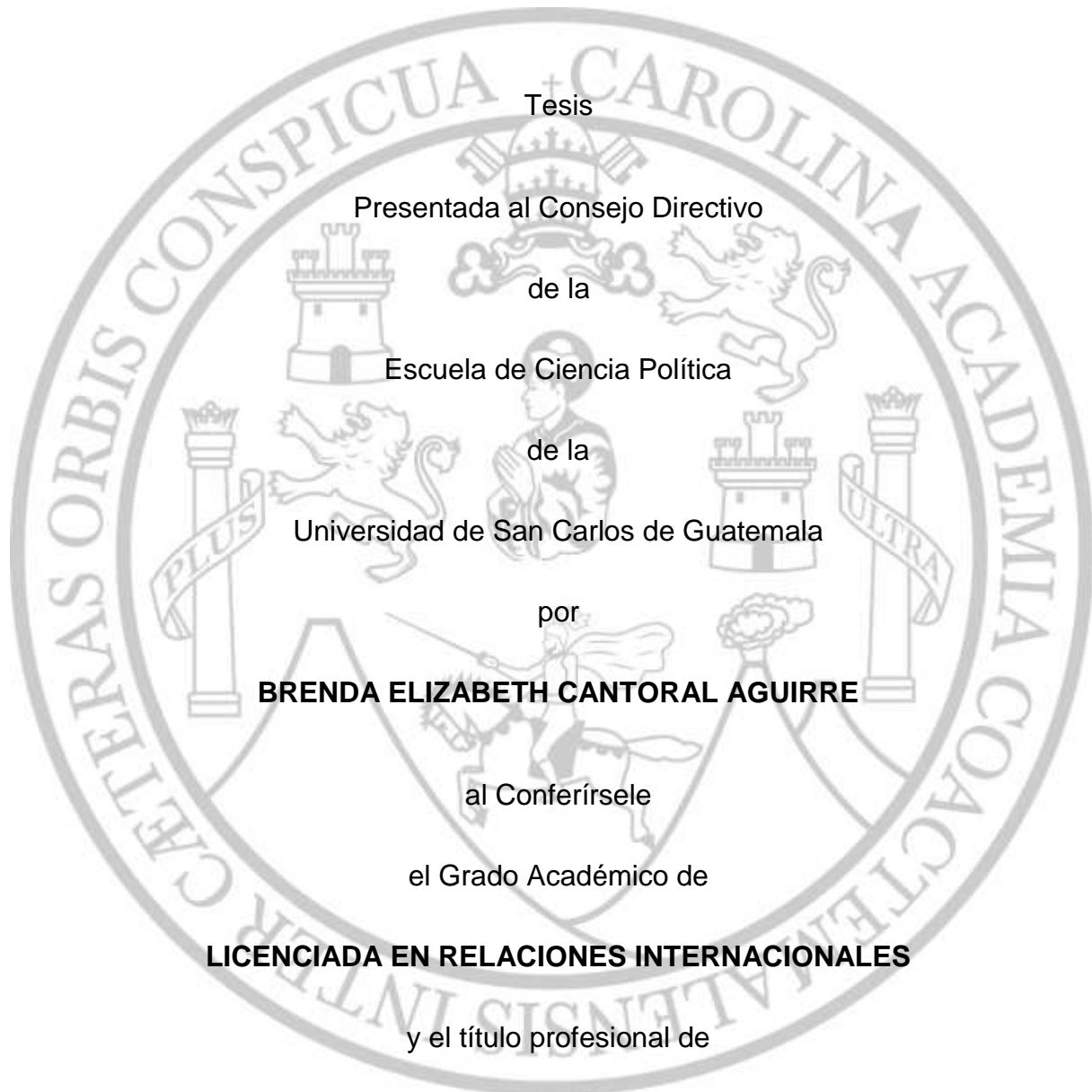


**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**ESCUELA DE CIENCIA POLÍTICA**

**EL ROL DE LAS HERRAMIENTAS DIGITALES Y SU INCIDENCIA EN LA**  
**DIPLOMACIA DEL SIGLO XXI**



Tesis

Presentada al Consejo Directivo

de la

Escuela de Ciencia Política

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

por

**BRENDA ELIZABETH CANTORAL AGUIRRE**

al Conferírsele

el Grado Académico de

**LICENCIADA EN RELACIONES INTERNACIONALES**

y el título profesional de

**INTERNACIONALISTA**

Guatemala, agosto de 2017

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIA POLÍTICA**

**RECTOR MAGNÍFICO**

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

**SECRETARIO GENERAL**

Dr. Carlos Enrique Camey Rodas

**CONSEJO DIRECTIVO DE LA ESCUELA DE CIENCIA POLÍTICA**

DIRECTOR:	Dr.	Marcio Palacios Aragón
VOCAL I:	Lic.	Henry Dennys Mira Sandoval
VOCAL II:	Licda.	Carmen Olivia Álvarez Bobadilla
VOCAL III:	Licda.	Ana Margarita Castillo Chacón
VOCAL IV:	Br.	María Fernanda Santizo Carvajal
VOCAL V:	Br.	José Pablo Menchú Jiménez
SECRETARIO:	Lic.	Rodolfo Torres Martínez

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN GENERAL DE CONOCIMIENTO**

COORDINADORA:	Lic.	Jorge Enrique Arreaga Rodriguez
EXAMINADORA:	Licda.	Mayra del Rosario Villatoro del Valle
EXAMINADORA:	Licda.	Ruth Teresa Jácome Pinto de Alfaro
EXAMINADOR:	Lic.	Rubén Corado Cartagena
EXAMINADORA:	Licda.	Beatriz Eugenia Bolaños Sagastume

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN PÚBLICO DE TESIS**

DIRECTOR:	Dr.	Marcio Palacios Aragón
SECRETARIO:	Lic.	Rodolfo Torres Martínez
EXAMINADOR:	Lic.	Douglas Giovanni Mazariegos Marroquin
EXAMINADORA:	Licda.	Carmen Olivia Álvarez Bobadilla
COORDINADOR:	Lic.	Rubén Corado Cartagena

Nota: \*Únicamente el autor es responsable de las doctrinas sustentadas en la Tesis. (Artículo 74 del Reglamento de Evaluación y Promoción de estudiantes de la Escuela de Ciencia Política).



# ECP

TRICENTENARIA


ESCUELA DE CIENCIA POLÍTICA

ESCUELA DE CIENCIA POLITICA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE  
GUATEMALA: Guatemala, veinte de julio de dos mil diecisiete.....

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión de la Tesis  
titulada: “EL ROL DE LAS HERRAMIENTAS DIGITALES Y SU INCIDENCIA EN LA  
DIPLOMACIA DEL SIGLO XXI”, presentada por el (la) estudiante **BRENDA ELIZABETH  
CANTORAL AGUIRRE** Carnet No. **200716450**.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

  
Dr. Marcio Palacios Aragón  
Director Escuela de Ciencia Política



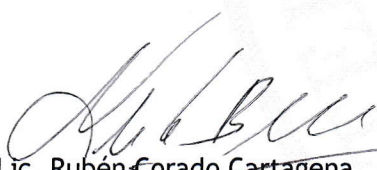
Se envía el expediente  
c.c.: Archivo  
10/javt

ESCUELA DE CIENCIA POLÍTICA UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CIUDAD UNIVERSITARIA, ZONA 12, EDIFICIO M-5  
TELÉFONOS: 2418 - 8701, 2418 - 8702 Y 2418 - 8703  
[HTTP://CIENCIAPOLITICA.USAC.EDU.GT](http://CIENCIAPOLITICA.USAC.EDU.GT)

## ACTA DE DEFENSA DE TESIS

En la ciudad de Guatemala, el día veinte de julio de dos mil diecisiete se efectuó el proceso de verificar la incorporación de observaciones hechas por el Tribunal Examinador, conformado por: Licda. Carmen Olivia Álvarez Bobadilla, Lic. Douglas Giovanni Mazariegos Marroquín y el Lic. Rubén Corado Cartagena, Administrador de Defensoría de Tesis y Exámenes Privados de la Carrera de Relaciones Internacionales, el trabajo de tesis: “EL ROL DE LAS HERRAMIENTAS DIGITALES Y SU INCIDENCIA EN LA DIPLOMACIA DEL SIGLO XXI”. Presentado por el (la) estudiante **BRENDA ELIZABETH CANTORAL AGUIRRE** Carnet No. **200716450**, razón por la que se da por **APROBADO** para que continúe con su trámite.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Lic. Rubén Corado Cartagena  
Administrador de Defensoría de Tesis y  
Exámenes Privados



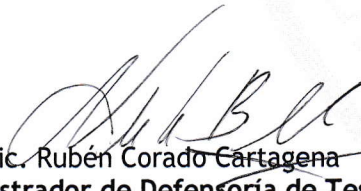
c.c.: Archivo  
9/ javt

## ACTA DE DEFENSA DE TESIS

En la ciudad de Guatemala, el día trece de febrero de dos mil diecisiete se realizó la defensa de tesis presentada por el (la) estudiante **BRENDA ELIZABETH CANTORAL AGUIRRE** Carnet No. 200716450, para optar al grado de Licenciado (a) en **RELACIONES INTERNACIONALES** titulada: “**EL ROL DE LAS HERRAMIENTAS DIGITALES Y SU INCIDENCIA EN LA DIPLOMACIA DEL SIGLO XXI**” ante el Tribunal Examinador integrado por: Licda. Carmen Olivia Álvarez Bobadilla, Lic. Douglas Giovanni Mazariegos Marroquín y el Lic. Rubén Corado Cartagena, Administrador de Defensoría de Tesis y Exámenes Privados de la Carrera de Relaciones Internacionales. Los infrascritos miembros del Tribunal Examinador desarrollaron dicha evaluación y consideraron que para su aprobación deben incorporarse algunas correcciones a la misma.

  
Licda. Carmen Olivia Álvarez Bobadilla  
**Examinadora**

  
Lic. Douglas Giovanni Mazariegos Marroquín  
**Examinador**

  
Lic. Rubén Corado Cartagena  
**Administrador de Defensoría de Tesis y Exámenes Privados**

c.c.: Archivo  
8b /jvt





# ECP

TRICENTENARIA  
Escuela de Ciencia Política

Guatemala, 27 Enero 2017.

Doctor  
Marcio Palacios Aragón  
Director Escuela de Ciencia Política  
Universidad de San Carlos de Guatemala

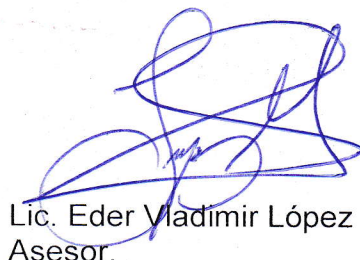
Estimado Señor Director:

Con atento saludo me dirijo a usted, para informarle que he procedido a asesorar y revisar el trabajo de tesis presentado por la estudiante **BRENDA ELIZABETH CANTORAL AGUIRRE** titulado "EL ROL DE LAS HERRAMIENTAS DIGITALES Y SU INCIDENCIA EN LA DIPLOMACIA DEL SIGLO XXI", en el cual presenta como requisito académico previo a obtener el título de Internacionalista, en el grado de licenciada.

Por lo anterior, me permito manifestarle que los planteamientos desarrollados son un aporte importante al estudio de la problemática mencionada desde la perspectiva de las Relaciones Internacionales.

Por tal virtud, me es grato informarle que la investigación presentada por la estudiante **BRENDA ELIZABETH CANTORAL AGUIRRE**, tiene las cualidades y requisitos necesarios de un trabajo de tesis, por lo tanto la recomiendo apta para ser presentada al Honorable Tribunal Examinador.

Sin otro particular, me suscribo aprovechando la presente para manifestarle mis más altas muestras de consideración y respeto.



Lic. Eder Vladimir López García  
Asesor.


ESCUELA DE CIENCIA POLITICA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE  
GUATEMALA: Guatemala, veintisiete de enero de dos mil diecisiete.-----

**ASUNTO:** El (la) estudiante, **BRENDA ELIZABETH CANTORAL AGUIRRE** Carnet No. **200716450** continúa trámite para la realización de su Tesis.

Habiéndose emitido el dictamen correspondiente por parte del (la) Lic. Eder Vladimir López García en su calidad de Asesor (a), pase al Coordinador (a) de la Carrera de Relaciones Internacionales para que proceda a conformar el Tribunal Examinador que escuchará y evaluará la defensa de tesis, según Artículo Setenta (70) del Normativo de Evaluación y Promoción de Estudiantes de la Escuela de Ciencia Política.

Atentamente,

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

  
Dr. Marcio Palacios Aragón  
Director Escuela de Ciencia Política



Se envía el expediente  
c.c.: Archivo  
7/javt

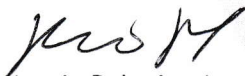
**ESCUELA DE CIENCIA POLITICA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA:** Guatemala, cinco de mayo de dos mil dieciséis -----

**ASUNTO:** El (la) estudiante **BRENDA ELIZABETH CANTORAL AGUIRRE** Carnet No. **200716450** continúa trámite para la realización de su Tesis.

Habiéndose emitido el dictamen correspondiente por parte del (de la) Coordinador (a) de Carrera correspondiente, pase al Asesor (a) de Tesis, Lic. Eder Vladimir López García que brinde la asesoría correspondiente y emita dictamen.

Atentamente,

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

  
Dr. Marcio Palacios Aragón  
Director Escuela de Ciencia Política



Se envía el expediente  
c.c.: Archivo  
6/javt





# ECP

TRICENTENARIA  
ESCUELA DE CIENCIA POLÍTICA

Guatemala,  
05 de mayo de 2016

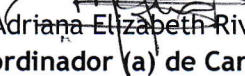
Doctor  
Marcio Palacios Aragón  
Director  
Escuela de Ciencia Política  
Presente

Respetable Doctor Palacios:

Me permito informarle que tuve a la vista el diseño de tesis titulado **“EL ROL DE LAS HERRAMIENTAS DIGITALES Y SU INCIDENCIA EN LA DIPLOMACIA DEL SIGLO XXI”** presentado por el (la) estudiante **BRENDA ELIZABETH CANTORAL AGUIRRE** Carnet No. **200716450** puede autorizarse como Asesor al (la) Lic. Eder Vladimir López García.

Cordialmente,

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

  
Licda. Ingrid Adriana Elizabeth Rivera Barillas  
Coordinador (a) de Carrera



Se envía expediente  
c.c.: Archivo  
5/javt

ESCUELA DE CIENCIA POLÍTICA UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CIUDAD UNIVERSITARIA, ZONA 12, EDIFICIO M-5  
TELÉFONOS: 2418 - 8701, 2418 - 8702 Y 2418 - 8703  
[HTTP://CIENCIAPOLITICA.USAC.EDU.GT](http://CIENCIAPOLITICA.USAC.EDU.GT)

**ESCUELA DE CIENCIA POLITICA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA:** Guatemala, once de septiembre de dos mil quince -----

ASUNTO: El (la) estudiante **BRENDA ELIZABETH CANTORAL AGUIRRE**, Carnet No. **200716450** continúa trámite para la realización de su Tesis.

Habiéndose emitido el dictamen correspondiente por parte del (de la) Coordinador (a) del Área de Metodología, pase al (la) Coordinador (a) de Carrera correspondiente, para que emita visto bueno sobre la propuesta de Asesor.

Atentamente,

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**



Dr. Marcio Palacios Aragón  
**Director Escuela de Ciencia Política**

Se envía el expediente  
c.c.: Archivo  
4/ deu



# ECP

ESCUELA DE CIENCIA POLÍTICA

Guatemala,  
28 de noviembre de 2016

Doctor  
Marcio Palacios Aragón  
Director  
Escuela de Ciencia Política  
Presente

Respetable Doctor Palacios:

Me permito informarle que tuve a la vista el diseño de tesis titulado: **“EL ROL DE LAS HERRAMIENTAS DIGITALES Y SU INCIDENCIA EN LA DIPLOMACIA DEL SIGLO XXI”** presentado por el (la) estudiante **BRENDA ELIZABETH CANTORAL AGUIRRE** Carnet No. **200716450**, quien realizó las correcciones solicitadas y por lo tanto, mi dictamen es favorable para que se apruebe dicho diseño y se proceda a realizar la investigación.

Atentamente,

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

  
Lic. Rubén Corado Cartagena  
Coordinador del Área de Metodología



Se envía el expediente  
c.c.: Archivo  
3/javt

ESCUELA DE CIENCIA POLÍTICA UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CIUDAD UNIVERSITARIA, ZONA 12, EDIFICIO M-5  
TELÉFONOS: 2418 - 8701, 2418 - 8702 Y 2418 - 8703  
[HTTP://CIENCIAPOLITICA.USAC.EDU.GT](http://CIENCIAPOLITICA.USAC.EDU.GT)

**ESCUELA DE CIENCIA POLITICA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA:** Guatemala, once de septiembre de dos mil quince.-----

**ASUNTO:** El (la) estudiante **BRENDA ELIZABETH CANTORAL AGUIRRE, carnet No. 200716450** continúa trámite para la realización de su Tesis.

Habiéndose aceptado el tema de tesis propuesto, por parte del (de la) Coordinador (a) de Carrera pase al (a la) Coordinador (a) del Área de Metodología, para que se sirva emitir dictamen correspondiente sobre el diseño de tesis.

Atentamente,

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**



Dr. Marcio Palacios Aragón  
**Director Escuela de Ciencia Política**

Se envía expediente  
c.c.: Archivo  
2/ deur.

Guatemala,  
28 de noviembre de 2016

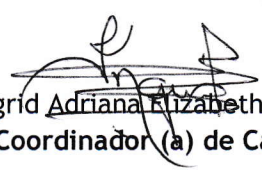
Doctor  
Marcio Palacios Aragón  
Director  
Escuela de Ciencia Política  
Presente

Respetable Doctor Palacios:

Me permito informarle que el tema de tesis: **“EL ROL DE LAS HERRAMIENTAS DIGITALES Y SU INCIDENCIA EN LA DIPLOMACIA DEL SIGLO XXI”** Presentado por el (la) estudiante **BRENDA ELIZABETH CANTORAL AGUIRRE** Carnet No. **200716450** puede autorizarse, dado que el mismo cumple con las exigencias mínimas de los contenidos de la carrera.

Cordialmente,

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

  
Licda. Ingrid Adriana Elizabeth Rivera Barillas  
Coordinador (a) de Carrera



c.c.: Archivo  
1/javt

## **DEDICATORIA**

### **A DIOS**

Por guiar siempre mi camino y darme la fortaleza para cumplir mis metas.

### **A MIS PADRES**

Cony y Oscar, por ser los pilares más importantes de mi vida, por su amor, por su apoyo incondicional y por los valores inculcados que me han llevado a ser la persona que hoy soy.

### **A MIS HERMANOS**

Oscar José y Vivi, por su amor y por siempre estar a mi lado para apoyarme y ser mi motivación para seguir adelante.

### **A MI FAMILIA**

A mis abuelitos Blanca, Marina y Melecio (Q.E.P.D.) y José Alberto, a mis tíos y primos, por todo su cariño.

### **A MI NOVIO**

David, por su amor, su comprensión y su apoyo incondicional para lograr mis metas.

### **A MIS AMIGOS**

Principalmente Arkel, Elva, Erick, Grecia, Haroldo, Juan, Keyla, Pamela, Larissa por su cariño y amistad.

### **A MI ASESOR**

Lic. Eder Vladimir López, por su amistad y su guía para la elaboración de este trabajo de tesis.

### **A MIS CATEDRÁTICOS**

Lic. Rubén Corado, Licda. Ruth Jácome, Licda. Ingrid Rivera, Lic. Roberto Jiménez, Licda. Beatriz Bolaños y Lic. Marcio Palacios, por sus enseñanzas y su amistad.

### **A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

Por abrirme las puertas y darme la oportunidad de pertenecer a la Escuela de Ciencia Política, en donde recibí la formación para ser una profesional.



# Índice

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
Capítulo I.....	1
1. Abordaje Metodológico y Abordaje Teórico.....	1
1.1 Abordaje metodológico.....	1
1.1.1 Justificación.....	1
1.1.2 Planteamiento del problema.....	4
1.1.3 Hipótesis.....	7
1.1.4 Objetivos de la investigación.....	7
1.1.5 Delimitación de la investigación.....	8
1.1.6 Tipo de investigación.....	9
1.1.7 Métodos, técnicas e instrumentos utilizados.....	9
1.2 Abordaje Teórico.....	10
1.2.1 Conceptos y definiciones.....	10
1.2.2 Teorías.....	27
Capítulo II.....	35
2. Antecedentes.....	35
Capítulo III.....	47
3. Situación actual.....	47
3.1 Situación de Guatemala sobre los movimientos sociales de 2015.....	56
3.2 La Diplomacia Digital en Guatemala.....	58
Capítulo IV.....	61
4. Prospectiva de la Diplomacia Digital.....	61
4.1 Ventajas y desventajas de las redes sociales para las Relaciones Internacionales..	65
Conclusiones.....	69
Referencias bibliográficas.....	73
Anexos.....	83
Entrevista.....	84





## **Introducción**

Analizar los orígenes de las relaciones diplomáticas es posible encontrar que éstas surgen desde la formación de las ciudades-Estados ante la necesidad de las sociedades de relacionarse y comunicarse con otras. Momentos trascendentales en la historia de la humanidad también han dejado huella en la Diplomacia como La Paz de Westafalia, la Revolución Francesa y el Congreso de Viena, por mencionar algunos; en los que la sociedad visibilizó su importancia para el mantenimiento del orden internacional. Durante el Siglo XX, el mundo sufrió una transición de la “vieja” Diplomacia a la “nueva” Diplomacia especialmente, con el fin de la Primera Guerra Mundial, pero fue el Siglo XXI, en donde las Relaciones Internacionales y la Diplomacia han sufrido un cambio de paradigma ante la aparición de las nuevas tecnologías.

