

COLECCIÓN EDITORIAL · 2026

Protocolo e inteligencia artificial:

reflexiones para una era en transformación

Felipe Reyes Barragán

Especialista en protocolo · ceremonial · RRPP · comunicación institucional

Presidente Nacional · ALARP Capítulo México

León, Guanajuato · México · 2026

Esta colección reúne seis artículos de reflexión estratégica sobre los alcances, riesgos y oportunidades de la inteligencia artificial en el campo del protocolo, el ceremonial, la semiótica y la comunicación institucional. Está dirigida a profesionales de la gestión institucional, docentes, investigadores y tomadores de decisiones en organizaciones públicas, privadas y académicas.

Índice

1. Los dilemas éticos de la inteligencia artificial en el protocolo y el ceremonial
 2. Los riesgos de utilizar IAs para redactar discursos institucionales
 3. Deepfakes y eventos oficiales: una amenaza emergente para la confianza institucional
 4. El ceremonial como sistema de signos: lo que la IA no puede leer
 5. ¿Puede una IA elaborar una lista de precedencia?
 6. El protocolo en la era de la inteligencia artificial: qué debe cambiar y qué nunca debería cambiar
-

Los dilemas éticos de la inteligencia artificial en el protocolo y el ceremonial

Tiempo estimado de lectura: 8 minutos

Abstract

La incorporación de inteligencia artificial en la gestión de eventos institucionales abre oportunidades significativas de eficiencia, pero también plantea dilemas éticos que las organizaciones no pueden ignorar. Este artículo examina seis dimensiones críticas: la brecha entre eficiencia técnica y pertinencia protocolaria, el riesgo de deshumanización institucional, la presencia de sesgos algorítmicos, la gestión responsable de datos personales, la manipulación de contenidos generados por IA y la indelegabilidad de la responsabilidad ética. El autor sostiene que la automatización sin criterio profesional puede afectar la legitimidad y la reputación institucional, y propone un decálogo de principios para un uso ético de estas herramientas.

Introducción

La irrupción de la inteligencia artificial está transformando prácticamente todos los ámbitos de la vida institucional. Los eventos oficiales, corporativos y académicos no son la excepción. Hoy es posible utilizar herramientas de IA para diseñar programas, redactar discursos, elaborar listas de precedencia, analizar perfiles de asistentes, generar contenidos audiovisuales e incluso anticipar escenarios de riesgo durante una ceremonia.

Sin embargo, en medio del entusiasmo por la innovación tecnológica, surge una pregunta fundamental: ¿debe automatizarse todo aquello que puede automatizarse?

La respuesta, desde una perspectiva protocolaria, es no. El protocolo y el ceremonial son mucho más que procedimientos administrativos. Constituyen mecanismos de representación simbólica mediante los cuales las instituciones expresan sus valores, reconocen jerarquías, construyen legitimidad y fortalecen vínculos con sus públicos.

Desarrollo temático

— La eficiencia no siempre garantiza la pertinencia

Uno de los principales riesgos consiste en asumir que una respuesta técnicamente correcta es también protocolariamente adecuada. Los sistemas de IA operan a partir de

datos, patrones estadísticos y probabilidades. El protocolo, en cambio, incorpora elementos culturales, históricos, políticos y simbólicos que muchas veces no están presentes en las bases de datos utilizadas para entrenar estos modelos.

Una herramienta puede elaborar una lista de precedencia aparentemente correcta y, aun así, ignorar sensibilidades locales, acuerdos diplomáticos específicos o consideraciones políticas esenciales. En estos casos, el problema no es tecnológico. El problema es confiar en la tecnología sin la supervisión de especialistas.

— El riesgo de la deshumanización institucional

Los eventos institucionales son espacios de encuentro entre personas. Detrás de cada persona invitada existe una trayectoria profesional, una historia personal, una identidad cultural y una serie de expectativas que difícilmente pueden reducirse a un conjunto de datos. Cuando los mensajes de bienvenida, los reconocimientos o los discursos son generados automáticamente sin revisión adecuada, existe el riesgo de perder autenticidad y cercanía. Las instituciones pueden parecer más eficientes, pero también más impersonales. Y en protocolo, la percepción importa tanto como la ejecución.

— Los sesgos ocultos en los algoritmos

La inteligencia artificial aprende a partir de información previamente existente. Si los datos utilizados contienen desigualdades, prejuicios o prácticas excluyentes, los resultados tenderán a reproducirlos. Esto puede manifestarse de múltiples formas en contextos protocolarios:

- › Exclusión involuntaria de determinados grupos en listados de personas invitadas.
- › Subrepresentación de mujeres en propuestas de panelistas o personas expertas.
- › Invisibilización de comunidades minoritarias o con menor presencia digital.
- › Reproducción de estereotipos culturales en materiales de comunicación.
- › Priorización de perfiles con mayor visibilidad en línea, independientemente de su relevancia institucional.

— La privacidad como responsabilidad institucional

La organización de eventos implica el manejo de grandes volúmenes de información personal. La incorporación de herramientas de IA obliga a plantear nuevas preguntas: ¿dónde se almacenan esos datos?, ¿quién tiene acceso a ellos?, ¿cómo serán utilizados en el futuro?, ¿existen mecanismos de protección adecuados? La confianza institucional puede verse comprometida cuando la gestión tecnológica avanza más rápido que las políticas de privacidad.

— La manipulación de la realidad

Hoy es posible producir imágenes, videos, audios y discursos sintéticos con niveles de realismo cada vez mayores. Si estas herramientas son utilizadas sin transparencia, pueden

afectar la autenticidad de la comunicación institucional y generar confusión entre los públicos.

— La responsabilidad no puede delegarse

Cuando ocurre una falla protocolaria, la responsabilidad no recae en el algoritmo. La responsabilidad siempre pertenece a la institución y a las personas encargadas de tomar decisiones. La IA puede asistir, sugerir y optimizar procesos, pero nunca sustituir el juicio profesional ni la responsabilidad ética de quienes dirigen un acto institucional.

