

Diplomacia digital 2.0: tendencias y resistencias

Digital Diplomacy 2.0: Trends and Countertrends

Corneliu Bjola

Profesor de Estudios Diplomáticos, Universidad de Oxford
corneliu.bjola@qeh.ox.ac.uk



Resumen:

La diplomacia digital, entendida como el uso de tecnologías para apoyar los objetivos diplomáticos, ya no es más un campo de especialización en ciernes en busca de equilibrio en un mundo trastornado y desafiado por el avance de las tecnologías de los medios de comunicación social. Es probable que la diplomacia digital penetre hasta el fondo del ADN diplomático si los ministerios entienden la aceleración tecnológica como una oportunidad de adaptación proactiva, basada en el ecosistema y enfocada en la red. Si, por otro lado, la digitalización no logra contener el contagio emocional, el determinismo algorítmico y la entropía estratégica, es muy probable que los ministerios desaceleren sus esfuerzos de integración de las tecnologías digitales a sus actividades.



Abstract:

Digital diplomacy, that is the use of digital technologies in support of diplomatic objectives, is no longer an inchoate field of expertise trying to find its balance in a world challenged and disrupted by the advance of social media technologies. Digital diplomacy is likely to penetrate the deep core of the diplomatic DNA if technological acceleration will be seen by MFAS as an opportunity for ecosystem-based, pro-active, and network-oriented adaptation. If, on the other hand, digitization will fail to restrain emotional contagion, algorithmic determinism and strategic entropy, then MFAS will likely slow down their efforts of integration of digital technologies in their work.



Palabras clave:

Diplomacia digital, poder suave, *big data*, realidad mixta, habilidades digitales, inteligencia emocional.



Key Words:

Digital diplomacy, soft power, big data, mixed reality, digital skills, emotional intelligence.

Diplomacia digital 2.0: tendencias y resistencias*

Corneliu Bjola

El aspecto más fascinante de la disrupción tecnológica son sus extraordinarias cualidades tanto destructivas como constructivas. Al marginar o incluso eliminar las maneras en que la gente desempeña sus actividades en un campo o actividad específica, las nuevas tecnologías crean las condiciones generales para una resistencia constante y activa en su contra; por otro lado, al colocar los cimientos para nuevas oportunidades económicas y sociales, también estimulan nuevas prácticas y maneras de pensar que las refuerzan y sustentan a largo plazo. Por tanto, la consolidación de estas tecnologías en la sociedad depende, en gran medida, de la manera en que se establezca el equilibrio entre las tendencias y las resistencias que generan. Esta observación puede ser valiosa especialmente para comprender la evolución de la diplomacia digital y la medida en que la reciente adopción de las tecnologías digitales en los ministerios de asuntos exteriores podrá cambiar sustancialmente la manera en que se ejerce la diplomacia o simplemente tener un efecto menor en su modo de operación.

Hay dos grandes tendencias particularmente importantes para examinar el potencial transformador de las tecnologías digitales en las relaciones diplomáticas. La primera de ellas fomenta la adopción de los medios digitales y es motivada, por un lado, por un proceso dual de rápida aceleración de la disrupción tecnológica y, por otro, por el compromiso de

* Artículo originalmente escrito en inglés y traducido al español por Luisa Fernanda Salazar Figueras.

los ministerios de asuntos exteriores de prosperar en un entorno cada vez más competitivo. Mientras que la telefonía convencional requirió 75 años para alcanzar los 100 millones de usuarios en todo el mundo, la telefonía móvil tardó 16 para lograr ese mismo récord y su aplicación más popular, Facebook, solamente cuatro años y medio.¹ Así, la aceleración tecnológica ejerce mucha presión sobre los ministerios de asuntos exteriores para que desarrollen habilidades sólidas que les faciliten comprender el potencial de las tecnologías digitales en su actividad y elaborar estrategias de integración y adaptación de dichas tecnologías a los objetivos de política exterior a corto y largo plazo; si no lo logran, se enfrentarían al riesgo de no poder conservar su capacidad de generar una influencia política significativa en la escena internacional.

Las tendencias y resistencias que generan las tecnologías digitales tienen implicaciones importantes para el proceso de digitalización de la diplomacia pública. La medida en que las tecnologías digitales emergentes tienen relevancia para la diplomacia, debido a su grado de escalabilidad de mercado y capacidad de servir de manera estratégica a los objetivos de política exterior, determina el aspecto funcional de la digitalización. La facilidad con que las herramientas y los métodos digitales mejoran la efectividad de la diplomacia pública sin ser presa del “lado oscuro” del entorno de la posverdad dice mucho de la magnitud analítica de la digitalización. Finalmente, la capacidad de los ministerios de asuntos exteriores de moverse más allá de la comunicación digital y emplear plataformas digitales para construir relaciones *online* que sean relevantes para sus actividades *offline* moldea el carácter institucional de la diplomacia pública digitalizada. Aunque en este artículo los términos *diplomacia* (pública) *digitalizada* y *diplomacia pública digital* se emplean de manera equivalente, vale la pena mencionar que cada uno tiene un significado diferente. La *digitalización* se refiere al aspecto técnico de la adopción de tecnologías digitales por parte de los ministerios de asuntos exteriores para cumplir sus labores, como cuando los medios conven-

