



FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES

LOS EFECTOS DIRECTOS DE LAS REDES SOCIALES EN LA POLÍTICA  
EXTERIOR DE LOS GOBIERNOS, ESTUDIO DE CASO: ESPAÑA

“Trabajo de Titulación presentado en conformidad con los requisitos  
establecidos para optar por el título de Licenciada en Ciencias Políticas y  
Relaciones Internacionales”

Profesor Guía

Ian B. Keil

Autor

María Laura Romero

2016

## **DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA**

“Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con el estudiante, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”.

---

Ian B. Keil  
Master en Diplomacia Pública  
1754975108

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE**

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes”.

---

María Laura Romero Calderón  
C.C. 1714231105

**AGRADECIMIENTO**

A mi tutor, por haberme  
guiado de la mejor manera  
en este largo camino.

**DEDICATORIA**

Con orgullo a mis padres,  
han sido el pilar de mi vida.

Todos mis logros  
son para ellos.

## RESUMEN

La fuerte influencia de las redes sociales en la vida de las personas ha afectado de manera drástica el curso de los habituales funcionamientos de política exterior de los Estados. Las nuevas formas de comunicación, como las redes sociales están desplazando a los medios tradicionales, dando paso a que actores de carácter no estatal se conviertan en actores activos de la arena política, involucrándose cada vez más en el accionar de los gobiernos. Con la habitual forma de comunicación los ciudadanos no tenían una voz para participar en el escenario político, sin embargo hoy disponen de herramientas que les permiten ser actores participes directos y activos de la política. En este sentido surge la llamada diplomacia digital, que busca implementar estas nuevas herramientas de comunicación en la política exterior. España comenzó su proceso de aplicación de diplomacia digital en el año 2012, desplegando planes estratégicos de comunicación a ser implementados en cada una de sus Misiones Diplomáticas en el Exterior. Y en materia de diplomacia digital ha mostrado importantes avances a pesar de su reciente inicio en este proceso. De igual manera cumple exitosamente con las directrices planteadas para una correcta y exitosa aplicación de diplomacia digital.

**Palabras clave:** redes sociales, Internet, diplomacia, diplomacia digital, contenidos, Facebook, Twitter, democratización de la información, descentralización de la información, España.

## ABSTRACT

The strong influence of social networks in the lives of people has drastically affected the course of the normal workings of foreign policy States. New forms of communication like social networks are displacing traditional media, giving way to non-state actors to become active players in the political arena, increasingly involved in the actions of governments. With the usual form of communication citizens use to have no voice to participate in the political action, but today there are digital tools that allow them to participate and be active actors in politics. In this sense, the so-called digital diplomacy, which seeks to implement these new tools of communication in foreign policy emerges. Spain began its process of implementation of digital diplomacy in 2012, deploying strategic communication plans to be implemented in each of its Diplomatic Missions abroad. And in digital diplomacy it has shown significant progress despite recently begun this process. Similarly successfully raised meets the guidelines for proper and successful implementation of digital diplomacy.

**Key Words:** social networking, Internet, diplomacy, digital diplomacy, content, Facebook, Twitter, democratization of information, decentralization of information, Spain.

## ÍNDICE

1. Introducción.....	1
2. Revisión Literaria.....	4
3. Marco Teórico .....	7
4. Los Gobiernos y la importancia de las Redes Sociales .	9
4.1 La nueva relación entre Estados y Ciudadanos .....	9
5. La diplomacia digital y su interacción con el Estado ....	18
5.1 Diplomacia digital como el gran efecto de la era de Internet .	18
5.2 Diplomacia Digital qué lo hace exitosa.....	20
6. España como cómo estudio de caso .....	25
6.1 La Estrategia española en materia de diplomacia digital .....	25
6.2 El éxito del gobierno español en materia de diplomacia digital .....	32
Conclusiones.....	34
Observaciones .....	36
Referencias .....	38



## 1. Introducción

En los últimos años la tecnología ha marcado el ritmo de todo lo que sucede en el mundo; las relaciones personales de carácter formal e informal como la interacción a través de redes sociales en Facebook y Twitter entre actores estatales y no estatales, las nuevas formas de comunicación como los Blogs, las aplicaciones en los teléfonos inteligentes entre muchas otras. Así también se debe considerar el alcance que tiene la información en la sociedad, incluso los libros hoy en día son digitales (e-books), aplicaciones como Netflix para televisión, entre otros. En la actualidad las redes sociales dominan la vida de las personas, llegándose a convertir en parte fundamental de la sociedad. En Estados Unidos según cifras del Banco Mundial hasta el año 2014, el 87,4% de estadounidenses utilizaban Internet, esta cifra se da con tendencia al alza. Por otra parte, en el Ecuador, país en desarrollo con menos capacidad de acceso a Internet, existe un 43% de usuarios que utilizan el Internet. Son cifras claramente significativas de usuarios en línea. (Banco Mundial, 2014)

En este sentido el fenómeno de las redes sociales y el Internet ha llegado a influir y ser parte de cada esfera de la sociedad, y por supuesto los gobiernos no son la excepción. La utilización de las plataformas de Internet es una herramienta principal hoy en día en el manejo de los gobiernos y su interacción con los ciudadanos. Estas herramientas han sido aplicadas en algunos casos para un mejor manejo de la política exterior de los Estados, debido a su alcance en cuanto a audiencias se refiere, ya que gracias a las redes sociales y el Internet, la información llega cada vez más lejos. Innovando el concepto de acción exterior de cada Estado, con la disposición de nuevas herramientas, se pueden conseguir mejores resultados en cuanto a temas de política exterior, sobre todo en materia de diplomacia. Es así como se da paso a este nuevo concepto de diplomacia digital, misma que surge a causa del inminente crecimiento tecnológico en el mundo, más con estas herramientas de carácter cibernético que se están posicionando como fundamentales en la sociedad.

“La revolución de la información está alterando drásticamente el mundo de la política exterior, haciendo que a los funcionarios les resulte más difícil de organizar [...] Está cambiando la naturaleza de los gobiernos y la soberanía, incrementando el poder de los agentes no estatales y ampliando la importancia del poder blando en la política exterior” (Nye, 2003, p. 71,73)

Las redes sociales son herramientas que fortalecen la interacción entre el ciudadano y su gobierno, por consecuencia surge una nueva dinámica de comunicación en el mundo que deriva a que los gobiernos pierdan el monopolio de la información, dejando atrás los días en donde los ciudadanos recibían información seleccionado directamente del gobierno. Ahora la información circula alrededor del mundo en cuestión de segundos, dando paso a que nuevos actores se involucren en la esfera de comunicación, con la utilización de blogs, la interacción en Twitter y Facebook, entre otros. La información se está convirtiendo en una transmisión de ciudadano a ciudadano en lugar de gobierno a ciudadano. Son éstos los motivos por los que los gobiernos no pueden ignorar estos nuevos medios digitales y plataformas de comunicación.

Este fenómeno social, se está posicionando cada vez con más fuerza lo que obliga a que más allá de tomarlo en cuenta, debe ser manejado de manera correcta. El hecho de que exista un mayor acceso a la información y que ésta circule con gran rapidez, tiene implicaciones, como que la información sea mal interpretada o sea incorrecta y que de igual manera se la tome como verdadera, por lo que, se la debe manejar con mayor responsabilidad.

Las redes sociales han creado nuevos puentes de comunicación entre los gobiernos y los ciudadanos, teniendo como consecuencia que actores estatales y no estatales se vean cada día más involucrados en la esfera política estatal, ya sea interna o externa. Sin embargo existe un problema, y es que algunos gobiernos han sido lentos para reaccionar frente a este fenómeno e incluso con

debilidades en su manejo. Muchos no comprenden el impacto que las nuevas formas de comunicación tienen en el convivir social, generando brechas en la comunicación con la sociedad, dejando de lado a estos nuevos medios sociales, que se están sobreponiendo a los medios de comunicación tradicionales. En este sentido, los gobiernos deben desarrollar planes estratégicos efectivos para adoptar de manera exitosa estas nuevas formas de comunicación, donde puedan medir su efectividad, así como el establecimiento de canales de comunicación efectivos que les permita tener los resultados esperados.

Existen países que en materia de aplicación de Internet y redes sociales en su estructura de política exterior se encuentran más avanzados, sin embargo cada país está iniciando su carrera para revolucionar estructuras en torno al uso de Internet y redes sociales.

A través de este trabajo investigativo, se pretende demostrar la importancia y la influencia que han tenido estas herramientas en la política exterior de los Estados, lo que les ha llevado a cambiar sus estructuras y exponer a la diplomacia digital como principal efecto de la influencia de las redes sociales y el Internet en las Relaciones Internacionales, principalmente por generar espacios de comunicación directa. Señalar también el caso de España como un importante avance en esta materia. Por otra parte se responderá a la interrogante de si las redes sociales serán la nueva forma de comunicación diplomática, y si esta logrará aventajar a la diplomacia tradicional y su habitual funcionamiento.

