

# La diplomacia digital en Twitter: el caso de México y Estados Unidos

Hugo Alberto Guadarrama Sánchez\*

*Artículo recibido:*

*30 de enero de 2022*

*Artículo aceptado:*

*6 de mayo de 2022*

*Artículo de investigación*

## RESUMEN

El objetivo de la investigación se fundamenta en identificar las categorías temáticas de los mensajes en Twitter publicados por algunos de los representantes diplomáticos de México y Estados Unidos, ello con el fin de interpretar el trasfondo de sus agendas y discursos mediante sus palabras y frases. Con base en un método descriptivo, el cual permite identificar las propiedades, las unidades y los compuestos léxicos relevantes, se implementa un nivel de profundidad clasificatorio. Los resultados obtenidos muestran que las categorías sobresalientes debido a su constante frecuencia son: la pandemia, las vacunas, los encuentros diplomáticos y los conflictos internacionales entre Rusia, Ucrania

\* Facultad de Filosofía y Letras, Universidad Nacional Autónoma de México, México  
zlijianx@hotmail.com

y Estados Unidos. En el caso de los mensajes emitidos por México, se evidencian sus intereses y relaciones políticas con los estados latinoamericanos y caribeños, así como las inversiones extranjeras; en tanto las cuentas diplomáticas de Estados Unidos expresan continuamente su desacuerdo sobre las tensiones fronterizas entre Rusia y Ucrania.

**Palabras clave:** Twiplomacy; Redes sociales; Relaciones internacionales

### **Digital diplomacy on Twitter: the case of Mexico and the United States**

*Hugo Alberto Guadarrama Sánchez*

#### **ABSTRACT**

The objective of this research is to identify the thematic categories of the messages on Twitter published by some of the diplomatic representatives of Mexico and the United States, in order to interpret the background of their agendas and speeches through their words and phrases. Through a descriptive method, which allows to identify the relevant properties, units and lexical compounds, a classificatory level of depth is implemented. The results show that those categories that stand out for their constant frequency are the pandemic, vaccines, diplomatic meetings and the international conflicts among Russia, Ukraine and the United States. Regarding the messages issued by Mexico, its interests, and political relations with the Latin American and Caribbean states, as well as foreign investments, are evident; while US diplomatic accounts continuously express disagreement about the border tensions between Russia and Ukraine.

**Keywords:** Twiplomacy; Social Networks; International Affairs

## INTRODUCCIÓN

A pesar de que los mensajes en Twitter tienden a ser breves y concisos, en el entorno de la diplomacia poseen un fuerte trasfondo político, el cual se acentúa bajo ciertas circunstancias y periodos, haciéndose notorio por la frecuencia en el uso de ciertas palabras, frases. Sin embargo, la constante producción de los mensajes dificulta su análisis, por lo que es indispensable la utilización de métodos y técnicas en la estructuración de los datos, con el fin de conseguir una óptima legibilidad y comprensión del contexto.

En este sentido, se han detectado algunos antecedentes de investigación de la diplomacia en Twitter realizados por Sevin e Ingenhoff (2018: 3669) quienes llevaron a cabo un estudio de las cuentas de los diplomáticos, concentrando los grupos de palabras dentro de distintas categorías. Hughes (2020: 1), por su parte, elaboró una indagación sobre la actividad de Donald Trump en Twitter, haciendo notoria la informalidad y la dramatización del expresidente de Estados Unidos. Asimismo, Schmitt (2021: 12) realizó un análisis de una serie de datos compilados, concernientes a la opinión pública en el desempeño de las actividades diplomáticas entre China, India y Rusia con base en sus correspondientes cuentas oficiales en Twitter.

Para entender el concepto de la diplomacia digital en Twitter, es menester atender algunas acepciones fundamentales como “diplomacia” y “diplomacia digital”, puesto que las actividades que realizan los representantes diplomáticos en la plataforma de Twitter conforman una parte visible en los medios digitales sociales, empero dichas manifestaciones dependen de una serie de relaciones políticas y esfuerzos tecnológicos, económicos e intelectuales. En los siguientes apartados se exponen algunas definiciones sobre ambos términos en Twitter, así como sus estrechos vínculos con la información y los datos estructurados.

## DIPLOMACIA

Para el Departamento Federal de Relaciones Exteriores de Suiza (2008: 3) la “diplomacia” es la forma en cómo los Estados conducen sus asuntos para mantener relaciones pacíficas y salvaguardar sus intereses en el extranjero mediante la promoción de actividades económicas, culturales y científicas a través de distintas misiones en otros países. Hart y Siniver (2021: 160) consideran que se trata de la capacidad para entender otras culturas e interactuar con representantes extranjeros de forma adecuada, a pesar de las diferencias lingüísticas, dicha actividad es una profesión que suele estar asociada con la aplicación de la inteligencia emocional.

Holmes (2015: 18) añade que es un acto de negociación basado en la recolección de los datos pertinentes, la documentación, la automatización de los flujos de trabajo, la gestión del conocimiento y la difusión de la información para sustentar la toma de decisiones. De acuerdo con McLuhan (1996: 213), la velocidad de las tecnologías digitales en el ámbito de la diplomacia fomenta una precipitación en la toma de las decisiones, por lo que los mensajes se difunden antes de analizar los efectos que puedan causar; asimismo, a medida que aumenta la velocidad de la información y la potencia tecnológica, la representación presencial y la investigación de los acontecimientos disminuyen drásticamente.

Manor, Segev y Kampf (2015: 337) agregan que debido al incremento de las actividades mediáticas se han fragmentado las audiencias, por lo que la diplomacia digital constituye una nueva forma de diplomacia pública en donde, además de transmitir mensajes, la información es constantemente recopilada en volúmenes de datos. Rashica (2018: 77) enfatiza que la diplomacia digital se manifiesta a través de los servicios digitales en línea, con la finalidad de fortalecer las relaciones diplomáticas, a diferencia de la diplomacia pública tradicional, en donde la información no se difunde de manera inmediata.

### *Diplomacia digital*

A pesar de que la diplomacia constituye una combinación de conductas, saberes, conocimientos, documentos, contenidos y artefactos tecnológicos que promueven la comunicación entre distintos representantes políticos para fortalecer las alianzas y generar beneficios mutuos en favor del comercio y del desarrollo de los países; el uso de las plataformas digitales y los medios sociales digitales por parte de los agentes diplomáticos puede llegar a amplificar la difusión de sus actividades y mensajes en las redes sociales.

Kasper, Osula y Molnár (2021: 3-4) diferencian a la diplomacia electrónica de la digital, puesto que la primera tiene sus antecedentes en 1994, cuando el secretario de relaciones exteriores de Suecia envió un correo electrónico de carácter diplomático a Bill Clinton mediante un artefacto electrónico; en cambio, la diplomacia digital se distingue por la promoción de las agendas diplomáticas en los servicios digitales que generan redes sociales como el caso de Twitter, en donde la comunicación se produce en el ámbito público, provocando reacciones inmediatas en los usuarios.

Para Rodríguez (2015: 924 y 930) representa un modelo adaptado de diplomacia a los tiempos actuales concernientes a la visibilidad de la información y a la inmediatez en la transmisión de los datos; se constituye a partir del

uso de las tecnologías de la información y de las telecomunicaciones, con la finalidad de potenciar los objetivos, las actividades y los encuentros diplomáticos. Aunque esto no sustituye la formalidad tradicional, sino que conforma un complemento en los esfuerzos de proyección internacional de un Estado.

Y Sotiriu (2015: 38) arguye que es una forma para transmitir mensajes a la sociedad mediante tecnologías digitales, aunque esta actividad no reemplaza las prácticas realizadas por la diplomacia convencional, la cual se lleva a cabo en las instalaciones de las instituciones o en los eventos gubernamentales, conservando las formalidades del entorno político y del discurso oficial.