¹ Ralf Dreischmeier, Karalee Close y Philippe Trichet, “The Digital Imperative”, en The Boston Consulting Group, 2 de marzo de 2015, en https://www.bcgperspectives.com/content/articles/digital_economy_technology_strategy_digital_imperative/ (fecha de consulta: 31 de marzo de 2018).

cionales del oficio diplomático mejoran y se agilizan gracias a las herramientas digitales. El término *diplomacia digital* alude a una perspectiva más amplia de la función de la tecnología digital en la diplomacia, no sólo como instrumento o medio de comunicación, sino también como un modo diferente de concebir y practicar la diplomacia. Me parece útil tener en cuenta esta diferencia al discutir más adelante el impacto de las nuevas tendencias y resistencias digitales en la diplomacia.

Contexto: de los enfoques institucionales a los enfoques *ecosistémicos*

Desde la perspectiva institucional, la cultura organizacional de los ministerios de asuntos exteriores² constituye una interfaz crítica de la adaptación digital y puede significar grandes diferencias en la manera en que los diplomáticos perciben las tecnologías digitales; esto es, como una amenaza o como una ventaja para su trabajo. No obstante, dado que el éxito o el fracaso de las innovaciones tecnológicas depende también de la calidad del *ecosistema* más amplio que los sustenta, los ministerios de asuntos exteriores necesitarían a su vez entender mejor el contexto tecnológico en el que operan para discernir entre las tendencias digitales que deben seguir y las que no. La tecnología 3G de los teléfonos móviles posibilitó, por ejemplo, el desarrollo y la difusión de las redes de los medios de comunicación social. Es probable que la tecnología 5G, que estará vigente en pocos años, abra la puerta a otro nivel de disrupción tecnológica, la cual conduciría a la adopción masiva de una gama completa de herramientas tecnológicas cada vez más relevantes para la diplomacia, tales como la realidad virtual y aumentada en la diplomacia pública, o la inteligencia artificial en los servicios consulares. La tecnología de realidad mixta, que mezcla el mundo real con el virtual,

² Corneliu Bjola, *Adapting Diplomacy to the Digital Age: Managing the Organisational Culture of Ministries of Foreign Affairs*, Berlín, Stiftung Wissenschaft und Politik (Working Paper, Project Diplomacy in the 21st Century, núm. 9) marzo de 2017, disponible en https://www.swp-berlin.org/fileadmin/contents/products/arbeitspapiere/WP_Diplomacy21_No9_Corneliu_Bjola_01.pdf (fecha de consulta: 31 de marzo de 2018).

es un área que se ha desarrollado a un ritmo acelerado y que promete transformar la manera de operar de la industria en varios sectores.

De hecho, como apunta Andreas Sandre, el futuro ya nos alcanzó.³ En mayo de 2016, por ejemplo, el Ministerio de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional de Italia anunció que formaría una alianza con Art Project del Google Cultural Institute, una plataforma tecnológica *online* desarrollada por Google para promover y proteger la cultura, que inauguraría su colección de arte y exhibiría de manera virtual 176 obras de arte.⁴ En julio de 2016, el Centro Euroatlántico de Coordinación de Respuestas ante Desastres de la OTAN y Rumania, con apoyo del Grupo Conjunto de Sanidad, Agricultura y Alimentación, y del Grupo de Protección Civil, se asociaron para organizar un ejercicio de respuesta ante desastres utilizando la realidad virtual para simular una situación de emergencia a gran escala, en la que hubiera numerosas víctimas y una evacuación masiva de personas.⁵ La realidad aumentada ha tenido una difusión masiva más lenta que la realidad virtual, pero la tecnología avanza muy rápido⁶ y podrá generar de forma relativamente rápida un flujo constante de aplicaciones (*apps*) útiles para la diplomacia.

Los sistemas de realidad mixta inmersivos pueden ser ventajosos, entre otros aspectos, para crear campañas de diplomacia pública interactivas o para adaptar los servicios consulares a las necesidades individuales, muy posiblemente, en combinación con la tecnología iBeacon.⁷ La realidad mixta puede aportar a la diplomacia digital la posibilidad de que las au-

³ Andreas Sandre, “2016 in Review: Virtual Reality for Digital Diplomacy”, en Digital Diplomacy, 31 de diciembre de 2016, en <https://medium.com/digital-diplomacy/2016-in-review-virtual-reality-for-digital-diplomacy-b461ac2ff116> (fecha de consulta: 31 de marzo de 2018).

