

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL  
DE LAS AMÉRICAS**

**Facultad de Ciencias Sociales  
Escuela de Relaciones Internacionales**

**“Los retos y oportunidades para la Política Exterior  
costarricense ante el desarrollo de la Diplomacia Digital en  
el período 2014-2018.”**

**SUSTENTANTE  
Óscar López Powan**

**Tutor de la investigación  
Pamela Ramírez Guevara**

**San José, Noviembre, 2019**

## AGRADECIMIENTOS

*Primero que todo agradecer a Dios por todas las oportunidades que me ha dado día con día, pero sobre todo por el privilegio de cosechar un triunfo más y permitirme siempre seguir a delante.*

*A mi familia, por el apoyo incondicional siempre, por estar ahí dándome siempre las ganas y los empujones necesarios para seguir adelante.*

*A esa persona tan especial que llego a mi vida, por también ser un soporte especial y rígido en este proceso, que con su apoyo y regañadas me permitió seguir y terminar con este esfuerzo de ambos.*

*Por último, pero siempre importante, a todas aquellas personas que participaron de una u otra manera en la elaboración de esta investigación. Gracias por todo su apoyo incondicional en el momento esperado.*

## DEDICATORIA

*Dedicar algo a una persona es de gran relevancia porque permite demostrar un sentimiento especial que se tiene hacia ella o hacia ellos. El caso particular de esta investigación va dedicada a mi familia por haberte apoyado en todo este camino y a la persona que transformo mías días en días mágicos.*

*Gracias por tantooooo!!!*

## TABLA DE CONTENIDOS

Resumen Ejecutivo.....	12
Capítulo 1. Introducción.....	14
1.1. Planteamiento del problema.....	18
1.2. Objetivos.....	21
1.3. Justificación.....	22
1.4. Antecedentes.....	26
1.5. Proyecciones.....	33
Capítulo II. Marco Teórico.....	36
2.1. Evolución de la Diplomacia y sus elementos.....	39
2.2. Globalización y Era Digital.....	47
2.3. La Diplomacia Digital.....	54
2.4. Diplomacia Digital en el Sistema Internacional Actual.....	60
2.5. La Política Exterior de Costa Rica.....	73
Capítulo III. Marco Metodológico.....	78
3.1. Enfoque de la investigación.....	79
3.2. Diseño de la investigación.....	80
3.3. Fuentes de información.....	81
3.4. Variables de la investigación.....	84

3.5. Instrumentos.....	87
3.6. Recolección y procesamiento de datos.....	89
Capítulo IV. Análisis de Resultados.....	94
4.1. Características de la Diplomacia Digital.....	95
4.2. Evolución de la Diplomacia Digital en la República de Costa Rica.....	100
4.3. Elementos de la Política Exterior costarricense en materia de diplomacia digital.....	104
4.4. Retos y oportunidades de la implementación de la diplomacia digital para el futuro de Costa Rica en las relaciones internacionales del siglo XXI.....	109
Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones.....	116
Conclusiones.....	117
Recomendaciones.....	121
Referencias Bibliográficas.....	124

## TABLA DE IMÁGENES

Imagen 1. Redes Sociales preferidas en el año 2019.....	61
Imagen 2. Perfil de Facebook de la Embajada de Costa Rica en Chile.....	68
Imagen 3. Embajadores o representantes diplomáticos que renunciaron a sus cargos durante el primer año de la administración Solís Rivera.....	105

## RESUMEN EJECUTIVO

Las Relaciones Internacionales en la actualidad juegan un papel fundamental en el contexto internacional, y las relaciones de carácter diplomático y consular van sufriendo transformaciones importantes que deben ir respondiendo a los avances tecnológicos del mundo.

Hoy, los diferentes avances tecnológicos que van transformando la dinámica internacional repercuten de una manera u otra en la forma de vida de las personas y de los diferentes agentes y actores internacionales. Los Estados como principal elemento del sistema internacional tiene una función particular en las relaciones internacionales, de allí que con los avances del mundo globalizado estos han tenido que ir reformulando sus diferentes políticas internas así como externas, de allí que esta investigación busca analizar los retos y oportunidades para la Política Exterior costarricense ante el desarrollo de la Diplomacia Digital en el período 2014-2018.

El primer capítulo de esta investigación se enfoca en hacer una aproximación a lo que se ira desarrollando a lo largo de la misma, partiendo de los principales avances que ha tenido la sociedad en los diferentes campos de la vida política, económica, social y cultural de los Estados así como de sus miembros. Se hace un énfasis a la incorporación de las tecnologías y la implementación de la era digital han ido muy de la mano de los avances en la ciencia, inclusive para algunos investigadores, la transformación del mundo ha sido mayor en los últimos 30 años con respecto a los 300 anteriores, producto del avance de las nuevas tecnologías de la información.

Otro elemento que se toma en cuenta en este apartado es el planteamiento del problema el cual se define como problema a investigar: ¿Cuáles son los retos y las oportunidades para la política exterior costarricense ante el desarrollo de la diplomacia digital en el periodo 2014-2018? Es entonces, donde partiendo de ello, se permite identificar los principales objetivos de la investigación y concluir con la justificación del porque hoy la diplomacia digital ha tomado un papel protagónico en las relaciones internacionales haciendo referencia a otras investigaciones y concluyendo con las posibles proyecciones de la investigación.

Un segundo capítulo de esta investigación permite hacer una aproximación por medio del desarrollo del Marco Teórico en donde se toman elementos como la evolución que ha tenido la diplomacia digital partiendo de rasgos particulares, la influencia que ha tenido la era digital acompañada de la globalización para entonces empezar a desarrollar el concepto de diplomacia digital como tal.

Esta nueva forma de hacer diplomacia, se puede definir como el desarrollo de diplomacia pública utilizando herramientas digitales con un amplio rangos de actividades, actores y oportunidades. Se desarrolla en un ambiente abierto donde el debate es también global digital y sujeto a continuo cambio. Además, como el uso de plataformas de redes sociales, alcanzando audiencias más amplias para lograr objetivos diplomáticos, con la ayuda de nuevas herramientas para difundir, recopilar y medir información. La naturaleza fundamentalmente abierta de Internet hace la diplomacia más transparente y responsable, como demanda la sociedad.

Para finalizar con este capítulo, se desarrolla el papel que desarrollo la Diplomacia Digital en el Sistema Internacional Actual y un pequeño enfoque del papel y características que tiene la política exterior costarricense.

Elementos como el enfoque, diseño, fuentes de información y variables, además de los instrumentos y la recolección y procesamiento de datos son elementos de carácter metodológico que se desarrollan en el tercer capítulo de la investigación. El enfoque es de tipo cualitativo acompañado de un diseño de carácter descriptivo. De allí, se logra concluir y extraer las diferentes variables de la investigación tales como Diplomacia Digital, características de la Diplomacia Digital, evolución de la Diplomacia Digita, Elementos de la Política Exterior, Retos de la Diplomacia Digital de Costa Rica y por último, Oportunidades de la Diplomacia Digital de Costa Rica.

Los dos últimos capítulos de la investigación permiten identificar el procesamiento que se le dio a la información recopilada en la investigación, partiendo de los objetivos propuestos. Y en el ultimo capítulo se concluyen con los principales retos y oportunidades identificadas en la investigación y las posibles recomendaciones para los diferentes actores estatales de Costa Rica en materia de diplomacia digital.

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Actualmente, el mundo ha ido sufriendo una serie de transformaciones a lo largo de los años y estos han repercutido en la vida política, económica, social y cultural de los Estados y de sus sociedades. Una de esas grandes transformaciones provocadas es el avance en la tecnología y la era digital, elementos convertidos en las herramientas del mundo globalizado.

La tecnología, hoy en día, prácticamente se ha convertido en una parte muy importante en la mayoría de los aspectos de la vida de las personas y de los diferentes actores internacionales, por ello no cabe duda de que también se ha convertido en una herramienta de valor para muchos negocios e inclusive en algunas funciones desempeñadas por los actores internacionales en un mundo que va globalizándose cada vez más. Es importante hacer mención que el desarrollo de la tecnología y la era digital se visualizan como un gran avance y una ventaja para algunos actores internacionales, mientras tanto en otros aun no, posiblemente por falta de recursos o la poca confiabilidad ante este mundo digital y sus consecuencias.

La incorporación de las tecnologías y la implementación de la era digital han ido muy de la mano de los avances en la ciencia, inclusive para algunos investigadores, la transformación del mundo ha sido mayor en los últimos 30 años con respecto a los 300 anteriores, producto del avance de las nuevas tecnologías de la información. Por ello:

“Los nuevos medios aparecen gradualmente por la metamorfosis de los medios antiguos. Cuando emergen nuevas formas de medios de comunicación, las formas antiguas generalmente no mueren, sino que continúan evolucionándose y adaptándose.”  
(Fidler, 1998).

Partiendo de la premisa anterior, la metamorfosis sufrida por los medios más antiguos tiene hoy una repercusión importante en el modo de vida y de actuar de los actores sociales e internacionales y que cada vez los va incorporando más a la era tecnología y digital, sin dejar de lado el cambio constate y la adaptación a las nuevas corrientes de la globalización.

Esta Era toma como punto de partida todos aquellos cambios que en la sociedad de la información y digitalización han ido dándose, pero en el mundo, los actores internacionales no quedan exentos de la misma. Tanto los Estados, las organizaciones no gubernamentales, empresas transnacionales y los organismos gubernamentales, tiene una implicación importante en la aplicación de la tecnología y la era digital en el siglo XXI.

La investigación en particular se centra en el papel de desempeña el Estado dentro de la era digital, analizado desde una perspectiva diplomática, en donde se toma como referencia el uso de las tecnologías digitales en la gestión pública para la modernización y eficacia del Estado, de las relaciones establecidas con otros actores internacionales e inclusive con sus semejantes, ciudadanos y extranjeros en otros Estados.

Como se ha mencionado anteriormente, en los últimos años se ha ido dando una serie impresionante de transformaciones en materia de comunicación y digitalización, en donde las diferentes instituciones oficiales, privadas y, sobre todo, los ciudadanos usan las redes sociales para comunicarse y comunicar a otros todo tipo de noticias, así mismo para obtener una mayor cantidad de servicios en tiempo real.

La generalización del uso de Internet y la evolución a ritmo creciente de los instrumentos de conexión, sumado al abaratamiento de los costes de acceso a la tecnología y unido al aumento de la velocidad de transmisión de datos, son factores los cuales han provocado un vuelco en la forma de actuar, de relacionarse en la sociedad, las empresas y las instituciones oficiales.

Es entonces en donde se evidencia que el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación ha impactado significativamente la situación política, económica y social de todos los países del mundo y, en general, el actual estilo de vida. Cabe rescatar que aunque la actividad diplomática es muy antigua, los cambios tecnológicos hasta los extremos que hoy se viven son muy recientes y afectan las nuevas relaciones internacionales.

Internet, tal como empezó a comercializarse, ya supuso a finales del pasado siglo una modificación apreciable en la forma de comunicarse. La sola posibilidad de intercambiar información en tiempo real y a un coste paulatinamente más económico, universalizaba el acceso a esa información y la hacía asequible a cada día más estratos sociales. Por lo tanto interrelacionar la era digital y las relaciones diplomáticas se entablan nexos entre los Estados y sus representantes, a saber se empieza a utilizar el concepto de diplomacia digital:

“la extensión de la diplomacia tradicional. Se basa en las innovaciones y usos inducidos por las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). No obstante, la herramienta digital no se limita a ser un mero medio de transmisión de la información: contribuye a transformar la actividad diplomática”. (Macron, 2019).

Por ello, la era diplomacia tradicional ha sufrido es una transformación, pero sin perder sus bases, más bien ha tenido un avance importante con miras al fortalecimiento de los procesos y la comunicación entre los Estados o los actores internacionales. Es importante tener presente que la diplomacia tiene cuatro objetivos principales, a saber representar, negociar, proteger y promover los intereses de un Estado ante terceros, pero el surgimiento de la tecnología y de los nuevos medios han provocado la apertura de la escena internacional a nuevos actores, uno de ellos la tecnología digital.

Ahora bien, la aplicación de la diplomacia digital también responde a las líneas de acción de las políticas exteriores de los diferentes Estados. Por ello, es importante hacer mención que la política exterior es el conjunto de las decisiones públicas tomadas por el gobierno de un Estado en función de los intereses nacionales y en relación con los demás actores del sistema internacional de un país, así como las líneas de acción utilizadas para la implementación de la misma. Por ello, la diplomacia debe ser considerada como un instrumento de la política exterior, la cual construye, proyecta y desarrolla los intereses nacionales en un Estado Receptor.

Hoy por hoy, la implementación de las nuevas tecnologías de la información por parte de los diplomáticos es

“la mayor disponibilidad de información que obliga a seleccionar la información que mejor convenga a los objetivos de política exterior; la disminución del papel de intermediarios en varias actividades económicas; el mayor activismo de la sociedad civil; el incremento de la participación en redes de jóvenes y profesionales”. (Terres, 2011)

Es fundamental que hoy las diferentes Cancillerías de los países se incorporen a los nuevos parámetros y se inserte en los nuevos paradigmas generados por la globalización, en términos de tecnología. El uso y la aplicación de las nuevas tecnologías de la información se ha convertido en un instrumento importante de los esfuerzos para que la diplomacia digital pueda llegar a los diferentes actores del sistema internacional.

En un mundo que cambia constantemente, el surgimiento, el desarrollo y la aplicación de las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) invitan a pensar cómo defender esos intereses en un entorno digital, al mantener intacta la esencia de la actividad diplomática. Así es como:

“el panorama internacional se ha abierto a nuevos actores desintermediado recursos y procesos, rompiendo las viejas estructuras jerárquicas de los poderes tradicionalmente constituidos. Asimismo, ha generado nuevos problemas en torno a la seguridad y la confidencialidad, multiplicando las fuentes de legitimación, participación y comunicación (Manfredi, 2014)

Lo anterior genera para la diplomacia del siglo XXI y las políticas exteriores de los Estados una serie de retos y oportunidades cada vez mayores nuevas y valiosas. Por ello, específicamente, la investigación busca darle un mayor énfasis a los retos y oportunidades para la Política Exterior costarricense ante el desarrollo de la Diplomacia Digital durante el período 2014-2018.

## 1.1.Planteamiento del Problema

El desarrollo y el progreso de la humanidad se han convertido en una herramienta fundamental para su desarrollo, se ha caracterizado por el avance en la innovación y el desarrollo de las diferentes tecnologías. Esto implica que se pueden establecer tres causas y con sus respectivos efectos los cuales llevan al planteamiento de esta investigación.

Desde la imprenta hasta la computadora, desde la primera vez que se utilizó la penicilina hasta el empleo generalizado de las vacunas, se han ido creando instrumentos para mejorar la salud, elevar la productividad, facilitar el aprendizaje y la comunicación en todos los ámbitos del conocimiento humano.

Primero, el surgimiento de las tecnologías de la información en la actualidad, se han ido convirtiendo en procesos renovadores de los diferentes sistemas tanto en la vida política, económica y social de los diferentes Estados. Por ello y como se plantea anteriormente, el surgimiento de las tecnologías de la información ha ido provocando transformaciones importantes en las sociedades actuales que:

“Con base en el panorama actual de las TIC, se puede decir que se está detectando una globalización progresiva de recambio cultural en cada país, que arrasa la producción y el consumo y acrecienta un nuevo modelo de comportamiento que representa costo beneficio del poder individual (Berretta, 2011, pp. 19-37, 73-76).

Es entonces surge la necesidad de aplicar las tecnologías de la información y de la comunicación en la diplomacia como tal. Al dejar de lado la diplomacia tradicional y encaminarnos a una diplomacia digital. En pleno siglo XXI, la incorporación de estas tecnologías se vuelven una necesidad real y su aplicación se vuelve casi que inmediata en los Estados. Hoy, la compleja y delicada red de las relaciones internacionales ya no solo implementa en recepciones, encuentros oficiales y cumbres internacionales, sino que va más allá de ello.

La necesidad por implementar el uso de las tecnologías de la información en las relaciones internacionales y específicamente en las relaciones diplomáticas, se ha vuelto un elemento fundamental debido a que:

“la revolución de la información está alterando drásticamente el mundo de la política exterior, haciendo que a los funcionarios les resulte más difícil de organizar [...] Está cambiando la naturaleza de los gobiernos y la soberanía, incrementando el poder de los agentes no estatales y ampliando la importancia del poder blando en la política exterior” (Nye Jr. 2003).

Los cambios constantes en la dinámica mundial y sobre todo en la política exterior de los diferentes Estados ha generado la necesidad de plantear nuevos retos y nuevas formas de ver el mundo, donde los gobiernos y sus jerarcas han tenido la necesidad de visualizar más a futuro y al enfatizar al poder blando en la política exterior, sin dejar de lado, todos los demás factores claves para el desarrollo de una adecuada política.

Segundo, en un mundo cada vez más conectado, la diplomacia no puede ser extraña a los cambios sociales que está provocando la tecnología. Los Estados han ido descubriendo la importancia de estas tendencias e innovaciones y que, en consecuencia, han iniciado un proceso de adaptación de sus estructuras diplomáticas. Gracias “al uso de los medios digitales en la diplomacia, los países pueden interactuar con las audiencias objetivo y construir redes, además de difundir el mensaje”. (Copeland, 2019)

El desarrollo de la diplomacia digital es uno de los temas analizados en el contexto internacional hoy en día. Los Ministerios de Asuntos Exteriores y las organizaciones multilaterales lanzan cada día acciones y emprenden iniciativas que tratan de influir, participar o atender a los ciudadanos en el entorno digital. Hoy, la diplomacia digital está relacionada con la capacidad que tienen las tecnologías de romper las estructuras jerárquicas y desintermediar los asuntos de la escena internacional. Las redes sociales generan nuevas oportunidades para la participación de otros actores que no son Estados y, por ende se convierte en un entorno propicio para la diplomacia pública y la consecución de objetivos políticos de los Estados.

Es entonces en donde surge la necesidad que los diferentes actores internacionales implementen la diplomacia digital en sus diferentes elementos tanto internos como internacionales. Un ejemplo de la aplicación de esta diplomacia es:

“En el ámbito consular, la diplomacia digital es un espacio fundamental para la diseminación de información práctica, atender a las personas rápidamente en caso de desastre, gestionar las relaciones con expatriados en caso de emergencia y todo tipo de cuestiones que afectan a la vida diaria de un ciudadano en el exterior. Un espacio digital, una aplicación móvil o una cuenta de Twitter o WhatsApp pueden servir para aligerar la administración, flexibilizar numerosos actos administrativos y agilizar trámites”. (Manfredi, 2014).

Ligado con lo anterior, se plantea una tercera causa la cual conlleva a esta investigación. Los cambios producidos en las relaciones internacionales y que giran en torno a la sociedad internacional en red y los nuevos actores producto del actual escenario, plantean nuevos retos a la política exterior de los Estados, especialmente en el campo de la comunicación que deben de ir afrontando con los recursos necesarios y la incorporación de estas nuevas tecnologías en sus políticas estatales.

La implementación de la diplomacia digital en las agendas de los Estados como parte de su política exterior ha marcado el inicio de una nueva diplomacia en la comunidad internacional. La comunicación se ha convertido en una herramienta necesaria para todo el mundo, siendo así un medio de conexión y de redes de gran trascendencia, al crear una alternativa a la diplomacia digital.

Muchos son los cambios que los diferentes actores internacionales van realizando en sus estructuras, sus modos de trabajar y de relacionarse entre sí, sin embargo de los cambios fundamentales que se deben empezar a plantear en las políticas exteriores de los Estados principalmente nivel interno, la diplomacia digital obliga a los ministerios de Asuntos Exteriores a dotarse de nuevos instrumentos los cuales respondan a la necesidades digitales y a la diplomacia como tan en donde algunos de ellos estén unos preparados para recibir y procesar información, mientras tanto otros diseñados para decidir y gestionar la acción exterior.

Los Estados, al plantear sus políticas exteriores, deben tomar en cuenta las tecnologías de la información y, por ende la diplomacia digital. Por lo tanto anhela volver más reales y cercanos a los entes políticos y diplomáticos. También pretende no solo informar al público, sino recibir de este, retroalimentación y una idea de los objetivos que se buscan en las políticas exteriores de los países.

Al partir de las tres premisas anteriores y sus efectos planteados, se define como problema a investigar: ¿Cuáles son los retos y las oportunidades para la política exterior costarricense ante el desarrollo de la diplomacia digital en el periodo 2014-2018?

## **1.2. Objetivos.**

### **1.2.1. Objetivo General**

Analizar los retos y oportunidades que tiene para la política exterior costarricense ante el desarrollo de la diplomacia digital en el periodo 2014-2018.

### **1.2.2. Objetivos específicos.**

1. Identificar las características de la diplomacia digital.
2. Describir la evolución de la diplomacia digital en la República de Costa Rica.
3. Distinguir los elementos más relevantes de la política exterior costarricense en materia de diplomacia digital durante el período 2014-2018.
4. Analizar los retos y oportunidades de la implementación de la diplomacia digital para el futuro de Costa Rica en las relaciones internacionales del siglo XXI.

### **1.3.Justificación.**

El desarrollo de la sociedad cada vez va avanzando de una manera impresionante y la tecnología no ha quedado de lado, también ha ido evolucionando de una manera inimaginable, al provocar que las estructuras económicas, políticas, sociales y culturales de los Estados vayan transformándose en sus diferentes niveles. Por lo tanto los diferentes avances tecnológicos se han vuelto una parte fundamental en la vida de las personas.

Gracias al desarrollo y aplicación de la tecnología en los diferentes campos, las demandas de necesidades de las sociedades y de los Estados se satisfacen con mayor facilidad y van generando importantes avances en sus contextos nacionales e internacionales apoyados en gran medida por el proceso globalizador y los actores del sistema internacional.

Este desarrollo de la tecnología tiene un auge muy importante en materia de las tecnologías de la información y de la comunicación, las cuales han permitido el contacto y la comunicación con muchas otras personas en ciertas partes del país, en una región o inclusive en cualquier lugar del mundo. Hoy, a comunicación, se da a través de mensajes por el teléfono celular, imágenes y sonidos, además de correos electrónicos, redes sociales, entre otros.

Ahora bien, este desarrollo de las tecnologías de la información ha ido teniendo su repercusión en el desarrollo de las relaciones diplomáticas entre los Estados y el surgimiento de nuevas prácticas diplomáticas. Desde tiempos anteriores, esta nueva forma de hacer diplomacia ya era mencionada:

“Los ministerios de Relaciones Exteriores han comenzado a modificar sus estructuras, adaptándolas a los nuevos tiempos, algo que finalmente terminará provocando cambios en el perfil diplomático.” (Rubio, 2011)

Como se evidencia anteriormente, los cambios hechos a nivel diplomática no solamente modifican la estructura de la diplomacia como tal, también implican una serie de ajustes que van desde el perfil de un diplomático hasta la forma en cual interactúan entre sus pares, sin olvidar, que estas relaciones son fundamentales en el quehacer interestatal.

La diplomacia, entendida como la actividad de intermediación, protección, representación y negociación formal por parte de los Estados, se ha asumido como una política pública tradicional con un marco jurídico base, establecido en la Convención de Viena sobre Relaciones Diplomáticas, entre muchas otras, con prácticas, formas y tiempos que hoy demandan mayor eficiencia y eficacia. Por ello, se puede analizar como muchas veces las redes sociales se convierten en elementos más llamativos y tienen un mayor impacto en el mundo:

“La irrupción de las redes sociales, especialmente de Twitter y Facebook, y el consecuente empoderamiento ciudadano empezaron a demandar más escrutinio, transparencia y medición por resultados. Por otra parte, a veces, un simple tuit de un mandatario tiene más efecto que una declaración presidencial formal” (Jara, 2017).

Según lo anterior la investigación se enfocará en la necesidad de implementar los diferentes recursos tecnológicos en las relaciones diplomáticas entre los Estados y, por ende el desarrollo de una diplomacia en red. Esta diplomacia se caracteriza por incluir a los diferentes actores internacionales y las temáticas que se desarrollan. Hoy:

“la diplomacia se ha convertido en una actividad que consiste en la creación de redes, abrazando una amplia gama de estados y actores no estatales, que se centran en la gestión de asuntos que demandan recursos sobre los cuales ningún participante por sí solo posee el monopolio”. (Manfredi, 2014)

Al ser la diplomacia digital una actividad que podría catalogarse como una red de comunicación entre los diferentes actores internacionales, es donde esta investigación toma una mayor importancia al denotar como el uso de las diferentes tecnologías de la información se convierten en una herramienta fundamental para el desarrollo de las relaciones diplomáticas en pleno siglo XXI.

En la última década, los diferentes ministerios de relaciones exteriores de los Estados, así como otros actores internacionales, han iniciado un proceso de digitalización con el objetivo principal de mantener los objetivos de la diplomacia tales como la promoción de los países en las diferentes áreas, el incentivo de la inversión extranjera y el desarrollo de la cooperación internacional.

Costa Rica, no se queda a un lado y la implementación de la diplomacia digital toma mayor relevancia:

“La adopción de la diplomacia digital (es decir, el uso de las redes sociales con fines diplomáticos) ha sido implicado en el cambio de las prácticas de cómo los diplomáticos se involucran en la gestión de la información, la diplomacia pública, la planificación estratégica, las negociaciones internacionales o incluso la gestión de crisis” (Moreira, 2016)

Por lo tanto, la diplomacia digital se convierte en una nueva herramienta para los diferentes ministerios de Relaciones Exteriores fundamental en sus funciones diplomáticas y consulares, además se convierte en una nueva forma de aplicar la diplomacia tradicional aprovechando los recursos tecnológicos que el mundo ofrece constantemente.