La globalización es un gran acontecimiento del Siglo XXI, que ha incidido en los sistemas políticos, sociales y económicos internacionales ha dado lugar a una expansión de la tecnología. La aparición de la Internet permitió la llegada de las redes sociales (digitales) como nuevas herramientas tecnológicas que han crecido rápidamente en los últimos años. Además, procesos de comunicación tradicionales, estrategias de la Diplomacia Internacional y las relaciones intergubernamentales han debido adaptarse a las nuevas formas de comunicación a través de las Redes Sociales (digitales) con claras estrategias para alcanzar a los ciudadanos que cada día demandan más información.

La exigente sociedad internacional actual, ha dado lugar a la Diplomacia Digital, la cual permite utilizar mecanismos tecnológicos para desarrollar nuevos canales de comunicación entre gobierno y sociedad. Facebook, Twitter, Whatsapp, YouTube, éstas ya no son desconocidas para los líderes políticos y las figuras mundiales que influyen en las relaciones internacionales, lo cual han ganado importancia como herramientas que los gobiernos utilizan para comunicar y difundir mensajes para los ciudadanos, así mantener relaciones virtuales con otras instituciones. Estas herramientas muestran cómo funciona la

sociedad en red, por medio de la conexión de individuos, gobiernos, instituciones y organizaciones en tiempo real.

Por ello, este trabajo de investigación tiene por objeto conocer el papel y la influencia que ejercen las nuevas herramientas digitales, así como las redes sociales en la Diplomacia Internacional. La tesis consta de cuatro capítulos: el primero de ellos, abordará los aspectos metodológicos y teóricos los cuales serán el punto de partida del trabajo de investigación para brindar un panorama general del contenido plasmado en la metodología.

El capítulo II contiene los antecedentes históricos, es decir, desde los orígenes de la Diplomacia, su proceso histórico hasta la actualidad, además de los principales conceptos sobre Diplomacia Pública, Diplomacia Digital, *e-Diplomacia* y Diplomacia Directa, así como los principales aportes teóricos.

El capítulo III está dedicado al análisis de la situación actual, tanto de las redes sociales como de la Diplomacia Digital, así como de hechos y situaciones actuales que son relevantes, pero se consideran los movimientos sociales en Medio Oriente que se han gestado en buena medida, a través de las redes sociales (digitales), como fue el caso de la Primavera Árabe, desde el año 2010, desde Túnez hasta Siria; siendo éste último, el país que más ha sufrido las consecuencias de las revueltas sociales contra el régimen de Bashar Al-Asad y que ha provocado una Guerra Civil entre las fuerzas rebeldes, el régimen sirio y el Estado Islámico.

En el 2015, Guatemala presenta un análisis de los hechos ocurridos, que son motivo de análisis por la manera como se gestaron dichos movimientos sociales que llevaron a miles de personas a manifestarse en la Plaza Central en contra de la corrupción y que finalmente este movimiento social llegó a incidir en las elecciones presidenciales del 2015, con la histórica afluencia de votantes equivalente al 70 %.

El capítulo IV abarca la prospectiva de la Diplomacia Digital, apoyada de las redes sociales no sólo desde el punto de vista de la conformación de relaciones interpersonales, sino las principales redes sociales digitales que permanecen con mayor presencia en la

Internet. En los siguientes párrafos, se señalan también las ventajas y desventajas que pueden presentar las redes sociales en el marco de las Relaciones Internacionales.

Con estos elementos, se analizará el campo de las Relaciones Internacionales, tan amplio que va más allá de las relaciones entre Estados y la sociedad internacional. Su espacio ha dado lugar a la incorporación de una serie de nuevos actores sociales y herramientas tecnológicas que tienen potencial para convertirse en los medios más utilizados por la Diplomacia y en las que se manifiestan ideas y acciones que tienen gran influencia en el desarrollo de las Relaciones Internacionales (Flacso, 2011).



# Capítulo I

## 1. Abordaje Metodológico y Abordaje Teórico

### 1.1 Abordaje metodológico

#### 1.1.1 Justificación

La Diplomacia surgió principalmente como respuesta a la necesidad de los Estados para interrelacionarse con otros Estados o con organismos internacionales, por lo que se convirtió en la mejor herramienta para apoyar en la construcción de la agenda mundial. Esto permitió que la historia de la evolución de las Relaciones Internacionales mostrara que la sociedad, y principalmente la Diplomacia, han reaccionado a diferentes contextos en los que el Estado, las instituciones de gobierno, los partidos políticos y demás organizaciones sociales, han marcado el fortalecimiento o el debilitamiento de la democracia.

Victoria Gerardo, 2014 “Durante el siglo XX, la Diplomacia Tradicional experimentó un cambio en las Relaciones Internacionales, gracias a la transformación que experimentaba la sociedad internacional” (Bull, 2005) ante el inminente auge de las Relaciones Internacionales en un mundo que transitaba de lo que Moreno, (La Diplomacia, aspectos teóricos y prácticos, 2001) llama la “vieja” Diplomacia a la “nueva” Diplomacia, una transición que significa el paso de la Diplomacia del espionaje y secreta a una “Diplomacia a la luz del día”, en el que su mayor exponente fue el Presidente estadounidense Woodrow Wilson, a través de “Los Catorce Puntos de Wilson”, siendo el primero de éstos: “Convenios abiertos y no diplomacia secreta en el futuro” (Figuroa Pla, 2010), mismos que marcaron un precedente en la Nueva Diplomacia.

El contexto internacional no ha sido la excepción ante la evolución, especialmente en el siglo XXI marcado por la globalización y el auge de telecomunicaciones, permitieron que el entorno digital abriera un camino internacional a nuevos actores no estatales como

medios informativos, empresas, ONG's, redes de científicos y particulares, entre otros. Asimismo, ha creado nuevos problemas de seguridad y confidencialidad que han llegado a interferir en problemas de nación. En este sentido, es importante definir una estrategia que incluya el entorno digital de la Diplomacia, aprovechando las oportunidades para mejorar los canales de comunicación para asuntos consulares, promoción de la diplomacia pública, entre otros. y reducir los riesgos sobre libertad de expresión con el uso de las redes sociales.

La necesidad de plantear un análisis de las Relaciones Internacionales apoyada por los recursos tecnológicos, surge a partir de las demandas sociales sobre la eficiencia de los gobiernos, así como de la necesidad de participar o atender a los ciudadanos en el mundo digital, por lo tanto, los nuevos medios de comunicación digital se convierten en el espacio principal de la nueva esfera pública que pueden incidir en el contexto de las relaciones sociales y políticas internacionales que coadyuven en la construcción de la imagen-país y lograr que ésta sea acorde con los intereses del Estado, por lo tanto, el diseño de la comunicación de los Estados debe centrarse en la credibilidad internacional.

Las Relaciones Internacionales están relacionadas con las tecnologías de la información y de la comunicación en cuanto a la capacidad que éstas, a través de su uso, tienen para romper estructuras jerárquicas y desintermediar los asuntos de la escena internacional, tomando en cuenta que un producto de las TIC's son las redes sociales como las nuevas generadoras de oportunidades para la participación de otros actores que no son los Estados.

El manejo de las Relaciones Internacionales en la red no es algo nuevo, tampoco está vinculado necesariamente a las nuevas tecnologías, pero gracias a las TIC's se transforma de manera cualitativa, convirtiéndose en el elemento fundamental de las relaciones diplomáticas actuales, por tres razones principales:

- Mantener los ideales y principios de la política exterior de un Estado;
- Reconocer la existencia de actores no gubernamentales con los cuales las instituciones necesitan trabajar coordinadamente, mediante la red digital;
- La necesidad de actualizarse de los Estados, en cuanto al uso de la red.

El Siglo XXI ha traído consigo un nuevo escenario en el cual la Diplomacia se ha convertido en una Diplomacia de las personas, que se adapta a los cambios tecnológicos de esta época.

Por esta razón, partiendo de los acontecimientos políticos internacionales generados especialmente en el año 2012, en Medio Oriente por las demandas sociales a los gobiernos, mismas que han obligado a los Estados a reenfocar sus políticas exteriores, utilizando las plataformas tecnológicas que ofrece la Internet, siendo las más comunes, las redes sociales como Facebook, Twitter e Instagram; se hace importante el estudio de la injerencia de la tecnología en los asuntos nacionales e internacionales, lo cual ha permitido ampliar la información y la comunicación entre los Estados y la sociedad, pero está despojando de su poder a los gobiernos y, permitiendo a determinados grupos e individuos asumir roles en la política mundial que anteriormente era “exclusivo” de los gobiernos nacionales.

Dada su trascendencia en las Relaciones Internacionales, cabe resaltar que las TIC’s permiten un proceso clave de comunicación y negociación entre las organizaciones políticas humanas y como un importante instrumento de la política exterior de las instituciones estatales, que también últimamente han desarrollado los actores globales como lo mencionan White, Little y Smith en su obra *Issues in World Politics* (2005).

Actualmente, la Comunidad Internacional no puede entenderse alejada de las tecnologías de la información y la comunicación. En un mundo globalizado, gran parte de la realidad internacional o al menos, una parte de ella es producida por los medios de comunicación de masas.

Celestino Del Arenal en su texto *Introducción a las Relaciones Internacionales* (2007), define esta teoría como un conjunto de enfoques que ofrecen una explicación inspirada en los conceptos derivados de la cibernética, así como su aplicación a la política. Explica, Del Arenal que esta teoría pone de manifiesto los aspectos políticos de las comunicaciones, es decir, muestran el grado de condicionamiento de las mismas sobre el comportamiento político y la propia evolución de la sociedad.



De ahí, que esta investigación se propone como un espacio de análisis sobre el uso de la tecnología, ante la decadencia de la Diplomacia Tradicional hacia una Diplomacia en la que los Estados, a través de sus gobiernos y, la inevitable permeabilización de los medios tecnológicos y de la información, han reorientado su política exterior para delimitar su interacción con las sociedades, marcando la transición de una diplomacia secreta a una diplomacia pública o llamada por muchos expertos, *e-Diplomacia*.

### **1.1.2 Planteamiento del problema**

La Diplomacia, tradicionalmente había sido reservada a las relaciones entre los Estados por medio de funcionarios públicos, a través de canales formales, trataba cuestiones como compartimentos políticos sobre temas territoriales, mercados y coaliciones de guerra, sin embargo, hoy está lidiando con el dinamismo de la globalización. La realidad de nuestras sociedades empuja a la Diplomacia Tradicional a hacer cambios, manteniendo la búsqueda de interés doméstico y seguir sirviendo como unión para mantener relaciones internacionales, las cuales todavía pueden ser descritas como interestatales independientemente de la variedad de otros actores de la comunidad internacional.

La introducción de los medios de comunicación masiva como la radio, la televisión, en el Siglo XX provocó una agilidad en las comunicaciones entre sociedad y Estado, sin embargo, fue la llegada masiva de la internet, lo que modificó estructuralmente su valor y su composición en el mundo. En la disciplina de la política internacional, las nuevas tecnologías de la información y la comunicación han llevado a diferentes formas de desarrollar y relacionar, analizar y accionar sucesos mundiales, acrecentar economías, amalgamar culturas, unir ideas, crear relaciones diplomáticas desde otras aristas. Actualmente, la Diplomacia no está exenta a este cambio como lo menciona Tigau (2009) la Diplomacia no desaparece, sino que se adapta al sistema internacional.

Los diversos cambios en la Diplomacia han originado una Diplomacia Digital, que hoy en día se ha convertido en uno de los temas más relevantes en el nuevo escenario de las

Relaciones Internacionales, lo cual ha multiplicado las iniciativas para extender la influencia y la visibilidad de los países hacia sus sociedades.

En este escenario, parece oportuno pensar una estrategia que incluya el entorno digital entre sus acciones. Hay que saber aprovechar las oportunidades (gestión del conocimiento, mejora de los canales de comunicación para asuntos consulares, promoción de la diplomacia pública) y reducir los riesgos (seguridad y secretos, libertad de expresión o la propia gobernanza de las redes sociales).

La Diplomacia Digital ha venido a unificar criterios y esfuerzos en favor de intereses colectivos, compartidos por toda la Comunidad Internacional. Los intereses sectorizados perdieron valor frente a la homogeneidad de pensamiento y cultura que brinda la tecnología dentro de una Diplomacia en un sentido público que contribuye a homogenizar la comunidad. Esto obliga a los Estados a operar una comunicación interconectada y no exclusiva de funcionarios, a través de lo que Luis Tomás Melgar (2010) denomina como la Diplomacia Pública, siendo ésta “el conjunto de estrategias e instituciones deseadas para la proyección de la imagen de un país en la opinión pública internacional.”

Aunque existen nuevos medios y herramientas de comunicación, la Internet es la más notable, pues supone la integración total de la información a través de una sola vía. Este medio ha permitido también el surgimiento de otras herramientas de comunicación digital, como las redes sociales, las cuales son utilizadas por millones de personas a nivel mundial, empresas, organizaciones, figuras públicas y más recientemente por funcionarios públicos e instituciones de gobierno de diferentes Estados, representando una sociedad totalmente mediatizada.

Como cualquier otro sector político o empresarial, la Diplomacia también cambia al ritmo que marca Internet, en donde las redes sociales son ya una realidad para las Relaciones Internacionales, un ejemplo de ello es el lenguaje protocolario de la Diplomacia que era utilizado anteriormente y que, hoy se ha sustituido por *tweets* de 140 caracteres, actualizaciones en Facebook, publicaciones en blogs o incluso perfiles en redes sociales

locales. Los cables diplomáticos, incluso las reuniones a puerta cerrada han cedido terreno a la era de la *e-Diplomacia*.

La Diplomacia Pública *online* ha transformado la manera de comunicarse con ciudadanos de otros países al tiempo que ayuda a detectar posibles conflictos. EE.UU, el país más avanzado en este terreno, cuenta desde 2009 con una estrategia clara. Su “Diplomacia Pública 2.0” consiste en explorar "nuevos caminos para operar en un entorno de información muy cambiante". Y desde que se planteó dicha idea, el país norteamericano ha evolucionado hasta contar con más de 190 cuentas del Departamento de Estado en Twitter y más de 200 en Facebook.

Sin embargo, ¿Qué tan reciente y explosiva es la penetración de estas herramientas digitales? Facebook, fue lanzado al mundo tecnológico el año 2004, pero no fue sino hasta 2007 que esta red social inició su expansión y, a mediados del 2010, ya contaba con 500 millones de usuarios. Hacia fines del 2011, sus usuarios alcanzaban los 800 millones. Un año después, su audiencia ya se acercaba a los 1,000 millones, lo que equivalía a cerca del 10% de la población mundial. Por su parte Twitter, que ha sido la principal arma utilizada por los revolucionarios durante las protestas de la llamada Primavera Árabe y otros países de la región para abatir a regímenes ancestrales, fue lanzado el 2006.

Actualmente es la principal fuente de información y de noticias en el mundo, dado que se actualiza al instante, gracias a que cada persona con un perfil funge como colaborador voluntario transmitiendo noticias desde cualquier lugar del mundo y en tiempo real.

Es posible citar numerosos ejemplos de comunicación o activismo en Internet, a través de las redes sociales. Por ejemplo, los millones de comentarios suscitados a raíz de la Primavera Árabe que, se inició en Túnez con acciones 2.0: Tariq Tayyib Mohamed Bouazizi, llamado “Padre de la Revolución tunecina” y, posteriormente, de toda la franja norte de África, fue nombrado por algunos medios como: “el mártir que vino con la primavera”.

Estos levantamientos dejaron un camino abierto para analizar el cambio de paradigma en el plano internacional, focalizado hacia la Diplomacia Digital, cuya existencia no es reciente, pero ha logrado gran posicionamiento entre los Estados, gracias a la influencia de los medios de comunicación a través de la internet, los teléfonos inteligentes y las redes sociales, permitiendo un renacimiento de la Diplomacia.

El sistema internacional se encuentra ante un nuevo paradigma de la Diplomacia, una incorporación de nuevas y avanzadas herramientas que unifican a la Comunidad Internacional con sus numerosos actores e importante opinión pública. Una amalgama de conocimientos teóricos en política mundial y el uso de nuevas tecnologías en comunicación e información.

### **1.1.3 Hipótesis**

Para este trabajo de investigación, se plantea la siguiente hipótesis:

La Diplomacia de las Relaciones Internacionales fue modificada por el uso de herramientas digitales, principalmente las redes sociales digitales, lo que ha dado lugar a que los Estados transformen su política exterior hacia un enfoque público sobre su actuar en el plano internacional, es decir, una Diplomacia Digital entre gobierno y sociedad.

Las redes sociales se han convertido en un espacio, donde los individuos pueden interactuar entre sí, actualmente crean un lugar donde la comunicación es inmediata y simultánea.

### **1.1.4 Objetivos de la investigación**

En el presente trabajo de investigación, se presentan los siguientes objetivos:

a. Objetivo general

Determinar la incidencia del uso de medios digitales en la Diplomacia en las Relaciones Internacionales, a partir de las experiencias durante la Primavera Árabe y la expansión de las redes sociales digitales en la segunda década del Siglo XXI.

b. Objetivos específicos

- Determinar el papel de la tecnología en las relaciones entre los Estados con otros actores no gubernamentales y de sociedad civil.
- Identificar la incidencia de los mecanismos tecnológicos como las redes sociales de internet (Facebook y Twitter), entre Gobierno y Sociedad que faciliten la interacción entre ambos en el contexto internacional.
- Determinar el alcance a futuro del uso de la tecnología y las herramientas digitales en las relaciones diplomáticas internacionales.

### **1.1.5 Delimitación de la investigación**

Esta investigación se basa en la implementación de la nueva Diplomacia del Siglo XXI, a través del uso de la tecnología en el campo de las Relaciones Internacionales, para lo cual se han tomado a consideración los siguientes aspectos:

- Temporalidad: El estudio se delimita al año 2012, año marcado por la continuidad de los movimientos sociales en los países del norte de África y Oriente Medio, mismos que generaron que la comunidad internacional modificara su estrategia diplomática ante la incursión de los nuevos medios de comunicación tecnológicos. También se toman en consideración otras experiencias más recientes de este tipo aplicadas en la República de Guatemala.
- Espacialidad: Este trabajo de investigación se desarrolla a partir del análisis bibliográfico acerca de la incidencia de los medios tecnológicos en las Relaciones Internacionales a partir de los movimientos revolucionarios en Oriente Medio.

- Unidad de análisis: Redes sociales (Facebook y Twitter) y otras formas de comunicación tecnológica.

### **1.1.6 Tipo de investigación**

Este trabajo consiste en una investigación fundamentada en el método científico que, conllevó el análisis de uso de las herramientas tecnológicas, para conocer cuál es la incidencia que generan en la Diplomacia y las Relaciones Internacionales.

La investigación consiste en el tipo documental. Se efectuó la recolección de datos por medio de libros, textos, periódicos e información electrónica (Internet). Además, se utilizó la observación indirecta de libros, revistas, informes, etc., relacionadas con el tema a investigar.

Para el desarrollo de la investigación se estableció el uso de las siguientes fuentes de información:

- Fuentes primarias: Se revisaron diferentes informes y obras vinculadas con las tecnologías de la información y comunicación.
- Fuentes secundarias: Con relación a las fuentes secundarias, se utilizaron revistas de formato tradicional y electrónica, fuentes web y de referencias electrónicas de Internet (Torres Verdugo, 1998).

### **1.1.7 Métodos, técnicas e instrumentos utilizados**

En esta investigación se procedió al análisis de informes difundidos, textos y obras publicadas, medios de comunicación, así como sitios web, y posteriormente la información recabada debidamente organizada e interpretada permitió profundizar y ampliar el conocimiento del tema central.

Se ha considerado el método inductivo, dentro del proceso de investigación, a través del abordaje y correlación de los hechos que han ocurrido por el uso de las herramientas

digitales por grupos sociales, y su incidencia en la aplicación de la diplomacia en las relaciones internacionales (Grafton Horta & Acevedo, 1992), a través de los siguientes pasos:

- Método: Se tomó como punto de partida el análisis del uso de herramientas tecnológicas como las redes sociales digitales para identificar la incidencia que éstas tienen sobre la Diplomacia.
- Técnicas e instrumentos: Se utilizó la entrevista para reforzar la determinación de objetivos que se plantean al problema.

## **1.2 Abordaje Teórico**

### **1.2.1 Conceptos y definiciones**

Asimismo, se presenta una serie de conceptos fundamentales que permitirán una mejor comprensión del desarrollo temático de la investigación.

- Diplomacia

Según Rosecrance (1974), el término Diplomacia se utiliza en dos sentidos: el primero, hace referencia al proceso por el cual los gobiernos se comunican entre sí, por conducto de agentes oficiales; mientras el segundo, hace referencia a los métodos o técnicas de la política exterior que influyen en el sistema internacional. La Diplomacia Digital es un fenómeno de reciente análisis, el cual ha ido progresando sustantivamente conforme se han ido dando distintos fenómenos de esta índole alrededor del mundo, así como del desarrollo de estudios por parte de expertos. El uso de las computadoras en la Diplomacia inició alrededor de 1990 y se le conocía bajo el nombre de *e-Diplomacia*. Consciente del potencial de profundizar las comunicaciones entre diplomáticos y las poblaciones por esta nueva tecnología, algunos gobiernos lanzaron programas de *e-Diplomacia*.

El término Diplomacia se refiere a las “actividades concernientes a la acción política de los Estados y sus relaciones con otros sujetos del Derecho Internacional

Internacional” (Lescure, 1994). Por su parte Nicolson (1969), define la Diplomacia como: “el manejo de las Relaciones Internacionales mediante la negociación; el método al cual se ajustan y manejan esas relaciones por medio de embajadores y enviados; el oficio o arte diplomático”.

