

# **Twiplomacia Chilena: ¿Es una Crisis Diplomática la Causa Gatillante para Implementar Twitter?**

*Matthias Erlandsen\**

## **RESUMEN**

Con la globalización, los medios sociales cumplen un rol fundamental como canal de información directa con las audiencias que los Estados ven como un medio válido de acercamiento ciudadano, prescindiendo de los medios de comunicación tradicionales.

Este es un estudio acerca de los factores que influyeron en la decisión del gobierno chileno sobre la adopción de Twitter como canal de comunicación multidireccional en materia de relaciones exteriores, preguntándose principalmente por el factor “crisis diplomática” como gatillante de tal decisión.

Las muestras escogidas corresponden a los principales tomadores de decisión en la materia, usando entrevistas semi-estructuradas.

Como resultado, se puede afirmar que el factor “crisis diplomática” no es el principal al momento de decidir implementar Twitter como medio de comunicación, sino que el “voluntad política” le supera.

## **PALABRAS CLAVE**

Diplomacia Pública, Diplomacia Digital, Twitter, Internet, Comunicación Internacional, Relaciones Internacionales, Relaciones Exteriores, Chile.

## **ABSTRACT**

After globalization, social media have a key role as a direct channel of information between audiences and States that see them as a valid means of approaching its citizens, bypassing the intensive use of traditional media.

This study is about the factors that have triggered the decision of the Chilean government to adopt Twitter as a multidirectional channel of communications for its foreign affairs, mainly asking whether “diplomatic crises” factor acts as the dominant trigger for this decision.

The samples correspond to decision-makers in the matter and the semi-structured interview method was used.

As a result, it can be ascertained that the “diplomatic crisis” factor is not the main one at the moment of deciding whether to use Twitter as a channel of communication. Rather, “political will” factor seems more important.

## **KEYWORDS**

Public Diplomacy, Digital Diplomacy, Twitter, Internet, International Communications, International Relations, Foreign Affairs, Chile

---

\* Matthias Erlandsen es licenciado en comunicación social con título de periodista y minor en Relaciones Internacionales de la Pontificia Universidad Católica de Chile (2013), diplomado en Comunicación y Políticas Públicas del Instituto de Comunicación e Imagen de la Universidad de Chile (2014), y actual estudiante del programa de Magister en Estudios Internacionales del Instituto de Estudios Internacionales de la Universidad de Chile.

## INTRODUCCIÓN

*“My God, this is the end of diplomacy”*, fue lo que exclamó Lord Palmerston, el Primer Ministro Británico, cuando recibió el primer mensaje telegráfico en la década de 1860. La diplomacia sobrevivió al telégrafo de la misma manera que lo ha hecho a todos los inventos tecnológicos subsiguientes, como la radio, el teléfono, la televisión y el fax. Cada nuevo gran invento ha desencadenado reacciones similares a las de Lord Palmerston.

Hoy, Internet encarna uno de los principales desafíos para la diplomacia. Las plataformas de conexión social, que permiten que la comunicación deje de ser de uno a muchos, sino que las transforma en un solo click en un modelo de muchos a muchos, son el nuevo foco de análisis de los teóricos tanto del mundo de las comunicaciones, como de aquellos relacionados con la ciencia política, la administración pública y las relaciones internacionales.

Twitter y Facebook –principalmente-, sin duda están cambiando la manera en que la diplomacia pública funciona en el siglo XXI. ¿Qué es lo que principalmente incentivó al gobierno chileno para dar el paso y estar también presente en las plataformas sociales?, ¿hay algo de esto que pueda ser extrapolable a otros Estados u otros escenarios?

Esta investigación tiene por objeto contribuir al mundo académico y gubernamental chileno, especialmente al de las comunicaciones y las relaciones internacionales chilenas, en primer lugar estableciendo los factores que gatillan la toma de decisión de que el gobierno haya decidido adoptar Twitter como canal de comunicación con la ciudadanía. De este modo, se pretende agregar conocimiento a la literatura ya existente, que hasta el momento es nula en Chile, mientras que en el resto del mundo se centra principalmente en la institucionalidad y las estrategias del uso de medios sociales, más que establecer causas y factores en la decisión de aventurarse en la diplomacia digital. Aquí se busca abordar el uso que aplica el Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile a los medios sociales desde una perspectiva del estado-situación respecto a otras naciones en materia de diplomacia digital, mientras que se pondrá como énfasis central dilucidar si una crisis diplomática –como las demandas de Perú y Bolivia ante la Corte Internacional de Justicia en La Haya- es el factor gatillante para decidir implementarlos de manera oficial.

En segundo lugar, y dado que Chile tiene una agenda digital que desde el gobierno de Ricardo Lagos (2000-2006) ha apuntado a la modernización del Estado para beneficiar a los usuarios directos de la política pública, la presente investigación busca saber qué se está

haciendo en materia de diplomacia digital, ya que esto ayudaría al mundo académico a entender qué falta para explotarla de mejor forma y lograr otro avance en esta agenda gubernamental.

## **DE WESTFALIA A LA HAYA**

La diplomacia pública, como la conocemos hoy en el siglo XXI, poco ha cambiado desde que se estableció el Tratado de Westfalia en 1648, donde se marcó el nacimiento de los Estados Naciones y la diplomacia sujeta al derecho consuetudinario y que dio forma a la Diplomacia Moderna, de la que nos referiremos a lo largo de esta investigación.