Hoy, la diplomacia digital es un reto para los diferentes actores internacionales. En el campo de las relaciones diplomáticas, estas se fundamentan y relacionan con los objetivos de estas, antes ya mencionados en la investigación, sin embargo a nivel consular se vuelve en una herramienta fundamental para la comunicación, pues permite la existencia de una mayor calidad informativa transparencia, pero sobre todo cercanía, servicio para y con el ciudadano.

En conclusión, las redes se han convertido en una herramienta de aviso, advertencia e información ante situaciones particulares en una jurisdicción consular determinada. Con forme todo el avance tecnológico dado, es importante aclarar que la diplomacia tradicional no ha desaparecido, sino que ha ido sufriendo una serie de transformaciones:

“La diplomacia, no desaparece, se transforma. No se trata de hablar de una vieja diplomacia o nueva diplomacia. Lo que tenemos que pensar cuando se habla de diplomacia en red es en el aumento del número de capacidades, competencias, acciones y ámbitos de trabajo. Eso es el origen y la consecuencia del desarrollo de una diplomacia en red” (Manfredi, 2016)

Como se menciona anteriormente, la diplomacia desarrolla nuevas y mejores relaciones internacionales, ya sean diplomáticas o consulares específicamente, pero además constituye un aporte fundamental a la ciencia, pues implica a todos los actores internacionales. La diplomacia digital no necesariamente involucra solo a representaciones oficiales diplomáticas coordinadas entre sí, también busca la incorporación de organizaciones no gubernamentales, personas y ciudadanos quienes tienen un interés determinado.

Cada vez y conforme avanzan las tecnologías de la comunicación, así como la sociedad de la información y la globalización, las herramientas tecnológicas se convierten cada vez más relevantes en el desarrollo y aplicación de las políticas exteriores de los Estados en torno al uso de las redes sociales. Por ello, aunque la relación entre la diplomacia y las relaciones internacionales está en una fase inicial es fundamental analizar los retos y oportunidades que tiene la aplicación de esta.

Por último, es necesario tener claro que las redes sociales virtuales no son el futuro de la comunicación, sino son el presente. Por ello, la actividad diplomática tiene una notable oportunidad para hacer uso de estas redes de tal manera obtenga buenos resultados en su interacción con otros actores internacionales.

En este nuevo contexto, es esencial entender cómo la diplomacia digital puede contribuir al mejoramiento de las estrategias de política exterior para la consecución de determinados objetivos. Este espacio virtual ofrece la posibilidad de potencializar las comunicaciones y la interacción no solo con la ciudadanía, sino también entre gobiernos y diplomáticos en general. De la misma manera, es un espacio idóneo para la promoción de los valores e intereses de un país en el exterior.

## 1.4. Antecedentes.

La diplomacia digital es un término bastante nuevo, y una corta historia. Es importante partir que la diplomacia tradicional tiene su origen desde las primeras relaciones establecidas entre los Estados, y que se empieza a consolidar con la Convención de Viena sobre las Relaciones Diplomáticas de 1961.

En términos generales, las primeras relaciones entre Estados y/o ciudades, se basaron en aspectos meramente administrativos y de intercambio comercial. Por lo general, existían muy pocas normas de derecho diplomático en donde había muchos monarcas absolutistas por lo que el agente diplomático actuaba como un representante personal del soberano y aun no se hablaba de carrera diplomática, menos aún de diplomacia digital.

Posteriormente, la diplomacia toma un giro cuando se establece el Congreso de Viena y hasta la Primera Guerra Mundial, en donde el cambio más significativo consistió en la implantación de un auténtico derecho diplomático, cuyas normas eran obligatorias para todos los países. Sin embargo, durante este periodo en términos de comunicación e información, la diplomacia obtuvo un carácter predominantemente secreto, propiciado por el restringido acceso a los asuntos exteriores que quedó limitado para un grupo de personas, integrado por los miembros del Gobierno, altos funcionarios de la Administración estatal y miembros de las Cámaras legislativas, entre otros pocos.

Cabe resaltar que la diplomacia podría enmarcarse posteriormente a la Primera Guerra Mundial y hasta la actualidad, en donde se puede caracterizar porque

“la diplomacia permanente experimentó una relativa decadencia en favor de nuevas formas de diplomacia ambulante, poderosamente estimuladas por las modernas tecnologías de los transportes (ferrocarril; navegación a vapor; aviación) y las comunicaciones (telegrafía; telefonía; radiofonía; televisión, por ondas y por satélite, etc.), de alcance mundial” (Ziegler, 1997).

Como se menciona anteriormente, parte de esas nuevas de diplomacia ambulantes, es la diplomacia digital, que hoy se convierte en un elemento importante en las relaciones de comunicación y de información entre los actores internacionales, así como en su momento las tecnologías de los transportes y de más fueron una herramienta fundamental en el quehacer diplomático.

Antes de plantear el tema de diplomacia digital, es importante hacer referencia al uso y acceso del internet en el mundo desde diferentes medios y espacios, por cuanto es la materia prima para hacer funcionar este nuevo tipo de diplomacia.

Ahora, en términos de diplomacia digital, esta se empieza a utilizar en 1984 donde se realiza el primer análisis sobre diplomacia pública en un mundo informatizado, y diez años después se realiza el primer intercambio oficial de emails entre jefes de gobierno propiamente Carl Bildt y Bill Clinton.

Los diferentes trabajos en tema diplomáticos propiamente relacionados con las tecnologías de la información se han enfocado en analizar como los diferentes usos que le han dado las embajadas o consulados a las redes sociales. Para efectos de esta investigación, se analizarán casos nacionales e internacionales.

#### **1.4.1. Investigaciones a nivel internacional.**

A nivel internacional se pueden encontrar algunos documentos e investigaciones importantes en materia de diplomacia digital las cuales sirven como elemento mediador, enriquecedor, pero sobre todo, de apoyo para la presente investigación. Propiamente se abarcará documentos desarrollados en Ecuador y Ecuador, además de un par de artículos académicos escritos por expertos en el tema.

Un primer documento, se encuentra una tesis desarrollada en el año 2016 en Ecuador, llamada “Relaciones Internacionales respecto a la aplicación de la diplomacia digital en Ecuador y el mundo”. En ella, la autora plantea

“la implementación de la diplomacia digital en las agendas de los Estados como parte de su política exterior, ha marcado el inicio de una nueva era diplomática en la comunidad internacional. La comunicación se ha convertido en una herramienta necesaria en todo el mundo, siendo así la conexión y las redes de comunicación instrumentos estratégicos de gran trascendencia, creando así una alternativa a la diplomacia clásica”. (Matovello, 2016)

Cabe acá resaltar como la diplomacia digital en varios Estados ha ido tomando particular relevancia dentro de las agendas de los Estados y de sus políticas exteriores. Esta investigación plantea, por ejemplo, como repercuten las redes sociales cuando algún mandatario o algún miembro de la comunidad internacional se manifiesta ante una situación en particular.

Otro documento de referencia previa en esta investigación es el propuesto por el español Alfredo Rodríguez Gómez titulado “Diplomacia digital, ¿adaptación al mundo digital o nuevo modelo de diplomacia? El documento plantea en si las redes sociales son el eje de este cambio de paradigma y en si los cambios que lógicamente deben producirse tienen o no un calado mayor al simple hecho de usar el mundo digital en las funciones y estructuras diplomáticas. Además, revisa las perspectivas ofrecidas por la diplomacia combinada entre el mundo conectado y no conectado de forma que cumpla sus cometidos en el siglo XXI conforme a las necesidades de los diversos actores de las relaciones internacionales. La propuesta de Rodríguez concluye que

“para que el mundo digital contribuya a la diplomacia es necesario realizar una gestión coordinada no sólo en el campo de lo real, sino también en el de lo virtual. Es decir, es necesaria una gestión de la reputación, de información, de transparencia y de cercanía al ciudadano y a los demás actores de las relaciones internacionales” (Rodríguez, 2015)

Otro artículo académico denominado “Taxonomía de la diplomacia digital en la agenda de las nuevas relaciones internacionales” el cual permite un análisis de como la diplomacia digital se ha convertido en uno de los elementos fundamentales para comprender la transformación de la diplomacia contemporánea. El texto plantea un análisis de los principios, métodos y fines los cuales demuestran que aun hay en una fase muy inicial de transformación digital. Para el autor:

“la diplomacia contemporánea se enfrenta a un momento de cambio ante la emergencia de nuevos actores que tienen capacidad para influir en la agenda de las relaciones internacionales”. (Manfredi, 2011)

Por ello, las relaciones internacionales vistas desde su enfoque holístico propone la idea de una diplomacia en red, donde los diferentes Estados y otros actores internacionales se centren en la gestión de asuntos que demanden recursos. Por ello, el perfil de los diplomáticos y de los diferentes actores debe irse transformando. Entonces,

“se habla del nuevo mapa de competencias que el profesional de la diplomacia debe adquirir: “el enfoque de redes sugiere que el diplomático contemporáneo debe ser un generalista que ha adquirido el conocimiento y las habilidades que hacen de él o ella un “especialista en el arte de la diplomacia”, un maestro en la gestión de las relaciones y la complejidad o, de manera más simple, un excelente creador de redes”. (Gstöl, 2012)

Así mismo el artículo, el autor concluye que la diplomacia digital está aún en unos primeros pasos, en una etapa de aprendizaje en donde se están empezando a articular los primeros objetivos de la política exterior en este tema. Argumenta también que pocos países se atreven verdaderamente a innovar, a transformar los recursos, los procesos y los valores de la diplomacia. Por último, el autor también concluye que La diplomacia no desaparece. Se transforma. Por eso, me resisto a aceptar que existe una “vieja diplomacia” frente a una “nueva diplomacia”.

Un último artículo publicado por la revista AFESE titulado “Diplomacia Digital. Las relaciones internacionales en tiempos de Twitter y Facebook” permite tener un antecedente más de como la diplomacia digital se ha ido convirtiendo en un tema de actualidad y de innovación en las relaciones internacionales y diplomáticas.

El artículo plantea como las diferentes redes sociales se pueden convertir en una herramienta importante para el desarrollo y comunicación de diferentes situaciones que puedan ocurrir e inclusive antes que cualquier otro medio de comunicación. Por ello, el autor plantea que

“el propósito de mantener una Misión Diplomática en el exterior, con el esfuerzo que esto implica –tanto para un gobierno, como para los funcionarios y sus familias–, en un escenario mundial en el que, de ocurrir algún evento de magnitud relevante, lo más probable es que Twitter se inunde de mensajes, alertando de lo ocurrido en tiempo real, inclusive antes que las cadenas internacionales de noticias, y donde Facebook, YouTube e Instagram se saturen no solamente de las noticias sobre los propios acontecimientos, sino de los comentarios, opiniones y análisis que surgen en torno a ellos”. (Basante, 2014)

Al igual que otros autores y documentos investigados, el autor plantea que se ha generado algunos puntos de referencia en torno al uso de las redes sociales en la diplomacia y las relaciones internacionales, pero que aun se está en una fase inicial. Así mismo, concluye que el uso de las redes sociales va a tener una repercusión importante en el tanto y cuando las mismas embajadas o los diferentes actores sociales elaboren su propio contenido para sus redes sociales y no “compartan” otros perfiles sociales o boletines largos y tediosos. Para cerrar, el autor propone que

“Las redes sociales virtuales deben ser, ante todo, medios y no fines en sí mismos. Deben manejarse y entenderse como instrumentos para comunicar algo de una forma nueva y diferente, y, además, hacerlo con un estilo y lenguaje que no es posible en otras plataformas”. (Basante, 2014)

Es por ello, que hoy las relaciones internacionales toman un elemento muy importante en materia diplomática, a saber el uso de las redes sociales como herramienta e instrumento para mejorar los sistemas de comunicación entre los Estados y los ciudadanos quienes viven en un Estado receptor o con los diferentes actores internacionales.

#### **1.4.2. Investigaciones a nivel nacional**

En el caso de Costa Rica, el tema de la diplomacia digital se ha abarcado desde diferentes elementos y puntos de referencia. Un ejemplo de ello se presenta en el artículo elaborado por Alejandra Moreira Hernández, denominado “El uso de la diplomacia digital en las relaciones diplomáticas de Costa Rica y su relación con otros Estados: oportunidades y desafíos, en el periodo de 2010 a 2016”.

En dicha investigación, Moreira plantea un breve análisis de la implementación del nuevo concepto de diplomacia digital en las relaciones diplomáticas de Costa Rica partiendo de las experiencias con Brasil, Chile, Israel y Turquía. Otro elemento que enfoca es como el buen uso de la diplomacia digital puede impactar de forma positiva en los márgenes de acción costarricenses frente a los países estudiados al partir de las oportunidades y desafíos que tiene el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto en el uso de las redes sociales como medios de difusión y promoción de las acciones de política exterior.

Con respecto a las relaciones diplomáticas digitales entre Costa Rica y Chile la autora plantea como ejemplo el caso entre la Embajada de Costa Rica en Chile, en donde indica que

“La universalización de las páginas de Facebook en las embajadas de Costa Rica se debe en parte al terremoto chileno del año 2010, ya que fue en esta ocasión que los diplomáticos costarricenses vieron la necesidad de utilizar esta página para poder contactarse con los ciudadanos de Costa Rica en este país, lo que recalcó la importancia de este instrumento en estos casos”. (Baidal, comunicación personal, 06 de mayo de 2016).

Esto motiva a que las relaciones entre los países, por medio del uso de la diplomacia digital, se conviertan en una herramienta importantísima para llegar a los ciudadanos residentes en otros Estados como medio informativo y comunicativo con los suyos.

Finalmente, para el año 2014 la administración reitera a nivel institucional un reconocimiento de la relevancia de estas herramientas como proyección de política exterior y defensa de los intereses nacionales, reforzándose la página web, el perfil de *Twitter* y *Facebook* e incentivar a su vez a las misiones a seguir esta línea de coordinación. Por ello, el concepto de diplomacia digital y el uso de las redes sociales vendrán a cambiar el accionar de los diplomáticos, pues genera así una oportunidad en la medida de que exista mayor involucramiento de los implementadores de las acciones de política exterior.

Otra investigación denominada “La Diplomacia digital en el siglo XXI: avances y desafíos de la experiencia para Costa Rica” de Diana Camacho Cedeño y Sharon Matamoros Ramírez. En esa investigación, ellas se centran en el análisis de las redes sociales de internet, específicamente Facebook y Twitter, como herramientas complementarias para la consecución

de los objetivos de política exterior. El estudio abarca principalmente sobre el análisis del estado de la diplomacia digital en Costa Rica, pero también se estudian las principales acciones emprendidas por los países líderes en esta materia, a saber, Estados Unidos, Reino Unido, Francia y España.

La investigación concluye que este nuevo contexto internacional está fuertemente influenciado por el fenómeno de la diplomacia digital, la cual presenta una amplia variedad de oportunidades para la consecución de determinados objetivos de política exterior.

La investigación de Camacho y Matamoros también hace referencia a la gestión consular y la diplomacia digital, las cuales concluyen que

“Respecto a la gestión consular, las redes sociales de internet resultan una herramienta de gran importancia ya que permiten escuchar y dialogar con los ciudadanos de manera directa, por lo cual su utilidad es evidente, en el tanto permiten obtener información. Así mismo, facilita brindar información a los ciudadanos especialmente en situaciones de crisis. Lo anterior, permite estrechar vínculos entre los ciudadanos en el exterior y la Administración tanto central (Ministerio) como en el exterior (Embajadas y Consulados). (Camacho y Matamoros, 2017)

Es importante resaltar que si bien las redes sociales de internet constituyen una valiosa herramienta de comunicación en estos tiempos, muy especialmente en el ámbito diplomático, se requiere de un buen criterio para determinar el propósito de utilizarlas en el ejercicio de la actividad diplomática.

Todas las investigaciones anteriores tienen un punto en común el cual se fundamenta en que la diplomacia digital supone un nuevo modelo de diplomacia que exige una reestructuración de formas, sistemas y medios, además de una reconversión del personal que ejerza estas funciones para adaptarse al nuevo contexto mundial.

## **1.5. Proyecciones.**

La proyección de la investigación constituye la previsión de cómo se va a desarrollar la investigación, para así buscar cumplir los objetivos en la solución del problema planteado. Además, las proyecciones colaboran en las tareas relacionadas con la planificación organización y el control que llevará la investigación. Dentro de esta etapa juega un papel central la elaboración del proyecto y el diseño de la investigación en los cuales se define la táctica y la estrategia por seguir en el desarrollo de una investigación. Por ello, las proyecciones permiten establecer los alcances y las limitaciones que pueden conllevar la investigación.

### **1.5.1. Alcances de la investigación.**

El alcance de una investigación indica el resultado lo que se obtendrá a partir de ella y condiciona el método que se seguirá para obtener dichos resultados, por lo que es muy importante identificar acertadamente dicho alcance antes de empezar a desarrollar la investigación.

Particularmente esta investigación busca responder al problema de ¿Cuáles son los retos y oportunidades para la política exterior costarricense ante el desarrollo de la diplomacia digital? Por ello, en el caso específico de la presente investigación, los principales alcances que se esperan obtener son:

1. Es necesario partir de la identificación de las características de la diplomacia digital y como estas características se relacionan con las relaciones internacionales y el contexto que se da en el siglo XXI. En este sentido, se parte del punto de que la diplomacia digital va dando respuestas a la globalización y a la implementación de las redes sociales como medio de comunicación e información con los nacionales en las diferentes partes del mundo.
2. Con la descripción de la evolución de la diplomacia digital en Costa Rica se toman algunos elementos de como esta se ha ido aplicando y desarrollando en nuestro país. Con ello, se espera tener resultados importantes en cuanto la forma en que se ha desarrollado, los diferentes mecanismos y los posibles resultados logrados.

3. La investigación busca tener una mirada más clara de cuáles son los diferentes elementos que caracterizan la política exterior de un Estado y con ello, como la diplomacia digital ha ido incursionando en la misma.
4. Un último elemento de gran relevancia y que se podría considerar el resultado a lograr más importante en esta investigación es lograr definir e identificar los retos y oportunidades de la implementación de la diplomacia digital para el futuro en Costa Rica para que partiendo de ello se realice un análisis más profundo.

### **1.5.2. Limitaciones de la investigación.**

Las limitaciones se refieren a los problemas con los que el investigador se encontrará durante el proceso de su investigación. En ese sentido, “una limitación consiste en que se deja de estudiar un aspecto del problema debido por alguna razón”. (Ávila, 2001). Por ello, las principales limitaciones de la investigación son:

1. En la investigación, solamente se hará énfasis a la diplomacia digital y su evolución, no así a los diferentes tipos de diplomacia que existen en sus diferentes “apellidos” o formas de llamarla. Cabe resaltar que, en este sentido, la investigación no profundizará en los resultados logrados a partir de experiencias con otros Estados, sino más en sus métodos y formas de aplicación.
2. Particularmente, se analizará la política exterior de Costa Rica en materia de diplomacia digital. Se hará una breve reseña de los principales objetivos de la misma, más no una profundización en cada uno de ellos. Solamente lo relacionado con la diplomacia digital. Ligado a lo mencionado anteriormente, si bien es cierto, Costa Rica ha tenido algunas experiencias de diplomacia digital con países tales como Brasil, Turquía y Chile, entre otros, esto servirá de base para identificar algunos retos y oportunidades que se podrían tener, más no se realizará un análisis profundo de los mismos.

3. Es importante hacer mención que la investigación se delimita a los principales retos y oportunidades que tiene para la política exterior de Costa Rica la implementación de la diplomacia digital, por ello, las temáticas complementarias o de profundización sobre diplomacia y política exterior será abordada de forma general, dándole énfasis a la relación de la diplomacia digital y la política exterior.
  
4. Así mismo, la investigación se centra en los años del 2014 al 2018, por ello, los hechos relacionados con la temática que sucedan después del 2018 no abarcarán ni serán contemplados en esta investigación.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

Hoy la diplomacia ha ido evolucionando de gran manera y se ha convertido en una herramienta muy importante para la dinámica internacional, pero sobre todo en el marco de las relaciones establecidas entre los diferentes actores internacionales en temas de seguridad, cooperación, asuntos económicos y culturales, entre otros. Y con el surgimiento de las tecnologías de la información, la diplomacia digital se convierte en un plus que llama la atención en la dinámica internacional.

Hablar de diplomacia en el siglo XXI es completamente diferente al contexto histórico en que ésta surgió debido a los cambios constantes del Sistema Internacional, de las relaciones entre los diferentes actores y del surgimiento de nuevas relaciones entre los Estados producto del fenómeno de la globalización ya que

“en un sistema internacional concebido y explicado desde la perspectiva de los actores, de la actuación de los Estados más allá de sus confines, de su acción en la sociedad internacional y su interacción con otros actores”. (Montobbio, 2009).

Aquí es en donde los diferentes intereses de los Estados toman relevancia en cuanto a su actuación y desempeño en el contexto internacional. Cada vez son más los actores que establecen relaciones y la globalización ha ido modificando los diferentes patrones mundiales en donde la acción del Estado se ha incursionado en la sociedad internacional.

En el sentido más amplio de esta investigación, es necesario resaltar elementos importantes como por ejemplo la diplomacia y la evolución que esta ha tenido dentro del sistema internacional para entender el cambio que implica hacia la diplomacia digital en un mundo globalizado donde cada vez las Tecnologías de la Información se vuelven fundamentales en las Relaciones Internacionales. Por ello, este capítulo permitirá dar un panorama general de los elementos teóricos más importantes de la diplomacia digital y la relación desarrollada con las situaciones internacionales de los diferentes Estados.

Como primer elemento por resaltar es importante hacer mención que la diplomacia como tal y en palabras sencillas es la ciencia encargada de estudiar las relaciones y los intereses que unas naciones tienen con otras, además de la forma en como los Estados manejan sus relaciones internacionales. Así mismo, el principal objetivo de la diplomacia como tal es representar y velar por los intereses de un Estado y de su nación en relación con otro Estado u organismo internacional para con ello obtener beneficios que satisfagan los intereses de ambos.

También, la diplomacia se le puede describir como aquella ciencia que implica conocimientos, intereses y relaciones de unas naciones en miras de brindar un servicio de los Estados en sus relaciones internacionales. No obstante, el concepto de diplomacia ha ido evolucionando desde la existencia en la antigüedad, en China, India y Egipto, y posteriormente con su práctica rudimentaria al ser institucionalizada en la Antigua Grecia y Roma. Pero con el pasar de los años y, sobre todo, con la aparición de fenómenos como la globalización, este concepto ha ido cambiando de una manera importante.

Un segundo elemento a resaltar es como la globalización ha ido provocando un fenómeno transformador no solo en el mundo, sino en las relaciones entre los diferentes sujetos y actores internacionales. La globalización se define como un proceso de interacción e integración entre las personas, las empresas y los gobiernos de diferentes naciones, apoyada de las diferentes tecnologías de información y comunicación que en conjunto van modificando el panorama internacional generando efectos en el medio ambiente, la cultura, los sistemas políticos, el desarrollo y la prosperidad económica, al igual que en el bienestar físico de los seres humanos quienes conforman las sociedades de todo el mundo.

La globalización está entrando en una nueva era, misma que se define no sólo según los flujos transfronterizos de bienes y capitales, sino que se define también, cada vez más, según los flujos de datos e información. Actualmente vivimos en una sociedad donde la información y la comunicación se realizan rápidamente gracias al surgimiento de importantes avances como la computadora, el desarrollo de importantes software y medios electrónicos para compartir y transmitir información en un momento y lugar determinado, al permitir con ello el desarrollo de una era digital.

Tercero. Con el aparecer de la globalización y el desarrollo era digital, la diplomacia también tiene una serie de repercusiones y transformaciones desde su concepto más remoto, pero manteniendo siempre su esencia. La diplomacia digital es uno de los temas que hoy en día se toca en la esfera mundial, en donde los Ministerios de Asuntos Exteriores y las organizaciones multilaterales lanzan cada día acciones y emprenden iniciativas que tratan de influir, participar o atender a los ciudadanos en el entorno digital. El entorno digital ha abierto la escena internacional a nuevos actores creando una de diplomacia en red.

La diplomacia digital tiene que ver con la capacidad que tienen las tecnologías de romper las estructuras jerárquicas y desintermediar los asuntos de la escena internacional. Las redes sociales generan nuevas oportunidades para la participación de otros actores que no son Estados. Por ello, aunque la diplomacia en su esencia no ha cambiado, la diplomacia digital se vuelve en una clave que identifica los intereses de los ciudadanos y la participación en esas comunidades, independientes de la relación con los gobiernos para así lograr mayores beneficios para los mismos.

Por último, la diplomacia digital se ha convertido en uno de los elementos fundamentales para comprender la transformación de la diplomacia actual. Hoy países como Estados Unidos, Francia, Suecia y el Servicio Europeo de Acción Exterior son ejemplos importantes de como se ha ido desarrollando esta nueva forma de hacer diplomacia en donde,

“El entorno digital compuesto por redes sociales, plataformas digitales y ciudadanos: son agregados, mensajería instantánea, redes sociales generalistas y especializadas, fotografía, video, medios de comunicación y otras formulaciones mixtas. Los medios digitales impactan en la diplomacia en la medida que supera las fronteras administrativas y no infringe normas internacionales” (Manfredi, 2014).

Por ello, el desarrollo de la diplomacia digital en el siglo XXI se vuelve en un elemento importante por resaltar, pero sobre todo desarrollar en las relaciones establecidas entre los diferentes actores internacionales y las repercusiones que estos provoquen sobre cada uno de ellos. La diplomacia digital, entendida como el uso de tecnologías para apoyar los objetivos diplomáticos, ya no es más un campo de especialización en busca de equilibrio en un mundo trastornado y desafiado por el avance de las tecnologías de los medios de comunicación social.

