

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COSTA RICA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INTERNACIONALES

**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.**

Alejandra Moreira Hernández

Trabajo Final de Graduación, bajo la modalidad de Artículo Científico, para optar por el  
grado de licenciatura en Relaciones Internacionales con énfasis en Política Exterior y  
Diplomacia

Heredia

Setiembre, 2017

**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.**

Trabajo Final de Graduación, bajo la modalidad de Artículo Científico, para optar por el  
grado de Licenciatura en Política Exterior y Diplomacia

**MIEMBROS DEL TRIBUNAL EXAMINADOR**

---

Dra. Marta Sánchez López  
Representante del Decano  
Facultad de Ciencias Sociales

---

Msc. Marco Méndez Coto  
Representante Unidad Académica  
Escuela de Relaciones Internacionales

---

Msc. Ethel Abarca Amador  
Supervisora

---

Bach. Alejandra Moreira Hernández  
Sustentante

FECHA DE DEFENSA: viernes 29 de setiembre del 2017

## Preámbulo de la Modalidad de Graduación.

La presente investigación ha pasado a lo largo de dos años por diferentes etapas de evaluación y revisión, las cuales me permito desglosar a continuación:

- 27 de noviembre del 2015, el artículo científico fue puesto en conocimiento de la escuela para valoración del Comité Científico, no es aprobado en esta ocasión y recibe ciertas recomendaciones como: acotar el tema seleccionado, presentar bibliografía, definir periodo de estudio, y agregar marco de congruencia.
- 10 de marzo del 2016, el mismo es presentado ante el Comité Científico de la Escuela de Relaciones Internacionales con las correcciones solicitadas, el cual fue aprobado y se informa que se cuenta con año y medio para finalizar el mismo.
- 28 de agosto del año 2016, la estudiante con la colaboración de la Supervisora finaliza la creación de un documento de 89 páginas, el cual será la base científica del artículo que se pondrá a valoración de las revistas.
- 27 de setiembre del 2016, se crea el primer documento de artículo científico (20 páginas), el cual se presentó a consideración de la Revista Costarricense de Política Exterior del Instituto del Servicio Exterior Manuel María Peralta del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto.
- 15 de octubre el artículo fue aprobado por dicho Consejo Editorial, el mismo publicaría en su versión número 26, del 30 de noviembre del 2016, el artículo científico de la presente. No obstante, el 11 de noviembre la estudiante debió solicitar por medio de nota oficial la cancelación de la respectiva publicación, lo anterior, debido a que la revista carecía de la indexación necesaria para la aprobación de dicha modalidad de graduación.
- 17 de enero del 2017, se presenta la investigación en mención a la Revista Anuario Centro de Investigaciones y Estudios Políticos de la Universidad de Costa Rica, siendo que para el 23 de enero se inicia el intercambio con el equipo editorial para realizar las modificaciones de forma respectivas.
- Luego de que el documento contará en forma con todas las características solicitadas por la Revista, la misma asigna el documento a un lector externo, con el fin de que un profesional de alto calibre valore la investigación recibida. El 17 de

abril se recibe la respectiva valoración, donde se recomienda la publicación de dicha investigación, sin embargo, el mismo solicita la inclusión de un aparato metodológico, un breve marco teórico, adicionalmente, la revisión de los trabajos de Marco Vinicio Méndez en lo relacionado a la diplomacia pública.

- 01 de Mayo, la estudiante envía el artículo científico con las correcciones solicitadas para la última valoración.
- 09 de Mayo, se notifica a la estudiante que el artículo “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 del 2010 al 2016”, será publicado en el Anuario 2016, que se publicará entre los meses de agosto-setiembre.
- 26 de mayo del presente año, se envían los documentos respectivos para la solicitud de Defensa del Trabajo Final de Graduación, siendo la misma aprobada el 19 de junio mediante acuerdo UNA-CTFG-ERI-ACUE-37-2017 para el debido traslado a la Facultad de Ciencias Sociales para su Respectiva Defensa Oral y Pública.

Es importante señalar que todos los cambios realizados a lo largo del proceso de revisión de las respectivas revistas contaron con la aprobación de la Supervisora respectiva, así mismo, se ha trabajado a lo largo de dos años para contar con un documento de alto valor académico y científico.

Por último, todo lo anterior busca exponer los diferentes procesos por los que ha pasado el presente artículo, el mismo, al ser este tema un tópico post-moderno requirió previamente la creación de un documento mucho más amplio que no queda recogido en su totalidad, y el cual se reduce en orden a cumplir con los requisitos de espacio solicitados, así también, para efectos de esta investigación la autora realizó un profuso estudio empírico-teórico y metodológico, revisando y estudiando al menos 67 fuentes bibliográficas.

# **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.**

## **The use of digital diplomacy in the diplomatic relations of Costa Rica with others states: Challenges and opportunities, in the period of 2010 to 2016.**

**Alejandra Moreira Hernández**  
[alejandramoreira@outlook.com](mailto:alejandramoreira@outlook.com)

Costarricense, Internacionalista. Estudiante de la Maestría en Gerencia del Comercio Internacional del Centro Internacional de Política Económica para el Desarrollo Sostenible de la Universidad Nacional de Costa Rica. 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. Asesora de Asuntos Internacionales del Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica. Fue también asesora en temas culturales, políticos, prensa y diplomacia digital de la Embajada de Israel en Costa Rica.

### **RESUMEN**

El presente artículo busca hacer un análisis de la implementación del nuevo concepto de diplomacia digital en las relaciones diplomáticas de Costa Rica con Brasil, Chile, Israel y Turquía, con el fin de demostrar que una buena utilización de estas herramientas puede impactar de forma positiva en los márgenes de acción costarricenses frente a los países estudiados.

Adicionalmente, se busca exponer 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, las cuales en la actualidad necesitarán medidas de coordinación y transparencia, que permitan difundir la imagen país deseada.

Palabras claves: Diplomacia, diplomacia digital, márgenes de acción, política exterior, redes sociales.

### **ABSTRACT**

This article seeks to analyze the implementation of the new concept of digital diplomacy in diplomatic relations between Costa Rica and Brazil, Chile, Israel and Turkey, in order to show that a good use of these tools can positively impact Costa Rican scope of action in front of the studied countries.

Additionally, it seeks to expose the opportunities and challenges facing the Costa Rica's Ministry of Foreign Affairs in the use of social networks as media and promotion of foreign policy measures, which now need coordination measures and transparency to disseminate the image desired country.

Key words: Diplomacy, digital diplomacy, scope of action, foreign policy, social networks.

## **INTRODUCCIÓN**

Previo a la descripción breve de este artículo, es de relevancia mencionar que el nivel de una creación científica como la presentada, reviste de la mayor seriedad profesional de la autora y de la exigencia que caracteriza cada uno de los esfuerzos analíticos por abordar la temática de forma objetiva. Al ser este tema un tópico post-moderno, se requirió previamente la creación de un documento mucho más amplio que no queda recogido en su totalidad, y el cual se reduce en orden a cumplir con los requisitos de espacio que esta honorable revista indica.

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.

Este accionar ha sido reconocido por diversos países a nivel internacional, de tal manera que la institucionalización de estas acciones promueva e influya en la opinión pública. Esto será analizado desde la óptica de la realidad costarricense y sus relaciones diplomáticas con Brasil, Chile, Israel y Turquía, buscando hacer una descripción clara del empleo del nuevo concepto de diplomacia digital, con el fin de determinar si la implementación podrá tener algún impacto en los márgenes de acción externos del país. Por ello, el presente artículo científico se dividirá en cinco apartados. En el primero, presentará el estado del arte y la metodología utilizada para realizar el presente análisis, el segundo, describirá el uso de instrumentos tecnológicos en las relaciones diplomáticas de Costa Rica, dándole especial enfoque a la inclusión del tema en la Cancillería costarricense. Seguidamente, se identificarán las herramientas tecnológicas utilizadas con mayor frecuencia, para luego, en el cuarto apartado determinar los principales beneficios obtenidos a partir del uso de la diplomacia digital. De tal modo, al final de este documento quedarán plasmadas las oportunidades y desafíos que tiene Costa Rica en cuanto a este tema.

## **ESTADO DEL ARTE**

Para efectos de esta investigación la autora realizó un profuso estudio empírico-teórico y metodológico, revisando y estudiando al menos 70 fuentes bibliográficas para poder gestar este artículo científico, del cual, se traduce el presente estado del arte que se concentra en el abordaje específico de los ítems que conforman el artículo.