- Diplomacia Pública

El término Diplomacia Pública fue acuñado en 1965, por Edmundo Gullion, diplomático profesional, cuya última destinación había sido como Embajador en la República Democrática del Congo, además había sido incorporado al *Fletcher School of Law and Diplomacy*, de la Tufts University de Medford, Massachusetts. Guillon expone que la Diplomacia Pública trata de la influencia en las actitudes del público en materia de política exterior más allá de la Diplomacia Tradicional (Cull, 2009). Entre las técnicas, destaca la atención y el cuidado de la opinión pública en terceros países, la interacción con ciudadanos, intereses privados y grupos de interés, la difusión de información sobre las relaciones internacionales, la comunicación intensa con periodistas y profesionales de la acción exterior y la mejora de la comunicación intercultural. En la actualidad, la Diplomacia Pública ha superado alguno de los tópicos creados en la Guerra Fría, donde se sobre ponía la seguridad nacional y la ideología frente al comunismo.

Hoy es posible interpretar la Diplomacia Pública como la estrategia que los actores desarrollan con el objetivo de gestionar su relación con el entorno internacional y atraer la atención de los públicos extranjeros. “Es un conjunto de actos que complementa la Diplomacia Tradicional, basada en los actos y las relaciones políticas” (Manfredi, 2011).

Por otra parte, A. Leftwich (2006) afirma que “la política está en el centro de toda actividad social colectiva, formal e informal, pública y privada. En todos los grupos humanos, instituciones y sociedades, no sólo en alguno de ellos. Siempre lo ha estado y siempre lo estará”.



- Diplomacia Directa

Si la Diplomacia Digital representa el canal de la Diplomacia en un mundo influenciado por las redes por consiguiente, la Diplomacia Directa describe una nueva forma de relación en este mundo de vínculos interactivos y transfronterizos entre gobiernos e individuos. La Diplomacia Directa implica entonces, una priorización de las comunicaciones con ciudadanos extranjeros como interlocutores importantes.

El término de Diplomacia Directa fue acuñado en Canadá para describir las dinámicas propias de la interacción entre individuos e instituciones de gobierno, tanto a nivel nacional como internacional.

- Diplomacia Digital

Actualmente, la Comunidad Internacional no puede comprenderse alejada de las tecnologías de la información y la comunicación. En ese sentido, el término más popular para describir el uso del internet en las Relaciones Internacionales es la Diplomacia Digital. El adjetivo “digital” entraña las comunicaciones interactivas producidas por las nuevas redes. De la misma forma que se transforma la vida política, económica y cultural por el internet, cambian de igual manera, las Relaciones Internacionales. La Diplomacia Digital “incorpora las redes sociales virtuales en el ejercicio diplomático como herramienta fundamental para la consecución de objetivos de política exterior” (Bassante, 2014).

- *e-Diplomacia*

Es un término que no tiene una definición universal, pero se puede decir que es el “conjunto” amplio bajo el cual es posible agrupar a todas aquellas experiencias de innovación, basadas en forma importante, principalmente, en las nuevas tecnologías. Es un campo poco definido, en el cual puede reconocerse la existencia de estilos, propósitos y modos muy distintos, unos de otros. Se puede llamar a estas orientaciones los “sub-conjuntos” del conjunto mayor constituido por la Diplomacia Digital.

- Comunicación

Antonio Pasquali (1990) explica que “la comunicación aparece en el instante mismo en que la estructura social comienza a configurarse, justo como su esencial ingrediente estructural, y que donde no hay comunicación no puede formarse ninguna estructura social”. Pasquali propone que el término “comunicación” debe aplicarse a la interrelación humana en el intercambio de mensajes entre los individuos, sin importar las formas de comunicación y herramientas que sean utilizados para dicha acción.

Por su parte, Frank Dance (1970) presentó tres dimensiones en la definición de la comunicación:

1. Nivel de observación o abstracción: Definiciones inclusivas y amplias, otras en un sentido restrictivo. Es decir, el concepto que se refiere a la comunicación como “el proceso que conecta partes discontinuas del mundo vivo” se considera una definición amplia. Por su parte, la comunicación “como sistema para comunicar información y órdenes” se identifica en un sentido restrictivo.
2. Intencionalidad: Dance, se refiere a la comunicación en situaciones donde una fuente transmite un mensaje a un receptor con la intención de afectar su conducta.
3. Sentencia normativa: el concepto que conlleva una sentencia implícita, por ejemplo: “la comunicación es el intercambio de un pensamiento o idea”. Esta definición contiene un sentido exitoso.

- La comunicación humana

Gifreu en su libro Estructura General de la Comunicación (1991) la define como “un proceso histórico, simbólico e interactivo, por el cual la realidad social es producida, compartida, conservada, controlada y transformada.”

La comunicación humana entre los seres humanos es una forma de la acción social.

- Comunicación política

Es una serie de fenómenos comunicativos que han recibido diferentes denominaciones pasando por el *marketing* electoral y político, relaciones públicas, relaciones políticas hasta comunicación política.

- Factores de la comunicación

La comunicación humana: se compone de seis elementos o factores:

- Emisor: es quien emite el mensaje, constituye el origen de lo que se quiere comunicar, puede ser o no una persona.
- Receptor: Quien recibe la información.
- Canal: Medio (físico) por el cual se transmite el mensaje. Ejemplo: Internet, televisión, entre otros.
- Código: Señales o signos que se utilizan para transmitir un mensaje. Ejemplo, los idiomas como el inglés, las señales de tránsito, el sistema braille, entre otros.
- Mensaje: Lo que se quiere transmitir. Es el contenido que el emisor comunica al receptor.

Figura 1. Factores de la comunicación (Marintalero, 2015)



Fuente: (Marintalero, 2015)

- Situación o contexto: Situación en la que se produce la comunicación. Esto puede ser:
  - o Contexto situacional: Entorno que rodea la situación comunicativa, este puede ser político, social, histórico, entre otros.
  - o Contexto temático: Consiste en el tema alrededor del cual se elabora el proceso comunicativo.

- Formas de comunicación

Entre las formas de comunicación se encuentran:

- Comunicación oral o verbal

La comunicación verbal se refiere al uso del lenguaje. El lenguaje es considerado como un sistema de códigos con los cuales se designan los objetos del mundo exterior, sus acciones, cualidades y relaciones entre los mismos.

Para cumplir con la comunicación oral, debe existir una emisión de información o mensaje, por medio de un comunicador/a que se denominará emisor, y una reacción o respuesta a la información o mensaje recibido por parte del receptor (Fournier Marcos, 2004).

- Comunicación visual

Es posible afirmar que la comunicación visual es la forma en la que predominan las imágenes para construir mensajes que se quieren transmitir. Una de las particularidades de la comunicación visual es que su apoyo basado exclusivamente en imágenes limita su campo. Sin embargo, la mayor parte del contenido de la comunicación visual se complementa con sonidos y textos (Asinsten, 2015).

La comunicación visual es un lenguaje expresado por medio de símbolos visuales o audiovisuales, su lenguaje de imágenes además de ser directo, preciso es universal, porque sobrepasa los límites de los idiomas, del vocabulario y de la gramática.

- Comunicación escrita

La comunicación escrita es la representación gráfica de un sistema de signos que son utilizados frecuentemente. Esta forma de comunicación posee cualidades reflexivas e intelectuales, a la vez que presenta una lentitud de asimilación y sugiere un ejercicio de razonamiento (Bolaños, 2002).

- Comunicación no verbal

La comunicación no verbal permanece innata en los individuos, también es imitada a través de códigos establecidos por una sociedad. La comunicación no verbal comprende expresiones, posturas, movimientos, miradas y gestos que realizamos para comunicarnos (Patterson, 2011).

Si bien la manera más común de comunicarnos es de forma verbal, también se proporciona información, a través de los gestos, movimientos, posturas, entre otros. Este fenómeno se debe a que mucha de la información que transmitimos de forma no verbal está directamente relacionada con nuestras emociones, más que con el intelecto.

- Tipos de comunicación

Los tipos de comunicación, según la Indiana University (1980) son:

- Comunicación intrapersonal

Esta comunicación implica la percepción de sí mismo y de los otros, convirtiéndose en elementos esenciales de toda comunicación. Se refiere a las conversaciones que las personas mantienen en su propia mente, es decir, es un tipo de comunicación que se lleva a cabo en el interior de una persona, y no hay una exteriorización de la misma. Este proceso tiene lugar en el ámbito privado, en donde el individuo es emisor y receptor del mismo mensaje.

Los ejemplos más comunes de una comunicación intrapersonal son las lecturas, las reflexiones, las oraciones, los pensamientos, los sueños, las ideas e incluso la comunicación nerviosa entre las partes del cuerpo.

- Comunicación interpersonal

En esta forma de comunicación intervienen dos o más personas y se produce una retroalimentación. Una condición necesaria entre los dos individuos participantes en la proximidad física donde suelen intervenir los cinco sentidos. Cada una de las personas involucradas emite mensajes que son una respuesta a los mensajes enviados por su interlocutor.

En la comunicación interpersonal también se refiere al medio para transmitir mensajes o información a otros individuos, a través de gestos, palabras, posturas o expresiones. En este tipo de comunicación interviene una forma no verbal, dado que se utilizan los sentidos y el contacto físico hasta la forma de vestir. No todos los individuos tienen la capacidad de interpretar correctamente el mensaje, lo que puede hacerse complicado y permite que se distingan dos estilos de comunicación interpersonal:

- Comunicación Interpersonal Directa: Esta comunicación se refiere al tipo de mensajes que son claros y obvios, que pueden ser comprendidos de forma fácil por el receptor; aquí el emisor mantiene el control de los mensajes verbales y no verbales. La comunicación verbal incluye el uso de un lenguaje verbal y escrito. Por su parte, la comunicación no verbal utiliza gestos, expresiones faciales, movimientos corporales, sonidos y colores, entre otros.
- Comunicación interpersonal indirecta: La comunicación interpersonal utiliza canales indirectos para transmitir mensajes que regularmente pueden ser comprendidos por el receptor de manera subliminal o subconscientemente. Es importante mencionar que el emisor de estos mensajes no controla este tipo de comunicación en la mayoría de los casos.

- Comunicación grupal o colectiva

La comunicación grupal se lleva a cabo entre un individuo y un grupo, o bien, entre dos grupos de personas, de ahí su nombre. De igual manera que en la comunicación interpersonal, en ésta debe existir proximidad física entre los participantes.

En la mayor parte de los casos toma forma de un discurso, lo que la convierte en el tipo de comunicación más utilizada. También se denomina como Comunicación Pública.

La comunicación colectiva supone un elemento fundamental en su estructura grupal y, se consolidan formas tradicionales de relación y comunicación entre los individuos que conforman el grupo formando redes de comunicación entre sí, lo cual determina la eficacia del grupo.

El desarrollo de esta comunicación se presenta especialmente en una comunidad, grupos, entre otros existentes dentro de un espacio que no es más que la sociedad. A través de su estructura genera conciencia en los individuos que la conforman para que establezcan relaciones de comunicación unos con otros de manera eficaz en todos los ámbitos.

- Comunicación masiva o de masas

La comunicación no sólo implica la acción de transmitir un mensaje, también es la puerta para transmitir uno o varios mensajes a miles o millones de personas a la vez. Casi siempre no supone un intercambio de información entre el emisor y los receptores, es decir, se da en un solo sentido.

La comunicación masiva tiene lugar a través de un medio tecnológico utilizado para transmitir información. En contraste a la comunicación interpersonal o grupal, el mensaje enviado por el emisor no obtiene una respuesta inmediata. El receptor se denomina como “audiencia” y se define por tres características:

- Amplitud: Se incluye a una gran masa de individuos.
- Dispersión: Los miembros de la audiencia están apartados unos de otros, tienen poca o nula interacción entre ellos.
- Anonimato: Los individuos que conforman la audiencia no se conocen entre sí.
- Medios de comunicación

Los medios de comunicación son herramientas que producen y reproducen información o mensajes sobre la realidad pública, plasman situaciones del contexto social,

económico y político de nuestras sociedades. Es evidente que a lo largo de la historia, los medios de comunicación han evolucionado de acuerdo a la necesidad del hombre por conocer la información que sucede a su alrededor, siendo los más representativos el telégrafo, el teléfono, la televisión y la radio, los cuales actualmente son parte fundamental dentro de una sociedad que busca mantener control y monitoreo sobre las actividades gubernamentales y sociales, como lo expone Gabriel Colomé (1994), que señala en su informe *Política y medios de comunicación, una aproximación teórica* que: “la calidad de los medios de comunicación, el tipo de mensajes transmitidos y la frecuencia de los mismos son determinantes para la formación de las actitudes de la opinión pública.”

Para McLuhan (2011), lo importante no es el contenido del mensaje, sino la manera en que éste es transmitido. En un sentido más amplio, significa que el modo de transmisión de una cultura influye sobre esta cultura y la caracteriza. En otras palabras, implica que los medios de comunicación lejos de ser perfectamente neutrales, determinan las formas de pensar, de actuar y de sentir de la sociedad.

- Medios de comunicación masiva o *mass media*

Los medios de comunicación masiva también llamados “mass media”, son aquellos por los que un emisor envía información y varios receptores lo reciben de la misma manera. Los medios de comunicación tienen como fin principal, la acción de informar; sin embargo, existen medios que cumplen la necesidad de entretenimiento de los receptores, sobre todo en una sociedad globalizada, en donde la rapidez en la emisión y recepción de la información determinan la eficacia de los gobiernos y de los comunicadores, según sea el caso.

La influencia de los medios masivos de comunicación, incrementada a partir de la introducción de la tecnología, es cada vez más notoria en situaciones económicas y políticas, a nivel mundial, en donde la globalización comunicacional avanza como una tendencia hacia establecerse como una cultura global que emite mensajes masivos, uniformes, estandarizados y que, son recibidos instantáneamente por miles o millones de personas en diferentes lugares del mundo.



- Clasificación de los medios de comunicación masiva

La evolución de los medios, a través del tiempo y la llegada de la tecnología generaron la necesidad de clasificarlos para su mejor comprensión, fue así como en 1972, Harry Pross, profesor de la Universidad Libre de Berlín presentó la primera clasificación de estos:

- Medios primarios: Se definen como aquellos medios que están ligados al cuerpo, no se requiere de ningún tipo de tecnología para transmitir información. Éstos son considerados medios de comunicación masiva cuando existe un grupo mayor a siete personas (considerada una masa). Un ejemplo de ello es un discurso político a un grupo de simpatizantes, una cátedra de un profesor a sus alumnos o bien una obra de teatro.
- Medios secundarios o máquinas: Los medios secundarios requieren que el emisor haga uso de tecnología para el envío de un mensaje, caso contrario de los receptores, quienes no necesitan de ningún tipo de técnica o herramienta para recibir el mensaje. Estas situaciones se dan, por ejemplo, cuando las personas ven y leen un mensaje en una valla publicitaria, un periódico o revista.
- Medios terciarios o medios electrónicos: Los medios de comunicación terciarios requieren del uso de tecnología no sólo por parte del emisor, sino también de los receptores para recibir el mensaje, es decir, cuando una persona quiere escuchar un programa de radio, necesita un aparato con la capacidad de transmitir la señal radiodifusora. Los medios electrónicos especialmente la radio, la televisión y el teléfono se han visto afectados por la creciente evolución tecnológica, permite que algunos se desarrollen más, en tanto que otros han ido desapareciendo.
- Medios cuaternarios: Esta categoría también es conocida como “medios digitales”, mismos que permiten que el individuo se comunique con otro o con una masa a la vez, tiene la ventaja de facilitar la comunicación en cuanto a horarios, distancias y calidad en la interacción de la comunicación como los celulares, el internet y la televisión digital.

- Tecnologías de la Información y la Comunicación -TIC-

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación, también conocidas como TIC están conformadas por medios de comunicación como la radio, televisión y teléfono convencional. Las TIC también se componen de la electrónica como la tecnología base del desarrollo de las telecomunicaciones, la informática y la audiovisual digital.

El mundo globalizado ha traído una evolución científica producida en los ámbitos de la informática y las telecomunicaciones, lo cual ha permitido que la información llegue a más personas en el mundo creando así, una red de comunicación global. Consuelo Belloch Ortí expone en su informe para la Universidad de Valencia que las TIC son el “conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos (texto, imagen, sonido...)”. La tecnología brinda una utilidad diversa, desde la mera comunicación entre individuos, hasta el proceso para crear informaciones nuevas. Las TIC están íntimamente relacionadas particularmente con las computadoras, software’s y las telecomunicaciones.

Las tecnologías de la información y de la comunicación, se han convertido en la base fundamental de la información de economía global, que ha dado lugar a la creación de la “sociedad de la información”, concepto al cual los aparatos estatales y las instituciones independientes han volteado su atención hacia la posibilidad de acceso que tienen los individuos a las TIC tanto en países desarrollados como en los que se encuentran en vías de desarrollo, lo que se ha denominado como “brecha digital”.

Para la OCDE (2002), las TIC son dispositivos que capturan, transmiten y despliegan datos e información de manera electrónica y que apoyan el crecimiento, así como el desarrollo económico de la industria manufacturera y de servicios.

En el contexto internacional, los procesos diplomáticos, la negociación y la comunicación entre sujetos de derecho internacional, así como la difusión de las políticas exteriores entre las instituciones gubernamentales se han beneficiado de las TIC. Las representaciones diplomáticas y las instituciones nacionales de relaciones exteriores; sin

duda, han dado un paso hacia la comunicación con sus sociedades, a través de herramientas tecnológicas donde cada día más personas tienen acceso.

- Herramientas digitales

Aunque no existe un concepto universal que defina las herramientas digitales, es posible llegar a la conclusión que éstas son todas aquellas plataformas, programas o software's instalados en espacios web, que facilitan la interacción, comunicación e involucramiento de las personas; gracias a las bondades de la tecnología (Instituto Internacional Español de Marketing Digital, 2016).

Actualmente existe gran variedad de estas herramientas digitales, que están al alcance de la mayoría de las personas, por lo que se clasifican, según las necesidades del usuario en:

- CMS (Content Management System)
- Redes sociales
- Lector de RSS
- Marcadores sociales
- Edición multimedia
- Publicar 2.0
- FTP gratuitos
- Acortadores de URL
- Disco virtual
- Streaming

- Red

“Una red es un conjunto de lazos entre parejas de actores. Los actores pueden ser personas, organizaciones, libros, *routers* de Internet, entre otros. Los lazos pueden ser relaciones sociales, de comunicación, acciones, etcétera” (Maya, 2004).

- Red social

Una red social existe dentro de un dinámico intercambio como una forma de interacción social entre personas, grupos o instituciones en diferentes contextos sociales que pueden ser complejos.

Las redes sociales consisten un en conjunto de acciones de individuos para comunicarse a través de una estructura social que se compone de un grupo de actores que pueden ser otros individuos u organizaciones y que éstos a su vez, se relacionan entre sí (Wikipedia, 2014) por ejemplo, al socializar con un grupo de personas o bien con toda la sociedad se está creando una red, como lo expresa David Ugarte (2007) que “si de las redes de las que hablamos son las que forman las personas al relacionarse unos con otros, la sociedad siempre ha sido una red”. La diferencia es que actualmente las redes se crean con ayuda de herramientas tecnológicas, que se expanden cada día.

Para explicar el fenómeno de las redes sociales, se partirá de una definición que fue aportada en 2001, en Buenos Aires, Argentina durante las Conclusiones de las Jornadas sobre Gestión en Organizaciones del Tercer Sector en la Universidad Di Tella: “Las Redes son formas de interacción social, definida como un intercambio dinámico entre personas, grupos e instituciones en contextos de complejidad. Un sistema abierto y en construcción permanente que involucra a conjuntos que se identifican en las mismas necesidades y problemáticas y que se organizan para potenciar sus recursos.”

Por su parte, el Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información –ONTSI– presentó un estudio en 2011, sobre la definición de las redes sociales, basado en un artículo publicado por el *Journal of Computer Mediated*

*Communication* en el que se definieron las redes sociales como: “servicios dentro de las webs que permiten al usuario a) crear un perfil digital público o semipúblico dentro de un sistema limitado, b) establecer conexión con otros usuarios y, c) visualizar y rastrear a los contactos en listas elaboradas.

Rodríguez Pérez y Morera Bello, (2001), determinan que el concepto de red social, planteado desde el punto de vista analítico se acerca más a la idea de sociograma de Jacob Levy Moreno, que de la idea de Radcliffe-Brown cuando definía a la estructura social como “la red de las relaciones existentes entre las personas implicadas en una sociedad”. Este último estaba usando la noción de «red» en un sentido vago e impreciso, y no en una forma analítica.

Lozares define las Redes Sociales (1996) “como un conjunto bien delimitado de actores, individuos, grupos, organizaciones, comunidades, sociedades globales, entre otros, vinculados unos a otros a través de una relación o un conjunto de relaciones sociales”.

Finalmente, se ha tomado la definición de Wasserman y Faust (1999) sobre red social como: “un conjunto finito o conjuntos de actores y la relación o relaciones establecidas para ellos”. Sobre esta definición es importante considerar los siguientes aspectos:

- Actores sociales: Éstos son los sujetos o entidades vinculados a las redes sociales. Pueden ser: unidades, colectivos, individuos o empresas, agencias de servicio público entre otros.
- Los lazos relacionales: Se denomina así a los vínculos entre los actores de las redes sociales.
- Diada: Relación de tipo específico entre dos actores de las relaciones sociales, es decir; es un par de actores y un posible lazo entre éstos.
- Tríada: Se le llama así al un conjunto de tres actores y las relaciones de éstos entre sí.

- Subgrupo: Consiste en una extensión de todos los conceptos anteriores.
- Grupos: Es la conformación de un sistema de actores de las redes sociales (Wasserman & Faust, 1999).
- Redes sociales (Digitales)

Las redes sociales son espacios web, en donde los usuarios pueden generar contenido propio, interactúan con otras personas y pueden crear grupos sobre intereses similares.