Análisis crítico

A diferencia de herramientas anteriores —el fax, el correo electrónico, el software de gestión de eventos—, la inteligencia artificial no solo administra información: también genera, interpreta y recomienda. Esa capacidad decisional representa un salto cualitativo que obliga a replantear los límites de la automatización en contextos de alto valor simbólico. Las instituciones que adopten estas herramientas sin una política clara de supervisión, auditoría y formación no solo asumen riesgos operativos: también asumen riesgos reputacionales que pueden ser difíciles de gestionar una vez materializados.

Recomendaciones prácticas

— Decálogo para un uso ético de la inteligencia artificial en protocolo y ceremonial

1. Utilizar la inteligencia artificial como herramienta de apoyo y no como sustituto del criterio profesional.
2. Verificar siempre la información generada antes de incorporarla a un acto institucional.
3. Revisar manualmente listas de precedencia, invitaciones y programas oficiales.
4. Evaluar posibles sesgos en los resultados obtenidos mediante herramientas automatizadas.
5. Proteger los datos personales conforme a la legislación vigente y las políticas institucionales.
6. Informar con transparencia cuándo se han utilizado contenidos generados por inteligencia artificial.
7. Mantener la supervisión humana en todas las decisiones estratégicas y simbólicas.
8. Considerar las particularidades culturales, políticas y sociales que la tecnología puede no identificar.
9. Priorizar la inclusión, la accesibilidad y la representatividad en cada proceso automatizado.

10. Recordar que la responsabilidad ética y reputacional siempre recae en las personas y nunca en los algoritmos.

Preguntas para la reflexión institucional

- › ¿Nuestra organización cuenta con una política de uso ético de inteligencia artificial?
- › ¿Quién supervisa y valida los resultados generados por herramientas automatizadas en eventos institucionales?
- › ¿Se han identificado posibles sesgos en las herramientas que utilizamos actualmente?
- › ¿Nuestros equipos de protocolo y comunicación cuentan con la formación necesaria para operar en entornos de IA?
- › ¿Sabemos cuándo la eficiencia tecnológica está comprometiendo la autenticidad institucional?

Conclusión

El desafío no consiste en elegir entre protocolo o inteligencia artificial. El verdadero reto es encontrar un equilibrio donde la tecnología fortalezca la gestión sin desplazar aquello que da sentido al protocolo: la construcción de relaciones humanas, el reconocimiento institucional, el respeto por las personas y la representación simbólica de los valores que una organización desea proyectar.

La inteligencia artificial puede ayudarnos a organizar mejor los eventos. Pero solamente las personas pueden garantizar que esos eventos tengan significado.

«La tecnología puede ayudarnos a organizar el acto. Pero solamente las personas pueden garantizar que ese acto tenga significado.» — Felipe Reyes Barragán

Referencias sugeridas

- › UNESCO (2021). Recommendation on the Ethics of Artificial Intelligence. París: UNESCO.
- › Parlamento Europeo y Consejo de la UE (2024). Artificial Intelligence Act (Reglamento UE 2024/1689). Bruselas.
- › OCDE (2019). OECD Principles on AI. París: OCDE.
<https://oecd.ai/en/ai-principles>

- › Floridi, L. et al. (2018). An Ethical Framework for a Good AI Society. *Minds and Machines*, 28(4), 689-707.
- › Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (2010). México: DOF.

Los riesgos de utilizar IAs para redactar discursos institucionales

Tiempo estimado de lectura: 9 minutos

Abstract

La capacidad de la inteligencia artificial para generar discursos en segundos ha seducido a numerosas organizaciones. Este artículo examina con rigor los riesgos que conlleva delegar en herramientas automatizadas la elaboración de discursos institucionales: homogeneización del mensaje, pérdida de voz propia, errores contextuales difíciles de detectar y, sobre todo, el abandono del pensamiento estratégico que define qué debe decirse y por qué. El autor reconoce el potencial de estas herramientas como apoyo, pero advierte que un discurso institucional es, antes que nada, una acción simbólica con consecuencias reputacionales.

Introducción

La inteligencia artificial ha llegado a las oficinas de comunicación, relaciones públicas, protocolo y asuntos institucionales con una promesa difícil de ignorar: producir contenido de calidad en menos tiempo. Hoy basta con escribir una instrucción sencilla para obtener un discurso para una ceremonia de graduación, una inauguración de obra pública, una toma de protesta o una entrega de reconocimientos.

Pero redactar palabras no es lo mismo que construir significado institucional. Y precisamente ahí reside uno de los principales desafíos éticos y estratégicos de la IA aplicada a la comunicación institucional.

Desarrollo temático

— Más allá de las palabras

Cuando una autoridad toma la palabra en un acto oficial no solo está transmitiendo información. Está representando a una institución, proyectando liderazgo, definiendo prioridades, fortaleciendo relaciones y construyendo confianza. Un discurso institucional es, en esencia, una herramienta de posicionamiento estratégico. Cada palabra elegida comunica algo sobre la organización, sus valores, sus objetivos y su visión del entorno.

— El problema de los discursos genéricos

Las herramientas de IA han sido entrenadas con millones de textos. Como resultado, suelen identificar estructuras narrativas que funcionan y replicarlas de manera consistente. Esto genera discursos técnicamente correctos, pero previsibles. Cuando cientos de instituciones terminan diciéndolo exactamente igual, la organización pierde algo fundamental: su voz propia. La identidad institucional también se construye mediante la manera en que habla. Y esa voz debe ser reconocible.

— La pérdida de autenticidad

Los mejores discursos institucionales reflejan experiencias reales, incorporan historias concretas y hablan desde el conocimiento profundo de una comunidad, una organización o un territorio. La IA puede imitar este tipo de lenguaje, pero no puede vivir esas experiencias. Las audiencias perciben con facilidad cuándo una persona habla desde la convicción y cuándo simplemente está leyendo un texto bien redactado.