Para poder cumplir con estos objetivos este trabajo se va a estructurar de la siguiente manera: en el primer capítulo se expondrá la relación entre los gobiernos y sus ciudadanos, señalando los cambios que ha sufrido dicha relación a causa de las redes sociales y su evolución en respuesta a las nuevas herramientas de comunicación. Posteriormente en el segundo capítulo se presentará a la diplomacia digital como uno de los grandes efectos del

constante y cada vez mayor uso de las redes sociales y el Internet, por parte de la sociedad. De esta manera se expondrá un subcapítulo que presentará estrategias de éxito en la aplicación de diplomacia digital en la política exterior, mostrando los aspectos que hacen de este concepto exitoso. Dando paso así al tercer capítulo en donde se mostrará a España como un importante modelo de diplomacia digital, exponiendo su estrategia y que es lo que lo hace exitoso. Finalmente, el trabajo contiene las conclusiones que corresponden a la investigación, orientadas al uso de la tecnología digital en la gestión gubernamental, con énfasis en la diplomacia

## 2. Revisión Literaria

Como se estableció anteriormente, la comunicación digital es la nueva forma de interactuar en el mundo; hasta ahora gran parte de la comunicación digital está siendo transmitida de ciudadano a ciudadano. En este sentido la diplomacia digital es el esfuerzo que realizan los Estados para entrar en esta esfera de comunicación y tratar de ganar una voz orientada a lograr un mejor entendimiento con sus ciudadanos fuera y dentro de cada país. Para posicionar la importancia de esta nueva forma de comunicación y cómo los estados pueden jugar un rol activo, es necesario que exista una correcta comprensión del desarrollo y de la investigación realizada. Por esta razón, se presentará, no solo la definición de diplomacia digital, sino también, varias opiniones de expertos acerca de cómo el aparato estatal puede utilizar estos canales de comunicación a su favor.

Para Consuelo Femenía, Embajadora Asesora para la Diplomacia Digital del Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación de España, la diplomacia digital es un concepto que está ligado a la comunicación pública, es modernizar las estructuras de política interior y exterior existentes y dinamizar la comunicación. Además, sirve para ampliar el campo de acción de la diplomacia y su relación con los ciudadanos. (Femenía, 2016, p. 19-20)

Por otro parte, Ignacio Ybañez, Secretario de Estado de Asuntos Exteriores de España, señala que la diplomacia digital es el máximo exponente de la diplomacia pública, ya que gracias a las redes sociales se puede dar un mayor acercamiento entre la política exterior y el ciudadano, de manera ágil, directa y sencilla, de modo que los gobernantes pueden conocer la opinión de los ciudadanos y generar políticas que beneficien sus necesidades. (Ybañez, 2016, p. 17)

Jesse Lichtenstein, periodista del *New York Times*, escribe un artículo en el año 2010 titulado, "Diplomacia Digital", en el que refiere a dos de los asesores más jóvenes que tiene el Departamento de Estado del gobierno estadounidense, Jared Cohen y Alec Ross y describe su importante labor en temas de tecnología y política exterior. Según Lichtenstein, para Cohen y Ross, el concepto de la nueva forma de diplomacia es:

"Las formas tradicionales de la diplomacia siguen dominando, pero el arte de gobernar del siglo 21 no es un simple cambio de marca corporativa - intercambiando *tuits* por transmisiones. Representa un cambio en la forma y en la estrategia - una forma de amplificar los esfuerzos diplomáticos tradicionales, el desarrollo de soluciones políticas basadas en la tecnología y fomentar el ciberactivismo." (Lichtenstein, 2010)

El concepto expuesto por Cohen y Ross es muy acertado, sin embargo tiene una limitación en la actualidad ya que desde que expusieron dicha tesis, han pasado 6 años y se podría decir que durante este tiempo, las formas tradicionales de la diplomacia ya no necesariamente siguen dominando.

Diego Bassante, Director de Política y Gobierno para América Latina de Facebook y diplomático ecuatoriano, presenta la tesis por medio su artículo "Diplomacia Digital. Las relaciones internacionales en tiempos de Twitter y Facebook" y define a la diplomacia digital como: "La incorporación de las redes

sociales virtuales en el ejercicio diplomático como herramienta fundamental para la consecución de objetivos de política exterior.” (Bassante, 2013, p. 77) Éste es sin duda el concepto más general de lo que implica la diplomacia digital, dejando muchos vacíos por cubrir, ya que expresa que la diplomacia digital y la diplomacia tradicional se diferencian simplemente por los medios que utilizan para alcanzar sus objetivos.

El periodista español Juan Luis Manfredi, señala que la diplomacia digital es la utilización de la web y las redes sociales para alcanzar los objetivos que se establecen en la acción y la política exterior de cada Estado. Manfredi presenta una definición bastante similar a la presentada por Bassante, añadiendo que no existe una singularización particular de lo que es la diplomacia digital. Sin embargo a diferencia de Bassante, Manfredi expone que con el entorno digital se han abierto nuevos espacios de participación para actores no estatales, así como la desintermediación de recursos y procesos, que de igual manera implican retos en temas como la seguridad y la confidencialidad, así también se han aumentado las fuentes de participación y legitimación que conllevan a la diplomacia digital. (Manfredi, 2014)

Rafael Rubio, abogado y consultor político español, ha dedicado gran parte de su vida profesional a la utilización de herramientas digitales para desenvolverse en el campo político. Por consiguiente Rubio también habla de la diplomacia digital y dice:

“La ciberdiplomacia se plantea como una extensión de la diplomacia pública, que permite a los Estados participar en las redes distribuidas de información. Si hasta ahora la diplomacia pública se centraba en la relación del Estado con distintos tipos de organizaciones, la ciberdiplomacia cambia el concepto tradicional de la diplomacia pública al aplicar a las relaciones internacionales las reglas del *Open government* que establece una forma absolutamente distinta de comunicación del Estado con las personas.” (Rubio, 2011, p. 44)

Los autores presentados en esta sección hablan acerca de lo que es la diplomacia digital y de su creación como consecuencia de las nuevas herramientas digitales como las redes sociales y el Internet, no obstante se presentan dudas al describir cómo este novedoso concepto puede ser aplicado por los gobiernos para que los resultados sean efectivos, oportunos y exitosos. Hace falta crear una estrategia que permita canalizar de manera correcta la nueva forma de comunicación entre Estado y ciudadano.

### 3. Marco Teórico

Al hablar del uso de Internet y redes sociales en el campo de la política y las relaciones internacionales, es importante puntualizar el concepto de la teoría de Internet y la Sociedad Red.

Hace ya más de diez años, el sociólogo y catedrático Manuel Castells destacaba la importancia de Internet en la sociedad, enfatizando que Internet era el medio para todo en el tejido de la sociedad. Es así que para Castells Internet se entiende como una red de redes de ordenadores capaces de comunicarse entre ellos. (Castells, 2001, p. 1)

En este sentido el Internet tiene una relación directa con la actividad política, no solo a nivel de movimientos políticos y gobierno, sino también, ampliando la participación ciudadana, relación que en un principio estaba basada netamente en informar por parte de los gobiernos su gestión, así como ciertos temas de interés a la ciudadanía, no existía una interacción como tal entre ambos actores. No obstante, con la creciente expansión del uso de Internet y sobre todo de redes sociales la interacción entre ciudadanos y gobiernos ha alcanzado nuevos niveles de intervención de los ciudadanos, en donde la opinión de la sociedad en realidad tiene mayor importancia y participación. El eco de las voces de los ciudadanos en redes sociales e Internet tiene gran

alcance, lo que ha causado que los gobiernos, unos más que otros, tornen su atención hacia la opinión ciudadana.

De igual manera la teoría de Internet y la Sociedad Red de Manuel Castells, establece ciertos desafíos existentes tanto para gobiernos así como para ciudadanos. Los gobiernos no pueden controlar toda la información que circula en Internet, la cual muchas veces incluso no es veras, sin embargo por cuestiones tecnológicas, económicas e incluso de carácter legal e institucional la censura de Internet y su control es muy compleja, limitando a los gobiernos en ese aspecto. En este sentido, son los ciudadanos los que toman la decisión de qué información desean recibir y cuál no tomar en cuenta. Esto ya ha demostrado ser un riesgo para los gobiernos que muchas veces se han visto incapaces de controlar la información que circula en redes sociales. (Castells, 2001, p. 10)

Hay que considerar que los ciudadanos también se ven expuestos en temas de privacidad, ya que, su información se ve expuesta al mundo al momento de utilizar Internet y redes sociales, mucha de esa información es incluso utilizada por los gobiernos para beneficio propio. Sin embargo ese es un riesgo que acompaña al uso de Internet y redes sociales, es por eso que el uso de las redes sociales deber ser con mayor responsabilidad.

Cuando Castells desarrolló la teoría de la relación entre el uso de Internet en la política y los sistemas estatales, la consideró como unidireccional según él la planteaba, sin embargo han pasado 15 de años y los avances en informática han alcanzado nuevos niveles en donde el uso de Internet y redes sociales como Facebook, Twitter, Youtube, blogs, páginas web, etc., forman parte de la vida cotidiana. La relación que en un inicio era unidireccional se ha transformado, tornándose en una relación interactiva entre actores estatales y no estatales, por lo tanto, su teoría se aplica en el marco de este trabajo, sin embargo en ciertos aspectos debemos tener presente que el uso de Internet ha



conseguido que los ciudadanos sean actores activos en la esfera política e internacional.