Las relaciones internacionales han sido estudiadas desde muchos teóricos (Barbé, Nye, Morgentau, Keohane, Van Klavere, Gullion, entre otros), los cuales han tenido que generar continuamente mayor cantidad de conceptos que logren explicar cuáles son las nuevas necesidades de los países en el escenario internacional, en este caso, serán las herramientas tecnológicas, especialmente las redes sociales en el quehacer diario de los diplomáticos costarricenses.

Para exponer las oportunidades y desafíos que representa esta herramienta para Costa Rica, se iniciará con la utilización del concepto de Política Exterior, el cual, será entendida de la siguiente forma:

“La política exterior trata de valorar, dentro de los ámbitos de poder político existente, la influencia y el interés de un determinado Estado, mediante la afirmación de la voluntad estatal como un todo hermético” (Fishbach, 1949, p.11)

Es importante extraer del pasado autor cuando habla de los ámbitos del poder político, los cuales podremos observar si han tenido actualmente mayores escenarios de influencia. En este caso, se encuentra también el concepto de Márgenes de Maniobra de Cristiana Eguizábal, el cual indica que existe una necesidad de los Estados para ampliar los ámbitos en los que podrá multiplicar sus esfuerzos para lograr sus objetivos (1987, p.106).

Lo anterior, se relaciona con el concepto de Diplomacia, como la base de normas y prácticas de comunicación para gestionar los objetivos de decisiones de política exterior (Kleiner, 2009, p.2), que en este caso se estudia de una forma más específica a través del concepto de Diplomacia Pública, el cual según Juan Luis Manfredi se refiere a lo siguiente:

La diplomacia pública consiste en la estrategia de información, educación y entretenimiento que tiene como objetivo el ejercicio de la influencia sobre el público

extranjero. Es una línea de acción exterior, por lo que debe de alinearse con la diplomacia convencional y con las estrategias de gobierno. (2013, p.4)

En este caso, ambos autores llegan a la misma conclusión señalando que la diplomacia pública intentará legitimar las acciones de política exterior de un Estado lográndose visualizar a este tipo de diplomacia como una oportunidad para la comunicación con el público, lo anterior por medio de una forma diferente como se indica a continuación:

Una característica de la diplomacia pública es no limitarse a la comunicación unidireccional, sino buscar un diálogo que llegue a generar vínculos con la audiencia (2016, p.88)

El autor anterior, Marco Vinicio Méndez, señala una característica de suma importancia, y es la limitación que por mucho tiempo se le ha reconocido a la diplomacia, el llamado cara a cara, que en la actualidad cederá cada vez más relevancia. Así en esta línea, se ha señalado que hay una nueva dinámica en las relaciones diplomáticas, la cual se indica a continuación:

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)

El concepto anterior es presentado por Corneliu Bjola and Marcus Holmes, el cual expone dos nuevas características de estudio, primero el uso de las redes sociales con fines de diplomacia, en este caso específico en la diplomacia pública como deber de comunicación de la política exterior, así como, la responsabilidad de los diplomáticos de utilizar esa herramienta para el beneficio del Estado.

En este caso reconocemos a través de diversas teorías las nuevas acciones en el marco de las relaciones diplomáticas en el sistema internacional, por lo que, en el presente estudio se evaluará la utilización de las redes sociales para exponer objetivos de política exterior, de diplomacia pública, entre otros. Para este caso y con el fin de ver la interacción de las plataformas se utilizará la siguiente metodología:

“...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).

La metodología brindada por los siguientes autores generará la base teórica para saber si existe un aprovechamiento de las nuevas oportunidades que tienen los diplomáticos en la actualidad y si están generando beneficios para los objetivos de Costa Rica.

Adicional a lo comentado anteriormente es importante señalar que el presente artículo se realizó en San José, Costa Rica en el período del 2015-2016, adicionalmente trata de recapitular información desde el año de 1990 como primeros pasos para la utilización de elementos tecnológicos en el quehacer de los diplomáticos costarricenses. Por su parte, el tipo de estudio será inductivo, debido a que por medio del registro de los hechos se realizará un análisis y clasificación de los mismos, lo anterior guiará las dos tipologías bases que se pretenden alcanzar las cuales serán la descriptiva y explicativa.

Así mismo, para fortalecer el estudio de un tema tan novedoso se utilizó las fuentes secundarias y primarias, contando la suscrita con un total de 5 entrevistas a diversos estudiosos y diplomáticos costarricenses, entre los cuales se encuentran Carlos Murillo, Académico, Consultor e Investigador, Linyi Baidal, Diplomática y Ex Directora de Política Exterior, Miguel Díaz, Director de Comunicación de la Cancillería costarricense por 14 años, Rodrigo Carreras, Diplomático y Embajador Concurrente en Turquía y Victor Monge Chacón, Diplomático y Ex Embajador en Brasil, así como tesis e investigaciones de universidades de Israel, Estados Unidos, Reino Unido, Argentina, entre otros.

Por último, se logra determinar la necesidad del estudio de cómo las nuevas herramientas tecnológicas impactan las relaciones diplomáticas, las cuales desde principios del siglo XXI empezaron a incluirse en el diario vivir de la mayoría de los habitantes de la tierra, un nuevo reto para todos los actores, desde los individuos hasta el Estado. Por lo anterior, es

de la mayor pertenencia para esta investigación evaluar con criterios científicos el accionar oportuno de estas herramientas tecnológicas en el diario trabajo de los diplomáticos de la Sociedad Internacional.

## **INCORPORACIÓN DE INSTRUMENTOS TECNOLÓGICOS EN LA LABOR DIARIA DE LA DIPLOMACIA COSTARRICENSE (1990-2010)**

Según la Constitución Política de Costa Rica, es responsabilidad del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto dirigir las relaciones internacionales del país; es por esto que antes de conocer el accionar costarricense en el exterior se debe estudiar la institución rectora, por lo cual en el presente apartado se buscará exponer la inclusión de tecnología en la Cancillería. Adicionalmente, se selecciona este periodo para antecedentes debido a la siguiente razón:

“...the 1990’s constituted a pivotal period characterized by the global propagation of new information and communication technologies, and also marked the inauguration of the global information society and the apparition of a new operation enviroment, and enviroment propicious, to the development of new diplomacy”. (Teymour, 2005, p56)  
“...la década de 1990 constituyó un período crucial que se caracteriza por propagar mundialmente las nuevas tecnologías de información y comunicación, y también marcó que se inaugurara la sociedad mundial de la información y que apareciera un nuevo entorno operativo, y el ambiente propicio, como veremos, al desarrollo de la nueva diplomacia. (Traducción libre)

Como lo comenta el autor, el periodo señalado reviste especial importancia a nivel internacional, lo cual también se iba a ver reflejado en la realidad costarricense, ya para el año 1994, con la administración Figueres Olsen, a nivel gubernamental, se reconocía la relevancia de la información y la tecnología, según señalaba ya existía una corriente tecnológica que se estaba propagando a inicios de los años 90’s, la cual, estaba transformando la estructura misma de las sociedades humanas hacia una revolución tecnológica ligada a la microelectrónica y la informática<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> En el período 1994-1998 se publicó un documento que se llamó *Gobernando en Tiempos de Cambio*, el cual sería e informe de cumplimiento de metas de la administración Figueres Olsen, donde además justificaba sus acciones en el marco de los acontecimientos internacionales de la época.

Esta visión, respaldada por el presidente, implica cambios importantes como la inclusión de la informática en el sistema educativo público, lo cual constituye uno de los primeros pasos para difundir herramientas tecnológicas a la mayor cantidad de costarricenses. Mientras tanto, en la Cancillería para el año de 1996 se dotó al Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de una red de cómputo que facilitaría la comunicación institucional, reconociéndose así la necesidad del fortalecimiento del Ministerio (MMRREE, 1996, p3). Daba la relevancia de la informática en la época, este sería el primer paso para la inclusión de instrumentos tecnológicos en las relaciones diplomáticas de Costa Rica.