Según la Revista DIRCOM (2014) “las redes sociales pasaron de ser un campo de interacción personal para convertirse en un lugar donde convergen personas, organizaciones, instituciones públicas y cualquier tipo de empresa. En una dinámica de la comunicación inmediata, las redes sociales pasaron de ser un medio para comunicarse a un medio de comunicación”.

La vida cotidiana ha incorporado estas herramientas digitales de una forma rápida y progresiva en los últimos años, generando una plataforma de interacción y un nuevo relacionamiento en la cual se presentan temas de índole social, económico, político y tecnológico. La expansión y los altos niveles de difusión que tienen las redes sociales, han provocado que los funcionarios públicos consideren las redes sociales como una herramienta que permite mejorar la relación gobierno-ciudadanía en una interacción en tiempo real en cualquier parte del mundo.

La evolución de las redes sociales fue caso de estudio de algunos expertos, y han sido catalogadas como el Quinto Poder por Ignacio Ramonet, catedrático de Teoría de la Comunicación en la Universidad Denis Diderot de Paris y Director de *Le Monde* (Ignacio, Rojas Martin, & Otros, 2013).

Actualmente, las redes sociales han generado análisis y objetos de estudio en ciencias como la antropología o la sociología. Internet y las nuevas tecnologías favorecen el desarrollo y ampliación de las redes sociales. Gracias a la tecnología digital, las redes

sociales en internet se presentan, a través de vínculos entre sus usuarios proporcionando así, una interacción entre millones de personas en tiempo real y con inmediatez. Es por ello que, según el sitio web de IEBS, la Escuela de Negocios de la Innovación y los Emprendedores “las redes sociales se clasifican, según el intercambio que haya entre los usuarios, el contenido que compartan, y los intereses planteados de antemano por la redes sociales” (IEBS La Escuela de Negocios de la Innovación y los Emprendedores, 2015).

- Tipos de redes sociales

La clasificación de las redes sociales surge a partir de la estructura y el objeto de dichas plataformas, no así desde el punto de vista de los usuarios. Por su objetivo y su temática se clasifican en:

- Redes Sociales Horizontales

Este tipo de redes sociales también son llamadas “Redes Sociales Genéricas” y éstas, se dirigen a todo tipo de usuarios, permiten el acceso de cualquier usuario para intercambio de contenidos, aplicaciones, noticias, etc. No tienen una temática establecida. Por ejemplo: Facebook, Twitter, Google Plus, entre otras.

- Redes sociales verticales

Al contrario de las redes genéricas, estas redes tienen una temática, y que los usuarios interactúen e intercambien contenido en torno a dicha temática. Para ello, se pueden presentar dos tipos:

- Redes sociales verticales profesionales: También llamadas redes sociales profesionales, están dirigidas a generar interacción de carácter profesional. En estas redes se encuentran: LinkedIn, Xing y Viadeo y otras.
- Redes sociales verticales de ocio: El objetivo de este tipo de redes sociales, es reunir usuarios que tienen actividades, intereses o gustos en común, como por ejemplo: Wipley, MinubeDogster, Last.FM y Moterus.

- Redes sociales verticales mixtas: Este tipo de redes son utilizadas principalmente por empresas como una plataforma específica para sus usuarios, en donde pueden interactuar sobre temas profesionales. En esta clasificación encontramos plataformas como Yuglo y Unience.
- Según la relación entre usuarios

Las redes sociales según la relación entre los usuarios se clasifican en los siguientes tipos:

- Redes sociales humanas

Estas redes sociales tienen como objetivo incentivar la interacción entre las personas, a través de la conexión de sus perfiles sociales, grupos etarios, actividades recreativas u otras. Un ejemplo de este tipo de redes es Tuenti.

- Redes sociales de contenido

Para este tipo de redes sociales sus usuarios no son lo más importante, sino que dan prioridad al contenido que se comparte y difunde en sus plataformas. Ejemplo de ello son redes sociales como Pinterest, YouTube y Flickr.

### **1.2.2 Teorías**

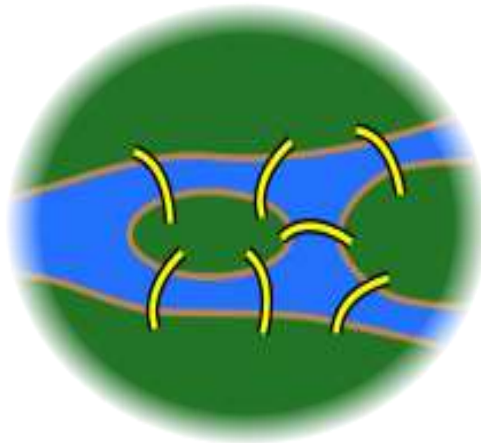
El abordaje teórico para este trabajo investigativo permitió enmarcar el objeto de estudio dentro planteamientos teóricos existentes, con el fin de aportar un hecho complementario a dichas corrientes de pensamiento a partir del fenómeno de las redes sociales.

- a. De la Teoría de Grafos al Análisis de Redes -ARS-

La Teoría de Grafos tiene sus inicios gracias a Leonhard Euler, matemático suizo, con su planteamiento de los “siete puentes de Königsberg sobre el Río Pregel de la ciudad de Kaliningrado”.



Figura 3. Los 7 puentes del río Pregel en Königsberg



Fuente: (Wikipedia, 2015)

La teoría de Euler expuso por primera vez, que la construcción de grafos es el punto clave para analizar y comprender el mundo que rodea, plasmado en su obra titulada *Solutio problematis ad geometriam situs pertinentis* (La solución de un problema relativo a la geometría de la posición), publicado en 1736, el cual se considera el primer resultado de la teoría de grafos.

En 1847, partiendo de la Teoría de Grafos de Euler, Gustav Kirchhoff realizó un análisis de las redes eléctricas para calcular el voltaje y la corriente de los circuitos eléctricos. Se les conoce como leyes de Kirchhoff.

Francis Guthrie en 1852, plantea el conocido “problema de los cuatro colores”, una propuesta que afirma que se puede colorear un mapa de países utilizando únicamente cuatro colores, sin que los países vecinos nunca tengan el mismo color. Sin embargo, no fue sino hasta 1976 cuando Kenneth Wolfgang y Haken resolvieron su hipótesis, dando lugar a un nuevo punto de partida de la Teoría de Grafos.

Un grafo, puede definirse como un conjunto de vértices y aristas, en la que cada una de éstas es una conexión entre dos vértices del grafo o un vértice a sí mismo (Sánchez, 2006). Comúnmente el concepto de grafo se utiliza en términos matemáticos, pero en este caso, presentan la posibilidad de crear todas las conexiones que ofrecen las redes sociales

por lo que, es una de las maneras más claras analizar las redes sociales o estructuras de grafos.

Al contrario de un grafo que se define como un vértice, las redes sociales pueden definirse como un conjunto de actores que pueden ser individuos, comunidades, organizaciones, sociedades, entre otros que están vinculados entre sí, gracias a una relación o relaciones sociales. Analizar estos vínculos sociales, puede ser la clave para descifrar los comportamientos sociales de los actores implicados. Esta acción es la que se le llama: Análisis de Redes Sociales o ARS (Social Network Analysis, o SNA).

Jacob Levy Moreno (Requena Santos, 2012), introdujo al ARS uno de los conceptos más innovadores, la *sociometría*. Considerado como el fundador principal de los estudios de redes modernos, realizó gráficos de redes también denominados sociogramas, para medir y trazar las relaciones sociales, en referencia a su trabajo como “sociometría” y para sus dibujos como “sociogramas”.

La investigación de Moreno, inició con la observación de la interacción de niños en una clase, identificó el número de amistades hechas y recibidas por cada niño y determinó un esquema en el que la combinación de estos sociogramas que representaban a cada niño como un punto, y sus preferencias estaban representadas como líneas con flechas. Esta ilustración permitió a Moreno distinguir las opciones de amistades salientes de las amistades entrantes, con esto Jacob Moreno buscaba “utilizar una investigación sociométrica para modelar la conectividad global y el clima emocional del grupo” (Scott, 2013).

Moreno recreó con esta información un “sociograma”. A través de la descripción de las relaciones como sociogramas, los expertos podían observar lo que ocurría en las redes sociales pequeñas. El sociograma es una red simple de tres unidades, a la que se denomina “triada” y es el componente básico de relaciones más complejas. A partir del análisis de redes sociales, muchos científicos sociales han dividido las redes sociales en tres tipos de redes:

1. Redes egocéntricas: Son aquellas que están conectadas con un solo individuo (nodo).
2. Redes sociocéntricas: Metafóricamente se dice que están en una caja, su mejor expresión es ejemplo que utilizó J. Moreno para sus estudios. Son redes de individuos que permanecen en un espacio limitado y predeterminado en donde conviven con personas que persiguen objetivos similares.
3. Redes de sistemas abiertos: Contrario a las redes sociocéntricas, este tipo de redes no tiene límites predeterminados.

En el análisis de redes sociales, es posible distinguir situaciones y fuerzas sociales como lo describe Charles Kadushin (2013). Los nodos o individuos tienen más probabilidad de establecer conexiones con otros individuos que permanecen en similares condiciones y mantienen una cercanía geográfica, esto se denomina como “propinquidad” (estar en el mismo sitio y a la misma hora). Por ejemplo, las personas que estudian en la misma universidad, tienen más probabilidades de entablar una amistad entre sí que con estudiantes de otra universidad.

Otra situación que influye es la “homofilia”, una condición que establece que si dos personas tienen mayores similitudes entre sí que en relación al resto de la población, éstas tendrán mayor probabilidad de entablar una amistad.

El ARS permite establecer en una población, cuáles serán los grupos de colaboración, mientras los tipos de unión entre los nodos serán el centro del análisis, ya que esto permite determinar las relaciones de poder entre sí, en virtud que se considera que los individuos que tienen “más poder” son los que se encuentran en posiciones ventajosas, es decir, los que tienen una relación o conexión con otro individuo cuya influencia es mayor en comparación al resto de individuos.

J. Moreno propone, que el hombre tiene una doble perspectiva individual y de relaciones. Es decir, que en el ámbito individual se centra en las acciones creativas y espontáneas; en el ámbito relacional, su espacio de interacción es grupal. Sin embargo, Moreno integra al individuo y al grupo a través del concepto de *rol*, entendiéndose como un

“conjunto integrado de patrones de conducta disponibles en una situación concreta” (Cornejo, 2006).

b. Teoría de la acción comunicativa de Jürgen Habermas

Todas las acciones sociales humanas tienen especial importancia en la comunicación. Algunos autores consideran la comunicación como un tipo social, frente a otros que proponen que toda acción social es comunicación. La primera propuesta se encuentra en los funcionalistas-racionalistas que enmarcan la comunicación como una acción racional (instrumental). La segunda propuesta considera la comunicación como una acción simbólica y creadora de sociedad.

La obra de Habermas, la acción comunicativa, es un concepto establecido por el filósofo alemán Jürgen Habermas para estructurar su teoría crítica de la modernidad. Esta obra constituye un intento de superponer la racionalidad simbólica a la instrumental. Jürgen Habermas es considerado uno de los máximos exponentes de la Escuela de Frankfurt. Sus teorías recogen diversos planteamientos (Habermas, 1981):

- La tradición crítica racionalista de raíz marxista característica de la Escuela de Frankfurt;
- La sociología de Max Weber, centrada en las ideas de racionalidad y utilidad;
- La importancia cognitiva del lenguaje característica del giro lingüístico en filosofía y del Interaccionismo Simbólico;
- La importancia de la reflexividad del sujeto característica del Interaccionismo Simbólico.

La teoría de Habermas (Habermas, 1981) parte de la pregunta fundamental en la sociología: ¿Qué es lo que constituye la base de la sociedad y aquello que la mantiene unida?

Para alcanzar una respuesta, éste desarrolla una teoría sobre la acción social, es decir, un análisis crítico de las acciones típicas del contexto social. A su vez reconoce que

las reflexiones sobre el concepto de *verdad racional* se encuentran relacionadas en las bases de lo social. Habermas afirma que la sociedad existe porque todos los seres humanos entienden el mundo de formas básicamente parecidas y coordinadas, por lo que es posible coordinar de mejor manera nuestras acciones. Lo anterior, lo denomina como un acuerdo intersubjetivo general, el cual permite hablar de la acción social como una acción racional.

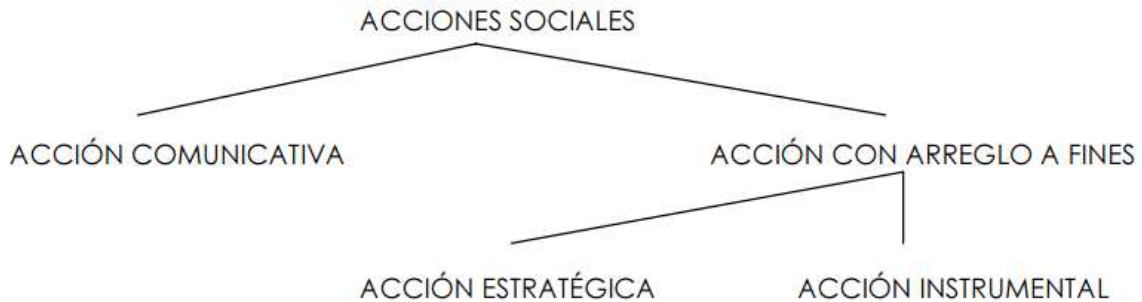
Basándose en la teoría de Rousseau, del contrato social, para Habermas la sociedad es posible gracias a que no sólo se puede organizar nuestras acciones sino también, evaluar las acciones de los demás, y esto sólo es posible sobre una idea de regla. Esta regla no es impuesta desde el exterior de lo social, está constituida en su interior mediante un acuerdo intersubjetivo racional y, afirma que este acuerdo se alcanza únicamente gracias a la acción comunicativa: “Quien habla pasa a una dimensión en la que aparecen claros los conceptos *verdad, mentira, justicia e injusticia*” (Wikipedia, 2015).

A través del lenguaje los seres humanos tienen la posibilidad de consensuar acciones de comportamiento. Habermas establece diferentes tipos de acción en los que interviene la comunicación; define las acciones que se realizan dentro de un contexto social, y las que se llevan a cabo en un contexto fuera de lo social.

Su teoría define otro criterio de clasificación en función del objetivo de la acción, dando como resultado tres tipos de acción:

- a. Acción instrumental, está orientada a aquellos casos en que la acción está orientada al éxito en un contexto no social.
- b. Acción estratégica, donde la acción realizada está orientada al éxito en un contexto social.
- c. Acción comunicativa, es posible definirla en un contexto social donde el objetivo principal es la comprensión es mutua.

Figura 2. Tipología de la acción social de Jürgen Habermas



Fuente: (Aguado Terrón, 2004)

Es importante mencionar que tanto la acción instrumental como la acción estratégica son acciones con arreglo a fines, es decir, acciones directas sometidas al criterio de eficacia en función de la correspondencia entre expectativas y resultados.

Habermas expone que no hay mente, ni actividad intelectual en tanto no exista un lenguaje previo, en virtud que, si todo ser humano nació dentro de una comunidad lingüística, el lenguaje es, anterior al hombre, es decir, todo ser humano que haya querido decir algo ha tenido que suponerlo antes. En su teoría los actos comunicativos se constituyen fundamentalmente a través de acciones del habla; para él, el lenguaje es una acción y el acto lingüístico es la unidad básica de comunicación.

También diferencia una doble dimensión dentro de todo acto lingüístico, cognitiva (uso cognitivo) y comunicativa (uso comunicativo) del lenguaje de tal manera que un acto lingüístico que “se refiere siempre simultáneamente a la relación intersubjetiva que constituye la comunicación (uso comunicativo) y al mundo de referencia, en el cual es posible esa relación comunicativa (uso cognitivo)” (Aguado Terrón, 2004); de tal manera que también llega a reconocer una doble estructura de la realidad humana: la experiencia, a través del mundo de los objetos (acciones instrumentales), y el discurso a través del mundo del lenguaje (acciones estratégicas).

Para Habermas, la realidad del mundo de las cosas y del mundo social sólo puede constituirse en la correlación entre lenguaje, conocimiento y acción. Tal como lo plantea

Aguado (2004), las acciones comunicativas que conllevan al consenso general intersubjetivo que funda lo social necesariamente están constituidas por aspectos racionales para validar dichas acciones:

- Verdad: Condición de expresar una idea basada en la experiencia, para que los demás lo comprendan.
- Adecuación: Es la condición de entenderse con otros.
- Veracidad: Expresar la intención de verdad.
- Inteligibilidad: Presuposición de darse a entender inteligiblemente.

## Capítulo II

### 2. Antecedentes

La Diplomacia ha estado presente en las sociedades a través de la historia política desde la formación de las ciudades-Estados, reinos o imperios en los cuales se desarrollaban relaciones para afrontar las guerras o construir procesos de paz, así como alianzas políticas y comerciales. Fue en Grecia donde la Diplomacia alcanzó su máximo esplendor gracias al desarrollo político de la sociedad helénica, lo que originó que para la Edad Media esta práctica se estableciera en forma más organizada y moderna, alentada por la gran figura de Maquiavelo, quien se destacó en la Diplomacia por su *raisond'état* o “razón de Estado”, misma que promovía una Diplomacia cerrada de los Estados, una Diplomacia más enfocada a las tareas de espionaje.

Aportes de grandes innovaciones para la construcción de un nuevo orden de relaciones en la Diplomacia entre los sujetos, se dieron durante La Paz de Westfalia en el año de 1648 y posteriormente la Revolución Francesa en 1789, sin embargo; gran parte de la práctica diplomática de esa época estaba reservada para un círculo restringido de personas. Fue el Congreso de Viena de 1815, según Moreno (2001), que contribuyó a poner orden a las prácticas de espionaje de la Diplomacia, marcada por varias características, entre las que destaca que las misiones de espionaje y subversión tendían a desaparecer, en tanto que cobraba cada vez más importancia la labor del jefe de misión como promotor de la cooperación internacional; en tal sentido que la Diplomacia se convertiría en la manera de solucionar los conflictos internacionales y sería considerada como la ciencia de la sociedad internacional.

En el siglo XX, la Diplomacia pasó a un plano secundario en las Relaciones Internacionales, debido a la transformación que experimentó la comunidad internacional ante el inminente auge de las Relaciones Internacionales en un mundo que transitaba de la “vieja” Diplomacia a la “nueva” Diplomacia; una transición que significó el paso de la Diplomacia del espionaje y secreta a una “Diplomacia a la luz del día”.



La Firma del Tratado de Versalles, el Tratado de Paz, al final de la Primera Guerra Mundial en 1919, oficialmente dio fin a la guerra entre Alemania y los Países Aliados; marcando así la decadencia de la Diplomacia Tradicional, aunado a la creciente llegada de los medios de comunicación masivos y de una sociedad más comunicativa. Un cambio de paradigma significativo comparado a la antigua Grecia, en donde el estudio de la retórica, el arte de hablar y persuadir, era una cuestión vital sólo para los estudiantes.

Fue también en el siglo XX, cuando muchos expertos comenzaron a estudiar la comunicación como una parte específica de sus disciplinas académicas. La comunicación comenzó a emerger como un campo académico a mediados de ese siglo. Marshall McLuhan, Paul Lazarsfeld y Theodor Adorno estuvieron entre los pioneros en el área y por quienes la comunicación ha estado en constante evolución, debido a las nuevas tecnologías y el uso de las redes sociales.

McLuhan propuso que la historia de la comunicación se divide en 3 fases (Colina, 2010):

1. Culturas Tribales: Se refiere a un lenguaje a través de una serie de sonidos asociados a objetos. Los antecedentes de la comunicación se remontan a la prehistoria donde los primeros humanos utilizaban lenguajes arcaicos para comunicarse, también creaban pinturas que pueden identificarse como los primeros intentos de una expresión o comunicación escrita.

Las primeras civilizaciones de aquella era trasladaron las ideas orales a un plano escrito que se situaron en la Mesopotamia alrededor del año 4000 a.c. Fueron los Sumerios quienes comenzaron a escribir mediante pictogramas o íconos, a lo que se le llamó escritura *cuneiforme*. Escribían sobre de arcilla y los encargados de hacerlo recibían el nombre de *escribas*, y al existir tantos números de símbolos era un oficio que se tardaba años en dominar.

2. Era de Gutenberg: El segundo estadio de la civilización humana se da a partir de la creación de la escritura. Los egipcios, desarrollaron un sistema de escritura basado en unos íconos llamados *jeroglíficos*. Su escritura se hacía sobre papiro, un material

compuesto por fibras de una planta proveniente del Nilo. Los papiros se enrollaban alrededor de un eje de madera formando varios volúmenes. Este idioma fue empleado durante más de 3,600 años hasta que evolucionaron a una asociación de los jeroglíficos con sonidos vocálicos con lo cual el número de íconos disminuyó y de esta manera conformaron los antiguos alfabetos, entre los cuales destacan los alfabetos fenicios y griegos.

Los griegos, durante las culturas clásicas, desarrollaron el alfabeto y escribieron grandes obras literarias y teatrales. Uno de sus mayores exponentes, Aristóteles, fue quien, a través de sus obras filosóficas, plasmó lo que sería el primer intento por entender el proceso comunicativo. Aristóteles diferenció al hombre de los animales por la capacidad de tener un lenguaje y definió a la comunicación partiendo de tres elementos básicos: emisor, mensaje y receptor.

En el Siglo XII, los árabes introdujeron el papel, mismo que había sido inventado por los chinos, a través de la península ibérica. El papel inicialmente estaba hecho a base de trapos, posteriormente lo fabricaron con fibras vegetales.