⁴ Ministerio de Relaciones Exteriores y de la Cooperación Internacional de Italia, “Collezione Farnesina”, en <https://www.google.com/culturalinstitute/beta/partner/ministero-affari-esteri> (fecha de consulta: 31 de marzo de 2018).

⁵ Organización del Atlántico Norte (OTAN), “Romania Hosts Nato Exercise in a Virtual World”, en YouTube, 28 de julio de 2016, en <https://www.youtube.com/watch?v=dZ3S4OpKIFs&fe2ature=youtu.be> (fecha de consulta: 31 de marzo de 2018).

⁶ Tim Perdue, “Applications of Augmented Reality”, en Lifewire, 7 de julio de 2017, en <https://www.lifewire.com/applications-of-augmented-reality-2495561> (fecha de consulta: 1 de abril de 2018).

⁷ Beecon, “What Is iBeacon?”, en Beecon Sandwich, en <http://www.beaconsandwich.com/what-is-ibeacon.html> (fecha de consulta: 1 de abril de 2018).

diencias no sólo lean o visualicen mensajes transmitidos por los ministerios de asuntos exteriores y embajadas, sino que también tengan una experiencia virtual de interacción con el público y actividades de divulgación. Por ejemplo, una experiencia de inmersión bien diseñada y emocionante de la ceremonia de inauguración de los Juegos Olímpicos de Invierno de Beijing 2022 podría traer, a la vez, beneficios de poder suave. La inteligencia artificial también está ganando terreno de manera constante en los asuntos consulares. En el extremo inferior de una escala de complejidad, los *chatbots* son utilizados para las solicitudes de visa,⁸ en la atención legal a refugiados⁹ y los procedimientos de registro consular.¹⁰ Los ministerios de asuntos exteriores están desarrollando algoritmos más sofisticados para avanzar en la difusión de narrativas positivas o inhibir la desinformación y la propaganda en internet.¹¹ En suma, la segunda ola de disrupción tecnológica está en marcha, pero su éxito dependerá, en gran medida, de la confiabilidad del *ecosistema* en el que operan las embajadas: disponibilidad de banda ancha superrápida, visión estratégica clara, gran demanda de servicios digitales, efectividad de costos y personal capacitado.

El proceso: de la reacción a la proacción

Estar un paso adelante en la curva tecnológica muy probablemente requerirá dar un salto cognitivo que va de seguir determinada tendencia a anticipar e incluso generar otras nuevas tendencias. Al reaccionar ante

⁸ Visabot, Immigration Attorney 2.0, en <https://visabot.co/> (fecha de consulta: 1 de abril de 2018).

⁹ Elena Cresci, “Chatbot that Overturned 160,000 Parking Fines Now Helping Refugees Claim Asylum”, *The Guardian*, 6 de marzo de 2017, en <https://www.theguardian.com/technology/2017/mar/06/chatbot-donotpay-refugees-claim-asylum-legal-aid> (fecha de consulta: 1 de abril de 2018).

¹⁰ “Most Singaporeans Do Not E-Register before Travelling”, en Channel New Asia, 3 de marzo de 2017, en <http://www.channelnewsasia.com/news/singapore/most-singaporeans-do-not-e-register-before-travelling-mfa-8775352> (fecha de consulta: 1 de abril de 2018).

¹¹ Simon Cocking, “Using Algorithms to Achieve Digital Diplomacy. A Conversation with Elad Ratson, Director of R&D at Ministry of Foreign Affairs”, en Irish Tech News, 19 de septiembre de 2016, en <http://irishtechnews.ie/using-algorithms-to-achieve-digital-diplomacy-a-conversation-with-elad-ratson-director-of-rd-at-ministry-of-foreign-affairs/> (fecha de consulta: 1 de abril de 2018).

el desarrollo de los medios de comunicación social, los ministerios de asuntos exteriores han logrado apalancar el poder de estas herramientas para maximizar su función en la diplomacia pública, la comunicación en momentos de crisis y la interacción con las diásporas; sin embargo, si esos ministerios se anticipan a las nuevas tendencias podrían operar mejor en un entorno digital cada vez más competitivo y fijar normas y reglas para el ejercicio digital, antes de que otros tengan la oportunidad de hacerlo. Impulsar nuevas tendencias podría ser muy benéfico, puesto que la ventaja de hacer el primer movimiento podría ayudar a que los pioneros digitales aseguren reconocimiento e influencia adicionales, y con ello fortalezcan sus credenciales como líderes diplomáticos e innovadores que ejercen el poder suave. El análisis de macrodatos (*big data*) puede mejorar de manera importante la efectividad de las campañas de diplomacia pública en tres aspectos: en primer lugar, al revelar con precisión las preferencias de la audiencia (análisis temático); en segundo, al registrar la amplitud de la brecha de percepción del mensaje de los ministerios de asuntos exteriores (análisis de sentimientos), y en tercero, al combinar estas percepciones en modelos alternativos de optimización de la influencia digital con base en su valor como “rendimiento de inversión” (análisis prescriptivo). De esta forma, los ministerios de asuntos exteriores pueden adaptar mejor su mensaje al perfil de la audiencia meta, reducir la brecha de percepción entre la imagen que el ministerio tiene de sí mismo y la que tiene el público, y evaluar comparativamente el valor del impacto que tendrán las estrategias alternativas de diplomacia pública.