Por su parte, esta administración incentiva que se creara una dirección de prensa y comunicaciones capaz de divulgar e incentivar los temas de interés, tanto a nivel nacional como para brindar documentos a las sedes del exterior (MMRREE, 1996, p3). No obstante, para el año 2000 se crea la Dirección de Promoción Internacional (DPI), la cual unificará los esfuerzos de la Política Exterior, específicamente en la comunicación con las misiones diplomáticas. Esto refuerza lo que venía haciendo la Dirección de Prensa y Comunicación, por lo cual, se pueden ver pasos más estructurados en el interés de comunicar las acciones de diplomacia, uno de los objetivos de esta práctica:

“Diplomacy attempts to manage the goals of foreign policy decisions. As an institution, that is a pattern of behavior; diplomacy is based on an established body of rules and practices for communication” (Kleiner, 2009, p.2) “La Diplomacia intenta gestionar los objetivos de las decisiones de política exterior. Como institución ese es su patrón de comportamiento, la diplomacia se basa en un cuerpo establecido de normas y prácticas para la comunicación”. (Traducción libre)

Este autor reconoce la gran relevancia de la comunicación para la diplomacia, como una herramienta capaz de informar sobre las labores y darle credibilidad. Este caso en particular, se reconocen las acciones de la Cancillería costarricense en esta línea, lo cual lograría la articulación entre las diversas misiones de Costa Rica en el exterior, ya que, según la Memoria Institucional de la Cancillería, ya para el año 2005 la Dirección de Promoción coordinaba un total de 250 actividades promocionales al año (2005, p.3), contabilizándose acciones en temas de turismo, cultura y comercio, acciones claras de diplomacia pública.

Adicionalmente, para el año 2006 se instala en todo el ministerio y en las sedes en el exterior la capacidad de comunicación de voz sobre IP<sup>2</sup>, lo que implicaba una forma mejorada de comunicación entre la red institucional. Esto redujo los costos de comunicación telefónica internacional, con los siguientes 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, p6)

Este documento refuerza lo que ya se venía haciendo en la institución, sin embargo, se logra visualizar ya la interconexión a través del Internet como referente de coordinación y articulación de la política exterior nacional, lo que reforzará la transferencia de datos y comunicaciones; así, también, en esta misma línea se reestructura el sitio web institucional (MRREE, 2006, p.1), lo cual determinará la relevancia que se le dio a la incorporación de instrumentos tecnológicos según los nuevos requerimientos del quehacer internacional.

## **HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS UTILIZADAS POR COSTA RICA EN SUS RELACIONES DIPLOMÁTICAS EN BRASIL Y CHILE EN AMÉRICA LATINA Y TURQUÍA E ISRAEL EN EL MEDIO ORIENTE (2010-2014)**

Las acciones presentadas en el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto visualizaban el ordenamiento que empezaba a darse desde el enfoque de comunicación e informático, el cual empezaría a verse a través de las relaciones diplomáticas de este país. En este apartado se expondrá como el escenario a través específicamente de las redes sociales y de las páginas web empezó a ser utilizado en las relaciones con los países de estudio.

---

<sup>2</sup> En la administración Arias Sánchez (2006-2010) se crea en la Cancillería un Programa de Desarrollo Informático, el cual tenía como prioridad estructurar esfuerzos para reforzar la Política Exterior Nacional.

## **Costa Rica en Chile y Brasil**

En este caso en particular, Costa Rica cuenta con relaciones diplomáticas con ambos países desde antes del siglo XX, en el caso de Chile desde el año de 1850 y con Brasil en el año 1857. A su vez, a nivel de política exterior y cercanía de los pueblos siempre han existido relaciones cordiales, lo que se ha traducido en la instalación de embajadas en los dos países. Por su parte, las inclusiones de las nuevas herramientas en el marco de relaciones diplomáticas iban a aparecer en el quehacer diario. Por ejemplo, en el caso de la Embajada de Costa Rica en Chile, este país es el pionero a nivel de embajadas en la creación de páginas de Facebook y su empleo para multiplicar y amplificar su mensaje, como se comenta a continuación:

“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 recaló la importancia de este instrumento en estos casos”. (Baidal, comunicación personal, 06 de mayo de 2016)

Como bien se confirma anteriormente, esta embajada crea su página llamada “Embajada de Costa Rica en Chile” cuya primera publicación data del 7 de julio de 2010. Cuenta en la actualidad con un total de 1960 seguidores y posee un perfil público que transferiría información sobre diversos temas como, seguridad, promoción cultural, entre otros. En este caso, se aprecia la inclusión en esta plataforma en razón del quehacer de la protección del ciudadano en el exterior, no solo como se indicó anteriormente para impactar en la opinión pública, sino porque necesitaba de una importante plataforma para la difusión de su mensaje.

Por su parte, en el caso de Brasil, también tiene una cuenta de Facebook llamada “Embaixada Costa Rica Brasil”, creada el 13 de abril de 2012 como un perfil personal, el cual, por su naturaleza, representa a personas individuales y genera ciertas restricciones a los usuarios para el acceso a la información sobre el creador de la cuenta y sus publicaciones. A continuación, se adjunta una imagen donde se puede ver las características de ambos perfiles.

## Imagen N°1



Fuente: Perfil oficial, Embaixada Costa Rica Brasil y Embajada de Costa Rica en Chile, 25 de agosto de 2016

En referencia a la imagen anterior, se logra observar la diferencia en el acceso a información de ambas plataformas, lo cual dificulta la inmediatez de comunicación que requiere el público receptor en la actualidad. Adicionalmente, en el caso de Chile, la misión también cuenta con un perfil en la plataforma de Twitter, con un total de 2343 seguidores al 20 de agosto del 2016 y fue creada el 11 de noviembre de 2012, lo que demuestra la relevancia de la utilización de estas herramientas en los años de estudio. Por último, para los años señalados, ambas misiones contaban con páginas web; sin embargo, en el caso de Brasil, desde el año 2014 ya no se encuentra en funcionamiento.

## Costa Rica en Israel y Turquía

Las relaciones diplomáticas con ambos países inician en los años 1950 en Turquía y 1963 con Israel, llevándose acciones en el primer caso muy limitadas. No obstante, a partir del año 1998 se proponía a nivel del Plan Nacional de Desarrollo que la política exterior de Costa Rica debía de ajustar su visión hacia los países árabes, ya que por mucho tiempo se había tenido al margen (p.112). Esto generó que ya a partir del año 2000 se visualizara a Turquía como un país que abriría las posibilidades de comercio con la región y se designó al Sr. Rodrigo Carreras como Embajador Concurrente de dicho país. Por otro lado, en el caso de las relaciones Costa Rica- Israel, se ha llevado a lo largo de los años como una

relación cordial y de amistad, liderada especialmente por acciones de diplomacia pública, bajo el concepto presentado por Juan Luis Mafredi, como por ejemplo en el caso de la estrategia de educación al público extranjero, el gobierno israelí ha entregado gran cantidad de becas de estudio a costarricenses a lo largo de sus relaciones diplomáticas, o en el caso de Costa Rica ha tratado de influir en el público extranjero a través del concurso Conozca Costa Rica de la Embajada de Costa Rica en Israel, que promueve el conocimiento de Costa Rica en universidades israelíes. 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”, el cual cumple con las mismas características de la página en Israel y cuenta con un total de 1027 seguidores como se puede ver en la siguiente imagen:

### Imagen N°2



Fuente: Perfil oficial de Facebook, Embajada de Costa Rica en Israel y Embajada de Costa Rica en Turquía, 14 de junio de 2016

Como se puede observar en las imágenes anteriores, la información es accesible al público debido a la forma en que ambas plataformas son creadas, por lo que también, en este caso, los países en estudio solamente utilizarán la plataforma de Facebook para exponer sus acciones de diplomacia pública. Sin embargo, en el marco de todos los países analizados en este apartado, se logra visualizar la utilización de las nuevas herramientas tecnológicas para

el deber de comunicar las acciones de diplomacia, haciéndolas más accesibles a los diferentes públicos receptores.

## **PRINCIPALES BENEFICIOS OBTENIDOS, A PARTIR DEL USO DE LA DIPLOMACIA DIGITAL EN LAS RELACIONES DIPLOMÁTICAS DE LOS PAÍSES DE BRASIL Y CHILE EN AMÉRICA LATINA Y TURQUÍA E ISRAEL EN EL MEDIO ORIENTE (2014-2016)**

A partir del año 2014, la nueva administración política reconocía el interés de la diplomacia digital como plataforma de comunicación, de proyección de política exterior y defensa de los intereses nacionales, así como espacio de diálogo, de transparencia y rendición de cuentas a la ciudadanía (M. Días, comunicación personal, 11 de mayo de 2016). Esto a su vez, y como se analizó en el apartado anterior, iba de la mano con los esfuerzos que se venían haciendo en esta línea desde las misiones estudiadas.

A nivel de los teóricos de las relaciones internacionales, empezaban a crear teorías que explicaran lo que estaban haciendo los actores estatales, en este caso cómo lo comentó Corneliu Bjola and Marcus Holmes, en su concepto de diplomacia digital, en la actualidad las redes sociales vendrán a cambiar el accionar de los diplomáticos, esto representará una oportunidad en la medida de que exista mayor involucramiento de los implementadores de las acciones de política exterior.