— El riesgo de delegar el pensamiento estratégico

La elaboración de un discurso obliga a responder preguntas esenciales: ¿qué queremos comunicar?, ¿qué percepción deseamos generar?, ¿qué mensaje debe recordar la audiencia?, ¿qué posicionamiento buscamos fortalecer?, ¿qué riesgos debemos evitar? Estas preguntas forman parte del pensamiento estratégico institucional. Y ninguna herramienta puede responderlas por sí sola.

— El protocolo también comunica

Desde la perspectiva protocolaria, los discursos tienen una dimensión adicional: no son únicamente piezas de comunicación, también son actos simbólicos. La duración del mensaje, el orden de las intervenciones, el reconocimiento de determinadas personas, la inclusión o exclusión de ciertos temas: todo ello forma parte del mensaje institucional.

Análisis crítico

La utilización masiva de IA para generar discursos podría derivar en lo que algunos académicos denominan «nivelación comunicativa»: un fenómeno en que las instituciones, al usar los mismos modelos entrenados con los mismos datos, terminan generando mensajes indistinguibles entre sí. Esto no solo afecta la diferenciación de marca institucional, sino también la capacidad de construir vínculos emocionales con las audiencias.

Recomendaciones prácticas

- 11. Definir primero el objetivo estratégico.** Antes de abrir cualquier herramienta de IA, la organización debe tener claridad sobre el propósito del discurso.

- 12. Verificar cada dato y referencia.** Toda cifra, fecha, nombre o antecedente histórico debe revisarse cuidadosamente.
- 13. Incorporar experiencias y ejemplos propios.** Los mejores discursos contienen historias reales y experiencias institucionales que aportan autenticidad y credibilidad.
- 14. Adaptar el lenguaje al contexto.** Un acto académico, una ceremonia gubernamental o una entrega de reconocimientos exigen registros distintos.
- 15. Realizar una revisión humana final.** Ningún discurso generado por IA debería pronunciarse sin una evaluación profesional previa.

Preguntas para la reflexión institucional

- › ¿Este texto refleja realmente nuestra identidad institucional?
- › ¿La audiencia reconocería nuestra voz en este mensaje?
- › ¿Hemos verificado toda la información incluida?
- › ¿Existe algún elemento que pueda interpretarse de forma incorrecta en el contexto actual?
- › ¿Estamos utilizando la herramienta para apoyar nuestro trabajo o para sustituir nuestro pensamiento estratégico?

Conclusión

La comunicación institucional no puede reducirse a un ejercicio de generación automática de texto. Los discursos oficiales representan ideas, valores, compromisos y visiones de futuro. La inteligencia artificial puede ayudarnos a encontrar palabras. Pero sigue siendo responsabilidad de las personas decidir qué vale la pena decir, por qué debe decirse y cuáles serán las consecuencias de hacerlo.

«Un discurso institucional es, antes que nada, una acción simbólica. La IA puede escribir las palabras. Las personas deben decidir qué significan.» — Felipe Reyes Barragán

Referencias sugeridas

- › Avolio, B. J. y Gardner, W. L. (2005). Authentic leadership development. *The Leadership Quarterly*, 16(3), 315-338.
- › Argenti, P. A. (2022). *Corporate Communication* (8.^a ed.). Nueva York: McGraw-Hill Education.
- › UNESCO (2021). *Recommendation on the Ethics of Artificial Intelligence*. París: UNESCO.

Deepfakes y eventos oficiales: una amenaza emergente para la confianza institucional

Tiempo estimado de lectura: 9 minutos

Abstract

Los deepfakes representan una amenaza sin precedentes para la comunicación institucional y el protocolo. Este artículo explora cómo esta tecnología vulnera la legitimidad de los eventos oficiales, erosiona la confianza en las instituciones y obliga a replantear el concepto de autenticidad en la era digital. El autor argumenta que el protocolo tiene una responsabilidad estratégica ante este fenómeno: no solo proteger los actos físicos, sino también garantizar la integridad de la identidad digital de las organizaciones.

Introducción

La aparición de herramientas de inteligencia artificial capaces de generar imágenes, videos y audios falsos con niveles de realismo extraordinarios está modificando las reglas del juego. Los llamados deepfakes representan uno de los desafíos más importantes para la comunicación institucional de la próxima década y, al mismo tiempo, una de las amenazas menos comprendidas por muchas organizaciones.

Estamos frente a una posible crisis de confianza. Y cuando la confianza se ve comprometida, el protocolo, el ceremonial y la comunicación institucional también se ven afectados en su núcleo.

Desarrollo temático

— ¿Qué es un deepfake?

Un deepfake es un contenido generado mediante inteligencia artificial que simula la apariencia, la voz o los movimientos de una persona con un nivel de realismo difícil de distinguir de material auténtico. La tecnología permite crear videos donde una persona aparentemente dice algo que nunca dijo, audios capaces de imitar la voz de una autoridad, o imágenes que ubican a una figura pública en situaciones fabricadas.

— El protocolo siempre ha trabajado con símbolos

El protocolo administra símbolos. Una investidura presidencial, una toma de protesta, una ceremonia de graduación, una visita de Estado, una firma de convenio, una fotografía oficial: todos estos actos poseen valor porque la sociedad reconoce su autenticidad. Si comenzamos a dudar de la autenticidad de los mensajes y las imágenes, el impacto trasciende lo tecnológico y se convierte en un problema institucional de primer orden.

— Escenarios de riesgo

Durante una gira internacional aparece un video donde una autoridad realiza declaraciones ofensivas hacia otro país. Horas después se descubre que el video fue generado artificialmente. El daño diplomático ya ocurrió. La velocidad de la desinformación suele ser mayor que la velocidad de la verificación. Y ese es precisamente uno de los mayores riesgos que enfrentan las instituciones hoy.