“Volverse proactivos” puede darse horizontalmente, cuando las prácticas digitales exitosas se extienden de una área diplomática a otra (por ejemplo, por la transferencia de técnicas de interacción y escucha digitales empleadas en la diplomacia pública para la comunicación en casos de crisis), o verticalmente, cuando se maximiza el valor de entrada-salida (*input/output values*) de las tecnologías digitales (por ejemplo, al hacer mejor uso de los macrodatos por la vía del análisis y los algoritmos predictivos). Un caso paradigmático es el proyecto Embers que, patrocinado por la Intelligence Advanced Research Projects Activity (IARPA), al hacer minería de datos de código abierto (*open-source data mining*) provenientes de los medios de comunicación social, imágenes satelitales y blogs, ha generado desde 2012 pronósticos muy precisos sobre la cantidad de casos

de enfermedades similares a la influenza, brotes de enfermedades raras, revueltas civiles, crisis políticas internas y elecciones políticas.¹² El análisis de macrodatos podría convertirse en una herramienta indispensable para que las embajadas adquieran una comprensión integral, profunda y confiable de las condiciones en que operan en tiempo real, lo cual podría, a su vez, ayudarlas a adaptar y afinar su enfoque diplomático bilateral.

Estructura: de la centralización a la “red de redes”

Los entornos digitales densos con altas tasas de innovación tecnológica favorecen y recompensan la creatividad y la experimentación con respecto a las jerarquías y los procedimientos. Esto significa que para adaptarse mejor y más eficientemente a los retos tecnológicos, los ministerios de asuntos exteriores necesitarían relajar las restricciones que hacen posible la centralización institucional y alentar formas y modos de interacción digital a la medida de los perfiles específicos de las redes diplomáticas que los conforman. Como apuntan los autores del informe *Futures for Diplomacy*, la naturaleza del entorno diplomático nacional está cambiando: antes privilegiaba la función del ministerio de asuntos exteriores y ahora ésta forma parte de un constructo más amplio, el del sistema diplomático nacional, que abarca la compleja red de instituciones gubernamentales y no gubernamentales que informan sobre las políticas internacionales del país y las moldean.¹³ Con base en esta reflexión, se podría argumentar que la arquitectura digital de los ministerios de asuntos exteriores se engloba mejor en el concepto de *sistema diplomático digital* (SDD), es decir, la “red de redes” de embajadas, consulados, *think tanks*, empresas privadas, organizaciones internacionales y grupos de la sociedad civil que contribuyen y delinear el perfil diplomático digital del país.

¹² “Embers”, en Discovery Analytics Center del Virginia Tech, en <http://dac.cs.vt.edu/research-project/embers/> (fecha de consulta: 1 de abril de 2018).

¹³ Brian Hocking, Jan Melissen, Shaun Riordan y Paul Sharp, *Futures for Diplomacy: Integrative Diplomacy for the 21st Century*, La Haya, Netherlands Institute of International Relations “Clingendael” (Report, 1), octubre de 2012, p. 53, en https://www.clingendael.org/sites/default/files/pdfs/20121030_research_melissen.pdf (fecha de consulta: 1 de abril de 2018).

El SDD consta de tres capas. La primera de ellas depende de la demanda y funge de enlace para los actores institucionales y los grupos y actores interesados que se benefician directamente de los programas de la diplomacia digital; puede incluir a los grupos de una diáspora que necesitan buenos servicios consulares digitales, embajadas que en un momento crítico enfrentan retos de diplomacia pública y a expertos que ofrezcan consultoría a los ministerios de asuntos exteriores en temas digitales. La segunda capa es funcional y se centra en tareas. Las misiones diplomáticas ante organismos internacionales se beneficiarían, entre otros, de los esfuerzos de colaboración cercana cuyo objetivo es explorar y probar el potencial de las tecnologías digitales en contextos multilaterales. Asimismo, las embajadas y los consulados apostados en regiones con riesgo de conflicto podrían compartir experiencias y mejores prácticas en torno al uso de las tecnologías digitales en situaciones de crisis. La tercera capa se enfoca en la tecnología y el ejercicio diplomático, y busca alentar la innovación digital y la difusión de buenas prácticas de diplomacia digital. Los pioneros digitales que laboran en embajadas, los académicos investigadores de las prácticas de diplomacia digital y las empresas privadas de tecnologías de la comunicación son los nodos más factibles en esta red. Las tres capas del SDD tienen configuraciones flexibles que ocasionalmente se traslapan o chocan, pero que ofrecen a los ministerios de asuntos exteriores un muy necesario golpe de creatividad, pensamiento progresista y ambición para nutrir los objetivos y las estrategias de sus objetivos de diplomacia pública, de tal manera que no sea necesario reinventar la estructura institucional de la nada.

