

# El algoritmo como jefe de comunicación: la interfaz digital y la nueva disputa por el poder en América Latina

En el escenario del poder contemporáneo en América Latina, se ha producido un cambio que la consultoría política tradicional apenas comienza a decodificar.



Por Imelda J. Muñoz Carvajal

**D**urante décadas, la comunicación gubernamental se estructuró bajo la lógica del balcón y la plaza, es decir, aquellos espacios físicos o mediáticos donde el líder emitía un mensaje unificado hacia una masa homogénea. Sin embargo, esa arquitectura se ha fracturado. Hoy, la disputa por la legitimidad no se libra únicamente en las conferencias de prensa o en los spots televisivos, sino en un territorio silencioso, omnipresente y profundamente ideológico: la interfaz digital.

Para los gobiernos en México y en América Latina, la digitalización ha dejado de ser solo un imperativo técnico de modernización administrativa para convertirse en el eje central de su estrategia de supervivencia narrativa. La premisa es brutal, pero muy simple: un ecosistema de descrédito institucional, donde la palabra política vale poco, pero la experiencia de usuario digital se convierte en el discurso definitivo. El gobierno ya no necesita persuadir con argumentos retóricos; necesita diseñar interacciones digitales que comuniquen eficiencia, cercanía y control, y consolidar la percepción de que esa es la realidad que se vive y en la que administran.

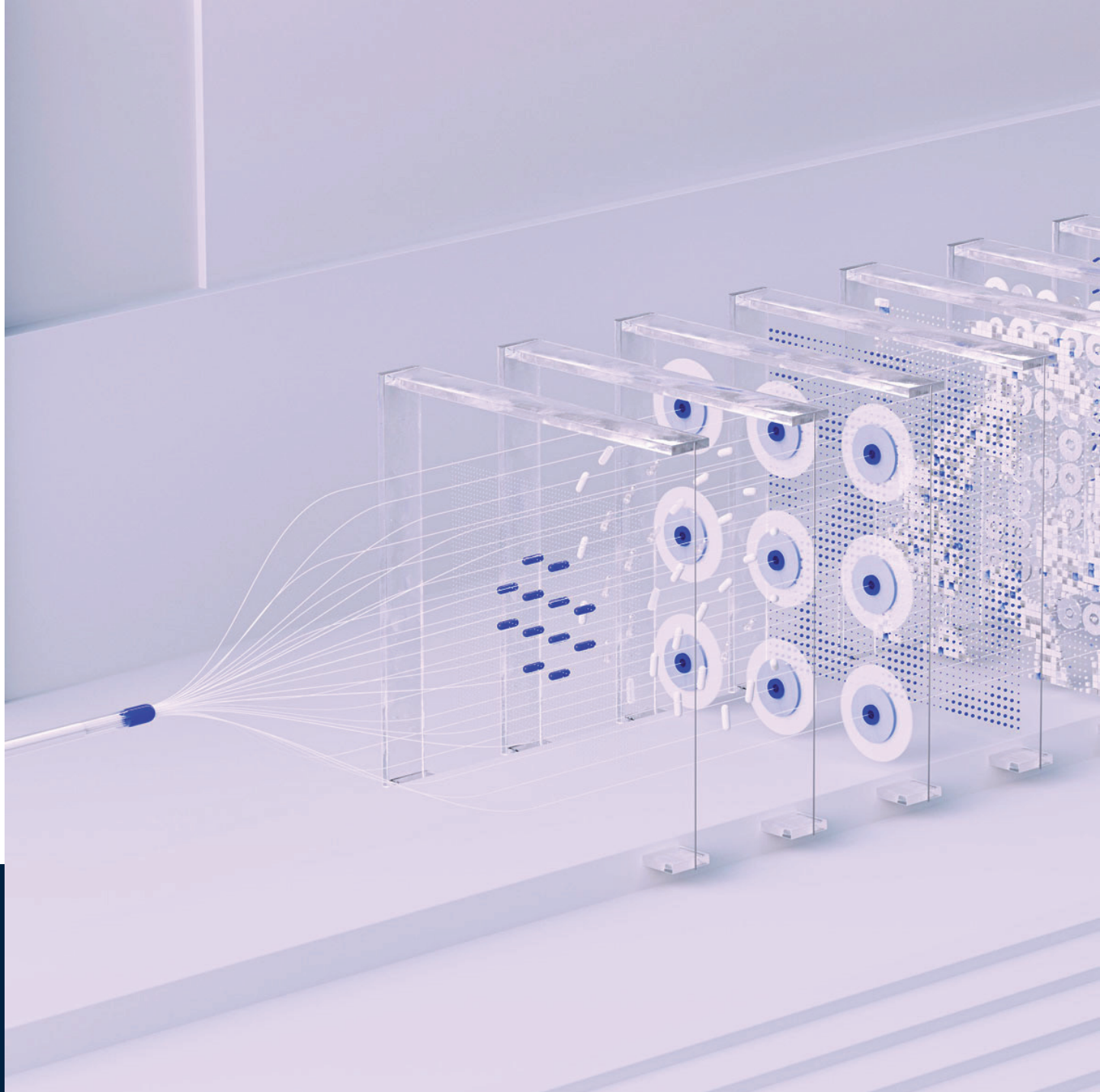
Es por eso que, el diseño de una plataforma estatal opera bajo la misma lógica que rige un discurso en la tribuna pública, pero con adaptaciones de forma. Cada elemento visual, cada flujo de navegación y cada respuesta automatizada constituye una decisión política deliberada. Por ejemplo, cuando un municipio en crisis lanza una aplicación de servicios con una estética

minimalista, intuitiva y veloz, no está simplemente ofreciendo una herramienta; está instalando un marco interpretativo específico que busca proyectar el de un Estado moderno, ágil y presente.