En cambio, Bjola (2018: 39, 40 y 45) la considera un término que se fundamenta en la tecnología digital disponible, como una forma de concebir y practicar la diplomacia, proporcionando a los usuarios la posibilidad de interactuar con los mensajes transmitidos por los ministerios y las embajadas exteriores, sin embargo, existe un riesgo de malinterpretación en la información, cuando emergen las burbujas digitales de seguidores con criterios unificados y con una carencia de contexto, generando la tergiversación, las noticias falsas y las acusaciones difamatorias.

De acuerdo con los autores citados, la diplomacia digital surge paulatinamente con el uso, la aceptación y la popularidad de los servicios digitales en línea gestionados por las compañías privadas que se enfocan en la creación de las redes sociales, aunque cabe subrayar que los mensajes emitidos por los agentes diplomáticos de cada institución gubernamental no reemplazan su presencia en los actos oficiales en donde se exponen y se discuten los problemas, los acuerdos y los convenios que comúnmente se generan en los espacios y recintos institucionales, o bien en los entornos de la confidencialidad y de la privacidad, en contraste con las plataformas digitales de las redes sociales como Facebook y Twitter.

### *Twiplomacy*

Reshetnikova (2018: 3) indica que a partir del año 2012 la diplomacia comenzó a desarrollarse en Twitter, debido al incremento de las actividades digitales de los jefes de Estado y representantes de las agencias de asuntos exteriores, en principio se atribuye a la empresa multinacional de relaciones públicas Burson-Marsteller los primeros monitoreos en las cuentas oficiales bajo el concepto denominado *Twitonomy*. Shumba (2020) y Summa (2020) recalcan que el término de *Twiplomacy* fue acuñado por la firma británica ese mismo año. Sin embargo, para Camerano (2018), la expresión de diplomacia de Twitter o Twiplomacy surgió por primera vez en el año 2011 a través de un estudio en

las cuentas de usuario de los jefes de Estado y los líderes políticos, incluyendo a los órganos de gobierno y organismos públicos.

Ya sea que su origen date del 2011 o 2012, es un hecho que fue concebido en el sector privado orientado al análisis de las palabras y de las frases de los agentes políticos para determinar la composición de sus discursos y sus intenciones, con el fin de detectar nuevas áreas de oportunidad en la opinión pública, así como de reforzar los niveles de aceptación y obtener las reacciones positivas por parte de los votantes y conocer los perfiles de los seguidores potenciales.

Además de generar distintos beneficios en el ámbito político, los datos producidos por los usuarios resultan de utilidad en el sector financiero. Kedar y Savani (2021: 27) comentan que la plataforma de Twitter es analizada por especialistas y equipos de trabajo que recopilan los datos mediante técnicas de *web scraping* para capitalizarlos y, una vez estructurados, tienen el potencial de aumentar la certidumbre en las inversiones y optimizar las acciones de terceros en el mercado financiero. Zhao (2017: 1) señala que el *web scraping* –conocido como extracción, raspado o recolección web–, consiste en una técnica automatizada para obtener conjuntos de datos estructurados con la finalidad de ser analizados, dicho proceso es reconocido por su alto poder de efectividad en la composición de macrodatos. Actualmente, las técnicas de *web scraping* se han diversificado y personalizado de acuerdo con las necesidades de información, al grado de convertir sitios web en datos estructurados.

## METODOLOGÍA

El proceso para analizar los datos estructurados consistió en una recolección de los mensajes provenientes de la plataforma de Twitter en dos diferentes periodos, el primero con fecha del 1 de diciembre del 2021 al 15 de enero del 2022, en donde se identificaron las categorías principales de los mensajes publicados por algunos de los representantes diplomáticos de México y Estados Unidos; mientras que, en el segundo del 1 de marzo al 12 de abril del 2022, se detectó una divergencia temática, a través del cambio de frecuencia en las categorías con ciertos asuntos emergentes en determinados contextos (*Tabla 1*).

Primer periodo: datos obtenidos el día 16 de enero del 2022, con un rango de 46 días		
Cuenta de usuario @	Número de mensajes publicados	Total de tweets

@m_ebrard	90	1 296
@SecBlinken	224	
@USAmbMex	146	
@emoctezumab	28	
@StateDept	357	
@SER_mx	255	
@USEmbassyMEX	196	
<b>Segundo periodo: datos obtenidos el día 14 de abril del 2022, con un rango de 43 días</b>		
<b>Cuenta de usuario @</b>	<b>Número de mensajes publicados</b>	<b>Total de tweets</b>
@m_ebrard	172	1 578
@SecBlinken	292	
@USAmbMex	74	
@emoctezumab	3	
@StateDept	334	
@SER_mx	470	
@USEmbassyMEX	233	

Tabla 1. Primer y segundo periodo de recolección de datos.  
Fuente: Elaboración propia.

En principio, se seleccionaron siete cuentas pertenecientes a las instituciones o funcionarios públicos tanto de México como de Estados Unidos, acorde a sus respectivos agentes diplomáticos involucrados en asuntos y relaciones exteriores (Figura 1); dichas cuentas de usuario poseen considerablemente altos números de seguidores por las actividades que desempeñan como representantes de los gobiernos.

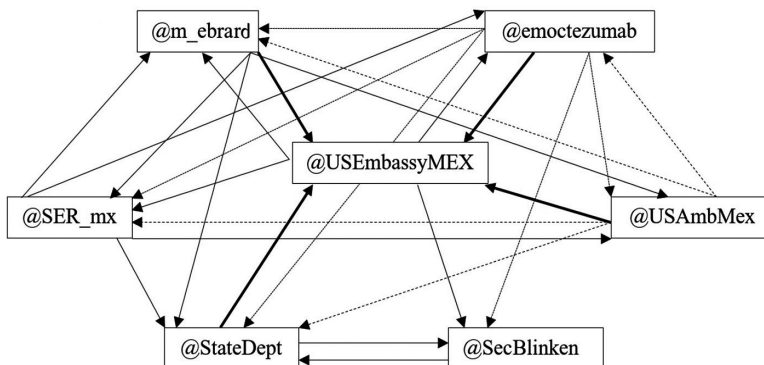


Figura 1. Diagrama de acuerdo con sus relaciones en calidad de seguidores en Twitter.  
Los vínculos fueron consultados el día 23 de enero del 2022

Las cuentas de usuario han sido seleccionadas debido a que ambos países fronterizos mantienen vínculos históricos, económicos, comerciales y culturales, además, poseen ciertas similitudes en cuanto al tipo de cargo y actividades diplomáticas. En la *Tabla 2* se presenta un cuadro con sus afiliaciones en Twitter y otros identificadores.

Cuenta de Twitter	Usuario	Cargo institucional	Número de seguidores
@m_ebrard	Marcelo Ebrard C.	Secretario de Relaciones Exteriores de México	2 273 575
@SecBlinken	Antony Blinken	Secretario de Estado de los Estados Unidos	1 080 251
@USAmbMex	Ken Salazar	Embajador de los Estados Unidos en México	294 814
@emoctezumab	Esteban Moctezuma Barragán	Embajador de México en Estados Unidos	290 553
@StateDept	Departamento de Estado de los Estados Unidos		6 224 522
@SER_mx	Secretaría de Relaciones Exteriores		1 252 567
@USEmbassyMEX	Embajada de Estados Unidos en México		157 322

*Tabla 2.* Cuentas seleccionadas el día 16 de enero del 2022.  
El número de seguidores fue extraído el día 23 de enero del 2022  
Fuente: Elaboración propia.