Entre Westfalia y la figura de Henry Kissinger como diplomático, las comunicaciones en diplomacia pública se basa en el mismo modelo de reuniones bilaterales, donde la información fluye de un actor al otro de manera bidireccional, pero con poca participación de actores externos.

Desde las ciencias de la comunicación, en 1962 el filósofo canadiense Marshall McLuhan, acuñó una idea revolucionaria en su libro “The Gutenberg Galaxy: The Making of Typographic Man”: la aldea global, donde –casi de manera profética– adelantó que muy pronto el ser humano viviría en un mundo interconectado e interdependiente, en el cual los aparatos electrónicos tendrían un rol fundamental y del que sería prescindible tener fronteras, validando el concepto de la “noosfera” de Chardin como “el cerebro tecnológico del mundo” y diciendo que “ciertamente, los descubrimientos electromagnéticos han recreado el “campo” simultáneo in todos los asuntos humanos, de manera que la familia humana existe ahora bajo condiciones de una ‘aldea global’” (pp. 31-32). El concepto ya había sido acuñado anteriormente por el pintor y poeta estadounidense Wyndham Lewis en 1948, cuando escribió en ‘America and Cosmic Man’, un ensayo cuya siguiente línea daría pie a las ideas de McLuhan y su escuela de pensamiento: “la Tierra se ha convertido en una sola gran aldea, con teléfonos uniéndolos de un extremo al otro, con transporte aéreo, que es rápido y seguro”. Paul Levinson (1999) termina por completar la idea mcluhiana cuando explica que los ciudadanos voyeristas y espías que caracterizó McLuhan, se convirtieron en participantes con la liberación de ellos en Internet, con lo cual se cerró por completo y se terminó de realizar la “profecía” de McLuhan.

McLuhan, por supuesto, inauguró una corriente que persiste hasta hoy y de la que tanto filósofos como comunicadores, sociólogos, cientistas políticos y científicos se han nutrido, hasta llegar a catalogarlo como uno de los incipientes teóricos de la globalización, teoría de las relaciones internacionales que, de acuerdo a King & Kendall (2004), es primordialmente un concepto económico que hace referencia a la integración mundial que cada día es más frecuente y que tiene estricta relación con el capitalismo y la liberalización de los mercados.

Held, McGrew, Goldblatt y Perriton (1999), además de explicar el fenómeno en detalle, hacen hincapié en que éste debe ser entendido como un concepto espacial, como una referencia a un proceso histórico que transforma la organización espacial de las relaciones sociales y de las transacciones, generando redes transcontinentales o interregionales que van de la mano con el ejercicio del poder.

No obstante, Ian Clark (1998) remarca que la globalización como concepto está aún en una etapa de desarrollo como para ser llamada una teoría por sí misma dentro de las propias de las Relaciones Internacionales y pone al Estado en un lugar intermedio entre el interior y el exterior y que se modela según la globalización le sugiera, perdiendo de esta manera la rigidez del realismo maquiavélico y permeándose de los aparentes beneficios que conlleva subirse al carro de la interconectividad y la interdependencia.

Lo que sí coinciden todos los académicos de las ciencias sociales es que la globalización se sustenta principalmente bajo tres pilares: la economía liberalizada, el transporte con flujos libres y casi sin barreras de control fronterizo y las comunicaciones instantáneas y de bajo costo, en las que las redes de servidores de la que se nutre Internet juega un rol fundamental.

Manuel Castells (2001, 2007), sociólogo y también autor clásico de la globalización desde la teoría de las comunicaciones, planteó que las sociedades humanas evolucionan y cambian de acuerdo sus instituciones también mutan. Las instituciones emergentes crean espacios públicos y de interacción, de la misma manera que hoy, en pleno siglo XXI, los medios de comunicación han perdido parte de su hegemonía para dar paso a los medios sociales, hijas de las nuevas tecnologías de la comunicación y nietas directas de la globalización.

De acuerdo a Digital Trends (2014), sitio web estadounidense especializado en tecnología, el concepto de medio (o red) social habría comenzado con BBS –la sigla para Bulletin Board System, en inglés, o Sistema de Pizarra de Boletines- donde Internet comenzó a aglutinar publicaciones de usuarios de todas partes del mundo que concurrían para compartir enlaces de descarga de software y juegos, los que naturalmente evolucionaron a convertirse en tableros de comunicación y conversación.

En 2004, Mark Zuckerberg experimentó crear un espacio digital que reuniera a los estudiantes de Harvard, dándole vida así a Facebook, la plataforma hoy reina de Internet.

Twitter, en cambio, surgió como una herramienta basada en mensajería de texto que tenía como fin único compartir estados y ubicaciones de sus usuarios. Su modelo ha sido más estable que Facebook, y ha sido puesto a prueba para la comunicación pública en más de una oportunidad como herramienta de apoyo en situaciones de emergencias tales como terremotos, atentados terroristas, tsunamis, e incluso se le responsabiliza de propiciar la Primavera Árabe, junto con la caída de Saddam Hussein en Irak y Muammar Gaddafi en Libia (Buettner & Buettner, 2015)

Del uso personal, al uso institucional, y específicamente al uso gubernamental, no hubo más que esperar la llegada de la década del 2000. Clay Shirky, escribió una antología muy acertada en la introducción de su texto “The Political Power of Social Media” (2011), donde rememora los eventos al rededor del mundo que marcaron la caída de varios gobiernos gracias a la coordinación de los ciudadanos utilizando estas nuevas tecnologías de la información, que por ser baratas y fáciles de usar, se han masificado gracias al también amplio acceso a los teléfonos móviles y la Internet inalámbrica: Filipinas, España, Bielorrusia, Moldavia, Irán y Tailandia, entre otros.