— El impacto reputacional

Uno de los mayores peligros de los deepfakes es que sus efectos pueden permanecer incluso después de ser desmentidos. La reputación funciona sobre percepciones. En muchos casos, la aclaración posterior recibe mucha menos atención que la información falsa original. Por ello, la prevención resulta más importante que la reacción.

— Transparencia: el nuevo protocolo digital

Las instituciones deberán desarrollar nuevas prácticas relacionadas con la autenticidad digital. Los públicos necesitarán saber qué canales son oficiales, cómo verificar información, qué mecanismos utiliza la institución para autenticar mensajes y cómo actuar ante contenidos sospechosos.

Análisis crítico

El Foro Económico Mundial (2023) identificó la desinformación y los deepfakes entre los principales riesgos globales para la próxima década. El AI Act de la Unión Europea (2024) establece obligaciones específicas para la identificación de contenidos generados por IA, reconociendo que la manipulación de información constituye un riesgo sistémico. Para el campo del protocolo, esto implica una transformación significativa de su alcance: de la gestión del espacio físico a la gestión de la identidad institucional en el ecosistema digital.

Recomendaciones prácticas

- 16. Fortalecer los canales oficiales de comunicación.** Las instituciones deben dejar absolutamente claro cuáles son sus canales oficiales.
- 17. Establecer protocolos de verificación rápida.** La organización debe contar con mecanismos ágiles para verificar la autenticidad de cualquier contenido sospechoso.

- 18. Capacitar a equipos de protocolo y comunicación.** Los equipos deben comprender cómo funcionan los deepfakes, cuáles son sus riesgos y cómo identificarlos.
- 19. Incorporar criterios de autenticidad digital en la gestión de eventos.** La seguridad ya no se limita al espacio físico.
- 20. Diseñar planes de respuesta específicos.** Toda organización debería contar con procedimientos claros para actuar frente a contenidos falsificados.

Preguntas para la reflexión institucional

- › ¿Tenemos capacidad para identificar un deepfake que involucre a nuestras autoridades?
- › ¿Nuestros públicos saben cuáles son nuestros canales oficiales de comunicación?
- › ¿Existe un protocolo de actuación ante contenidos falsificados?
- › ¿Quién sería responsable de coordinar la respuesta institucional?
- › ¿Estamos monitoreando adecuadamente nuestro entorno digital?

Conclusión

En un mundo donde una imagen puede ser fabricada, una voz puede ser clonada y un video puede ser completamente ficticio, la autenticidad se convierte en uno de los activos más valiosos de cualquier organización. Quizá el gran desafío del protocolo en los próximos años sea garantizar que las personas sigan confiando en lo que ven, en lo que escuchan y en aquello que las instituciones representan.

«En la era del video falso, la autenticidad se ha convertido en el activo más estratégico de cualquier institución.» — Felipe Reyes Barragán

Referencias sugeridas

- › Foro Económico Mundial (2023). The Global Risks Report 2023. Ginebra: WEF.

- › Parlamento Europeo y Consejo de la UE (2024). Artificial Intelligence Act (Reglamento UE 2024/1689). Bruselas.
- › Chesney, R. y Citron, D. K. (2019). Deep Fakes: A Looming Challenge for Privacy, Democracy, and National Security. *California Law Review*, 107(6), 1753-1820.

El ceremonial como sistema de signos: lo que la IA no puede leer

Tiempo estimado de lectura: 10 minutos

Abstract

El ceremonial no es un conjunto de reglas vacías. Es un sistema de signos que las instituciones utilizan para comunicar aquello que las palabras no siempre alcanzan a expresar: jerarquía, reconocimiento, identidad, legitimidad y pertenencia. Este artículo explora la relación entre la semiótica —ciencia que estudia los signos y sus significados— y el ceremonial institucional, y examina por qué la inteligencia artificial, a pesar de su capacidad para procesar datos y reconocer patrones, no puede leer ni producir significado simbólico de manera autónoma. El autor argumenta que comprender el ceremonial como lenguaje es la clave para entender tanto su valor irremplazable como sus límites frente a la automatización tecnológica.

Introducción

Cada vez que una institución condecora a alguien, inaugura una sede, recibe a una autoridad visitante o celebra un aniversario, no está simplemente ejecutando una lista de actividades. Está hablando. Está emitiendo mensajes complejos, cargados de intención, historia y simbolismo, que sus audiencias leen e interpretan aunque nunca hayan estudiado protocolo.

El ceremonial es, en este sentido, un lenguaje. Un sistema de signos con su propia gramática, su propio vocabulario y sus propias reglas de coherencia. Y como todo lenguaje, puede comunicar con precisión o puede cometer errores que generan consecuencias que van mucho más allá del acto en sí.

La inteligencia artificial ha demostrado una capacidad notable para procesar lenguaje natural: puede redactar, traducir, resumir, interpretar y generar texto con una eficiencia sin precedentes. Pero el ceremonial no es lenguaje natural. Es lenguaje simbólico. Y esa diferencia lo cambia todo.

Este artículo propone una mirada a la relación entre semiótica, ceremonial e inteligencia artificial, con el objetivo de comprender mejor qué puede aportar la tecnología a la gestión de actos institucionales y, sobre todo, qué no puede hacer por ningún medio.

Desarrollo temático

— El ceremonial como sistema semiótico

La semiótica es la disciplina que estudia los signos: cómo se producen, cómo circulan, cómo se interpretan y cómo construyen significado en contextos sociales y culturales específicos. Fundada por Ferdinand de Saussure en la tradición europea y por Charles Sanders Peirce en la anglosajona, la semiótica nos enseña que un signo no existe por sí solo: adquiere sentido dentro de un sistema de relaciones y en función de quienes lo producen y lo reciben.