Pero sin duda, uno de los grandes avances dados por la humanidad en la evolución de la comunicación fue la Imprenta, gracias a Johan Gutenberg, que 1450 inventó este nuevo sistema de reproducción. El primer libro impreso a través de este instrumento fue la Biblia en 1456. Su éxito se extendió por toda Europa haciendo que diferentes movimientos culturales históricos entre ellos la Reforma, Contrarreforma y sobre todo el Renacimiento se hicieran posibles, gracias a la imprenta. También surgieron nuevas formas de comunicación escrita, entre ellas, las revistas y los periódicos que se hicieron populares rápidamente. Máquinas automáticas a vapor para reducir el proceso de impresión, llegaron con la Revolución Industrial.

3. Era electrónica: Esta etapa se ha visto marcada por la aparición de los medios tecnológicos en el ámbito de la comunicación. La radio y la televisión. Durante este periodo, los medios de comunicación escrita tuvieron que enfrentarse en la Segunda

Revolución Industrial, dado que la necesidad humana de vivir en un espacio de información permitió la invención del telégrafo, posteriormente el teléfono, la radio y la televisión provocando así, que tanto la información como la comunicación pasaran a tener una mayor importancia social.

El Siglo XX marcado por la llegada de la computadora en los años 60's evolucionando así, la comunicación, a través de medios escritos. Los nuevos inventos comunicacionales como el celular, la computadora portátil, el correo electrónico y principalmente el internet y las redes sociales (digitales), hacen que la comunicación del Siglo XXI sea característicamente rápida. La sociedad exige más y mejor información, y gracias a estos instrumentos se puede obtener en tiempo real, desde cualquier parte del mundo, también, mientras que los usuarios de las redes sociales (digitales) también emiten información. Los medios escritos impresos han cambiado su manera de llegar a los lectores, adaptando su imagen a páginas web y creando contenido actualizado, además permiten una interacción entre lectores.

Es así como Herbert Marshall McLuhan, fue reconocido como uno de los grandes visionarios de la presente y futura sociedad de la información, creador de un gran número de conceptos, que hoy en día son muy populares, acerca de los medios de difusión masiva y la sociedad de la información, entre los cuales destacan la “Galaxia Gutenberg o Aldea global, la descripción de los medios de comunicación como una extensión de la persona y, la diferencia entre medios fríos y calientes”; además planteó las siguientes ideas como inicio del análisis de los medios de comunicación (McLuhan, 2011):

1. Somos lo que vemos.
2. Formamos nuestras herramientas y luego éstas nos forman.

De esta manera, es posible llegar a su tesis más reconocida: “*el mensaje es el medio*”; entendiendo que el mensaje es una extensión del cuerpo humano; sin embargo, éste no podría limitarse únicamente a un contenido o información, porque de esta forma

quedaría excluida una de sus características más importantes: el poder que tiene para modificar, tanto el curso como el funcionamiento de las relación y la actividad humana.

McLuhan (2011) afirmaba que, el mensaje se puede distorsionar en tanto el medio cambie, debido a los sesgos de los medios, no importando el nivel de fidelidad que conlleve el mensaje entre un medio y otro. Define entonces, el mensaje de un medio como un cambio de escala, letras o ritmo que ese determinado medio provoque en las sociedades. De esta manera, el contenido pasa a ser una simple ilusión, dado que éste se encuentra enmascarado por la modificación del medio, es decir, la mediatización.

Se puede afirmar que, McLuhan veía a los medios como agentes de posibilidad más que de conciencia, para él cualquier tecnología (todo medio) es una extensión de nuestro cuerpo, mente o ser.

Partiendo de la referencia de los hechos anteriores a través de la historia del proceso de comunicación planteados, es posible coincidir con la propuesta definida por Pasquali, quien presenta una inclusión de los elementos que marcan como punto de partida la erradicación del pensamiento común, la conceptualización histórica de la comunicaciones humanas como una técnica, fundamentada en las poderosas vinculaciones más allá de las tecnológicas, con la sociología, la cultura, la política o con la psicología para terminar agrupándolas con todas las ciencias y disciplinas antropológicas.

Para Pasquali (1990) la novedad de la situación radica en que la autoridad está siendo representada por el poder comunicacional frente a instancias tradicionales que antes estaban representadas en la familia o en la Iglesia, produciéndose en este hecho una diferenciación al compararlo con etapas previas de la historia de la comunicación.

La suma de todos esos acontecimientos ha originado que la Diplomacia Clásica se convierta en una Diplomacia que rompe con los antiguos paradigmas, en un conducto de apertura y transparencia hacia los intereses de la sociedad globalizada del Siglo XXI, dando lugar a una nueva Diplomacia basada en la comunicación abierta entre gobierno-sociedad que debe ser constante y adaptarse a las nuevas herramientas tecnológicas, con el principal objetivo de resolver problemáticas que aquejan a la sociedad, principalmente a los jóvenes.

Es así como el sistema internacional se encuentra ante un nuevo paradigma de la Diplomacia, la Diplomacia Pública, que integra actores no estatales para un mayor flujo de comunicación internacional, incorpora nuevas y avanzadas herramientas que unifican a la Comunidad Internacional con sus numerosos actores e importante opinión pública, una amalgama de conocimientos teóricos en política mundial y el uso de nuevas tecnologías en comunicación e información.

Esta Diplomacia se alimenta de un entramado de relaciones que necesitan abrirse y despegarse de los viejos paradigmas diplomáticos y concebir una novedosa y revolucionaria manera de mirar el mundo en donde los Estados continúan siendo parte indispensable de este tablero internacional, pero se hace necesario incorporar aquellos nuevos actores multinacionales que plantean demandas y dan respuestas a temas donde las fronteras han dejado de ser tan claras y delimitadas, donde las comunidades crean uniones independientemente de su zona de residencia, de su raza, de su etnia o su religión.

Ese entramado de relaciones se conforma por una *red social*, que según Jacobo Moreno (2005), la cual como se mencionó anteriormente se construye a partir de la interacción entre grupos sociales, demostrado a través del registro y análisis sistemático de la interacción social, tomando como caso de estudio pequeños grupos de niños en una escuela; estudio que posteriormente denominó sociometría.

Asimismo, en la década de los años 60, reconocidos académicos trabajaron en los estudios sobre las redes sociales. Harrison White junto a estudiantes del Departamento de Relaciones Sociales de la Universidad de Harvard, entre ellos Charles Tilly y Stanley Milgram. Éste último desarrolló la tesis de los "*seis grados de separación*". En dicho grupo de investigadores también se encontraba Mark Granovetter y Barry Wellman, quienes han sido grandes promotores del Análisis de Redes Sociales o ARS.

La teoría de Seis Grados de Separación, plantea que todas las personas están conectadas entre sí, por no más de seis personas. Dicha teoría fue analizada por grandes expertos de la sociología y la psicología, y en gran medida ha dado lugar a lo que

actualmente se conoce como redes sociales, a través de las herramientas digitales que nos ofrecen grandes empresas tecnológicas como Facebook y Twitter (Watts, 2006).

Si bien es cierto que las redes sociales (digitales) han tenido su mayor auge en el siglo XXI, su creación data de la década de los años 70, pero su gran despegue se dio a mitad de la década de los 90, según el resumen histórico del sitio web [www.marketingdirecto.com](http://www.marketingdirecto.com) (2011):

**1971:** Envío del primer correo electrónico.

**1978:** Se distribuyen las primeras copias de navegadores de internet.

**1994: GeoCities,** fue una de las primeras redes sociales de internet. Esta red social tenía como objeto que los usuarios crearan sus propias páginas web y que las alojaran, según su contenido.

**1995: Classmates** es creada por Randy Conrad. La Primera Red Social, creada a partir de las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones. Esta plataforma brindaba la posibilidad de que las personas de todo el mundo pudieran recuperar o mantener contacto con sus antiguos amigos, compañeros de colegio, de la universidad, laborales, entre otros.

**The Globe,** ese mismo año, brindaba a sus usuarios la posibilidad de personalizar sus propias experiencias en línea, a través de la publicación de contenido propio, a la vez que podían interactuar con otras personas que compartieran sus intereses.

**1997: AOL,** Instant Messenger se presenta públicamente.

**SixDegreesse** lanzado como un sitio de interacción social. Fue desarrollado por la empresa llamada Macroview, fundada por Andrew Winreich que luego pasó a llamarse SixDegrees. Ésta fue la plataforma que brindaba la posibilidad de generar perfiles de usuarios, listas de amigos y de los amigos de éstos, tanto si se encontraban dentro del sitio como si se encontraban fuera de él. Su nombre se basa en la teoría “Seis grados de separación” que propone que cualquier ser humano está conectado con otro del planeta, por un máximo de seis personas.

**1999: LiveJournal**, la red social creada por Brad FitzPatrick, El objeto central de esta plataforma era mantener a sus amigos de estudios actualizados acerca de sobre sus actividades. Se convirtió en la primera red social en ofrecer blogs y diarios en línea. LiveJournal es el nombre de un sitio de blog, que permite a los usuarios mantener un periódico o diario en línea. Sin embargo, se hizo menos popular en el año **2000** cuando estalla la denominada “burbuja de internet”.

**2001: Ryce**, se presenta en la web y se convierte en la primera red social especializada. Actualmente ésta agrupa por lo menos a 500 mil profesionales.

**2002: Friendster**, la plataforma digital creada por Jonathan Abrams, toma como base la idea de LiveJournal y Ryce; pero su objeto ya no era sólo encontrar a los amigos de cada usuario, sino conocer a los amigos de sus amigos; además ayudaba a los usuarios a encontrar pareja. Friendster desarrolló nuevas acciones de estrategia y *marketing* añadiendo perfiles a sus usuarios y servicios como la posibilidad de adicionar fotos, compartir ideas y archivos. En el 2004, llegó a tener 7 millones de usuarios; sin embargo, sus servidores no eran los más adecuados para el volumen de mensajes e interacciones lo que generaba que sus servicios no se efectuarán a una velocidad adecuada.

**Last FM**, también fue creada ese año, la cual inicialmente tuvo como objetivo ser una emisora en línea, pero con el tiempo se convirtió en un sitio que tenía como interés la música.

**Fotolog**, fue la primera red social cuyo único fin es el de intercambiar *fotografías*. Entre 2001 y 2002 que surgen sitios para fomentar las redes de amigos.

**2003: MySpace**, se lanza al mundo digital y alcanza un lugar privilegiado hasta ser una de las redes más grandes, con más de 250 millones de usuarios alrededor del mundo.

**MSNSpaces**, posteriormente llamado Windows Live Spaces, con un flujo de 100 millones de visitantes únicos al mes.

**Hi5** fue fundada por RamuYalamanchi. Este popular sitio web es un espacio interactivo en el que los usuarios pueden estar conectados de manera sencilla y entretenida. Con más de 70 millones de usuarios en todo el mundo, especialmente en Latinoamérica.

**LinkedIn**, lanzada y creada por Reid Hoffman, Allen Blue, KonstantinGuericke, Eric Ly y Jean-LucVaillanpor. Es una red social cuyo fin se orienta a las empresas, los negocios y el empleo. Permite a sus usuarios, cargar sus perfiles y exponer libremente su currículum laboral con su experiencia, destrezas y conocimientos, de tal manera que es posible ponerse en contacto con millones de empresas y empleados.

**2004: Facebook**, la red social más popular de la actualidad, nace en el 2004, creada por Mark Zuckerberg y fundada junto a Eduardo Saverin, Chris Hughes y Dustin Moskovitz. Inicialmente fue un sitio para estudiantes de la Universidad de Harvard, a la cual pertenecían. Su propósito era abrir un espacio donde los alumnos pudieran intercambiar y mantener una comunicación fluida y, a la vez, compartir contenido de forma sencilla, a través de Internet. Este proyecto fue tan innovador que con el tiempo se extendió hasta estar disponible para cualquier usuario de la red a nivel mundial y su sitio ha sido traducido a más de 70 idiomas.

**Flickr**, una plataforma creada por Yahoo que nace en 2004. Es una red social que tiene como único objeto para sus usuarios el servicio de compartir fotografías. Ese mismo año también nace **Orkut**, una red social de Google que tuvo gran popularidad en Brasil y la India.

**2006: Twitter**, se inaugura como una red de *microblogging*. Creado por Jack Dorsey, esta red social ha ganado gran popularidad a nivel mundial y se estima que tiene más de 500 millones de usuarios, con lo que puede llegar a generar más de 65 millones de *tweets* al día y más de 800,000 peticiones de búsqueda diarias. Twitter ha sido denominado como el "SMS de Internet".

**YouTube**, plataforma creada por 3 ex empleados de PayPal y que en 2006 fue adquirido por Google. Es un sitio en el cual los usuarios pueden subir y compartir videos de películas, programas de televisión y videos musicales, así como videos creados por los



mismos usuarios. Actualmente, YouTube es el sitio web de su tipo más utilizado en internet, en donde además, su contenido es renovado cada minuto con 100 horas de videos.

**2007: Sónico**, lanzado en julio de ese año, resalta la importancia de tener usuarios legítimos sobre tener una gran cantidad de cuentas anónimas. A diferencia de otras redes sociales esta red social se diferencia porque tiene un equipo dedicado exclusivamente a revisar cada perfil nuevo y el contenido subido.

**2009: Pinterest**, su desarrollo comenzó en diciembre de ese año, siendo una plataforma web para compartir imágenes que permite a sus usuarios crear y administrar colecciones de imágenes de eventos, intereses, hobbies y más. El objetivo de Pinterest es conectar a todas las personas, a través de cosas que encuentran interesantes en común.

**WhatsApp**, es una aplicación móvil de mensajería instantánea y la más popular a nivel mundial; sin embargo, ha sido tal su éxito que debe ser incluida como una red social. Fundada en 2009, por JanKoum esta aplicación permite el envío y recepción de mensajes, mediante internet. Se estima que en 2016 superó los 1000 millones de usuarios (Hipertextual, 2016).

**2010: Snapchat**, una red social creada como una aplicación móvil dedicada al envío de archivos, los cuales "desaparecen" del dispositivo del destinatario entre uno y diez segundos después de haberlos visto. Esta aplicación fue desarrollada en el 2010, por Evan Spiegel, Bobby Murphy y Reggie Brown, estudiantes de la Universidad de Stanford.

**2016:** Según el sitio [www.trecebits.com](http://www.trecebits.com) al año 2016, Facebook tiene 1,860 millones de usuarios en todo el mundo (TreceBits, 2016).

Con los datos anteriormente expuestos es posible saber que los medios de comunicación tradicionales han comenzado a ceder espacios a los medios digitales y que las redes (sociales digitales) han creado un nuevo escenario de comunicación mundial en tiempo real (Pantoja Chaves, 2011).

Las redes sociales digitales se han convertido en uno de los elementos de Internet más utilizados y más difundidos que ofrecen a sus usuarios un lugar común para desarrollar comunicaciones constantes, gracias a que los usuarios pueden interactuar, desde cualquier punto. En los últimos años han marcado una nueva tendencia en cuanto a las comunicaciones, dado que interactúan desde una gran variedad de dispositivos móviles como los teléfonos celulares, computadoras portátiles y tabletas electrónicas.

Esta nueva lógica de las redes sociales digitales se produce a partir de la comunicación globalizada, principalmente de medios como la Internet, gracias a la creación de espacios de debate e interacción entre organismos no gubernamentales y grupos diversos de la sociedad. Las nuevas redes sociales digitales poseen un poder relativo sobre las instituciones intergubernamentales y sobre los gobiernos. La comunicación globalizada ha obtenido cada vez más importancia a lo largo de las dos últimas décadas, lo cual ha reforzado la legitimidad de la sociedad civil que, a través del cabildeo y la movilización de la opinión pública ha logrado ejercer influencia sobre la toma de decisiones de los gobiernos.

Los avances de la tecnología y las telecomunicaciones han dado lugar a un sistema internacional en el cual es posible saber qué sucede alrededor del mundo de manera instantánea. Las condiciones del sistema económico productivo han avanzado juntamente con el desarrollo tecnológico, mientras la sociedad internacional se muestra preocupada por los aparentes síntomas de inestabilidad en lo que hasta ahora había sido sino un perfecto, al menos un funcional sistema político y económico internacional.

El uso de las tecnologías y las herramientas digitales que suponen las redes sociales de comunicación en la Diplomacia Pública ha dado lugar a la aparición de la Diplomacia Digital, que utiliza estos mecanismos para desarrollar y actualizar los canales de comunicación entre diplomáticos y el mundo entero. Lo que antes estaba reservado para unos pocos ha encontrado una puerta abierta con el uso y consumo de las tecnologías de la información y la comunicación.

La novedosa composición de la Diplomacia Digital lleva consigo una serie de conocimientos tecnológicos en la información y la comunicación adquiridos, a través de otras disciplinas que enriquecen y afirman su esencia y su necesidad de existir y ser utilizada.

La comunicación globalizada dentro de esta moderna comunidad internacional ha generado internamente una serie de movimientos de tipo social, económico, político y cultural, dando paso así a una serie de fenómenos que permiten una reconfiguración de geopolítica de los actores internacionales y un nuevo protagonismo de sujetos que merecen un análisis crítico para comprender la realidad internacional.

Todos estos aspectos quedaron evidenciados a finales de 2010, cuando las redes sociales de internet, principalmente Facebook, se encontraban en su máximo esplendor alrededor del mundo lo que provocó que fuera el punto de convocatoria para que ciudadanos tunecinos dieran inicio a una serie de revoluciones en el mundo árabe.

A principios del 2011, el fenómeno revolucionario y tecnológico se expandió a Egipto, y una serie de países principalmente árabes que habían permanecido bajo el régimen de gobiernos autoritarios, lo que produjo una serie de reacciones de estas sociedades, vinculadas entre sí por los problemas económicos, sociales, de derechos humanos y políticos.

Los acontecimientos ocurridos a partir de los movimientos sociales como los ocurridos principalmente en Túnez, Egipto, Libia y posteriormente en Siria, revelan que ha comenzado una nueva época en la historia de la política internacional y especialmente en las Relaciones Internacionales. Los hechos pueden describirse como una insurrección de la sociedad civil, es decir, una nueva forma de tomar el control político por parte de la sociedad guiada por la juventud que hace uso de las herramientas digitales.

## Capítulo III

### 3. Situación actual

La sociedad civil ha ido, cada vez más insertándose en las decisiones políticas de los Estados que ya no se limitan únicamente al sufragio, sino permiten la apertura de espacios de debate y discusión sobre las decisiones que son de beneficio para su sistema en un mundo globalizado donde la tecnología es un elemento determinante en los procesos industriales y productivos y por muchos críticos, hasta parte importante para el desarrollo de la sociedad en común.

Es así como diversos hechos de tipo social han dado un giro al paradigma internacional en donde la sociedad civil ha construido las condiciones que dieron paso a nuevas formas de democracia participativa provenientes de la necesidad de un enfoque sociológico que faciliten la comprensión de la interacción de los actores políticos en la dinámica internacional del proceso de globalización, lo que dio como resultado una internacionalización de los principales problemas mundiales.

A inicios de la segunda década del Siglo XXI, una serie de manifestaciones políticas marcaron los antecedentes de la Primavera Árabe, éstas se gestaron en Europa Oriental, pero lograron expandirse hacia Medio Oriente. Siendo, por ejemplo, la Revolución de las Rosas en Georgia en 2003, la Revolución Naranja en Ucrania en 2004, la Revolución de los Tulipanes en Kirguistán en 2005, entre otras (TeleSur, 2016).

En el 2010, dio inicio la denominada Primavera Árabe, llamada así porque corresponde a una serie de manifestaciones populares por la democracia y los derechos sociales, mismas que fueron organizadas por la población árabe, especialmente por los jóvenes, a través del uso de redes sociales. El malestar de la población árabe surge a partir de problemáticas sociales muy similares: gobiernos perpetuados en el poder, autoritarismo, corrupción gubernamental en todas sus estructuras, desempleo, débil garantía de los derechos fundamentales como salud, educación y vivienda y, una política exterior errática y sin estrategia.

Anteriormente, el mundo árabe ya había registrado numerosas manifestaciones armadas a partir de golpes de Estado militares que daban paso a gobiernos autoritarios, sin embargo, estas nuevas manifestaciones se centraban en exigir mejores condiciones de vida, garantizar los derechos individuales, así como cambios políticos a lo interno de sus gobiernos.

Aunque muchos periodistas y analistas consideran que el punto de partida de la Primavera Árabe se da a partir de las protestas de octubre de 2010, en el Sahara Occidental otra mayoría coincide que fue el 17 de diciembre de 2010, en Túnez, cuando un joven de 26 años vendedor ambulante llamado Mohamed Bouazizi fue despojado de su dinero y sus mercancías, por la policía tunecina y como respuesta, el hombre se inmoló en forma de protesta.

Esto generó las manifestaciones sociales contra el régimen de Ben Ali y apoyadas por el ejército, que se extendieron desde las periferias de Túnez hasta su misma capital y terminó por derrocar al gobierno; en las cuales los tunecinos protestaron contra el gobierno, por las precarias condiciones a las que había llegado el país aunado a una grave crisis económica. Sin embargo, las manifestaciones en Túnez, denominadas como Revolución de los Jazmines, generaron una reacción en cadena en la región de países árabes que sufrían circunstancias similares, pero con la especial característica compartida en todos estos países, de un elevado porcentaje poblacional menor de treinta años.

Por su parte, Egipto, el país más interconectado con las telecomunicaciones de Medio Oriente, junto con Israel; en donde el 95% de su población (74.9 millones) posee telefonía móvil y, existen 16.636.000 usuarios de Internet; las manifestaciones dieron lugar a la Revolución Blanca a partir del 25 de enero de 2011 cuando miles de egipcios protestaban por las calles de las principales ciudades de Egipto. Esto dio como resultado el cese formal del gobierno del presidente Hosni Mubarak incluido el primer vicepresidente, el cual llevaba en el cargo más de 30 años pero con Mubarak al frente de la presidencia. Los manifestantes continuaron en las calles hasta que Mubarak dimitió de la presidencia y cedió el poder al Consejo Supremo de las Fuerzas Armadas de Egipto y se convocó a elecciones presidenciales. Mohamed Morsi resultó electo con 51,9 % de los votos.