Sin embargo, a lo anterior no se podrá realizar de no haber las herramientas necesarias, como los perfiles en las redes sociales o un acceso importante del posible público meta al internet. Por ello, en el caso de estudio todos los países representan altos índices de utilización del internet. Por ejemplo, según la página de investigación sobre conectividad *internet live stats*, para el año 2016, de un total de 201 países estudiados, se indica que Brasil es el cuarto con más ciudadanos utilizando el internet. Cuenta también con un 66.4% de penetración de esta herramienta en sus ciudadanos. En el caso de Turquía, está en el puesto 14 y un 58% de acceso, Chile en el puesto 38 y con un 77.8%; y por último Israel aparece en el puesto 60 con un 72.5% de acceso (Wold Wide Web Foundation, 2016).

En este caso, cómo se comentó en el inicio del presente artículo se utilizarán 3 niveles para saber si se están obteniendo beneficios del uso de las redes sociales, las cuales son: determinar la agenda digital, expansión de la presencia digital y la generación de conversación digital.

Todo lo anterior, en el considerando de que las plataformas de redes sociales deberán de ser escenarios para exponer los intereses de política exterior, cómo herramientas de difusión y ampliación del mensaje.

### **Costa Rica en Chile y Brasil**

En este caso en particular, a partir del año 2014 todas las plataformas indicadas en el apartado anterior dejan de ser utilizadas y, en su lugar, se crean nuevas cuentas. En el caso de Chile, aparecen dos perfiles con el mismo nombre, uno con 1960 y otra con 571 seguidores. Sin embargo, es el segundo el que actualmente se mantiene en funcionamiento.

Por su parte, en el caso de Brasil, a partir del año 2015 cuenta con un perfil personal llamado “Embajada de Costa Rica en Brasil”. En este caso, esta cuenta es privada, lo que hace imposible ver las publicaciones o sus seguidores. Vale la pena indicar que la suscrita envió una invitación desde mayo de 2016, la cual no ha sido respondida. Lo anterior determina que en este caso no ha existido ningún beneficio debido a las características del uso de plataforma, lo cual va en contra de las diversas teorías que indican que cuando hay acceso a Internet la frecuencia de la comunicación diplomática debería de aumentar (Greene, 2003. p.70).

Así mismo, en la próxima ilustración se puede determinar las características principales de ambos perfiles:

### Imagen N°3



Fuente: Perfil oficial, Embajada de Costa Rica en Brasil y Embajada de Costa Rica en Chile, 25 de agosto de 2016.

Aunado a lo anterior, en el caso de las páginas por estudiar, se tratará de visualizar si a través de estas plataformas se llevan a cabo los aspectos claves indicados, así como acciones concretas de Diplomacia Pública bajo el concepto de Manfredi mencionado anteriormente, a través de estrategias de información, educación y entretenimiento. En el caso de Chile, esto se hará a través de ejemplos específicos de comentarios realizados. El primero que se logra visualizar es un artículo realizado por CNN Chile, llamado *Ruta del café en Costa Rica*, el cual cuenta con un total de 19 “Me gusta” y se ha compartido 10 veces, ampliando mucho más su difusión, lo que generaría mayor presencia y conversación digital, dos aspectos claves de la diplomacia digital a través de las redes sociales. Lo anterior es representado en la siguiente ilustración visual:

## Imagen N °4



Fuente: Perfil oficial de Facebook, Embajada de Costa Rica en Chile. 17 junio de 2016

Según demuestra el comentario compartido, con base en los conceptos utilizados, se puede determinar que el comentario señalado también cumple los lineamientos de la Diplomacia Pública principalmente. Por último, otra imagen que ha sido relevante, según estudio realizado por la suscrita en el primer semestre del año 2016, es la siguiente:

## Imagen N °5



Fuente: Perfil oficial de Facebook, Embajada de Costa Rica en Chile, 17 junio de 2016.

La anterior publicación representa un caso muy interesante, se saca a colación porque la misma representa la nota con más difusión del perfil de Facebook en el periodo estudiado y aunque se puede decir que incluye los tres aspectos claves del uso de esta plataforma, no

expresa una clara línea de diplomacia pública, ya que a través de la misma se logra visualizar la relación cordial de ambos países, más no un mensaje de relevancia para las relaciones diplomáticas. Lo anterior, determina que el público que sigue las redes sociales costarricenses por lo menos en el caso de Chile, demuestra interés por las acciones de información y entretenimiento especialmente.

### **Costa Rica en Israel y Turquía**

Uno de los beneficios que generan las relaciones entre países es el aprendizaje en diversos temas que se pueden dar entre los diplomáticos. Por ejemplo, en el caso de la misión de Costa Rica en Israel, el Exembajador, Sr. Rodrigo Carreras indicó por medio de una entrevista la relevancia que tiene el concepto de diplomacia digital en este país, factor relevante que podríamos relacionar con la apertura de la página de Facebook en el año 2013, esto aunado a los altos índices de conectividad con que cuenta este país. Asimismo, este caso particular, es importante recalcar que la página en la actualidad sigue siendo utilizada por la misión, aunque a partir del año 2015 hubo un cambio de Embajador.

Por su parte, la misión de Costa Rica en Turquía igualmente utiliza desde el año 2014 una página pública. Ambas plataformas cuentan con una cantidad importante de seguidores, en este caso de 1027 y en Israel de 1144, por lo que se buscará analizar los comentarios realizados para determinar los beneficios del uso de la diplomacia digital.

Primeramente, se analizarán los dos comentarios que más han gustado en ambas páginas para el primer semestre de 2016. En el caso de la página en Israel, es un comunicado oficial que indica lo siguiente: *“Costa Rica condena ataque terrorista en Tel Aviv”*. Este comentario responde directamente a una manifestación de política exterior nacional, especialmente enfocado a la paz. Por otro lado, en el caso de la página de Costa Rica en Turquía, el comentario más gustado y compartido corresponde a información en busca de fortalecer los vínculos con los costarricenses en este país, a través de la difusión de los teléfonos de contacto y emergencia, lo cual reviste de especial interés, ya que el comentario es realizado el 15 de julio, poco tiempo después de un atentado en el aeropuerto en la

capital de este país, utilizándose esta plataforma para una situación de crisis. Ambos comentarios se logran visualizar a continuación:

### Imagen N °6



Fuente: Perfil Oficial de Facebook Embajada de Costa Rica en Israel y Perfil Oficial de Facebook Embajada de Costa Rica en Turquía. 27 de agosto del 2016

En el caso presentado, se logra determinar que hubo una anuencia no solo a darle like, sino a compartir y en el primer caso a comentar, en este caso se puede ver un claro ejemplo de ampliación del escenario de influencia, difundiendo con mayor fuerza el objetivo de política exterior. Por ejemplo, al generar conversación digital, esto se puede determinar con las 33 veces que fue compartido el comunicado a través de la página de Costa Rica en Israel. Por consiguiente, el apoyo de los usuarios en los comentarios anteriores es esencial, pues reconoce el interés en los temas de política exterior. En el primer caso, el tema es comunicar uno de los ejes de política exterior costarricense en situaciones de conflicto y en el segundo, de protección al ciudadano.

En ambos casos, se reconoce la inmediatez que deben tener los encargados de la política exterior de emitir criterios oportunos y a tiempo, un cambio importante en la actualidad, como se indica a continuación:

“The most significant difference between traditional diplomacy and today's version is the accelerating pace, volume, and breadth to information which diplomats must consider in order to make informed decision”. (Greene, 2013, p.13) “La diferencia más significativa entre la diplomacia tradicional y la versión actual es la aceleración de ritmo, el volumen, y la amplitud de la información, que los diplomáticos deben tener en cuenta para tomar una decisión informada”. (traducción libre)

Como lo comenta el autor anterior, la aceleración de la información exige a los gobiernos que se tomen decisiones casi inmediatamente después de los acontecimientos, lo que obliga a los diplomáticos estar actualmente informados y mantener a sus superiores en conocimiento del acontecer en su país receptor.

Por su parte, en las páginas de Facebook indicadas también se ha demostrado el interés de los usuarios por los temas económicos y culturales, como se puede observar en las siguientes imágenes:

### Imagen N °7



Fuente: Perfil oficial de Facebook, Embajada de Costa Rica en Israel y Perfil Oficial de Facebook, Embajada de Costa Rica en Turquía. 27 de agosto de 2016

En el primer caso, se puede visualizar la unificación de esfuerzos entre diversos países pequeños para lograr mayor difusión de la imagen de sus países, un beneficio importante y que al parecer es de interés del público receptor. En el segundo caso, según Marco Vinicio Méndez, en su artículo la Diplomacia Pública y Marca País en las Américas, señala que la utilización de la marca país es una herramienta de política exterior para la integración de los países en la economía mundial (2016, p81), un claro ejemplo de la utilización de la

diplomacia digital como medio de difusión. Lo anterior rectifica el beneficio obtenido por Costa Rica con base en la siguiente definición:

“If a government aims to develop a good relationship with a foreign audience, it first needs to be “out there” in the relevant public sphere, without enough exposure, the public diplomatic strategy will ultimately fail”. (Bjola et. al. 2015, p.75) “Si un gobierno tiene como objetivo desarrollar una buena relación con un público extranjero, primero tiene que estar "ahí fuera" en la esfera pública relevante, ya que, sin suficiente exposición, la estrategia de diplomacia pública fracasará (traducción libre)”.