El ceremonial institucional es, desde esta perspectiva, un sistema semiótico complejo. Cada elemento de un acto —el color de una bandera, la posición de una tribuna, el orden de entrada de las autoridades, la música que suena en el momento de la investidura, la disposición de los asientos, el vestuario, la iluminación, el silencio— funciona como un signo que transmite un mensaje.

Y los mensajes que transmite un ceremonial bien diseñado raramente son explícitos. Operan en el plano de lo implícito, de lo connotativo, de lo que se «entiende sin decirse». Esto es precisamente lo que hace al ceremonial tan poderoso como herramienta de comunicación institucional y, al mismo tiempo, tan complejo de gestionar sin criterio profesional.

— Los tres niveles del signo en el ceremonial

Siguiendo la tradición peirceana, en el ceremonial podemos identificar tres niveles de funcionamiento del signo:

El primero es el nivel icónico: los elementos que se asemejan a aquello que representan. La banda presidencial que evoca continuidad del Estado, las flores que evocan celebración o duelo según el contexto, el estrado elevado que iconiza la jerarquía.

El segundo es el nivel indicial: los elementos que señalan o indican algo por contigüidad. El silencio que indica respeto, el aplauso que señala aprobación colectiva, la llegada en último lugar que indica la mayor jerarquía del recién llegado.

El tercero es el nivel simbólico: los elementos cuyo significado es arbitrario y depende completamente de una convención social aceptada. El color de un uniforme que distingue un grado de otro, la posición de una bandera que indica soberanía, el uso de determinados títulos o tratamientos que comunican reconocimiento institucional.

Esta triple articulación del signo en el ceremonial explica por qué los errores protocolarios no siempre son evidentes para el observador casual, pero sí para los actores institucionales involucrados.

— Lo que la IA puede hacer con los signos

La inteligencia artificial puede analizar imágenes de actos protocolarios anteriores e identificar inconsistencias en la disposición de elementos. Puede comparar programas de ceremonias con normativas institucionales y detectar omisiones o errores. Puede generar propuestas de cronograma, revisar que los tiempos sean adecuados para cada tipo de acto y anticipar posibles conflictos logísticos.

Para equipos que gestionan actos masivos o complejos, estas capacidades representan una ventaja operativa significativa. El problema surge cuando se confunde lo que la IA puede administrar —la sintaxis del ceremonial— con lo que solo el especialista puede interpretar: su semántica.

— Lo que la IA no puede hacer con los signos

Sin embargo, existe un límite que la inteligencia artificial actual no puede superar: la comprensión del significado contextual, histórico y culturalmente situado de los signos ceremoniales.

Un algoritmo puede saber que en determinado país las flores blancas se asocian convencionalmente con el luto. Pero no puede saber que en esa institución específica, con esa historia particular, en ese momento político concreto, el uso de flores blancas en la ceremonia de aniversario puede interpretarse como una afrenta, un homenaje no pedido o una señal política involuntaria.

La diferencia entre estos dos niveles de comprensión —el general y el contextual— es exactamente la diferencia entre saber las reglas y entender el juego. El ceremonial exige entender el juego. Y eso requiere algo que ningún sistema de IA posee actualmente: la capacidad de habitar el contexto cultural, político e histórico en el que los signos adquieren su significado específico.

El semiólogo Umberto Eco lo formuló con precisión cuando señaló que «un signo sin interpretante no es un signo». La interpretación —el acto de atribuir significado a un signo en función de un contexto— es inherentemente humana. Requiere memoria, experiencia, empatía y posicionamiento cultural.

— El ceremonial en su dimensión performativa

Hay una dimensión adicional del ceremonial que la semiótica también ilumina: su carácter performativo. El filósofo J. L. Austin introdujo el concepto de actos de habla performativos para describir aquellos enunciados que no describen la realidad sino que la crean al ser pronunciados. «Declaro inaugurada esta sede» no informa sobre una inauguración: la realiza.

El ceremonial opera de la misma manera. Una investidura no informa que alguien asume un cargo: lo hace real ante los ojos de la comunidad. Una condecoración no describe un mérito: lo reconoce públicamente y lo inscribe en la memoria colectiva de la institución.

Esta dimensión performativa tiene implicaciones directas para el debate sobre la IA. Un acto puede estar perfectamente diseñado desde el punto de vista técnico y carecer

completamente de la fuerza performativa que lo haría significativo para sus participantes. Porque esa fuerza no depende de la ejecución técnica: depende de la legitimidad que los participantes atribuyen al acto y a quienes lo conducen. Y esa legitimidad no puede ser generada por un algoritmo.

— Los riesgos de una gestión ceremonial algorítmica

¿Qué ocurriría si una institución delegara completamente en una herramienta de IA el diseño y la gestión de sus ceremonias? Más allá de los riesgos operativos, existiría un riesgo de naturaleza más profunda: la pérdida de la intencionalidad simbólica.

El ceremonial comunica porque alguien quiso comunicar algo a través de él. Hay una intención detrás de cada decisión: por qué este color, por qué este orden, por qué este momento, por qué esta persona y no aquella. Cuando esa intención desaparece —o cuando se delega en un sistema que no puede tenerla— el ceremonial se convierte en ejecución vacía. Puede verse impecable. Pero no dice nada.

Las audiencias perciben esta diferencia. Un acto sin intencionalidad detrás se siente mecánico. Un acto con intencionalidad se siente auténtico, poderoso, memorable.

Análisis crítico

La tensión entre automatización y significado remite a uno de los debates más profundos de la filosofía de la mente contemporánea. John Searle, con su célebre experimento de la «habitación china», argumentó que un sistema puede manipular símbolos de acuerdo con reglas sin comprender en absoluto lo que esos símbolos significan. Esta distinción entre sintaxis y semántica es directamente relevante para el ceremonial.