Con base en Castillo (2004: 15), se eligió el método descriptivo, en el cual se identifican y registran las características del objeto y sus elementos, en este caso, el objeto de estudio queda definido como el conjunto de datos estructurados en propiedades y valores. Se seleccionaron 16 propiedades o elementos descriptivos, expuestos en la *Tabla 3*, iniciando por el nombre de la cuenta de Twitter y agregando un identificador numérico para cada mensaje con la finalidad de mantener un control al momento de realizar los filtros, así como el año, el mes y el día (aunque en un nivel más avanzado se recomienda incluir el campo del tiempo con el formato de hora, minutos y segundos). Otro elemento descriptivo lo conforma la segmentación y combinación de las categorías para vincular distintos tópicos en facetas, analizar las tendencias temáticas en bloques y visualizar los niveles de frecuencia, de acuerdo con cada categoría principal.

El país constituye un elemento descriptivo que sirve para determinar las relaciones, o desacuerdos, que se establecen hacia otros Estados extranjeros,



dependiendo del contenido del mensaje y su polaridad. El campo descriptivo de las organizaciones funciona como un indicador para agrupar los avisos acorde al tipo de colectivos políticos mencionados. Además de los elementos anteriores, se considera sustancial el hecho de conocer el número de *likes* (aprobaciones), *retweets* (mensajes compartidos) y *replies* (respuestas), pues to que influyen en el impacto mediático de ciertos mensajes para determinar su grado de difusión y permanencia en la opinión pública.

Cuenta de Twitter	Número de mensaje	País 1	País 2
Año	Mes	Día	Organización
Mensaje	Like	Retweet	Reply
Categoría 1	Categoría 2	Categoría 3	Categoría 4

Tabla 3. Elementos descriptivos para seccionar los datos obtenidos  
Fuente: Elaboración propia.

El proceso de recolección de los datos inició con el uso de *Twint*, una herramienta digital de *web scraping* basada en *Python*, sin embargo, a pesar de seguir las instrucciones de instalación en las dependencias del código, se produjo un error en la terminal de comandos, posiblemente debido a la incompatibilidad del código de *Twint* con la última versión de *Python*, o una nueva configuración del código en Twitter, por lo que se procedió a utilizar la aplicación en línea *Octoparse* en su versión de prueba, no obstante, la recolección de los datos se limitaba a obtener solamente 45 mensajes (o líneas de datos) por cada cuenta.

Como opción final, se realizó una solicitud en el acceso y uso de los servicios digitales de *Twitter Developer Platform*, aunque el proceso de aprobación quedó en revisión por parte de los administradores, solicitando más información respecto al tipo de uso de sus servicios y datos. Razón por la cual, se optó por adquirirlos directamente de la plataforma de Twitter en cada cuenta de usuario, junto con sus respectivos atributos de publicación, dejando de lado aquellos mensajes en calidad de *retweet* de otros usuarios, recolectando solamente los mensajes emitidos.

Para los propósitos de la organización de los datos, García (1996: 196) propone utilizar un nivel de profundidad clasificatorio, en donde las actividades iniciales consisten en seccionar y ordenar los datos para encontrar los valores sustanciales. En este sentido, cabe recalcar que las categorías presentadas en

la *Tabla 4* se obtuvieron con base en la interpretación de aquellos mensajes que estaban enfocados en ciertas temáticas concretas como: los encuentros diplomáticos y la pandemia, en los que se hacía mención a las vacunas contra el COVID-19, destacando sus marcas (AstraZeneca, Pfizer y Moderna), por lo que pasaron a ser subcategorías utilizadas a manera de una ramificación temática expresada de lo general a la particular, es decir, Pandemia–COVID-19, Vacunas–Pfizer. Del mismo modo, se combinaron el resto de los temas partiendo de un tópico raíz.

Actividades diplomáticas Aguas transfronterizas Asuntos económicos Ayuda humanitaria	Cambio climático Ciberseguridad Ciencia Conflicto internacionales Crimen organizado Cultura	Delitos financieros Deportes Derechos humanos Desastres naturales Discriminación Diversidad sexual	Educación académica Ejército estadounidense Encuentros diplomáticos	Feminismo
Igualdad de género Industria Inversión extranjera	Latinoamérica Libertad de expresión Lucha contra la corrupción	Medio ambiente Migrantes Mujeres	Nombramiento Norteamérica Nutrición	Pandemia Patrimonio cultural Política feminista Problemas laborales Pueblos originarios
Racismo Readaptación social Remesas	Sanidad vegetal Sector energético Seguridad Seguridad fronteriza SIDA	Terrorismo Tráfico de armas Trámite de documentos Trámites Trata de personas Tratado de libre comercio	UNAM	Violencia de género

*Tabla 4.* Categorías principales por orden alfabético, obtenidas a partir del análisis de los mensajes.

Fuente: Elaboración propia.

En ocasiones, las categorías principales tuvieron un desarrollo de acuerdo con el contenido temático de los mensajes, por lo que fue necesario agregar otros temas que no se muestran en la *Tabla 4*. No obstante, las categorías principales fueron asignadas a la mayoría de los mensajes con ciertos tópicos

identificables según las palabras y los términos utilizados. A manera de ejemplo, se muestra el desarrollo temático de las categorías *Pandemia* y *Migrantes* en la *Tabla 5* y *Tabla 6*, respectivamente

<b>Pandemia</b>	COVID-19	Esquemas de vacunación	
		Vacunas	AstraZeneca
			Cansino
			Johnson & Johnson
			Moderna
			Pfizer
	Sinovac		
Servicios médicos			
Ómicron			

*Tabla 5.* Desarrollo temático de la categoría *Pandemia*  
Fuente: Elaboración propia.

<b>Migrantes</b>	Regulación	
	Derechos laborales	
	Trabajadores agrícolas	
	Defunción	
		Repatriación

*Tabla 6.* Desarrollo temático de la categoría *Migrantes*  
Fuente: Elaboración propia.

Una vez asignadas las categorías principales, se identificaron en los mensajes los *hashtags* (etiquetas), los cuales tienen la particularidad tecnológica de vincular los mensajes y las discusiones referentes a un tema; hacen énfasis en asuntos específicos en la plataforma de Twitter. Mientras que los *retweets*, destacan la importancia de los mensajes para otros usuarios, por lo que su difusión aumenta en otras redes sociales y comunidades virtuales, e incluso en otras plataformas digitales. Después de organizar los datos y definir las categorías en función de sus ramificaciones temáticas, se procedió al análisis de los mensajes con base en la disociación de las cuentas de usuario, seleccionando campos específicos en la hoja de datos modelados, contemplando las categorías principales como puntos de partida para detectar ciertos temas de interés en las actividades digitales de los agentes diplomáticos.

En el segundo periodo, se consideró apropiado analizar los valores negativos y positivos referentes a la situación de guerra entre Rusia y Ucrania, puesto que las menciones se intensificaron dentro de la categoría de conflictos internacionales. Asimismo, se utilizó el análisis de sentimientos en las publicaciones con un alto número de aprobaciones, mensajes compartidos y respuestas para realizar una minería de opiniones, con el propósito de conocer la relación entre dichos valores y la razón de sus altos números de aprobación.

Kharde y Sonawane (2016: 5) comentan que la interpretación de los mensajes cargados de sentimientos y reacciones ante diversos acontecimientos internacionales, nacionales y locales se fundamenta en un proceso de categorización. Rosenbrock, Trossero y Pascal (2021: 1) comentan que el análisis de sentimientos o minería de opiniones permite obtener información confiable y puntual referente a la industria cinematográfica, la política y las finanzas, por citar algunos ejemplos. Rasool *et al.* (2019: 1) agregan que el análisis de sentimientos representa un estudio basado en los pensamientos y opiniones del lenguaje natural, con la finalidad de interpretar las reacciones y predecir parcialmente el comportamiento en el ámbito de los negocios y en el entorno político.