Morsi propuso nuevas reformas constitucionales, mismas que otorgaban poderes ilimitados a fuerzas militares, como, por ejemplo, arrestar civiles por la fuerza, entre otros. Las reformas ocasionaron masivas manifestaciones sociales desde el sábado 29 de junio de 2013, con una participación cerca de 30 millones de personas en todo Egipto; en donde el presidente del Consejo Supremo de las Fuerzas Armadas lideró un golpe de estado que resultó en el derrocamiento de Mohamed Morsi el 3 de julio de 2013 (Álvarez-Osorio & Gutiérrez de Terán, 2011).

Por su parte, los libios inspirados en las protestas sociales de Túnez y Egipto salieron a las calles a inicios de 2011 para manifestar en contra del presidente Muamar el Gadafi, a lo cual su gobierno reaccionó con violencia. Los opositores crearon el movimiento Frente para la Liberación Libia y se enfrentaron al ejército libio de Gadafi, un enfrentamiento que estalló en una guerra civil que se propagó rápidamente por todo el país. Este conflicto es considerado el primero de la Primavera Árabe a gran escala en el que intervino la OTAN, Estados Unidos y Europa con bombardeos en contra de las fuerzas de Gadafi provocando que éstas perdieran poder, por lo que Muamar el Gadafi huyó hasta el 20 de octubre de 2011 cuando fue encontrado por los rebeldes, quienes finalmente lo ejecutaron.

La situación en Yemen a partir de enero de 2011, inició con el rechazo de los yemeníes contra el régimen de Ali AbdullahSaleh. Los ciudadanos salieron a manifestar pacíficamente a las calles a lo que el gobierno respondió con violencia para evitar situaciones similares a las de Túnez y Egipto. La situación empeoró al no lograrse una transición de poder, por lo que las protestas continuaron y fue en 2012 que se logra la destitución del poder de Ali AbdullahSaleh.

Otro punto de protestas sociales se dio en Siria desde 2011, en contra del régimen de Bashar al-Asad. Los ciudadanos sirios fueron reprimidos por el régimen, lo que provocó que un grupo de la sociedad con ayuda del ejército se alzarán en armas conformando el Ejército Libre de Siria. A finales de ese año, el norte de Siria se encontraba bajo un enfrentamiento armado que se extendería por todo el país dando lugar al estallido de lo que actualmente algunos consideran una guerra civil que para 2013 había encrudecido con

combates en las ciudades más importantes del país y dejando miles de víctimas, principalmente civiles.

En el 2014, el denominado Estado Islámico, interviene en el conflicto a través del uso de la violencia para controlar las principales ciudades y eliminar el régimen de Bashar Al-Asad. Actualmente, lo que comenzó como revueltas sociales, se ha convertido en unos de los conflictos a mayor escala en Medio Oriente que en 2015 ya dejaba 220,000 fallecidos, 3.9 millones de refugiados y más de 12 millones de afectados, un conflicto en el cual ya intervienen militarmente las grandes potencias mundiales.

La Primavera Árabe tiene un factor en un común y clave en cada país que ocurrió, lo que permitió el desarrollo de las manifestaciones en contra de los gobiernos autoritarios, sociedades que permanecían aisladas, encontraron en la Internet la oportunidad de generar nuevos escenarios en los que la sociedad civil fuera la protagonista.

El uso masivo de las redes sociales, los teléfonos celulares y los medios de comunicación masiva contribuyeron a la conformación de grupos de manifestantes especialmente de jóvenes que provenían de lugares en los que los medios de comunicación estaban controlados por el gobierno, pero se movilizaban desde Marruecos, Egipto, Túnez, Libia, Siria, hasta Bahrein y Yemen, en torno a una causa común que va más allá de la fuerza de la represión gubernamental porque tienen a su alcance, por primera vez, unos medios que les permiten rebasar la censura y además, pueden compartir sus opiniones con otras personas en cualquier parte del mundo, o denunciar los abusos, a través de plataformas tecnológicas.

Durante el inicio de las revoluciones en Túnez y Egipto las redes sociales eran utilizadas por los revolucionarios, en su mayoría jóvenes, quienes lanzaban convocatorias a todo el país, a través de estas redes, mismas que inicialmente llegaron a ser subestimadas por los gobiernos.

Desconformes e inspirados en las protestas de Túnez, los jóvenes egipcios convocaban a los manifestantes a través de la red, consiguiendo una masiva afluencia en la Plaza Tahrir de El Cairo. Las redes sociales digitales jugaron un papel importante en las

manifestaciones como lo expresa la ex corresponsal de CNN para Medio Oriente, Octavia Nasr, “las redes sociales proporcionaron a personas que antes no tenían esa posibilidad, un megáfono que les permitió atravesar fronteras y continentes. Las redes sociales funcionaron como una plataforma, a través de la cual el activismo prosperó, se compartieron ideas junto con noticias, actualizaciones y videos, elementos que habían sido ignorados por completo por los medios de comunicación occidentales en los años anteriores de activismo y con los medios de comunicación árabes totalmente sofocados.”

El 25 de enero de 2011 nombrado “Día de la Ira”, marcó el comienzo de las manifestaciones masivas en Egipto, que provocaron la también llamada “Revolución de Facebook y Twitter”. Todo empezó con una convocatoria de jóvenes con la etiqueta *#Tahrir* para manifestarse, pero el alcance fue más allá de lo esperado y asistieron desde ancianos hasta intelectuales y mujeres y principalmente jóvenes que compartían las mismas exigencias contra el gobierno de Mubarak (Lagos, 2014).

El papel de las redes sociales digitales fue determinante en la revolución egipcia, ya que fue convocada en gran medida a través de dichas herramientas digitales a pesar que el gobierno de Hosni Mubarak bloqueó la conexión a Internet durante cinco días, lo cual demostró la importancia de estas herramientas digitales para los procesos sociales a través de plataformas que anteriormente se utilizaban para crear relaciones sociales, y que los jóvenes árabes explotaron para exponer su crítica social y política.

No sólo la sociedad se había expresado a través de las redes sociales, además durante las manifestaciones en el mundo árabe en septiembre de 2012 se presentaba una película islamofóbica la Embajada de los Estados Unidos en el Cairo emitió un comunicado en su página de Facebook, en el que condenaba la cinta por promover las revueltas sociales. Esto ocasionó mucha polémica en la política estadounidense que se encontraba en plena campaña presidencial por una posible reelección de Barack Obama ante su rival republicano, Mitt Romney.

Es por ello que las movilizaciones sociales en Egipto son quizá el ejemplo más importante del uso de la internet como herramienta revolucionaria, ya que, a pesar que la



red fue bloqueada por el régimen, Google también reaccionó y creó un servicio llamado *Speak2Twitter*, a través del cual los usuarios podían hacer llamadas a un buzón de voz y éstos a su vez se convertían en *tweets* que se publicaban con la etiqueta “#egypt” (Lagos, 2014).

El uso de herramientas digitales como Facebook y Twitter fueron fundamentales para que los egipcios, especialmente jóvenes, se comunicaran y lograran resultados sociales masivos que impactarían en toda la región y se daría gran difusión a nivel internacional.

Los movimientos sociales de la Primavera Árabe, sumados a otros sucesos internacionales como Wikileaks, han provocado que los gobiernos presenten los primeros pasos para mejorar la estrategia de comunicación con sus ciudadanos utilizando como principales herramientas las redes sociales.

Estos hechos han abierto una ventana de posibilidades que inciden en el cambio de paradigma en el plano internacional de una Diplomacia Tradicional, conocida como la forma de relacionarse entre Estados, hacia una Diplomacia Digital, cuya existencia no es reciente, pero su posicionamiento entre los Estados gracias a la influencia de los medios de comunicación a través de la internet, los teléfonos inteligentes y las redes sociales permitieron un renacimiento de la misma.

La Diplomacia Digital como una nueva forma alternativa de relaciones entre gobierno y sociedad se conforma por un complejo entramado de relaciones que necesitan abrirse y despegarse de los viejos paradigmas diplomáticos y concebir una novedosa y actualizada manera de visualizar el mundo.

Ante esta nueva Diplomacia, los Estados seguirán siendo parte indispensable en el contexto pero a su vez incorporarán nuevos actores multinacionales que plantean demandas y dan respuestas a temas en los que las fronteras han dejado de tener claridad y los ciudadanos han creado comunidades en espacios digitales independientemente de su raza, de su etnia o su religión.

La política exterior de los Estados debe ser capaz de generar iniciativas acordes a la tecnología que estén dirigidas a cumplir las funciones de influir, participar, informar y

atender a los ciudadanos, a través de las nuevas herramientas digitales. Cada día los ciudadanos suman causas comunes las cuales persiguen para lograr un bienestar global, por lo que esto puede llegar a constituirse en un aspecto necesario para que los Estados se acerquen cada vez más a ellos.

Sin embargo, a pesar de las nuevas tecnologías, la esencia de la actividad diplomática clásica permanece firme: representar, negociar, proteger y promover los intereses de un Estado ante unos terceros, pero no están alejados de la realidad digital que reside en el empleo de las herramientas tecnológicas. Los Ministerios de Asuntos Exteriores actualmente presentan diariamente iniciativas y acciones que pretenden influir, participar o atender a los ciudadanos en el entorno digital. El uso de la internet y las redes sociales para la consecución de los objetivos establecidos en la acción y la política exterior de un país se vuelve cada día una prioridad estratégica de los gobiernos.

A finales del año 2014, 3.500 Embajadas y Embajadores tenían cuenta en Twitter, los gobernantes del mundo presentes en esta red social habían enviado 2,2 millones de *tweets*, un promedio de cuatro al día (Burson-Marsteller, 2016). En el año 2016, se contabilizan 793 cuentas de Twitter que pertenecen a Jefes de Estado de 173 países, lo cual representa el 90% de los países miembros de la Organización de las Naciones Unidas y, unificando todas estas cuentas sociales tienen una audiencia de 324 millones de seguidores.

Todos los países europeos y sudamericanos tienen presencia en Twitter, por su parte sólo 20 países pertenecientes a los continentes africanos y del pacífico no tienen ningún perfil en esta red social. El 91% de los gobiernos sudamericanos están en Facebook (CNN en Español, 2016).

El sitio de CNN en Español cita un estudio de Twiplomacy, el cual expone que “estamos frente a una ola de transparencia que no habíamos experimentado antes. Las redes sociales ofrecen una plataforma para la comunicación incondicional, y se han convertido en el arma más poderosa de los comunicadores. Twitter, en particular, es un termómetro diplomático que se usa para analizar y predecir las Relaciones Internacionales” (CNN en Español, 2016).

El estudio de Twiplomacy revela también que los gobernantes de la región latinoamericana suelen *twitear* personalmente. Destaca que el político que más conversa con sus seguidores a través de su cuenta de Twitter es el presidente de Guatemala, Jimmy Morales; en su cuenta social más de la mitad de sus tweets son respuestas a otros *twiteros*. En cuanto a instituciones, son los Ministerios de Exteriores de Perú y Brasil los mejores conectados y el presidente de México, Enrique Peña Nieto, es el político latinoamericano más seguido. Mauricio Macri es el político mundial más activo en Snapchat.

Twiplomacy (2016) destaca en su estudio a los líderes que causan mayor impacto con su actividad social, encabezados por el ex presidente de los Estados Unidos, Barack Obama y destacan 7 latinoamericanos: el Papa Francisco; el presidente de Venezuela, Nicolás Maduro; el presidente de Argentina, Mauricio Macri; y, el presidente de Honduras, Juan Orlando Hernández.

Los políticos más experimentados, los Presidentes de la gran mayoría de naciones y líderes sociales están presentes en las redes sociales digitales expresando sus ideas sobre los temas de actualidad o noticias relevantes, promueven su imagen con contenido audiovisual y sobre todo ejerciendo gran influencia en la opinión pública, dando lugar a lo que se denomina como *Twiplomacia*.

Con la suma de todos los factores digitales también ha surgido el concepto de *gobierno digital*, promovido por los Estados que generan mayor acceso a la tecnología para que sus ciudadanos puedan tener acceso a información a través de herramientas digitales.

En este espacio, la Diplomacia Digital tiene el importante reto de romper estructuras jerárquicas y canalizar por la vía más directa los asuntos de la escena internacional, tal como lo menciona el licenciado Williams Álvarez en la entrevista realizada para este trabajo de investigación, sobre los cambios que han generado las redes sociales en las Relaciones Internacionales tradicionales: “la comunicación de organismos internacionales con el público es ahora mucho más directa, ya no es exclusiva de los Estados y los medios de comunicación. Las redes sociales democratizan la información.”

Es por ello que las grandes potencias como Estados Unidos y Gran Bretaña han dado cada vez, mayor importancia en su política exterior a la Diplomacia Digital. Estados Unidos por su parte ha implementado la “*e-Diplomacy Office*” del Departamento de Estado, una oficina dedicada exclusivamente a definir una estrategia de su diplomacia en los medios tecnológicos. En el 2013, el Departamento de Estado, con sus embajadas y los diplomáticos estadounidenses poseían un total de 300 cuentas en Twitter seguidas por 3 millones de usuarios, más de 400 páginas en Facebook, 185 canales en el sitio de videos YouTube, además de su presencia en otras redes sociales como Flickr, Google+, o Instagram.

Mientras Gran Bretaña trabaja con su “*Digital Diplomacy Communication Directorate*” del Foreign and Commonwealth Office que tiene objetivos similares a los estadounidenses.

En Latinoamérica cabe mencionar el ejemplo del Gobierno de Chile con la apertura, hace unos años, de *Apuntes Internacionales*, una iniciativa de la Academia Diplomática “Andrés Bello”, la cual es parte fundamental en el proceso de modernización que está implementando el Ministerio de Relaciones Exteriores de ese país y que es un modelo para la región.

En los últimos años con la incursión de las redes sociales, la Diplomacia Digital ha sido la estrategia que ha difundido información sobre sucesos relevantes a nivel mundial como el restablecimiento de las relaciones diplomáticas entre Estados Unidos y Cuba, así como la visita oficial de Barack Obama a la isla. También hemos sido testigos de la disputada campaña electoral a la presidencia entre Hillary Clinton y Donald Trump.

Por ello, la Diplomacia Digital representa tal interés como una acción fundamentalmente complementaria en los trabajos de una estrategia internacional de un Estado, un gobierno o simplemente como parte de una política exterior que busca ejercer influencia en las relaciones internacionales.

### **3.1 Situación de Guatemala sobre los movimientos sociales de 2015**

Guatemala, un país de la región centroamericana que a nivel internacional ha sido tachado por los altos índices de inseguridad, recibió en el año 2006 a la Comisión Internacional Contra la Impunidad en Guatemala -CICIG-, creada por las Naciones Unidas por medio del acuerdo firmado con el Gobierno de Guatemala. La Comisión fue aprobada posteriormente, por el Congreso de la República de Guatemala el 1 de agosto de 2007 para “apoyar a las instituciones del Estado en la investigación de las actividades de los cuerpos ilegales y aparatos clandestinos de seguridad, definidos como grupos que cometen actos ilegales...” (CICIG, 2006).

El año 2012 inició con el nuevo gobierno para los próximos cuatro años, encabezado por Otto Pérez Molina en la presidencia y Roxana Baldetti en la vicepresidencia. Sin embargo, en el año 2015 la CICIG junto al Ministerio Público de Guatemala presentaron una acusación contra funcionarios de alto rango dentro de la administración pública por actos de corrupción tributaria.

Esta situación generó malestar en la población, dado que en muchas poblaciones principalmente rurales reclamaban mayor atención en salud, educación y seguridad. La población guatemalteca, principalmente los jóvenes se organizaron en las redes sociales para expresarse manifestando en contra del gobierno. Las convocatorias tenían como punto de encuentro la Plaza Central de la ciudad de Guatemala, en donde por las tardes y los fines de semana, cientos de personas se reunían para manifestarse en contra de la corrupción.

Sin embargo, la investigación seguía su curso y la fiscalía presentó nuevas acusaciones contra por la posible implicación de la Vicepresidente, quién poco después dimitió del cargo y fue ligada a un proceso penal. Ante esto, los jóvenes y adultos ya organizados, utilizaban también las redes sociales para expresar su inconformidad y malestar a la vez que exigían fuera investigada. Semanas después nuevamente la Comisión y el Ministerio Público, presentaron el curso de la investigación que presuntamente involucraba al Presidente en el cargo.

Con estos nuevos datos, la población creó nuevas convocatorias en redes sociales para manifestarse en la Plaza. Las expresiones sociales se intensificaban mientras el gobierno atravesaba una de las mayores crisis políticas de la era democrática del país (Prensa Libre, 2015). Las manifestaciones llegaron a su auge el 27 de agosto de 2015, día al que se había convocado a través de Facebook y Twitter a los guatemaltecos para exigir la renuncia del entonces Presidente. La coconvocatoria llamada 27A, reunió a miles de manifestantes que iniciaron una caminata desde muy temprano, tomando las calles principales y desembocó en la Plaza Central del centro histórico donde se encuentran ubicadas las instalaciones de las instituciones de gobierno. Las protestas también se dieron en el interior del país.

El 27A marcó un precedente en la sociedad guatemalteca que manifestó pacíficamente de manera simultánea en diferentes partes del país. Finalmente el entonces presidente Pérez Molina dimitió del cargo para presentarse a los tribunales y resolver su situación. El Congreso de la República aceptó su renuncia y convocó a una sesión plenaria para nombrar en el cargo a Alejandro Maldonado, quien en ese momento ya ocupaba la vicepresidencia, para finalizar el periodo gubernamental hasta el 14 de enero de 2016.

Sin embargo, lo que muchos creían que acabaría con el nuevo gobierno llamado “de transición”, generó descontento en la población que en 2015 iniciaba el periodo de campaña electoral de frente a las elecciones presidenciales. Dos propuestas políticas encabezaban las encuestas, los partidos Líder y UNE. Ambos proponían a figuras políticas ya conocidas para los guatemaltecos.

La falta de respuestas inmediatas del gobierno central, las acusaciones de corrupción, y las mismas propuestas electorales continuaron indignando a los guatemaltecos quienes utilizaban las redes sociales para cuestionar a los políticos que buscaban ser electos para la presidencia para que demostraran su compromiso por cambiar para bien el país.

Tanto Sandra Torres del partido Unidad Nacional de la Esperanza -UNE-, como Manuel Baldizón del partido Libertad Democrática -Líder-, se mantenían al frente, sin

embargo; a pocas semanas para las elecciones la población mostró interés por el candidato Jimmy Morales, del partido Frente de Convergencia Nacional -FCN- Nación. Su candidatura era relativamente nueva, ya que en las elecciones de 2011 se había postulado como candidato a la alcaldía del municipio de Mixco, uno de los más poblados e importantes del país.

Las críticas negativas a los dos políticos que iban al frente, dieron como resultado que Jimmy Morales, quien era último en los sondeos, pasara a ocupar un lugar entre los 3 primeros favoritos. La información sobre Morales, como la mejor opción fue compartida por muchos a través de herramientas digitales.

La primera vuelta electoral, celebrada el 8 de septiembre de 2015, fue sorprendente por la masiva concurrencia a las urnas, equivalente al 70% de la población apta para votar (Agencia EFE, 2015), ésta cifra es la más alta participación en la historia democrática del de Guatemala. En esta primera vuelta electoral Jimmy Morales junto a Sandra Torres pasaban a una segunda vuelta.

Finalmente, el 25 de octubre de 2015, Jimmy Morales fue electo presidente de Guatemala con el 67% de los votos. Para los guatemaltecos su gobierno representaría el fracaso de “la vieja política” y abriría una nueva página en la historia. Actualmente su gestión de gobierno se mantiene permanentemente vigilada por la sociedad guatemalteca.

### **3.2 La Diplomacia Digital en Guatemala**

La Primavera Árabe, un análisis realizado en este trabajo de investigación demuestra el poder de convocatoria y la relevancia de las redes sociales para los ciudadanos que organizaron las protestas en contra de los regímenes que gobernaban en ese entonces. Si bien es cierto que las redes sociales no fueron las únicas herramientas de convocatoria utilizada, sí fueron determinantes para acercar a los jóvenes a prestar atención a la problemática social, lo que desembocó en una serie de movimientos sociales desde Libia, Túnez, Egipto hasta Siria, un Estado que actualmente vive la mayor y más sangrienta guerra interna a consecuencia de los levantamientos armados en contra del régimen.

Las protestas en las plazas han logrado introducir nuevos temas en la agenda internacional y escribir en ella nuevos problemas y soluciones que provienen de la misma sociedad. Los ciudadanos hoy en día tienen en sus manos el poder de incidir en el contexto internacional desde un teléfono celular.

Guatemala no está alejado de esta realidad, sin duda las redes sociales se han convertido en una de las más importantes herramientas para extender canales de comunicación entre sociedad y Estado. Las instituciones gubernamentales no han podido permanecer fuera de esta tendencia y han incursionado al mundo de la transmisión de la información para transmitir mensajes oficiales a través de estas plataformas y cada día presentan acciones y emprenden iniciativas que tratan de influir, participar o atender a los ciudadanos a través de los medios digitales.

La estrategia digital de Guatemala ha ido en incremento en los últimos años, dado que las redes sociales y la Internet se han convertido en un canal incuestionable de la comunicación diplomática, lo que permitirá que se avance rápidamente hacia una “consolidación de nuestra Diplomacia Digital” como ya lo hacen otras instituciones como el Ministerio de Relaciones Exteriores y Cooperación de España. La Diplomacia con el apoyo de las herramientas digitales permitiría a Guatemala difundir contenidos de interés, crear un vínculo de cercanía con los ciudadanos y a la vez mantener presencia y ser protagonistas en el ámbito internacional.