La segunda gran tendencia de importancia para examinar el potencial transformador de las tecnologías digitales en las relaciones diplomáticas opera en una dirección diferente, pues genera resistencia al uso de las tecnologías digitales. A diferencia del caso anterior, en el que los ministerios de asuntos exteriores se preocupaban del riesgo de perder las oportunidades potenciales generadas por los avances tecnológicos, esta tendencia plantea que los costos de “volverse digital” podrían, de hecho, superar los beneficios. Paradójicamente, el éxito de la digitalización puede plantar las semillas de una poderosa tendencia contraria a los esfuerzos de los ministerios de asuntos exteriores de integrar e ins-

titucionalizar más todavía las tecnologías digitales a sus labores. El contagio emocional, el determinismo algorítmico y la entropía estratégica son tres maneras en las que esta tendencia tiene más probabilidades de manifestarse.

La posverdad: del razonamiento factual a la *comodificación* emocional

La interacción en la diplomacia requiere de un mínimo nivel de comprensión compartida y apertura mutua para funcionar. Esta posibilidad se disipa presumiblemente cuando las emociones avasallan y dominan el discurso que moldea las opiniones *online* y cuando los hechos son relegados a una posición marginal. La *comodificación* emocional, es decir, la amplificación deliberada del contenido emocional en el discurso *online*, se ha convertido en un patrón normal de la participación en las plataformas de medios de comunicación social, pues ayudan a los influyentes digitales (*digital influencers*) a controlar el alcance y la dirección de las conversaciones *online*. Un discurso con emociones sobremanera intensificadas, sean positivas o negativas, tiene más probabilidades de hacerse viral que aquel con un contenido emocional poco intensificado.¹⁴ A la vez, por su *valencia emocional*, es decir, su grado de positividad o negatividad, una emoción puede desatar determinadas reacciones deseadas en una audiencia a causa de su repetición constante.¹⁵ La *comodificación* emocional tiene implicaciones negativas para la diplomacia digital por dos motivos: en primer lugar, permite la formación de cámaras de resonancia por medio de las cuales los ministerios de asuntos exteriores y las embajadas terminan “predicando ante el coro” de sus seguidores *online* y, por tanto, no logran llegar a otros ámbitos más allá de su “burbuja digi-

¹⁴ Neil Davidson, “What Are the Key Emotional Triggers for Online Video?”, en MWP, 4 de diciembre de 2013, en <https://mupdigitalmedia.com/blog/key-emotional-triggers-online-video/> (fecha de consulta: 31 de marzo de 2018).

¹⁵ Emilio Ferrara y Zeyao Yang, “Measuring Emotional Contagion in Social Media”, en PLOS ONE, 6 de noviembre de 2015, en <http://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0142390> (fecha de consulta: 1 de abril de 2018).

tal” de seguidores que comparten las mismas opiniones,¹⁶ y en segundo, favorece un entorno posverdad en el que prosperan las “noticias falsas” y la desinformación, con lo cual se dificulta que los diplomáticos digitales articulen su mensaje e interactúen con su audiencia o se defiendan de acusaciones difamatorias.

Conforme la conexión entre las emociones y los medios de comunicación social se fortalece y sofisticada más, ya no se puede ignorar la cuestión de cómo es que los diplomáticos digitales se adaptarían a una forma de comunicación social cargada de emociones. El concepto de *inteligencia emocional digital* (IED) ofrece una solución. Desarrollado primeramente por Peter Salovey y David J. Sluyter,¹⁷ este concepto abarca cuatro aspectos diferentes: 1) la habilidad de percibir o experimentar emociones de forma precisa, 2) usar información emocional para facilitar pensamientos y acciones, 3) comprender el significado y la importancia de las emociones, y 4) manejar las emociones propias y las de otros. La IED no evita la formación de cámaras de resonancia ni la diseminación de propaganda digital, pero ayuda a los usuarios de los medios de comunicación social a lidiar con ellas; por ejemplo, gracias a la IED los usuarios digitales pueden diferenciar mejor las expresiones emotivas genuinas de las falsas, comprender mejor la forma en que las emociones afectan su pensamiento, reconocer las fuentes e implicaciones de sus emociones y regular el nivel de desapego o apego con un detonador emocional en una situación específica. Los mapas de “temperatura” emocional elaborados para medir las reacciones de la audiencia en torno a temas y tópicos de interés para una embajada o un ministerio de asuntos exteriores podrían ser sumamente valiosos para las actividades de diplomacia pública. La IED, asimismo, ayuda a identificar los marcos cognitivos para la interpretación de temas clave de diplomacia pública (es decir, qué filtro emocional podría detonar una reacción en la audiencia), manejar las expectativas del público de forma más eficiente (qué factores podrían mejorar la recepción positiva del men-