Un sistema de IA puede aprender las reglas sintácticas del ceremonial: qué va primero, qué va después, qué elementos deben estar presentes. Lo que no puede hacer es comprender la semántica del ceremonial: por qué esas reglas existen, qué significan para los actores involucrados y cómo deben adaptarse cuando el contexto lo exige. Esta distinción no disminuye el valor de la IA como herramienta de apoyo, pero sí define con precisión el territorio donde el criterio profesional es insustituible.

Recomendaciones prácticas

- 21. Documentar la intencionalidad simbólica de cada acto.** Antes de diseñar o delegar en herramientas de IA, los equipos deben tener claridad sobre el mensaje que el ceremonial debe transmitir y por qué cada elemento fue elegido.
- 22. Utilizar la IA para el nivel técnico, no para el nivel simbólico.** Las herramientas de IA son valiosas para la gestión operativa. El diseño simbólico del ceremonial debe seguir siendo responsabilidad del especialista.

- 23. Revisar el ceremonial desde una perspectiva semiótica.** Antes de cada acto relevante, analizar qué está comunicando cada elemento: ¿es coherente con la identidad de la institución?, ¿qué podría interpretarse de manera no intencionada?
- 24. Incorporar la lectura de audiencias.** Considerar cómo los distintos públicos van a interpretar los signos ceremoniales. La misma decisión puede tener lecturas radicalmente distintas según el referente cultural de quien la observe.
- 25. Preservar la intencionalidad y la autoría humana.** El ceremonial debe poder «firmarse»: debe ser posible identificar quién tomó qué decisiones y por qué. Esto garantiza la responsabilidad institucional y preserva la autenticidad del acto.

Preguntas para la reflexión institucional

- › ¿Sabemos qué está comunicando nuestro ceremonial más allá de lo que dice explícitamente?
- › ¿Existe coherencia entre la identidad que declaramos como institución y los signos que utilizamos en nuestras ceremonias?
- › ¿Hemos identificado elementos de nuestro ceremonial que podrían tener lecturas no intencionadas?
- › ¿Quién en nuestra organización tiene la formación para hacer esta lectura crítica del ceremonial?
- › ¿Utilizamos la tecnología como apoyo operativo o le estamos delegando decisiones que requieren interpretación simbólica?

Conclusión

El ceremonial es uno de los instrumentos de comunicación más sofisticados que existen. Opera simultáneamente en múltiples niveles de significado, produce efectos que van mucho más allá de lo que cualquier discurso puede lograr y construye, en cada acto, una capa más de la memoria y la identidad institucional.

La inteligencia artificial puede ayudarnos a gestionarlo mejor. Puede hacer más eficiente su producción, más rigurosa su verificación normativa y más precisa su coordinación logística. Pero no puede dotarlo de significado. No puede leer el contexto en el que los signos adquieren su sentido. No puede anticipar cómo una audiencia específica, en un momento político e histórico concreto, va a interpretar lo que está viendo.

Esa capacidad —la de leer y producir significado simbólico en contexto— sigue siendo profundamente, irreductiblemente humana. Es, precisamente, la competencia central del especialista en protocolo y ceremonial.

«*El ceremonial no es ejecución técnica. Es lenguaje. Y los lenguajes, para tener significado, necesitan hablantes que comprendan lo que dicen.*» —
Felipe Reyes Barragán

Referencias sugeridas

- › Eco, U. (1977). *A Theory of Semiotics*. Bloomington: Indiana University Press.
- › Peirce, C. S. (1931-1958). *Collected Papers*. Cambridge: Harvard University Press.
- › Saussure, F. de (1916). *Cours de linguistique générale*. Lausana: Payot.
- › Austin, J. L. (1962). *How to Do Things with Words*. Oxford: Oxford University Press.
- › Searle, J. R. (1980). Minds, Brains, and Programs. *Behavioral and Brain Sciences*, 3(3), 417-424.
- › Turner, V. (1969). *The Ritual Process: Structure and Anti-Structure*. Chicago: Aldine Publishing.
- › Goffman, E. (1959). *The Presentation of Self in Everyday Life*. Nueva York: Doubleday.
- › UNESCO (2021). *Recommendation on the Ethics of Artificial Intelligence*. París: UNESCO.

¿Puede una IA elaborar una lista de precedencia?

Tiempo estimado de lectura: 9 minutos

Abstract

Uno de los debates más concretos sobre la aplicación de la inteligencia artificial en el protocolo gira en torno a la precedencia: ¿puede un algoritmo elaborar una lista de autoridades? La respuesta técnica es afirmativa. La respuesta profesional es mucho más matizada. Este artículo explora la diferencia entre ordenar cargos —una tarea que la IA puede ejecutar con eficiencia— y comprender el significado institucional de cada decisión de ubicación. El autor argumenta que la precedencia no es una fórmula matemática, sino un acto de representación simbólica que requiere interpretación contextual, sensibilidad y criterio profesional.

Introducción

La respuesta corta es sí: una IA puede elaborar una lista de precedencia. La respuesta que realmente importa es mucho más interesante. Porque aunque la inteligencia artificial puede ordenar nombres, clasificar cargos y consultar normativas en cuestión de segundos, existe una diferencia fundamental entre elaborar una lista y comprender lo que esa lista significa. Y precisamente ahí se encuentra el verdadero desafío.

Desarrollo temático

— La falsa idea de que la precedencia es una fórmula matemática

La precedencia no consiste únicamente en ordenar autoridades. Consiste en administrar reconocimiento institucional, representar relaciones de poder, transmitir mensajes simbólicos y evitar conflictos. Y en muchas ocasiones, consiste en interpretar circunstancias que no aparecen en ningún reglamento. Por ello, la pregunta no es si una IA puede ordenar cargos, sino si puede interpretar adecuadamente el contexto en el que esos cargos interactúan.

