfuerzo) o la creación de uno nuevo (logro emergente), ya que hay veces que se hace necesario producir variaciones para obtener el mismo resultado.

De acuerdo con cuanto expresado por Fieldman et al. (2016), Aroles (2016) confirma el coexistir dentro del concepto de rutina tanto lo de estabilidad, como lo de cambio: se puede entender una rutina como una respuesta a los problemas a través de la repetición y

la estandarización y como un proceso que lleva a cambios y novedades en la organización, a través de la repetición no tanto de lo mismo, sino de la diferencia.

Yang et al. (2018) afirman que las rutinas defensivas moderen negativamente la relación entre algunos rasgos de personalidad y el aprendizaje. Aunque reconozcan los límites de su estudio, hallan una relación positiva entre las rutinas y el aprendizaje.

En conclusión, las rutinas, según los autores más recientes, no son contrarias a la novedad, al cambio y a la creatividad.

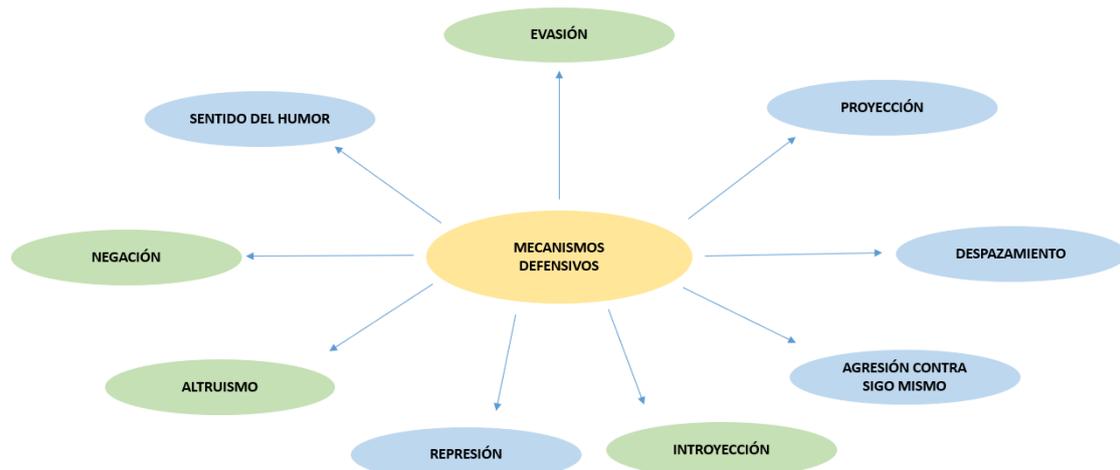


Figura 2: Mecanismos defensivos (fuente: elaboración propia)

4. Rutinas defensivas frente a la desinformación y conocimiento oculto.

Como se ha comentado en los apartados anteriores, la ocultación de conocimiento puede representar un obstáculo al cambio, a la creatividad y a la innovación (Connelly y Zweig, 2015, citados por Butt et al., 2020), ya que la falta de dicho conocimiento, o la sensación de que falte, suele generar desconfianza y frustración entre los individuos que pertenecen a la organización. Asimismo, la ocultación de conocimiento incentiva a los individuos a quienes se les oculta la información a buscarla a través de otras fuentes (Hussain, 2019): dichas fuentes pueden ser el origen de la difusión de información falsa, engañosa, parcialmente verdadera, descontextualizada o exagerada; en otras palabras, pueden generar contraconocimiento. Por otro lado, la existencia de rutinas defensivas

dentro de la organización no necesariamente es contraria al aprendizaje organizacional y al cambio: si anteriormente se pensaba que fueran estáticas y difícil de modificar (Argyris, 1986), con los años los autores han individuado su capacidad de ser fuente de cambio e innovación (Fieldman et al., 2016).

Cegarra Navarro et al. (2013), citando a Zahra y George (2002) entienden con RA-CAP (capacidad de absorción realizada), la capacidad de la organización de definir y reforzar rutinas capaces de favorecer la mezcla del conocimiento presente en la organización y el que se adquiere.

Sinkula, Baker y Noordwier (1997), citados por Martínez Ortiz, Moffett, Cegarra Navarro y López Hernández (2016), definen la mentalidad abierta como la propensión a entender nuevas ideas y escuchar los demás, incluyendo la posibilidad de cambiar de opinión o de comportamiento.

Según los estudios de Cegarra Navarro et al. (2013) y Martínez Ortiz et al. (2016), el contraconocimiento influye tanto en la RA-CAP, como en la mentalidad abierta de los integrantes de una organización. De hecho, los autores explican como el contraconocimiento represente a la vez un obstáculo, ya que en sí mismo es conocimiento engañoso, y una fuente de desafío, capaz de generar dudas acerca de los modelos mentales, de actuar como fenómeno de desestabilización sobre el entorno organizacional y de proporcionar cambios tanto en la RA-CAP como en la mentalidad abierta de los integrantes de la organización. En otras palabras, el contraconocimiento actuaría como factor de estrés sobre el entorno, desestabilizándolo y permitiendo cambiar las estructuras de conocimiento preexistentes.

Cegarra Navarro et al. (2013) consideran el contraconocimiento útil para que los individuos expresen, de otra forma, lo que no quieren o no se atreven a decir directamente; asimismo, el contraconocimiento, induce los miembros de la organización a hacerse preguntas sobre la cultura de la organización y sus rutinas. El contraconocimiento, si controlado y en un contexto donde se incentiva el desaprendizaje intencional, influye positivamente en la RA-CAP, lo cual supone la superación de conocimientos, valores y comportamientos antiguos y de viejas rutinas y creencias. De hecho, un contexto de desaprendizaje, al estimular la revisión de algunos modelos mentales, favorece la individuación del conocimiento engañoso y su corrección. De esta manera, el contraconocimiento se reemplaza con nuevas estructuras de conocimiento y se impulsa el

cambio y la innovación dentro de la organización. Siguiendo a Fiol y O'Connor (2017), el desaprendizaje se compone de tres subprocesos: la desestabilización inicial, es decir, poner en discusión una vieja rutina (este subproceso se desarrolla a nivel cognitivo y emocional), el descartar la antigua rutina y experimentar la nueva.

El estudio de Martínez Ortiz et. al. (2016) se enfoca sobre la influencia del conocimiento engañoso sobre la mentalidad abierta en el ámbito de la administración pública y considera el contraconocimiento útil al fin de conocer, por ejemplo, lo que los ciudadanos no quieren decir expresamente o como trabaja la administración pública. Asimismo, el contraconocimiento permite cuestionar los modelos mentales de los ciudadanos y los modelos relativos al conocimiento puesto en común entre administraciones y ciudadanía. Concluyen que el contraconocimiento tiene sí efectos negativos sobre la mentalidad de los individuos, ya que genera malentendidos y conflictos, pero también efectos positivos indirectos, funcionando, en este caso también, como factor de desestabilización del entorno, que lleva a cuestionar algunos modelos mentales e incentiva al cambio.

5. Análisis descriptivo de resultados. Uso de estadísticas oficiales.

5.1 Introducción.

Con el presente trabajo se pretende hallar una relación entre conocimiento oculto y rutinas defensivas en el contexto actual de la pandemia generada por el virus SARS-CoV-2. La hipótesis a verificar es la por la cual la sensación de que el gobierno les oculte información incentiva los ciudadanos italianos a defenderse siguiendo sus propias rutinas.

5.2 Metodología.

Se analiza la confirmación estadística de la hipótesis utilizando el análisis de regresión lineal. Esta decisión se encuentra justificada, debido a la naturaleza cuantitativa de las variables dependiente e independientes.