## 4. Los Gobiernos y la importancia de las Redes Sociales

### 4.1 La nueva relación entre Estados y Ciudadanos

Las redes sociales y el Internet han acortado la brecha entre Estado y sociedad, creando nuevos puentes de comunicación y llevando a la participación de actores no estatales, como la sociedad civil, organismos no gubernamentales, entre otros, a ser más partícipes en la esfera política, doméstica y exterior de los Estados. Adicionalmente han adquirido la capacidad de involucrarse en el discurso público, lo que ha generado grandes cambios desde adentro. (Shirky, 2011) En este sentido los gobiernos deben buscar tener un rol más activo en esta área.

Para Porter, (2008) los medios de comunicación tradicionales como los libros, la radio, la televisión, los diarios, etc., son diseñados como plataformas en donde se comunica un mensaje que va a ser transmitido a una audiencia. Sin embargo, los medios de comunicación sociales como Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, son más amplias por considera que han servido como plataforma de un diálogo. (Bertot, Jaeger, Hansen, 2012) Lo que hace a las redes sociales tan atractivas, ya que se crea la oportunidad para que los ciudadanos sean escuchados y manifestar demandas que puedan ser atendidas. Lo que no pasa con los medios tradicionales en donde solo se recepta el mensaje pero las audiencias no tienen la capacidad de dar respuestas inmediata y oportuna. Y es gracias a estas plataformas que surge una nueva relación entre lo Estado y sociedad, en donde cada ciudadano puede ser parte activa en la arena política, influenciando de manera directa en el proceso de toma de decisiones de diversos temas de interés.

Clay Shirky, en su artículo “El Poder Político de las Redes Sociales”, presenta diversos casos en donde la sociedad civil, gracias a las redes sociales y las nuevas formas de comunicación, ha logrado hacer escuchar su voz que han generado grandes impactos.

En junio de 2001, el Congreso de Filipinas votaba para dejar de lado una gran cantidad de evidencia que incriminaba al ex presidente, Joseph Estrada en varios actos de corrupción. A las pocas horas de ser conocida la decisión, el pueblo se organizó de manera inmediata y masiva, obteniendo una impactante respuesta a esta convocatoria para revocar dicha decisión y hacer justicia. La marcha en contra de la decisión del Congreso tomó tal fuerza que éste tuvo que retractarse y finalmente Estrada cayó. La convocatoria se la realizó vía mensajes de texto y según lo que expone Shirky en su artículo, fueron alrededor de 7 millones de mensajes reenviados que organizaron a los ciudadanos. Esta fue la primera vez que se derrocó a un presidente a través de los medios sociales. (Shirky, 2011)

En los años 2010 y 2011, se dieron eventos similares en Medio Oriente, conocidos como Primavera Árabe, en donde cientos de ciudadanos descontentos por la gestión de los gobiernos totalitarios de la región, se auto convocaron a través de redes sociales, en contra de sus gobiernos para conseguir un cambio. Los ciudadanos tunecinos fueron los primeros en iniciar las revueltas que se desencadenaron alrededor de toda la región. Imágenes de horror y abuso que circulaban en redes fueron para Manuel Castells, reconocido catedrático y comunicador, las que motivaron a que los demás países de Oriente Medio se manifesten en contra de sus gobiernos. (Duque, 2013, pág. 274). En este caso es importante destacar la comunicación en tiempo real, mientras se daban las revueltas todos los acontecimientos eran documentados y transmitidos en tiempo al momento, imágenes, vídeos, etc. Los mensajes (sms) fueron en este caso también claves para que los ciudadanos salgan a las calles. De igual manera los contenidos compartidos por la ciudadanía se pudieron conocer alrededor del mundo, lo que ejerció

presión por parte de la comunidad internacional. Finalmente la Primavera Árabe arrojó como resultado el derrocamiento de 3 presidentes y se generó varias reformas de fondo en donde los gobiernos se vieron en la obligación de escuchar las demandas de los ciudadanos.

A partir de este tipo de acontecimientos, empieza a darse la participación de actores no estatales en la arena política. Es evidente que las nuevas formas de comunicación y sus herramientas están dando a los ciudadanos un gran poder para cambiar las cosas, para involucrarse de manera directa y ser escuchados. Por lo tanto, la relación gobierno-sociedad empieza a cambiar y ya no era una relación de una sola vía en donde la sociedad jugaba el papel de audiencia, todo lo contrario, se convirtió en una relación de dos vías, en donde nace el diálogo y los gobiernos están obligados a escuchar las inquietudes de sus mandantes, inclusive, a responder esas demandas e inquietudes, caso contrario, existen grandes consecuencias a causa de las herramientas existentes, las mismas que son capaces de ayudar a convocar y organizar al conglomerado social en demanda de sus requerimientos.

Con la llegada de las redes sociales y el Internet a los gobiernos, surge un tema muy importante que es la transparencia de la información y la vulnerabilidad de ésta al existir tantas herramientas de acceso a la información.

John C. Bertot, Paul T. Jaeger y Justin M. Grimes, en su artículo, "El uso de las TICs para crear una cultura de transparencia: El gobierno electrónico y las redes sociales como herramientas de apertura para la sociedad en la lucha contra la corrupción", hablan acerca del potencial que tienen las herramientas como las redes sociales para desatar una cultura de transparencia de contenidos gubernamentales. Más allá de afirmar el impacto de las redes sociales en la política exterior de los Estados, es también importante tomar en consideración las implicaciones que estas nuevas herramientas tienen tanto para gobiernos como para ciudadanos. El derecho al acceso de la información, es hoy por hoy prácticamente fundamental en la democracia de un Estado. (Bertot, Jaeger y Grimes, 2010). Gracias a estas nuevas herramientas los

ciudadanos pueden acceder y conocer información que antes no era abierta al público, y de esta manera dar un mayor seguimiento al ejercicio político diario. Lo que obliga a los gobiernos a modificar sus contenidos y se vuelven así actores vulnerables en temas de corrupción.

Para que la transparencia de los gobiernos sea considerada correcta y adecuada, se debe cumplir ciertos parámetros: el primero y fundamental es cuando los gobiernos se muestran proactivos a compartir información sobre todo de carácter oficial, el segundo cuando se cumplen reuniones de carácter público, como ruedas de prensa, discursos públicos, etc. de manera constante y finalmente cuando se atienden las denuncias que han sido planteadas por parte de cualquier sector de la sociedad, y se tiene conocimiento de su proceso. (Bertot, Jaeger y Grimmes, 2010) Por lo tanto hablar de los efectos de las redes sociales en la política exterior de los gobiernos sin mencionar la transparencia, sería un error ya que este es también un efecto que las redes sociales han causado, y que por consiguiente conlleva a muchos otros procesos de cambio para los gobiernos. En este sentido estudios realizados determinan que aquellos gobiernos que producen una mayor cantidad de información y comparten estos contenidos se caracterizan por llevar a cabo una mayor política de transparencia. (Bertot, Jaeger y Grimmes, 2010) Sin mencionar que la tecnología ha ocasionado que los ciudadanos le otorguen una mayor responsabilidad de sus actos al gobierno.

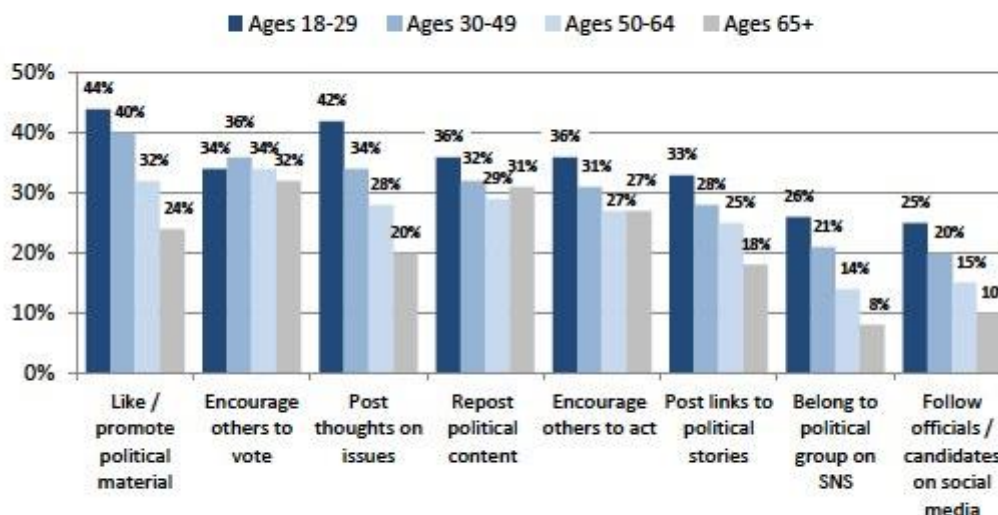
Otro aspecto importante en la relación que se crea entre los gobiernos y la sociedad a partir del surgimiento de herramientas como las redes sociales, y el Internet, es que se crea una mayor cultura de compromiso cívico por parte de los ciudadanos, es decir, las naciones son más activas, participan en asuntos de carácter cívico como protestas que persiguen cambios en la política de un Estado, ambientales, económicos, etc. De hecho los ciudadanos que utilizan Facebook o Twitter como forma de involucrarse en este tipo de asuntos son considerados más activos, además que cuentan con una perspectiva más diversa en temas económicos, sociales y políticos, que aquellos que se

involucran a través de medios tradicionales; del total de usuarios de las redes sociales en Estados Unidos, el 38% las utiliza para promover debates de carácter, social y político, el 35% como medio para promover el voto y el 31% para motivar a otras personas a que de igual forma sean actores del cambio. (Rainie, Smith, Schlozman, Brady, Verba, 2012)

Conforme se demuestra en la siguiente gráfica son los jóvenes quienes mayoritariamente utilizan los medios sociales, debido a que en su generación estas herramientas son parte fundamental de su vida desde sus primeros años, lo que da un gran indicio de que son los jóvenes quienes se están involucrando más que antes en temas de coyuntura actual, influenciando de manera directa la política doméstica y exterior de cada uno de sus gobiernos. Por este motivo es que los gobiernos deben tomar a consideración que sus audiencias son cada vez más jóvenes, lo que no les permite ignorar el hecho de que deben vivir acorde a la realidad y demandas que presentan los jóvenes en cada sociedad.