El uso político y ciudadano que se le ha dado a los medios sociales, y su consecuente represión por parte de algunos Estados, hizo que en enero de 2010, la Secretaria de Estado de Estados Unidos, Hillary Clinton, diera a conocer cómo su Gobierno iba a promover la libertad de Internet fuera de sus fronteras, poniendo como pilares fundamentales la libertad al acceso a la información, la libertad de los ciudadanos comunes para publicar en sus propios medios, y la libertad de los ciudadanos para conversar unos con otros (Clinton, 2010).

Aguirre & Morandé (2015) destacan que si bien el rol articulador del Estado se hace más evidente en la actualidad ya que tienen que prestar atención a la imperiosa necesidad de sus ciudadanos que ahora tienen capacidades de vinculación transnacional y que instalan temas y demandas en la agenda pública a través de Internet, los actores no estatales han determinado que este espacio de participación se ha ampliado gracias a las nuevas tecnologías de la información, potenciándolos, y dando cabida a una red de grupos activistas, filántropos, organizaciones terroristas y hasta hackers con sentido social, quienes rediseñan este rol y se cuelan en él valiéndose de la interacción directa que propician las plataformas sociales. Es posible apreciar cómo los actores internacionales logran presionar y pueden tener una línea directa de conversación con los distintos gobiernos y organismos internacionales.

Desde las comunicaciones internacionales, siempre en relación con las relaciones internacionales, Megan Kenna escribió en 2011 que los efectos de los medios sociales en esta arena era:

[...] Cambiar el panorama de la diplomacia, la gobernanza y las relaciones internacionales. Los medios sociales se han convertido en un recurso sin límites muy importante para conectar e informar a las personas, trascendiendo las fronteras e impactando en todas las demografías. Presentan un flujo de información en tiempo real en el que cada fuente puede transmitir instantáneamente a muchas otras fuentes y estimular el debate a nivel personal. Estos desarrollos en los métodos de comunicación han cambiado dramáticamente la política: democratizando el flujo de información, incrementando exponencialmente la conciencia y rápidamente globalizando ideas y conceptos. En la Primavera Árabe, los medios sociales facilitaron la acción en el Medio Oriente y el norte de África.

Así lo entendió el Gobierno de los Estados Unidos. Ya en 2011 Lichtenstein publicó un artículo en el New York Times donde perfiló la labor de dos empleados federales, Jared Cohen y Alec Ross, quienes fueron los encargados de instaurar el concepto del “21st-century statecraft”, impulsado por Hillary Clinton y que tiene como objetivo adoptar todas las nuevas tecnologías disponibles para que las relaciones diplomáticas sean más fluidas y modernas.

En mayo de 2012, Ross habló sobre el cambio del paradigma con la irrupción de los medios sociales y la diplomacia digital en una conferencia organizada por Carnegie Endowment For International Peace, recalcando que la diplomacia digital es sólo una manera nueva de lograr el mismo fin que la diplomacia tradicional, que es mantener conexiones discretas entre gobiernos. En este sentido, explicó:

Se trata de amplificar los mensajes, de llevárselos a los ciudadanos, y de transparentar los asuntos internacionales sin poner al Estado en peligro. Se trata de utilizar mis redes de contactos, con tus redes de contacto, y sus redes de contacto, para lograr que el mismo mensaje le llegue a muchas más personas.

Matthias Lüfkens (2012, 2015), autor del estudio Twiplomacy, de la agencia de comunicaciones Burson-Marsteller, ha seguido de cerca la evolución de las comunicaciones digitales de los diplomáticos en todo el planeta, presentando un documento anual en que muestra el estado en cada período. Para el 2015, por ejemplo, el análisis cualitativo concluyó que “los Gobiernos que son exitosos en Twitter la mayor parte de las veces tienen equipos sustanciales dedicados exclusivamente a producir contenidos especializados para los medios sociales. Los Gobiernos que ponen más recursos económicos y humanos en sus comunicaciones digitales son con frecuencia los más efectivos.

Mientras que ciertamente Twitter no es el único canal de comunicación gubernamental, un número importante de jefes de Estado tienen una gran masa de seguidores, los que a menudo empequeñecen la circulación de los principales periódicos en sus respectivos países. (Lüfkens, 2015).

En Chile, en denominada “Agenda Digital 2020” (Gobierno de Chile, 2015), no se explicitan acciones en esta materia, pero sí establece que “es una agenda viva, que permite realizar adecuaciones según demandas del entorno que así lo ameriten, pudiendo sumarse nuevas medidas o desafíos estratégicos de alto impacto”.