Esto reafirma que se puede determinar que se ha logrado “estar ahí” en la red, a través de las plataformas expuestas, en busca de fortalecer las relaciones diplomáticas y la diplomacia pública costarricense en cada uno de los países de estudio, obteniendo beneficios de visibilidad y exposición de la política exterior.

## **OPORTUNIDADES Y DESAFÍOS ACTUALES DEL USO DE LA DIPLOMACIA DIGITAL EN LAS RELACIONES DIPLOMÁTICAS DE COSTA RICA CON BRASIL Y CHILE EN AMÉRICA LATINA Y TURQUÍA E ISRAEL EN EL MEDIO ORIENTE (2014-2016)**

Como se ha comentado a lo largo del presente artículo, las relaciones diplomáticas como se conocen han tenido variaciones importantes. La utilización del ciberespacio y de las redes sociales son cada vez mayores, lo que incluso ha llevado a la creación de conceptos nuevos como *Twidiplomacy*, *Facebok Diplomacy*, *Mass Diplomacy*, *Digital Diplomacy*, entre otros. Este nuevo escenario tendrá desafíos importantes en las luchas de poder dentro del Sistema Internacional, como se comenta a continuación:

“Therefore, the networked balance is relevant for the distribution of power not only between the state actors, but also between the national state and networked systems. Consequently, networked diplomacy might be considered a case study for the adaptation and transformation of state actors for the new information environment”. (Asmolov, 2010, p.12) “Por lo tanto, el equilibrio online es relevante para la distribución del poder no sólo entre los actores estatales, sino también entre los sistemas estatales y nacionales. En consecuencia, la diplomacia online puede ser considerada como un caso de estudio para la adaptación y transformación de los actores estatales para el nuevo entorno de la información”. (Traducción libre).

El presente autor describe una característica indispensable del Estado y es la necesidad de su adaptación a los cambios, especialmente, en búsqueda de tener una mayor participación en el escenario internacional y, por ende, tener mayor impacto en sus acciones de política exterior. Por su parte, este escenario online genera nuevas oportunidades para los actores pequeños como Costa Rica, que ante la implementación de estas nuevas plataformas gratuitas y de fácil acceso podrían ampliar su margen de acción, concepto:

“Entendido como el conjunto de estrategias autónomas que proponga un gobierno ante el contexto externo, especialmente su capacidad para multiplicar los esfuerzos y apoyos internos y externos que tenga a su alcance para lograrlos” (Abarca, 1998, pp. 88)

Lo indicado reafirma que las nuevas herramientas presentan espacios para mejora, especialmente con los cientos de usuarios que están a un clic de distancia de lo que hacen o dejan de hacer sus entes gubernamentales. Así, no solo lo supervisan; los cuales cada vez están más interesados en conocer lo que hacen, muy conveniente para ampliar los intereses estatales en temas culturales, comerciales, políticos, económicos, entre otros.

A nivel nacional, el gobierno de Costa Rica ha creado esfuerzos importantes en esta línea, como se ha comentado en los apartados anteriores, con acciones reconocidas a nivel internacional por el Ranking sobre Diplomacia Digital 2016, realizado por el Global Diplomatic Forum, en el cual Costa Rica aparece en el puesto 101 de un total de 210 países a nivel mundial<sup>3</sup>. Adicionalmente, todos los países estudiados se encuentran también representados en este estudio, indicando que Israel se encuentra en la posición 8, Brasil en el puesto 14, Turquía en el 25 y Chile en el puesto 48, lo que demuestra el interés de estos gobiernos en el presente tema.

### **Costa Rica en Chile y Brasil**

En este caso particular, es importante indicar que la misión de Costa Rica en Chile ha sido la más activa en redes sociales desde su primera aparición en estas plataformas. Así también, cuenta con una página web, a diferencia de todos los demás casos de estudio. Por otro lado, a partir del año 2014 se crea un nuevo perfil de Facebook y se deja de usar Twitter, reconociéndose como el primer desafío del uso de la diplomacia a nivel nacional, y

---

<sup>3</sup> El Global Diplomatic Forum crea un ranking que incluye 210 Ministerios de Relaciones Exteriores de mundo, donde se incluyen 1098 recursos digitales y 33 redes sociales. Su metodología se basa en rubros como presencia, personalización, regularidad de información, creatividad, innovación, entre otros.

es que al no haber continuidad de los perfiles creados se pierden audiencias muy importantes. En este caso, responde a la pérdida de 1960 seguidores del perfil de Facebook utilizado antes del año 2014 y 2343 seguidores de la página de Twitter.

Del mismo modo, en el caso de la misión de Costa Rica en Brasil a partir del año 2014 se crea un nuevo perfil, lo que igualmente representa una pérdida de audiencia. A su vez, se usa la misma metodología de perfil privado utilizada antes del año 2014, desperdiciando las oportunidades que ofrece una plataforma abierta y transparente.

Aunado a lo anterior, en el caso del empleo de la diplomacia digital de la misión costarricense en Chile se difunde la información tanto con los nacionales como con los extranjeros, una realidad indispensable de la diplomacia contemporánea como lo comenta el siguiente autor:

“The new organization requires new modes of cooperation between various entities within government. Moreover, according to Metz, the information revolution creates a new reality, when “the very term foreign policy attempts to differentiate between domestic and foreign make less sense in a globalized network environment”. Consequently, foreign policy is not foreign anymore, but global, meaning domestic and foreign simultaneously”. (Asmolov, 2007, p. 5-6) “La nueva organización requiere nuevos modelos de cooperación entre las diversas entidades de gobierno. Por otra parte, según Metz, la revolución de la información crea una nueva realidad, cuando “los intentos de la política exterior para diferenciar entre nacionales y extranjeros cada vez tiene menos sentido en un entorno globalizado”. En consecuencia, la política exterior ya no es extranjera, sino global, que significa nacionales y extranjeros al mismo tiempo” (traducción libre).

En este caso, y según las imágenes comentadas en el apartado anterior, estas plataformas constituyen medios de comunicación, proyectan la política exterior y defienden los intereses nacionales, a través de métodos de diplomacia pública. Adicionalmente, en este país se han impulsado las recientes acciones de la Cancillería sobre la diplomacia económica, la cual, en el marco de estos modelos de cooperación, como lo comentó el autor anterior, busca ampliar y unificar los esfuerzos económicos, como por ejemplo la exposición de la marca país, un gran esfuerzo por posicionar a Costa Rica en los mercados internacionales. También, se busca exponer con mayor esfuerzo los reconocimientos en el campo económico que se han tenido, de la mano de actores en el país receptor, capaces de ampliar mucho más el eco costarricense, lo cual queda establecido en la siguiente imagen:

## Imagen N° 8



Fuente: Página oficial de Facebook, Embajada de Costa Rica en Chile. 14 de septiembre del 2016

Como se puede apreciar en las imágenes, la información reviste de interés del público meta, lo cual se puede determinar a través de las veces que se ha compartido la información, especialmente la segunda imagen, 33 veces difundida, lo que asegura la expansión del mensaje de forma digital, muy enfocado también en lo indicado por márgenes de acción, especialmente cuando se habla de multiplicar los esfuerzos externos, en este caso, a través de apoyo nacional en el caso del primer comentario, y no nacional, como en el caso del periódico chileno que escribe un comentario relevante de la dinámica económica de Costa Rica.

Por su parte, es relevante indicar que los escenarios expuestos demuestran la oportunidad de multiplicar los esfuerzos y apoyos internos, con un enfoque comercial e iniciativas de alto valor agregado, por ejemplo, en el proceso de la futura adhesión a la Alianza del Pacífico, ampliando los márgenes de acción de Costa Rica. Como bien se ha señalado, las redes sociales comunican sus mensajes a toda la población e indirectamente a los gobernantes (Monge, comunicación electrónica, 13 de junio del 2016)<sup>4</sup>, según la promoción comercial señalada por el mismo Presidente de la República en la pasada III Cumbre Empresarial Alianza del Pacífico que se llevó a cabo el pasado mes de junio.