Kharde y Sonawane (2016: 6) señalan que el análisis de los sentimientos puede fraccionarse en cinco propiedades: *Opinion Holder, Sentence, Object, Feature, Opinion & Polarity*, por su equivalencia al idioma español: autor, enunciado, asunto, tema, opinión y polaridad, cada propiedad con sus respectivos valores dentro de un esquema de datos estructurados. También Hasan *et al.* (2018: 7) mencionan que las escalas de valor negativo, neutral y positivo resultan fundamentales en el análisis de sentimientos.

En un aspecto general, se pueden representar los procesos de identificación, conformación y estructuración de los datos, para facilitar su análisis, en el siguiente diagrama (*Figura 2*).

## PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Las categorías del primer periodo que sobresalen por su constante frecuencia son: la pandemia, los encuentros diplomáticos y los conflictos internacionales (*Figura 3*), asimismo, las ramificaciones temáticas de la pandemia se acentúan debido a su reiterativa mención hacia las vacunas de la farmacéutica estadounidense Pfizer, mientras que los conflictos diplomáticos se recalcan en los países de Rusia y Ucrania.

El Secretario de Estado de los Estados Unidos, Antony Blinken, ha publicado mensajes concernientes a Rusia, Ucrania y Afganistán, con un alto nivel de frecuencia. Aquellos en torno a Rusia señalan una notoria concentración

militar en las zonas fronterizas con Ucrania; de acuerdo con los mensajes de Blinken, se mencionan intenciones de sancionar a Rusia y disuadir las agresiones militares hacia Ucrania. En el caso de Afganistán, se subrayan los compromisos en apoyar a sus ciudadanos con el envío de vacunas, además de fomentar la estabilidad social a través de la asistencia humanitaria.

En este mismo primer periodo en México, las cuentas de usuario pertenecientes a @SER\_mx y @m\_ebrard hacen referencia a las reuniones que se llevan a cabo a través de los cancilleres, quienes solicitan frenar el tráfico de armas. Un hashtag recurrente en ellas es el de #REC2022 acerca de la Reunión de Embajadores y Cónsules 2022, evento en donde se reúnen funcionarios públicos de distintas dependencias y secretarías con el fin de dialogar sobre los temas concernientes a la migración, la violencia y el desempleo.

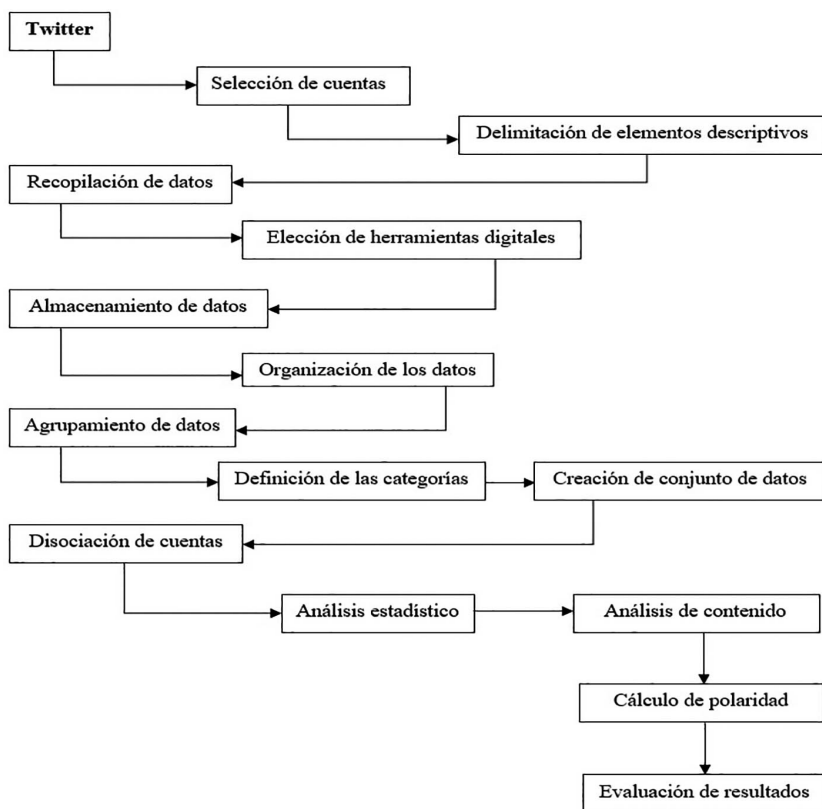


Figura 2. Diagrama del proceso de identificación, conformación y estructuración de los datos.

Fuente: elaboración propia, basado en los estudios de Kharde y Sonawane (2016: 9),

Hasan *et al.* (2018: 4) y Rasool *et al.* (2019: 4)

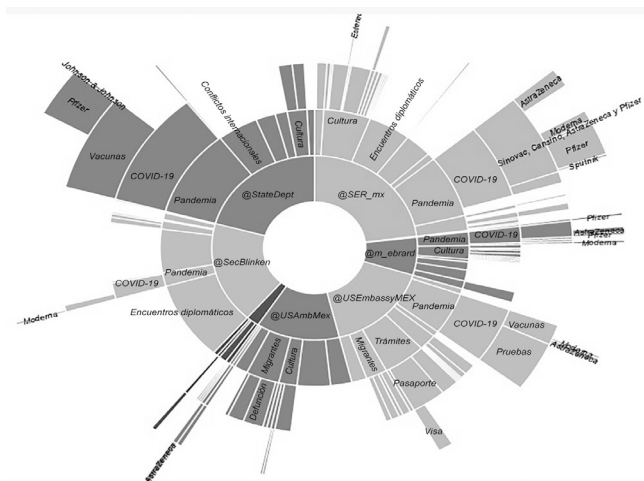


Figura 3. Visualización de datos interpretados en *Rawgraphs* con el diseño de *Sunburst diagram*, primer periodo

Específicamente, en la cuenta de @m\_ebrard, la categoría de Cultura se diversifica en la subcategoría de las tradiciones, las cuales hacen alusión al árbol de navidad y la rosca de reyes; en lo concerniente a documentos históricos, se tratan las actividades de investigación histórica de la Secretaría de Relaciones Exteriores. Siguiendo con la de escultura, en donde se reconoce la obra artística de César Menchaca, así como la obra de Jorge Marín (Figura 4).

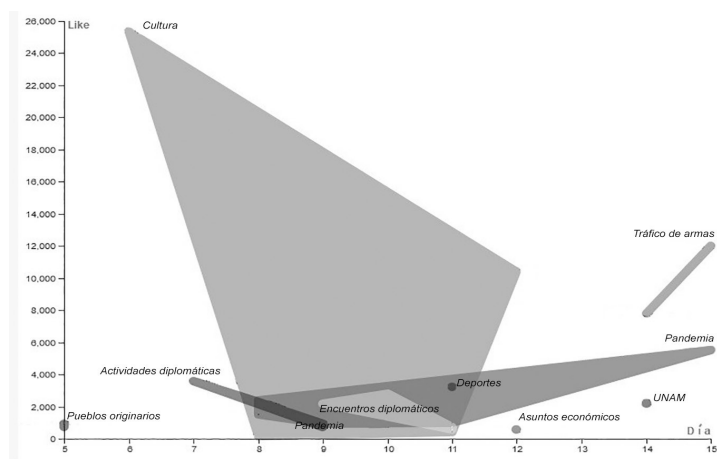


Figura 4. Visualización de datos interpretados en *Rawgraphs* con el diseño de *Convex hull*, del primer periodo de la cuenta de Ebrard

En contraparte, el Secretario de Estado de los Estados Unidos –mediante su cuenta de @SecBlinken– presenta un alto número de aprobaciones en la categoría de encuentros diplomáticos con el siguiente tuit:

The OIC Extraordinary Session on Afghanistan is a prime example of our collective determination and action to help those most in-need. We thank Pakistan for hosting this vital meeting & inviting the global community to continue cooperating to support the Afghan people (Blinken, 22 de diciembre del 2021).