Sino más bien un elemento visto como una forma de transformación y de adaptación a las realidades del mundo globalizado.

## **2.1. Evolución de la diplomacia y sus elementos.**

### **2.1.1. La diplomacia: Orígenes y concepto.**

El termino diplomacia tiene sus orígenes en el griego y en lo romano, y en la antigüedad fue muy utilizada para la resolución de los diferentes conflictos suscitados entre los países de la época, pues por lo general estos conflictos se resolvían de manera violenta, por lo tanto se consideraba a la diplomacia como la disciplina encargada del estudio de las relaciones universales entre las naciones del mundo.

Las antiguas diplomacias dieron paso a las nuevas mediaciones entre los países modernos en donde la solución de los conflictos se realizaba de manera pacífica, ya el uso de la violencia no era necesario, la implementación del dialogo y las negociaciones permitió a las naciones resolver sus conflictos de otra manera.

Como se evidencia anteriormente, la diplomacia a lo largo de los años ha tenido una transformación en cuanto a su concepto más no en su esencia. Desde el punto de vista etimológico, la palabra diplomacia:

“proviene del francés *diplomatie*, que a su vez derivan del latín *diploma* y éste del griego *διπλωμα* (*diploma*). El término *διπλωμα* se compone del vocablo *δίπλο* (*diplo*), que significa doblado en dos, y del sufijo *μα* (*ma*), que hace referencia a un objeto”. (Enciclopedia Británica Online, 2019).

Según esa descripción epistemológica, un diploma era considerado un documento oficial o carta de recomendación que otorgaba un privilegio o una licencia en particular emitida por una autoridad superior de una nación, externada a otras autoridades de una nación determinada con la finalidad de informarles que el poseedor de la misma desempeñaba funciones de representación oficial y para solicitarles ciertos privilegios para el funcionario en la jurisdicción del destinatario.

Posteriormente, en su proceso evolutivo, al pasar por el latín, la palabra diploma fue adquiriendo diferentes significados, como carta doblada en dos partes, documento emitido por un magistrado, asegurando al poseedor algún favor o privilegio y carta de recomendación emitida por el Estado, otorgada a personas quienes viajaban a las provincias, que siglos más tarde el término va a alcanzar otras modalidades y actividades del quehacer diplomático.

Para la Real Academia Española (2019), la diplomacia se define como la ciencia o conocimiento de los intereses y relaciones de unas naciones con otras, además del servicio de los Estados en sus relaciones internacionales.

Para el diplomático británico, Sir Ernest Satow,

“la diplomacia es la conducción de los negocios entre Estados por medios pacíficos. Es, asimismo, la aplicación de la inteligencia y el tacto en la conducción de las relaciones oficiales entre gobiernos de estados independientes”. (Pérez, 2011).

Por lo tanto a partir de la premisa anterior, la diplomacia es aquella herramienta utilizada por los diferentes actores internacionales para establecer medidas de interrelación entre sí, en la búsqueda de acuerdos comunes mediante medios pacíficos.

Este proceso de transformación de la diplomacia de su concepto más primitivo a un más desarrollado ha sido identificado por diferentes autores, donde se puede analizar como:

“La parte diplomática era solo el arte de conocer y distinguir los diplomas, esto es, las escrituras públicas emanadas de un soberano; pero habiéndose dado aquella denominación a los embajadores o legalos, que los soberanos se acreditan mutuamente. Hoy se llama también diplomática o diplomacia la ciencia que trata de los derechos y funciones de los ministros; aunque el uso propio y autorizado, es decir, diplomática en el primer sentido y diplomacia en el segundo”. (Pérez, 2013).

Con ello, se logra inferir que esta herramienta conforme pasan los años y se van modificando los contextos histórico-políticos, económicos y sociales del mundo, así la diplomacia se va transformado en sus manifestaciones más no en su esencia.

Por otra parte, la diplomacia se define como:

“La diplomacia es la habilidad para lograr acuerdos en cuestiones de toda categoría, mediante el reconocimiento de intereses recíprocos”. (Manfred Lachs, La Diplomacia, Revista Foro Internacional No. 8, Ed. El Colegio de México, 1976, pág. 592).

“Es la manera de conducir los asuntos exteriores de un sujeto de Derecho Internacional, utilizando medios pacíficos y principalmente la negociación”. (Cahier, 1965)

Las definiciones anteriores permiten resaltar como la negociación es un elemento importante en el reconocimiento de los intereses en común que tienen los actores internacionales, propiamente los Estados, en donde esos intereses deben procurar medios pacíficos y beneficiosos para ambos que resulten de un proceso de negociación pacífico. Al respecto, se concluye que la negociación es el principal elemento el cual caracteriza a la diplomacia.

Para Calduch, la definición de Vilari es fundamental en el marco de una definición más concreta, en donde cita que la diplomacia es:

"aquella actividad ejecutora de la política exterior de un sujeto de derecho internacional, llevada a cabo por órganos y personas debidamente representativos del mismo, ante otro u otros sujetos de derecho internacional para, por medio de la negociación, alcanzar, mantener o fortalecer transaccionalmente la paz; ha de tener como finalidad última hacer posible, con tales medios, la construcción o existencia de una comunidad internacional justa que, a través de la cooperación, permita el pleno desarrollo de los pueblos." (Calduch, 1993)

Como se ha analizado en los conceptos anteriores, la diplomacia permite ser un elemento negociador donde se perfila así no solo como una forma de relación alternativa a la guerra sino también como una forma de relación destinada a evitarla. Además, la diplomacia es necesario entenderla como un recurso negociador, como un mecanismo de transmisión de información pero sobre todo al servicio de los intereses nacionales de los Estados.

Si bien es cierto, se pueden encontrar muchas definiciones de diplomacia que tienen un carácter más instrumental en busca de dar un servicio más atento a esas relaciones entre los Estados, por ello:

“La diplomacia, efectivamente despierta la idea de gestión de los asuntos internacionales, de conducción de las relaciones exteriores, de administración de los intereses nacionales e los pueblos y de sus gobiernos en sus contactos materiales sean pacíficos u hostiles.” (Pradier-Fodéré, 1899)

Con ello, la diplomacia cada vez más responde a las necesidades e intereses tanto nacionales como internacionales de allí que su importancia es fundamental. Lo anterior permite resaltar que esa conducción de las relaciones exteriores lleva a los diferentes Estados a buscar representaciones ante otros actores internacionales con miras a proteger sus intereses en un marco de paz y de cooperación.

Finalmente, la diplomacia también se puede definir históricamente como:

“el campo de actividad de la acción exterior del Estado y de las organizaciones Internacionales. Gracias a esta actividad, hasta hora casi en exclusiva, los Estados establecen relaciones y resuelven sus controversias”. (Ruiz de la Serna, 2010).

Como se ha mencionado anteriormente desde tiempos muy antiguos los Estados han buscado establecer relaciones, buscar soluciones a sus problemáticas y a las que han surgido con otros Estados y todo lo han hecho en un marco de relaciones internacionales y propiamente en relaciones diplomáticas.

### **2.1.2. Funciones de la Diplomacia.**

Las cinco características propuestas por Calduch y descritas anteriormente, y en conjunto a la Convención de Viena sobre Relaciones Diplomáticas, permite distinguir que la diplomacia cumple las funciones de representación, comunicación e información, negociación, protección y asesoramiento descritos a continuación.

1. **Función de Representación.** En la diplomacia esta función es fundamental ya que la función principal del agente diplomático es representar al Estado que lo acredita frente a otro Estado o actor internacional. Por ello, este papel genera compromisos, decisiones y acciones de voluntad y responsabilidad estatal. Cabe rescatar que Esta representación, originariamente política, se ha convertido también en una representación administrativa.
2. **Función de comunicación e información.** Para Calduch algunos autores le dan poca atención a esta función, sin embargo considera que es una de las funciones principales, ya que producto del desarrollo de nuevas formas de diplomacia constantemente se exigen más canales oficiales de comunicación y de gestión entre las delegaciones. Además, esta función es decisiva para el desarrollo de los procesos de negociación y de notificación de las instrucciones que deberán seguir los representantes diplomáticos. Por último, esta función toma importante relevancia, ya que la diplomacia ofrece unos canales de comunicación e información -
3. **Función negociadora.** Como se desarrolló en las definiciones referentes al concepto de diplomacia, la negociación es una clave importante en esta materia. Hoy se observa cómo los nuevos medios de transporte y comunicación han estimulado la creación de equipos negociadores específicos y la celebración de conferencias internacionales en las cuales se abordan las negociaciones sobre los principales temas que afectan a las relaciones entre los países permitiendo así llegar a acuerdos que los beneficien en su gran mayoría.
4. **Función protección de los nacionales e intereses de los Estados.** En este sentido la diplomacia ha venido desarrollando la función de proteger a los nacionales en otros Estados, además de dar seguridad física, jurídica y política. Pero además de eso, también la diplomacia busca facilitar el ejercicio de derechos o la gestión de actuaciones jurídico-administrativas ante las autoridades del país acreditante. En síntesis, Calduch resume esta función en que la “diplomacia opera como un decisivo instrumento del Estado para facilitar y garantizar sus relaciones tanto con los nacionales del país acreditante como con los ciudadanos del país receptor”. (Calduch, 1993).

5. **Función de Asesoramiento.** En cuanto a esta función, las diferentes misiones diplomáticas y la diplomacia como tal, sirve como elemento determinante en la adopción y ejecución de las distintas opciones de política exterior. Además esta función tiene un apoyo importante a la función negociadora debido a que en muchos casos la función de asesoramiento puede resultar particularmente útil para el desarrollo de las negociaciones que realizan misiones diplomáticas especiales, los propios Jefes de Estado o de Gobierno.

Cabe resaltar que tanto el concepto de diplomacia como las diferentes funciones que esta desempeña dentro del sistema internacional, han ido evolucionando con el pasar de los años, pero que con el surgimiento de nuevos modelos de desarrollo tales como la globalización y el desarrollo de la era digital en el mundo se ha transformado de gran manera.

### **2.1.3. Elementos de la Diplomacia en el Sistema Internacional.**

Una vez desarrollado el concepto de diplomacia, es necesario hacer una aproximación a los cuatro elementos que cumple en el sistema internacional y las relaciones establecidas entre los diferentes actores internacionales

El primero de ellos se enfoca en el sentido de que la diplomacia resulta de la subjetividad jurídica internacional de los actores, en donde no solamente los Estados son actores internacionales también surgen nuevos actores reconocidos por la comunidad mundial,

“En efecto, si las Organizaciones son sujetos, una de las primeras cuestiones a plantear es la de la capacidad para relacionarse internacionalmente, es decir, hasta qué punto pueden las Organizaciones establecer relaciones permanentes u ocasionales, bien con otras Organizaciones, bien con los Estados como categoría diferenciada de sujetos de Derecho Internacional. Como quiera que el actual desarrollo del Derecho y de las relaciones internacionales muestran sin discusión la existencia de estas relaciones, habrá que concluir que lo que clásicamente se entendía como Derecho diplomático ha experimentado una considerable ampliación cualitativa: incorporación de normas que

regulan las relaciones internacionales en las que, al menos, uno de los sujetos intervinientes es una Organización internacional.” (Rodríguez, 1987).

Como segundo elemento importante a resaltar en cuanto a las características que desempeña la diplomacia es el carácter ejecutivo e instrumental. La diplomacia como carácter ejecutivo busca la negociación y la relación entre los diferentes actores en donde se enfoca principalmente a la política exterior, mientras tanto el carácter instrumental se ve más enfocado en los objetivos y fines del actor internacional con respecto a su homólogo y a los intereses que persiguen.

La representatividad de los agentes y de los órganos diplomáticos es un tercer elemento a resaltar en materia diplomática. Es por ello, que Calduch define que “para que la relación diplomática goce de plena validez jurídica y efectividad política, debe ser establecida entre aquellas personas u órganos que gocen de representatividad del sujeto internacional” (Calduch, 1993).

Un cuarto elemento de la diplomacia es que se desarrolla por medio de la negociación, tal y como se ha definido en las definiciones descritas anteriormente. Por ello, la naturaleza negociadora de la diplomacia,

“pone de manifiesto el carácter cooperativo que posee esta relación, pues no puede desarrollarse ningún tipo de negociación si las partes afectadas no están dispuestas a colaborar, al menos en lo tocante a la búsqueda de algún tipo de compromiso y a su posterior cumplimiento”. (Calduch, 1993).

Por último, la diplomacia tiene una finalidad pacífica en donde se establece que en toda relación diplomática y sea cual sea el objetivo inmediato de la acción exterior por el cual dicha relación se ha entablado, la finalidad última que justifica su existencia y le da pleno significado es la de alcanzar o mantener unas relaciones internacionales pacíficas.

#### 2.1.4. Tipos de Diplomacia.

Cuando se habla de diplomacia, existen muchos tipos de diplomacia sin embargo, se pueden citar tres tipos que son los más comunes y que establecen las relaciones entre los actores internacionales. Ellas son,

- a) **Diplomacia Ad hoc:** Esta diplomacia se caracteriza por abordar temas o cuestiones internacionales que por su especificidad o duración, no son abordadas por las misiones diplomáticas. En relación con lo anterior, la diplomacia ad hoc se caracteriza por su especificidad, duración y su origen, así como, su desarrollo y conclusión son determinadas por un acuerdo interestatal.
  
- b) **Diplomacia Parlamentaria:** Esta se desarrolla entre los Estados miembros de las organizaciones intergubernamentales y las propias organizaciones. Los Estados miembros de una organización intergubernamental establecen misiones diplomáticas permanentes con el objetivo de desarrollar las actividades, por ejemplo el sistema de las Naciones Unidas.
  
- c) **Diplomacia Corporativa:** La diplomacia corporativa son aquellas actividades, acciones y cuidados que puede tener una empresa para mantener su equilibrio perfecto en relación a su producción, ventas, compras, y en todas aquellas relaciones que pueden afectar de una u otra manera a todos aquellos involucrados dentro de la propia actividad de dicha corporación.

Cabe resaltar que los tres tipos anteriores son los más comunes en materia diplomática y las relaciones internacionales, sin embargo es importante hacer mención que no solamente existen esos tipos de diplomacia. En esta investigación se hará referencia particular a una nueva forma de diplomacia que responde al nuevo contexto global: la diplomacia digital.

## 2.2. Globalización y la Era Digital.

El desarrollo político, económico, social y cultural de todos los pueblos se ha marcado por el surgimiento y desarrollo de diferentes fenómenos aparecidos a lo largo de la historia, y la globalización no deja de ser uno de ellos. Existen muchas definiciones de globalización que han marcado al sistema internacional y que al igual que el concepto de diplomacia, han ido evolucionando constantemente.

La globalización se puede definir como

“un proceso de interacción e integración entre la gente, las empresas y los gobiernos de diferentes naciones. Es un proceso en función del comercio y la inversión en el ámbito internacional, el cual cuenta con el respaldo de las tecnologías de información. Este proceso produce efectos en el medio ambiente, la cultura, los sistemas políticos, el desarrollo y la prosperidad económica, al igual que en el bienestar físico de los seres humanos que conforman las sociedades de todo el mundo”. (The Levin Institute, 2016).

Como bien se menciona anteriormente, la globalización implica un proceso de interacción e integración entre los diferentes actores internacionales no solamente en el campo económico sino en el campo político, económico, social, cultural e inclusive en el campo de las tecnologías de la información, pues esta influye de una u otra manera en cada uno de ellos.

Sin embargo, antes de continuar con la definición de globalización es importante hacer mención a sus orígenes. Para historiadores y analistas aun no se ha llegado a un consenso sobre en cuál momento surge la globalización, sin embargo:

“Hay quienes consideran que el fenómeno comenzó en 1492 con el descubrimiento del Nuevo Mundo. En ese momento se produce un encuentro entre dos mundos: el viejo encabezado por Europa y el nuevo continente americano. Asistimos al encuentro entre dos culturas, y a un flujo constante de tecnologías, ideologías, capitales y personas”. (García, Sin año)

Y es entonces, en donde la globalización no se puede considerar como un fenómeno reciente ni nuevo, ha sido un rasgo de la evolución de la humanidad desde la antigüedad. Sin embargo, en la era moderna, la globalización registró una gran expansión a fines del siglo XIX, en especial entre los países que entonces eran más adelantados.

En las primeras décadas del siglo XX la globalización sufrió un retroceso, como consecuencia en gran medida del ascenso de políticas proteccionistas. Tras la Segunda Guerra Mundial, recibió un nuevo impulso, con la adopción, en el mundo occidental, de un conjunto de políticas y organismos internacionales que favorecían el desarrollo de los intercambios económicos internacionales y que aunado a los cambios geopolíticos del mundo y de la Guerra Fría, la globalización será un factor importante en la nueva configuración del mundo.

Otros analistas y que para efecto de esta investigación es importante resaltar, consideran que la globalización surge:

“...en el momento en que nace internet, en 1969. A partir de esta fecha el acercamiento se acelera, las comunicaciones de un extremo a otro del planeta resultan mucho más fáciles, el comercio se internacionaliza aún más (podemos comprar y vender en cualquier lugar del mundo), el intercambio cultural e ideológico se ve favorecido, aparecen las redes sociales, los periódicos digitales, el comercio electrónico y un sinnúmero de nuevas herramientas”. (García, Sin año)

Y es entonces con el surgimiento de la globalización, como las diferentes estructuras del sistema internacional van teniendo modificaciones importantes que van cambiando las relaciones internacionales. La globalización se convierte en un modificador de los contextos económico, social, político, tecnológico y cultural de las sociedades del mundo.

“La globalización es un complejo proceso económico, social, político, tecnológico y cultural a escala planetaria, que se caracteriza por una cada vez mayor conexión, comunicación e interdependencia entre las naciones que componen el mundo, llevando consigo una serie de cambios y tendencias que tienden a la vez a la pluralidad y a cierta paradójica homogeneización”. (Raffino, 2019)

Como se menciona anteriormente, este proceso a escala mundial se caracteriza por una mayor interdependencia entre las naciones y no solo ellas, sino en todos los actores del sistema internacional generando una serie de cambios los cuales buscan una mayor homogeneización de procesos y de relaciones entre los mismos.

La globalización puede entenderse de forma general como la creciente interdependencia entre países, culturas y sociedades. La Real Academia de la Lengua define el término como la “tendencia de los mercados y de las empresas a extenderse, alcanzando una dimensión mundial que sobrepasa las fronteras nacionales” (RAE, 2019).

Por lo tanto la globalización a pesar de que se ha convertido en un movimiento social y cultural, se trata en realidad de un proceso principalmente económico definido por la integración de las distintas economías nacionales que interactúa y afecta las relaciones entre los actores internacionales.

Hoy la globalización es vista principalmente desde el punto de vista económico, pero en el caso de esta investigación es necesario resaltar la globalización vista desde el campo tecnológico. La globalización suele caracterizarse por la internacionalización de mercados, la implantación de una cultura global, la superación de fronteras agrícolas y la dependencia a las nuevas tecnologías de la información. En el caso de esta última, el internet y las telecomunicaciones son cruciales para el modelo global, pues realiza operaciones en tiempo récord a lo largo y ancho de vastas plataformas geográficas beneficiando así las relaciones internacionales.

Al tomar como punto de partida que actualmente el mundo internacional es dinámico y constante, al definir la globalización como un proceso de cambio en los diversos aspectos de las relaciones internacionales ha tenido una evolución importante a lo largo de los años, donde

“Las relaciones políticas internacionales también han sufrido cambios de gran envergadura en los últimos decenios. El fin de la guerra fría marcó un fuerte vuelco en el clima imperante entre Estados soberanos, en tanto que la exacerbación de varios conflictos localizados y su mayor visibilidad provocaban tensiones internacionales de naturaleza muy distinta a las del período anterior. Si bien estas tendencias ya se hacían notar desde la década de 1970, en el último decenio del siglo XX se consolidaron, en

especial debido a las profundas transformaciones ocurridas tras la caída del Muro de Berlín. La acentuación de la primacía estadounidense, los esfuerzos europeos por crear un bloque capaz de tener un papel protagónico en la economía y la política mundial, el rezago de Japón, el surgimiento de China y de India y la abrupta transición de los países socialistas fueron sus rasgos más sobresalientes”. (CEPAL, 2002)

Es entonces, estos cambios que se han ido gestando de manera paralela a los sucesos internacionales y las relaciones que se han establecido entre los Estados desde el siglo anterior, han permitido el surgimiento de nuevas reglas en el ordenamiento internacional en los diferentes campos promovidas por nuevos actores internacionales, pero sobre todo con nuevos aires principalmente en el área tecnológica.

Como punto de referencia los diferentes autores que desarrollan el concepto de globalización, se pueden citar algunas características relevantes en cuanto al proceso globalizador en que se encuentra la sociedad internacional actualmente. Entre ellas, se pueden citar:

1. Desde el punto de vista económico, es un proceso de comercio mundial de bienes y servicios que se va multiplicando espectacularmente.
2. Este sistema internacional ha dado lugar a nuevos flujos de capital y nuevos puntos comerciales en el mundo.
3. Las grandes corporaciones multinacionales han tenido un papel clave en este proceso económico apoyado por grandes instituciones internacionales como el Banco Mundial o el Fondo Monetario Internacional.
4. Ha implicado el desarrollo de nuevos patrones culturales en los diferentes Estados y sociedades, al modificar costumbres y prácticas de la idiosincrasia propia de la sociedad.
5. La globalización también ha sido un fenómeno tecnológico donde los diferentes aspectos relacionados con las Tecnologías de la Información y la Comunicación han globalizado la comunicación y la información.

Cabe resaltar que en materia de globalización, muchos de los cambios implicados se encuentran en el surgimiento de una era digital, lo cual ha provocado transformaciones en todo sentido y en el campo diplomático, no ha sido la excepción. Por ello, es importante hacer mención de algunas causas que han dado origen a este proceso globalizador y se relaciona con los procesos tecnológicos de la actualidad, entre ellas:

- La nueva geopolítica mundial del siglo XX establecida posterior a la Guerra Fría donde se implantaron nuevos patrones de mercados de capital y un nuevo modelo de desarrollo fuertemente asociado a las Tecnologías de la Información.
- El crecimiento en el intercambio de la economía mundial, donde surgen nuevos elementos en la dinámica internacional en donde existe una mayor necesidad de bienes y servicios, pero sobre todo recursos de carácter tecnológico.
- La posibilidad de invertir en cualquier mercado mundial de valores trajo como consecuencia la migración de capitales más allá de las fronteras geográficas
- El surgir de las tecnologías de comunicaciones e información que permitieron conectar el mundo entero en una gran red, supuso el inicio de una nueva era global de la tecnología y del intercambio de información.

La globalización no es solamente un fenómeno meramente económico, es un fenómeno social y cultural producto de los movimientos migratorios de las zonas menos desarrolladas hacia las zonas más ricas y dinámicas del planeta que se han incrementado. Este flujo inmigratorio ha traído importantes cambios sociales en los países receptores los cuales han evolucionado hacia sociedades más multiculturales y multiétnicas.

Ligado con lo anterior, la globalización además de ser principalmente un elemento de carácter económico y cultural que ha sido establecido por los diferentes y nuevos actores internacionales, influye en el establecimiento de nuevos aspectos como los tecnológicos, donde

“En el acceso a las nuevas tecnologías, al igual que en el ámbito comercial, la globalización de los mercados ofrece a los países en desarrollo amplias oportunidades de mejor integración en la economía mundial”. (CEPAL, 2002)

Hoy, la globalización está entrando en una nueva era, misma que se define no solo según los flujos transfronterizos de bienes y capitales, también, cada vez más, según los flujos de datos e información. Con ello, el uso de las tecnologías en este nuevo proceso globalizador repercute para muchos investigadores en el surgimiento de una nueva era, la era digital. Esta nueva era digital gira en torno a las nuevas tecnologías e Internet y está llevando a cabo cambios profundos y transformaciones de una sociedad que se mueve en un mundo globalizado dinámico y constante.

La era digital puede definirse como

“el momento histórico de síntesis de información, esto es, la búsqueda incansable de descifrar la unidad mínima de información que se puede establecer entre un transmisor y un receptor. Esta búsqueda responde, en cierto modo, al paradigma de la modernidad, en tanto persigue como fin inmediato la reducción del tiempo y optimización del espacio. En consecuencia la humanidad quiere comunicarse más rápido; poder enviar y recibir mayores y más complejos paquetes de información, en tiempo real, al instante”. (Zarzalejo, Desconocido).

Es por ello, como la globalización resulta ser un momento histórico que ha tenido una larga duración, de igual manera sucede con la era digital que se ha convertido en un momento histórico donde se busca alcanzar el desarrollo de los recursos tecnológicos para implementar el desarrollo de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación.

La era digital, también es el nombre que recibe el período de la historia de la humanidad que va ligado a las tecnologías de la información y la comunicación. El comienzo de este período se asocia con la revolución digital, si bien tiene sus antecedentes en tecnologías como el teléfono, la radio o la televisión, las cuales hicieron que el flujo de información se volviese más rápido.

La era digital como tal, se caracteriza por ser un período de la historia de la humanidad donde mediante las redes se pueden combinar los conocimientos y la creatividad con el fin de generar cambios profundos a nivel político, económico y social en cualquier contexto nacional, regional e inclusive internacional, en donde no solamente impacta a un sector en particular sino que también a los gobiernos, quienes han tenido que incorporar el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la gestión pública.