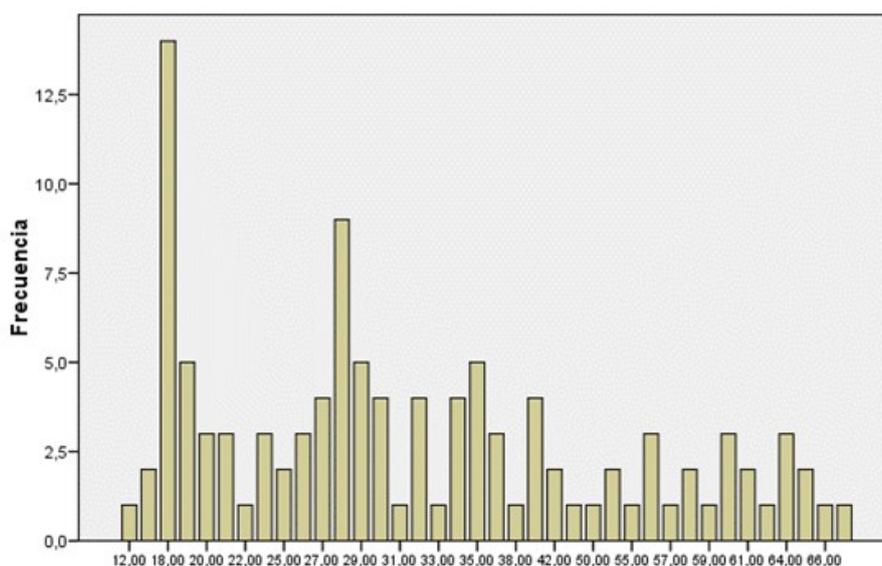


Figura 3: Descripción de la muestra por frecuencia de edad (fuente: elaboración propia)

Esta investigación sigue un enfoque cuantitativo para probar la relación entre el conocimiento oculto y las reacciones defensivas de los ciudadanos frente al COVID-19. La recopilación de datos provino de un cuestionario en línea con dos conjuntos de preguntas que el autor distribuyó entre ciudadanos italianos. El primer conjunto se componía de cuatro preguntas cerradas sobre la sensación de conocimiento por parte del gobierno italiano. El segundo conjunto se compuso de cinco elementos sobre las reacciones defensivas de los ciudadanos. Las escalas de cada uno de los constructos fueron adaptados de escalas previas utilizadas por Connelly et al. (2012) para el constructo de rutinas defensivas y Yang, Secchi y Homberg (2018) para el de rutinas defensivas.

El cuestionario usó una escala Likert de cinco puntos (de 1 - completamente en desacuerdo a 5 - completamente de acuerdo). Antes de enviar el cuestionario, aplicamos una prueba previa a una pequeña muestra de individuos para comprender mejor si todas las preguntas fueron entendidas y si hubo algún error de traducción. La prueba del cuestionario preliminar se aplicó a tres estudiantes de diferentes grados de la UPCT y resultó en cambios y correcciones menores.

Las respuestas se recopilaron del 10 al 24 de abril de 2020. El cuestionario se envió digitalmente a direcciones de correo electrónico y números de teléfono de ciudadanos italianos. Siguiendo a Cleff y Cleff (2014), consideramos solamente cuestionarios

completos y desechamos todos aquellos que estaban incompletos. Se recogieron 109 respuestas, de cuales 31 eran hombres y 78 mujeres. La edad oscilaba de 12 a 88.

Para probar la relación entre las variables dependiente e independientes, se realizaron algunas pruebas estadísticas, como un análisis de correlación de Pearson para mostrar el grado de correlación entre ambas variables. Usando el coeficiente de Pearson (r), medimos la intensidad y la dirección de la correlación entre las variables (Paranhos et al., 2014); este coeficiente varía entre -1 y 1, siendo 0 la ausencia de correlación. El signo indica la dirección (positiva o negativa) y el valor refleja la intensidad de la correlación (fuerte, débil o moderada) (Starkings, 2012).

Para comprender el efecto de la ocultación del conocimiento en las reacciones defensivas de los ciudadanos, utilizamos un análisis de regresión lineal (Hays, 1983). Sparkman, Hair, Anderson, Tatham y Grablowsky (1979) proponen que se deben de verificar cuatro supuestos para este tipo de regresión: linealidad, homocedasticidad, independencia de errores y distribución normal de errores.

Para cumplir los requisitos anteriores, nos aseguramos de que se cumplieran estos requisitos mediante el uso de las opciones de SPSS y la generación de gráficos: 1) la linealidad se confirmó mediante una línea recta que reflejaba la relación entre la variable dependiente y la variable independiente; 2) la homocedasticidad se confirmó por la dispersión de los residuos a lo largo de cada variable independiente, que fueron constantes (Clegg & Clegg, 2014); 3) la independencia del error asumió que cada valor era independiente, lo que indicaba que no había autocorrelación; y 4) la distribución normal de errores se confirmó comprobando que los residuos en el modelo se distribuyeron aleatoriamente cuando la media de las diferencias entre el modelo y los datos observados fue cero o cercana a cero.

$$\text{Mod.: } ODR_i = a + b_1 GENDER_i + b_2 AGE_i + b_3 EHK_i + e_j$$

Donde:

- ODR_i^s es el valor alcanzado para la persona i de rutinas defensiva,
 $GENDER_i^n$ es el género de la persona i , siendo 1 para los hombres y 2 para las mujeres,
 AGE_i es la edad de la persona,
 EHK_i es el valor percibido por la persona i de ocultación de información

b_1, \dots, b_3 coeficientes de regresión para las distintas variables independientes,
 e_j término de error de la predicción.

5.3 Resultados.

A continuación, mostramos los resultados del modelo de regresión recogido arriba.

Tabla 1: Variables introducidas/eliminadas (b) (fuente: elaboración propia)

Modelo	Variables introducidas	Variables eliminadas	Método
1	Gender, Age, EHK(a)	.	Introducir

a Todas las variables solicitadas introducidas

b Variable dependiente: ODR

Tabla 2: Resumen del modelo (fuente: elaboración propia)

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,361(a)	,130	,105	,69724

a Variables predictoras: (Constante), Gender, Age, EHK

Tabla 3: ANOVA (b) (fuente: elaboración propia)

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	7,647	3	2,549	5,243	,002(a)
	Residual	51,046	105	,486		
	Total	58,693	108			

a Variables predictoras: (Constante)

b Variable dependiente: ODR

Tabla 4: Coeficientes (a) (fuente: elaboración propia)

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta	B	Error típ.
1 (Constante)	1,227	,397		3,094	,003
EHK	,258	,081	,293	3,199	,002
Age	,008	,004	,170	1,857	,066
Gender	,299	,149	,184	2,014	,047

a Variable dependiente: ODR

El modelo de regresión explicaba un 13 por ciento de las reacciones defensivas de los ciudadanos y las tres variables independientes eran significativas. Por lo tanto, aceptamos que la sensación de que el gobierno oculte información sobre el COVID-19 incita a los ciudadanos a defenderse siguiendo sus propias rutinas, esta tendencia es mayor entre las mujeres y más acusada entre los mayores.

5.4 Discusión.

5.4.1 *Fake news* en Italia.