El mensaje obtuvo la cantidad de 8 600 aprobaciones, puesto que las siglas OIC significan Organización para la Cooperación Islámica, conformada por diferentes Estados interesados en recaudar apoyos financieros para apoyar a las personas de Afganistán. A continuación, se muestran los niveles de frecuencia en las categorías detectadas en el mes de enero de la cuenta del Secretario de Estado, Antony Blinken (*Figura 5*).

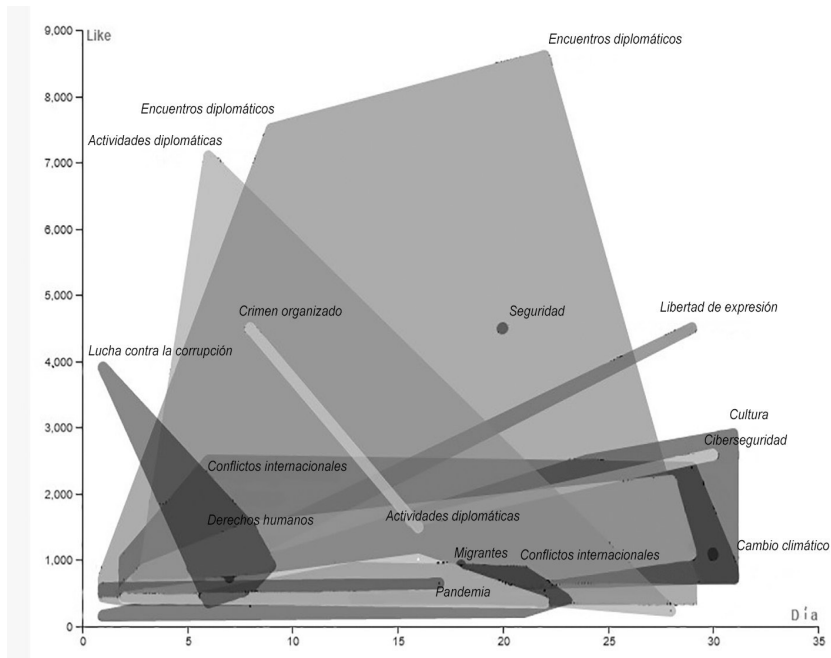


Figura 5. Visualización de datos interpretados en Rawgraphs con el diseño de Convex hull, del primer periodo de la cuenta de Blinken

En el segundo periodo, destacan los altos niveles de frecuencia en la categoría de conflictos internacionales haciendo referencia a los países de Rusia y

Ucrania, tanto en la cuenta de Antony Blinken como en la del Departamento de Estado de los Estados Unidos; en comparación con la cuenta de la Secretaría de Relaciones Exteriores de México los temas se enfocaron en las remesas y los encuentros diplomáticos (Figura 6).

En este, el tema del tráfico de armas presenta una constante tendencia en las cuentas de @SER\_mx y @m\_ebrard, señalando su procedencia desde Estados Unidos a través de la cuenta de la Secretaría de Relaciones Exteriores. Al respecto, el *hashtag* #NoMásTráficoDeArmas es parte de los mensajes publicados por las cuentas de origen mexicano. El contenido hace énfasis en las empresas estadounidenses fabricantes de armas de fuego de alto calibre, así como en los avances y objetivos cumplidos en disminuir el tráfico de armas, mediante la coordinación entre ambos países, México y Estados Unidos, específicamente con las autoridades del *Bureau of Alcohol, Tobacco, Firearms and Explosives* (por sus siglas en inglés, ATF).

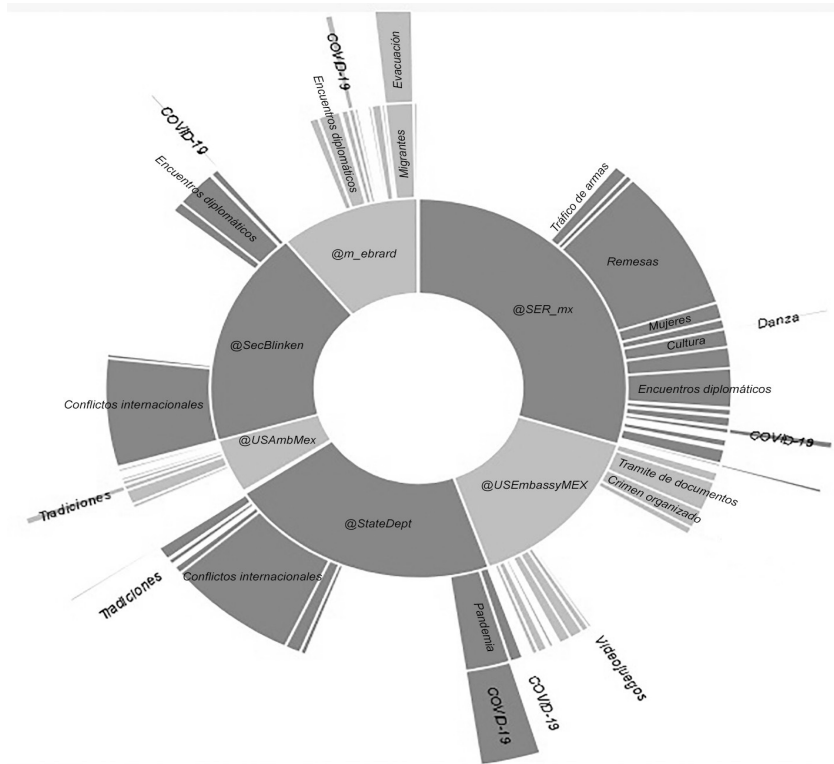


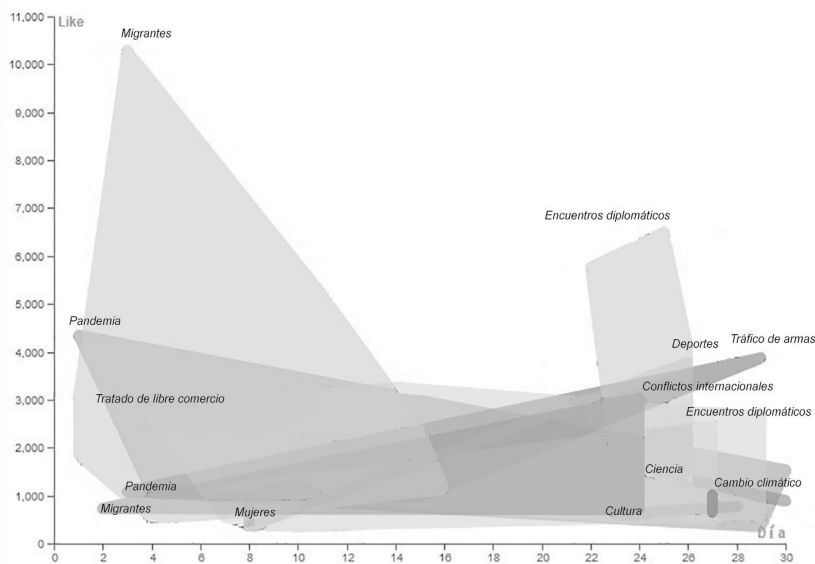
Figura 6. Visualización de datos interpretados en Rawgraphs con el diseño de Sunburst diagram, segundo periodo



En la cuenta de Marcelo Ebrard, se muestran los cambios temáticos en sus mensajes, manifestando una tendencia referente a la situación de las personas evacuadas de Ucrania y Rumania a territorio mexicano, pero conservando sus menciones en los arribos de las vacunas de la farmacéutica AstraZeneca; además, con sus publicaciones incrementa las participaciones en los encuentros diplomáticos con representantes de Arabia Saudita y de los Emiratos Árabes Unidos, dentro de un contexto de comercio y de inversión extranjera (*Figura 7*).