Rafael Rubio, experto en comunicación política y digital, fue invitado por el Gobierno de Chile en 2013 al seminario “Diplomacia Digital: Un Nuevo Paradigma” que organizó en la Academia Diplomática Andrés Bello, y donde ofreció una clase enfocada en el estado de ese entonces sobre los medios sociales utilizados por el Gobierno de Chile, recalcando que de los documentos disponibles, todos los recursos estaban enfocados en mejorar la marca país, con objetivos claros y concretos, con una distribución de organismos

responsables en la materia, donde Chile se encontraba en la media respecto al resto de los países, pero Chile aún estaba un paso atrás de los países que han empezado ya con estrategias mixtas o estrategias de diplomacia pública.

Así, vale la pena cuestionarse sobre si las controversias suscitadas entre Chile y Perú por límites marítimos en 2014 y entre Bolivia y Chile por acceso al mar, aún en desarrollo, fueron hechos concretos que pesaron en un mayor grado que otros para que el gobierno chileno hubiera decidido empezar a utilizar Twitter como un canal de diplomacia pública, además de los canales tradicionales.

## **METODOLOGÍA**

Este estudio dos teorías que en su conjunto logran explicar el fenómeno del uso de los medios sociales por parte de los Estados: por un lado, la Globalización a partir de los estudios de la escuela McLuhiana con su idea de la Aldea Global, hacen patente la figura de un mundo hiperconectado a través de canales de comunicación de rápido y fácil acceso, enfocándose en las ciencias de las comunicaciones; por el otro lado, la teoría de la Globalización a partir del acercamiento hiperglobalista de David Held, visto como una nueva época de la humanidad desde una óptica de la ciencia política y la economía.

Se utilizó un enfoque cualitativo, ya que está comprobado que ayuda a determinar causas ideográficas; entrega información de mejor forma para analizar casos particulares; puede describir con amplios detalles el fenómeno que se está estudiando en un contexto local; facilita la exploración de procesos dinámicos; y permite analizar los datos en las palabras y las categorías que ofrecen los participantes en sus respuestas para explorar más en detalle el fenómeno.

Para esta investigación se eligió el caso chileno ya que no existe literatura académica, tal como se mostró en la sección anterior, sobre la materia general de los factores que explican la implementación de los medios sociales como canal de comunicación de la diplomacia pública, y en particular porque de Chile como Estado en particular, hay un gran vacío en el debate.

Por otra parte, y desde lo doméstico, es interesante conocer sobre esta decisión puesto que Chile está actualmente en dos fases de crisis diplomática con Estados vecinos, por lo que el uso de los medios sociales se ha vuelto un tema principal para el análisis



académico del desarrollo de estas controversias, por tratarse de una dimensión relativamente nueva y en vigencia.

La forma de seleccionar las muestras se hizo a través de la técnica *purposive sampling* (muestreo intencional), vale decir, se seleccionaron a tomadores de decisiones y personas que están involucradas en la materia, de manera no aleatoria. Dentro del universo disponible, la muestra elegida se enfocó en tres categorías: expertos técnicos, expertos políticos y expertos académicos. En total se escogieron tres personas a nivel de gobierno central (Ex Director de la Academia Diplomática, Jefa de Comunicaciones Digitales del Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile y Diplomático chileno); dos a nivel gubernamental de otros Estados (Estados Unidos y el Reino Unido); y dos a nivel académico (Universidad de Toronto y Universidad de Tel Aviv).

Una limitación que salta inmediatamente es la entrevista a profesionales que no tuvieron injerencia directa sobre el tema, como son los dos expertos gubernamentales de Estados Unidos y el Reino Unido, así como tampoco lo tienen los expertos académicos de la Universidad de Toronto y de Tel Aviv. Al respecto, vale la pena recalcar que si bien las entrevistas fueron tomadas en consideración para entender el caso, los datos que ellos entregaron no fueron incluidos dentro de los resultados, ya que no apuntan a responder la pregunta de esta investigación, sino que sirven meramente como aportes anexos.

El diseño de encuesta utilizado se basó en entrevistas semi estructuradas, ya que de esta manera se permite recopilar información sin generar respuestas pre establecidas. El audio de las entrevistas cara a cara fue grabado, teniendo el consentimiento verbal de los cinco entrevistados. Dos entrevistas fueron realizadas a través de email.

Es importante tener en consideración el contexto noticioso en que se desarrolló esta investigación. El año 2015 fue interesante para Chile desde el punto de vista de sus relaciones internacionales puesto que dos de sus tres Estados vecinos desarrollaron diferencias, que significaron algún grado de crisis diplomática. Bolivia escuchó el fallo de la Corte de La Haya sobre las excepciones preliminares en la Controversia sobre la negociación marítima entre Bolivia y Chile el 24 de septiembre, mientras que Perú promulgó la Ley 30.358 del 7 de noviembre de 2015 en la que se crea el distrito de La Yarada – Los Palos en la provincia de Tacna, que limita con la Región de Arica y Parinacota en el extremo norte de Chile.

La variable dependiente se definió como la existencia de una cuenta de Twitter por parte del Estado como canal de comunicación de su diplomacia pública. Las variables independientes fueron indicadas como los conceptos de crisis diplomática, decisión del político, instrucción presidencial, asignación presupuestaria, voluntad personal.

Sobre este punto, otra vez apareció un problema, puesto que a medida que se avanzaba en las entrevistas, los propios entrevistados fueron entregando otro grupo de variables independientes que se tuvo que analizar para integrar en una segunda contra muestra.

Así, las siguientes variables quedaron conceptualizadas como:

Crisis diplomática, entendida como lo define Díez de Velasco (2007) a través de las tres fases: situación, conflicto o controversia.