¹⁶ C. Bjola, “Digital Diplomacy and the Bubble Effect: The Nato Scenario”, en Center on Public Diplomacy Blog, 8 de marzo de 2016, en <http://uscpublicdiplomacy.org/blog/digital-diplomacy-and-bubble-effect-nato-scenario> (fecha de consulta: 1 de abril de 2018).

¹⁷ Peter Salovey y David J. Sluyter (eds.), *Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications*, Nueva York, Basic Books, 1997.

saje) y evitar controversias innecesarias que pudieran limitar o dañar una campaña de diplomacia pública (qué temas hay que esquivar con base en el valor negativo emocional para la audiencia). Prestar mucha atención al sentir genuino e intenso de las personas en cuanto a alguna situación en particular en su comunicación *online* evita momentos vergonzosos con implicaciones potencialmente disruptivas para las relaciones bilaterales. En resumen, la IED permite una navegación digital cuidadosa entre situaciones cargadas de emoción y puede redirigir una conversación hacia una vía informada con base en un razonamiento fáctico.

La automatización: de la construcción de relaciones al troleo mediante *bots*

El interés de los ministerios de asuntos exteriores en las tecnologías digitales surge primordialmente por la capacidad de esas mismas tecnologías de acceder a los actores influyentes en internet y desarrollar redes múltiples de participación de grupos variados de votantes. Al “volverse digitales”, la otrora reservada y exclusiva élite se ha hecho pública, con lo cual, los diplomáticos deben ahora mirar más allá de su entorno, antes cerrado, y, lo que es más importante, por primera vez deben permitir que los ciudadanos se asomen puertas adentro.¹⁸ La capacidad de llegar a millones de personas de forma directa y en tiempo real significa, por tanto, una oportunidad importante para que los ministerios de asuntos exteriores se redefinan a sí mismos en la era digital y construyan relaciones sólidas con públicos extranjeros. Esta habilidad podría, no obstante, enfrentar una dura prueba e incluso verse comprometida por el uso creciente de algoritmos que se utilizan como instrumentos para monitorear las conversaciones, fijar la agenda y propagar mensajes. Algunos estudios recientes han mostrado que hasta el 15% de las cuentas de Twitter son *bots* y no personas,¹⁹ y es probable que este número crezca en un futuro. Se podría argu-

¹⁸ C. Bjola y Jennifer Cassidy, “Gone Digital: Digital Diplomacy at the University of Oxford”, en *Border Crossing*, vol. 1, núm. 2, marzo de 2015, pp. 10-12.

¹⁹ Michael Newberg, “As Many as 48 Million Twitter Accounts Aren’t People, Says Study”, en CNBC, 10 de marzo de 2017, en <https://www.cnbc.com/2017/03/10/nearly-48-million-twitter-accounts-could-be-bots-says-study.html> (fecha de consulta: 1 de abril de 2018).

mentar, sin temor a equivocarse, que en el momento en que las entidades de inteligencia artificial superen a los humanos en la población de usuarios digitales, la posibilidad de que los ministerios de asuntos exteriores y las embajadas desarrollen relaciones significativas *online* con el público disminuirá de forma dramática.

Además, no es sólo la presencia de algoritmos lo que podría limitar las interacciones diplomáticas digitales, sino también el objetivo al cual sirven. Llama la atención que el “lado oscuro” de las tecnologías digitales, es decir, la desinformación, la propaganda y las tácticas de infoguerra, ha demostrado ser el terreno más fértil para la proliferación de *bots*. Un informe reciente generado por el Centro de Excelencia de Comunicaciones Estratégicas en Letonia ha demostrado que la “conversación en Twitter” sobre las noticias relacionadas con la OTAN se da mayormente entre *bots* que hablan con otros *bots* y que cada vez tienen perfiles más creíbles.²⁰ Otros temen también que la inteligencia artificial muy pronto pueda facilitar a los adversarios dividir y desmembrar alianzas, por ejemplo, al minar la confianza entre países que luchan del mismo lado y al desacreditar a sus organismos de inteligencia.²¹ Si bien estos avances son predominantemente de corte militar y de inteligencia, también es cierto que tienen repercusiones diplomáticas importantes en la medida en que se usan para derribar instituciones políticas y relaciones diplomáticas, y no para fortalecerlas.