## Younger social media users are more likely to use the tools for civic activities

% of users of social networking sites or Twitter who use social media these ways



Source: Pew Research Center's Internet & American Life Project Civic Engagement Survey, conducted July 16-August 7, 2012 on landline and cell phones and in English and Spanish. N for social media users ages 18-29=323. N for social media users ages 30-49=388. N for social media users ages 50-64=323. N for social media users ages 65+=167.

*Figura 1* Usuarios de Redes sociales jóvenes son más activos en la participación de asuntos cívicos.

Tomado de: Pew Research Center, 2012.

Durante mucho tiempo los gobiernos se mostraron reacios a aceptar esta nueva realidad ya que les ha quitado un dominio importante sobre la información que circula entre sus ciudadanos, sin mencionar que los gobiernos también deben enfrentarse a un gran obstáculo; gran parte de la información que se sube a Internet muchas veces no es verificada, sin embargo es compartida y rápidamente se vuelve viral, lo que obliga a una rápida reacción, que solo las redes sociales producen.

Por consiguiente los gobiernos no solo deben estar atentos, sino que, también deben exteriorizar la información de manera interesante y atractiva, ya que va a ser transmitida rápidamente debido al gran número de usuarios en Internet.

Según la Corporación Internacional de Datos (IDC por sus siglas en inglés) en el presente año habría aproximadamente 3200 millones de usuarios de Internet, esta cifra representa casi la mitad de la población mundial; adicionalmente es importante destacar que 2,000 millones de usuarios acceden al Internet a través de teléfonos inteligentes (IDC, 2016), es así que, los gobiernos deben entender que hay un alto tráfico de información en redes lo que hace que los ciudadanos sean muy selectivos en los contenidos que leen y comparten en redes, obligando así a los gobiernos a presentar contenidos de interés, que sean relevantes y que llame la atención de los usuarios. La atracción que los contenidos gubernamentales muestren va a ser clave en una exitosa estrategia de diplomacia digital, sin mencionar que los datos de usuarios en línea dan un claro indicio de la importancia y el impacto que tiene la tecnología en la sociedad, es por eso que la diplomacia digital y la



interacción entre el Estado y la sociedad debe darse de manera correcta y eficaz.

*Figura 2* Página web del Departamento de Estado de Estados Unidos

Tomado de: [www.state.gov](http://www.state.gov), 2016

En este caso se muestra a manera de ejemplo la página web del Departamento de Estado de Estados Unidos, en donde se puede observar una imagen de la participación de los atletas olímpicos estadounidenses en su última participación, en donde se indica que por primera vez en la historia el 45% de las atletas son mujeres, buscando promover una imagen de igualdad de género. De igual manera se encuentra un enlace que permite al usuario conectarse a otras redes sociales del Departamento de Estado, así como también los *tuits* que permiten mantener un contacto en tiempo real.

La creación de páginas de Facebook gubernamentales e institucionales son utilizadas como una herramienta para que los ciudadanos puedan encontrar información de interés así como medio de consulta de una manera más rápida y eficiente y de cierta forma más familiar y amigable. La presentación de contenidos de interés son considerados, gracias a las redes sociales, como publicidad realizada por gobiernos, para crear influencia y atracción a varias audiencias. No obstante estas estrategias son solo el primer paso para la creación de plataformas de comunicación efectivas que atraigan tráfico hacia estos sitios.

El Presidente Obama en una entrevista realizada el 12 de febrero de 2016, dijo: "...es difícil mantener el ritmo de toda la información que se sube al Internet y que no es verificada, por lo que no existe el tiempo como antes para tomar una decisión a causa del efecto dominó que tiene el Internet en las personas." (Obama, 2016) Esto responde a un fenómeno que los expertos han denominado el efecto CNN, que se refiere a la cobertura mediática en tiempo real de los acontecimientos más importantes que suceden en el mundo y que tienen gran influencia en la sociedad pero sobretodo afecta la política exterior de los países. "Los efectos de las comunicaciones instantáneas y la presión del tiempo creados justamente por esa rapidez, pueden impulsar políticas para tomar decisiones sin tiempo suficiente." (Gilboa, 2007, p. 27-44)

Con la llegada de las redes sociales los gobiernos ya no mantienen el



monopolio de la información, que alguna vez tuvieron. Si los gobiernos deciden ignorar los impactos y la influencia de las redes sociales, corren el riesgo de ser minimizados en la comunicación global.

No obstante a pesar de los retos que esto ha implicado para los gobiernos, algunos han decidido unirse a estas plataformas de comunicación. La efectividad de los gobiernos para entrar en esta nueva forma de comunicación, ha creado problemas y aciertos. Sin embargo, hay países que han avanzado y triunfado en esta nueva era de la comunicación, las redes sociales. Estos errores y aciertos serán examinados más adelante en el trabajo.

Es así que la nueva era de comunicación demanda el uso constante de tecnologías para mantenerse en contacto permanente con la sociedad, por lo que, es de suma importancia evolucionar acorde a los nuevos planteamientos del escenario internacional.

En cuanto a política exterior los gobiernos utilizan mucho las redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, Blogs, entre otros para mantener contacto directo con sus ciudadanos alrededor del mundo. Los consulados y las embajadas han aprovechado de gran manera el uso de redes sociales e Internet como puente de información que la comparte en sus redes sociales y blogs, a través de las cuales los ciudadanos pueden estar al tanto de la realidad actual que vive cada uno de sus países.

Existen varias plataformas virtuales en donde los ciudadanos pueden realizar consultas de temas consulares como solicitudes de visas, trámites personales, inscripción de nacimientos, renovación de pasaportes, entre otros. Ahora la realización de esos temas gracias a las redes sociales son más fáciles y sus relaciones diplomáticas también se han adaptado a esta nueva realidad, dando paso así a un nuevo concepto en política exterior, la diplomacia digital.

## 5. La diplomacia digital y su interacción con el Estado

### 5.1 Diplomacia digital como el gran efecto de la era de Internet

La diplomacia ha sido una práctica habitual entre Estados desde la construcción del mismo y el establecimiento de las primeras civilizaciones en la tierra hasta la actualidad. Anteriormente se denominaba un representante de cada Estado ante otra Nación para defender los intereses que estos tenían. Era una relación muy directa y personal que llevaban los Estados y este representante era la forma más común y posiblemente la única que existía entre Estados. La diplomacia ha ido trascendido en el tiempo normando la relación entre Estados, pero con la presencia de nuevos factores como la globalización, la era tecnológica, el inminente crecimiento del uso de las redes sociales, etc., el escenario mundial también ha sufrido cambios y las relaciones entre Estados. Por lo tanto lo que anteriormente se practicaba netamente de manera personal, hoy por hoy se ha convertido en un hábito cibernético, en donde temas de primera mano e interacciones se perciben a través de medios de comunicación y redes sociales.

Las noticias, por ejemplo hoy en día son percibidas por la sociedad a través de medios digitales. Según datos del Pew Research Center en Washington, realizados a finales del 2013, el 50% de estadounidenses que acceden a este tipo de medios, señalan al Internet como la principal fuente de noticias, nacionales e internacionales. Contrario a lo que sucedía hace aproximadamente 10 años, en el año 2001, en donde los ciudadanos señalaban a los periódicos como la principal fuente de noticias. (Deruda, 2014, p. 19) señala que estos datos demuestran un claro indicio de que la tecnología está desplazando rápidamente a los medios tradicionales y posicionándose como pionera en los distintos ámbitos de la sociedad como son los medios informativos en este caso.

La práctica diplomática se encuentra en una constante evolución desde sus inicios, y a pesar de que sus estructuras habituales, como las embajadas y consulados, las negociaciones a puerta cerrada, entre otros, no cambian, las herramientas que se utilizan, el uso y el enfoque que se le da si son diferentes. Sin embargo sus propósitos son los mismos y el concepto como tal no cambia. (Sandre, 2015, p. 17)

Lo que sí existe es un factor de cambio muy importante dentro de la práctica diplomática, que se da como efecto del impacto de la tecnología y el ritmo acelerado en que circula la información en el mundo en general. La diplomacia tradicional sigue manteniendo sus bases y se sigue practicando con el mismo esquema de cierta forma, no obstante es el ritmo de su funcionamiento el que ha cambiado drásticamente. (Sandre, 2015, p.18)

Por este motivo es que la diplomacia digital en poco tiempo va a sobreponerse a la habitual práctica diplomática, ya que se cuenta con nuevas herramientas que permiten una mejor circulación del flujo de información, así también como menos obstáculos al momento de transmitir mensajes.

La tecnología es el cursor de las nuevas Relaciones Internacionales y la política exterior de cada Estado, (Sandre, 2015, p. 19) es así como va a predominar la diplomacia digital, ya que, el mundo actual está al mando de lo que dicte la tecnología y la dependencia de las personas de ésta es lo que determina el rumbo del nuevo sistema internacional.