El año 2015 fue definido por muchos expertos como un “despertar” de la ciudadanía ante los problemas de corrupción, con protestas convocadas en gran medida a través de Facebook y Twitter a las cuales miles de personas en su mayoría jóvenes acudieron a la Plaza Central. El análisis de esta dinámica permite observar que la sociedad guatemalteca logró transitar durante una crisis política con expresiones sociales a través de las herramientas digitales y que finalmente desembocaron en un proceso electoral democrático y legítimo.

Esto es compartido por el licenciado Álvarez durante la entrevista realizada, al expresar que “las redes sociales ayudaron a dinamizar la movilización, ordenarla y a



intercambiar ideas, de igual forma la gente hubiera salido a las calles, pero con las redes sociales la participación fue más diversa.”

Las redes sociales como herramientas de comunicación entre Estado y Sociedad permiten que las naciones entren al ámbito internacional ante la globalización de las telecomunicaciones, permitiendo mayor agilidad y transmisión de la información en cualquier parte del mundo y en tiempo real de tal manera que están revolucionando las Relaciones Internacionales del Siglo XXI.

La situación política experimentada en Guatemala ha puesto los ojos del mundo sobre el país, la comunidad internacional ha aplaudido la madurez social para llevar a cabo una transición política que permitirá seguir adelante. Ante un mundo expectante Guatemala, necesita una cara visible en redes sociales en donde sus instituciones gubernamentales generen información de importancia para los ciudadanos guatemaltecos que residen tanto en el país como en el exterior.

Además es de hacer notar el resultado del estudio de Twiplomacy que posiciona al presidente Jimmy Morales como el mandatario latinoamericano que más conversa con sus seguidores en redes sociales y que el Ministerio de Relaciones Exteriores de Guatemala cuenta con páginas y cuentas de la institución como tal, así como de embajadas y misiones internacionales en redes sociales. Aunque es verdad que falta mucho camino por recorrer para que éstas cuentas sociales tengan mayor impacto comunicacional en la comunidad internacional.

## Capítulo IV

### 4. Prospectiva de la Diplomacia Digital

Para las Relaciones Internacionales, no cabe duda que las redes sociales son una realidad (El Mundo, 2012). En los inicios de las redes sociales, éstas eran consideradas una obsesión, una pérdida de tiempo en la que los jóvenes se entretenían por horas sin ningún beneficio, pero en la actualidad las redes sociales han emergido como una alternativa para transformar las comunicaciones personales, económicas, comerciales, etc. a nivel global, que incluso han llegado a ser un motor importante en las transformaciones políticas para la convocatoria de los movimientos sociales. En el campo de las relaciones diplomáticas a nivel mundial se han convertido en el canal de información de primera mano de los líderes políticos (Noticias24, 2015).

La forma de hacer política en la actualidad, entre gobernantes y ciudadanos es diferente, así como la manera de entablar relaciones entre Estados.

El vice-representante de la misión permanente de Canadá en la ONU, Michael Grant, propuso que las redes sociales ayudan a desmitificar la Diplomacia Tradicional. Sin embargo, existen expertos de la firma Burson-Marsteller que afirman a través del sitio web *Twiplomacy* que "las redes sociales son la mano derecha de la Diplomacia. Éstas han pasado de ser algo a lo que no se le prestaba atención, a ser el primer pensamiento de los líderes mundiales y de los gobiernos alrededor del mundo".

El director del Departamento de Información Pública de la ONU, Maher Nasser (IPS Noticias, 2015), expone que la Diplomacia de las Relaciones Internacionales "ya no ocurre exclusivamente a puertas cerradas", esto gracias a que la nueva Diplomacia permite que las personas puedan relacionarse con los gobernantes.

En palabras del licenciado Williams Álvarez durante la entrevista, al cuestionarlo sobre si está cambiando la Diplomacia, respondió: "Sí, muchas embajadas tienen páginas en Facebook, Twitter, Instagram y otras porque a través de éstas difunden sus actividades culturales y consulares y tal vez ahora pueden llegar a fijar sus posturas frente al público.

Antes el ciudadano común no tenía idea si una embajada rechazaba alguna acción o la apoyaba porque el gobierno sólo lo recibía en cartas formales. Ahora podemos seguir a las embajadas en Facebook y Twitter y conocer sus comunicados.”

La escena internacional se ha ampliado ante la participación de nuevos actores, lo que ha permitido obtener nuevos canales de comunicación y optimizar recursos, así como agilizar procesos. En ese contexto, es posible afirmar que la Diplomacia se encuentra viviendo un cambio de época, en la que si los actores del plano internacional cambian, así cambiará la propia dinámica y en la que éstos se articulan entre sí tanto en tiempo como en espacio.

Las redes sociales cada día están acrecentando su participación en la vida de los ciudadanos y adquiriendo mayor relevancia para los gobiernos y se convierten en una fuerza creciente en para las relaciones diplomáticas, lo cual ha puesto sobre la mesa el concepto de *Twiplomacia*.

Las herramientas digitales se han abierto paso en disciplinas que anteriormente se consideraban para pocos, como la política internacional, y han modificado la Diplomacia desde su estructura, funcionamiento hasta su estrategia de comunicación con el mundo, llevándola a un encuentro con la sociedad en un espacio de opinión universal, haciendo escuchar su voz en las decisiones de la Diplomacia Internacional utilizando las nuevas tecnologías de la información.

Los beneficios que presenta esta apertura de la Diplomacia en redes digitales permite una coordinación efectiva entre instancias estatales que deben establecer consensos nacionales para ser llevados a foros internacionales, e informar a la sociedad, lo cual ofrece un espacio novedoso de concertación y renovación y sobre todo se puede considerar que es una manera de democratizar la Diplomacia Tradicional.

La sociedad ha experimentado una revolución tecnológica, creando una actualidad en la que la rapidez y la conexión permanente a la Internet ejerce gran influencia en el mundo empresarial, comercial, la política interna, las instituciones de gobierno y las relaciones internacionales, una actualidad en la que la Diplomacia Digital no se basa en la

comunicación de una Embajada o misión internacional con su gobierno central, es algo más que el uso de las redes sociales digitales, se trata de la expansión de la política internacional de los gobiernos a la sociedad a través de dichas herramientas digitales y canales de comunicación digital.

La participación de la sociedad en la Diplomacia es fundamental para el avance de las Relaciones Internacionales, para lo cual se debe definir una estrategia digital que permita una adecuada interacción entre Estado y sociedad en una realidad donde los ciudadanos han tomado poder de las redes sociales para organizar campañas, convocatorias y presentar demandas sociales que pueden cambiar el rumbo de una nación.

Con un contexto internacional en constante cambio y con la constante aparición de nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación -TIC-, los Estados deben mantener intacta la esencia de la actividad diplomática pero priorizar el establecimiento de relaciones más transparentes, entablar comunicación con comunidades más amplias, compartir información, la cooperación internacional y la colaboración entre sociedades en un plano internacional como parte de los nuevos objetivos de la Diplomacia.

Los nuevos desafíos de la Diplomacia en la era de la Internet y las redes sociales, como afirma Andreas Sandre, en su libro *Digital Diplomacy* (2015), permitirán que la “Innovación y tradición puedan coexistir en política exterior, pero la Diplomacia necesita abrirse a nuevas ideas, y mayor colaboración entre los actores en juego, para hacer frente a los nuevos desafíos de la era digital y de un mundo cada vez más complejo e interconectado”.

Los proyectos de modernización de la Diplomacia, que suelen incluir una prominente implementación y desarrollo de la herramientas digitales además de una adecuada ejecución, exige la consistencia y efectividad debidas, las cuales hoy en día se consideran asuntos indelegables para las naciones debido a la fundamental importancia que han adquirido las relaciones internacionales contemporáneas.

La estrategia se sostiene cuando responde a un modelo ordenado que establece misión, visión, objetivos, medios, recursos y medición de resultados; esto incluye la

identificación y el análisis de las audiencias relevantes, el diseño de la campaña y la construcción de los mensajes, la ejecución de la campaña y evaluación tangible de los resultados.

El espacio digital deberá nutrirse, además, de una geoestrategia digital formada por un conjunto de ideas que dan forma a la Internet y los nuevos medios, así como su gobernanza incluyendo la reducción de la brecha digital, la libertad de expresión o la neutralidad de la red sobre lo cual, países como Chile, Países Bajos y Ecuador ya han legislado para mantener la neutralidad de la red, por su parte Estados Unidos actualmente mantiene un debate interno sobre dicho tema. Asimismo, podemos mencionar a Suecia, como el país que lidera la Stockholm Initiative for Digital Diplomacy, que tiene como objetivo posicionar al país como un modelo de referencia internacional para la transformación digital en el ámbito diplomático.

La nueva Diplomacia requerirá afinar una estrategia de comunicación que sea coherente con la acción exterior basada en la sistematización de acciones que permitan el conocimiento de los objetivos, la identificación de las audiencias y la promoción de las ideas que apoyan una determinada misión. Esto requiere de una campaña y acciones que integren todas las actividades que ejercen influencia en la audiencia exterior.

Es así como el Siglo XXI ha sido una época de cambios para la Diplomacia, con la conformación de espacios multipolares y cumbres que van más allá de los problemas geopolíticos y económicos globales, de los grupos de países No Alineados, de la misma Unión Europea o de la OEA; gracias a la globalización y la multiplicación de Estados como potencias emergentes como los BRICS (Brasil, Rusia, India, China y Sudáfrica) han obligado a reformular hasta el sistema de Naciones Unidas.

Lo que se observa hoy es una Diplomacia que se enfrenta a la multipolaridad y busca una mayor cooperación conjunta, con relaciones más equilibradas entre las grandes potencias mundiales y los diferentes organismos de integración existentes, cuyo modelo sigue siendo la integración en sus diferentes ámbitos.

Las relaciones económicas deben enfrentar también crisis económicas de países que impactan en sus relaciones sociales no solamente entre Estados, sino también en los resultados de las acciones gubernamentales a nivel interno para la generación de servicios que cubran las demandas de los ciudadanos, así como en la imagen del país en el exterior. Es así como la Organización Mundial del Comercio es la mayor expresión de la estrategia de una “Diplomacia Comercial”, que debe estar incluida en la estrategia pública de los Estados.

La Diplomacia, vista como una mera técnica de las Relaciones Internacionales y una herramienta del Derecho Internacional, debe enfrentarse a las amenazas contra la paz internacional o la violación de los derechos humanos, pero partiendo de sus múltiples facetas debe mantener su fundamento en los valores de Diplomacia Tradicional para ampliar su espectro e incluir cada vez más, aspectos económicos, culturales y científicos que contribuyan a eliminar las amenazas.

En este escenario mundial se hace cada vez más necesario mantener la Diplomacia, que a su vez requerirá más diálogo, cooperación internacional y negociación, además de un constante y responsable ejercicio de la representación y defensa de los valores de las naciones.

#### **4.1 Ventajas y desventajas de las redes sociales para las Relaciones Internacionales**

Si bien es cierto que las redes sociales son herramientas de tipo tecnológico, que deben ser utilizadas bajo una estrategia clara para comunicar un determinado mensaje, o bien para dar a conocer un producto o marca; en el ámbito personal, en la mayoría de los casos son utilizadas para contactar con amigos o familiares que se encuentran lejos y han permanecido sin comunicación entre sí por mucho tiempo (CNN en Español, 2016).

Estas herramientas digitales han permitido que personas de todo el mundo con conexión a internet puedan tener acceso a otras personas o instituciones, en otro espacio de información en donde también se generan y se transmiten noticias en tiempo real sin importar la ubicación geográfica.

Las ventajas que presentan las redes sociales como herramientas digitales, es que permiten a los usuarios de estas plataformas acotar distancias y comunicarse con familiares que se encuentran lejos, compartir momentos especiales en video o fotografías. En el ámbito político, establecen una comunicación directa entre figuras políticas y funcionarios públicos que administran las naciones, y éstos a su vez pueden interactuar con los jóvenes, mujeres y hombres que demandan acciones gubernamentales o que simplemente quieren ser escuchados para expresar sus inquietudes, quejas y sugerencias. De esta manera la administración también puede adecuar sus programas políticos, para que puedan dar mejor respuesta a las necesidades reales de los ciudadanos.

La sociedad civil ha demostrado aprovechar las ventajas de estas herramientas al hacer virales videos o fotografías con etiquetas para crear campañas a favor de grupos sociales, las cual pueden llegar a adquirir una dimensión global. Campañas como *#TheIceBucketChallenge* (Reto del balde de agua fría) que motivaba a las personas a subir un video vaciándose un balde de agua fría y retando a alguien más y a la vez hacer una donación para la investigación y concientización sobre la que intenta concientizar sobre la enfermedad llamada esclerosis lateral amiotrófica se viralizan entre cantantes, actores hasta grandes deportistas y empresarios como Bill Gates (Microsoft). En otros casos, las redes sociales han servido para unir familias que fueron separadas por conflictos, como lo menciona Anna Nelson, portavoz del Comité Internacional de la Cruz Roja (Noticias24, 2015).

Es así como según Gamol (2013), una agencia interactiva, propone enumerar las ventajas de las redes sociales en:

- **Inmediatez:** Una característica evidente de las herramientas digitales, la cual permite a los usuarios comunicarse en tiempo real con otras personas con las que sería muy difícil conversar personalmente por la distancia.
- **Volumen de conversación:** En los últimos años las redes sociales se han convertido en una herramienta de constante crecimiento, permitiendo que los usuarios

aumenten su uso a nivel mundial para crear mayores y más amplios canales de comunicación.

- Pulso de opiniones: Las plataformas digitales son un espacio de expresión social, donde cada persona hace públicas sus ideas y opiniones, por lo que, es posible medir y analizar de forma gratuita o muy accesible un gran volumen de contenido generado por los usuarios, medir y analizar las diversas opiniones que existen sobre los temas que interesan y en algunos casos como parte de un estudio o en otros pueden utilizarse para tomar acciones concretas al respecto y convertir esta información en estrategia, ya sea para lanzar o vender productos, promover servicios, medir el impacto de acciones de gobierno, entre otras.
- Conseguir cosas concretas: Uno de los principales objetivos de las redes sociales digitales es mejorar nuestro entorno, a través de nuestro beneficio en actividades concretas como movilizarnos en la ciudad por rutas más cortas o alternas para evitar el tráfico, participar de promociones en establecimientos comerciales, encontrar amigos o familiares, buscar trabajo, promover una marca o producto, así como crear convocatorias para grupos sociales que desean expresarse.

Por otra parte, expertos señalan que las redes sociales también presentan amenazas a la Diplomacia, en las que destacan los siguientes (El Mundo, 2012):

- La sobreexposición de los políticos, figuras que generalmente están poco acostumbrados a enfrentarse a un grupo heterogéneo y mundial.
- La inmediatez inherente a la Internet que puede provocar que las repuestas sean menos reflexivas y ponderadas de lo aconsejable.
- La capacidad de archivar y difundir de la red.
- Suplantación de identidad dado que muchas personas o figuras públicas tienen perfiles sociales que no son oficiales y que en ocasiones emiten opiniones que generan confusión en los usuarios.



- Hacen peligrar el “cara a cara”, por su uso frecuente y de entretenimiento por lo que los usuarios pueden dejar de relacionarse personalmente con otras personas porque permanecen demasiadas horas en las redes sociales.
- Si su uso es frecuente, la privacidad y la seguridad de los usuarios o de los gobiernos puede ponerse en peligro al permanecer demasiado tiempo expuesto.

Ante estas ventajas y desventajas que pueden presentar las redes sociales, como parte de las herramientas una estrategia de comunicación exterior, éstas deben ir de la mano con la Diplomacia Pública, ya que nos encontramos en una realidad en la que es innegable la participación de las redes sociales en las acciones de las relaciones y comunicaciones de los Estados.

Siempre debe recordarse que las redes sociales para las Relaciones Internacionales son plataformas que permiten entablar una comunicación directa y real entre ciudadanos y gobierno, entre poblaciones que exponen una problemática o pretenden generar un cambio a través de estas herramientas. Su uso adecuado puede permitir abrir canales de comunicación entre sociedad y gobierno y hacerlo un espacio inclusivo y de diálogo.

## **Conclusiones**

El presente trabajo de investigación acerca del rol de las herramientas digitales y su incidencia en la Diplomacia del Siglo XXI, inciden directamente en la evolución de las relaciones diplomáticas internacionales, a través del uso de medios digitales en la Diplomacia en las Relaciones Internacionales sobre todo de las experiencias durante la Primavera Árabe y la expansión de las redes sociales digitales en la segunda década del Siglo XXI.

Las Relaciones Internacionales se han reinventado ante la llegada de nuevas herramientas con poder de influencia en el ejercicio y las decisiones de los actos internacionales. El antiguo sistema basado en la unidad del idioma y un único mando se han diluido con la aparición de la globalización, las tecnologías y una sociedad con mayor poder de decisión. La imagen internacional de las naciones y la acción exterior ya no son exclusivos de los Estados, éstos han cedido espacio a nuevos sujetos.

Este trabajo de investigación ha demostrado que la Diplomacia no se ha quedado atrás, ya que a lo largo de la historia ha debido adaptarse a las situaciones sociales en el plano internacional manteniendo su esencia, a la vez que permite la incorporación de nuevos elementos que contribuyan al fortalecimiento de las Relaciones Internacionales.

El declive del monopolio estatal sobre las acciones exteriores, el manejo administrativo, las crisis económicas y sobre todo en la comunicación con los ciudadanos han generado una transformación estructural de las Relaciones Internacionales principalmente por el protagonismo de las redes sociales digitales.

Hoy no es posible volver a un sistema monopolizado por la actividad estatal, más bien el mundo se encamina a una Diplomacia Abierta y con más participación de los medios de comunicación y las herramientas digitales. También supone un cambio cualitativo de la metodología de la Diplomacia que deberá desempeñarse en el contexto internacional.

Se ha demostrado a través de este documento que ante un mundo globalizado las redes sociales digitales han alcanzado gran relevancia y en gran medida han desplazado a los medios de comunicación tradicionales para permitir a los ciudadanos tener un espacio para manifestar sus opiniones e inquietudes, acceder a la información y noticias en tiempo real y desde cualquier parte del mundo, a la vez que se han convertido en una estrategia de comunicación para los gobiernos centrales, organismos internacionales, medios de comunicación, organizaciones civiles, personajes públicos, periodistas y políticos. Personajes como el ex presidente de Estados Unidos, Barack Obama, el Papa Francisco, agencias de noticias como CNN y periódicos como The New York Times se han convertido en influyentes dentro de las redes sociales, y sus seguidores demandan información haciendo que muchos de los mensajes oficiales sean transmitidos por estas plataformas sin intermediarios.

Las redes sociales han desarrollado un papel protagónico en la nueva definición de la Diplomacia y el inminente cambio de las Relaciones Internacionales, sobre todo cuando los ciudadanos han encontrado en ellas un espacio para expresar ideas, opiniones y demandas a sus gobiernos. Estos elementos que han dado como resultado el estallido de la Primavera Árabe, significan un recordatorio especial para los Estados sobre su Diplomacia, la cual debe extenderse más allá de las negociaciones oficiales entre Estados hacia otros ámbitos como la Diplomacia Pública. Los Estados deben hacer esfuerzos significativos para comunicar y trasladar información coherente a sus ciudadanos y a la sociedad internacional.

El rol de las redes sociales en el plano internacional ha tomado protagonismo en temas de interés nacional, pero han repercutido en la sociedad internacional. Las redes sociales han dado lugar a que el Estado pueda dejar de ser el único actor de las Relaciones Internacionales, y se abra espacio a la participación de amplios sectores sociales como corporaciones, empresas transnacionales, ONG's, sector privado y nuevos organismos internacionales.

Esta investigación ha permitido analizar la realidad actual que ha dado paso a una nueva Diplomacia, la Diplomacia Digital que refleja un crecimiento de las relaciones entre

Estados, organizaciones internacionales y ciudadanos, con el objeto de facilitar la interacción entre Estado y sociedad. Hoy la Diplomacia Digital está cambiando el paradigma de las relaciones de poder y alianzas internacionales consolidando un escenario mundial que persigue la cooperación, integración y la Paz entre naciones.

Los Estados y los ciudadanos han adquirido mayores capacidades ante las nuevas tecnologías, de tal manera que se ha creado un espacio de debate e intercambio de ideas entre los ciudadanos y el Estado o bien, entre las instituciones que generan las políticas públicas y el sector que es objeto de las mismas.

El Siglo XXI, se ha visto marcado por la revolución de la Internet en donde las redes sociales no sólo han cambiado las relaciones interpersonales, sino también han cambiado las relaciones interestatales y actúan con gran influencia en las políticas de la comunidad internacional en donde pueden ser muy útiles para la detección temprana de crisis y para poner mayor atención a las demandas de los públicos locales, que ya están permanentemente conectados a las redes.

De esta manera es posible afirmar la hipótesis planteada a este trabajo de investigación, dado que hoy, es ineludible el vínculo entre la Diplomacia y las redes sociales digitales, cuando éstas últimas han adquirido un rol cada vez más importante en la política internacional y en los procesos de democratización, así como en las Relaciones Internacionales.

El rol de las herramientas digitales y su incidencia en la Diplomacia del Siglo XXI ha marcado una nueva época para las Relaciones Internacionales, una etapa en la que sin desaparecer los medios de comunicación escritos, visuales y verbales tradicionales, es oportuno aprovechar la promoción de la Diplomacia Pública para reducir riesgos en la libertad de expresión hasta la misma gobernanza y explotar otros aspectos sociales como la cultura y fomentar el turismo.

Ante estas nuevas herramientas digitales es posible concluir que éstas presentan, entre otras ventajas, la inmediatez de la transmisión de la información, el alcance del

mensaje y la accesibilidad que tiene la mayoría de las personas en todo el mundo, también proporcionan un medio de difusión de estrategias gubernamentales, comerciales o sociales con lo que generan una incidencia directa en la agenda internacional de las naciones, a través de la Diplomacia Digital.