Decisión del político, como lo define Aldunate (1993-1994): “acto legislativo que no requiere de motivación jurídica”.

Instrucción presidencial, entendido como “documentos emitidos bajo la firma del Presidente de la República que tienen como objetivo fijar la política de la administración sobre un tema específico, más allá de las normas que rijan el tema que se trate” (Gobierno de Chile. 2014).

Asignación presupuestaria, según la definición del Decreto 854 del 2 de diciembre de 2014, que “corresponde a un ‘motivo específico’ de ingreso o gasto”.

Voluntad personal, entendida como lo define el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2014): “elección hecha por el propio dictamen o gusto, sin atención a otro aspecto o reparo”.

La entrevista semi-estructurada fue diseñada para ser aplicada una sola vez, en tres secciones dentro de la conversación: presentación de las partes y del tema, primer acercamiento a la pregunta de investigación y corroboración de la información.

En la sección de presentación de las partes, además de introducir al entrevistado sobre el propósito de la investigación, se le explicó las definiciones de las variables independientes, de modo que se pudiera nivelar la calidad de respuesta que se obtuviera.

Para la segunda sección (primer acercamiento a la pregunta de investigación), se le pidió al entrevistado que ubicara cada una de las variables independientes en una escala del 0 (cero) al 10 (diez), siendo cero “nada” y 10 “todo”, frente a la pregunta ¿qué tanto cree

usted que la variable es el factor principal como causa gatillante para la implementación de Twitter por parte del gobierno chileno para la comunicación de sus relaciones internacionales?

La crítica natural en este punto es que esta forma de levantamiento de dato no permite establecer un ranking para ordenar los factores, sino que sólo permite describir cuáles son los factores que salen a la luz como posibles gatillantes. Para remediar esto, y una vez que se hubo entrevistado a todos las muestras, se hizo una contramuestra vía email con las mismas personas, pidiéndoles que ordenaran el set de variables independientes de mayor a menor en cuanto al grado de importancia como factor gatillante en la implementación de Twitter por parte del gobierno chileno para la comunicación de sus relaciones internacionales.

La tercera etapa de la entrevista semi-estructurada, incluyó conversación libre, donde eventualmente se intercalaron las mismas preguntas sobre las variables independientes, esperando que el entrevistado respondiera con el mismo valor que lo había hecho anteriormente.

La validez del método de recopilación de datos se legitima en tanto que, desde el punto de vista psicométrico, las preguntas están diseñadas de una manera que apuntan directamente a obtener respuestas en estricta relación con la pregunta de investigación.

Por otra parte, la confiabilidad (o fiabilidad) del estudio se asegura en tanto que estos fueron preguntados de distintas maneras dentro de la entrevista semi-estructurada, sumado a la segunda fase de chequeo en que se le pidió a las muestras que ordenaran el ranking de factores según criterio personal.

La hipótesis de la presente investigación es que una serie de factores que influyen en la implementación de Twitter como canal de comunicación del gobierno de Chile en sus relaciones internacionales, la crisis diplomática es el principal.

Una forma útil para comprobar que la hipótesis plantada es de tipo causal es a través del ejercicio propuesto por Kellstedt y Whitten (2013).

¿Hay un mecanismo creíble de que la crisis diplomática causa la implementación de Twitter? Existen casos emblemáticos, como la implementación de la iniciativa 21st Century Statecraft en Estados Unidos a partir de los atentados del 11 de septiembre de 2001 y el caso de Bolivia, con la campaña digital “Mar para Bolivia”, que se ha impulsado en los

medios sociales desde que presentó el caso contra Chile en la Corte Internacional de Justicia en 2013.

¿Puede la implementación de Twitter causar una crisis diplomática? No. Es poco probable que la relación sea inversa, ya que la comunicación de las relaciones internacionales a través de un medio de comunicación digital de este tipo es visto como algo positivo, que refuerza el *accountability*. (Mickoleit, 2014).

¿Existe covariación entre una crisis diplomática y la implementación de Twitter? En la mayoría de los casos sí. Pero no es el caso que mientras más crisis diplomáticas se perciban, más cuentas de Twitter serán implementadas, sino que más intensivo es el uso de Twitter desde una cuenta nueva o las que existan con anterioridad.

¿Existe un factor de confusión que esté en relación con la crisis diplomática y la implementación de Twitter? No se ha observado ninguno. Probablemente existan, pero hasta el momento no se han detectado.

Uno que podría tenerse en consideración es una crisis interna del Estado (como un golpe de Estado o una deslegitimación extrema de los gobernantes), ya que podría actuar como confusor al ser el eventual impulsor de una crisis diplomática con aquellas otras naciones que no estén de acuerdo con la nueva institucionalidad, al mismo tiempo que esta nueva institucionalidad podría utilizar Twitter o los medios sociales como herramienta de monitoreo para con sus ciudadanos.

Un segundo factor de confusión que puede destacarse son los ataques cibernéticos de distinto tipo (como Wikileaks o Anonymous), ya que ellos podrían potenciar la factibilidad de una crisis diplomática y a la vez facilitarían el camino hacia la toma de decisión sobre implementar Twitter por parte del Estado para contrarrestar sus efectos.

De este modo, es posible afirmar que el factor “crisis diplomática” podría ser causativo de la implementación de Twitter por parte del gobierno de Chile como canal de comunicación de sus relaciones internacionales.