— Lo que una IA sí puede hacer

La IA puede consultar reglamentos en segundos, identificar jerarquías institucionales, comparar distintas normativas, generar propuestas preliminares, detectar inconsistencias documentales y organizar grandes cantidades de información con enorme rapidez. Para

una oficina que debe preparar un evento con decenas de autoridades, estas capacidades representan una ventaja significativa. El problema surge cuando confundimos apoyo con sustitución.

— El contexto: el elemento que cambia todo

Una IA podría generar una propuesta razonable consultando la normativa. Sin embargo, ¿qué ocurriría si el acto se realiza en una universidad?, ¿o si el país representado diplomáticamente es el invitado de honor?, ¿o si existe un acuerdo político previo respecto a las intervenciones?, ¿o si una autoridad participa en representación de otra? De pronto, el análisis deja de ser exclusivamente normativo. Aparecen elementos contextuales que la tecnología no siempre puede identificar.

— Cuando una silla se convierte en un mensaje

En protocolo, los detalles comunican. Una ubicación en primera fila, una posición en el presidium, un turno de intervención, un lugar en la fotografía oficial: nada de ello es casual. Cada decisión transmite un mensaje. Por esta razón, los errores de precedencia rara vez son percibidos como simples errores administrativos: frecuentemente se interpretan como señales institucionales.

— La ilusión de la objetividad

Muchas personas tienden a confiar más en una recomendación cuando proviene de una herramienta tecnológica. Se genera una percepción de objetividad. Sin embargo, la IA no es neutral: trabaja con información disponible, interpreta patrones y genera probabilidades, pero no comprende plenamente las implicaciones políticas, institucionales o simbólicas de una decisión.

Análisis crítico

La precedencia es uno de los elementos más sensibles del protocolo precisamente porque materializa, de manera visible y pública, las jerarquías y reconocimientos de una institución. La diferencia entre lo que la IA puede hacer (ordenar) y lo que el protocolo exige (interpretar) es análoga a la distinción entre sintaxis y semántica: una herramienta puede construir frases gramaticalmente correctas sin comprender su significado en un contexto dado.

Recomendaciones prácticas

- 26. Utilizar la IA para generar propuestas, no decisiones finales.** Toda lista elaborada mediante IA debe considerarse un borrador sujeto a validación profesional.

- 27. Analizar el contexto antes de confirmar cualquier acomodo.** Las normas son importantes, pero el contexto institucional puede modificar la aplicación práctica de ciertos criterios.
- 28. Verificar la vigencia de la información.** Es indispensable confirmar cargos, representaciones, normativas y circunstancias específicas.
- 29. Evaluar las implicaciones simbólicas.** Toda decisión protocolaria comunica algo. Es importante analizar cómo puede interpretarse cada ubicación.
- 30. Documentar criterios excepcionales.** Cuando existan ajustes derivados del contexto, conviene dejar constancia de las razones.

Preguntas para la reflexión institucional

- › ¿Estamos utilizando la IA como apoyo o como sustituto del criterio profesional?
- › ¿Quién revisa y valida las propuestas generadas por la herramienta?
- › ¿Se han considerado las particularidades políticas y simbólicas del evento?
- › ¿Existen factores culturales o institucionales que la tecnología podría no identificar?
- › ¿Quién asumiría la responsabilidad si la decisión genera un conflicto institucional?

Conclusión

La IA puede elaborar una lista de precedencia: puede consultar normas, ordenar cargos y generar propuestas técnicamente sólidas. Lo que todavía no puede hacer es comprender plenamente aquello que convierte al protocolo en una disciplina estratégica: la interpretación del contexto, la gestión de los símbolos y la comprensión de las relaciones humanas.

«Una lista de precedencia no es un ranking. Es un mensaje. Y los mensajes requieren criterio, no algoritmos.» — Felipe Reyes Barragán

Referencias sugeridas

- › De Urbina, J. A. (2001). El gran libro del protocolo. Madrid: Temas de Hoy.
- › Marín Calahorro, F. (2000). Fundamentos del protocolo en la comunicación institucional. Madrid: Síntesis.
- › UNESCO (2021). Recommendation on the Ethics of Artificial Intelligence. París: UNESCO.

El protocolo en la era de la inteligencia artificial: qué debe cambiar y qué nunca debería cambiar

Tiempo estimado de lectura: 10 minutos

Abstract

Este artículo cierra la colección con una reflexión integradora sobre el futuro del protocolo en un entorno marcado por la inteligencia artificial. El autor identifica con precisión qué aspectos de la práctica protocolaria deben evolucionar —la gestión de información, la capacitación profesional, la gestión de riesgos digitales y los procesos operativos— y cuáles deben preservarse con firmeza: la centralidad de las personas, el criterio profesional, la sensibilidad cultural, la construcción de confianza y la dimensión simbólica.

Introducción

La inteligencia artificial ha llegado para quedarse. El protocolo y el ceremonial no permanecen al margen de esta transformación. La pregunta no debería ser si la IA sustituirá al protocolo. La verdadera pregunta es cómo debe evolucionar el protocolo para seguir siendo relevante en un mundo donde las máquinas son capaces de realizar tareas que antes requerían intervención humana.

Desarrollo temático

— El protocolo siempre ha evolucionado

Existe una percepción errónea que presenta al protocolo como una disciplina rígida, inmóvil y resistente al cambio. La realidad histórica muestra exactamente lo contrario. El protocolo ha evolucionado constantemente para adaptarse a nuevas formas de organización social, política y tecnológica. La inteligencia artificial constituye simplemente una nueva etapa de ese proceso. No estamos ante el fin del protocolo. Estamos ante una nueva transformación de sus herramientas.

— Lo que sí debe cambiar

- › La gestión de la información: automatizar búsqueda, organización y consulta documental.

- › La capacitación profesional: incorporar IA, ciberseguridad, semiótica aplicada, ética tecnológica y comunicación digital.
- › La gestión de riesgos: incluir deepfakes, desinformación y manipulación de contenidos.
- › Los procesos operativos: cronogramas, clasificación de invitados, producción de borradores.
- › La planificación de eventos: capacidades predictivas y optimización de recursos con mayor precisión.