Así,

“La utilización de estas tecnologías en la gestión pública constituye un pilar fundamental para la modernización y eficacia del Estado, ayuda al control interno y externo, aporta transparencia al sector público, disminuye sus costos al compartir recursos y ayuda a la descentralización, al acercar el gobierno a los ciudadanos, quienes son libres para consultar sobre información de los actos públicos del Estado que sean de su interés”. (CEPAL, 2002)

Por ello, la era digital va de la mano con la globalización, da lugar a la cultura digital marcando así cada uno de los actores del sistema internacional generando una extensión global de las redes de relación y colaboración, la intensificación de la interconectividad y la aceleración de los flujos globales de información a través de redes y vehículos de comunicación cuyos mensajes impactan el orden mundial que provocan:

“ 1) la interconexión global de la toma de decisiones reconfigurando la agenda que confronta a los gobiernos, corporaciones, los colectivos y los ciudadanos; 2) la estructura de las instituciones ampliando las integraciones horizontales y verticales configurando hiperconglomerados supraterritoriales; 3) la disposición social y su distribución generando multibrechas (género, edad, cognición, socio-económica, etc.); y 4) las fuerzas que remueven el tejido social, los gobiernos, las agencias y a las personas”. (Hidalgo, 2011).

Estos cuatro cambios citados anteriormente han permitido que tanto los gobiernos, las corporaciones, la ciudadanía en general y todos los actores del sistema internacional vean en la era Digital y en el desarrollo de las Tecnologías de Información y comunicación una herramienta importante para cambiar el tejido social y las relaciones internacionales en sí.

Estos cambios generados por la globalización, como la era digital, ha tenido sus repercusiones en materia diplomática en donde hoy la diplomacia digital es uno de los temas más relevantes en el nuevo escenario de las relaciones internacionales, pues se han multiplicado las iniciativas para extender la influencia y la visibilidad de los países y las redes sociales se han convertido en una diplomacia en red.

### **2.3. La Diplomacia Digital.**

#### **2.3.1. Conceptualización.**

La primera civilización que desarrolló un sistema diplomático disciplinado fue la antigua Grecia. Se enviaban embajadores y misiones especiales de ciudad en ciudad para transmitir mensajes, avisos, presentes y para defender los intereses de un pueblo frente a los gobernantes de otras ciudades. Sin embargo, estas misiones diplomáticas eran ocasionales y esporádicas. Para diferentes autores como Calduch la historia de la diplomacia como tal se puede dividir en dos momentos, uno que va desde sus orígenes hasta el siglo XV, y otro desde el siglo XV hasta la actualidad.

Durante este primer periodo la diplomacia se realizaba mediante representantes designados de forma excepcional y que desempeñaban su actividad en un país extranjero y ante su monarca durante un período de tiempo limitado en donde las actividades diplomáticas carecían de organización y de normas básicas que regulasen su funcionamiento. Mientras que en un segundo periodo la diplomacia se convirtió en una forma permanente donde exigió a los países que tuviesen un grado de estabilidad y de duración en las relaciones diplomáticas.

Otros autores constituyen la evolución de la diplomacia entres periodos en particular, uno que va desde mediados del Siglo XV hasta el Congreso de Viena en 1815, un segundo período desde el Congreso de Viena hasta la Primera Guerra Mundial y un último período desde la Primera Guerra Mundial hasta la actualidad.

Sin embargo, para efectos de esta investigación se desarrollará la evolución de la diplomacia digital. La diplomacia ha evolucionado a lo largo de la Historia, adaptándose a los requerimientos de las naciones, personalidades de líderes, conflictos, alianzas y cambios de paradigma. Sin embargo, las habilidades necesarias para desarrollar la misión del diplomático han seguido siendo fundamentalmente las mismas.

En este contexto, un cambio fundamental en la forma en que individuos y sociedades interaccionan ha afectado profundamente el arte de la diplomacia. Las redes sociales digitales implican una nueva forma de relación a escala personal, pero también una nueva forma de alcanzar audiencias más amplias.

Por ello, diplomacia digital puede definirse como

“el desarrollo de diplomacia pública utilizando herramientas digitales con un amplio rangos de actividades, actores y oportunidades. Se desarrolla en un ambiente abierto donde el debate es también global digital y sujeto a continuo cambio”. (Rubio, 2017)

Con la definición propuesta por Rubio, la utilización de las diferentes herramientas digitales favorece muchos aspectos del quehacer diplomático, en donde el sujeto como agente de cambio y transformación continúa se ve inmerso en el mundo global y ,por ello, obligado a la incorporación de las tecnológicas en su diario vivir y quehacer diplomático.

Además,

“el uso de plataformas de redes sociales, alcanzando audiencias más amplias para lograr objetivos diplomáticos, con la ayuda de nuevas herramientas para difundir, recopilar y medir información. La naturaleza fundamentalmente abierta de Internet hace la diplomacia más transparente y responsable, como demanda la sociedad”. (Sercas, 2017)

Ambas definiciones planteadas anteriormente tiene un elemento en común que es el uso de las diferentes herramientas digitales como elemento para difundir, recopilar y medir información en el sistema internacional con el fin de que la diplomacia sea más transparente y responsable en un mundo con nuevas demandas y nuevos actores.

Asimismo, la diplomacia digital tiene que ver con la capacidad que tienen las tecnologías de romper las estructuras jerárquicas y de intermediar los asuntos de la escena internacional. Las redes sociales generan nuevas oportunidades para la participación de otros actores quienes no son Estados. Es un entorno propicio para la diplomacia pública y la consecución de objetivos políticos.

La actividad diplomática es muy antigua, pero los cambios tecnológicos hasta los extremos que hoy vivimos es muy reciente. Internet, tal como empezó a comercializarse, ya supuso a finales del pasado siglo una modificación apreciable en la forma de comunicarse. La sola posibilidad de intercambiar información en tiempo real y a un coste paulatinamente más económico, universalizaba el acceso a esa información y la hacía asequible a cada día más estratos sociales

Ya desde hace mucho tiempo, con el desarrollo de la diplomacia como tal y la implementación de la globalización y el uso de las tecnologías de la información, muchos investigadores mencionaban como la diplomacia iría evolucionando hacia una diplomacia en red o una digital:

“la revolución de la información está alterando drásticamente el mundo de la política exterior, haciendo que a los funcionarios les resulte más difícil de organizar [...] Está cambiando la naturaleza de los gobiernos y la soberanía, incrementando el poder de los agentes no estatales y ampliando la importancia del poder blando en la política exterior”.  
(Nye, 2003)

Es por ello que en este nuevo contexto propuesto por la sociedad del conocimiento, los Estados, para mantener su papel en el panorama internacional, necesitan de nuevas herramientas, y nuevas formas de hacer, dirigidas a mejorar sus relaciones no solo con los Estados sino, principalmente, con los actores de la opinión pública internacional y el público en general. La diplomacia, tradicionalmente reservada a las relaciones entre Estados, está siendo obligada a ampliar su público para seguir defendiendo con eficacia los intereses de los Estados a los que representa.

### 2.3.2. Elementos fundamentales de las TIC.

Parte del desarrollo del uso de las tecnologías de la información en la era digital y aunado al desarrollo de la diplomacia digital, permite definir tres elementos fundamentales que parte como ingredientes indispensables para las relaciones diplomáticas entre los diferentes actores nacionales, tales como:

“1) para mantener los ideales y principios de la política exterior de un Estado no se puede desconocer la existencia de un debate on line /digital cada vez más creciente e intenso; 2) la existencia de muchos actores asociados a los servicios de exteriores que, sin ser gubernamentales, han crecido en su presencia on line. Los departamentos y ministerios de exteriores necesitan trabajar coordinadamente con ellos y para ello la red es un increíble espacio para comunicarse y coordinar; 3) los servicios de exteriores se consideran organizaciones abiertas y modernas y entienden que si no están en la red perderán credibilidad”. (Rubio, 2011)

Al partir de los tres aspectos anteriores se puede concluir que es fundamental tomar en cuenta la diplomacia digital dentro de la ejecución y desarrollo de las políticas exteriores de cada uno de los Estados, además de tomar en cuenta los diferentes actores del sistema internacional para tener así una comunicación fluida y estable partiendo de que los sistemas de servicio exterior se ven influenciados por las diferentes tecnologías de la información y comunicación. Además, estos nuevos cambios pasan por introducirla diplomacia en la era digital por medio de una enorme variedad de tecnologías disponibles para llegar a los ciudadanos, a las empresas y a otros actores no estatales.

Actualmente, la nueva diplomacia ha unificado los diferentes criterios y esfuerzos en busca de los intereses colectivos de toda la Comunidad Internacional donde los intereses sectorizados perdieron valor frente a la homogeneidad de pensamiento y cultura que brinda la tecnología,

“Hoy un joven en Perú escucha la misma banda de música que uno en Taiwán, protestan en las calles por la falta de trabajo en Italia y en Estados Unidos y conoce a su hijo recién nacido en Argentina un padre trabajando en Australia”. (Néspola, 2011)

Es por ello es fundamental que la diplomacia digital obliga a los Estados a operar interconectados, no aislados y, a la vez, ocupándose de la promoción de la imagen del estado en el exterior, no solo entre ellos sino también frente a la Opinión Pública en un mundo en donde la información es inmediata y oportuna.

La diplomacia digital tiene lugar hoy a nuevos actores, métodos y temas que forman parte de este escenario global complejo. En él, el Estado va dejando de ser el único actor de las relaciones internacionales para abrir espacio a la participación de amplios sectores de la población, sector privado nacional, corporaciones y empresas transnacionales, organizaciones no gubernamentales y organismos internacionales. Con la utilización masiva de las redes la diplomacia digital llega a sectores no corporativos ni especializados, sino a toda la población.

Es entonces en donde se concluye que la Diplomacia vive así un cambio de época. Con el cambio de los actores y surgimiento de nuevos, la propia dinámica en la cual ellos se articulan en el tiempo y en el espacio también va cambiando. Por ello, la política exterior juega un papel importante, ya que generará iniciativas dirigidas a informar, influir, participar y atender a los ciudadanos a través del ambiente digital.

### **2.3.3. Principios Fundamentales de la Diplomacia Digital.**

Es importante resaltar tres principios fundamentales de la diplomacia digital, a saber la flexibilidad, la escalabilidad y la supervivencia, donde

“La flexibilidad consiste en la capacidad de conseguir unos objetivos de política exterior mediante el uso de instrumentos no convencionales y la interconexión con otros participantes de la denominada diplomacia en red. La escalabilidad se manifiesta en la capacidad de crecer de forma exponencial sin incrementar los costes de producción, esto es, los recursos destinados a la consecución de los objetivos de la política exterior. Por eso, la diplomacia red necesita la contribución y la cooperación de terceros. La supervivencia pasa por la habilidad para reconfigurarse, buscar aliados y encontrar puntos de encuentro”. (Manfredi, 2014)

Cada uno de los principios descritos anteriormente dependerá de acuerdo con el contexto e intereses que establezca cada uno de los Estados al definir su acción exterior, su política exterior y sus instrumentos para hacer política. Por ello, los fines de la diplomacia digital son la consecución de los objetivos de la política exterior de un país mediante el uso intensivo de la *web* social, las plataformas digitales y otras herramientas intensivas en tecnologías. Entonces, retomamos que la diplomacia digital no tiene una finalidad diferente de la convencional ni un fin por sí misma.

Esta revolución tecnológica ha universalizado las comunicaciones, como consecuencia, ha acercado fronteras, hecho el mundo más asequible y cercano dando paso a una nueva forma de hacer diplomacia.

Un último elemento por desarrollar en materia de diplomacia digital corresponde a las cuatro variables que abarca la diplomacia digital para responder a las necesidades y exigencias del mundo internacional. La primera de ella va enfocada con el uso que las herramientas digitales y de las redes sociales han ido afectando la dinámica y el alcance que ha tenido la diplomacia,

“Las páginas de Facebook articulan las diásporas, porque son espacios para la conversación pública acerca de cuestiones comunes (cómo ejercer el derecho al voto, cómo conseguir una visa, entre otros). Los mensajes de Twitter alertan sobre las novedades relevantes para una comunidad nacional en el extranjero; son una extensión de las consultas ciudadanas. Los teléfonos móviles se han convertido en instrumentos para ejecutar tareas consulares como emitir una alerta en casos de emergencia”. (Manfredi-Ramos, 2018)

El uso de estas herramientas en el quehacer diplomático ha permitido tener una relación más cercana, pero más exigente con el ciudadano residente en un Estado acogedor. Así mismo, las tareas consulares han tenido mayor eficiencia en casos de emergencia, por ella las herramientas digitales toman ayer relevancia en la diplomacia actual.

La segunda variable se relaciona con una dimensión de carácter normativa y de valores en donde debe haber una relación entre la modernización e innovación de los servicios estatales públicos mediante la reducción de tiempos de espera para el ciudadano y, a la vez, la digitalización de los servicios tiene de relacionarse y observarse como algo positivo, al permitir así una “sensación de cercanía que ayuda a la percepción pública de la diplomacia como actividad diligente de la acción exterior”. (Manfredi-Ramos, 2018).

El eje de análisis y el cómo se evalúan los resultados de la actividad diplomática digital constituyen la tercer variable de análisis en este campo. En este sentido se toma en cuenta la relación establecida con los diferentes medios de comunicación, pero sobre todo, la definición de agendas digitales, las relaciones con medios de comunicación, la expansión de la presencia digital y la generación de conversación en el ámbito digital. A partir de esa relación y de los resultados encontrados como la diplomacia digital repercute o no en la agenda país.

Por último, la cuarta variable tiene que ver con la dimensión institucional que “se refiere a la manera en que los ciudadanos han cambiado su forma de relacionarse con las cancillerías, las embajadas o los consulados”. (Manfredi-Ramos, 2018). Con ello, esa relación entre ellos ha sido más cercana y de mayor beneficio para ambas partes.

Por ello, las cuatro variables descritas anteriormente permiten concluir que la diplomacia digital es un instrumento más de los muchos con que cuenta el Estado para cumplir con sus objetivos y que el carácter digital de la actividad diplomática no se puede dissociar de su naturaleza pública.

#### **2.4. Diplomacia Digital en el Sistema Internacional actual.**

Cuando se abarca el tema del sistema internacional es importante hacer mención que los sistemas internacionales no son estáticos, sino que están expuestos a un proceso de continuidad y transformación constante marcado por el contexto geopolítico del momento. Por ello, la diplomacia no se ve exonerada de esas transformaciones y como se ha desarrollado anteriormente, la diplomacia digital se ha convertido en una herramienta importante para las relaciones internacionales de los diferentes actores. Hoy,

“la diplomacia se ha convertido en una actividad que consiste en la creación de redes, abrazando una amplia gama de estados y actores no estatales, que se centran en la gestión de asuntos que demandan recursos sobre los cuales ningún participante por sí solo posee el monopolio”. (Manfredi, 2014)

El principal reto enfrentado por la diplomacia es que la tecnología está ahí, al alcance de la mano. Se encuentra en una red en la cual compartir información solo requiere una conexión a Internet y las debidas precauciones para que se cumpla el principio de la seguridad de la información de necesidad de conocer el cual se fundamenta en que solo maneje información según quien la necesite para trabajar. Hoy, la diplomacia digital es una realidad. Tanto ministros, diplomáticos, académicos, periodistas y ciudadanos emplean este ámbito para conseguir sus respectivos objetivos.

Hoy, el contexto en el que se desenvuelve la diplomacia es claramente diferente, al dejar esa tradicional diplomacia en tan solo uno de los campos de actuación y planteándose acciones en el exterior más allá de las simples relaciones para alcanzar a la opinión pública y publicaciones internacionales.

Entre los nuevos actores de la diplomacia hay una gran variedad que va desde

“las empresas hasta individuos donde resaltan investigadores, artistas, arquitectos, deportistas, pasando por ONG, líderes de opinión, cooperantes, órdenes y misiones religiosas, etc., todos ellos, conscientes o no, implicados de una forma u otra en las relaciones exteriores”. (Rodríguez, 2015)

El entorno digital ha abierto la escena internacional a nuevos actores y ha desintermediado recursos y procesos. Asimismo, ha creado nuevos problemas de seguridad y confidencialidad. En suma, se han multiplicado las fuentes de legitimación, participación y comunicación, creando una suerte de diplomacia en red. Esto determina cómo existe una sociedad interconectada mediante comunidades virtuales y redes que no entienden de fronteras. Por tanto, al Estado se le plantea la necesidad de decidir si “avanzar de la mano con estos nuevos actores o entrar en conflicto con ellos.

Por ello, la comunicación y el uso de las tecnologías de la información se vuelven en un elemento importante, en donde se acopla a una definición más interesante y un poco más desarrollada es que la diplomacia se puede definir como:

“...el arte de representar, negociar, proteger y promover los intereses de un Estado ante terceros, según recoge el Convenio de Viena sobre Relaciones Diplomáticas (1961). Es una actividad profesional cuya dimensión comunicativa es intensa. Dos de las funciones de la misión diplomática, de acuerdo con dicho convenio, se vinculan con la comunicación. Por un lado, el diplomático ha de enterarse por todos los medios lícitos de las condiciones y de la evolución de los acontecimientos en el Estado receptor e informar sobre ello al gobierno del Estado acreditante. Por otro, se persigue fomentar las relaciones amistosas y desarrollar las relaciones económicas, culturales y científicas entre el Estado acreditante y el Estado receptor”. (Manfredi, 2014)

Como bien se describe en la cita anterior la diplomacia al ser el arte de representar, negociar, proteger y promover los intereses del Estado frente a otro Estado o actor internacional tiene como eje central la comunicación, al ser esta la base de cualquier relación. Es entonces, donde los medios digitales toman particular relevancia ya que con la incorporación de las tecnologías la actividad diplomática se va transformando y consolidando como un entorno digital en un espacio de acción política.

En la actualidad la diplomacia digital o diplomacia en red va muy ligada al uso de las redes sociales como elemento mediador y de comunicación entre los diferentes actores internacionales. Tanto la globalización como las redes sociales constantemente van creciendo y eso permite que la diplomacia en red pueda tomar un mayor auge,

“Internet, los nuevos medios y el entorno digital han alcanzado dimensiones globales. Facebook tiene 1.190 millones de usuarios registrados. Twitter, unos 400 millones, como el servicio de mensajería WhatsApp. En China, han aparecido las alternativas locales Weibo (400 millones), WeChat (600 millones) o QQ (180 millones). Youtube cuenta con 1.000 millones de usuarios únicos cada mes y cada minuto renueva su contenido con otras 100 horas de vídeo. Reddit, comunidad de intercambio de conocimiento tecnológico, llega a 70 millones. Sea cual sea la estadística o el dato comparado, las cifras son gigantes y muestran cómo funciona la sociedad red, que conecta individuos, mercados, gobiernos e instituciones en tiempo real a escala planetaria”. (Manfredi, 2014)

El aumento de los recursos tecnológicos a escala global ha generado que la diplomacia busque la forma de como extender su capacidad en las redes de influencia y con ello un mayor uso de las redes sociales como elemento diplomático.

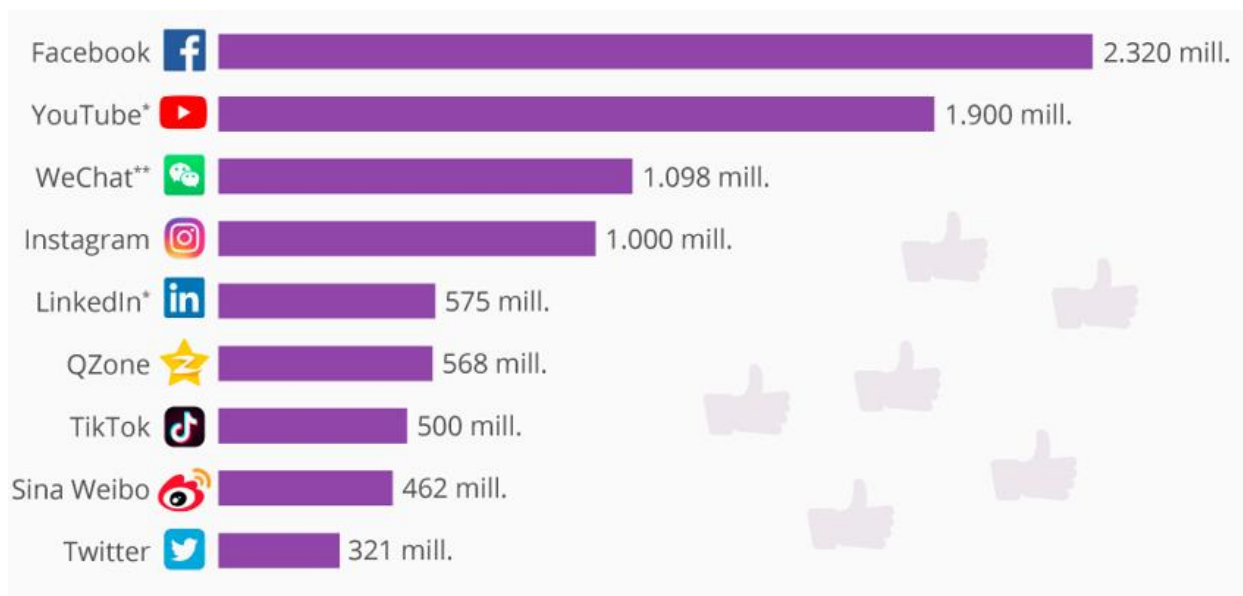
#### **2.4.1. El uso de las redes sociales en la diplomacia digital.**

Las redes sociales en términos sencillos son sitios y aplicaciones las cuales operan en niveles diversos pero siempre permitiendo el intercambio de información entre personas o empresas, así mismo como una red compuesta por un conjunto de usuarios (tales como individuos u organizaciones) relacionados de acuerdo con algún criterio en particular.

La actividad en redes sociales es la parte más conocida de la diplomacia digital, porque se ha convertido en la extensión natural de la acción de la misión en el exterior. Los *tuits* y mensajes digitales son instrumentos de comunicación diplomática surgidos como documentos públicos que van a difundirse. Algunas de las redes sociales más utilizadas al día de hoy son *Facebook*, *YouTube*, *Instagram*, entre otras, sin embargo existen más redes sociales, tal como se muestra en la siguiente imagen:

### Imagen 1

#### Redes Sociales preferidas en el 2019: Redes con más usuarios activos mensuales en el mundo



Kienke, 2019. Las redes sociales más usadas en 2019.

Al tomar como referencia la imagen anterior, el uso de redes sociales actualmente tiene un particular comportamiento, ya que muchas de las personas alrededor del mundo tienen al menos utilizan una de ellas, sin embargo en materia de diplomacia digital las más utilizadas son *Twitter* y *Facebook*. Aunque se destacan *Facebook* e *Instagram*, lo cierto es que la actividad internacional vía redes sociales tiene lugar en *Twitter*. En la actualidad,

“todos los gobiernos del mundo tienen presencia oficial en esta plataforma, a excepción de Mauritania, Nicaragua, Laos, Corea del Norte, Turkmenistán y Swazilandia. Twitter es en cierta forma una representación del mundo entero, con prácticamente toda la comunidad internacional haciéndose follows, unfollows y enviándose tweets”. (Pérez, V. 2018)

Como se evidencia en la cita anterior, las redes sociales han venido a transformar el mundo diplomático y el uso de las mismas por los diferentes actores internacionales va de la mano con la globalización y la digitalización que esta responde. Hoy, las redes se han convertido en una herramienta de comunicación, de discusión de opiniones y de pensamientos de los grandes líderes mundiales e inclusive se podría afirmar que “las redes sociales se han convertido en la media naranja de la diplomacia” (Fernández, C. 2017).

En conclusión, las redes sociales:

“son formas de interacción social, dadas por un intercambio dinámico entre personas, grupos e instituciones. Se pueden ver como un sistema abierto y en construcción continua que involucra a conjuntos de individuos que se identifican en las mismas necesidades, problemáticas y además se organizan para potenciar sus recursos”. (Fuentes, A. 2018)

#### **2.4.2. Casos.**

Los países han seguido diferentes métodos para adaptarse a la diplomacia digital. Algunos de los que más se han identificado y puesto en práctica este tipo de diplomacia son Francia, España, Estados Unidos, México y Costa Rica que han realizado acciones concretas, que muestran la diversidad de herramientas y planteamientos que operan en la política exterior en materia digital.

##### **2.4.2.1. Francia**

En el caso específico de Francia, la diplomacia digital es una de las prioridades del Ministerio de Asuntos Exteriores, que ha tomado muchas iniciativas al respecto. La diplomacia digital francesa busca cubrir una serie de campos tales como los retos internacionales del sistema digital, la diplomacia de influencia, la gestión de la información, de los conocimientos y las cuestiones de servicio público. Hoy la diplomacia digital, se ha convertido en un reto para las autoridades francesas en cuanto a política exterior y acción pública en conjunto,

“Las tecnologías digitales exigen una diplomacia renovada capaz de conseguir que se dé un diálogo entre los poderes públicos y los agentes privados, el mundo de la investigación y los miembros de la sociedad civil” (Instituto Diplomático de Francia, 2019).

La estrategia internacional de Francia para las tecnologías digitales es el marco de referencia y la hoja de ruta diplomática de los próximos años la cual se fundamenta en tres grandes ejes:

- a) **“Promover un mundo digital, abierto, diversificado y de confianza”**. (Instituto Diplomático de Francia, 2019). En este sentido promueve una apertura al Internet con la finalidad de preservar un entorno digital abierto, facilita el acceso universal a las tecnologías digitales, pero sobre todo reforzar la confianza en el internet.
- b) **“Promover un internet europeo basado en el equilibrio entre las libertades públicas, el crecimiento y la seguridad en el mundo digital”**. (Instituto Diplomático de Francia, 2019). Con ello se busca el refuerzo del sistema digital europeo partiendo de la protección y resguardo de la seguridad buscando así una nueva perspectiva europea en materia digital.
- c) **“Reforzar la influencia, el atractivo y la seguridad de Francia y los agentes franceses del sector digital”**. (Instituto Diplomático de Francia, 2019). Para el cumplimiento de este eje, Francia busca convertirse en una República Digital.