Asimismo, se muestran los niveles de frecuencia en las categorías detectadas en el mes de marzo de la cuenta del Secretario de Estado, Antony Blinken (*Figura 8*).

En lo referente al tema del COVID-19, ha permanecido vigente en la cuenta del Departamento de Estado de los Estados Unidos a pesar de los conflictos internacionales, mencionando las donaciones a otros países del continente africano y asiático como parte del *Covid-19 Vaccines Global Access* (por sus siglas en inglés, COVAX). Siguiendo con las cuentas de Twitter estadounidenses, se hace notoria la transición que ha tenido el hashtag #NATO, detectado desde el primer periodo, siendo reemplazado por @NATO, la cuenta oficial de usuario en los mensajes de las cuentas de Blinken y del Departamento de los Estados Unidos, en relación a los sucesos de agresión militar de Rusia hacia Ucrania.



*Figura 7.* Visualización de datos interpretados en Rawgraphs con el diseño de Convex hull, del segundo periodo de la cuenta de Ebrard

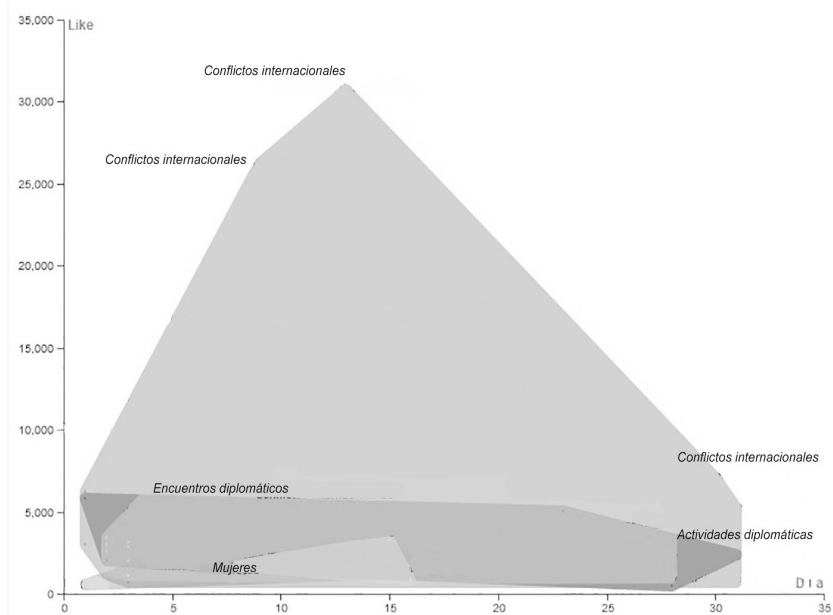


Figura 8. Visualización de datos interpretados en Rawgraphs con el diseño de Convex hull, del segundo periodo de la cuenta de Blinken

La segmentación de la categoría conflictos internacionales se generó de acuerdo con los valores positivos (a favor de Ucrania), o negativos (en contra de Rusia), con la finalidad de identificar las intenciones de los mensajes, particularmente en las cuentas de @StateDept y @SecBlinken. Se manifiesta un mayor número de mensajes de apoyo hacia Ucrania y un menor número en oposición a Rusia, aunque con una notoria frecuencia en expresar su posición ante el gobierno del primer ministro Vladímir Putin (Figura 9).

El atributo de la polaridad agregado en este segundo periodo deviene del método de análisis de sentimientos, considerado como un complemento para identificar las disparidades en los mensajes concernientes a la categoría de conflictos internacionales, así como para ampliar el grado de interpretación de aquellos que recibieron un mayor número de aprobaciones, respuestas o se compartieron en otras cuentas de usuario.

La selección de los tuits para ser interpretados desde ese enfoque se delimitó por el número de *likes*, además de estar relacionados de manera directa con el alto número de *retweets* y *replies* con la finalidad de interpretar el contexto y el origen que dio pauta al alto número de reacciones por parte de los usuarios de Twitter en los siguientes mensajes, con fecha de recolección del 16 de abril.

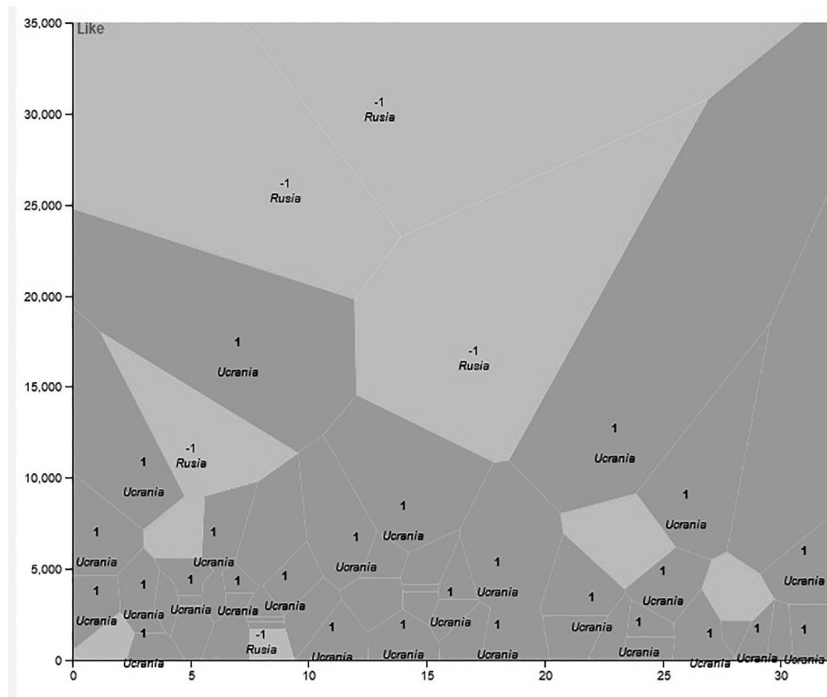


Figura 9. Visualización de datos interpretados en Rawgraphs con el diseño de Voronoi Diagram, de la cuenta de Blinken, con polaridad positiva y negativa

@SRE\_mx: “Dra. Beatriz Gutiérrez Müller realizará gira de trabajo por Sudamérica”, (Secretaría de Relaciones Exteriores, 8 de marzo del 2022), con 1 467 likes, 876 retweets y 2 102 replies.

Las primeras 60 respuestas que aparecen en la interfaz de la plataforma vinculadas a dicho mensaje suelen contener frases como: “nuestros impuestos”, “cargo público”, “servidora pública” y “primera dama”, mostrando una polaridad negativa en las reacciones de los usuarios quienes cuestionan la representatividad de Gutiérrez Müller, de modo que en las reacciones se expresa que, desde el inicio del gobierno, Müller tomó la decisión de no reconocer su figura de primera dama en el ámbito político.

El siguiente mensaje pertenece al Departamento de Estado de los Estados Unidos (@StateDept): “FACT: The United States does not have chemical and biological weapons labs in Ukraine” (9 de marzo del 2022), con 6 486 likes, 5 862 retweets y 7 375 replies.