La Diplomacia Digital es entonces una consecuencia natural de la evolución de las comunicaciones y la tecnología. El alcance de las redes sociales, entre otras herramientas digitales, y los medios de comunicación a nivel global han impactado en la manera que los actores internacionales se relacionan entre sí en el ámbito estatal y en el relacionamiento con organizaciones internacionales, comerciales y los mismos Estados. Las redes sociales son la herramienta digital para la Diplomacia de las Relaciones Internacionales del Siglo XXI.

## Referencias bibliográficas

- ABP, E. *Comunicación Grupal y Dinámica Grupal*. Facultad de Psicología. Univerisdad de Murcia.
- Aguado Terrón, J. M. (2004). *Introducción a las Teorías de la Comunicación* Álvarez-Osorio, I., & Gutiérrez de Terán, I. (2011). *Informe sobre las revueltas árabes Ediciones del Oriente y del Mediterráneo*. Guadarrama: diciones del Oriente y del Mediterráneo.
- Asinsten, J. C. (2015). *Comunicación Visual y Tecnloogía de Gráficos en Computadora*. Argentina: Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología.
- Bassante, D. (2014). *Diplomacia Digital. Las Relaciones Internacionales en tiempos de Twitter y Facebook*.
- Becerril Arias, J. F. *La Socieldad de la Información, las Tecnologías de Información y de Comunicación (TIC): En los planes de estudio de las DES de Educación y Humanidades de Archivística en México*. Universidad Autónoma del Estado de México, Facultad de Humanidades. Universidad Autónoma de el Estado México.
- Belloch Ortíz, C. *Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (T.I.C)*. . Universidad de Valencia, Unidad de Tecnología Educativa. Universidad de Valencia.
- Beltrán, R. L. *Comunicación para la Salud del Pueblo. Una revisión de conceptos básicos. Estudios sobre las culturas contemporáneas*. En B. R.L., *Comunicación para la Salud del Pueblo. Una revisión de conceptos básicos. Estudios sobre las culturas contemporáneas* (Vol. 6, págs. 17-65). En R. L. Beltrán.

- Berlo, D. K. (1984). *El Proceso de la Comunicación. Introducción a la teoría y la práctica* (14 ed.). Buenos Aires, Argentina: El Ateneo.
- Bolaños, B. (2002). *Comunicación Escrita*. San José, Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- Bull, H. (2005). *La sociedad anárquica: un estudio sobre el orden en la política mundial*. Madrid, Madrid, España: Libros de la Catarata.
- Cahier, P. (1965). *Derecho Diplomático Contemporáneo*. Madrid, Madrid, España: Ediciones RIALP S.A.
- Caldevilla Domínguez, D. (2010). *Las Redes Sociales: Tipología, uso y consumo de las redes 2.0 en la sociedad digital actual*. Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Ciencias de la Información. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Canel, M. J. (S/A). *Comunicación Política. Una guía para su estudio y práctica*. Tecnos. Tecnos.
- Colina, C. E. (2010). *McLuhan y las Tecnologías de la Comunicación*. Humánitas, Córdoba, España: Universidad de Córdoba.
- Colomé, G. (1994). *Política y medios de comunicación: una aproximación teórica*. Barcelona, España: Universitat de Barcelona.
- Cull, N. J. (2009). *The Cold War and the United States Information Agency*. Cambridge, Inglaterra: Cambridge University Press.
- Dance, F. (1970). *The concept of communication*. Blackwell Publishing.
- Del Arenal, C. (2007). *Introducción a las Relaciones Internacionales*. Ciudad de México, México: Tecnos S.A.

- Fernández Collado, C., & Danhke, G. L. (1986). *La comunicación humana: ciencia social*. McGraw-Hill.
- Figuroa Pla, U. (. (2010). *Organismos Internacionales: Tomo I Teorías y Sistemas Internacionales*. Santiago, Chile: Ril Editores.
- Flacso. (2011). *Diplomacia Digital. Una introducción*. Flacso, Ciudad de México.
- Flacso. (2006). *Gobernanza, políticas públicas y aplicaciones de Internet*. Flacso Ecuador. Quito: FLACSO.
- Fournier Marcos, C. (2004). *Comunicación verbal*. (Thomson, Ed.)
- Gifreu, J. (1991). *Estructura general de la Comunicación Pública*. Barcelona, España: Portic.
- Grafton Horta, P., & Acevedo, L. M. (1992). *Cómo el docente puede obtener la información que necesita para su labor*. La Habana, Cuba: Editorial Pueblo y Educación.
- Gil Mendieta, J., & Schmidt, S. (2002). *Análisis de Redes Sociales. México D.F., México: Instituto de de Investigaciones en Matemáticas Aplicadas y en Sistemas de la Universidad Autónoma de México*. Universidad Autónoma de México, nstituto de de Investigaciones en Matemáticas Aplicadas y en Sistemas de la Universidad Autónoma de México. México D.F.: Universidad Autónoma de México.
- González de la Garza, L. M. (2011). *Redes Sociales, instrumentos de participación democrática: Análisis de las tecnologías y nuevas tendencias*. Madrid, Madrid, España: Dykinson.
- Habermas, J. (1981). *Teoría de la Acción Comunicativa*. Madrid, España: Taurus.



- Ignacio, C. G., Rojas Martin, F., & Otros. (2013). *Las redes sociales digitales en la gestión y las políticas públicas. Avances y desafíos para un gobierno abierto*. Barcelona, España: Escola d'Administració Pública de Catalunya.
- Indiana University. (1980). *Comunicación interpersonal; Comunicación de masas*. illustrated.
- Kadushin, C. (2013). *Comprender las Redes Sociales: Teorías, conceptos y hallazgos* . (V.Gallardo, Trad.) España: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Cornejo, J. M. (2006). *El análisis de las interacciones grupales: Las aplicaciones SOCIOS*. Universitat de Barcelona. Barcelona: Universitat de Barcelona.
- Katz, R. *El Papel de las TIC en el Desarrollo. Una propuesta de América Latina a los retos económicos actuales*. Madrid, España: Fundación Telefónica. Fundación Telefónica, Madrid.
- Lagos, R. (2014). *La primavera árabe y el trasluz de la egipcia abanderada*. Madrid, España: Editorial Acci: Asociación Cultural y Científica Iberoamericana.
- Leftwich, A. (2006). *¿Qué es la Política?* Ciudad de México, México: Fondo de Cultura Económica.
- Lescure, L. (1994). *Lescure, L. (1994). La Práctica Diplomática. Guatemala: Piedra Santa*. Guatemala, Guatemala: Editorial Piedra Santa.
- Lozares, C. (1996). *La teoría de redes sociales*. Universitat Autònoma de Barcelona. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Manfredi, J. L. (2011). *Estrategia de comunicación y diplomacia pública. Hacia una nueva comunicación exterior regional*. Salamanca, Segovia, España: Universidad de Salamanca.

- Maradiaga Orozco, C., Raimundo, A. L., & Sierra García, O. (2003). *Redes sociales, infancia, familia y comunidad*. Barranquilla, Colombia: Ediciones Uninorte.
- Matterlat, A., & M., M. (1997). *Historia de la Teoría de la Comunicación*. Barcelona, España: Paidós.
- Maya, J. I. (2004). *Introducción al análisis de redes sociales*. Universidad de Sevilla.
- McLuhan, H. M. (2011). *The Gutenberg Galaxy: The Making Typographic Man* (Segunda ed.). (W. Gordon, E. Lamberti, & D. Scheffel-Dunand, Edits.) Toronto, Canadá: University of Toronto Press.
- Melgar, L. T. (2010). *Diplomacia pública: la gestión de la imagen país*. Madrid, Madrid, España: Minsiterio de Asuntos Exteriores y de Cooperación.
- Moreno, I. (2001). *La Diplomacia, aspectos teóricos y prácticos*. Ciudad de México, México: Fondo de Cultura Económica de la Secretaría de Relaciones Exteriores.
- Moreno, J. (2005). *Crítica de Libros: La sociedad anárquica: un estudio sobre el orden en la política mundial*. Madrid, Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid.
- Morales, J. (2005). *Crítica de Libros: La sociedad anárquica: un estudio sobre el orden en la política mundial*. Universidad Complutense de Madrid, Madrid.
- Navarro, E. (2005). *Hisotria de la Comunicación*.
- Nicolson, H. (1969). *Diplomacy*. Oxford Unversity Press.
- Nó Sánchez, J. *Comunicación y construcción de conocimieto del nuevo espacio tecnológico*. Universitat Oberta de Catalunya, Revista de Universidad y Sociedad el Conocimiento.
- Noya, J. (2007). *Diplomacia Pública para el Siglo XXI*. Barcelona: Ariel, S.A.

- OECD. (2002). *Reviewng the ICT sector definition: Issues for discussion. Working party on indicators for the binformation society*. Estocolmo.
- Olmedo Salazar, S. (2011). *Primera Revista Electrónica en América Latina Especializada en Comunicación. Comprender la Comunicación*.
- Pantoja Chaves, A. (2011). *Los nuevos medios de comunicación social: las redes sociales*. Cáceres, España: Univsersidad de Extremadura.
- Pasquali, A. (1990). *Comprender la Comunicación* (Cuarta ed.). Caracas, Venezuela: Monte Ávila Latinoamericana.
- Patterson, M. L. (2011). *Más que Palabras. El Poder de la Comunicación No Verbal*. (S. Suárez, Trad.) España: University of Missouri-St. Louis.
- Pérez Gutiérrez, M. (2002). *Los Procesos de Comunicación*. UOC.
- Requena Santos, F. (2012). *Análisis de las redes sociales. Orígenes, teorías y aplicaciones*. Madrid, España: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Rodríguez Pérez, A., & Morera Bello, M. D. (2001). *El Sociograma: Estudio de Las Relaciones Informales en Las Organizaciones*. Ediciones Pirámide S.A.
- Rosecrance, R. N. (1974). *Diplomacia. Enciclopedia Internacional de Ciencias Sociales* (Vol. III). (E. Aguilar, Ed.) Madrid, Madrid, España.
- Sandre, A. (2015). *Digital Diplomacy: Conversations on Innovation in Foreign Policy*. Rowman & Littlefield.
- Scott, J. (2013). *Análisis de Redes Sociales*. Buenos Aires.
- Servedia, M. (2014). *Redes Sociales como medio de comunicación*.

- Sociológicas C. d. (2010). *Teoría Sociológica Analítica* (1 ed.). (J. A. Noguera, Ed.) Madrid, Madrid, España: Cyan S.A.
- Tigau, C. (2009). *Diplomacia en la era digital. La ayuda alimentaria como maniobra neoliberal*. Ciudad de México, México: Centro de Investigaciones sobre América del Norte, UNAM.
- Torres Verdugo, M. Á. (1998). *Taller de investigación documental. Guía Teórico-metodológica*. México: ILCE.
- Ugarte, D. (2007). *El poder de las redes: manual ilustrado para personas, colectivos y empresas abocados al ciberactivismo*. Editorial El Cobre.
- Urueña, A., Ferrari, A., Blanco, D., & Valdecasa, E. (2011). *Las Redes Sociales en Internet*. Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la SI. Fondo Europeo de Desarrollo Regional.
- Victoria Gerardo, B. A. (06 de 2014). La Sociedad Internacional. *La Sociedad Internacional* , 14. México.
- Wasserman, S., & Faust, K. (1999). *Social Network Analysis* . Inglaterra: Cambridge University Press.
- White White, B., Smith, M., & Little, R. (2005). *Issues in World Politics* (Tercera ed.). New York, New York, Estados Unidos: Palgrave Macmillan.

### **Sitios en internet**

- Agencia EFE. (08 de 09 de 2015). *Agencia EFE*. Recuperado el 03 de 05 de 2016, de [www.efe.com](http://www.efe.com)

Burson-Marsteller. (2016). *Twiplomacy*. Recuperado el 02 de 05 de 2016, de Twiplomacy: [www.twiplomacy.com](http://www.twiplomacy.com)

CICIG. (2006). *CICIG*. Recuperado el 30 de 06 de 2016, de [www.cicig.org](http://www.cicig.org)

CNN en Español. (01 de 06 de 2016). *CNN en Español*. Recuperado el 30 de 06 de 2016, de CNN en Español: [www.cnnenespanol.com](http://www.cnnenespanol.com)

El Mundo. (28 de 10 de 2012). *El Mundo*. Recuperado el 03 de 07 de 2016, de El Mundo: [www.elmundo.es](http://www.elmundo.es)

Fundación BBVA. (2016). *Fundación BBVA*. Recuperado el 12 de 05 de 2016, de [www.fundeu.es](http://www.fundeu.es)

Gamol. (04 de 01 de 2013). *Gamol* . Recuperado el 18 de 07 de 2016, de Gamol: [www.gamol.com.mx](http://www.gamol.com.mx)

*Hipertextual*. (02 de 02 de 2016). Recuperado el 22 de 09 de 2016, de Hipertextual: <https://hipertextual.com/2016/02/whatsapp-maus-2016>

IEBS La Escuela de Negocios de la Innovación y los Emprendedores. (2015). *IEBS, Innovation & Entrepreneurship Business School*. Recuperado el 12 de 05 de 2016, de IEBS La Escuela de Negocios de la Innovación y los Emprendedores: [www.iebschool.com](http://www.iebschool.com)

Instituto Internacional Español de Marketing Digital. (29 de 12 de 2016). *Instituto Internacional Español de Marketing Digital*. Recuperado el 07 de 01 de 2017, de IEMD: <https://iiemd.com/que-son-herramientas-digitales/>

IPS Noticias. (09 de 02 de 2015). *IPS Noticias*. Recuperado el 17 de 07 de 2016, de <http://www.ipsnoticias.net/2015/02/la-twiplomacia-ve-la-luz-en-la-onu/>

*Marintalero*. (05 de 03 de 2015). Recuperado el 20 de 08 de 2015, de <https://marintalero.wordpress.com/category/comunicacion-externa/>

MarketingDirecto. (31 de 01 de 2011). *Breve Historia de las Redes Sociales*. Recuperado el 17 de 03 de 2015, de <https://www.marketingdirecto.com/digital-general/social-media-marketing/breve-historia-de-las-redes-sociales>

Noticias24. (09 de 02 de 2015). *Noticias24*. Recuperado el 17 de 07 de 2016, de Noticias24: [www.noticias24.com](http://www.noticias24.com)

Noticieros Televisa: [www.noticierostelevisa.esmas.com/especiales/538177/origen-primavera-arabe/](http://www.noticierostelevisa.esmas.com/especiales/538177/origen-primavera-arabe/)

Prensa Libre. (25 de 04 de 2015). *Prensa Libre*. Recuperado el 30 de 06 de 2016, de [www.prensalibre.com/guatemala/politica/protesta-contra-la-corrupcion-en-plaza-de-la-constitucion](http://www.prensalibre.com/guatemala/politica/protesta-contra-la-corrupcion-en-plaza-de-la-constitucion)

Sánchez, A. (20 de 08 de 2006). Recuperado el 12 de 07 de 2016, de [www.alexsanchez.info](http://www.alexsanchez.info): [www.alexsanchez.info/redes-sociales-teoria-de-grafos](http://www.alexsanchez.info/redes-sociales-teoria-de-grafos)

TeleSur. (12 de 01 de 2016). *Primera Árabe*. Recuperado el 16 de 03 de 2016, de TeleSur: <http://www.telesur.tv/telesuragenda/La-Primavera-Arabe-o-el-otono-del-capitalismo-20160112-0020.html>

TreceBits. (2016). *TreceBits: redes Sociales y periodismo 2.0*. Recuperado el 22 de 09 de 2016, de TreceBits: <http://www.trecebits.com/redes-sociales/facebook/>

Watts, D. J. (2006). *Seis Grados de Separação. La ciencia de las redes en la era del acceso*. (F. Meler-Ortí, Trad.) Barcelona, España: Ediciones Paidós Ibérica S.A.

Wikipedia. (2014). *Wikipedia*. Recuperado el 23 de 03 de 2015, de [www.wikipedia.org/Red\\_social](http://www.wikipedia.org/Red_social)

Wikipedia. (2015). *Sociograma*. Recuperado el 12 de 07 de 2016, de <https://es.wikipedia.org/wiki/Sociograma>

Wikipedia. (2015). *Wikipedia*. Recuperado el 30 de 08 de 2016, de Acción Comunicativa:  
[www.wikipedia.org/Acción\\_comunicativa](http://www.wikipedia.org/Acción_comunicativa)

Wikipedia. (2015). *Wikipedia*. Recuperado el 20 de 09 de 2016, de Teoría de Grafos:  
[www.wikipedia.com/Teoría\\_de\\_grafos](http://www.wikipedia.com/Teoría_de_grafos)

WPP and The Government & Public Sector Practice. (2016). *The Government & Public Sector Practice*. Recuperado el 2016, de WPP:  
<https://www.wpp.com/govtpractice/insights/twiplomacy/>

## **Anexos**



## ENTREVISTA

Nombre: **Williams Alejandro Álvarez De León**

Fecha: **13 de noviembre de 2016**

1. *¿Cuál cree que es el alcance de las redes sociales digitales en el plano de las Relaciones Internacionales?*

**“Puede ser altísimo y también puede ser vano, entra muchas veces en el tema de la propaganda y la opinión pública, lo que los ciudadanos saben de un país es sobre lo que ven en redes sociales y esa opinión publica presiona a los gobiernos, así como en sus relaciones con esos países.”**

2. *¿Está cambiando la Diplomacia?*

**“Sí, muchas embajadas tienen páginas en Facebook, Twitter, Instagram y otras porque a través de éstas difunden sus actividades culturales y consulares y quizás ahora pueden llegar a fijar sus posturas frente al público.**

**Antes el ciudadano común no tenía ni idea si una embajada rechazaba alguna acción o la apoyaba porque el gobierno solo lo recibía en**

**cartas formales. Ahora se puede seguir a las embajadas en Facebook y Twitter y conocer sus comunicados.”**

3. *¿En qué han cambiado las redes sociales a las Relaciones Internacionales tradicionales?*

**“De mil formas que no me alcanzaría a mencionar, pero puedo citar algunas, cuando wikileaks filtró miles de comunicados de las embajadas estadounidenses tres periódicos lo publicaron, pero no era necesario vivir en esa ciudad o ese país para leer ese periódico y ver qué decían, suficiente era con entrar a su página de Facebook y ver así su sitio web.**

**Ha permitido a miles de empresas darse a conocer y vender por internet.**

**La comunicación de organismos internacionales con el público es ahora más directa, ya no es exclusiva de los Estados y los medios de comunicación. Las redes sociales democratizan la información.”**

4. *¿Cómo pueden influir las redes sociales en las Relaciones Internacionales?*

**“La pregunta es muy general y muy poco específica pero básicamente existen 4 espacios de Relaciones Internacionales, Estatal, Privado, Intergubernamental y no gubernamental y en cada uno de esos los efectos se relacionan en la facilidad de dinamizar información y hacerla accesible, pero son diferentes, lo estatal se diferencia de los**

**privado porque implica negocios, se diferencia de lo no gubernamental porque puede darle importancia a espacios y realidades ignoradas.”**

#### 4.1 ¿Cómo pueden influir en el ámbito estatal?

**“De mil formas, ha surgido un nuevo concepto llamado el gobierno digital de tal forma que muchas ramas del gobierno funcionan vía internet y esa conexión necesariamente se traslada a redes sociales, las redes sociales son como los *Malls* del internet, los centros donde hay de todo, yo mismo entré a Facebook cuando conocí que la campaña por la Paz en Colombia en 2008 había movilizado a cientos de miles de personas en 22 países y todo se había organizado a través de Facebook”.**

#### 5. *¿Considera que las redes sociales pueden aportar beneficios a las relaciones entre Estado y sociedad?*

**“Las redes sociales facilitan la comunicación y eso por definición es muy útil en una época en que viven millones de habitantes, como dije antes, las redes sociales democratizan, nos permiten comunicarnos directamente y eso es muy útil.**

**También creo que el Estado no ha sabido utilizarlo en todo su potencial.”**

6. *¿Pueden las Relaciones Internacionales ser más democráticas al recibir mayor participación social por medio de herramientas digitales?*

**“Sí, es lo que vengo diciendo.**

**Nos enteramos mejor de lo que sucede gracias a las redes sociales y así la opinión pública presiona a los políticos y oficiales públicos.”**

7. *¿Cuál debe ser el papel de los gobiernos en el Siglo XXI ante los nuevos medios de comunicación?*

**“Deben aprovechar las nuevas herramientas al mismo tiempo que deben hacerlo más seguro y accesible para todos.”**

8. *¿Fue la Primavera Árabe un nuevo punto de partida en el uso de las redes sociales tanto para las sociedades como para los gobiernos?*

**“No, el movimiento de los indignados lo fue y demostró que grandes grupos de personas organizadas a través de las redes sociales podía presionar a los gobiernos e incidir fuertemente en las elecciones, crear partidos políticos e influir en el Estado y eso fue en la recesión de 2008 y 2009.**

**La primavera árabe como la mayoría de revoluciones no cumplió sus objetivos y terminó como otoño o invierno pero sí impactó hasta cierto punto, aunque las redes sociales no han sido su único escenario.”**

9. *¿Qué influencia tienen estas herramientas digitales en la Política Exterior de Guatemala?*

**“Por ejemplo Guatemala no tiene dinero para todos los consulados que necesitaría pero lo soluciona instalando consulados móviles, sin embargo, los guatemaltecos inmigrantes saben dónde estará el consulado móvil tan fácil gracias a que se publica en el perfil de Facebook del consulado.”**

10. *¿Cuál cree que fue el papel de las redes sociales en Guatemala durante las protestas en 2015?*

**“Las redes sociales ayudaron a dinamizar la movilización, ordenarla y a intercambiar ideas, la gente hubiera salido igual, pero con las redes sociales la participación fue más diversa.”**