Lo anterior concluye como Francia ha ido evolucionando en materia digital, pues la diplomacia una herramienta que también ha ido modificando. Actualmente, el Ministerio de Asuntos Exteriores francés trabaja en la creación de un portal interministerial de correspondencia diplomática Su finalidad es fusionar en una sola herramienta los intercambios entre los agentes de la política extranjera francesa, desde el correo electrónico formal hasta el telegrama diplomático, pasando por la nota diplomática.

#### **2.4.2.2. España.**

El modelo español de diplomacia digital se ha generado, principalmente, a lo largo de 2014 y 2015, cuando se reveló necesario elaborar un plan de desarrollo que corrigiera las incoherencias de un despliegue basado hasta entonces principalmente en la convicción personal. Es entonces donde tiene su origen la Estrategia de Acción Exterior 2015-2018 que establece que

“la diplomacia digital entraña grandes oportunidades de influencia, permite hablar directamente y con mayor frecuencia con amplias audiencias, escuchar opiniones, sugerencias y recibir información que antes no estaba al alcance de los responsables de la política exterior”. (Ministerio Asuntos Exteriores de España, 2019).

El uso de las diferentes redes sociales se ha convertido en una de las estrategias para incursionar en la diplomacia digital por parte del gobierno español, siendo Twitter, Facebook, Youtube y en Instagram las utilizadas.

Con el uso de estas redes sociales, el gobierno español busca una mayor atención a los españoles residentes o de tránsito fuera del territorio español en casos de emergencia o de dificultad. También busca la mejora de la explicación pública de las oficinas en el exterior y del ministerio sobre sus tareas diarias, funciones, cometidos y por último, el acercamiento de la política exterior a la ciudadanía, al explicar las prioridades y difundir las diferentes posiciones sobre los temas internacionales.

Cabe resaltar que el uso de redes sociales como medio de comunicación y herramienta de la diplomacia digital, en el caso español ha tenido grandes resultados como por ejemplo,

“la Diplomacia Digital ha permitido sacar adelante campañas digitales, como #ViajaSeguroMAEC y #RecomendacionesErasmus. Asimismo, se han lanzado multitud de infografías explicativas y vídeos sobre temas de relaciones internacionales y política exterior de España, por ejemplo sobre la candidatura de España a un puesto en el Consejo de Derechos Humanos de la ONU para el periodo 2018-2021; sobre asuntos consulares, como la solicitud del voto electoral desde el extranjero; y sobre otros temas como las oportunidades de empleo en Organizaciones Internacionales”. (Ministerio Asuntos Exteriores de España, 2019).

Y es que no solamente se utilizan las redes sociales como elemento de difusión de información o de propaganda por parte de los actores internacionales. En el caso de España, si bien es cierto la diplomacia digital ha sacado grandes resultados en materia de campañas digitales también ha servido como una herramienta para el registro de quejas y sugerencias.

También es importante hacer mención del Plan de Comunicación de las Representaciones de España en el Exterior. Este plan en el cual participan todas las misiones diplomáticas, representaciones permanentes y oficinas consulares tiene como principales objetivos:

“modernizar la función de comunicación, definiendo buenas prácticas y compartiéndolas en red; impartir cursos de formación sobre diplomacia en red a los miembros del Servicio Exterior; y hacer una profunda reflexión conjunta por parte de los diplomáticos sobre la mejor manera de transitar hacia el nuevo modelo de diplomacia digital, que se adapte a las particulares circunstancias de nuestro país y de nuestra administración entendiendo por tales las necesidades, medios, recursos, procedimientos y valores de la sociedad española”. (Antón, 2014)

Entonces, España está en un constante cambio y transformación en la dinámica de la diplomacia digital en donde busca la forma de mantener una actualización constante en busca de responder a las nuevas exigencias del mundo, al adaptar las herramientas para una administración más eficiente, pero sobre todo, un proceso de modernización de las comunicaciones en red.

Dentro de las ventajas resaltadas en materia de diplomacia digital española se citan las mejoras en temas de navegación virtual, la cercanía con los diferentes actores internacionales, el desarrollo de programación de formación digital, la democratización del servicio exterior y el uso del teléfono móvil como herramienta para enviar información a los consulados.

Por último, en materia de retos, se identifica la falta de presupuesto así como algunas limitaciones de institucionales, el manejo de las relaciones con un mayor número de actores internacionales, fomentar un mayor acceso e interacción con los ciudadanos, garantizar mayor privacidad y seguridad para los usuarios.

#### **2.4.2.3. México.**

México, es un país ubicado en el continente americano y que desde ya hacer varios años ha venido desarrollando la diplomacia digital como herramienta importante para las relaciones internacionales. Es importante rescatar el Ranking de Diplomacia, el cual refleja que

“De acuerdo con la publicación de la plataforma on-line, Diplomacia Digital 2016 (Digital Diplomacy Live), México se ubicó en el número 9 de la clasificación mundial en ese rubro que identifica cinco características esenciales para la diplomacia digital: presencia, personalización, actualización, compromiso y estrategia. Cada nivel se caracteriza por variables e indicadores designados de entre 166 criterios seleccionados para medir el rendimiento de los activos digitales de diplomacia”. (2016)

Con ello, se evidencia como México se ha ido convirtiendo y dando el paso de una diplomacia tradicional a una diplomacia digital en donde ha adquirido el compromiso para la actualización constate en materia digital, pero sobre todo desarrolla las cinco características de la diplomacia digital. Parte de este compromiso mexicano, se refleja en el establecimiento de la “Estrategia Digital Nacional” de la Secretaria de Relaciones Exteriores y las implicaciones que esta conlleva.

La Estrategia Digital Nacional es un mecanismo implementado por el Estado Mexicano con miras de desarrollar un proceso de digitalización en los diferentes procesos que desempeña el Estado, uno de ellos la diplomacia. Para ello, se creó un manual para el uso de las redes sociales por parte de sus representantes en el exterior, el cual, se instaura mediante la creación de cuentas oficiales para las misiones diplomáticas tanto en *Facebook* como en *Twitter*. Además, este manual define los contenidos publicados en dichas cuentas oficiales basándose en los principios básicos de la diplomacia.

Esa estrategia va impulsada por el gobierno central pero también con los “embajadores y cónsules mexicanos... para promover contenidos de interés sobre México y su política exterior”. (Periódico El Universal, 2016). Es por esto que los Embajadores y Cónsules fueron instruidos en cuáles serán las prioridades del quehacer diplomático de México en el mundo.

En el caso particular de México, el uso de la diplomacia digital permite un acercamiento a la ciudadanía tanto nacional como residente en un Estado receptor, proyecta una imagen positiva de México en el extranjero y aporta gran factibilidad a la infraestructura digital. Sin embargo, tiene como retos importantes homologar los procesos de acción y de respuesta, garantizar la privacidad de la información e incentivar la información continua.

#### **2.4.2.4. Costa Rica.**

Costa Rica como actor internacional juega un papel importante en la dinámica mundial y en este aspecto toma mayor relevancia el Ministerio e Relaciones Exteriores y Culto como ente rector de las relaciones internacionales del país. Entonces, este ministerio además de sus funciones debe buscar la forma de como incorporar las nuevas tecnologías en la pre su quehacer diario.

Como se ha desarrollado anteriormente en esta investigación, desde los años 90 la globalización ha jugado un papel muy importante en los diferentes actores internacionales y más con la incorporación de las nuevas tecnologías de la información, pero es hasta el año 2006 cuando se instala un departamento de informática en la Cancillería de este país. Es así como este ministerio buscaba dos objetivos:

“...el primero es aprovechar la infraestructura instalada de acceso a Internet que posee la Cancillería, para implementar un mecanismo adicional de comunicación que permita reducir en forma significativa los costos de comunicación telefónica internacional, tanto en el Ministerio como en las sedes en el exterior. El segundo es fomentar una política exterior proactiva, sólida, integrada, coordinada y profesional a través del establecimiento de nuevas facilidades de comunicación y coordinación entre la Cancillería y las Embajadas y Consulados” (Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, 2006).

Al tomar como referencia los dos objetivos anteriores se concluye cómo la Cancillería ha tomado un papel transformador en materia tecnológica a nivel interno y a nivel externo con miras de establecer nuevos métodos de comunicación y coordinación entre los diferentes entes diplomáticos y así reducir gastos telefónicos a nivel internacional. Además, otro elemento a resaltar es la relación entre las TIC y la política exterior para mejorar las herramientas tecnológicas actuales.

En materia de diplomacia digital, el Estado costarricense ha empezado a entablar este tipo de diplomacia con países como Brasil, Chile, Turquía e Israel, que para este capítulo se abordara el caso de Chile y el caso de Israel. Temporalmente se puede hacer referencia desde el año 2010 donde las redes sociales y las páginas *web* van a tomar participación importante entre las relaciones de los mismos y con sus ciudadanos (nacionales y redientes en otros Estados).

Costa Rica cuenta con una embajada en Chile, cuya página de red social surgió por una situación particular:

“La universalización de las páginas de Facebook en las embajadas de Costa Rica se debe en parte al terremoto chileno del año 2010, ya que fue en esta ocasión que los diplomáticos costarricenses vieron la necesidad de utilizar esta página para poder contactarse con los ciudadanos de Costa Rica en este país, lo que recalcó la importancia de este instrumento en estos casos” (Baidal, comunicación personal, 06 de mayo de 2016).

Como se evidencia anteriormente, el surgimiento de la página de *Facebook* se da debido a un fenómeno natural y la necesidad de contactarse con los ciudadanos costarricenses que radicaban en Chile. Actualmente la página cuenta con 913 seguidores y publicaciones constates de temas de interés nacional, tal y como se reflejan en las siguientes imágenes.

## IMAGEN 2

Perfil de Facebook de la Embajada de Costa Rica en Chile.



Fuente: Perfil Oficial, Embajada de Costa Rica en Chile. 2019.

La mayor parte de las publicaciones realizadas por esta embajada corresponden a invitaciones que realiza la comunidad chilena a la tica para participar en diferentes actividades, los diferentes discursos o actividades que realiza Costa Rica, pero muy poca información en materia diplomática relevante para los ciudadanos.

El otro caso por analizar en este apartado es con el país hermano de Israel cuyas relaciones diplomáticas datan desde el año 1963. Estas relaciones se han enmarcado desde un marco de una relación cordial y de amistad, enfocada principalmente en temas de cooperación internacional. Con respecto al uso de las tecnologías de la información y su relación con la diplomacia, se logra evidenciar que

“En esta línea, y como primeros pasos en la implementación de la diplomacia por medios digitales se crean páginas de Facebook en ambos países en el caso de Israel, para el año 2013 se crea la página “Embajada de Costa Rica en Israel”, como un perfil público y accesible y cuenta con un total de 1144 seguidores. Por su parte, para el año 2014 se crea también el perfil “Embajada de Costa Rica en Turquía.” (Moreira, 2016)

Hoy, el perfil de Facebook de esta embajada ha aumentado de manera considerable sus seguidores llegando a 2 282 “likes” y un total de 2321 personas que siguen la página. Por lo general la página también tiende a dar información sobre eventos particulares que ocurren en Israel y que son de interés para la comunidad costarricense, comparte además publicaciones realizadas por las páginas oficiales del gobierno costarricense y además actividades que la embajada realiza.

Por último, es importante hacer mención que las relaciones diplomáticas en materia de diplomacia digital en Costa Rica tienen a ir creciendo a pasos pequeños que ya hay un movimiento importante al menos en redes sociales con carácter informativo, de seguimiento de la ciudadanía en diferentes partes del mundo y que se ha convertido en una herramienta importante en el nuevo dinamismo internacional.

## **2.5. La Política Exterior de Costa Rica.**

### **2.5.1. Política exterior: concepto e importancia.**

La política exterior de un país, en términos generales, se puede definir como el conjunto de las decisiones públicas tomadas por el gobierno de un Estado en función de los intereses nacionales y en relación con los demás actores del sistema internacional de un país. Para Calduch, la política exterior se puede definir como:

“aquella parte de la política general formada por el conjunto de decisiones y actuaciones mediante las cuales se definen los objetivos y se utilizan los medios de un Estado para generar, modificar o suspender sus relaciones con otros actores de la sociedad internacional”. (Calduch, 1993)

Por tal motivo las decisiones y las formas de actuar que toman los diferentes Estados frente a situaciones particulares son fundamentales para el desarrollo de las relaciones internacionales o entre los diferentes actores del mundo. Entonces, la política exterior permite ser manejada libremente por cada Estado de la forma que crea más conveniente y brinde mejores resultados.

Como se ha mencionado anteriormente, la política exterior es una herramienta más que tiene los Estados para relacionarse con sus similares y se define también como “el conjunto de decisiones, políticas y acciones que conforman una política pública del Estado, cuyo objetivo es representar los intereses nacionales de ese Estado frente a los otros Estados y demás sujetos de derecho internacional”. (Instituto Mexicano de Estrategia, Año desconocido).

La política exterior enmarcada dentro de aquellas relaciones con los diferentes actores internacionales juega un papel fundamental al establecer las líneas de acciones que se tomarán frente a otros actores al velar siempre por los intereses propios del Estado y del contexto del mundo globalizado. Cabe resaltar, que la política exterior de un país no puede estar separada de la política interna del mismo, pues debe existir una amalgama entre ambas para que pueda el país caminar por un rumbo mejor en el escenario internacional.

Hoy por hoy, la política de los diferentes Estados debe tener una serie de características como por ejemplo no puede estar separada de la política interna, esta confeccionada de acuerdo de los intereses de las personas quienes están en ese momento en el gobierno, debe establecer una serie de objetivos y estrategias concretas que busquen la solución de un problema o fin determinado y, por último, deben funcionar como un instrumento conciliador entre el interés nacional y los intereses globales.

También, la política exterior de un país debe tener una serie de elementos que entrelazados buscan responder a los objetivos propios del Estado y de sus intereses, para Calduch:

“se pueden establecer tres elementos fundamentales, “En primer término su carácter estatal... no puede dissociarse de la política interior del Estado... se articula por una combinación de decisiones y actuaciones de los órganos estatales, de modo principal por parte del Gobierno, sin solución de continuidad...incluye la determinación de los fines u objetivos que aspira a alcanzar cada Estado” (Calduch, 1993)

Según las premisas de Calduch, se pueden perfectamente identificar cuatro elementos importantes para establecer la política exterior de un país tales como el carácter estatal, que no puede ser diferente de la política interior, debe consistir en una articulación de dediciones y actuaciones de los órganos gubernamentales y por último debe tener fines y objetivos establecidos claros y concretos. Por otro lado, para la construcción de una política exterior es fundamental tomar en cuenta algunos aspectos tales como la situación y el contexto geopolítico, los actores intervinientes en la dinámica mundial y el tipo de sistema político de cada uno de los Estados.

El conjunto de todos los elementos previamente citados, así como las características que debe tener una política exterior permiten establecer la importancia que tiene esta para las relaciones internacionales, pero sobre todo para un Estado en particular. Cada gobierno conforme va avanzado va reinventado su política con ejes que responden a un plan de desarrollo nacional y a sus propios intereses y expectativas. En este sentido, la importancia de la política exterior

“es que logra condensar todas las intenciones de la gestión pública y orientarla con fines de la proyección de los intereses de su propio Estado. La política exterior analizada desde la teoría, resulta siendo la sumatoria de los esfuerzos multidisciplinarios que involucran elementos jurídicos, económicos, de cooperación, de las finas artes del protocolo y de la diplomacia, de la negociación pura. En ese sentido, a la política exterior se le confiere un alto sentido de responsabilidad y por lo tanto su estructura se encuentra conformada por un equipo interdisciplinario altamente capacitado que cuenta con todos los recursos necesarios para llevar a cabo sus objetivos. La política exterior trasciende la representación y se constituye en un aliado valiosísimo de los demás actores de su propio sistema para la consecución de los objetivos de su Estado”. (Escobedo, 2009)

Es entonces, en donde la política exterior viene a ser una teoría puesta en práctica, de carácter multidisciplinaria y, por ende, multifuncional. Cada eje, cada línea de acción debe buscar los intereses propios del Estado para consigo mismo y con los diferentes actores internacionales, ligado con una diplomacia de altura y contextualizada al mundo contemporáneo.

### **2.5.2. Política exterior de Costa Rica durante el período 2014-2018.**

Para entender los diferentes elementos de la política exterior costarricense, durante la administración 2014-2018 a cargo del señor expresidente Luis Guillermo Solís Rivera es necesario hacer referencia al Plan Nacional de Desarrollo Alberto Cañas Escalante 2015-2018, el cual se fundamenta en los pilares estratégicos, prioridades, objetivos, programas y proyectos indispensables, así como el modo de gestión pública necesarios para avanzar hacia una sociedad cimentada en la equidad, el conocimiento, la innovación, la competitividad, la transparencia y el desarrollo sostenible.

Cabe rescatar que la política internacional del Estado Costarricense está a cargo de una serie de instituciones tales como Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN) y la Dirección General de Migración y Extranjería del Ministerio de Gobernación y Policía, que en conjunto tiene la labor para contribuir, de forma planificada y coordinada, al desarrollo integral del país.

En términos de política internacional o exterior, los propósitos fundamentales están dirigidos a contribuir en el alcance de los objetivos y metas planteadas por el país en el campo político y de desarrollo nacional, aprovechando los diferentes espacios que ofrecen las relaciones diplomáticas con otros Estados y las posibilidades surgidas de la participación activa en los organismos y foros internacionales. La política exterior costarricense se fundamenta en los siguientes ejes estratégicos:

1. La defensa de la democracia, la integridad territorial y la soberanía nacional.
2. La promoción, la protección y el respeto de los Derechos Humanos y libertades fundamentales.
3. La promoción de la paz, del desarme y de la seguridad nacional, regional y mundial.
4. El fortalecimiento del Derecho Internacional y el desarrollo de un multilateralismo efectivo.
5. La promoción del desarrollo sostenible y la coordinación y representación política en las negociaciones ambientales internacionales.

A nivel regional, Costa Rica tiene representación y participación permanente en la Organización de los Estados Americanos (OEA), en la Comunidad de Estados Latinoamericanos y Caribeños (CELAC), Sistema de la Integración Centroamericana (SICA), en la Secretaría General Iberoamericana (SEGIB), y en la Asociación de Estados del Caribe (AEC), entre otros. Asimismo, en el ámbito multilateral y de forma constante gracias a sus representaciones permanentes en Nueva York, Ginebra y Viena ante la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y sus agencias especializadas.

En materia diplomática, el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto tiene a su haber 47 sedes diplomáticas, las cuales atienden diversos temas de carácter político - diplomático y de auxilio consular. En el ámbito regional, se está fortaleciendo el acercamiento con regiones como Asia-Pacífico, Centroamérica y la Región del Caribe. Con la Unión Europea, como país centroamericano, tenemos dos instrumentos jurídicos recientemente aprobados, cuales son el Acuerdo de Diálogo Político y de Cooperación, ADPC, por una parte y el Acuerdo de Asociación, por otra parte.

El componente migratorio es una parte fundamental de la política exterior de Costa Rica ya que por medio de la Dirección General de Migración ya que regula la permanencia de personas extranjeras en el país, así como el ingreso y egreso de personas, nacionales y extranjeras al territorio costarricense.

Por último, para alcanzar estos propósitos, Costa Rica es parte activa en importantes foros internacionales, tanto a nivel regional como binacional, tales como la Conferencia Regional sobre Migración (CRM), Comisión Centroamericana de Directores de Migración (OCAM) y la Red Iberoamericana de Autoridades Migratorias (RIAM), en todos y cada uno de ellos el país busca lograr un equilibrio en esta área tan importante para el desarrollo de las sociedades.

### **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

El marco metodológico o diseño de la investigación, puede ser definido como "el plan, estructura o estrategia que será utilizada para obtener respuestas a las preguntas de investigación planteadas controlando y minimizando el error experimental". (Reidl, 2011). Por ello, es importante partir siempre de un marco referencial que se obtiene a través del desarrollo del marco teórico, en donde se permite obtener datos, mencionar cuales son las observaciones que se realizaran y como se analizará esta información, partiendo del tipo de investigación propuesto.

El desarrollo de este capítulo tiene como fin principal la explicación de los mecanismos utilizados para el análisis del problema de la investigación. El marco metodológico se puede definir como

"Es el conjunto de procedimientos lógicos, tecno operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos; a propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos, a partir de los conceptos teóricos convencionalmente operacionalizados". (Balestrini, 2016)

Es entonces en donde el marco metodológico permite identificar todos aquellos procedimientos necesarios para poder llegar al análisis del problema investigado al tomar como referencia los diferentes conceptos técnicos, pero que a la hora de operacionalizarlos se convierten en un insumo de gran relevancia para la investigación.

Por último, este marco metodológico permite tener un marco referencial que permite concluir como se "obtendrán los datos, mencionar cuántos y cuáles registros u observaciones se realizarán, como se analizará la información obtenida y en los casos que corresponda, que tipo de análisis estadístico requiere el estudio planteado". (Souza et al., 2007; Reidl, 2011). Así, esta investigación, busca que por medio de las diferentes fuentes que se consulten se de soporte y argumentos del tema desarrollado, además de la implicación que se pueda tener con las relaciones internacionales, pero sobre todo diplomáticas.

### **3.1. Enfoque de la investigación.**

Al desarrollar una investigación es de suma importancia definir el tipo de enfoque se le va a dar, para que al partir del mismo se enfoque a un rumbo específico. Una investigación con enfoque cualitativo es aquella que descriptiva por medio de una recopilación de datos diferentes detalles los cuales explican el comportamiento, pensamientos y experiencias, es decir, la investigación cualitativa permite comprender el por qué, cómo o de qué manera pasan las cosas de una forma, acción o comportamiento. En síntesis, es aquella que produce datos descriptivos, las propias palabras de las personas, habladas, escritas y la conducta observable.

Por ello, la investigación cualitativa

“estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede sacando, interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas. Utiliza variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida, en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes” (Blasco y Pérez, 2007).

El enfoque cualitativo también toma como referencia las diferentes áreas o temas significativos de la investigación. Sin embargo, los estudios cualitativos no siguen un proceso rígido y secuencial, ya que por lo general pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante, después de la recolección y análisis de los datos. Este tipo de enfoque se puede definir como un método indagatorio o exploratorio para darle forma a las preguntas de investigación o proponer nuevas preguntas en relación con el tema en estudio.

También, los datos cualitativos son todo lo que se describe o explica, desde observaciones de una interacción hasta citas de personas sobre sus experiencias, actitudes, creencias y pensamientos. También se puede representar en palabras, imágenes, vídeo, audio, transcripciones, etc. Es por ello que,

“el análisis cualitativo busca comprender los fenómenos dentro de su contexto usual, se basa en las descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones, comportamientos observados, documentos, y demás fuentes que persigan el fin de pretender no generaliza resultados” (Cuenya y Ruetti, 2010)

Al partir de la premisa anterior, la investigación busca describir las diferentes situaciones en donde la diplomacia digital ha sido un elemento importante en las relaciones entre los Estados y los diferentes actores internacionales partiendo de sus interacciones y los resultados obtenidos y con ello analizar los nuevos pros y contras que podría tener la implementación de la misma. Por lo tanto se concluye que la presente investigación es de carácter cualitativo, ya que se busca analizar los principales retos y oportunidades para la Política Exterior costarricense ante el desarrollo de la Diplomacia Digital en el período 2014-2018.

### **3.2. Diseño de la investigación.**

El diseño de una investigación se puede definir como un conjunto de métodos y procedimientos utilizados al coleccionar y analizar medidas de las variables especificadas en la investigación del problema de investigación. Es decir, el diseño de la investigación permite encontrar las respuestas a la pregunta de la investigación.

Así mismo, el diseño de una investigación constituye el plan general del investigador para obtener respuestas a sus interrogantes o comprobar la hipótesis de investigación, por esto el diseño de investigación desglosa las estrategias básicas obtenidas de la información exacta e interpretable.

Existen diferentes tipos de diseño de una investigación tales como exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos. En este caso, la investigación se enfoca en un diseño descriptivo que se define como aquella que

“buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se somete a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan esta.” (Hernández, Fernández y Batista, 2011).

Este tipo de diseño de investigación permite describir las características y la recolección de información para determinar un resultado importante sobre un tema en particular, en el caso de esta investigación sobre la diplomacia digital. Por ello, según Hurtado (1998) la aplicación de las investigaciones descriptivas se orienta a:

- Identificar y clasificar eventos en un contexto.
- Identificar la forma en la cual se presenta un evento o fenómeno.
- Describir el desarrollo, avance o cambio de un evento a lo largo del tiempo.
- Detectar la aparición de un evento, su intensidad, dónde, cómo y cuándo ocurre, así como quienes participan en él.

Según la descripción de Hurtado, la investigación permite identificar la forma en que se ha ido desarrollando la diplomacia digital en el contexto del avance de las tecnologías de la información, al identificar que posibles retos y oportunidades que tendría la implicación de esta en la política exterior de los Estados en el contexto de las relaciones internacionales.

### **3.3. Fuentes de la información.**

Las fuentes de investigación son aquel conjunto de instrumentos que brindan información y conocimiento útil requerido para llevar a cabo una investigación y, consecuentemente, generar conocimiento. También, se pueden definir como

“recursos informativos que tienen como objetivo dar una respuesta concreta a preguntas previamente planteadas. Su utilidad es determinada por las necesidades de información de los usuarios”. (Wigodski, 2010).