<sup>4</sup> Según la entrevista realizada al Sr Victor Monge Chacón, se recuerda que no solamente las redes sociales y el internet es un medio de comunicación para expresar información a un público, sino que también, es utilizada por los diplomáticos para conocer las dinámicas de política exterior de los otros países.

Ahora bien, en el caso de la misión de Costa Rica en Brasil, la forma de utilización de su página de Facebook representa un desafío importante en cuanto al empleo de la diplomacia digital, especialmente por la falta de acciones en este caso, Brasil no solo está interesado a nivel internacional en las nuevas formas de diplomacia, sino que tiene altos índices de acceso a Internet, lo que podría ser un espacio idóneo para ampliar la diplomacia pública en este país.

Por último, ambos casos estudiados en los párrafos anteriores fueron modificados a partir del año 2014, lo cual ocasionó no solo pérdida de público, sino que a nivel de diplomacia demuestra falta de unidad y coherencia entre lo que hacen las embajadas y la cancillería, con un impacto negativo en la imagen país.

### **Costa Rica en Israel y Turquía**

En referencia a las misiones de Costa Rica en Turquía y en Israel, se logró determinar que ambas representaciones han utilizado la diplomacia digital como forma de difusión de la diplomacia pública. Así mismo, la unificación de esfuerzos ha impulsado la diplomacia costarricense en Israel, a través del apoyo de aliados externos para obtener beneficios comunes, abriendo oportunidades que a nivel individual no se podrían ampliar de la misma forma, y un ejemplo claro fue la acción representada en la imagen número 7. Esto, se encuentra relacionado con los pocos recursos económicos que tiene Costa Rica a nivel de financiamiento de acciones de diplomacia pública, lo que ha obligado a los diplomáticos a buscar actores estratégicos para participar en este nuevo escenario. Eso también es señalado del siguiente modo:

“Usamos explícitamente el concepto de márgenes de acción para referirnos a este fenómeno que delimita las posibilidades de un pequeño actor nacional para actuar dentro del perímetro geopolítico inmediato de una gran potencia” (Morales, 1988, p. 27)

Los márgenes de acción serán las labores para impulsar temas de agenda nacional frente a países grandes o potencias, especialmente, de países pequeños, los cuales de otra forma que no sea uniendo esfuerzos y aprovechando las plataformas gratuitas no tendrían ninguna participación. En el caso de Israel es de reconocimiento también la implementación de la diplomacia económica como una puerta de conocimiento del país, siendo aprovechadas las herramientas a nivel interno como se puede apreciar en la siguiente imagen:

## Imagen N° 9



Fuente: Página Oficial de Facebook Embajada de Costa Rica en Israel. 14 de setiembre del 2016

Los comentarios compartidos reflejan articulación entre las prioridades nacionales y lo difundido por la misión diplomática, dándole un enfoque comercial, lo que es de suma relevancia al intentar atraer atracción de inversión extranjera directa y fomentar el turismo. Además, al difundir la información se reducen los costos en las estrategias de comunicación, hecho consistente con la realidad regional como se confirma a continuación:

“En América Latina, al igual que en el resto del mundo, la política exterior está fuertemente influenciada por los recursos o capacidades que cada actor posee... Estas distinciones se basan en alguna estimación gruesa de factores tangibles e intangibles...” (Van Klavere, 1992, p. 81)

En esta ocasión, se logran visualizar estos factores que se tienen de parte de Costa Rica, los cuales deben de implementarse como un mecanismo que permita interconectar la red de interesados en el desarrollo económico del país, aprovechando todos los recursos disponibles, siendo las redes sociales plataformas de promoción comercial. Esto, también es reconocido en la diplomacia costarricense en Turquía, ya que a raíz de la reciente firma de un convenio de cooperación entre la Promotora de Comercio Exterior y el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, se proponen las siguientes acciones específicas en el marco de la diplomacia económica:

- “Aprovechar y potenciar la capacidad instalada de las embajadas y consulados costarricenses para promocionar las exportaciones nacionales, por medio de un trabajo en conjunto.
- Realizar actividades conjuntas para impulsar la Marca País esencial Costa Rica como plataforma comercial de apoyo a la atracción de inversión extranjera y fomento del turismo”. (MRREE, 2016, p.1)

Las acciones indicadas van acorde con lo que también se ha indicado que se está implementando actualmente en otras misiones diplomáticas. Sin embargo, en el caso de Turquía reviste de especial interés, porque el pasado mes de junio se abrió una nueva sede de la Promotora de Comercio Exterior que coordinaría sus acciones comerciales con la Embajada. Aun así, aunque la información apareció en medios de comunicación (Revista Summa, 2016, p.1) no se ha difundido a nivel del perfil de Facebook de la Embajada, lo cual representa un desafío importante para el empleo de estas herramientas en suelo turco, especialmente porque al igual que la importancia de la red, las acciones innovadoras como la implementada por la cancillería son significativas para demostrar cómo este país se amolda a las nuevas realidades de la diplomacia contemporánea.

Aunado a lo anterior, la diplomacia digital no excluye lo que se hace en otras formas de diplomacia, sino que más bien busca recopilar todas estas acciones con el fin de ampliar su conocimiento en el público nacional y extranjero. Por lo tanto, las redes sociales serán herramientas de validación de las acciones gubernamentales como lo indican los siguientes autores:

“...digital diplomacy is an important tool for image management as people who visit a nation's social media accounts often seek interaction and are therefore willing to open channels of dialogue”. (Bjola et. al. 2015, p.94) “...la diplomacia digital es una herramienta importante para el manejo de la imagen ya que, con frecuencia las personas que visitan cuentas de redes sociales de una nación a menudo buscan la interacción y, por tanto, están dispuestos a abrir canales de diálogo”. (Traducción Libre).

Esto representa una de las oportunidades más relevantes de las redes sociales, por una cuestión no solo de información y promoción, sino que valida acciones participativas de la política exterior y que recibirán una retroalimentación constante de lo que se está haciendo bien o mal. Un ejemplo de esto se logra observar en la siguiente imagen:

## Imagen N° 10



Fuente: Página Oficial de Facebook, Embajada de Costa Rica en Turquía y Embajada de Costa Rica en Chile. 14 de setiembre de 2016

En este caso, los perfiles de Facebook tienen una opción donde los usuarios brindan información sobre lo que les pareció lo encontrado o la rapidez de la respuesta a consultas, y se observa una calificación de 5. A su vez, de las páginas analizadas solo el caso de la misión de Costa Rica en Chile es utilizado y recibe una calificación también de 5 estrellas, lo cual implica un tiempo de respuesta a las consultas relativamente corto, de tal modo que Facebook es en efecto utilizado.

Por último, es importante reconocer que a lo largo de todo el análisis se pudo demostrar que las misiones estudiadas han utilizado la diplomacia digital, en unos casos más que en otros. Hay un reconocimiento de las nuevas dinámicas internacionales, las cuales representan desafíos para los diplomáticos, ya que deben de realizar un esfuerzo por entender estos nuevos roles; sin embargo, las nuevas oportunidades en el marco de la unificación de esfuerzos incidirán en el accionar del Sistema Internacional especialmente de países pequeños, pues si no logran esta unidad carecerán de visibilidad y voz en este escenario.

## **CONCLUSIONES**

A lo largo del artículo descrito se ha podido demostrar que 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 base al reconocimiento anterior, a partir del año 2010 se crean los primeros perfiles institucionales en la red social de Facebook, debido a la necesidad de ampliar, en situaciones de emergencia el mensaje de apoyo a los costarricenses en el exterior. En este caso se logra visualizar la primera oportunidad reconocida de la utilización de la diplomacia digital para la difusión de los intereses estatales, reconociendo además la relevancia de la plataforma como herramienta diplomática.

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. En este caso, se ven en algunos ejemplos claros de utilización de la presente herramienta como medio de difusión de política exterior, lo cual demuestra no solo su relevancia y capacidad de masificar un mensaje, sino por ejemplo en el caso de Israel, se logró observar el interés del público extranjero en este tema.

Adicionalmente, la utilización de las redes sociales para difundir temas como la marca-país, temas culturales y de entretenimiento representan una clara apuesta por la Diplomacia Pública a través de los diplomáticos costarricenses en los países de estudio, quienes tienen ante ellos un reto muy importante, ya que se puede ver a través del presente estudio cómo el tema de interés varía según el público, lo que deberá de ser analizado a través de la implementación de una estrategia de redes sociales, con el fin de difundir correctamente el mensaje de interés.