“(…) la diplomacia digital, es hoy un elemento indispensable en las relaciones diplomáticas, al menos por tres razones: 1) para mantener los ideales y principios de la política exterior de un Estado no se puede desconocer la existencia de un debate *on line*/digital cada vez más creciente e intenso; 2) la existencia de muchos actores asociados a los servicios de exteriores que, sin ser gubernamentales, han crecido en su presencia *on line*. Los departamentos y ministerios de exteriores

necesitan trabajar coordinadamente con ellos y para ello la red es un increíble espacio para comunicarse y coordinar; 3) los servicios exteriores se consideran organizaciones abiertas y modernas y entienden que si no están en la red perderán credibilidad.” (Rubio, 2011, p. 44)

## 5.2 Diplomacia Digital qué lo hace exitosa

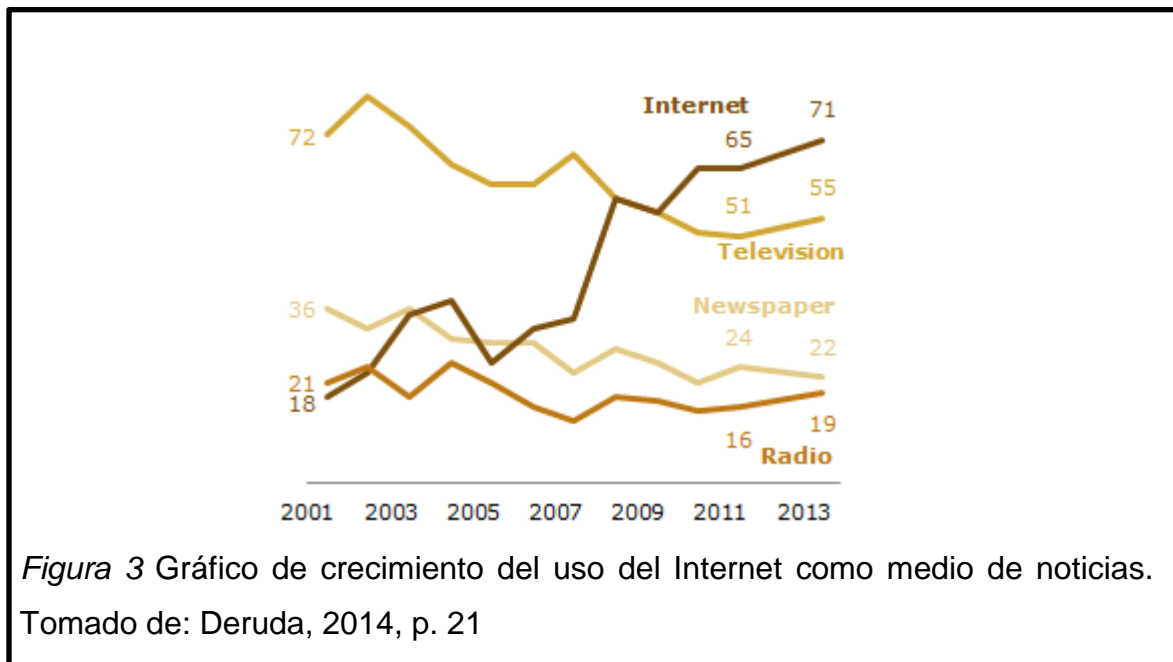
La diplomacia digital puede ser considerada una buena estrategia de comunicación por parte de los gobiernos, si es que es ejecutada correctamente. Este nuevo fenómeno trae consigo también grandes retos para los actores involucrados, en especial para los Estados.

La diplomacia digital se compone de diversos elementos y herramientas que facilitan su aplicación; el éxito en esta materia se encuentra en saber entender y desarrollar cada uno de estos componentes de manera más adecuada.

Los medios sociales son elementos clave que componen la diplomacia digital, existen varios tipos: proyectos colaborativos tales como Wikipedia, blogs y microblogs como Twitter y Tumblr, redes sociales como Facebook e Instagram, entre otros. Estos elementos se ejecutan a través de contenidos visuales y multimedia, foros de discusión, plataformas en línea que promueven la interacción social entre los usuarios a través de comentarios, *check-in* de lugares, etc. (Deruda, 2014, p. 19)

En este sentido estas nuevas formas de comunicación han cambiado la forma en que las personas perciben la información de todo tipo. Una de las dinámicas más cambiantes a consecuencia de las redes sociales, como se mencionó anteriormente, es la forma en la que las personas reciben, comparten y discuten las noticias. (Deruda, 2014, p. 19) Es un componente de gran relevancia, ya que en un estudio arrojado por la Pew Research Center se menciona que el 65% de las personas que utilizan el Internet como su fuente

número uno de noticias, consideran que las fuentes de noticias tradicionales tienen un sesgo político, el 73% por su parte, dicen que estos pierden tiempo compartiendo contenidos irrelevantes y que no son de interés público, mientras que el 81% expresan que a su forma de ver los medios tradicionales están manejados por altas esferas de poder, y por lo tanto sus reporte no son siempre justos o imparciales. (Deruda, 2014, p. 21)



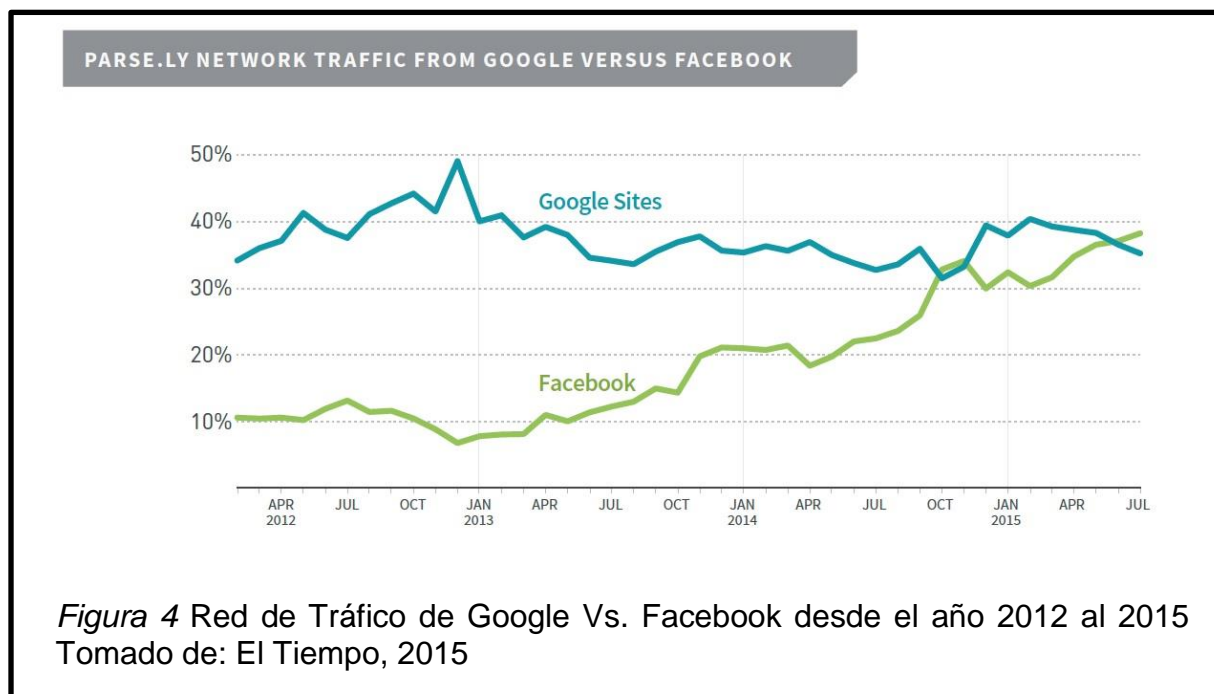
Analizando la información presentada, es seguro decir que una estrategia de diplomacia digital exitosa debe estar enfocada en evitar caer en la dinámica de los medios tradicionales al momento de compartir contenidos, que a decir de los usuarios son en cierta forma aburrida, parcializada y en hasta injustos.

De igual manera, las redes sociales le han dado al gobierno la oportunidad de ser publicistas y lograr llegar a varias audiencias. “Crear contenidos valiosos y compartirlos en las plataformas sociales es una forma efectiva para incitar las conversaciones globales e involucrar al público deseado.” (Deruda, 2014, p. 23) El contenido visual en específico es lo que hace de las redes sociales atractivas, a través de estas plataformas se crea una relación con la audiencia, y los ciudadanos logran influenciar fuertemente en las esferas más altas de poder, ya que Jefes de Estados, Ministros y gobernantes también cuentan con

redes y perfiles sociales en línea. (Deruda, 2014, p.23) La optimización de los contenidos para teléfonos inteligentes es otro aspecto importante considerando que 2,000 millones de usuarios acceden al Internet a través de éstos (IDC, 2016). Sin mencionar que el acceso a Internet a través de teléfonos inteligentes es más fácil debido a las conexiones inalámbricas. (Deruda, 2014, p. 23)

Más allá del contenido visual, es de gran importancia prestar atención a lo que los usuarios tienen que decir en redes sociales, esa es otra arista importante al momento de realizar diplomacia digital, hay que considerar que los medios y las herramientas se encuentran ahí y de no ser utilizadas con los propósitos para los que sirven puede resultar bastante perjudicial. (Deruda, 2014, p. 25) El hecho de ignorar la voz de los usuarios en redes sociales tiene el mismo efecto, hoy en día, de ignorar una protesta o manifestación en contra de algo. Las redes sociales han creado una obligación y una responsabilidad para los gobiernos de estar alertas y escuchar las voces de los nuevos actores que estos medios han logrado posicionar. La expansión de la información y de todo lo que los usuarios quieren decir, claramente genera mayor impacto debido a la rapidez con la que la información circula y a la cantidad de audiencias a las que se logra llegar.