Es importante rescatar que las fuentes de información de una investigación son todo aquel conjunto de medios, artículos, herramientas o diferentes aspectos que se utilizan para recabar la información necesaria para ir desarrollando el tema y los objetivos planteados en una investigación. Tradicionalmente, las fuentes de la información se han clasificado en varios tipos

“Las fuentes primarias más consultadas y utilizadas para elaborar marcos teóricos son libros, artículos de revistas científicas y ponencias o trabajos presentados en congresos, simposios y eventos similares, entre otras razones, porque estas fuentes son las que sistematizan en mayor medida la información, profundizan más en el tema que desarrollan y son altamente especializadas, además de que se puede tener acceso a ellas por internet. (Hernández-Sampieri, Fernández-Collado, y Baptista-Lucio, 2014, pp.65)

La presente investigación, desarrollará diferentes tipos de fuentes con la finalidad de desarrollar criterios más enriquecedores de los diferentes objetivos que se han propuesto. En ella, se encontrarán distintos tipos de fuentes de información utilizadas tradicionalmente como:

- Fuentes documentales:
  - Documentos de gobierno en cuanto a política exterior.
  - Informe de Estado – Nación en materia diplomática.
  - Documentos de Embajadas y consulados.
- Fuentes bibliográficas:
  - Libros de texto.
  - Periódicos físicos y electrónicos.
  - Revistas tanto en físico como digitales.
- Fuentes electrónicas:
  - Internet: sitios especializados y de opinión de profesionales; revistas.
  - Páginas *web* oficiales de las instituciones estatales e internacionales.
  - Redes Sociales de diferentes embajadas.
- Entrevistas a profundidad:
  - Realización de entrevistas a profesionales en la temática desarrollada.

En la siguiente investigación se realizará además de revisión bibliográfica, se consultará a una persona experta en el tema y con un papel protagónico en la ejecución de la diplomacia digital, por medio de una entrevista a profundidad. Otros elementos importantes en cuanto a las fuentes de información son:

**Población:** El perfil de la persona que se entrevistará para esta investigación es de carácter profesional, universitario, empleado público de la cancillería, preferiblemente embajador de carrera o encargado de las redes sociales en el Ministerio de Relaciones Exteriores.

**Muestra:** El entrevistado conocerá sobre el ámbito de la diplomacia digital, enfocado en el uso de esta en el contexto de la política exterior y de las relaciones internacionales.

### 3.4. Variables de la Investigación.

Objetivo	Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Definición instrumental
Identificar las características de la diplomacia digital.	Diplomacia Digital.	Para Rodríguez la diplomacia digital se puede definir como “el uso de la <i>web</i> y las tecnologías de la información y las comunicaciones como ayuda para alcanzar los objetivos diplomáticos. Pero al hablar de estos objetivos no sólo cabe señalar los que se circunscriben al ámbito de las embajadas, sino que es preciso ampliarla en todos los aspectos de esta disciplina.” (Rodríguez, 2015)	Conceptualización de la Diplomacia digital como herramienta.	Revisión bibliográfica.
	Características de la Diplomacia digital.	Para Moreira, las relaciones internacionales necesitan una actualización constante tanto en forma como en requerimientos, pues “ante la creación de diversos instrumentos tecnológicos, las relaciones entre estados e individuos se ha vuelto pública e inmediata. Estas herramientas son por lo general, plataformas públicas que sirven de escenario para promover y divulgar en tiempo real la información, por lo que la diplomacia podrá utilizar estos escenarios”. (Moreira, 2016).	La Diplomacia digital como medio de información y comunicación entre los actores.	Revisión bibliográfica.

<p>Describir la evolución de la diplomacia digital en la República de Costa Rica.</p>	<p>Evolución de la Diplomacia Digital.</p>	<p>Para Rodríguez, la diplomacia “como forma de relación entre los estados, ha derivado en diversas vertientes a través de los años. Si leemos a Fraga y Rodríguez-Moñino (1977:11): “Vivimos época de cambios (...). El Estado -nacional se ha quedado pequeño y se adapta a las nuevas circunstancias”, parece tratarse de un texto actual; en todo caso, es síntoma de que la sociedad y las instituciones están en cambio permanente”. (Rodríguez, 2015).</p>	<p>Desarrollo histórico de la Diplomacia Digital en Cista Rica.</p>	<p>Revisión bibliográfica.</p>
<p>Distinguir los elementos más relevantes de la política exterior costarricense en materia de diplomacia digital durante el período 2014-2018.</p>	<p>Elementos de la política exterior.</p>	<p>Para Calduch, se pueden establecer tres elementos fundamentales, “En primer término su carácter estatal... no puede disociarse de la política interior del Estado... se articula por una combinación de decisiones y actuaciones de los órganos estatales, de modo principal por parte del Gobierno, sin solución de continuidad...incluye la determinación de los fines u objetivos que aspira a alcanzar cada Estado” (Calduch, 1993)</p>	<p>Principales elementos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- Carácter estatal</li> <li>2- No puede ser diferente de la política interior.</li> <li>3- Articulación de dediciones y actuaciones de los órganos gubernamentales.</li> <li>4- Tiene fines y objetivos establecidos.</li> </ol>	<p>Revisión bibliográfica.</p>

<p>Analizar los retos y oportunidades de la implementación de la diplomacia digital para el futuro en Costa Rica</p>	<p>Retos de la diplomacia digital en Costa Rica</p>	<p>Según el Diccionario ABC, un reto se define como “un desafío o una actividad (física o intelectual) que una persona debe realizar sobreponiéndose a diferentes tipos de dificultades, porque precisamente está revestida de dificultades y complejidades.” (Bembibre, 2010)</p>	<p>La diplomacia digital hoy tiene una serie de retos, entre ellos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización del perfil del diplomático.</li> <li>• Implementación de la Tecnología.</li> <li>• Modificaciones de patrones y conductas tecnológicas.</li> </ul>	<p>Entrevista a profundidad</p>
	<p>Oportunidades de la diplomacia digital en Costa Rica</p>	<p>Según RAE, la oportunidad se define como aquel “momento o circunstancia oportunos o convenientes para algo”. (RAE, 2018).</p>	<p>Algunas oportunidades son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporación de nuevas formas de contacto ciudadano.</li> <li>• Mayor comunicación entre los actores internacionales.</li> <li>• Influir de alguna manera en las posiciones de las personas alrededor del mundo.</li> </ul>	

### 3.5. Instrumentos.

Efectuar una investigación requiere de una selección adecuada del tema objeto del estudio, de un buen planteamiento de la problemática a solucionar y de la definición del método que se utilizará para llevar a cabo dicha investigación. Es por ello que los instrumentos en una investigación se convierten en un elemento fundamental en este proceso investigativo, donde son una herramienta utilizada para recolectar la información de la muestra seleccionada y poder resolver el problema de la investigación.

Objetivo 1. Para este objetivo se utilizará la revisión bibliográfica que tendrá como función identificar las características de la diplomacia digital.

Autores	Diplomacia Digital.	Características de la diplomacia digital

Objetivo 2. Para este objetivo se utilizará la revisión bibliográfica que tendrá como función describir la evolución de la diplomacia digital en la República de Costa Rica.

Autores	Evolución de la Diplomacia Digital.

Objetivo 3. Para este objetivo se hará uso de la revisión bibliográfica para distinguir los elementos más relevantes de la política exterior costarricense en materia de diplomacia digital durante el período 2014-2018.

Autores	Política Exterior.	Elementos de la política exterior

Objetivo 4. Para este objetivo se hará uso de la entrevista a profundidad que busca analizar los retos y oportunidades de la implementación de la diplomacia digital para el futuro en Costa Rica.

1. El avance de las tecnologías de la información, pero sobre todo de la tecnología en la actualidad ha repercutido de una manera muy importante en las sociedades y, por ende en el desarrollo de los Estados. Partiendo de ello, ¿cuál considera usted que es el papel de las TIC en las relaciones internacionales?
2. Cuando hablamos de diplomacia tradicional se le puede dar muchas definiciones, pero hoy en día sabemos que a la diplomacia se ha ido transformando progresivamente. Es entonces donde con el desarrollo de las TIC esta ha ido adquiriendo nuevos tipos de diplomacia, uno de ellos la diplomacia digital. ¿Como definiría la diplomacia digital y que características considera que tiene esta nueva diplomacia?
3. Partiendo de la diplomacia digital, considera usted qué ¿los diferentes actores internacionales pueden acoplarse a este nuevo sistema de diplomacia y que implicaciones conllevaría?
4. Hoy los diferentes actores internacionales, asumen una serie de retos en política exterior, uno de ellos sería la incorporación de la diplomacia digital. Podría usted enumerarme cuales considera que son los principales retos que enfrentaría un Estado como Costa Rica, con la implementación de esta.
5. ¿Cuáles son las oportunidades que ofrece la diplomacia digital como herramienta en las relaciones internacionales?

### 3.6. Recolección y procesamiento de datos.

En este apartado se desarrollará el uso de las herramientas dispuestas con el fin de ser material de apoyo para el análisis de información y determinar puntos claves que se buscan en la investigación, según los objetivos planteados.

Objetivo 1. Identificar las características de la diplomacia digital

Autores	Diplomacia Digital.	Diplomacia digital y las Relaciones Internacionales.
Corneliu Bjola y Marcus Holmes.	The adoption of digital diplomacy (i.e. the use of social media for diplomatic purposes) has been implicated in changing practices of how diplomats engage in information management, public diplomacy, strategy planning, international negotiations or even crisis management. (Bjola y Holmes, 2015, p i). La adopción de la diplomacia digital (es decir, el uso de las redes sociales con fines diplomáticos) ha sido implicado en el cambio de las prácticas de cómo los diplomáticos se involucran en la gestión de la información, la diplomacia pública, la planificación estratégica, las negociaciones internacionales o incluso la gestión de crisis. (Traducción libre)	“...to probe the relevance of digital diplomacy at the embassy level, this chapter investigates the conditions under which social media is able to perform three key aspects of public diplomatic engagement: digital agenda-setting, digital presence expansion and digital conversation-generating”. (Bjola et. al. 2015, p. 71) “...para investigar la relevancia de la diplomacia digital a nivel de embajadas, se investigarán las condiciones en que las redes sociales son capaces de jugar los tres aspectos claves de la diplomacia pública: determinar la agenda digital, expansión de la presencia digital y la generación de conversación digital” (traducción libre)

<p>Moreira Hernández Alejandra</p>	<p>“El estudio de las relaciones internacionales merece una continua actualización de los nuevos requerimientos del Sistema Internacional; es por esto que, ante la creación de diversos instrumentos tecnológicos, las relaciones entre estados e individuos se ha vuelto pública e inmediata. Estas herramientas son por lo general, plataformas públicas que sirven de escenario para promover y divulgar en tiempo real la información, por lo que la diplomacia podrá utilizar estos escenarios para generar mayor difusión de las acciones que está realizando, lo cual hace el quehacer diplomático más transparente y cercano a los ciudadanos. ”. (Moreira, 2017)</p>	<p>“Ya para el año 2014 la administración entrante reitera a nivel institucional un reconocimiento de la relevancia de estas herramientas como proyección de política exterior y defensa de los intereses nacionales, reforzándose la página web, el perfil de Twitter y Facebook e incentivando a su vez a las misiones a seguir esta línea de coordinación”. (Moreira, 2017)</p>
<p>Rodríguez Gómez Alfredo</p>	<p>“La generalización del uso de Internet y la evolución a ritmo creciente de los instrumentos de conexión, sumado al abaratamiento de los costes de acceso a la tecnología, y unido al aumento de la velocidad de transmisión de datos, son factores que han provocado un vuelco en la forma de actuar y de relacionarse en la sociedad, las</p>	<p>“Hoy sabemos que las relaciones internacionales tienen nuevos actores y que la política exterior de los estados tiene otras necesidades y, por tanto, se suma a las restantes coordenadas tradicionales de apoyo: la economía, la cultura, el turismo, el deporte y un buen número de otras actividades que sirven para crear marca. Se ha pasado de una</p>

	empresas y las instituciones oficiales”. (Rodríguez, 2015)	diplomacia secreta o, al menos discreta, a una diplomacia abierta en la que influyen multitud de factores y que se gestiona mediante otras actividades y en otros escenarios más abiertos y sociales.”. (Rodríguez, 2015)
--	--	---

Objetivo 2. Describir la evolución de la diplomacia digital en la República de Costa Rica.

Autores	Evolución de la Diplomacia Digital.
Basante Diego.	“Es necesario, entonces, preguntarse de qué manera estas nuevas formas de comunicación, llamadas redes sociales virtuales, afectan el rol del diplomático y qué puede –o debe– hacer con ellas quien ejerce la actividad diplomática y el aparato institucional que articula las relaciones internacionales”. (Basante, 2010).
Camacho Cedeño Diana y Matamoros Ramírez Sharon	“El contexto internacional en que opera la diplomacia se ha transformado drásticamente desde el desarrollo de la globalización y más específicamente el desarrollo de las TIC. Lo anterior ha traído como consecuencia un vertiginoso aumento en la inmediatez con la que suceden las cosas y se desarrollan los hechos internacionales.... En este contexto, como se argumentó en la investigación, las funciones de la diplomacia siguen incólumes... Sin embargo, se enfrenta a importantes desafíos...”. (Camacho y Matamoros, 2017).
Madfredi Sánchez Juan Luis	“La diplomacia digital se ha convertido en uno de los elementos fundamentales para comprender la transformación de la diplomacia contemporánea. El análisis de los principios, métodos y fines demuestra que estamos aún en una fase muy inicial de transformación digital”. (Madfredi, 2014).

Objetivo 3. Distinguir los elementos más relevantes de la política exterior costarricense en materia de diplomacia digital durante el período 2014-2018.

Autores	Política Exterior.	Elementos de la política exterior
Calduch Cervera Rafael	“consideraremos la política exterior como aquella parte de la política general formada por el conjunto de decisiones y actuaciones mediante las cuales se definen los objetivos y se utilizan los medios de un Estado para generar, modificar o suspender sus relaciones con otros actores de la sociedad internacional”. (Calduch, 1993)	“A partir de esta definición de la política exterior, podemos señalar sus principales elementos... su carácter estatal...no puede dissociarse de la política interior del Estado...se articula por una combinación de decisiones y actuaciones de los órganos estatales... incluye la determinación de los fines u objetivos que aspira a alcanzar cada Estado”. (Calduch, 1993)
Chabat Jorge	“La política exterior ocupa un papel trascendental en las relaciones entre los Estados y por ende en las relaciones internaciones”. (Chabat, 1990)	“Los objetivos de los Estados responden en gran medida a su poder, en medio de recursos materiales y humanos, y la capacidad de usarlos en su política exterior”. (Chabat, 1990)

Objetivo 4. Para este objetivo se hará uso de la entrevista a profundidad que busca analizar los retos y oportunidades de la implementación de la diplomacia digital para el futuro en Costa Rica.

1. El avance de las tecnologías de la información, pero sobre todo de la tecnología en la actualidad ha repercutido de una manera muy importante en las sociedades y por ende en el desarrollo de los Estados. Partiendo de ello, ¿cuál considera usted que es el papel de las TIC en las relaciones internacionales?

2. Cuando hablamos de diplomacia tradicional se le puede dar muchas definiciones, pero hoy en día sabemos que a la diplomacia se ha ido transformando progresivamente. Es entonces donde con el desarrollo de las TIC esta ha ido adquiriendo nuevos tipos de diplomacia, uno de ellos la diplomacia digital. ¿Como definiría la diplomacia digital y que características considera que tiene esta nueva diplomacia?
3. A partir de la diplomacia digital, considera usted qué ¿los diferentes actores internacionales pueden acoplarse a este nuevo sistema de diplomacia y que implicaciones conllevaría?
4. Hoy los diferentes actores internacionales, asumen una serie de retos en política exterior. Uno de ellos sería la incorporación de la diplomacia digital. Podría usted enumerarme cuales considera que son los principales retos que enfrentaría un Estado como Costa Rica, con la implementación de esta.
5. ¿Cuáles son las oportunidades que ofrece la diplomacia digital para Costa Rica como herramienta en las relaciones internacionales?

## CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

El presente capítulo correspondiente al análisis de los resultados busca presentar la correlación entre los conceptos teóricos relacionados con la diplomacia digital y la política exterior de CR, con los objetivos planteados y la aplicación de los instrumentos de investigación con el fin de representar mediante un proceso coherente la implementación de la diplomacia digital en CR junto con los retos derivados de la misma y sus respectivas oportunidades.

Hoy la diplomacia digital se ha convertido en una herramienta que ha visto a dinamizar las relaciones entre los diferentes actores internacionales, pero sobre todo de la dinámica del mundo con el surgimiento de las tecnologías de la información. Las diferentes técnicas de implementación de los recursos tecnológicos como el Internet, sin embargo las redes sociales han determinado una ineludible renovación del funcionamiento, la eficacia del servicio público y, por ende, en la diplomacia.

La investigación ha permitido establecer elementos particulares y relevantes en la dinámica internacional donde las Tecnologías de la Información han convertido a los individuos en actores de las relaciones internacionales en la medida de que sus opiniones cuentan, que las pueden hacer llegar a los diferentes líderes, las embajadas y consulados han empezado a desarrollar un proceso importante de transformación en cuanto a los métodos y formas de la comunicación con sus similares o nacionales.

Actualmente, muchas embajadas y consulados tienen abiertas páginas *web* o redes sociales que sirven como elemento comunicativo con sus nacionales e inclusive muchos diplomáticos tienen *blogs* o cuentas personales las cuales interactúan con las personas para compartir información de sus labores o inclusive atender algunas consultas importantes. Cabe resaltar que no se puede desaprovechar los nuevos recursos y posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías, por lo tanto es necesario que los diferentes consulados, embajadas adopten y modifiquen las estructuras según sus necesidades y posibilidades.

Evidentemente, la diplomacia digital en Costa Rica se ha ido desarrollando poco, pero que va evolucionando de una manera importante y será objeto de análisis de la investigación desarrollada en este capítulo.

#### **4.1. Características de la Diplomacia digital.**

La presente investigación se ha desarrollado desde un objetivo básico y fundamental como lo es identificar las diferentes características que ha tenido la diplomacia digital partiendo desde los orígenes de la diplomacia como forma de interrelacionarse entre los diferentes actores del sistema internacional y el mundo en general.

Este objetivo en particular se desarrolló tomando como referencia las diferentes fuentes bibliográficas que se podrían encontrar y a partir de ellas, concluir con resultados importantes para esta investigación. Se tomó en cuenta diferentes autores como Calduch, Manfredi, Ruiz de Serna, algunas enciclopedias virtuales y documentos de consulta con la finalidad de contrastar y tomar como punto de partida sus diferentes posiciones.

En este contexto, fue fundamental partir de la definición de diplomacia la cual se logra definir como aquella habilidad que tienen los diferentes actores internacionales para desarrollar acuerdos, negociaciones, representaciones e incluso comunicación entre ellos, todos en un marco establecido de lo que sería la política exterior. Además, se puede agregar a esta definición que la diplomacia busca establecer y administrar la política exterior de un país por medio de gestión de los asuntos internacionales, no obstante en la búsqueda de velar por los intereses propios por medios pacíficos.

La diplomacia digital al estar inmersa en el contexto mundial va muy de la mano con los accionares de los diferentes actores internacionales de tal manera es importante hacer mención que la diplomacia junto con las tecnologías de la información se podría caracterizar por elementos como:

1. La creciente demanda y uso de las tecnologías de la información no puede estar exenta de la incorporación de los ideales y principios de la política exterior de un Estado con respecto a los demás actores internacionales. No se pueden desconocer las TIC como elemento innovador y útil en la comunicación internacional.
2. Hoy son muchos los actores asociados a los servicios exteriores de los países, y que siendo o no gubernamentales han crecido en presencia en las redes. De allí la necesidad de incorporar nuevas herramientas tecnológicas en el quehacer internacional.
3. Debe existir un trabajo en conjunto entre los diferentes departamentos y ministerios de relaciones exteriores de los Estados para crear una red efectiva y coordinada en cuanto a comunicación.

Las tres características anteriores son conclusiones identificadas con la investigación, ya que si en un Estado no se va actualizando de los avances tecnológicos y comunicativos, así como del proceso globalizador, puede quedar rezagado y, por ende, no responder a las demandas internacionales y hoy, al ser las migraciones una de las temáticas más comunes en el mundo, el estar informado es fundamental.

Con el Congreso de Viena sobre Relaciones Diplomáticas, se logran identificar cinco características fundamentales de la diplomacia como por ejemplo la representación, comunicación e información, negociación, proyección de intereses nacionales, de los Estados, y por último una función de asesoramiento.

De todas las funciones anteriores, la comunicación e información es la que juega un papel trascendental a la hora de contextualizarlo, ya que es producto del desarrollo de nuevas formas de diplomacia como la digital, en donde constantemente se exigen más canales oficiales de comunicación y de gestión entre las delegaciones o representaciones. Además, esta función facilita las relaciones interestatales, incluso en las difíciles condiciones ofrecidas por los conflictos armados.

Las fuentes analizadas también identifican los tres tipos de diplomacia más actuales como lo son la Diplomacia Ad Hoc, la Parlamentaria y la Corporativa. En este sentido, la globalización ha ido modificando las diferentes estructuras del sistema internacional, en donde ha permitido el surgimiento de nuevas formas de diplomacia como lo es la diplomacia digital, al ser aplicable la diplomacia digital a todas ellas.

Es importante hacer referencia a que la diplomacia digital va de la mano con el desarrollo de las tecnologías de la información y, por ende, de la globalización. Esta no puede verse como un proceso efímero o excluido, pues van juntos y con ello, van realizando importantes modificaciones en el contexto internacional. Además, la globalización implica un proceso de interacción e integración entre los diferentes actores internacionales en los diversos campos de acción de cualquier actor e inclusive en el campo de las tecnologías de la información.

Con el desarrollo de la globalización y de la era digital, la diplomacia digital se convierte en un elemento llamativo para los actores internacionales y una forma de dinamizar las comunicaciones en el sistema internacional. Así, la CEPAL menciona que:

“La utilización de estas tecnologías en la gestión pública constituye un pilar fundamental para la modernización y eficacia del Estado, ayuda al control interno y externo, aporta transparencia al sector público, disminuye sus costos al compartir recursos y ayuda a la descentralización, al acercar el gobierno a los ciudadanos, quienes son libres para consultar sobre información de los actos públicos del Estado que sean de su interés”. (CEPAL, 2002)

Es por ello, que el uso de las diferentes tecnologías de la información genera un cambio en la dinámica mundial en donde los Estados han tenido la necesidad de modificar y de regenerarse en la búsqueda de tener nuevas formas de comunicación y de control tanto a nivel interno como a nivel de política exterior. A ser un elemento fundamental para los Estados, la disminución de sus costos en materia de comunicación diplomática.

Para los Estados el uso de la diplomacia digital ya es una obligación, pues los Estados no tienen los recursos suficientes como para designar misiones permanentes en todos los países del mundo debido a su alto costo. Tampoco, pueden estar enviando misiones especiales para generar una diplomacia acorde con este mundo que se mueve tan rápido. Es por ello que la globalización es un fenómeno transformador en el mundo diplomático tradicional.

La diplomacia tradicional se va rezagando en el sentido de que por la inmediatez y cobertura de la información, es más fácil darle énfasis a una estructura desde los ministerios de relaciones exteriores para fortalecer así sus departamentos y que se generen estas relaciones entre los actores sin necesidad de hacerlo presencialmente.

Además, hoy el nivel de avance de la sociedad es cada vez mayor, a tal punto define en palabras sencillas que el actor internacional el cual no se monta en el tren de la globalización, desaparece por el empobrecimiento que genera estar olvidado por el resto del mundo y, por ende, la carencia de esas relaciones diplomáticas.

Así, la diplomacia digital viene a definirse como:

“el uso de plataformas de redes sociales, alcanzando audiencias más amplias para lograr objetivos diplomáticos, con la ayuda de nuevas herramientas para difundir, recopilar y medir información. La naturaleza fundamentalmente abierta de Internet hace la diplomacia más transparente y responsable, como demanda la sociedad”. (Sercas, 2017)

Al partir de lo anterior, la investigación ha permitido evidenciar como el uso de las diferentes redes sociales o plataformas tecnológicas han permitido tener un mayor alcance y un mayor auge en la forma en cómo se difunde, recopila y se mide la información necesaria tanto por los Estados como para los ciudadanos, quienes al final son un actor importante en la dinámica internacional. Tanto las redes sociales como las diferentes plataformas tecnológicas son una herramienta la cual nutre el sistema informativo internacional, pero sobre todo acerca a los migrantes sobre las realidades de su propio país y del país que los recibe.

Hoy la diplomacia digital tiene una serie de principios los cuales dependen de acuerdo con el contexto e intereses que establezca cada uno de los Estados al definir su acción exterior, su política exterior y sus instrumentos para hacer política. Dentro de estos principios se pueden resaltar la flexibilidad, la escalabilidad y la supervivencia. No se puede dejar de lado, que para ese ejercicio de una diplomacia digital eficaz se deben tomar como referencia dichos principios y los objetivos de la política exterior de un país mediante el uso intensivo de la *web* social, las plataformas digitales y otras herramientas intensivas en tecnologías.

Cabe resaltar que la diplomacia digital es un complemento más que tiene los Estados para para cumplir con sus objetivos y que el carácter digital de la actividad diplomática no se puede disociar de su naturaleza pública. En este sentido, se mencionan cuatro variables que enriquecen todo este proceso, tales como: el uso que las herramientas digitales y de las redes sociales, el carácter normativo y de valores en donde debe haber una relación entre la modernización e innovación de los servicios estatales, los resultados de la actividad diplomática digital y, por último, la dimensión institucional, a saber cómo los ciudadanos se relacionan con las diferentes cancillerías o consulados.