Por último, uno de los desafíos más importantes que se extrae de la investigación es que después de 6 años de creado el primer perfil de una misión costarricense en la red social de

Facebook, a nivel de coordinación y unificación de acciones hace falta una implementación efectiva, con el fin de crear lineamientos directos desde la Cancillería a cada una de las misiones diplomáticas, pues se visualiza en el estudio presentado una diferencia entre la información desplegada y la periodicidad con que son utilizadas las plataformas, lo que disminuye los márgenes de acción que podrían tener las misiones frente a un país de interés de la diplomacia costarricense.

A su vez, la diplomacia económica presentada por la Cancillería representa una excelente oportunidad para atraer inversión, turismo y promoción de exportaciones, lo cual, necesita de plataformas de visibilidad para que estas lleguen a un público interesado, y esto será posible a través de un aprovechamiento mayor de la utilización de una diplomacia digital efectiva.

## FUENTES CONSULTADAS

### Libros:

- Bjola, Corneliu y Holmes, Marcus (2015) Digital Diplomacy Theory and Practice. New York, United States of America, Routledge, Taylor and Francis. Kindle Edition
- Dassen, Nicolás; Cruz Vieyra, Juan. (2012) Gobierno abierto y transparencia focalizada, Whashington, D. C. United States of America. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Eguizábal, C. (1987). América Latina y la crisis Centroamericana. En busca de una solución regional. Grupo Editor Latinoamericano, Buenos Aires, Argentina
- Kleiner, Jurgen (2009) Diplomatic Practice: Between Tradition and Innovation, Boston, United States of America, Boston University.
- Fischbach, Oskar (1949). Teoría General del Estado. Barcelona, España. Editorial Labor S.A.
- Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. (2002) Plan Nacional de Desarrollo Humano 1998-2002. San José, Costa Rica. MIDEPLAN
- Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (1998) Gobernando en tiempos de Cambio, San José, Costa Rica. MIDEPLAN.
- Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto (1997), Memoria Institucional Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto 1996-1997. San José, Costa Rica. MRREE.
- Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto. (2005). Memoria Institucional Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto 2005. San José, Costa Rica. MRREE
- Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto. (2006). Programa de Desarrollo Informático Administración Arias Sánchez. San José, Costa Rica. MRREE.

### Artículo de Publicaciones en Serie:

- Abarca, Ethel. Algunos elementos teóricos para el análisis de políticas exteriores de pequeños países. Estudios Internacionales, Año 31, No 123-124 (julio-diciembre, 1998), pp.88-101
- Alberto Van Klaveren, “Entendiendo las políticas exteriores latinoamericanas: Modelo para Armar”. Estudios Internacionales, Año 25, No 98 (abril-junio 1992), pp 169-216. p 181
- Manfredi, Juan Luis. Estrategia y diplomacia pública: el tiempo de la política. Revista El Molinillo. N 52 Marzo 2013, p 4.
- Mendez, Marco Vinicio. Diplomacia pública y Marca país. Un acercamiento a Brasil, Chile, México y Perú. Revista Temas de Nuestra Tierra. Vol 32 N 59 Enero-junio 2016, p 81- 98
- Morales, Abelardo. La cooperación financiera de los Estados Unidos: los usos de los márgenes de acción de la política exterior de Costa Rica de 1982 a 1984. Revista Relaciones Internacionales Universidad Nacional de Costa Rica, Vol 24, Núm 3. 1988, 27-37

### Tesis:

- Asmolov, Grigori, The Development of Network Diplomacy: A comparative analysis- Israel, The U.S., and Rusia. Thesis of B.A. Hebrew University, Jerusalem. 2007.
- Greene, Allison. US Diplomacy in the Age of the Internet. Thesis of Doctor of Philosophy in International Studies, OLD Dominion University, December 2003.

Teymour Pahlavi, Pierre, *Mass Diplomacy: Foreign Policy in the Global Information Age*. Montreal, Canada. Thesis of the Degree of PhD. McGill University, 2004.

**Entrevistas informativas:**

Baidal, Linyi. Internacionalista, Diplomática y Directora de la Dirección de Política Exterior, Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto. (06 de mayo del 2016). Entrevista personal.

Carreras, Rodrigo. Politólogo, Diplomático, Ex Embajador de Costa Rica en Israel y en Turquía. (19 de mayo del 2016). Entrevista telefónica.

Díaz, Miguel. Periodista y Director de Comunicación Institucional de la Cancillería periodo 2000-2014. 11 de mayo del 2016. Entrevista digital.

Monge, Victor. Diplomático, Master en Relaciones Internacionales y Ex Embajador de Costa Rica en Brasil 2010-2014. (13 de junio de 2016). Entrevista digital.

Murillo, Carlos. Politólogo, Profesor, Consultor e Investigador en temas de Diplomacia, Política Exterior y Seguridad (14 de junio de 2016). Entrevista digital.

**Página Web:**

Global Diplomatic Forum. (2016) Digital Diplomacy Review 2016. Recuperado el 02 de agosto del 2016 en: <http://digital.diplomacy.live/ranking-and-rating/>

Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto. (2016) Comunicado Institucional Presidente Solís destacará talento humano para la atracción de inversión en Cumbre Empresarial Alianza del Pacífico. San José, Costa Rica. Recuperado el 14 de setiembre del 2016 en

<http://www.rree.go.cr/?sec=servicios%20al%20publico&cat=servicios%20de%20informacion&cont=593&noticia=2917>

Promotora de Comercio Exterior. (2016). Comunicado Institucional Nuevo modelo robustece presencia comercial de Costa Rica en el mundo. San José, Costa Rica. Recuperado el 17 de junio del 2016 en <http://www.procomer.com/es/noticias/comunicado-turqua>

Revista Summa Centroamérica. (2016) Artículo Nuevo Modelo Robustece Presencia Comercial de Costa Rica en el Mundo. San José, Costa Rica. Recuperado el 17 de junio del 2016 en <http://www.revistasumma.com/nuevo-modelo-robustece-presencia-comercial-de-costa-rica-en-el-mundo/>

World Wide Web Foundation. (2016) Internet users by country. Recuperado el 10 de setiembre del 2016 en <http://www.internetlivestats.com/internet-users-by-country/>

**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**

**THE USE OF DIGITAL DIPLOMACY IN THE  
DIPLOMATIC RELATIONS OF COSTA RICA  
WITH OTHERS STATES:  
CHALLENGES AND OPPORTUNITIES,  
IN THE PERIOD OF 2010 TO 2016**

**Alejandra Moreira Hernández**  
alejandramoreira@outlook.com

Costarricense, Internacionalista. Estudiante de la Maestría en Gerencia del Comercio Internacional del Centro Internacional de Política Económica para el Desarrollo Sostenible de la Universidad Nacional de Costa Rica. 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. Asesora de Asuntos Internacionales del Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica. Fue también asesora en temas culturales, políticos, prensa y diplomacia digital de la Embajada de Israel en Costa Rica.

Recibido: 10/11/16 - Aceptado: 6/4/17

**RESUMEN**

El presente artículo busca hacer un análisis de la implementación del nuevo concepto de diplomacia digital en las relaciones diplomáticas de Costa Rica con Brasil, Chile, Israel y Turquía, con el fin de demostrar que una buena utilización de estas herramientas puede impactar de forma positiva en los márgenes de acción costarricenses frente a los países estudiados. Adicionalmente, se busca exponer

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, las cuales en la actualidad necesitarán medidas de coordinación y transparencia, que permitan difundir la imagen país deseada.

**Palabras clave:** diplomacia, diplomacia digital, márgenes de acción, política exterior, redes sociales.

## ABSTRACT

This article seeks to analyze the implementation of the new concept of digital diplomacy in diplomatic relations between Costa Rica and Brazil, Chile, Israel and Turkey, in order to show that a good use of these tools can positively impact Costa Rican scope of action in front of the studied countries. Additionally, it seeks to expose the opportunities and challenges facing the Costa Rica's Ministry of Foreign Affairs in the use of social networks as media and promotion of foreign policy measures, which now need coordination measures and transparency to disseminate the image desired country.

**Keywords:** Diplomacy, digital diplomacy, scope of action, foreign policy, social networks.

## INTRODUCCIÓN

Previo a la descripción breve de este artículo, es de relevancia mencionar que el nivel de una creación científica como la presentada, reviste de la mayor seriedad profesional de la autora y de la exigencia que caracteriza cada uno de los esfuerzos analíticos por abordar la temática de forma objetiva. Al ser este tema un tópico post-moderno, se requirió previamente la creación de un documento mucho más amplio que no queda recogido en su totalidad, y el cual se reduce en orden a cumplir con los requisitos de espacio que esta honorable revista indica.

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.