El *robotrolling* (troleo por medio de *bots*), o la práctica de usar algoritmos para la promoción o la disrupción de contenidos, ya es parte del panorama digital y a falta de nuevas reglas que limiten el anonimato de los usuarios de los medios de comunicación social es muy probable que siga vigente. Los diplomáticos digitales no pueden entonces evitar que la inteligencia artificial disrumpa sus actividades de construcción de rela-

²⁰ Donald N. Jensen y Michal Harmata, “What to Expect When You’re Expecting Bots?”, en Center for European Policy Analysis, 2017, en http://www.infowar.cepa.org/EN/what-to-expect-when-youre-expecting-bots?utm_content=bufferc1f26&utm_medium=social&utm_source=twitter.com&utm_campaign=buffer (fecha de consulta: 1 de abril de 2018).

²¹ Tomáš Valášek, “How Artificial Intelligence Could Disrupt Alliances”, en Carnegie Europe, 31 de agosto de 2017, en https://medium.com/@Carnegie_Europe/how-artificial-intelligence-could-disrupt-alliances-9fdb98b4c11d (fecha de consulta: 31 de marzo de 2018).

ciones, pero podrían contener algunas de sus repercusiones negativas; por ejemplo, técnicas de la triple A, utilizadas para descubrir e identificar *bots* y redes de *bots*, y llamadas así por los elementos que las componen: actividad, anonimato y amplificación,²² deberían ser difundidas en el sistema diplomático digital para fortalecer el conocimiento y la resistencia ante posibles fuentes de manipulación. Al mismo tiempo, los ministerios de asuntos exteriores podrían desplegar herramientas de inteligencia artificial como Perspective, de Google,²³ para reducir la presión sobre sus recursos limitados y así mapear y filtrar los comentarios ofensivos que interrumpen sus conversaciones *online*. En contextos más graves, cuando el *robotrolling* cruza el umbral y pasa de la desinformación a la propaganda agresiva y la infoguerra, se debería considerar tomar medidas sofisticadas de contención digital con el objeto de apoyar la educación mediática y la crítica de fuentes, fomentando así la resiliencia institucional y promoviendo una narrativa estratégica clara y coherente, capaz de contener la amenaza de contramensajes confusos.²⁴

Entropía estratégica: de las metas digitales a los resultados de política exterior

También es importante recordar que la diplomacia digital no es un fin en sí misma, sino que informa y sirve a objetivos de política exterior. No obstante, el carácter disruptivo de los avances tecnológicos puede generar, al menos en la etapa inicial, una separación entre la diplomacia digital y la política exterior. La adopción rápida de herramientas digitales sin una estrategia que defina cómo deben usarse en concordancia con los objetivos

²² Ben Nimmo, “#BotSpot: Twelve Ways to Spot A Bot”, en Atlantic Council’s Digital Forensic Research Lab, 28 de agosto de 2017, en <https://medium.com/dfrlab/botspot-twelve-ways-to-spot-a-bot-aedc7d9c110c> (fecha de consulta: 31 de marzo de 2018).

²³ Jigsaw, “Perspective”, en <https://www.perspectiveapi.com/> (fecha de consulta: 31 de marzo de 2018); Madhumita Murgia, “Google Launches Robo-Tool to Flag Hate Speech Online”, *Financial Times*, 23 de febrero de 2017, en <https://www.ft.com/content/8786cce8-f91e-11e6-bd4e-68d53499ed71> (fecha de consulta: 31 de marzo de 2018).

²⁴ C. Bjola y James Pamment, “Digital Containment: Revisiting Containment Strategy in the Digital Age”, en *Global Affairs*, vol. 2, núm. 2, 2016, pp. 131-142.

de política exterior puede causar problemas de coordinación e implementación. Los entusiastas digitales que laboran en las embajadas pueden procurar seguir adelante con la experimentación y la innovación, particularmente en la diplomacia pública, y alcanzar diferentes grados de éxito. Al mismo tiempo, los “mandarines” de los ministerios de asuntos exteriores que enfrentan presiones presupuestales y burocráticas para demostrar la relación calidad-precio pueden intentar reducir la velocidad del proceso de adopción digital y adaptarlo al ritmo de la formulación de la política exterior. Para los ministerios de asuntos exteriores, el riesgo de ese “tira y afloja” entre los entusiastas y los escépticos digitales es encontrarse a sí mismos poniendo en marcha campañas digitales sin los recursos necesarios y sin una dirección clara o brújula estratégica, o asumiendo modelos *diplométricos* rígidos predominantemente cuantitativos para el diseño y la evaluación del éxito de las actividades digitales. En ambos casos, es probable que el resultado sea el mismo: un enfoque intermedio que no promovería productos o servicios digitales (*digital outputs*) innovadores, como esperan los entusiastas, ni informaría fehacientemente los efectos (*outcomes*) de la política exterior, según sostiene los escépticos.