El Sistema Internacional al ser un ente dinámico y en constante evolución, ha permitido que la diplomacia también evolucione de tal manera busque ser un beneficio para los actores internacionales, y con el desarrollo de las TIC:

“la diplomacia se ha convertido en una actividad que consiste en la creación de redes, abrazando una amplia gama de estados y actores no estatales, que se centran en la gestión de asuntos que demandan recursos sobre los cuales ningún participante por sí solo posee el monopolio”. (Manfredi, 2014)

Tal y como lo define Manfredi, la diplomacia ha dejado de ser una mera repetición de acciones estatales y no estatales, en donde solamente uno por si solo posee el monopolio. Hoy las redes sociales se han convertido en herramientas fundamentales para los actores en términos de comunicación y facilidad de difusión de aspectos de interés diplomático para las autoridades y los ciudadanos en general.

Es importante tomar en cuenta que la diplomacia digital es una de las formas en que se pueden establecer relaciones entre los diferentes actores internacionales, sin embargo, se puede decir que aún está en una etapa en la cual se dan los primeros pasos donde se han incorporados algunas herramientas tecnológicas tales como el uso de las redes sociales, el correo electrónico y algunos servicios sistematizados, aun cuando no en todo el mundo ni en todos los actores internacionales.

Hoy, las Tecnologías de la Información se volvieron un instrumento que trajo la globalización y que abrió completamente al mundo la inmediatez de la información. Es importante resaltar como el avance en materia de estas tecnologías ha sido relevante, ya que en un momento determinado de la historia de la humanidad había que esperar meses para enterarse de “x” o “y” situación que pasaba en el mundo, mientras ahora es casi de inmediato. La tecnología genero un acercamiento más grande para conocer y resolver las diferentes situaciones las cuales afectan a los diferentes actores internacionales en los diversos aspectos como la resolución de conflictos, las negociaciones, la cooperación internacional y todo lo que pueda implicar las relaciones internacionales.

#### **4.2. Evolución de la diplomacia digital en la República de Costa Rica.**

Describir la evolución de la diplomacia digital en la República de Costa Rica es otro de los objetivos planteados en esta investigación con la finalidad de identificar cuáles son los avances que se han ido teniendo y desde cuál perspectiva se va abordando esta temática. Cabe resaltar que en Costa Rica el tema de la diplomacia digital va avanzando a pasos muy pequeños y que tampoco ha sido de gran interés para los gobernantes y su política exterior.

Para el desarrollo del objetivo planteado anteriormente se recurrió principalmente a recursos bibliográficos tales como sitios web, libros digitales, artículos y noticias relacionadas con la diplomacia digital. La finalidad de estos recursos consistía en extraer los sustentos teóricos e inclusive practicas del como la diplomacia digital ha evolucionado en Costa Rica. Además se accedió a sitios de redes sociales de las páginas de algunas embajadas y países en el mundo que tuviesen relación con Costa Rica para detallar más el tema.

Es fundamental partir de la premisa que la evolución de las diferentes tecnologías de la información y de la comunicación, aunado al desarrollo de la era digital y, por ende de la globalización, han sido un elemento importante en el marco del desarrollo de la política exterior y del tema diplomático en Costa Rica.

En la investigación se propusieron a nivel de ejemplo el desarrollo que han tenido países como México, Francia y España, al ser estos dos últimos países precursores de la diplomacia digital. En el caso de Francia particularmente, la diplomacia digital es una de las prioridades del Ministerio de Asuntos Exteriores lo cual permite mayor auge y desarrollo de la misma.

En el caso de España, la diplomacia digital se ve como una de las grandes oportunidades de influencia, de permitir hablar directamente y con mayor frecuencia con amplias audiencias, escuchar opiniones, sugerencias y recibir información que antes no estaba al alcance de los responsables de la política exterior, por ello, ha tenido un papel fundamental. En el caso español las redes sociales han tenido un mayor auge al ser el medio por el cual el gobierno español busca una mayor atención a los españoles residentes o de tránsito fuera del territorio español en casos de emergencia o de dificultad.

Para México, es uno de los países latinoamericanos con mayor influencia en materia de diplomacia digital. Esto es evidente en el protagonismo dado a los diferentes actores nacionales mexicanos al crear la Estrategia Digital Nacional en donde se logró crear un manual para el uso de las redes sociales por parte de sus representantes en el exterior, el cual, se instaura mediante la creación de cuentas oficiales para las misiones diplomáticas tanto en *Facebook* como en *Twitter*.

Propiamente en el caso de Costa Rica, la diplomacia digital no ha sido un fenómeno que ha tenido una participación exuberante o de mayor alcanza, ha ido avanzando a paso despacio y con acciones particulares en algunos consulados o embajadas. Es importante hacer mención que en la actualidad, Costa Rica cuenta con 47 embajadas en el exterior, así como también 50 consulados y otras representaciones. Mientras tanto en San José, alberga 37 embajadas y en todo el país hay un total de 44 consulados y otras representaciones.

Desde los años noventa, con la incorporación de Costa Rica propiamente en el mundo global y la incorporación de las nuevas tecnologías de la información se ha venido dando un nuevo parámetro en cuanto a estas tecnologías, sin embargo, es hasta el año 2006 cuando se instala un departamento de informática en la Cancillería de nuestro país con lo cual el tema digital empieza a tomar mayor relevancia.

Así mismo, a partir de 1990 las diversas administraciones políticas reconocen la necesidad de incluir y facilitar la incorporación de instrumentos tecnológicos en la Cancillería, mejorando la coordinación con las misiones en el exterior, en busca de dar unidad y coherencia a las diferentes acciones implementadas.

Con la incorporación de este nuevo departamento en la Cancillería se constituye en una dependencia estratégica de la Cancillería y un pilar esencial en la construcción del Gobierno Digital, con un personal altamente capacitado y proactivo, que en materia de Tecnologías de la Información y de diplomacia digital tendría las siguientes funciones:

1. Brindar asesoría técnica y estratégica en materia de tecnologías de información.
2. Administrar, mantener, mejorar y proteger los esquemas de comunicación entre el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto y las diferentes entidades exteriores o actores internacionales.

Como se menciona anteriormente y al partir de la infinidad de funciones propias de este departamento a nivel de Cancillería, se evidencia una vez más como el recurso digital y tecnológico en materia de embajadas o consulados no refleja un importante avance debido a las pocas acciones que se implementan desde ese departamento.

Otro elemento importante que se puede evidenciar a partir de la investigación realizada, es como dentro de los objetivos institucionales que tiene el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto es fomentar una política exterior proactiva, sólida, integrada, coordinada y profesional a través del establecimiento de nuevas facilidades de comunicación y coordinación entre la Cancillería y las Embajadas y Consulados, lo cual evidencia un interés al menos en el papel que tiene este ministerio por el desarrollo de una diplomacia digital. Se ha quedado en lo interno, sin dar un paso considerable a lo externo.

El Estado costarricense ha empezado a entablar este tipo de diplomacia a nivel bajo con países como Brasil, Chile, Turquía e Israel en donde ha establecido redes sociales en sus embajadas y consulados para mantener un poco más informado a sus ciudadanos.

Además, se cuenta con redes sociales en embajadas como Corea, Bélgica, Guatemala, Nicaragua, Argentina, Francia, Ecuador. Adicionalmente en los consulados de Miami, Atlanta, Nueva York, Los Ángeles, Chicago, entre otros. Temporalmente se puede hacer referencia desde el año 2010 donde las redes sociales y las páginas *web* van a tomar participación importante entre las relaciones de los mismos y con sus ciudadanos en otros Estados.

Muchas de las redes sociales que se ha ido abriendo por parte de los diferentes consulados o embajadas costarricenses han sido respuesta a una situación particular que se ha presentado en el Estado amigo. Por ello, se identifica como esta acción es reconocida para la utilización de la diplomacia digital para la difusión de los intereses estatales, al reconocer además la relevancia de la plataforma de redes sociales como herramienta diplomática.

Para la administración en análisis, se reitera a nivel institucional un reconocimiento de la relevancia de estas herramientas como proyección de política exterior y defensa de los intereses nacionales, reforzándose la página web, el perfil de Twitter y Facebook e incentivando a su vez a las misiones por seguir esta línea de coordinación y comunicación con miras al desarrollo de una diplomacia digital más efectiva.

La investigación permite analizar también como las relaciones con los diferentes actores internacionales como los Estados se han fundamentado en la apertura de redes sociales y no tanto en el desarrollo de nuevos métodos tecnológicos o digitales para los ciudadanos:

“En esta línea, y como primeros pasos en la implementación de la diplomacia por medios digitales se crean páginas de Facebook en ambos países en el caso de Israel, para el año 2013 se crea la página “Embajada de Costa Rica en Israel”, como un perfil público y accesible y cuenta con un total de 1144 seguidores. Por su parte, para el año 2014 se crea también el perfil “Embajada de Costa Rica en Turquía.” (Moreira, 2016)

Hoy, las redes sociales de las diferentes embajadas o consulados de este país se han fundamentado más en la utilización de las redes sociales para difundir temas como la marca-país, temas culturales y de entretenimiento para los ciudadanos que en una propuesta informática de temas meramente diplomáticos o consulares se han convertido en una propuesta de diplomacia.

#### **4.3. Elementos de la política exterior costarricense en materia de diplomacia digital**

El desarrollar la diplomacia digital implica modificaciones en las decisiones tomadas a nivel de los actores con respecto al contexto internacional, por ello, en esta investigación se planteó el objetivo de distinguir los elementos más relevantes de la política exterior costarricense en materia de diplomacia digital durante el período 2014-2018.

Para el desarrollo del objetivo anterior, se recurrió a diversas fuentes bibliográficas tales como sitios *web*, textos y artículos relacionados con diplomacia digital y política exterior. Así mismo, también se logró obtener información del sitio web del ministerio de Relaciones Exteriores, culto y, por último, del Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 de donde se extrajeron los principales aspectos relacionados con política exterior.

Según la definición de política exterior, es el conjunto de las decisiones públicas que toma el gobierno en un turno de un Estado en función de los intereses nacionales y en relación con los demás actores del sistema internacional de un país. Una definición más clara de política exterior es la que propone Calduch, el cuál cita:

“aquella parte de la política general formada por el conjunto de decisiones y actuaciones mediante las cuales se definen los objetivos y se utilizan los medios de un Estado para generar, modificar o suspender sus relaciones con otros actores de la sociedad internacional”. (Calduch, 1993)

Es por ello que ese conjunto de objetivos y medios que establecen los diferentes Estados son fundamentales para las actuaciones y decisiones tomadas desde los diferentes ministerios de política exterior. Para el caso particular de Costa Rica, la política internacional surge del trabajo en conjunto de diversas instituciones del Estado y que se ven plasmadas en el Plan Nacional de Desarrollo, particularmente, 2015-2018.

Antes de hacer referencia a los elementos más importantes de ese Plan Nacional de Desarrollo, es importante resaltar los elementos particulares que caracterizan la política exterior de un país y del caso particular de Costa Rica.

Las situaciones internacionales tienen una influencia importante sobre los acontecimientos de la política interna de cualquier país, esto provoca que sea tomado en cuenta para llegar a las acciones de la política interna. En el caso de Costa Rica, la política exterior es un complemento de los fines por alcanzar mediante la política interna.

Para definir la política externa de un Estado es importante resaltar la relación que hay entre cada uno de ellos con la diplomacia digital y las acciones del contexto internacional. Cabe mencionar que la elaboración de la política exterior no constituye una decisión unilateral e independiente, sino que se construye y se conduce tanto por las relaciones de poder dentro del Estado como por el conglomerado de actores internacionales. Por lo tanto, se pueden identificar cuatro elementos que toda política exterior debe tener.

- 1- El primero de ellos es que la política exterior debe tener un carácter estatal. Las políticas que se vayan a establecer a nivel interno deben buscar, primero que todo, responder a las necesidades internas y luego a las exteriores de los diferentes actores internacionales. Es por ello, que no puede dejarse de lado esa esencia nacional, esa esencia tica que debe caracterizar a estas políticas siempre de la mano con los intereses como país.
- 2- No puede ser diferente de la política interior. Como se ha desarrollado en la investigación, todas las políticas exteriores de los diferentes Estados deben ir ligada a los objetivos propios de la política interna de cada uno de ellos. Cabe recordar que la política exterior es el conjunto de las decisiones públicas tomadas por el gobierno de un Estado en función de los intereses nacionales y esas “decisiones públicas” son las que corresponden a la política interna. En síntesis, la política interior se dirige a los individuos y grupos de una misma sociedad estatal, la política exterior está orientada a permitir la vinculación entre Estados.

- 3- Articulación de decisiones y actuaciones de los órganos gubernamentales. Es necesario partir que las diferentes decisiones tomadas desde los órganos gubernamentales influyen de una u otra manera en el accionar de los diferentes actores internacionales con respecto al Estado ejecutor. Por ello, es fundamental la existencia de una coherencia entre lo que se dice y esto se hace a nivel exterior e interno por parte de cada uno de los actores gubernamentales y no gubernamentales relacionadas con la política exterior.
  
- 4- La política exterior tiene fines y objetivos establecidos. Como toda política pública, gubernamental o internacional esta debe tener puntos claros y tangibles para el accionar de los actores según corresponda. Por eso, para alcanzar cada Estado una política exterior estable, real y acorde con el contexto mundial también debe incorporar la especificación y utilización de los medios más adecuados para el logro de esos objetivos plasmados.

Si bien es cierto la investigación va enfocada a los retos y oportunidades para la Política Exterior costarricense ante el desarrollo de la Diplomacia Digital en el período 2014-2018, es importante plantearse, a modo de crítica, si la política exterior de Costa Rica va respondiendo a estos cuatro elementos o simplemente va surgiendo de las acciones e intereses partidistas que se van asumiendo cada cuatro años al cambiar el gobierno, plasmado en el Plan Nacional de Desarrollo de la administración del momento. O es una política exterior construida bajo ideales sólidos, comprometidos a nivel interno y externo privando siempre el interés nacional y bajo las etapas para su confección como lo son la elaboración, la ejecución y por último la fase de control.

A nivel del Plan Nacional de Desarrollo 2015-2018, en materia de diplomacia digital, el desarrollo de estas tecnológicas de la información juega un papel fundamental. En él se propone una serie de proyectos tales como:

1. Garantizar que los consulados de Costa Rica en el exterior implementen los sistemas informáticos de visas y pasaportes: para ello se estableció una meta de 20 consulados en grupos de cinco consulados por año para la implementación de los sistemas.
2. Facilitar la toma de decisiones de la gestión consular, mediante un Sistema de Información ágil y eficiente. Para lograr este proyecto se propone que entre los años 2015 y 2018 el 100% de la implementación del Sistema de Información en línea este habilitado, pero todo de forma progresiva y por etapas. Para el 2015 se procuraría el 40% en una primera etapa que sería el Diseño y Construcción del nuevo sistema. Para el año 2016 el 35% de una segunda etapa donde se buscaría el desarrollo e implementación del mismo sistema. Por último, en el año 2017 una tercera etapa correspondiente al 25% restante del proyecto en donde sería enfocado en la Capacitación y Ejecución en línea del Sistema.
3. Desarrollar actividades de capacitación para los funcionarios de carrera diplomática, en comisión y de servicio civil, para mejorar su formación y desempeño. Este tercer proyecto lo que buscaba era la ampliación de las capacidades del personal de carrera diplomática, en comisión y de servicio civil, para fortalecer la labor de la sede central de la Cancillería, las misiones diplomáticas y oficinas consulares en el exterior. Se presupuesta la capacitación de 160 funcionarios en grupos de 40 personas por año.

Con respecto a los planes mencionados anteriormente, es fundamental indicar que los planes fueron formulados durante la Administración Solís Rivera, administración que tuvo muchos asuntos pendientes por realizar y en materia diplomática también existió un sin sabor en el quehacer. Muchos de estos proyectos mencionados quedaron en el camino siendo el riesgo principal el tema presupuestario y la falta de compromiso de los diferentes representantes diplomáticos.

Con la coyuntura internacional del período 2014-2018 y las relaciones diplomáticas que se fueron estableciendo, ambas tuvieron como uno de los elementos más conflictivos una serie de destituciones de embajadores recién nombrados en los primeros meses del periodo constitucional, tal y como se evidencia en la siguiente imagen

### IMAGEN 3

Embajadores o representantes diplomáticos que renunciaron a su cargo durante el primer año de la administración Solís Rivera (mayo 2014-mayo 2015)

<b>Funcionario</b>	<b>Cargo</b>	<b>Motivo de salida</b>
<b>Margarita Penón Góngora</b>	Representante de Costa Rica ante el BCIE	Renuncia
<b>Patricia Gómez</b>	Embajadora en Bolivia	Emitir criterios personales mediante <i>Facebook</i> sobre la procuradora general de la República.
<b>Roberto Zamora</b>	Embajador en Corea	Emitir criterios personales mediante <i>Facebook</i> sobre la procuradora general de la República.
<b>Federico Picado</b>	Embajador en Venezuela	Emitir criterios personales en una entrevista al periódico <i>La Nación</i> .

Fuente: Costa Rica y su Política exterior. (2015, p.15)

Es importante analizar a partir de la imagen anterior, como el uso de las redes sociales puede jugar un papel trascendental en la imagen de los diferentes embajadores por criterios los cuales emitan en sus redes sociales o en cualquier medio de comunicación. Es por ello, que se debe fundamentar bien los criterios y establecer medidas importantes para transmitir la información.

#### **4.4. Retos y Oportunidades de la implementación de la diplomacia digital para el futuro de Costa Rica en las relaciones internacionales del siglo XXI.**

De los diferentes objetivos planteados en esta investigación, el último es de gran importancia, ya que se analizan los retos y las oportunidades por generar a partir de la implementación de la diplomacia digital para el futuro de Costa Rica en las relaciones internacionales del siglo XXI. Cabe rescatar, que la investigación ha permitido encontrar diferentes elementos relevantes para el desarrollo de la diplomacia digital, pero sobre todo ha identificado algunos retos necesarios superar antes de la implementación de la misma.

Para el desarrollo del objetivo planteado anteriormente se desarrolló la técnica de la entrevista, la cual fue planteada según el conocimiento previo de la temática, de los conocimientos adquiridos en el camino, sin embargo sobre todo de la experiencia que la persona entrevistada pudiese aportar a la investigación para así analizar cuáles eran esos retos y desafíos de la diplomacia digital en el país.

Por ello, se seleccionó a la Licenciada Alejandra Moreira Hernández, quien es costarricense, internacionalista, con una maestría en Gerencia del Comercio Internacional del Centro Internacional de Política Económica para el Desarrollo Sostenible de la Universidad Nacional de Costa Rica. Además, egresada de la Licenciatura de Política Exterior y Diplomacia de la Universidad Nacional de Costa Rica, Bachiller en Relaciones Internacionales de la Universidad Internacional de las Américas. Desempeño el cargo de asesora de Asuntos Internacionales del Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica, además de la asesoría en temas culturales, políticos, prensa y diplomacia digital de la Embajada de Israel en Costa Rica.

##### **4.4.1. Retos.**

Cuando un Estado, como actor internacional, establece política exteriores e interiores acorde a las necesidades del mismo, pero respondiendo también al mundo globalización y a los diferentes cambios que conlleva, y no quedándose fuera del avance mundial, se convierte en un

elemento activo de las relaciones internacionales. Por ello, es importante establecer que según la implementación de la diplomacia digital para el futuro de Costa Rica en las relaciones internacionales del siglo XXI se evidencia una serie de retos importantes tales como:

1. Cuando se habla de diplomacia digital es necesario partir de la relación que esta debería tener con el internet, siendo esta la herramienta fundamental para su desarrollo. El Internet, a raíz de las nuevas tecnologías de la información, es un nuevo escenario que a nivel global tiene una gobernanza específica y hay quienes tienen la autorización para subir y bajar información de diferentes aspectos, sin embargo, desde ámbito influencia de la política exterior de un país o lo que un país quiera manifestar, el internet va a ser un medio que debe de aprovecharse.

Es así como el internet como herramienta fundamental de las tecnologías de la información y de la diplomacia digital tiene como reto que consiste en la modernización de las redes y la infraestructura para las diferentes embajadas/consulados, así como para el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de Costa Rica, a fin de responder claramente a la demanda internacional en materia de diplomacia digital.

2. Cuando se desarrolla el tema de la diplomacia digital, se incluirán todas las redes sociales que sirven como medio informativo y comunicativo para los diferentes actores internacionales. Con el uso adecuado de ellas, se logran nuevos medios de comunicación que pueden resultar más provechosos para la comunidad internacional y sus diferentes actores.

Sin embargo, es fundamental que los Estados dentro de su política exterior o desde los diferentes actores internacionales, pueden llegar a obtener nuevos métodos comunicativos pero sobre todo sacar más provecho al tener una estrategia clara de la expansión, de cuáles son los mensajes que se quieren transmitir, pero sobre todo una línea clara de lo que quiere decir. En este sentido, Moreira manifiesta como ejemplo el papel que desempeño cuando fue encargada de prensa y cultura:

“En el caso de mi experiencia dentro de la Embajada de Israel en Costa Rica, ellos tienen una línea clara. Hay una gobernanza a nivel interno de los ministerios de relaciones exteriores donde desde un área de comunicación estratégica.... Se alinean todo lo que dicen las embajadas a nivel global, incluye una persona encargada para América Latina, una alineación de redes sociales y páginas web, además de una alineación del mensaje e inclusive un manual bastante amplio de lo que se puede decir y como se debe decir, además de una captación a todos los encargados de prensa de las regiones. Esto hace que el mensaje sea claro y tenga una línea, viniendo desde arriba”. (Moreira, 2019).

Según el ejemplo anterior propuesto por la entrevistada, se evidencia como uno de los principales retos que tienen hoy los diferentes ministerios y los Estados es implementar una política clara, transparente, segura pero sobre todo real de la comunicación emitida por parte de las diferentes embajadas, consulados o inclusive desde el mismo ministerio de relaciones exteriores y culto. Con base en una línea clara con lo que se quiere manifestar y no dando apreciaciones particulares por parte de los encargados de cada representación diplomática.

3. Un reto importante que implica la implementación de la diplomacia digital en Costa Rica propiamente en el contexto de las relaciones internacionales es acoplarse de una manera efectiva y eficaz en donde las incidencias tengan una repercusión importante en la comunidad internacional, no obstante con la veracidad de la información. Hoy, las redes sociales sufren el fenómeno de las “fake news” lo cual es un reto que debe ser asumido y afrontado por los diferentes actores partiendo de estrategias claras de la transmisión de la información.

4. La articulación de la información es uno de los retos más importantes que debe hacer el Estado costarricense para incluirse realmente en el espacio de la diplomacia digital. En este sentido, se ve enfocado en el tema de la capacitación recibida por los diferentes embajadores, cónsules, encargados de misiones diplomáticas o inclusive los mismos encargados de prensa de las embajadas o del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto. Es fundamental capacitar lo suficiente a los diplomáticos quienes representan a este país y sobre todo actualizar el perfil del diplomático necesario de hoy en día tomando como punto de partida las redes sociales y la diplomacia digital en sí.
5. Es importante analizar que según el reto propuesto anterior, es que tanto los diplomáticos o representantes diplomáticos reconocen los espacios digitales como un espacio de incidencia. El Estado costarricense debe tener como tarea fundamental concientizar y sensibilizar a las diferentes representaciones sobre el uso de las redes sociales. Un elemento necesario retomar es que el uso de la diplomacia digital por medio de las redes sociales es una herramienta importante, no obstante esta debe ser utilizada con una línea estatal y no personal.
6. Cuando se habla de diplomacia digital, no es solamente las relaciones entre los Estados a nivel diplomático, va más allá de eso, es fundamental tomar en cuenta los diferentes espacios de interacción en donde se da la diferente relación entre los actores tales como espacios políticos, culturales, turísticos e inclusive comerciales. Es fundamental, que el Estado costarricense tenga una articulación clara de las diferentes instituciones del Estado en materia de política exterior, ya que no hay una congruencia entre lo que hacen y lo que dicen. Debe haber una articulación entre la diplomacia política y la diplomacia económica, para complementar con la digital.

Los retos planteados anteriormente constituyen elementos importantes para analizar en el capítulo de conclusiones y recomendaciones de manera más puntual, sin embargo, existe un factor común entre ellos que es el interés que debe tener el Estado costarricense en la necesidad de implementar acciones digitales diplomáticas que realmente promuevan la comunicación en la dinámica internacional y los diferentes actores.

#### 4.4.2. Oportunidades.

La dinámica internacional es contante y en ella los diferentes actores van modificando sus estructuras, sus objetivos y sus posibles acciones de política exterior de acuerdo a las necesidades del país y de la configuración mundial. Hoy el desarrollo de las diferentes tecnologías de la información cumple un papel fundamental y, más allá de eso, la diplomacia digital viene a configurar en gran medida los nuevos métodos de comunicación y las formas de interrelacionarse con otros actores internacionales.

Es entonces, en donde la implementación de la diplomacia digital para el futuro de Costa Rica en las relaciones internacionales del siglo XXI se convierte en una oportunidad de desarrollo a nivel diplomático debido a que:

1. Es una facilidad de interacción de las personas y de los Estados, por ende de las personas que trabajan para los Estados. Esto hace que las diferentes tecnologías de la información en las relaciones internacionales faciliten una inmediatez, una inmediatez desde la comunicación y desde la recepción del mensaje son muy importantes, ya que no solo se habla de una vía de comunicación. sino de ambas partes, al ser así una herramienta que agiliza la coordinación de todos los mensajes.
2. El uso de la diplomacia digital en las relaciones internacionales dentro del marco de las diferentes tecnologías de la información brinda una oportunidad económica de ahorro para los Estados de gran valor. Esto porque como bien se sabe, las redes sociales son medios y herramientas con ámbito de influencia gratuito y sin paga por parte de los Estados o de cualquier actor internacional, permitiendo así la disminución de gastos, una forma de comunicar y transmitir información ágil y rápida.