Otra de las claves al momento de aplicar la diplomacia digital es identificar a las audiencias con las que se está tratando a través de diversas plataformas de redes sociales. Facebook ha pasado de ser un medio netamente social a ser uno informativo y un buscador, superando a google en un 5% (El tiempo, 2015), en donde la mayoría de la sociedad además de estar conectado con personas cercanas lo utiliza como medio de información sobre todo para páginas gubernamentales y diarios electrónicos. Así también como plataforma de debate a los asuntos de interés actual.



De igual manera existe Twitter que sirve como medio de comunicación más directo con instituciones públicas e incluso con altas autoridades como Jefes de Estado. Por lo que es importante identificar los medios que están disponibles y que ayudan a llegar a ciertas audiencias y además lo hacen de manera distinta. Es importante fomentar los procesos de toma de decisiones, debates y dialogo a través de las redes sociales, generando estimulación de interacciones. Tomando esto en cuenta los gobiernos deben estar proactivos en todas las plataformas de redes sociales posibles, para fomentar el diálogo de sus ciudadanos, enfocándose en el tipo de audiencia a la que desean llegar. (Deruda, 2014, p. 25)

Se debe mencionar que la apertura de *fan pages*, la creación de páginas web y cuentas en redes sociales, no es el objetivo de la diplomacia digital, sin embargo se debe estar en constante contacto con los usuarios y buscar crear redes de las que los usuarios puedan ser parte. Según Deruda, cada segundo en la red se mandan alrededor de 8,000 *tuits* en Twitter, 1,400 fotos son subidas a Instagram y 136,000 a Facebook, así como 5,000 actualizaciones de Estado. En cuanto a contenido multimedia 90,000 vídeos son vistos en Youtube y se generan 45,000 búsquedas en Google. Con todo el contenido que los

usuarios comparten en línea a través de las distintas redes sociales, los gobiernos deben mantener el ritmo aprovechando estas interacciones para dinamizar la relación Estado - Ciudadano. Pero así como es importante mantener el ritmo del alto tráfico que existe en redes, se debe filtrar los contenidos que se presentan. (Deruda, 2014, p. 35)

El monitoreo de la información es clave para que los gobiernos puedan medir su efectividad en redes, es primordial entender que es lo que vale la pena monitorear, ya que, como se mencionó anteriormente, debido al alto tráfico de información y usuarios en línea, no es posible dar seguimiento y monitoreo a todo lo que está disponible en línea. Entre las interacciones principales a considerar, están las audiencias, su monitoreo es esencial para estar al tanto de los contenidos que se deben compartir, los intereses que tienen, sus demandas, sus necesidades, y cuáles son las plataformas que más utilizan. En este sentido, se debe monitorear lo que los usuarios dicen acerca del gobierno, sus percepciones y opiniones acerca de la gestión gubernamental. También es importante monitorear si existe una retroalimentación de los servicios que los gobiernos tienen en línea tales como temas consulares o de cualquier otro tipo. Así mismo, ver si existen preguntas frecuentes acerca de un tema en específico, ya que se pueden crear contenidos que ayuden a los usuarios a despejar sus dudas. (Deruda, 2014, p. 45)

Finalmente, es de suma importancia crear niveles de acercamiento con los usuarios, de tal manera que se tenga una relación directa, en especial y en orientación al caso de la investigación, cuando se habla de Embajadas y Consulados. El cuerpo consular de las embajadas debe crear una relación entre sus cuentas personales de redes sociales y las institucionales y de esta manera llegar a más audiencias y canalizar la información de mejor manera ya que los usuarios que siguen las redes, ya sea del embajador, cónsul o el funcionario diplomático, pueden también acceder a las redes institucionales y cuando el funcionario sea trasladado a otro país o a otra misión sus seguidores se mantengan y se crea una amplia red de usuarios a nivel global. (Deruda,



2014, p. 31) De igual manera es fundamental fijarse objetivos para poder crear un plan estratégico entorno a los objetivos planteados.

## 6. España como estudio de caso

### 6.1 La Estrategia española en materia de diplomacia digital

La diplomacia digital es un fenómeno que está envolviendo a muchos gobiernos a adoptarla como herramienta de política exterior. Como ya se ha establecido existen procesos y estructuras que se deben cumplir para que la aplicación de la diplomacia digital sea exitosa y cumpla con sus funciones de manera adecuada.

Después de la investigación inicial para la realización de este trabajo se determinó que España en materia de diplomacia digital, puede ser considerado un importante modelo, para ser aplicado en otros países, debido a su amplio campo de aplicación y de acción. Adicionalmente el gobierno español ha promovido de gran manera la diplomacia digital y el Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación ha dedicado sus esfuerzos al crecimiento del departamento de diplomacia digital con el fin de realizar un acercamiento hacia los ciudadanos de diversas nacionalidades de una manera novedosa, adaptándose a las realidades que el mundo moderno plantea. Es por este motivo que España fue escogida para servir como estudio para la realización de este trabajo. En esta sección se desarrollarán las estrategias que ha implementado el gobierno español en materia de diplomacia digital.

España se ha desempeñado de manera eficiente al momento de la aplicación de diplomacia digital en su política exterior, a pesar de que no presenta masivos proyectos de utilización de redes sociales, como si lo hace el gobierno de Norteamericano, sin embargo España ha empezado su campaña de aplicación de este concepto desde las bases, dándole la importancia que este fenómeno merece.

España comenzó el proceso de diplomacia digital en el año 2014 y se consolidó en el año 2015, conscientes de que su modelo diplomático requería de cambios de fondo y una modernización profunda. (Femenía, 2016, pág. 22) Para dar paso a la apertura del gobierno español a la diplomacia digital, se tuvieron que realizar procesos de base, y al ser un país que tenía retraso en la aplicación de esta materia, la mejor estrategia fue basar sus planes en modelos exitosos de diplomacia digital ya existentes. Para poder comenzar a desplegar una vasta red de perfiles en línea realizaron un monitoreo extenso de las redes en línea que ya tenían disponibles, y en que campos de acción habían ya iniciado campañas de carácter digital. (Femenía, 2016, p. 22) Después de algunos estudios, proyecciones y planteamientos de objetivos, España comenzó su apuesta por darle un giro a su acción exterior.

Lo que hace de España un caso único de diplomacia digital es que ha logrado entender el impacto de la tecnología así como el Internet y las redes sociales en la vida de las personas y ha utilizado esta situación a su favor.

“El desarrollo de una diplomacia digital es ya una necesidad incuestionable, y sin ella es difícil conseguir determinados objetivos. Además, la tendencia general indicaba que cada vez es mayor el campo de acción de las diplomacias digitales de nuestro entorno”. (Femenía, 2016, p. 22)

El Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación de España, es el principal promotor de esta idea y ha puesto todos sus esfuerzos para mantener este fenómeno de manera local y global. Cuentan con un departamento de diplomacia digital que se dedica netamente a promover su práctica alrededor del mundo. La página del Servicio Exterior español menciona que en su apuesta por modernizar la comunicación y adaptar sus servicios a las demandas de la sociedad actual, ha desplegado una red de perfiles en redes sociales con el fin de conectarse de manera más directa con el mundo y con

los ciudadanos alrededor de éste. (Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, s/a)

Consuela Femenía, Embajadora Asesora para la diplomacia digital del Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación, menciona que uno de los impulsos que los motivó a perseguir el proyecto de diplomacia digital, es la diplomacia pública norteamericana la misma que se utilizó como herramienta de poder blando para poder ejercer la influencia americana alrededor del mundo y de cierta forma vender una buena imagen del país al mundo. (Femenía, 2016, pág. 19-20)

La principal diferencia que España ha marcado entre su diplomacia pública y digital, es que más allá de mostrar una sólida y prestigiosa imagen al mundo, la diplomacia digital vino para modernizar los esquemas y realizar cambios en todas las estructuras de política exterior que se relacionan con la diplomacia. Entre esas, la democratización de la información, concepto que se refiere al derecho que ahora tienen los ciudadanos para acceder a la información que anteriormente era solo conocida por ciertos sectores de la sociedad. (Femenía, 2016, p. 20) Es decir para Femenía la diplomacia digital ha ampliado el campo de acción de la diplomacia pública. De igual manera han creado plataformas gubernamentales de comunicación digital, con el fin de que sus ciudadanos se involucren de manera activa en los asuntos de política exterior y estén al tanto del trabajo que realizan las instituciones públicas.

Es casi un mandato la implementación de la diplomacia digital en cualquier gobierno, dado el inminente impacto que ha tenido la tecnología en la vida de las personas y en el mundo en general. España entiende la importancia de adaptar estas nuevas realidades a su política exterior.