La pandemia generada por el virus SARS-CoV-2, declarada por la Organización Mundial de la Salud el 11 de marzo 2020, ha producido en Italia, y en todo el mundo, una situación sin precedentes y el entorno económico y social ha sido y está actualmente enormemente condicionado por la incertidumbre, la inseguridad y el miedo. En este contexto se ha creado el espacio ideal para la proliferación de bulos: se trata de información falsa, exagerada o incompleta acerca del virus (Ybarra, 2006, citado por Sánchez Casado et al., 2015), divulgada principalmente a través de las redes sociales y que abarca muchos ámbitos, desde el económico y el social hasta, incluso, el médico. La crisis de los intermediarios dentro del sistema comunicativo mundial actual permite que dicha información circule sin límites, sin garantías de su autenticidad y sin que se proporcionen medios efectivos y fiables para comprobar su veracidad. Los ciudadanos

propenden a aceptarla y compartirla sin averiguar si efectivamente se trata de información verdadera y proveniente de una fuente fiable. “Infodemia” ha sido el término utilizado por la OMS (Organización Mundial de la Salud) para definir la “práctica de difundir noticias falsas relacionadas con la pandemia” (OMS, 2020), número de noticias considerado, por la OMS, excesivo y capaz de procurar daños relacionados con el incumplimiento de las medidas de salud pública y de orden público.

A continuación, se muestra la evolución de las noticias falsas en Italia desde febrero del 2020 hasta junio del mismo año. El estudio ha sido realizado por Facta, una plataforma nacida en Italia en el marzo de este año, con el fin de realizar la actividad de *fact-checking* y contrastar la veracidad de las noticias que se encuentran en la web acerca, sobre todo, del COVID-19. La plataforma distingue entre noticias totalmente o solo parcialmente falsas, noticias verdaderas, pero fuera de contexto, noticias satíricas, noticias viejas e imágenes modificadas (Giambertone, 2020).

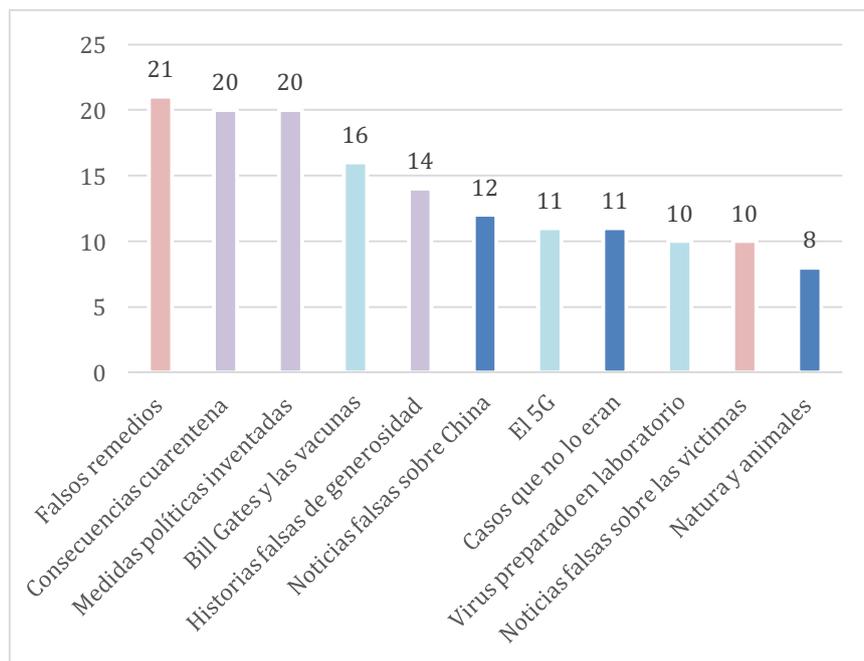


Figura 4: Fake news COVID-19 en Italia desde febrero hasta junio 2020 (fuente: Giambertone, 2020)

Como se puede observar en el gráfico, innumerables han sido las noticias falsas circuladas en relación a la pandemia: según el estudio realizado, bien 207 han sido las noticias difundidas en lengua italiana sobre el COVID-19 e identificadas como bulos por la

plataforma (Giambertone, 2020). Además, en el gráfico se presenta una distinción entre las macro-categorías a las que pertenecen los diferentes tipos *fake news*: en rojo se señalan todas las noticias relativas a tesis anticientíficas, en violeta las relativas a temas de política y sociedad, en celeste las relacionadas con teorías conspirativas y con el color azul se marcan todos los tipos de noticias pertenecientes a una categoría residual, que engloba temáticas diferentes (Giambertone, 2020).

Las primeras noticias falsas salieron ya en enero y hacían referencia principalmente a casos inventados de infectos. La mayoría de los bulos, pero, están relacionados con falsos remedios o tratamientos, con las consecuencias negativas para las personas derivadas del quedarse en casa y con medidas políticas inventadas. Que el virus se pudiese curar comiendo kiwi o que el ibuprofeno fuese un acelerador de la enfermedad, que los rusos tenían un fármaco y los americanos una vacuna, son solo unos ejemplos de todos los remedios supuestamente existentes, que han sido publicados y compartidos en la red.

Además, muchas han sido las teorías conspirativas que se han difundido en la web. Hay quien ha afirmado que el virus haya sido patentado en 2015 por un instituto británico privado, el Pirbright Institute, financiado, entre otros, por Bill & Melinda Gates Foundation, fundación del empresario estadounidense Bill Gates. La noticia pretendía demostrar su veracidad fundándose en una foto, publicada en Facebook, que mostraba una solicitud de patente para un virus; se trataba, pero de una solicitud relativa a un virus pulmonar que afecta a los animales y para el cual el instituto buscaba en este periodo una vacuna. Bill Gates, que ya llevaba un tiempo en el punto de mira de los No-Vax (grupo en contra de la administración de vacunas), fue objeto de numerosas noticias falsas publicadas sobre su persona y su actividad, hasta tal punto que, según el análisis realizado por el New York Times, utilizando los datos de la agencia Zignal Labs, el empresario fue citado bien 1,2 millones de veces en las redes sociales solamente entre febrero y abril (Giambertone, 2020). Por otro lado, hay quien atribuye responsabilidades al gobierno chino; de hecho, la detención del médico Li Wenliang, el primero que había informado de algunas pulmonías anómalas, y su muerte poco después, incrementaron sospechas sobre el gobierno, ya que circulaba desde algunas semanas la voz que el virus hubiese sido creado en un laboratorio de Wuhan, en cuanto parte de un programa secreto sobre armas bacteriológicas. Hay quien también culpa de la pandemia a una organización, un nuevo orden elitario mundial, que, con fines económicos, habría planeado un genocidio de masa. La noticia, que no tiene pruebas, fue publicada a través de un video por el blogger

Federico D'Agostino en su página Facebook *Man of Reality*: el video procuró, entre febrero y mayo, más de 140 mil interacciones solamente en Italia (Giambertone, 2020). Y finalmente, entre las noticias que carecen de pruebas y relacionadas con teorías conspirativas, están las que se divulgaron en abril, cuando explotó el caso de la tecnología 5G. Supuestamente dicha tecnología, introducida durante el año en curso en algunas ciudades, emitiría ondas que podrían ayudar a la propagación del virus que provoca el COVID-19.

Finalmente, se difundieron muchas noticias relativas a falsas historias de generosidad, como cheques de supermercado o donaciones, relativas a historias inventadas sobre las víctimas o relacionadas con el impacto del virus sobre el entorno natural y los animales.

5.4.2 *Fake news* y gobierno.

La pandemia ha dado lugar a cuestionar el operado de las instituciones públicas italianas acerca de la calidad, la precisión e, incluso, la veracidad de la información difundida. Los gobiernos y las administraciones regionales han tenido que hacer frente a una situación excepcional, teniendo que tomar decisiones en un contexto marcado por la imposibilidad de hacer previsiones acerca del futuro cercano y obligados a encontrar un equilibrio difícil entre seguridad y libertad, economía y salud.