Una forma de mitigar esta tensión es marcando una línea entre el producto (*output*) y el efecto (*outcome*) en el análisis de política pública²⁵ para separar los medios (lo que la diplomacia digital hace) de los resultados (los logros de la diplomacia digital). Los productos reflejan las consecuencias en curso de las actividades digitales, en tanto que los efectos cubren influencias más extensas de los productos digitales con respecto a los objetivos políticos. Como se mencionó anteriormente,²⁶ tiene sentido priorizar el impacto de los productos digitales a expensas de los efectos de la política cuando las actividades digitales implican operaciones complejas, grandes audiencias y largos periodos de implementación, como sucede a menudo en la diplomacia pública digital. En estos casos, si los productos cuantitativamente sólidos (contenido, alcance e interacción) se generan de manera consistente, uno esperaría que en algún punto se

²⁵ Peter Knoepfel, Corinne Larrue, Frédéric Varone y Michael Hill, *Public Policy Analysis*, Bristol, Policy Press, 2011.

²⁶ C. Bjola, “Getting Digital Diplomacy Right: What Quantum Theory Can Teach us about Measuring Impact”, en *Global Affairs*, vol. 2, núm. 3, 2016, pp. 345-353.

generen resultados positivos en la política (por ejemplo, cambios en la percepción de la audiencia meta). Por otro lado, las interacciones digitales son más propicias para informar las estrategias basadas en resultados cuando involucran operaciones convencionales, con audiencias pequeñas o medianas, las cuales requieren periodos cortos de implantación. La comunicación en casos de crisis consulares es particularmente favorable a este enfoque, dado que el objetivo de proporcionar a los connacionales en los momentos de un ataque terrorista o un desastre natural una información puntual y precisa (producto) sobre la manera en que pueden protegerse a sí mismos del daño en tiempos de crisis (efecto) constituye una estrategia relativamente directa en la que los productos digitales están basados en un objetivo político tangible y son evaluados de acuerdo con él. En suma, para manejar la entropía estratégica hay que entender cómo priorizar y equilibrar los productos digitales respecto a los efectos de una política.

Para concluir, el futuro de la diplomacia digital reside en la habilidad de los ministerios de asuntos exteriores de explotar las oportunidades generadas por la disrupción tecnológica, en tanto se guarden de las caídas potenciales que podría generar su éxito temprano. Si la aceleración tecnológica se verá como una oportunidad para una adaptación basada en el *ecosistema*, proactiva y orientada a la red, la diplomacia digital puede penetrar a lo más hondo del ADN diplomático. Si, por otro lado, la digitalización no logra contener el contagio emocional, el determinismo algorítmico y la entropía estratégica, es muy probable que dichos ministerios desaceleren sus esfuerzos encaminados a integrar las tecnologías digitales a sus actividades. Finalmente, para los académicos y practicantes de la diplomacia pública, estos avances llaman la atención por sus diversas implicaciones conceptuales y políticas:

- La diplomacia pública digital no debería reducirse a un mero esfuerzo de “copiar y pegar” métodos propios de la comunicación política o la mercadotecnia de negocios; se requiere de una comprensión más cercana de las características intrínsecas de un medio digital, en especial de la función de los algoritmos y las emociones al moldear los marcos cognitivos a través de los cuales los públicos *online* reciben e interpretan los mensajes.

- En tanto que el enfoque de la atención de los ministerios de asuntos exteriores ha sido en gran medida la atención al público, la “vanguardia” de la diplomacia digital (la divulgación del mensaje y la interacción), el siguiente paso debe incluir una participación más activa en el establecimiento de la arquitectura “subyacente” que sustenta las estrategias y operaciones de diplomacia pública de los ministerios de asuntos exteriores, es decir, el análisis de datos y el desarrollo de redes.
- Mientras las tecnologías de realidad mixta (aumentada y virtual) llegan a un punto crítico de adopción masiva, los ministerios de asuntos exteriores deben prepararse para incorporar las tecnologías de inmersión en sus actividades de diplomacia pública. Asimismo, estas tecnologías ofrecen a los ministerios la oportunidad de hacer participar a las audiencias no sólo por texto, sino también mediante instrumentos de comunicación visuales y virtuales de manera más intensa y potencialmente efectiva.
- Desde la perspectiva del desarrollo de habilidades, los ministerios de asuntos exteriores deben revisar el espectro de habilidades requeridas en los diplomáticos para que puedan llevar a cabo su trabajo en la era digital. Algunas de esas nuevas habilidades, como el análisis de datos, el razonamiento emocional y el pensamiento adaptativo, serían especialmente valiosas para leer los patrones del comportamiento *online*, proyectar mensajes de forma efectiva y reaccionar con éxito a los eventos en tiempo real.