## RESULTADOS

La Fig. 1 muestra la evaluación en la escala de 0 a 10 que cada muestra entrevistada le asignó a cada uno de los factores consultados como gatillantes de la implementación de Twitter como canal de comunicación del gobierno de Chile en sus relaciones internacionales.

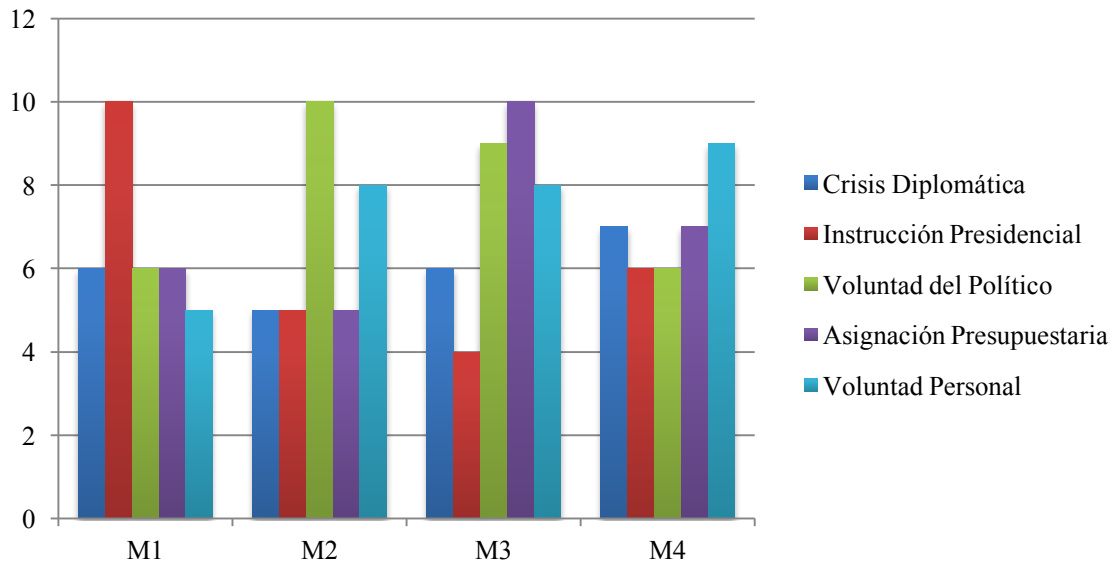
Cabe destacar que los resultados en esta primera etapa de resultados fueron relativamente parejos, y al existir la posibilidad de aplicar el mismo valor a dos factores distintos, se producen indiferenciaciones en el posicionamiento del ranking al observar más allá del factor preponderante.

Si bien cada una de las cuatro muestras analizadas consideró un factor distinto como el principal gatillante, la suma de puntos por cada uno de las cinco variables independientes muestra una tendencia a considerar el factor “Voluntad del Político” como el preponderante en general (Fig. 2).

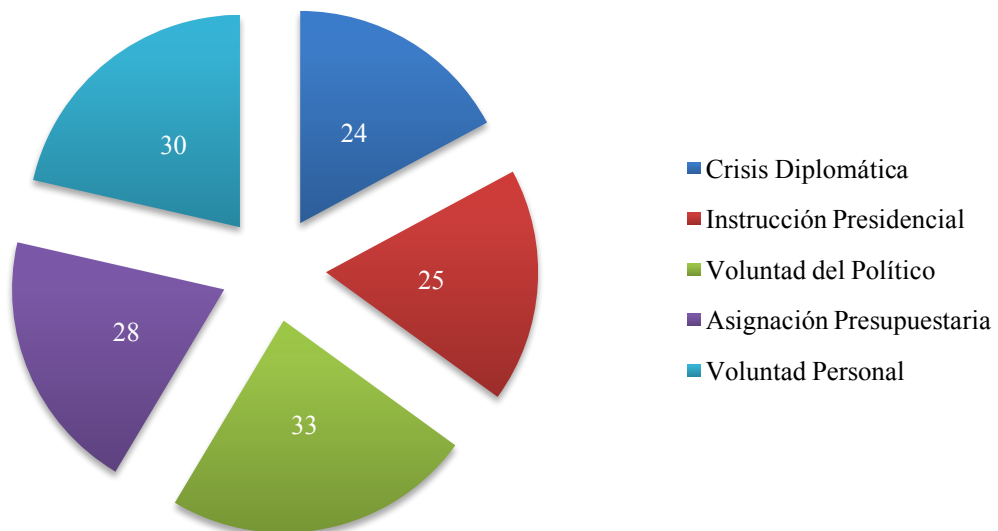
En el segundo proceso de chequeo de información, una vez teniendo ya definido el total de las cinco variables independientes, y pidiéndole a las muestras que ordenen en un ranking sin asignarles un valor numérico sino simplemente la posición en dicho ranking, se obtuvo los resultados que se pueden apreciar en la Tabla 1, donde algunos de los encuestados cambiaron el orden que le dieron a las variables, pero se mantuvo la tendencia a considerar la “Voluntad del Político” como el factor más importante, nuevamente dejando a la “Crisis Diplomática” en último lugar.