Según estudios de Twiplomacy realizados en el 2015, existen alrededor de 4,000 perfiles en línea entre Ministerios de Relaciones Exteriores, Consulados, y Misiones diplomáticas alrededor del mundo, para España, la diplomacia

digital no se basa netamente en el despliegue de perfiles en línea, es un proceso mucho más complejo y va más allá de eso. Femenía menciona que se debe aprovechar todo lo que la tecnología trae como ventaja, como la mejora en los servicios públicos de la mano de los ciudadanos, manteniendo contacto directo con los mismos. (Femenía, 2016, pág. 21) El éxito de la diplomacia digital española se basa justamente en eso, en la profundización de los beneficios que tienen los avances tecnológicos; un perfil en línea puede ser generado en cualquier momento y por cualquier persona, la clave está más allá de eso y es justamente lo que hace el Ministerio de Asuntos Exteriores de España, al crear la relación con los ciudadanos como se mencionaba anteriormente e involucrarlos de manera directa a través de dichos perfiles.

Adicionalmente, los perfiles buscan facilitar el diálogo con los ciudadanos y ser más accesibles para éstos, difundiendo contenidos de interés no solo para ciudadanos españoles sino para de otros países que buscan un mayor acercamiento con ese país, con un contenido visual, atractivo y amigable en donde cualquier usuario puede ingresar a sus perfiles y conocer más acerca de la política exterior española y su estructura gubernamental.

Así mismo el trabajo que realiza el Ministerio de Asuntos Exteriores en materia de diplomacia digital, se consolida a diario implementando mejoras y planteando objetivos para una mejor contribución. Uno de sus objetivos principales es la difusión de información de interés hacia el público que además se da en tiempo real. (Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, 2016).

The image shows three screenshots of the website [www.exteriores.gob.es](http://www.exteriores.gob.es). The top screenshot displays the website's header with the Spanish coat of arms, the text "GOBIERNO DE ESPAÑA" and "MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES Y DE COOPERACIÓN", and a navigation menu including "Inicio", "Contacto", "Sugerencias Web", "Mapa del sitio", "Suscripción Alertas", and "Buscar". Below the header is a banner for "RECOMENDACIONES DE VIAJE JUEGOS OLÍMPICOS RIO DE JANEIRO 2016" and a link to "España 2015-2016, en el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas".

The middle screenshot shows the "DESTACADOS" (Highlighted) section with four featured articles: "REGISTRO DE VIAJEROS: Una herramienta útil si viajas al extranjero", "PUBLICACIÓN: Presencia de España, La empresa española en el mundo", "PUBLICACIÓN: Estrategia de Acción Exterior", and "PUBLICACIÓN: Cataluña en España. Por la convivencia democrática". Below this is the "POLÍTICA EXTERIOR Y COOPERACIÓN" section with four sub-sections: "Acción humanitaria", "Diplomacia pública", "Hacia una Unión Económica y Monetaria reforzada", and "Objetivos de Desarrollo Sostenible".

The bottom screenshot displays the "EL MINISTERIO INFORMA" (The Ministry Informs) section with three news items: "Toma de posesión del Presidente de la República Dominicana, Danilo Medina", "DIPLOMACIA DEL SIGLO XXI: Diplomacia científica, tecnológica y de innovación", and "ESPAÑA 2015-2016: Actividad del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas". To the right is the "ACTUALIDAD" (Current Events) section with several news items, and the "TWEETS" section showing recent tweets from the ministry's Twitter account. At the bottom right is the "EN EL MUNDO" (In the World) section with a world map.

Figura 5. Página web del Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación Tomado de: <http://www.exteriores.gob.es>, 20

En las imágenes se muestra la página web del Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación, en la que se accede a información de interés actual, así como una interacción directa a través de Twitter. De igual manera, se visualiza información acerca del trabajo que realiza el departamento de política exterior español, cumpliendo con los parámetros para una aplicación de diplomacia digital exitosa.

Su estrategia se basa en involucrar a la sociedad en su política exterior y utilizar esta relación para hacer mejoras continuas a sus sistemas, basándose en las necesidades de las personas, que gracias a las redes sociales y el Internet, son más fáciles de conocer. Como se mencionaba en el capítulo de diplomacia digital, el monitoreo de audiencias es esencial para poder compartir contenidos que vayan a causar impacto y a arrojar los beneficios esperados.

Conforme se mencionó en líneas anteriores, la diplomacia digital comenzó su desarrollo desde las bases. En el año 2012, se distribuyeron entre las Misiones Diplomáticas españolas alrededor del mundo, planes de comunicación estratégicos para que cada Embajada y Consulado de inicio a la aplicación de la diplomacia digital, basándose en un plan que fue desarrollado con expertos en áreas de comunicación digital y con funcionarios diplomáticos alrededor del mundo. (Antón, 2016, p. 28)

Posteriormente en el año 2013, se comenzó a poner en práctica lo que dictaban los planes de comunicación estratégicos desarrollados por cada Embajada con el aval de la Oficina de Información Diplomática (OID). Los primeros pasos fueron las interacciones en Twitter, que buscaban un acercamiento con la ciudadanía de manera distinta. Por otra parte, se reinventó la página web del Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación, mostrando contenidos de mayor interés y con mayor atracción para que los usuarios también comiencen a involucrarse de manera activa en esta nueva estrategia presentada por el gobierno español. Esto acompañado de blogs que permitían

a los usuarios entablar una cierta interacción con los diplomáticos españoles en todo el mundo. (Antón, 2016, p. 30)

La creación de planes estratégicos con un claro planteamiento de objetivos que van a contribuir a que su aplicación sea exitosa, fue otro de los aciertos de la diplomacia digital española, l

De igual manera, como se mencionó anteriormente en el capítulo referente a la diplomacia digital y sus estrategias, la táctica española desarrolla de una manera muy adecuada la filtración de la información, permitiendo que cada Embajada en el exterior sea su propio gestor en temas de comunicación, dependiendo de la realidad de su entorno, conscientes también de lo que el llamado efecto CNN implica en este tipo de dinámicas.

“La rapidez en la generación de contenidos o temas de interés en el ámbito digital requiere que cada unidad en el exterior - Embajada o Consulado - articule una estrategia de comunicación digital propia, basada en la detección de la información relevante y de las oportunidades de comunicación, el análisis in situ y en tiempo real de su contenido y la réplica o la acción de comunicación proactiva (...)”.

(Torrubia, 2016, p. 39)

Cabe señalar que como parte de la implementación de la diplomacia digital, el gobierno ha utilizado diversas herramientas que han servido para su crecimiento en el mundo. Una de esas herramientas, que forman parte del éxito español son los *hubs digitales*, mismos que se refieren a departamentos dentro de las Embajadas y Consulados dedicados netamente a la coordinación de contenidos digitales, brindando así apoyo a cada Embajada y Consulado en los temas de redes sociales y plataformas de Internet. Su objetivo es también crear redes de comunicación que ayude a conectar de mejor manera la labor de cada Misión diplomática. Hasta el momento el Ministerio de Asuntos Exteriores cuenta con 28 *Hubs* alrededor del mundo. El principal objetivo de los *Hubs*

*digitales* es el de dinamizar la comunicación. Este despliegue informático funciona de manera bastante compleja, y gracias a un trabajo colaborativo que tiene su base en la capital, y desde ahí se entrega el material y el contenido que va a ser distribuido dependiendo del objetivo que tenga cada *Hub*. (Torrubia, 2016, pág. 41)

“(…) desde el “Hub nórdico” que impulsamos desde la Embajada en Estocolmo ya se ha iniciado esta dinámica, sentado las bases de un nuevo método de trabajo más coordinado entre las 7 Embajadas implicadas y generado un primer debate respecto a la coordinación de contenidos que esperamos se traduzca pronto en una mayor capacidad, de cada Embajada individualmente y de todas en su conjunto.” (Torrubio, 2016, pág. 41-42)

## 6.2 El éxito del gobierno español en materia de diplomacia digital

El mayor éxito que ha tenido el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, es sacarle el máximo provecho a la era tecnológica y a las herramientas que están a disposición en la actualidad, así como el entender cómo funciona cada una de estas herramientas y como se las utiliza en favor del gobierno y sus ciudadanos.

La página web del Ministerio preconiza “aprovechar las oportunidades que brindan las nuevas tecnologías para la promoción de nuestros intereses en el exterior bajo los principios de eficacia, transparencia, conexión y diálogo”. Más específicamente, respecto a la comunicación se establecen los objetivos claros de calidad, credibilidad y pertinencia de la información.” (Torrubia, 2016, pág. 36)

Es decir la política exterior española entiende la importancia de las nuevas formas de comunicación hoy en día y está dispuesta a trabajar de la mano de las nuevas tecnologías. Este es un factor clave, ya que es justamente aquí en



donde muchos países fallan, al no darle la importancia suficiente a las nuevas tecnologías de comunicación, que ha quedado demostrado que están reemplazando a los medios tradicionales, por lo tanto, el éxito español se forja en este factor, así como en muchos otros como la exposición de temas de intereses, que como se menciona anteriormente es uno de los elementos claves al momento de la aplicación del concepto de diplomacia digital a través de compartir información en tiempo real gracias a la utilización de plataformas como Twitter.