Para los gobiernos de América Latina, la digitalización ha dejado de ser solo un imperativo técnico de modernización administrativa para convertirse en el eje central de su estrategia de supervivencia narrativa

Es bajo esta lógica que se crea una narrativa estética del rendimiento que funciona como un potente dispositivo de comunicación política diseñado para neutralizar la realidad física. En territorios, generalmente del ámbito local, donde el ciudadano experimenta el abandono representado en baches, inseguridad, hospitales saturados, es justamente en donde la fluidez de una interfaz digital ofrece un refugio narrativo. Es ese clic exitoso el que sustituye a la promesa de campaña y la notificación de un “trámite completado” es el eslogan más efectivo en la era de la inmediatez.





Sin embargo, este desplazamiento conlleva un riesgo semiótico profundo: la confusión deliberada entre la imagen o percepción de capacidad y la capacidad real. Existen gobiernos con graves deficiencias operativas que sostienen niveles de aceptación artificialmente altos usando una fachada digital consolidada por una estrategia de comunicación. La interfaz actúa como un mecanismo de propaganda silenciosa que no requiere de grandes oradores, sino de desarrolladores capaces de traducir ideología en código, creando una discrepancia donde el ciudadano habita dos países: el digital, que funciona, y el real, que colapsa.

## El algoritmo como editor de la agenda pública

Si la interfaz es el nuevo discurso, el algoritmo es el nuevo estratega. En la comunicación política clásica, los jefes de prensa y consultores decidían qué temas priorizar y cómo encuadrarlos. Hoy, esa función editorial crucial se ha trasladado parcialmente a las reglas automatizadas que gestionan la relación Estado-ciudadano. Estamos ante una gobernanza de microinfluencias o *nudges* digitales.

En un algoritmo que prioriza la visualización de ciertos logros municipales en el *feed* de

una *app*, o un sistema de atención ciudadana diseñado para invisibilizar quejas complejas, están ejerciendo comunicación política pura. La diferencia radica en la escala y la precisión. Mientras el discurso televisivo es masivo y genérico, la comunicación algorítmica permite una segmentación quirúrgica del mensaje. El gobierno puede comunicar una narrativa de seguridad y orden a un barrio de clase media a través de alertas preventivas, mientras gestiona una narrativa de asistencialismo en zonas populares mediante la priorización de subsidios, todo ello sin que ambas audiencias se crucen.

## El gobierno ya no necesita persuadir con argumentos retóricos; necesita diseñar interacciones digitales que comuniquen eficiencia, cercanía y control

Esta fragmentación del espacio público destruye la noción de ciudadanía unificada. El algoritmo comunica con precisión, al mismo tiempo que divide y ordena el territorio social, impidiendo la conformación de una crítica colectiva sólida, pues cada usuario experimenta una versión distinta del Estado.

Mirando hacia los próximos ciclos electorales en América Latina, es previsible la consolidación de un "tecnopopulismo". Se

proyecta el surgimiento de liderazgos que basarán su capital político en la captura de la atención en las pantallas, pues intentarán saltarse la intermediación de la prensa tradicional para gobernar directamente a través del dispositivo móvil.

Su promesa comunicacional será la despolitización de la gestión mediante la tecnología. Venderán la ilusión de que una buena *app* equivale a una buena democracia, y que la eficiencia del algoritmo hace innecesaria la deliberación política. Este tipo de liderazgo buscará transformar al ciudadano en usuario, eliminando la fricción del debate público y reemplazándola por la satisfacción del cliente.

Para la consultoría política, el desafío es mayúsculo, pues debemos dejar de leer la comunicación gubernamental solo en los discursos y empezar a auditarla en las interfaces. Porque en el siglo XXI, quien diseña la experiencia de usuario, está escribiendo el guion de la legitimidad del poder. La soberanía narrativa ya no pertenece a quien grita más fuerte, sino a quien controla el código que media nuestra realidad cotidiana.



**Imelda J. Muñoz Carvajal** (México) es periodista y maestrante en Gobierno Electrónico por la Universidad de Guadalajara, con más de quince años de experiencia en comunicación estratégica, medios informativos y gestión de proyectos. Su trayectoria abarca la conducción de equipos de prensa, comunicación de crisis y análisis de audiencias, así como la creación de contenido multiplataforma para instituciones públicas y privadas. Actualmente combina su labor profesional con investigación académica en comunicación gubernamental, modernización administrativa y uso de tecnologías digitales para fortalecer la relación entre ciudadanía y gobierno.

X: @imeldamunoz | Ig: @imelda\_munozc | In: Imelda Muñoz