Como resultado, se puede decir que el factor con más frecuencia mencionado en primer lugar fue “Voluntad del Político” (en 3 de las 4 muestras), seguido por “Voluntad Personal” (en todas las muestras), luego por “Asignación Presupuestaria” (2 de 4 muestras), “Instrucción Presidencial” (3 de 4 muestras) y finalmente por “Crisis Diplomática” (en 2 de 4 muestras). Este resultado se refleja en la Tabla 2.

**Fig. 1: Evaluación de cada factor por cada muestra**



**Fig. 2: Puntaje total por cada factor**



**Tabla 1: Ránking segundo chequeo.**

	M1	M2	M3	M4
<b>POSICIÓN 1</b>	Voluntad del Político	Voluntad del Político	Asignación Presupuestaria	Voluntad del Político
<b>POSICIÓN 2</b>	Voluntad Personal	Voluntad Personal	Voluntad Personal	Voluntad Personal
<b>POSICIÓN 3</b>	Asignación Presupuestaria	Asignación Presupuestaria	Voluntad del Político	Crisis Diplomática
<b>POSICIÓN 4</b>	Instrucción Presidencial	Instrucción Presidencial	Crisis Diplomática	Instrucción Presidencial
<b>POSICIÓN 5</b>	Crisis Diplomática	Crisis Diplomática	Instrucción Presidencial	Asignación Presupuestaria

**Tabla 2: Ránking final.**

<b>Posición 1</b>	Voluntad del Político
<b>Posición 2</b>	Voluntad Personal
<b>Posición 3</b>	Asignación Presupuestaria
<b>Posición 4</b>	Instrucción Presidencial
<b>Posición 5</b>	Crisis Diplomática

## CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y TRABAJO A FUTURO

A partir de los resultados de la presente investigación se puede concluir que:

- 1) La crisis diplomática no es el principal factor gatillante de la implementación de Twitter como canal de comunicación del gobierno de Chile en sus relaciones internacionales.
- 1) El factor preponderante es la voluntad del político.
- 2) La crisis diplomática queda en último lugar del ránking, y en general es vista como una oportunidad tangencial más que una causa de gran peso para la toma de decisión en la implementación de Twitter como canal de comunicación del gobierno de Chile en sus relaciones internacionales. Se observa como un hecho aislado, que no se puede resolver por la vía del uso de las plataformas sociales, por lo que no se considera que exista una estrecha relación entre ambas variables.
- 3) Destaca el factor Instrucción Presidencial, ya que considerando a Chile como un país “legalista” (Moulian, 2009), si eventualmente no existiera una ley o mandato supremo que obligara a implementar estas herramientas, los tomadores de decisiones no se verían llamados a utilizarlos.

Es pertinente tener en consideración algunas limitaciones suscitadas durante esta investigación tales como la disponibilidad para hablar sobre el tema de investigación por parte de algunos de los encuestados, quienes al trabajar para el Gobierno de Chile pueden haber cometido, voluntaria o involuntariamente, sesgo en la entrega de información fidedigna, lo que está más allá del alcance del investigador. Así también, el reducido número de muestras logradas debido a la poca disponibilidad de agenda de otros tomadores de decisión que pudieron haber participado en esta investigación, hace que el resultado aquí expuesto no sea completamente concluyente.

La aparición de variables independientes a medida de que se realizaron las primeras entrevistas forzó a realizar una segunda etapa de chequeo de información, por lo que es posible que los encuestados hayan tenido más tiempo para analizar sus nuevas respuestas, lo que por un lado asegura mayor fidelidad hacia los resultados ya que la reflexión al respecto se vería traspasada a esta investigación, mientras que por otra parte podría resultar inconveniente ya que si el encuestado reflexiona que su respuesta le podría acarrear algún problema a futuro sobre su puesto de trabajo, tiene facilidad y potestad para introducir error en los resultados de esta investigación.

En un trabajo a futuro debiera evaluar si en otros Estados los factores y el orden de estos es el mismo que para el caso chileno, así como también incluir un análisis sobre si la información publicada en los medios sociales tuvo algún grado de efectividad en los resultados que el Gobierno esperaba, o si logró imponer una agenda en los medios de comunicación pública o cambiar la percepción de las audiencias.

## **AGRADECIMIENTOS**

Esta investigación no podría haber visto la luz sin la constante ayuda y apoyo del Dr. Christopher Martínez, académico del Instituto de Estudios Internacionales de la Universidad de Chile, por sus recomendaciones y correcciones; Dr. Robert Funk, académico del Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile, por su revisión, comentarios y ánimos en momentos de desorientación; Dr. Gilberto Aranda, académico del Instituto de Estudios Internacionales de la Universidad de Chile, por su excelentes recomendaciones sobre el marco teórico; Dr. Jaime Baeza, subdirector de ANEPE-Ministerio de Defensa, por su tiempo y entrega para pulir la metodología de investigación;



embajador Sr. Pablo Cabrera, por introducirme al mundo de la diplomacia digital; Dra. Soledad Falabella, investigadora de la Universidad Diego Portales, por conducirme en el mundo de la escritura académica; María Fernanda Henríquez, estudiante de Magister en Estudios Internacionales de la Universidad de Chile, por su tiempo, disposición y apoyo a lo largo de esta investigación; y, por supuesto, a Bagel, por fidelidad, por recibirme todos los días moviendo su cola, y por su paciencia en las largas horas de espera cuando no lo pude pasear.