“Hay que decir que el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación (MAEC) ha entendido la dimensión de este reto y está inmerso en el proceso de adaptar la comunicación a la comunicación digital...”.  
(Torrubia, 2016, pág. 36)

Los esfuerzos que emplea el gobierno español son claros, y responden a un incesante crecimiento tecnológico, todas las herramientas empleadas, los medios y el esfuerzo se ven claramente reflejados en la respuesta que tienen de sus ciudadanos, compartiendo constantemente la información que se expone en los perfiles de redes españolas. En la página del Ministerio de Asuntos Exteriores se comparten noticias en tiempo real a través de Twitter y se puede observar como la ciudadanía interactúa con la cuenta de Twitter del Ministerio y de sus Funcionarios, creándose así un diálogo y debates en temas de interés, que la ciudadanía plantea.

El éxito del caso español se encuentra en el despliegue de equipos y funcionarios que se encargan de dinamizar la diplomacia digital española, de manera que la práctica diplomática habitual de defender y luchar por intereses se mantiene no obstante de una manera distinta y novedosa, que se encuentra insertada a la realidad del mundo actual. En España la diplomacia digital ya se encuentra sobreponiéndose a la diplomacia tradicional y hasta el momento ha funcionado de gran manera. Los esfuerzos continúan ya que este fenómeno recién se lo está trabajando desde hace dos años en España, claramente

existe un largo camino por recorrer, pero las bases se están consolidando con rapidez.

## Conclusiones

A través de esta investigación se demuestra la importancia e influencia que tienen las redes sociales y el Internet en la política exterior de los Estados. Después de realizado el trabajo se ha podido llegar a varias conclusiones que de ser pulidas, ampliadas y profundizando esta investigación, pueden tener aplicaciones prácticas.

Parece fundamental que la diplomacia digital ha sido uno de los mayores efectos de la creciente tecnología en temas de comunicación. Debido a que se presentan varias herramientas que son utilizadas por los Estados, para mejorar y dinamizar la comunicación con la sociedad, es gracias y a consecuencia de lo que las redes sociales y el Internet representan en la vida de las personas que surge la diplomacia digital como una respuesta necesaria a la democratización y descentralización de la información. En este sentido los gobiernos han utilizado canales para mantenerse activos en la sociedad y entablar relaciones directas y de dos sentidos con sus ciudadanos.

Los Estados se han visto fuertemente influenciados por las redes sociales, ya que han adoptado plataformas de comunicación en línea para facilitar la comunicación con la sociedad, manteniendo así un contacto constante y directo con la misma. Sin mencionar todos los esfuerzos que los individuos realizan para ser parte de esta nueva era de tecnologías de la información. La movilización de esfuerzos físicos y de personal es sin duda la demostración de la gran influencia que este fenómeno está teniendo en la política exterior de los Estados. De igual manera esta se ve reflejada a través de todos los impulsos que tienen los gobiernos por mantenerse activos, la creación de páginas de internet, contactos en Facebook, Twitter, etc. que intervengan para lograr los

mejores resultados que los gobiernos siempre esperan en pos de mejorar la gestión que realiza cada país y las condiciones de vida de los grupos sociales.

Respondiendo a la interrogante que procuraba contestar este trabajo, la diplomacia digital, en corto tiempo logrará sobreponerse a la práctica diplomática tradicional, ya que es imposible obviar que el mundo actual gira entorno a la creciente tecnología. Además de que los medios de comunicación sociales y novedosos que existen hoy en día le están ganando terreno a las tradicionales formas de comunicación humana. Facebook, Instagram, Twitter, entre otros están desplazando rápidamente a la prensa e incluso a medios informativos como radio y televisión. Según algunos datos presentados en este trabajo las proyecciones del futuro apuntan hacia una era en donde los medios tradicionales van a pasar a segundo plano y las redes sociales van a ser la fuente número uno de información y comunicación para el Estado, la sociedad y las personas.

De igual manera para lograr implementar la llamada diplomacia digital, en cada uno de los países que lo intenten, será necesario, paralelamente a la voluntad de los gobiernos de incursionar en este campo, la preparación de una legislación que regule esta actividad, haciéndola segura y permanente. La preparación del grupo humano que desarrolle y maneje tan complejo e importante proyecto y una evaluación permanente de sus resultados que permitan que la diplomacia digital pueda irse adaptando a las cambiantes situaciones del mundo moderno.

El campo de acción de la diplomacia digital es amplio y está por ser descubierto, para lo cual será necesario un esfuerzo común, la investigación y experimentación de los expertos, los fabricantes de equipos, los usuarios del Estado y especialmente del área de la diplomacia. Solo mediante este esfuerzo conjunto, podrán alcanzarse los beneficios que puede generar una política estatal de diplomacia digital.

Las ideas contenidas en este estudio, bien podrían servir como guía y orientación para desarrollar programas y actividades propias de la diplomacia digital. No se espera que el contenido de este documento sea una guía para desarrollar este tipo de programas, pero está poniendo la semilla para que en el futuro el uso de la tecnología digital mejore sustancialmente la comunicación entre el Estado y las sociedades y entre los Estados, como un medio de mejorar y agilizar sus relaciones obteniendo resultados confiables y rápidos.

Si bien los beneficios del uso de la diplomacia digital pueden ser alentadores y ofrecer buenos resultados, siempre tendrán la limitación que nace de los recursos necesarios para su implementación.

## Observaciones

Un trabajo como el presente, tiene las naturales limitaciones al manejar un área de la comunicación que resulta novedosa y que aún no se ha generalizado, de tal manera que son pocos los ejemplos de los cuales se pueden extraer conclusiones concretas que orienten la gestión de la diplomacia digital. El incesante crecimiento de la tecnología puede arrojar como consecuencia otros cambios de fondo que afecten a la política exterior de cada Estado.

Al ser un fenómeno que de cierta forma se encuentra todavía en etapa de desarrollo existen vacíos en la investigación en cuanto a legislación y seguridad se refiere, ya que hasta el momento no existen leyes ni normativas que regulen a la práctica de la diplomacia digital como tal, no obstante en un futuro puede y deberán existir leyes y normas que regulen el funcionamiento de esta práctica novedosa.

Es importante mencionar que no todos los países se encuentran en capacidad de implementar políticas de diplomacia digital, por distintos motivos como temas de acceso a las nuevas tecnologías que lastimosamente están limitadas por temas como desarrollo y economía. Sin embargo en un futuro va a

convertirse en una necesidad y se abre la posibilidad de que varios países no se vean en la capacidad de mantener el ritmo de los escenarios que plantea el sistema internacional, orientado por el crecimiento tecnológico, y el cada vez más habitual uso de redes sociales como herramienta de acción política.

## Referencias

- Antón, A., Femenía, C., Manfredi, J. L., Rubio, R., Torrubia, J. P., & Ybañez, I. (2016). *La diplomacia española ante el reto digital*. Madrid: Secretaria General Técnica. Ministerio de Asuntos Exteriores y de.
- Banco Mundial . (10 de junio de 2016). *Datos Banco Mundial*. Obtenido de Banco Mundial : <http://datos.bancomundial.org/>
- Banco Mundial . (10 de junio de 2016). *Datos Banco Mundial* . Obtenido de Banco Mundial : <http://datos.bancomundial.org/>
- Bertot, J. C., & Grimes, J. M. (2010). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. *Government Information Quarterly*, 264-271.
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Hansen, D. (2012). The impacto of policies on government social media usage: Issues, challenges and recommendatios. *Government Information Quarterly* , 30-40.
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Hansen, D. (2012). The Impacto of policies on government social media usage: Issues, challenges and recommendatios. *Government Information Quarterly* , 30-40.
- Bassante, D. (2013). Diplomacia Digital. Las relaciones internacionales. *AFESE*, 73-97.
- Castells, M (2001). Internet y la Sociedad Red. *La Factoria*, 1-12.
- Deruda, A. (2014). *The Digital Diplomacy Handbook* .
- Duque, I. (2012). RESEÑA Redes de Indignación y esperanza: los movimientos sociales en la era de Internet de Manuel Castells . *Scielo* , 273-276.
- El Tiempo. (20 de agosto de 2015). Facebook supera a Google como primera fuente de noticias. *El Tiempo*.
- Gilboa, E. (2007). The CNN Effect: The Search for a Communication Theory of International Relations . *Political Communication* , 27-44.

International Data Cooperation. (12 de abril de 2016). *Data International Data Cooperation*. Obtenido de International Data Cooperation: <http://www.idc.com/>

Lichtenstein, J. (2010). Digital Diplomacy. *The New York Times Magazine* .

Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación . (6 de marzo de 2016). *Diplomacia digital: Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación* . Obtenido de Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación : <http://www.exteriores.gob.es/>

Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación . (s.f.).

Nye, J. (2003). *La Paradoja del Poder Norteamericano* . Taurus .

Obama, B. (12 de febrero de 2016). President Obama and Ellen Discuss the Road to Equality. (E. Degeneres, Entrevistador)

Rainie, L., Smith, A., Schlozman, Lehman, K., Brady, H., & Verba, S. (19 de octubre de 2012). *Internet and Tech: Pew Research Center*. Obtenido de Pew Research Center: <http://www.pewinternet.org/>

Rubio, R. (2011). *Las Relaciones Internacionales en el Tránsito del siglo XXI* .

Sandre, A. (2015). *Digital Diplomacy Conversations on Innovations in Foreign Policy* . Rowman & Littlefield .

Shirky, C. (2011). The Political Power of Social Media Technology, the Public Sphere, and Political Change. *Foreign Affairs* .