3. Hoy los diferentes actores del contexto internacional pueden acoplarse a un nuevo sistema diplomático internacional, sin embargo, se plantea más “un nuevo escenario de incidencia política y diplomática debido a que hay una nueva oportunidad, espacio, de un ciber espacio” (Moreira, 2019).

Desde el ámbito de la política exterior, si se habla de incidencia en los espacios, se concluye que hay nuevos espacios donde ellos desean y deben incidir, de ahí la oportunidad de influir a nivel internacional con posiciones, informaciones y otro tipo de comunicación necesaria para la comunidad internacional. El acoplarse a este nuevo sistema es una oportunidad de crecimiento para los diferentes actores.

4. Es importante hacer mención, que las redes sociales y el internet son elementos que están en la dinámica diaria de las personas, pasan mucho tiempo de su día en ellas. Por ello, la diplomacia digital puede convertirse en una herramienta de mucho provecho en donde se le transfiere información según lo querido, lo que se quiere por conocer los diferentes actores internacionales, esto en afán de provocar que los individuos tomen una relevancia muy importante y que los Estados deben de tomar en cuenta con el fin de acercarse más a la comunidad internacional.
5. Costa Rica es un país que a nivel internacional tiene una muy buena imagen en materia de comercio exterior y de turismo, sin embargo, esas cosas buenas que se han ido desarrollando deben darle mayor seguimiento y darle un mayor apoyo en cuanto a su difusión. El mensaje transmitido por parte de los diferentes ministerios del país puede abarcar más espacios y más medios de los cuales se pueda obtener mayores beneficios país. “Llegar a la gente, que la gente dirá mira Costa Rica... no se puede hablar de que la gente conozca Costa Rica, eso va más allá” (Moreira, 2019). La oportunidad va más allá de eso, va en que .
6. Costa Rica cuenta con una gran variedad de instituciones estatales y de representación institucional quienes envían mensajes por otras plataformas, pues este material puede

servir para difundir en las diferentes redes sociales y ejercer una diplomacia más efectiva, con una línea clara de acción. Es decir, la política exterior tiene medios para difundir y posicionar una diplomacia digital más atractiva desde las redes sociales, promover a Costa Rica como un país interesante y llamativo.

7. Hoy los fenómenos migratorios en el mundo son bastante complejos y evidentes dado que muchas personas buscan la forma de salir adelante en un país ajeno al propio. De ahí que la importancia del establecimiento de los consulados y de las embajadas se vuelve tarea fundamental en materia diplomática, pero con las nuevas formas de diplomacia como la digital, su uso se convierte en una nueva forma de contacto ciudadano para conocer sus necesidades, sus puntos fuertes e incorporarlo en las diferentes actividades que se realizan con el fin de mantener su identidad nacional e idiosincrasia.

En conclusión, las oportunidades planteadas anteriormente hay que verlas como opciones a futuro que el Estado costarricense debe de tomar para ejercer un mayor protagonismo en las relaciones diplomáticas del mundo, para ir tomando referencia en un mundo cada vez más digital y globalizado, en donde el objetivo principal debe ser atraer inversión, promover al país en la dinámica internacional y, sobre todo transmitir información necesaria y oportuna para el ciudadano residente en otro país.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

La presente investigación se fundamenta en la identificación de los principales retos y oportunidades para la política exterior costarricense la cual tendría la aplicación en innovación del uso de la diplomacia digital como herramienta de comunicación. Por ello, se ha desarrollado diferentes capítulos en donde se ha ido abordando la temática desde diferentes ejes para un análisis más exhaustivo.

El presente capítulo tiene dos ejes importantes: las conclusiones y las recomendaciones. Con el primer de ellos, se tiene como elemento importante concluir cuales son los principales aportes que se han ido extrayendo de la temática desarrollada para así establecer cuáles son los hallazgos de la investigación y resulta relevante para la misma.

En palabras más sencillas, este capítulo por un lado no es más que la interpretación final de todos los datos con los cuales se cierra la investigación iniciada, pero por otro también el establecimiento y definición de recomendaciones necesarias para la investigación y los actores quienes pueden verse afectados o involucrados con la temática desarrollada.

Como se mencionó anteriormente, además de las conclusiones que se desarrollara en este apartado, el segundo eje que enmarca este capítulo son las recomendaciones. Por lo tanto, están orientadas a la búsqueda de resultados más claros y tangibles a la luz de las conclusiones obtenidas. Son resultado del análisis especializado y multidisciplinario del tema investigado, pero más allá de eso, las recomendaciones permiten definir y proponer acciones que han de ser realizadas por los diferentes entes.

Cada una de las recomendaciones planteadas en este capítulo surgen como elementos de sugerencia para cada uno de los actores que tiene cierta participación en materia de política exterior o de diplomacia digital en Costa Rica, con miras a la aplicación de las mismas y así mejorar el tema abordado en la investigación a nivel país.

## 5.1. Conclusiones

La presente investigación tenía como eje fundamental los retos y oportunidades para la política exterior costarricense ante el desarrollo de la Diplomacia Digital para el período 2014-2018 y a partir de ello, se establecieron cuatro objetivos que buscaban concluir cuáles son esos retos y oportunidades identificadas.

Para el primer objetivo de la investigación que buscaba identificar las características de la diplomacia digital se logra concluir los siguientes aspectos. Primero, que la diplomacia digital se puede definir aquella ciencia encargada de estudiar las relaciones y los intereses que unas naciones tienen con otras, además de la forma en como los Estados manejan sus relaciones internacionales, que en el marco de la diplomacia digital sería mediante el uso de las tecnologías de la información, nuevas formas de comunicación entre los diferentes actores internacionales e inclusive nuevas formas de posicionarse en el mundo globalizado.

Hoy la globalización ha llegado a un mundo bastante inmerso, donde las tecnologías de la información se volvieron un instrumento que trajo la globalización y abrió completamente al mundo la inmediatez de la información. La tecnología generó un acercamiento más grande para conocer y resolver las diferentes situaciones que afectan a los actores internacionales, trajo la posibilidad de resolver conflictos, realizar diferentes tipos de negociaciones, establecer planes de cooperación internacional y en fin todas aquellas acciones que implican las relaciones internacionales.

Por ello, al partir de lo anterior puede llegarse a concluir que la diplomacia digital se caracteriza por ser una herramienta que utilizan los Estados o los demás actores internacionales para comunicarse de una manera más ágil, eficiente y que tienen a caracterizarse por ser inmediata, por ir ligada a los procesos globalizadores a los cuales los Estados están obligados a incursionar para no quedarse atrás. Ser un elemento el cual cumple las funciones de la diplomacia tradicional pero desde un marco digital tales como representación, comunicación e información, negociación, proyección de los Estados y asesoramiento. Por último, la diplomacia debe responder a las políticas internas y exteriores de los Estados, siendo una de ellas, la digital.

Un segundo objetivo planteado en la investigación, buscaba describir la evolución que ha tenido la diplomacia digital en Costa Rica para lo cual pueden concluir dos elementos importantes. El primero de ellos se establece según la evolución de las diferentes tecnologías de la información y de la comunicación, aunado al desarrollo de la era digital y, por ende de la globalización, han sido un elemento importante en el marco del desarrollo de la política exterior costarricense.

Costa Rica desde la década de los años 90 ha reconocido la necesidad de incluir y facilitar la incorporación de instrumentos tecnológicos en la Cancillería, pero es hasta el año 2006 cuando incluye un Departamento de Informática en la Cancillería de la República. Lo importante acá, es que la funcionabilidad de este departamento en materia de diplomacia digital ha sido muy limitada y no ha dado los resultados que se esperarían en esta materia.

Un segundo elemento importante dentro del marco de este objetivo planteado en la investigación, es que desde el año 2010 Costa Rica ha empezado a promover el uso de las redes sociales de las diferentes embajadas, consulados o misiones diplomáticas, sin embargo, estas redes han sido utilizadas para responder a una situación especial que se ha dado en un país amigo o en determinadas ocasiones para difundir información de actividades realizadas en el país amigo o en Costa Rica, al ser un medio poco llamativo para los ciudadanos.

En el caso del tercer objetivo planteado en la investigación sobre los elementos más relevantes de la política exterior costarricense en materia de diplomacia digital se concluye que hoy la política exterior en este tema está un poco rezagada. La política exterior es el conjunto de decisiones y actuaciones mediante las cuales un Estado define los objetivos y busca los medios para generar, modificar o suspender sus relaciones con otros actores de la sociedad internacional y en temas de diplomacia digital, Costa Rica, no se tiene nociones claras de que se quiere hacer, implementar y mucho menos, que políticas deben tomarse en cuanto al uso de las tecnologías de la información en diplomacia.

La política exterior de Costa Rica debe responder a las necesidades internas sin alejarse de las demandas del mundo globalizado, y en el caso particular de esta investigación, debe responder a la implementación de la diplomacia digital como elemento importante. Se concluye que las acciones a nivel de la diplomacia digital y de política exterior, se plasman de una u otra manera en el Plan Nacional de Desarrollo.

La investigación permitió concluir que en el Plan Nacional de Desarrollo se incorporaron ciertos elementos importantes para el quehacer diplomático en materia de diplomacia digital, no obstante aún no han dado los suficientes resultados. Dentro de ellos se logra evidenciar la búsqueda por la implementación de los sistemas informáticos de visas y pasaportes, la búsqueda de facilitar la toma de decisiones de la gestión consular, mediante un Sistema de Información ágil y eficiente, y por último capacitación constante para los representantes diplomáticos en materia de tecnologías de la información. Estas tres últimas acciones identificadas claramente en el plan se han quedado rezagadas y no han dado los resultados que se esperaban, por lo cual es de gran relevancia buscar acciones más concretas y que sean ejecutadas por los entes responsables.

Por último, el cuarto objetivo buscaba responder a la pregunta de investigación planteada, la cuál era ¿Cuáles son los retos y oportunidades para la política exterior costarricense ante el desarrollo de la diplomacia digital en el periodo 2014-2018? y puntalmente, se puede concluir que los principales retos son:

1. Modernizar las redes y la infraestructura para las diferentes embajadas/consulados así como para el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de Costa Rica
2. Implementar política clara, transparente, segura, pero sobre todo real de la comunicación que se quiere emitir desde los diferentes organismos diplomáticos en que Costa Rica tiene representación.
3. Tener una repercusión importante en la comunidad internacional sobre la visión que se da de Costa Rica como país, pero sobre todo de la veracidad de la información.
4. La capacitación de los diferentes agentes diplomáticos con que cuenta Costa Rica.
5. Es necesario tener una articulación clara de las diferentes instituciones del Estado en materia de política exterior, ya que no hay una congruencia entre lo que hacen y lo que dicen hacer.

Los retos anteriormente planteados constituyen resultados encontrados a lo largo de la investigación, sin embargo, el uso de la diplomacia digital constituye también una oportunidad para los diferentes actores internacionales de innovar en la dinámica mundial, por ello, dentro de las principales oportunidades que brinda la diplomacia digital a la política exterior de Costa Rica pueden citarse:

1. Facilidad de interacción de las personas y de los Estados en cuanto a temas de comunicación y recepción de la información, tanto para las personas que trabajan para los Estados y los diferentes actores internacionales tales como los ciudadanos residentes en otros Estados.
2. Es una oportunidad de ahorro económico para los diferentes Estados en materia de difusión de comunicación entre todos los actores.
3. Hoy existe una nueva oportunidad de incidencia en diferentes aspectos tal como lo es el cyber espacio, el cual permite que los Estados deseen y deban incidir, de ahí la oportunidad de influir a nivel internacional con posiciones, informaciones y otro tipo de comunicación necesaria para la comunidad internacional.
4. La diplomacia digital llega a convertirse en una herramienta donde se le transfiere información a los diferentes actores al partir de lo que se quiere y de lo que se quiere que se conozca de un actor en particular.
5. El uso de la diplomacia digital y de las redes sociales son un medio importante para difundir el país y así teniendo una repercusión directa en materia de turismo y de atracción comercial.
6. La política exterior tiene medios para difundir y posicionar una diplomacia digital más atractiva desde las redes sociales y promover a Costa Rica como un país interesante y llamativo.
7. El uso de la diplomacia digital es una oportunidad para desarrollar una nueva forma de contacto ciudadano para conocer sus necesidades, sus puntos fuertes e incorporarlo en las diferentes actividades realizadas con el fin de mantener su identidad nacional e idiosincrasia.

## 5.2. Recomendaciones.

Partiendo de las diferentes conclusiones planteadas anteriormente, es importante resaltar que la investigación ha permitido identificar algunas recomendaciones necesarias para la buena implementación y por ende un posible buen desarrollo de la diplomacia digital dentro de un marco de la política exterior de Costa Rica. Por ello, las principales recomendaciones que se extraen en esta investigación, van dirigidas a las siguientes instituciones y/u actores internacionales.

La primera recomendación va dirigida a nivel nacional al Poder Ejecutivo, propiamente al Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto y al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones. Al ser la diplomacia digital una herramienta de comunicación e información, es fundamental que el gobierno de Costa Rica, por medio de las instituciones anteriormente mencionadas, tome un compromiso mayor, serio y responsable en el tema de las tecnologías de la información, para que no solo vea en el uso del internet o de las redes sociales medios comunicativos, sino que construya planes para que todos los ministerios, embajadas, consulados o representaciones diplomáticas en el exterior construyan redes sociales interesantes, atractivas y de interés para el ciudadano nacional o el ciudadano en otro país, pero sobre todo que nutran de información relevante sobre el acontecer nacional o internacional bajo una misma línea.

La segunda recomendación de esta investigación va dirigida Poder Ejecutivo, directamente a la Presidencia de la República y al Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto. En este sentido, se recomienda a ambas instituciones buscar los mecanismos necesarios y más eficientes para implementar el uso de la tecnología como herramienta diplomática para ejercer las representación, comunicación e información, negociación, proyección de los Estados y asesoramiento tanto a nivel nacional como una mejor proyección país a nivel y a internacional.

Una tercera recomendación se dirige al Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, propiamente al ministro de ramo y al Departamento de Informática. Es fundamental que en el marco de la diplomacia digital, este departamento asuma una función más visible y de empoderamiento, en donde se logre crear una identidad diplomática digital con herramientas de interés para los ciudadanos, los ciudadanos en otros Estados pero sobre todo una línea clara de lo que se quiere en materia digital en nuestras embajadas, consulados o misiones diplomáticas.

Esta recomendación va dirigida a los encargados de redes sociales de las diferentes embajadas, consulados o misiones diplomáticas que tiene Costa Rica en el mundo. Es de suma importancia, que estas representaciones tengan un canal claro de información, un programa de lo que se debe de publicar y establecer mecanismos tecnológicos y digitales que sean de mayor interés para los ciudadanos costarricenses residentes en otros Estados. En este sentido, por ejemplo, establecer mecanismos para solicitud de trámites que se realizan en una embajada, consulado y que no sea necesariamente la presencia física de la persona en varios momentos. Es decir, facilitar a los ciudadanos la tramitología de una forma más sencilla y ágil.

Respecto a la política exterior costarricense, se recomienda a las instituciones tales como Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN) y la Dirección General de Migración y Extranjería del Ministerio de Gobernación y Policía buscar establecer políticas más concisas y reales en materia de diplomacia digital para facilitar el acceso a los ciudadanos y ciudadanos residentes en otros Estados.

Un recomendación importante para el Poder Ejecutivo, directamente a la presidencia y al Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, en donde se deben desarrollar de una manera más atenta y con mayor seguimiento las acciones que se proponen en el Plan Nacional de Desarrollo con miras a un buen funcionamiento de las tecnologías de la información pero sobre todo la proyección internacional que pueda tener Costa Rica en cuanto al uso de estas como herramienta diplomática.

Para cumplir los retos que se concluyeron en esta investigación, una recomendación importante va dirigida al Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de Costa Rica la cual consiste en la implementación de un programa de reactivación de la diplomacia digital por medio de la elaboración de un Manual sobre las principales disposiciones de uso y manejo de las redes sociales por parte de los encargados de comunicación de las diferentes sedes diplomáticas o consulares, habilitación de alguna plataforma la cual sea de acceso sencillo para el ciudadano residente en otro Estado para realizar trámites pertinentes a la materia consular o diplomática e inclusive incentivar mecanismos o espacios de interacción en donde se da la diferente relación entre los actores tales como espacios políticos, culturales, turísticos e inclusive comerciales.

Otra recomendación importante va dirigida a los encargados de comunicación de las diferentes representaciones diplomáticas de Costa Rica en el mundo. Esta consiste en realizar una difusión correcta de las comunicaciones que se realizan por parte de ellos, de buscar las diferentes alianzas con los ministerios de Costa Rica para promover una repercusión directa en materia de turismo y de atracción comercial para el país.

Por último, se recomienda a los diferentes embajadores, cónsules y representantes diplomáticos ejercer un manejo responsable de las redes sociales y de las publicaciones que realizan, además de capacitarse en materia de diplomacia digital con la finalidad de ejercer mejor su papel diplomático y de tener un uso adecuado de las redes sociales debido a su papel de representantes de Costa Rica en la comunidad internacional.

Es importante resaltar, que la investigación más allá de analizar cuáles son los retos y oportunidades que brinda la implementación de la diplomacia digital a la política exterior costarricense también brinda una oportunidad para las próximas investigaciones que se realicen en el marco de este tema. Cabe aún resaltar e investigar mucho el papel que juegan los diplomáticos en materia de diplomacia digital en el siglo XXI e inclusive que acciones demandarían para un nuevo perfil de diplomático que reúna todas las características demandadas por la diplomacia actualmente.

## **Referencias Bibliográficas**

Alba, A. (2015). Diplomacia actual y el uso de las Tics, hacer más con menos persona. Recuperado de <http://equilibriumglobal.com/diplomacia-actual-y-el-uso-de-las-tics-hacer-mas-con-menos-personal/>

Autor Desconocido. (2010). La nueva era digital. Recuperado de <https://www.tec.ac.cr/pensis/articulos/nueva-era-digital>

Autor Desconocido. (2015). Los retos de la diplomacia digital. Recuperado de <https://www.protocoloimep.com/diplomacia-publica/los-retos-de-la-diplomacia-digital/>

Ávila, R. (2001) *Guía para elaborar la tesis: metodología de la investigación; cómo elaborar la tesis y/o investigación, ejemplos de diseños de tesis y/o investigación*. Lima: ediciones R.A.

Baigorri, A. (2002). Luces y sombras de las nuevas tecnologías de la información : elementos para un análisis crítico de la red, en: Congreso Internacional : Retos de la alfabetización tecnológica en un mundo en red, Cáceres, España.

Bembirre C. (2010). Definición Diccionario ABC. Recuperado de <https://www.definicionabc.com/general/reto.php>

Berretta, H. (2011). *Habitando en una nueva civilización*. Universidad Católica de Córdoba: Editorial de la Universidad Católica de Córdoba.

Blasco, J. E., Pérez, J. A. (2007). Metodologías de investigación en las ciencias de la actividad física y el deporte: ampliando horizontes. España. Editorial Club Universitario.

Cahier Philippe, Derecho Diplomático Contemporáneo, Ed. Rialp, S. A. Madrid,-México-Buenos Aires-Pamplona, 1965, pág. 19.

Calduch, R.- Dinámica de la Sociedad Internacional.- Edit. CEURA. Madrid, 1993.

Comisión Económica para América Latina, CEPAL. 2002. Globalización y Desarrollo. Vigésimo noveno Período de Sesiones. Brasilia, Brasil

Cuenya L. & Ruetti E. (2010). Controversias epistemológicas y metodológicas entre el paradigma Cualitativo y cuantitativo en psicología. Recuperado de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/psicologia/article/view/17795/34440>

Enciclopedia Britanica On Line. 2019. Recuperado de <https://academic.eb.com/>

Fuentes, Ángel Daniel. Redes Sociales. Nuevos procedimientos para trabajar, comunicarse y participar en la Web. STC Foro Latinoamericano, 2018.

Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2010). Metodología de la investigación. (Quinta Edición). México: McGraw-Hill

Hernández-Sampieri, R., & Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. (2014). Desarrollo de la perspectiva teórica: revisión de la literatura y construcción del marco teórico. En Metodología de la Investigación. (6a ed., pp. 65). México: McGraw-Hill. Recuperado de: [http://metabase.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2772/506\\_3.pdf?sequence=1&isAllowed](http://metabase.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2772/506_3.pdf?sequence=1&isAllowed)

≡y

Hidalgo T, Jorge. (2011). Cultura digital: Ejes y características esenciales. Recuperado de [http://www.riial.org/congreso/documentos/doc\\_18102011\\_084753.pdf](http://www.riial.org/congreso/documentos/doc_18102011_084753.pdf)

Hurtado J. (1998). Metodología de la investigación Holística. (Primera Edición). Venezuela: Sypal.

Instituto Diplomático de Francia, 2019. Recuperado de <https://www.rree.go.cr/?sec=politica%20internacional&cat=politica%20bilateral&cont=522&pais=FR>

Jara C. (2017). El surgimiento de una nueva diplomacia digital en Latinoamérica. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/el-surgimiento-de-una-nueva-diplomacia-digital-en-latinoamerica/>

Lachs Manfred, La Diplomacia, Revista Foro Internacional No. 8, Ed. El Colegio de México, 1976, pág. 592

Manfredi J. (2014). El desafío de la diplomacia digital. Recuperado de [http://www.realinstitutoelcano.org/wps/portal/rielcano\\_es/contenido?WCM\\_GLOBAL\\_CONTEXT=/elcano/elcano\\_es/zonas\\_es/ari15-2014-manfredi-desafio-diplomacia-digital](http://www.realinstitutoelcano.org/wps/portal/rielcano_es/contenido?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/elcano/elcano_es/zonas_es/ari15-2014-manfredi-desafio-diplomacia-digital)

Manfredi, Juan Luis. 2014. Taxonomía de la diplomacia digital en la agenda de las nuevas relaciones internacionales. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/277673277\\_Taxonomia\\_de\\_la\\_diplomacia\\_digital\\_en\\_la\\_agenda\\_de\\_las\\_nuevas\\_relaciones\\_internacionales](https://www.researchgate.net/publication/277673277_Taxonomia_de_la_diplomacia_digital_en_la_agenda_de_las_nuevas_relaciones_internacionales)

Manfredi, Juan Luis. 2018. Hacia la nueva diplomacia en Red. Recuperado de <https://www.politicaexterior.com/articulos/politica-exterior/hacia-la-nueva-diplomacia-en-red/>

Manfredi-Ramos, 2018. Redes sociales, información internacional e integridad diplomática. Documento digital. Recuperado de <https://revistadigital.sre.gob.mx/images/stories/numeros/n113/manfrediramos.pdf>

Mantovello, Q. Andrea. 2016. Tesis titulada Relaciones Internacionales respecto a la aplicación de la diplomacia digital en Ecuador y el mundo.

Ministerio Asuntos Exteriores de España. (2019). Diplomacia digital. Recuperado de <http://www.exteriores.gob.es/Portal/es/Paginas/inicio.aspx>

Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de Costa Rica. 2019. Política Internacional. Recuperado de <https://www.rree.go.cr/?sec=politica%20internacional&cat=ejes%20accion>

Montobbio, Manuel. (2009). La metamorfosis de la diplomacia en la globalización. Recuperado de <https://www.politicaexterior.com/articulos/politica-exterior/la-metamorfosis-de-la-diplomacia-en-la-globalizacion/>

Moreta, M. (2016). Avances científicos y tecnológicos en la era digital. Recuperado de <http://marisolmoreta.blogspot.com/>

Moreira H, Alejandra. (2019.). El uso de la diplomacia digital en las Relaciones Diplomáticas de Costa Rica y su relación con otros Estados: Oportunidades y Desafíos en el período 2010 al 2016. Tesis de graduación. UCR.

Moreira H, Alejandra. (2019.). Entrevista personal.

Pérez, Antonio. (2012). ¿Qué es la diplomacia? Recuperado de <https://www.protocolo.org/ceremonial/protocolo-diplomatico/que-es-la-diplomacia.html>

Plan Nacional de Desarrollo Alberto Cañas Escalante 2015-2018. Administración Solís Rivera. Recuperado de <https://presidencia.go.cr/blog-presidencia/2014/11/125-plan-nacional-de-desarrollo-2015-2018/>

Raffino, María Estela. "Globalización". 2019. *Concepto de Globalización*. Recuperado de <https://concepto.de/globalizacion/>.

Reidl Martínez, L. M. (2012). El diseño de investigación en educación: conceptos actuales. Investigación en educación médica. Recuperado de: [http://riem.facmed.unam.mx/sites/all/archivos/Num01/vol1/08\\_MI\\_INVESTIGACION\\_EN\\_EDUCACION.pdf](http://riem.facmed.unam.mx/sites/all/archivos/Num01/vol1/08_MI_INVESTIGACION_EN_EDUCACION.pdf)

Rodríguez, A. (2015). Diplomacia digital, ¿adaptación al mundo digital o nuevo modelo de diplomacia? Recuperado de <https://www.redalyc.org/html/310/31045568050/>

Rodríguez Carrion,A.J. Lecciones De Derecho Internacional Público.- Madrid, 1987. Edit. Tecnos; Pág. 288.

Rodríguez G, Alfredo. (2015). Diplomacia digital, ¿adaptación al mundo digital o nuevo modelo de diplomacia?. Revista Digital.

Romero, Laura. (2018). Proceso de Digitalización del servicio exterior, de México y España. Retos y Oportunidades. 2018. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/view/61407>.

Sousa, V., Driessnack, M., & Costa, I. (2007). Revisión de diseños de investigación resaltantes para Enfermería.: Parte 1: diseños de investigación cuantitativa. *Rev Lat-Am Enferm*, 15(3).

Tomassini, Luciano. (Año desconocido). El análisis de la política exterior. Documento digital.