Como se ha comentado anteriormente, los bulos relativos a las medidas impuestas por el gobierno y las administraciones fueron entre los que más se difundieron. Cierre de los supermercados, actividades religiosas permitidas a los islámicos sí y a los católicos no, hasta la suspensión temporánea de la propiedad privada, son solo algunas de las grandes invenciones del web.

Asimismo, existe toda una serie de bulos relativos a la actuación del gobierno, que van desde quien afirma que infle los números relativos a la difusión del virus para ejercer un control mayor sobre la población, hasta quien, por el contrario, considera que esconda la real gravedad de la pandemia, con el fin de reducir el miedo o de no tener que adoptar medidas estrictas que pararían la actividad del País.

De hecho, en un primer momento, en Italia, hubo una ola de noticias donde se reportaban aseveraciones de políticos e, incluso, de médicos, algunas reales y otras no, que afirmaban

que se tratara simplemente de una gripe común, insinuando entre los ciudadanos el temor a que el gobierno se estuviese excediendo con las medidas restrictivas. Por ejemplo, el alcalde de Milano, Giuseppe Sala, el 27 de febrero proclamaba que la ciudad no se iba a parar por el virus y Nicola Zingaretti, Presidente de Región del Lazio, participaba a aperitivos en contra del miedo. Estas dudas acerca de la actuación del gobierno italiano, que estaría exagerando las dimensiones y la gravedad de la emergencia sanitaria, han desembocado en la creación de un grupo de opinión que niega totalmente la existencia, no solamente de la emergencia sanitaria, sino también de la enfermedad: se trata de lo que se denomina el fenómeno del negacionismo. De hecho, entre los ciudadanos, existen grupos que creen que la pandemia es algo inventado por algún gobierno u organización y que su invención, o por lo menos exageración, estaría relacionada con intereses de varia natura, que van desde el ámbito económico hasta el político. Este grupo de opinión manifiesta activamente sin seguir alguna medida de seguridad: los No-Mask (grupo claramente afine a los No-Vax) llenan las plazas de las mayores ciudades del País, denunciando la que definen como una autentica dictadura sanitaria. Asimismo, difunden imágenes y videos de pasillos vacíos de muchos hospitales e invitan a sus seguidores en las redes a grabar videos similares. Se trata de imágenes reales, o que han sido grabadas en tiempos anteriores o en zonas de los hospitales que, por alguna razón específica, y sucesivamente justificada, se encontraban vacías en ese momento.

Entre los diferentes casos de desinformación que involucran al gobierno y que pretenden insinuar la idea de que este oculte información, merece atención dos casos que tuvieron mucha repercusión. El primero, es el caso de un hombre italiano, Cristiano Aresu, que grabó un video en Tokyo en el cual garantizaba que en Japón se estuvieran salvando vidas gracias a un fármaco, el Favipiravir, noticia totalmente infundada ya que, sí se habían hecho algunos test, pero sin algún resultado satisfactorio. Este video abrió el debate, con consiguientes manifestaciones en contra del gobierno, sobre el porqué no se había empezado a experimentarlo en Italia. Las dudas hacía el operado del Estado italiano y del gobierno se incrementaron cuando, el 25 de marzo, se hizo viral un video que había sido emitido en 2015 por el TRG Leonardo de la RAI, la televisión pública italiana, donde se afirmaba que en China se estuviera creando un virus pulmonar, con fines de estudio, que derivaba de la combinación entre una proteína extraída desde los murciélagos y un virus de las ratas y que, supuestamente, habría podido atacar a los humanos. Exponentes

políticos pidieron una pregunta parlamentaria con el fin de despejar las dudas surgidas tras la emisión del video.

La sensación, entre los ciudadanos, de que el gobierno les oculte información genera desconfianza hacia el sistema y las instituciones y da lugar a la divulgación masiva de mentiras o de noticias parcialmente verdaderas o incompletas, chismes, chistes y exageraciones acerca la pandemia que, a su vez, alimentan la sensación de que las instituciones escondan información. Asimismo, la falta de información oficial incentiva a los ciudadanos a dirigirse hacia otras fuentes de información, no oficiales y que, muchas veces, carecen de fiabilidad. Se genera conocimiento engañoso que provoca fallas en las estructuras mentales de los ciudadanos y que dificulta su relación con el gobierno y las administraciones regionales y locales (Martínez Ortiz et. al., 2016).

5.4.3 Contraconocimiento y rutinas.

Con la presente investigación se confirma la hipótesis formulada según la cual la sensación de que el gobierno oculte información sobre el COVID-19 incita a los ciudadanos italianos a defenderse siguiendo sus propias rutinas. De hecho, el modelo de regresión explica el 13 por ciento de las reacciones defensivas de los ciudadanos y las tres variables independientes son significativas; asimismo, esta tendencia es mayor entre las mujeres y más acusada entre los mayores. La falta o la escasez de información procedente de fuentes oficiales, como se ha comentado, ha llevado a los ciudadanos a dirigirse hacia fuentes no oficiales y a la proliferación de rumores y bulos sobre la pandemia. El conocimiento falso y engañoso que se ha generado, según la encuesta y el análisis realizado, no han desestabilizado el entorno hasta el punto de llevar los ciudadanos a cuestionar sus viejas rutinas. Probablemente, la falta de un contexto adecuado que permita la individuación del conocimiento engañoso, su corrección y que podría proporcionar un cambio en los modelos mentales de los ciudadanos, influye sobre los resultados. De hecho, se considera que la falta de dicho contexto derive de la enorme cantidad de conocimiento engañoso acerca del tema en cuestión, de la ausencia de medios para identificarlo y reducirlo y de las dudas sobre a quién le compete actuar para corregir la situación. Al contrario, una sobreabundancia tal de noticias falsas, como se comenta a continuación, provoca principalmente la tendencia a evadir e, incluso, negar el problema

o a afrontarlo sin pero los medios adecuados para individualizar y corregir el conocimiento engañoso.

Come se ha mencionado en el marco teórico, el contraconocimiento representa a la vez, un obstáculo, ya que en sí mismo constituye conocimiento engañoso, y una fuente de estrés y de desafío, capaz de actuar como fenómeno de desestabilización sobre el entorno, con efectos negativos y positivos (Cegarra Navarro et al., 2013 y Martínez Ortiz et. al., 2016). De hecho, los rumores engañosos, constituidos por “chismes, mentiras, exageraciones y verdades parciales” (Ybarra, 2006, citado por Sánchez Casado et al., 2015), no solamente tienen efectos negativos por el mero hecho de proporcionar información totalmente o parcialmente falsa, incompleta o descontextualizada y que dificulta los procesos cognitivos y la capacidad de entender y razonar en manera eficaz.

Sin lugar a duda, muchos bulos, relacionados con la pandemia y que circulan en la web, son evidentemente identificables o, por lo menos, reconocibles a través de una búsqueda más detallada. Sin embargo, existen otros que no. Como se ha comentado, el volumen de noticias falsas que se está difundiendo sobre un único tema, el COVID-19, es sin precedente alguno y tuvo, entre sus consecuencias, la de complicar aún más el proceso de distinción entre información fiable o no. Una sobreabundancia tal de noticias y la incapacidad de distinguir entre información verdadera o menos provocan en los ciudadanos un estado de frustración y hacen que estos se sientan desubicados, agotados emocionalmente y agobiados. Frente al bombardeo mediático se genera una sensación de impotencia, que provoca una falta de motivación tal que muchos siguen comentando y compartiendo noticias, sin acertarse de la veracidad de lo que leen o escuchan, y que otros, frente a la imposibilidad de entender, prefieran quedarse sin información, apagando teles y desconectando las redes sociales. Con este comportamiento la persona trata de evadir de la realidad y de seguir su vida de la misma manera que siempre, protegiéndose de la ansiedad, del miedo y del agobio. Además, la falta de medios fiables para lograr entender, por ejemplo, cuáles son los remedios eficaces para prevenir la enfermedad, incentiva a las personas a seguir comportarse según sus propias convenciones o costumbres.