En las primeras 60 respuestas vinculadas a la publicación, los usuarios continuamente muestran un grado de sarcasmo al mensaje, en referencia al

desarrollo y posesión de investigaciones de elementos biológicos, reconociendo que existe una inversión e interés en la investigación química desde Estados Unidos en otros países y no solamente en Ucrania. Las frases que suelen repetirse en distintas respuestas son: “*labs in Ukraine*”, “*weapons labs & biological weapons*”, citando de manera constante las declaraciones realizadas el 8 de marzo del 2022 por la diplomática Victoria Nuland en el periodo de Barack Obama, en las que se advierte del posible riesgo de posesión de Rusia en los laboratorios ubicados en Ucrania.

Finalmente, se presenta un tercer mensaje que cumple con el número más alto de reacciones en este segundo periodo, el tuit en cuestión pertenece a la cuenta de usuario de Ken Salazar, embajador de los Estados Unidos en México (@USAmbMex):

“El gobierno de Estados Unidos respeta la soberanía de México y sus procesos democráticos. Es en este tenor de cooperación y respeto que nos preocupa que la Ley de la Industria Eléctrica de 2021 probablemente abrirá la puerta a litigios” (7 de abril del 2022), con 11 600 likes, 5 317 retweets y 2 961 replies.

Lo anterior muestra una notable desaprobación en las primeras 60 respuestas vinculadas a la publicación que cuestionan la mediación y la intervención en México en materia de inversión privada y privatización de recursos por parte del gobierno estadounidense. Las palabras que usan con más frecuencia son: “reforma eléctrica”, “soberanía” y “energías limpias”.

## DISCUSIÓN

En la actualidad, la diplomacia digital se caracteriza por ser un conjunto de mensajes publicados por los agentes diplomáticos de diferentes países, quienes exponen una fracción de sus actividades en las plataformas digitales, en consecuencia, éstos se someten a las reacciones de los usuarios. En este sentido, se hace énfasis en las agendas gubernamentales y no precisamente a los individuos, puesto que no significa que los propios agentes diplomáticos gestionen de forma directa sus cuentas de Twitter para expresar sus opiniones personales en relación a ciertos tópicos; sino que pueden intervenir otros representantes y equipos de trabajo que se encarguen de la dirección en el tipo de contenidos y de la difusión de sus mensajes en las redes sociales.

Dicha diplomacia digital en Twitter o Twiplomacy, a pesar de ser un modelo derivado de la diplomacia tradicional, no sustituye tanto a los fundamentos como a las actividades diplomáticas presenciales. Inclusive, este tipo de modelo digital puede llegar a ser contraproducente para los Estados al

exponer la información descontextualizada y fragmentada en los medios digitales sociales.

El propósito de la Twiplomacy se sustenta principalmente en la exposición de las actividades diplomáticas que dan fe del trabajo de los funcionarios públicos, sin embargo, también tiene otros fines como la promoción de las posturas ideológicas y las advertencias públicas hacia otros Estados que atenten en contra de los intereses políticos y económicos, evidenciando de forma notoria los desacuerdos internacionales en las antípodas del contexto de la cordialidad política.

Otro aspecto a destacar se refiere a los niveles de aprobación que pueden derivarse a partir de lugares en común y asuntos inocuos, basados en temas culturales como la música, la gastronomía, la danza, la pintura y la escultura, así como el reconocimiento hacia los seguidores en Twitter, además de los encuentros con otros agentes diplomáticos en contextos de cordialidad y convivencia, dichos temas tienden a exacerbar los aspectos positivos de un país, pero, sobre todo, posicionan la imagen de los representantes políticos.

En lo referente al análisis de los conjuntos expresados en esquemas de datos estructurados en dos periodos distintos, cabe mencionar que, a pesar de haber considerado las propiedades propuestas por Kharde y Sonawane en 2016 (*Opinion Holder, Sentence, Object, Feature, Opinion & Polarity*), el esquema en un inicio contaba con los atributos suficientes para identificar el autor, su mensaje, el asunto seccionado en una o más categorías, el impacto de la opinión a través del número de aprobaciones, mensajes compartidos y respuestas; sin embargo, un factor que no se consideró en el primer periodo de investigación fue la polaridad, la cual se incorporó en cuanto al tipo de afinidad hacia Rusia y Ucrania en el contexto de la guerra.

La categorización basada en los mensajes textuales propició en ciertos casos una ramificación temática, a manera de faceta. Por lo que se puede entender que la clasificación en esta investigación es una consecuencia de la combinación de distintos atributos temáticos concatenados de lo general a lo particular. Es decir, las categorías principales constituidas mediante la interpretación de los mensajes permitieron configurar las tendencias temáticas para analizar los discursos y las agendas torales de los distintos agentes políticos, con base en sus publicaciones, habilitando la interpretación de las diferentes posturas e intereses económicos y políticos que difícilmente pueden ser apreciados en la interfaz de Twitter.

## CONSIDERACIONES FINALES

Las plataformas digitales en donde se generan relaciones y redes sociales en un aspecto virtual proporcionan accesibilidad a sus interfaces de usuario para consultar los contenidos textuales, audiovisuales y gráficos de lo que acontece, expresando ya sea la aprobación o el malestar social. En dichas plataformas también se manifiesta una facilidad para navegar en diferentes cuentas y comentarios a través del hipervínculo; aunque la producción de los mensajes publicados es realmente capitalizada por las propias plataformas digitales por el hecho de saber en tiempo real el comportamiento de sus usuarios. Sin embargo, a través de este tipo de estudios resulta viable inferir el movimiento ideológico de ciertos agentes políticos, quienes son de igual forma representantes diplomáticos de sus respectivas agendas institucionales.

La extracción de los datos es un tema que queda condicionado a los ajustes, actualizaciones y modificaciones de los lenguajes de programación, tanto de plataformas como de herramientas, ambas digitales, ya sea creadas por entusiastas o por las empresas privadas dedicadas al comercio del software orientado en el análisis de los datos en la Web; sobre todo, en las políticas de acceso y el uso de los servicios digitales que en la actualidad se presentan igual que mecanismos de regulación en el acceso a los datos, como se mencionó con anterioridad con el servicio de *Twitter Developer Platform*, puesto que los datos estructurados son considerados como activos de información en el ámbito empresarial, económico, político y científico.

Con base en la definición e interpretación de las categorías principales, las tendencias temáticas y los diferentes periodos analizados, se deduce que existe un contraste entre los intereses de los agentes políticos estadounidenses y mexicanos, por ejemplo: en el tema del crimen organizado, el cual adquiere una polaridad negativa desde Estados Unidos hacia México; en lo referente al tráfico de armas, la polaridad negativa es desde México hacia Estados Unidos. Es decir, México tiende a ser vinculado con el crimen organizado, mientras que Estados Unidos se relaciona con el problema de tráfico de armas.

Por otro lado, se destacan las actividades de los representantes diplomáticos estadounidenses en sus encuentros con otros diplomáticos del continente asiático, subrayando su posición en favor de Ucrania en el contexto de la invasión rusa; en cambio, las cuentas diplomáticas de México enfatizan las relaciones comerciales con los países de Medio Oriente. De manera que se puede interpretar que la geopolítica de Estados Unidos se encamina hacia las alianzas estratégicas en la zona de Euroasia, en relación a los asuntos concernientes a la situación en Ucrania; siendo que, en el caso de México, se presenta el interés en fortalecer un sistema digital de remesas, así como en fomentar

los vínculos con los inversores procedentes de Qatar. Finalmente, en cuanto a la categoría del Tratado de Libre Comercio, sobresalen los intereses de los representantes diplomáticos de México al crear conexiones con otros países asiáticos como la India y Corea del Sur; a la vez que, en la cuenta del embajador de los Estados Unidos en México, se promueve la inversión privada en el marco del T-MEC.