— **Lo que nunca debería cambiar**

- › La centralidad de las personas: el protocolo existe porque existen personas, no porque existan procedimientos.
- › El criterio profesional: ningún algoritmo puede asumir responsabilidad institucional.
- › La sensibilidad cultural: los símbolos no significan lo mismo en todas partes.
- › La construcción de confianza: sigue dependiendo de relaciones humanas.
- › La dimensión simbólica: una investidura, una bandera, una fotografía oficial poseen valor porque la sociedad les atribuye significado.

— **El riesgo de confundir eficiencia con excelencia**

Uno de los mayores errores consiste en asumir que una actividad es mejor simplemente porque se realiza más rápido. La eficiencia es importante, pero no es el único criterio relevante. En protocolo también importan la legitimidad, la representación, la inclusión, la percepción, la reputación y la confianza. Un evento puede ser perfectamente eficiente desde el punto de vista operativo y fracasar completamente desde el punto de vista institucional.

— **El nuevo perfil del profesional del protocolo**

El especialista del futuro combinará competencias tradicionales y nuevas capacidades: conocerá ceremonial, precedencias y relaciones institucionales, pero también comprenderá inteligencia artificial, comunicación digital, semiótica aplicada, gestión reputacional, ética tecnológica y análisis de riesgos. No será únicamente organizador de eventos. Será intérprete de contextos complejos.

Análisis crítico

El protocolo tiene una particularidad que lo distingue: su objeto de trabajo no es la información, sino el significado. Y el significado, como señalaron filósofos como Wittgenstein y Searle, no puede reducirse a operaciones formales. Esa irreductibilidad es, paradójicamente, la mayor fortaleza del protocolo ante la expansión tecnológica.

Recomendaciones prácticas

- 31. Adoptar la tecnología con pensamiento crítico.** No rechazarla ni aceptarla ciegamente. Utilizarla de manera estratégica y responsable.
- 32. Mantener siempre supervisión humana.** Las decisiones institucionales deben seguir siendo evaluadas por personas.
- 33. Fortalecer la formación continua.** La actualización profesional será indispensable para comprender los cambios tecnológicos.
- 34. Incorporar principios éticos en el uso de IA.** La eficiencia tecnológica debe acompañarse de criterios de transparencia, inclusión y responsabilidad.
- 35. Preservar el sentido humano del protocolo.** ¿Contribuye la innovación a fortalecer las relaciones humanas o simplemente automatiza procesos?

Preguntas para la reflexión institucional

- › ¿Estamos utilizando la tecnología para servir mejor a las personas o únicamente para reducir tiempos?
- › ¿Nuestros equipos comprenden los riesgos asociados a la inteligencia artificial?
- › ¿Qué decisiones nunca deberían automatizarse en nuestra organización?
- › ¿Estamos fortaleciendo o debilitando la confianza institucional con nuestras decisiones tecnológicas?
- › ¿Qué aspectos de nuestra cultura organizacional queremos preservar frente a los cambios tecnológicos?

Conclusión

Mientras existan personas que necesiten relacionarse, cooperar, representar valores y construir legitimidad, el protocolo seguirá teniendo una función esencial. La inteligencia artificial transformará muchas cosas. Lo que no debería transformar es nuestra comprensión de aquello que hace valiosas a las instituciones: las personas, los símbolos y la confianza.

Porque en la era de la inteligencia artificial, el reto no será preservar la tecnología. El reto será preservar la humanidad.

«En la era de la inteligencia artificial, el reto no será preservar la tecnología. El reto será preservar la humanidad.» — Felipe Reyes Barragán

Referencias sugeridas

- › Searle, J. R. (1980). Minds, Brains, and Programs. *Behavioral and Brain Sciences*, 3(3), 417-424.
- › Wittgenstein, L. (1953). *Philosophical Investigations*. Oxford: Blackwell.
- › UNESCO (2021). *Recommendation on the Ethics of Artificial Intelligence*. París: UNESCO.
- › Foro Económico Mundial (2023). *Future of Jobs Report 2023*. Ginebra: WEF.
- › Parlamento Europeo y Consejo de la UE (2024). *Artificial Intelligence Act* (Reglamento UE 2024/1689). Bruselas.

Sobre el autor

Felipe Reyes Barragán

Especialista en protocolo, ceremonial, relaciones públicas y comunicación institucional con más de 26 años de trayectoria profesional en México y América Latina.

— Trayectoria y certificaciones

- › Presidente Nacional de ALARP Capítulo México
- › Miembro de OICP y OLACER
- › Certificaciones: CMS · ECo217.01 · ECo301 · EC1307 (CONOCER)
- › Catedrático de las materias Protocolo y Etiqueta y Negociación estratégica nivel posgrado en el master de RRPP en la Universidad La Salle Bajío y en la Universidad Iberoamericana León, en la maestría de Comunicación estratégica, con la materia de Comunicación en situaciones de crisis
- › Conferencista internacional en México, Centroamérica, Sudamérica y África
- › Fundador de Punto Protocolo, plataforma de consultoría y formación especializada en protocolo estratégico, hospitalidad y gestión reputacional

— Áreas de especialidad

- › Protocolo institucional, oficial y empresarial
- › Ceremonial de Estado y ceremonial universitario
- › Relaciones públicas y comunicación institucional
- › Gestión de crisis y reputación
- › Hospitalidad corporativa y de alto nivel
- › Protocolo en la era digital e inteligencia artificial

— Contacto y redes

Sitio web: protocoloceremonialyetiqueta.com

Correo: felipereyesbarragan@protocoloceremonialyetiqueta.com

WhatsApp: wa.link/t1t4eo

LinkedIn: linkedin.com/in/felipereyes

Comunidad WhatsApp: chat.whatsapp.com/FWJHxGdugaF2JMy1V9IDOc