Asimismo, el conocimiento engañoso cumple con una función antisocial (Thompson 2008, citado por Sánchez Casado et al., 2015), generando malentendidos entre los ciudadanos, hostilidad hacia las instituciones y el sistema y produciendo odio hacia

determinados grupos de personas. Los rumores sobre que el gobierno italiano no habría trabajado lo suficiente para parar la propagación del virus, con el fin de reducir la población de ancianos u obtener más fondos desde la Unión Europea, son solo algunos ejemplos del fenómeno (Nesticó, 2020). Noticias, como la que los islámicos podrían seguir con sus actividades de culto durante el periodo de confinamiento y los católicos no, o que grupos de migrantes habrían asaltado una de las sedes de correos en la provincia de Caserta, con el fin de obtener una ayuda de 600 euros, que al principio habría sido pensada para los autónomos, fundan el éxito de su difusión sobre el hecho que hacen hincapié sobre temas políticos y sociales que a día de hoy, por sí solos, dividen país. De esta manera se alimenta el odio hacia determinados grupos de personas y las discrepancias entre los diferentes grupos de opinión. Este tipo de bulos, no solamente dan lugar a situaciones de conflicto o disparidad, sino que también no generan en la persona que lee o escucha la noticia la sensación de tener que cuestionarse. Cabe señalar, así como se ha hecho en el anterior apartado, que dicha tendencia se acuna entre el grupo de los negacionistas.

No todo el contraconocimiento pero, es malo. Las redes sociales, por ejemplo, están otorgando a los usuarios la posibilidad de expresarse libremente y confrontarse con un gran número de otras personas. Este tipo de expresiones representan, o pueden representar, una forma de conocimiento engañoso, ya que no es posible marcar claramente el límite entre las que son opiniones o fantasías y lo que es verdad. Sin embargo, permiten conocer la manera de pensar y de relacionarse de los demás y reforzar los vínculos entre grupos de personas (Yerkovich 1977 y Baumestier et al. 2004, citados por Sánchez Casado et al. 2015). La importancia de fortalecer vínculos a través de las redes aumenta si se considera que las relaciones presenciales han sido afectadas por las restricciones impuestas por el gobierno.

Asimismo, chistes y bromas, que están teniendo una amplia difusión en la web, permiten entretenerse y llevar la situación de dificultad de forma más amena. El humor permite reducir el estrés y la ansiedad y, al mismo tiempo, representa una manera de expresar sentimientos y opiniones. Las publicaciones satíricas o paródicas, según se basen en hecho reales o no, son formas de desinformación, ya que, en todo caso, se le añade un toque humorístico a acontecimientos o afirmaciones, que de por sí solos no tendrían y que pueden generar interpretaciones erróneas. Los chistes y las bromas también permiten reforzar los vínculos interpersonales y conocer mejor las demás personas. Memes y

videos satíricos de políticos, de personajes famosos, de escenas de vida cotidiana han dado la vuelta del País, difundidos a través de WhatsApp y compartidos en Instagram y Facebook principalmente.

Encontrar la parte divertida o, simplemente, poderse distraer y entretener, al igual de lo que se ha comentado anteriormente, permite de reducir el estrés y el miedo, de evadir de la realidad y de distanciarse de los problemas.

En conclusión, según la investigación realizada, en Italia, el contraconocimiento generado por las difusiones de bulos y noticias falsas y por la falta de información procedente de fuentes oficiales y, en el específico, del gobierno, han tenido efectos negativos y positivos, pero no han llevado a los ciudadanos a cuestionar sus viejas rutinas. Tras haber realizado la revisión bibliográfica y reflexionado sobre los resultados obtenidos y sobre las posibles dinámicas de comportamiento de los ciudadanos italianos durante la pandemia en curso, como se ha comentado a principio, se considera que la razón principal que justifica los resultados de esta investigación es la falta de un contexto adecuado que incentive la individuación del conocimiento engañoso, su corrección y su remplazamiento con nuevas estructuras. Se considera que cuando es presente contraconocimiento es necesario que exista un contexto apropiado para que su identificación y corrección se puedan llevar a cabo, es decir, diseñar e implementar acciones para mitigar sus efectos. Un mayor control de la información proporcionaría, obviamente, un menor volumen de falsedades difundidas; asimismo, un control del contraconocimiento podría llevar a los ciudadanos italianos a cuestionar sus rutinas.

5.4.4 Escenarios futuros.

Como se ha comentado anteriormente, según la investigación realizada, el contraconocimiento, en el tiempo de la pandemia generada por el virus SARS-CoV-2, no ha tenido un efecto de detonante, ni actuado como fenómeno de desestabilización del entorno capaz de impulsar un cambio en las rutinas de los ciudadanos italianos. En otras palabras, el contraconocimiento no ha incentivado a los ciudadanos a cuestionar la validez de sus modelos mentales.

Se cree esencial, entonces, la creación de un contexto adecuado para que se pueda lograr controlar la desinformación. Es evidente, tras lo expuesto hasta aquí, que reducir la

desinformación no es tarea fácil, y menos tras ver el nivel que ha alcanzado en el año en curso con la pandemia; la OMS (2020) ha hablado a tal respecto de *infodemia*, término substituido por el UNESCO (Posetti y Bontcheva, 2020) con la palabra *desinfodemia*, con la cual se pretende poner el acento sobre la relación porcentual entre información fiable y no y la peligrosidad conexas al fenómeno.

De hecho, combatir la desinformación supone resolver algunas cuestiones previas: entre otros problemas, se debería encontrar respuesta a algunas preguntas que están a la base del debate socio-jurídico de nuestra época. ¿Lo que es falso es un límite a la libertad de expresión? ¿Se le puede dar a la opinión el rango de verdad? Se trata de saber hasta qué punto la libertad de expresión justifique la libertad para faltar a la verdad. Dijo la politóloga Hannah Arendt, citada por Miguel del Fresno (2018), “la libertad de opinión es una farsa si no se garantiza la información objetiva”, para indicar que el abuso o el mal uso de este derecho pueda tener efectos contrarios a los esperados.

Es crucial, entonces, averiguar si existe una solución para que el limitar la desinformación no afecte a la libertad de expresión y, a la vez, la plena libertad de expresión no afecte al sistema informativo. Asimismo, es esencial entender a quién le compete velar por el interés general de una información fiable y de calidad o, en otras palabras, a quién le corresponda la tarea de crear el contexto que facilite la individuación del contraconocimiento.