## REFERENCIAS

- Bjola, C. 2018. "Diplomacia digital 2.0: tendencias y resistencias". *Revista Mexicana de Política Exterior* (113): 35-52.
- Blinken, A. (@SecBlinken). "The OIC Extraordinary Session on Afghanistan is a prime example of our collective determination and action to help those most in need...". Twitter, 22 de diciembre del 2021, 9:15 a.m.  
<https://mobile.twitter.com/secblinken/status/1473673432428593155?lang=es>
- Camerano, A. 2018. "Governments and Social Media: the Twiplomacy". *Govloop*, 14 de Diciembre.  
<https://www.govloop.com/community/blog/governments-social-media-twiplomacy/>
- Castillo, M. 2004. "Clases de investigación", en *Guía para la formulación de proyectos de investigación*. 14-18. Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio.
- Departamento de Estado de los Estados Unidos (@StateDept). "FACT: The United States does not have chemical and biological weapons labs in Ukraine". Twitter, 9 de marzo del 2022, 7:00 p.m.  
<https://mobile.twitter.com/statedept/status/1501724524311678980>
- Departamento Federal de Relaciones Exteriores de Suiza. 2008. *ABC of Diplomacy*. Suiza: Federal Department of Foreign Affairs.
- García, A. 1996. "Métodos de sistematización, investigación y exposición. Niveles de la investigación científica", en *Introducción a la metodología de la investigación científica*, 195-199. México: Plaza y Valdés.
- Hart, D. y A. Siniver. 2021. "The Meaning of Diplomacy". *International Negotiation: a Journal of Theory and Practice* 26 (2): 159-183.
- Hasan, A., S. Moin, A. Karim y S. Shamshirband. 2018. "Machine Learning-Based Sentiment Analysis for Twitter Accounts". *Mathematical & Computational Applications* 23 (1): 1-11.  
<https://www.mdpi.com/2297-8747/23/1/11>
- Holmes, M. 2015. "Digital diplomacy: the policy dimension", en *Digital Diplomacy: theory and practice*, editado por C. Bjola y M. Holmes, 13-31. Nueva York: Routledge.  
<https://doi.org/10.1163/15718069-BJA10003>
- Hughes, Kajsa. 2020. "Trump's Twiplomacy: A New Diplomatic Norm?", en *Political Science: Global Politics*.  
<http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1482443/FULLTEXT01.pdf>
- Kasper, A., A.-M. Osula y A. Molnár. 2021. "EU cybersecurity and cyber diplomacy". *Revista de Internet, Derecho y Política* (34): 1-15.

- Kedar, S. V. 2021. "Stock Market Increase and Decrease using Twitter Sentiment Analysis and ARIMA Model". *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education* 12 (1): 146-161.  
<https://turcomat.org/index.php/turkbilmart/article/view/1596/1350>
- Kharde, V. y S. Sonawane. 2016. "Sentiment Analysis of Twitter Data: A Survey of Techniques". *International Journal of Computer Applications* 139 (11): 5-15.  
<https://arxiv.org/ftp/arxiv/papers/1601/1601.06971.pdf>
- Manor, I., E. Segev y R. Kampf. 2015. "Digital Diplomacy 2.0? A Cross-national Comparison of Public Engagement in Facebook and Twitter". *The Hague Journal of Diplomacy* 10 (4): 331-362.  
<https://doi.org/10.1163/1871191X-12341318>
- McLuhan, M. 1996. *Comprender los medios de comunicación: las extensiones del ser humano*. Traducido por P. Ducher. Barcelona: Paidós.
- Rashica, V. 2018. "The benefits and risks of digital diplomacy". *SEEU Review* 13 (1): 75-89.  
<https://doi.org/10.2478/seeur-2018-0008>
- Rasool, A., T. Ran, A. Kamyab, y T. Naveed. 2019. "Twitter Sentiment Analysis: A Case Study for Apparel Brands", en *Journal of Physics: Conference Series* 1176: 1-6.  
<https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1176/2/022015/pdf>
- Rawgraphs. 2022. *Load your data*.  
<https://app.rawgraphs.io/>
- Reshetnikova, L. 2018. "e-Diplomacy as Instrument for Establishment of Interethnic Relations". *SHS Web of Conferences* 50 (28), 1-5.  
<https://doi.org/10.1051/shsconf/20185001144>
- Rodríguez, A. 2015. "Diplomacia digital, ¿adaptación al mundo digital o nuevo modelo de diplomacia?". *Opción* 31 (2): 915-937.
- Rosenbrock, G., S. Trossero y A. Pascal. 2021. "Técnicas de análisis de sentimientos aplicadas a la valoración de opiniones en el lenguaje español", en *Consultas por Similitud y Espaciales en Bases de Datos de Objetos No Estructurados*, 291-300. xxvii cacic, Red de Universidades con carreras en Informática.  
<https://www.researchgate.net/publication/355887680>
- Salazar, K. (@USAmbMex). "El gobierno de Estados Unidos respeta la soberanía de México y sus procesos democráticos...". Twitter, 7 de abril del 2022, 7:42 p.m.  
<https://mobile.twitter.com/USAmbMex/status/151222932927746048>
- Schmitt, Lewin. 2021. "What's in a tweet? twitter's impact on public opinion and EU foreign affairs", en *Documents CIDOB*.  
[https://www.cidob.org/en/publications/publication\\_series/documents\\_cidob/what\\_s\\_in\\_a\\_tweet\\_twitter\\_s\\_impact\\_on\\_public\\_opinion\\_and\\_eu\\_foreign\\_affairs](https://www.cidob.org/en/publications/publication_series/documents_cidob/what_s_in_a_tweet_twitter_s_impact_on_public_opinion_and_eu_foreign_affairs)
- Secretaría de Relaciones Exteriores (@SRE\_mx). "Dra. Beatriz Gutiérrez Müller realizará gira de trabajo por Sudamérica". Twitter, 8 de marzo de 2022, 6:46 p.m.  
[https://mobile.twitter.com/sre\\_mx/status/1501358778456891392](https://mobile.twitter.com/sre_mx/status/1501358778456891392)
- Sevin, Efe y Diana Ingenhoff. 2018. "Public Diplomacy on Social Media: Analyzing Networks and Content". *International Journal of Communication* 12, 3663-3685.
- Shumba, E. 2020. "Twiplomacy in Africa: Possibilities and pitfalls for diplomats". *Africa portal*, 9 de octubre.  
<https://www.africportal.org/features/twiplomacy-africa-possibilities-and-pitfalls-diplomats/>



- Sotiriu, S. 2015. "Digital diplomacy: between promises and reality", en *Digital Diplomacy: theory and practice*, editado por C. Bjola y M. Holmes, 33-51. Nueva York: Routledge.
- Summa, G. 2020. '*We the People*' in the Twitter Age: *Digital Diplomacy and the Social Legitimacy of the United Nations*. Reino Unido: London School of Economics and Political Science.  
<https://www.lse.ac.uk/media-and-communications/assets/documents/research/working-paper-series/WP63.pdf>
- Zhao, B. 2017. "Web Scraping", en *Encyclopedia of Big Data*, editado por L. Schintler y C. McNeely, 1-3. Cham: Springer.

*Para citar este texto:*

- Guadarrama Sánchez, Hugo Alberto . 2022. "La diplomacia digital en Twitter: el caso de México y Estados Unidos". *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información* 36 (92): 33-57.  
<http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2022.92.58572>