## REFERENCIAS

- Aguirre, D., & Morandé, J. (2015). El ciberespacio y las relaciones internacionales en la era digital. *N/a*, N/a-N/a. Retrieved September 27, 2015, from [https://www.academia.edu/12269221/El\\_ciberespacio\\_y\\_las\\_relaciones\\_internacionales\\_en\\_la\\_era\\_digital](https://www.academia.edu/12269221/El_ciberespacio_y_las_relaciones_internacionales_en_la_era_digital)
- Aldunate Lizana, E. (1993-1994). Interpretación constitucional y decisión política. *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, (15). Retrieved November 11, 2015, from <http://www.rdpucv.cl/index.php/rderecho/article/viewFile/272/252>
- Buettner, R., & Buettner, K. (2015). *A Systematic Literature Review of Twitter Research from a Socio-Political Revolution Perspective*. Retrieved November 30, 2015, from DOI: 10.13140/RG.2.1.4239.9442
- Castells, M. (2001). *The Internet galaxy: Reflections on the Internet, business, and society* (p. 292). Oxford: Oxford University Press.
- Castells, M. (2007). Communication, Power and Counter-power in the Network Society. *International Journal Of Communication*, 1(1), 29. Retrieved from <http://ijoc.org/index.php/ijoc/article/view/46/35>
- Clinton, H. (2010, January 21). *Remarks on Internet Freedom*. Retrieved November 29, 2015, from <http://www.state.gov/secretary/20092013clinton/rm/2010/01/135519.htm>

Clark, I. (1998). Beyond the Great Divide: Globalization and the Theory of International Relations. *Review of International Studies*, 24(4), 479-498. doi:10.1017/S0260210598004793

Decreto Toma de Razón n° 854 (2004). Determina Clasificaciones Presupuestarias. Diario Oficial de la República de Chile.

Diez de Velasco, M. (2007). Cap. XXXVII Procedimientos de aplicación de las normas internacionales (II): La solución pacífica de las controversias internacionales (los medios de arreglo diplomático y el arbitraje). In *Instituciones de Derecho Internacional Público* (15th ed., pp. 884-904). Madrid: Tecnos.

Digital Trends Staff. The history of social networking. (2014, August 4). Retrieved September 27, 2015, from <http://www.digitaltrends.com/features/the-history-of-social-networking/>

Gobierno de Chile. (2014). *Instructivos Presidenciales*. In Guía Digital Beta. Retrieved November 11, 2015, from <http://www.guiadigital.gob.cl/articulo/instructivos-presidenciales>

Gobierno de Chile. (2015). *Agenda Digital 2020*. Retrieved November 29, 2015, from <http://www.agendadigital.cl/>

Held, D., McGrew, A., Goldblatt, D., & Perriton, J. (1999). *Global transformations: Politics, economics and culture* (p. 515). Cambridge: Polity Press.

Kellstedt, P., & Whitten, G. (2013). Evaluating Causal Relationships. In *The fundamentals of political science research* (2nd ed., p. 311). New York City, NY: Cambridge University Press.

- Kenna, M. (2011). Social media: following EU public diplomacy and friending MENA. Athens: *European Policy Centre, Policy Brief*, 1-4.
- Levinson, P. (1999). 6. From Voyeur to Participant in *Digital McLuhan: A Guide to the Information Millennium*. (pp. 65-79). London: Routledge.
- Lewis, W. (1948). *America and cosmic man*. (n/a). London: Nicholson & Watson.
- Lichtenstein, J. (2010, July 18). Digital Diplomacy. *The New York Times*, p. MM24.
- Lüfkens, M. (2012, October 18). Tweet Me to Your Leader: How the World's Big Shots Use Social Media. *The Atlantic*. Retrieved September 27, 2015, from <http://www.theatlantic.com/international/archive/2012/10/tweet-me-to-your-leader-how-the-worlds-big-shots-use-social-media/263752/>
- Lüfkens, M. (2015, April 24). Twiplomacy Study 2015. Geneva: Burson-Marsteller. Retrieved September 27, 2015, from <http://www.twiplomacy.com/>
- McLuhan, M. (1962). *The Gutenberg Galaxy: The Making of the Typographic Man* (p. 294). Toronto, Ontario: University of Toronto Press.
- Mickoleit, A. (2014). *Social Media Use by Governments: A Policy Primer to Discuss Trends, Identify Policy Opportunities and Guide Decision Makers*", OCDE Working Papers on Public Governance, No. 26, OCDE Publishing. Retrieved November 30, 2015, from <http://dx.doi.org/10.1787/5jxrcmghmk0s-en>
- Moulian, T. (2009). *Contradicciones del desarrollo político chileno 1920-1990*. (1a Edición. P.174). Santiago: Lom Editores.
- Ross, A. (2012, May 17). *Statecraft of the New Century*. Lecture presented at Digital Diplomacy: A New Era of Advancing Policy, Washington D.C.

Rubio, R. (2013, April 10). *Presentación de Rafael Rubio*. Lecture presented at Seminario: "Diplomacia Digital: Un Nuevo Paradigma" in Academia Diplomática Andrés Bello, Santiago, Chile.

Shirky, C. (2011). The political power of social media. *Foreign affairs*, 90(1), 28-41.

Voluntad [Def. 9]. (2014, October). In *Diccionario de la lengua española*. Retrieved November 11, 2015, from <http://dle.rae.es/?w=voluntad&o=h>