Es cierto que la legislación debería actualizarse con el fin de seguir el paso de los avances tecnológicos y de los consiguientes cambios en el mundo de la información (y de la desinformación), aunque es lógico que estos últimos siempre estén un paso por delante a los cambios legislativos. Actualmente ni en Italia, ni a nivel comunitario existe una legislación específica en contra de las conductas desinformativas. Sin embargo, en el 1976, la Corte Europea de Derechos Humanos afirmó que la libertad de expresión incluye todas las ideas “que ofenden, conmocionan o perturban al Estado o a cualquier sector de la población” (Weidenslaufer, 2019), aunque es necesario diferenciar entre una información recibida de manera desfavorable, es decir, la a que se refiere la Corte, y un contenido ilegal. Cabe considerar que una nueva legislación supondría tener que encontrar una respuesta a preguntas de no fácil solución: antes que nada, habría que definir de manera precisa qué es exactamente una noticia falsa; luego se debería establecer si hay que punir solamente la producción o también la difusión, cosa, esta

última, que sería a día de hoy al límite del inviable; o si solamente hay que condenar la conducta dolosa o si también la culposa. Hay quien propone que se diferencie entre información profesional y no o quien que se condene solo si la conducta desinformativa lleva a otra persona a adoptar un comportamiento peligroso, aunque sería arduo demostrar la conexión entre las dos conductas. Asimismo, el legislador debería aclarar cuál es el bien jurídico al que la desinformación puede afectar: en el caso de información relativa al ámbito sanitario, podría ser, por ejemplo, la salud, aunque, en este caso, la salud no sería lesa, sino solamente puesta en peligro. El legislador se encuentra entonces en la difícil posición de decidir si optar por la institución de un reato de peligro abstracto, que sería extremadamente general y que implicaría una fuerte anticipación de la legislación respecto a los hechos o la institución de un reato de peligro concreto, siendo en este caso los jueces que, caso tras caso, deberían encontrar la conexión entre la conducta desinformativa y el daño.

No se trata, solo de leyes. De hecho, existen diferentes medidas y comportamientos que se podrían adoptar y que se alinean con la necesidad de limitar el peligro de desinformación. Entre ellos, desarrollar programas educativos de alfabetización mediática y digital: formar a los ciudadanos, desde cuando son pequeños, para que puedan autónomamente identificar una noticia falsa o, simplemente, sensibilizarlos para que entiendan la importancia de verificar las fuentes y que aprendan las herramientas básicas para contrastar cuanto encuentran en la web. De esta manera, se fortalecería el pensamiento crítico de los ciudadanos y se les permitiría participar de forma consciente en los debates en la web. Lemas como “think before sharing” o “think before clicking” se han adoptado recientemente con el fin de invitar a las personas a la reflexión frente a la gran cantidad de información recibida.

Asimismo, se ha vuelto indispensable un comportamiento ético y responsable a la hora de informar por parte de los periodistas: una técnica utilizada por estos es la del *fact-checking*, entendiéndose con este término la verificación sistemática de afirmaciones sobre hechos, con el fin de averiguar la veracidad de la información recibida y la fiabilidad de las fuentes. El boom de internet ha hecho de esta práctica una necesidad y, en el último quinquenio, se ha convertido en una tendencia entre los periodistas, ya que se considera uno de los antídotos, en la era de la posverdad, contra las *fake news* y la desinformación. De hecho, con el fin de realizar dicha actividad se han creado webs como, por ejemplo, Snopes, Polifact y Factcheck e, incluso, las editoriales, en algunas ocasiones

especialmente importantes, han creado sus propias plataformas para realizar acciones de *fact-checking*. Sin embargo, hay que reconocer que, en los últimos años, se ha asistido, sobre todo en ámbito político, al triunfo de personajes que, inmunes al *fact-checking*, lo han retado y vencido y de nada valió el esfuerzo hecho por los periodistas de todo el mundo para demostrar la falsedad de sus afirmaciones. De hecho, en noviembre del año 2016, Donald Trump ganaba las elecciones en Estados Unidos con una campaña electoral construida sobre mentiras; algunos meses antes, Nigel Farage y Boris Johnson lideraban los partidarios del “leave” en la intensa campaña del referéndum del Brexit, afirmando que el Reino Unido diera, cada semana, 350 millones de libras a la Unión Europea, dinero que se habría podido destinar a la sanidad británica si se hubiese salido de la Unión. Probablemente, en los dos casos, no se trató de un *fact-checking* poco eficaz, sino que, por un lado, en todo los medios de la prensa tradicional se aseguraba un buen control de la información, por el otro, en las webs y en las redes sociales, esto no pasaba. ¿A quién le hubiera correspondido entonces verificar la veracidad de todo lo que se leía en internet?

Muchas empresas de tecnologías están desarrollando softwares, con el fin de realizar acciones de *debunking*, es decir, poner en marcha acciones que pretenden individuar a las *fake news*. Estos softwares se basan principalmente en sistemas capaces de reconocer una noticia falsa según la fuente o, incluso, según el estilo utilizado por el autor; están preparados para reconocer *bot* o *troll*, entendiendo con estos términos programas o usuarios que pueden producir noticias falsas con alguna finalidad específica. Sin embargo, pese a que se limitaría la desinformación, este tipo de auto-regulación representaría un peligro, ya que se otorgaría más poder a compañías muy fuertes, como Google o Facebook: se les atribuiría el poder de decidir lo que es falso o y lo que no, cuál es una fuente fidedigna y cuál no y se les pondría en la posición de censurar la noticias consideradas engañosas, a pesar de que, como se ha comentado precedentemente, el mero hecho de difundir una noticia falsa no constituye reato. De todas formas, las mismas empresas no esconden las dificultades encontradas: Google, tras haber invertido mucho en operaciones de *fact-checking*, optó por desistir a causa de los escasos resultados. De hecho, una acción de *fact-checking* en los motores de búsquedas se ve demasiado complicada: si la hiciesen las personas, sería una cantidad de trabajo inalcanzable y, si la hiciesen las máquinas, se debería enseñar a las máquinas a expresar un juicio de valor sobre los que es verdadero o no. Asimismo, como opina Adriani (2019), aunque tuvieran éxito, estas tecnologías ayudarían por un lado a limitar las difusiones de noticias falsas,

pero, por otro lado, se ofrecerían tecnologías mejores para la creación de *deep fakes* más potentes.

Hay quien ha pensado pudiese ser la solución permitir a los usuarios de auto-regularse y darle la opción de señalar las noticias que creen desinformativas; se considera, que si así fuera, sería demasiado el contenido que se cancelaría. Cuniberti (2017) propone una solución intermedia que prevé que la noticia no se cancele, pero que se marque como no verificada. Las acciones de *debunking* resultan aún más complicadas de llevar a cabo cuando la noticia que se desmiente entra en competencia con la que desmiente, procurando solamente que la primera se difunda más.

En unas recientes publicaciones, el UNESCO (Posetti y Bontcheva, 2020) atribuye a los gobiernos la responsabilidad de guiar la lucha a la desinformación y de crear un entorno inspirado a los valores de la confianza y transparencia. Entre otras medidas, comunicarse a través de canales institucionales oficiales, donde se cree el espacio para la publicación de las noticias que se consideran atendibles, aumentar la difusión proactiva de información e incrementar la cantidad de datos abiertos disponibles. Asimismo, el UNESCO considera que los gobiernos deberían proteger y valorizar el periodismo profesional, siempre y cuando actúe éticamente y responsablemente.

En conclusión, la mayoría de los autores que han investigado el tema están de acuerdo en considerar más importante indagar entre las relaciones entre persona y tecnología, más que en la sola tecnología. Adoptar medidas relacionadas con la educación y la alfabetización digital parece ser el camino a seguir, ya que, por todo lo que se ha comentado, los cambios en la legislación sí son necesarios, pero no son exentos de problemas y habrá que hacerlos en justa medida para que no se vea afectado un derecho tan importante, como es la libertad de expresión y elección.

6. Conclusiones.

El propósito de la realización del presente trabajo ha sido verificar la relación entre conocimiento oculto y rutinas defensivas, en el contexto actual de la pandemia generada por el SARS-CoV-2. Específicamente, se ha querido verificar si la percepción de la ocultación de conocimiento sobre el COVID-19 por parte del gobierno italiano haya incentivado los ciudadanos italianos a adoptar un comportamiento defensivo.

Los resultados, obtenidos tras la difusión de una encuesta y la realización de un análisis de regresión lineal, han confirmado la hipótesis formulada: el modelo de regresión explica el 13 por ciento de las reacciones defensivas de los ciudadanos y las tres variables independientes son significativas. Esta tendencia ha resultado ser mayor entre las mujeres y más acusada entre los mayores.

Se cree que la insuficiencia de noticias procedentes de fuentes oficiales y, en el específico, del gobierno italiano, ha incentivado a los ciudadanos a dirigirse hacia otro tipo de fuentes no oficiales y, sobre todo, no siempre fiables. De esta manera, se ha abierto el camino a la proliferación de rumores y *fake news* acerca del COVID-19. Sin embargo, el conocimiento incorrecto y engañoso que se ha generado no ha producido un cambio en las rutinas de los ciudadanos italianos. Se considera que la causa es la falta de un contexto adecuado que permita la individuación del contraconocimiento generado y su corrección, a través del cual se podría proporcionar un cambio en las estructuras mentales de los ciudadanos. La cantidad de información falsa difundida sobre el tema, la falta de herramientas para individuar las noticias falsas y la incertidumbre sobre a quién le competiría velar por una información fiable y de calidad, han sido las causas principales que han impedido la creación de dicho contexto. Al contrario, un nivel tal de desinformación ha generado principalmente una tendencia a la evasión, a la negación o al afrontar sí el problema, pero sin medios oportunos.

Aunque se reconozcan las dificultades relacionadas con el trabajar para lograr reducir de la desinformación, ya que implicaría cuestionar la plenitud del derecho a la libertad de expresión, se cree indispensable la creación de un contexto adecuado para que se pueda alcanzar controlarla. Para ello, sobre el papel, existen numerosas opciones y posibles soluciones, aunque parece que el camino más apropiado que se debería de seguir es la implementación de programas de sensibilización y educación mediática y digital.

Cabe destacar, que el presente trabajo tiene una limitación debida a que los datos han sido recogidos en un periodo de tiempo limitado y reflejan entonces las sensaciones y los comportamientos de los ciudadanos italianos en un momento puntual.

Bibliografía.

- Adriani, R. (2019). La desinformación en el contexto del discurso público disintermediado. Como surge y como se propaga.
- Agueda I. (2014). Desde la intoxicación al derecho a la comunicación. *Comunicar*, XXI(42), 07–08. <https://doi.org/10.3916/C42-2014-a1>
- Alonso, P. (2017). ‘Fake news’ y posverdad en tiempos de populismos: lecciones para periodistas. *Cuaderno de Periodistas*, 34, 8.
- Argyris, C. (1986). Reinforcing organizational defensive routines: An unintended human resources activity. *Human Resource Management*, 25(4), 541–555. <https://doi.org/10.1002/hrm.3930250405>
- Aroles, J., & McLean, C. (2016). Rethinking stability and change in the study of organizational routines: Difference and repetition in a newspaper-printing factory. *Organization Science*, 27(3), 535–550. <https://doi.org/10.1287/ORSC.2015.1035>
- Boeree G. (2006). Sigmund Freud 1856-1939.
- Borghero, C., Garber, D., Marion, J., Berti, E., Donna, D., Belgioioso, G., Andina, T., Pavan, C., & Bray, N. (2018). *Saggi di*: •
- Butt, A. S., & Ahmad, A. B. (2020). Strategies to mitigate knowledge hiding behavior : building theories from multiple case studies. 2015. <https://doi.org/10.1108/MD-01-2020-0038>
- Cegarra-Navarro, J., Eldridge, S., & Wensley, A. K. P. (2013). Author ’ s personal copy Counter-knowledge and realised absorptive capacity q.
- Cleff, T., & Cleff, T. (2014). Univariate Data Analysis. *Exploratory Data Analysis in Business and Economics*. https://doi.org/10.1007/978-3-319-01517-0_3
- Colomina, C. (2019). La desinformación de nueva: Cinco escenarios políticos y geoestratégicos ante el fake. *Anuario Internacional CIDOB*, 61–66. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=137616606&site=ehost-live&scope=site>
- Connelly, C. E., Zweig, D., Webster, J., & Trougakos, J. P. (2012). Knowledge hiding in

- organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 33(1), 64–88.
<https://doi.org/10.1002/job.737GraGr>
- Cuniberti, M. (2017). Il contrasto alla disinformazione in rete tra logiche del mercato e (vecchie e nuove) velleità di controllo.
- Dittrich, K., & Seidl, D. (2001). *Organization Science*. *Organization Science*, 12(3), 391–392. <https://doi.org/10.1287/orsc.12.3.391.10102>
- Echevarría, B. (2017). Más ‘fact-checking’ contra la posverdad. *Cuadernos de Periodistas*, 33, 9–16. <http://www.cuadernosdeperiodistas.com/media/2017/01/9-16-Borja-Echevarria.pdf>
<http://www.cuadernosdeperiodistas.com/mas-fact-checking-la-posverdad/>
- Elías Pérez, C. (2013). Contraconocimiento y pandemias de credulidad en la sociedad red: El papel del periodismo en la búsqueda de la verdad en los entornos digitales. *Estudios Sobre El Mensaje Periodístico*, 19(2), 667–681.
https://doi.org/10.5209/rev_ESMP.2013.v19.n2.43465
- Feldman, M. S., Pentland, B. T., D’Adderio, L., & Lazaric, N. (2016). Beyond routines as things: Introduction to the special issue on routine dynamics. *Organization Science*, 27(3), 505–513. <https://doi.org/10.1287/ORSC.2016.1070>
- Fiol, C. M., & O’Connor, E. J. (2017). Unlearning established organizational routines – Part II. *Learning Organization*, 24(2), 82–92. <https://doi.org/10.1108/TLO-09-2016-0063>
- Fioriglio, G. (n.d.). Controllo dell’informazione: quale ruolo per il diritto? 2016, 105–124.
- Forti, G. (2006). *Le regole e la vita*.
- Fresno, M. del. (2018). Posverdad y desinformación: guía para perplejos. *El País*, 1–5.
https://elpais.com/elpais/2018/03/16/opinion/1521221740_078721.html
http://files/76/1521221740_078721.html
- Freud A., Carcamo, Y. P., & Carcamo, C. S. (2011). Título del original alemán "Das ich die abwehrmechanismen" Publicado por "IMAGO VERLAG" Viena. *Imago Verlag*, 1, 12–87.
<https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/35424936/165489042-Anna->

- Freud-Mecanismos-de-Defensa.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1548642162&Signature=BCZcl2WHC090PTdp9ElrD4WeaRA%3D&response-content-disposition=inline%3B filename%3D165I, P. V. S. (2017). NOTAS. 2, 297–304.
- Giambertone F. (4 junio 2020) (Facta), L'epidemia delle bufale: storia della disinformazione sul coronavirus in Italia. Facta, Recuperado de <https://facta.news/storie/2020/06/04/lepidemia-delle-bufale-storia-della-disinformazione-sul-coronavirus-in-italia/>
- Hays, W. L. (1983). Review of Using Multivariate Statistics. *Contemporary Psychology: A Journal of Reviews* (Vol. 28). <https://doi.org/10.1037/022267>
- Hussain, M. (2019). Consequences of top-down knowledge hiding in firms: a multi-level exploratory study. *Journal of Knowledge Management*.
- Hussain, M. (2019). Relational climates moderate the effect of openness to experience on knowledge hiding: A two-country multi-level study. *Journal of Knowledge Management*
- Jones, S. C. (2007). Interest group strategies in multi-level Europe. *Journal of Public Affairs*, 7(1), 39–53. <https://doi.org/10.1002/pa>
- Kang C. (4 abril 2018). Facebook admite que Cambridge Analytica accedió a los datos de 87 millones de usuarios. *The New York Times*. Recuperado de <https://www.nytimes.com/es/2018/04/04/espanol/facebook-cambridge-analytica-87-millones.html>
- Martínez-Ortiz P., Moffett, S., Cegarra Navarro J. & Hernández, F. A. L. (2016). ■ Academic Paper Modelling the relationship between mindedness for policy development. <https://doi.org/10.1002/pa>
- Nesticó M. (30 marzo 2020). Coronavirus: fake news contro Italia, Copasir si muove. Ansa. Recuperado de https://www.ansa.it/sito/notizie/cronaca/2020/03/27/coronavirus-fake-news-contro-italiacopasir-si-muove_53d99f8e-b6fc-4a15-9a996744c78b5507.html
- Niño González, J. I., Barquero Cabrero, M., & García García, E. (2017). Opinión pública

e infoxicación en las redes: los fundamentos de la post-verdad. *Vivat Academia*, 0(139), 83. <https://doi.org/10.15178/va.2017.139.83-94>

OMS. (23 septiembre 2020). Gestión de la infodemia sobre la COVID-19: promover comportamientos saludables y mitigar los daños derivados de la información incorrecta y falsa. Recuperado de <https://www.who.int/es/news/item/23-09-2020-managing-the-covid-19-infodemic-promoting-healthy-behaviours-and-mitigating-the-harm-from-misinformation-and-disinformation>

Paranhos, R., Figueiredo Filho, D. B., Rocha, E. C. da, Silva Júnior, J. A. Da, Neves, J. A. B., & Santos, M. L. W. D. (2014). Desvendando os Mistérios do Coeficiente de Correlação de Pearson: o Retorno. *Leviathan* (São Paulo), (8), 66. <https://doi.org/10.11606/issn.2237-4485.lev.2014.132346>

Persano, H. L. (2018). 27 - Mecanismos de Defensa. 319–338.

Peng, H. (2013). Why and when do people hide knowledge? *Journal of Knowledge Management*, 17(3), 398–415. <https://doi.org/10.1108/JKM-12-2012-0380>

Posetti, J., & Bontcheva, K. (2020). Desinfodemia: Disección de las respuestas a la desinformación sobre el COVID-19.

Posetti, J., & Bontcheva, K. (2020). Descifrando la desinformación sobre el COVID-19. 1–18.

Rodríguez-Ferrándiz, R. (2019). Post-truth and fake news in political communication: A brief genealogy. *Profesional de La Informacion*, 28(3), 1–14. <https://doi.org/10.3145/epi.2019.may.14>

Romero Rodríguez, L. (2012). Hacia un estado de la cuestión de las investigaciones sobre desinformación / misinformación. *Correspondencias & Análisis*, 342(3), 319–342. <https://doi.org/10.24265/cian.2013.n3.14>

Romero Rodríguez, L. (2014). (Universidad de Huelva). *Files.Bartolomevazquezbernal*, December 2016, 724. <http://www.researcherid.com/rid/I-2366-2012>

Ruffo, G. & Tambuscio, M. (2020). Capire la diffusione della disinformazione e come contrastarla.

Sánchez-Casado, N., Cegarra-Navarro, J. G., & Tomaseti-Solano, E. (2015). Linking

- social networks to utilitarian benefits through counter-knowledge. *Online Information Review*, 39(2), 179–196. <https://doi.org/10.1108/OIR-12-2014-0307>
- Schneider, U. J. (2009). Counter-Knowledge. 103–108.
- Serenko, A., & Bontis, N. (2016). Understanding counterproductive knowledge behavior: antecedents and consequences of intra-organizational knowledge hiding. *Journal of Knowledge Management*, 20(6), 1199–1224. <https://doi.org/10.1108/JKM-05-2016-0203>
- Sparkman, R. M., Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Grablovsky, B. J. (1979). *Multivariate Data Analysis with Readings*. *Journal of Marketing Research* (Vol. 16). <https://doi.org/10.2307/3150726>
- Starkings, S. (2012). *Quantitative Data Analysis with IBM SPSS 17, 18 & 19: A Guide for Social Scientists* by Alan Bryman and Duncan Cramer. *International Statistical Review*, 80(2), 334–335. https://doi.org/10.1111/j.1751-5823.2012.00187_14.x
- Ussardi, G., (2018). *Disinformazione in crescita nell' era digitale : implicazioni culturali e quadri normativi*.
- Valadier P. (2017). La posverdad, peligro para la democracia. 2, 297–304.
- Valdivieso Ariztia, R. (1988). La desinformación: ofensiva sin armas, pero mortal. *Política. Revista de Ciencia Política*, 1, 41–58. <https://doi.org/10.5354/rp.v0i0.55566>
- Weidenslaufer, C. (2019). La regulación de las “fake news” en el derecho comparado.
- Yang, Y., Secchi, D., & Homberg, F. (2018). Are organisational defensive routines harmful to the relationship between personality and organisational learning? *Journal of Business Research*. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2017.12.036>

Anexos.

Anexo 1. Encuesta.

COVID-19 from a KM perspective

Doctors and nurses are in the front line and are the true heroes of this pandemic, they do need the engagement of citizens. Therefore, this study is an opportunity to help these people, in our view at least.

There are no right or wrong answers, we only want to know your opinion about COVID-19. Thank you very much for your help.

Age *

Country of birth *

Gender *

Male

Female

With respect to social media indicate the degree of agreement or disagreement*

	Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree
There is gossip that thrives on lies, exaggerations and partial truths about COVID-19					
There are malicious rumours about COVID-19 which support mistrust					
There are malicious stories about COVID-19 that often lead to misunderstandings					
There are jokes and sharp barbs about the government that help lighten your mood					
There are jokes and sharp barbs about the government that may be useful for social integration There are jokes and sharp barbs about the government that may be useful for entertainment					

With respect to how the government has managed the crisis indicate the degree of agreement or disagreement *

	Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree
Agreed to help citizens take charge of their own health but never really intended to					
Agreed to help citizens but instead gave them information different from what they wanted					
Told citizens that it would help them out later but stalled as much as possible.					
Offered citizens some other information instead of what they really wanted					

How do you react if the news is making you anxious? Please indicate the degree of disagreement or agreement *

	Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree
I usually do not change the way I do things. I only change the way of doing things under pressure from my own relatives					
I avoid speaking or writing on subjects falling outside my personal expertise on the point if this would embarrass other people					
I feel embarrassed if my opinions are challenged by other people					
I feel uncomfortable about challenging other people's opinions					
I usually do not pay attention to social networks					

With respect to unverified information indicate the degree of disagreement or agreement *

	Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree
I regularly consider the consequences of sharing fake news in terms of bad influence on others					
I regularly question the validity and value of newly acquired information					
I quickly recognise the uselessness of fake news to solve real problems					
I periodically check the source of newly acquired information					

With respect to your engagement with COVID-19 measures *

	Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree
I am following the recommendations I received from the government and civil society					
I would be willing to participate in training tutorials about how to cope with COVID-19 isolation offered by the government and civil society					
I am learning about how to use the self-service diagnosis of COVID-19 testing provided by the government					