Este accionar ha sido reconocido por diversos países a nivel internacional, de tal manera que la institucionalización de estas acciones promueva e influya en la opinión pública. Esto será analizado desde la óptica de la realidad costarricense y sus relaciones diplomáticas con Brasil, Chile, Israel y Turquía, buscando hacer una descripción clara del empleo del nuevo concepto de diplomacia digital, con el fin de determinar si la implementación podrá tener algún impacto en los márgenes de acción externos del país. Por ello, el presente artículo científico se dividirá en cinco apartados.

En el primero, presentará el estado del arte y la metodología utilizada para realizar el presente análisis, el segundo, describirá el uso de instrumentos tecnológicos en las relaciones diplomáticas de Costa Rica, dándole especial enfoque a la inclusión del tema en la Cancillería costarricense. Seguidamente, se identificarán las herramientas tecnológicas utilizadas con mayor frecuencia, para luego, en el cuarto apartado determinar los principales beneficios obtenidos a partir del uso de la diplomacia digital. De tal modo, al final de este documento quedarán plasmadas las oportunidades y desafíos que tiene Costa Rica en cuanto a este tema.

## **ESTADO DEL ARTE**

Para efectos de esta investigación la autora realizó un profuso estudio empírico-teórico y metodológico, revisando y estudiando al menos 70 fuentes bibliográficas para poder gestar este artículo científico, del cual, se traduce el presente estado del arte que se concentra en el abordaje específico de los ítems que conforman el artículo.

Las relaciones internacionales han sido estudiadas desde muchos teóricos (Barbé, Nye, Morgentau, Keohane, Van Klavere, Gullion, entre otros), los cuales han tenido que generar continuamente mayor cantidad de conceptos que logren explicar cuáles son las nuevas necesidades de los países en el escenario internacional, en este caso, serán las herramientas tecnológicas, especialmente las redes sociales en el quehacer diario de los diplomáticos costarricenses.

Para exponer las oportunidades y desafíos que representa esta herramienta para Costa Rica, se iniciará con la utilización del concepto de Política Exterior, el cual, será entendida de la siguiente forma:

“La política exterior trata de valorar, dentro de los ámbitos de poder político existente, la influencia y el interés de un determinado Estado, mediante la afirmación de la voluntad estatal como un todo hermético” (Fishbach, 1949, p. 11).

Es importante extraer del pasado autor cuando habla de los ámbitos del poder político, los cuales podremos observar si han tenido actualmente mayores escenarios de influencia. En este caso, se encuentra también el concepto de Márgenes de Maniobra de Cristiana Eguizábal, el cual indica que existe una necesidad de los Estados para ampliar los ámbitos en los que podrá multiplicar sus esfuerzos para lograr sus objetivos (1987, p. 106).

Lo anterior, se relaciona con el concepto de Diplomacia, como la base de normas y prácticas de comunicación para gestionar los objetivos de decisiones de política exterior (Kleiner, 2009, p. 2), que en este caso se estudia de una forma más específica a través del concepto de Diplomacia Pública, el cual según Juan Luis Manfredi se refiere a lo siguiente:

La diplomacia pública consiste en la estrategia de información, educación y entretenimiento que tiene como objetivo el ejercicio de la influencia sobre el público extranjero. Es una línea de acción exterior, por lo que debe de alinearse con la diplomacia convencional y con las estrategias de gobierno (2013, p. 4).

En este caso, ambos autores llegan a la misma conclusión señalando que la diplomacia pública intentará legitimar las acciones de política exterior de un Estado lográndose visualizar a este tipo de diplomacia como una oportunidad para la comunicación con el público, lo anterior por medio de una forma diferente como se indica a continuación:

Una característica de la diplomacia pública es no limitarse a la comunicación unidireccional, sino buscar un diálogo que llegue a generar vínculos con la audiencia (2016, p. 88).

El autor anterior, Marco Vinicio Méndez, señala una característica de suma importancia, y es la limitación que por mucho tiempo se le ha reconocido a la diplomacia, el llamado cara a cara, que en la actualidad cederá cada vez más relevancia. Así en esta línea, se ha señalado que hay una nueva dinámica en las relaciones diplomáticas, la cual se indica a continuación:

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. 5). 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)

El concepto anterior es presentado por Corneliu Bjola and Marcus Holmes, el cual expone dos nuevas características de estudio, primero el uso de las redes sociales con fines de diplomacia, en este caso específico en la diplomacia pública como deber de comunicación de la política exterior, así como, la responsabilidad de los diplomáticos de utilizar esa herramienta para el beneficio del Estado.

En este caso reconocemos a través de diversas teorías las nuevas acciones en el marco de las relaciones diplomáticas en el sistema internacional, por lo que, en el presente estudio se evaluará la utilización de las redes sociales para exponer objetivos de política exterior, de diplomacia pública, entre otros. Para este caso y con el fin de ver la interacción de las plataformas se utilizará la siguiente metodología:

“...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)

La metodología brindada por los siguientes autores generará la base teórica para saber si existe un aprovechamiento de las nuevas oportunidades que tienen los diplomáticos en la actualidad y si están generando beneficios para los objetivos de Costa Rica.

Adicional a lo comentado anteriormente es importante señalar que el presente artículo se realizó en San José, Costa Rica en el período del 2015-2016, adicionalmente trata de recapitular información desde el año de 1990 como primeros pasos para la utilización de elementos tecnológicos en el quehacer de los diplomáticos costarricenses. Por su parte, el tipo de estudio será inductivo, debido a

que por medio del registro de los hechos se realizará un análisis y clasificación de los mismos, lo anterior guiará las dos tipologías bases que se pretenden alcanzar las cuales serán la descriptiva y explicativa.

Así mismo, para fortalecer el estudio de un tema tan novedoso se utilizó las fuentes secundarias y primarias, contando la suscrita con un total de 5 entrevistas a diversos estudiosos y diplomáticos costarricenses, entre los cuales se encuentran Carlos Murillo, Académico, Consultor e Investigador, Linyi Baidal, Diplomática y Ex Directora de Política Exterior, Miguel Díaz, Director de Comunicación de la Cancillería costarricense por 14 años, Rodrigo Carreras, Diplomático y Embajador Concurrente en Turquía y Victor Monge Chacón, Diplomático y Ex Embajador en Brasil, así como tesis e investigaciones de universidades de Israel, Estados Unidos, Reino Unido, Argentina, entre otros.

Por último, se logra determinar la necesidad del estudio de cómo las nuevas herramientas tecnológicas impactan las relaciones diplomáticas, las cuales desde principios del siglo XXI empezaron a incluirse en el diario vivir de la mayoría de los habitantes de la tierra, un nuevo reto para todos los actores, desde los individuos hasta el Estado. Por lo anterior, es de la mayor pertinencia para esta investigación evaluar con criterios científicos el accionar oportuno de estas herramientas tecnológicas en el diario trabajo de los diplomáticos de la Sociedad Internacional.

## **INCORPORACIÓN DE INSTRUMENTOS TECNOLÓGICOS EN LA LABOR DIARIA DE LA DIPLOMACIA COSTARRICENSE (1990-2010)**

Según la Constitución Política de Costa Rica, es responsabilidad del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto dirigir las relaciones internacionales del país; es por esto que antes de conocer el accionar costarricense en el exterior se debe estudiar la institución rectora, por lo cual en el presente apartado se buscará exponer la inclusión de tecnología en la Cancillería. Adicionalmente, se selecciona este periodo para antecedentes debido a la siguiente razón:

“...the 1990’s constituted a pivotal period characterized by the global propagation of new information and communication technologies, and also marked the inauguration of the global information society and the apparition of a new operation environment, and environment propitious, to the development of new diplomacy” (Teymour, 2005, p. 56). “...la década de 1990 constituyó un período crucial que se caracteriza por propagar mundialmente las nuevas tecnologías de información y comunicación, y también marcó que se inaugurara la sociedad mundial de la información y

que apareciera un nuevo entorno operativo, y el ambiente propicio, como veremos, al desarrollo de la nueva diplomacia. (Traducción libre)

Como lo comenta el autor, el periodo señalado reviste especial importancia a nivel internacional, lo cual también se iba a ver reflejado en la realidad costarricense, ya para el año 1994, con la administración Figueres Olsen, a nivel gubernamental, se reconocía la relevancia de la información y la tecnología, según señalaba ya existía una corriente tecnológica que se estaba propagando a inicios de los años 90's, la cual, estaba transformando la estructura misma de las sociedades humanas hacia una revolución tecnológica ligada a la microelectrónica y la informática.<sup>1</sup>

Esta visión, respaldada por el presidente, implica cambios importantes como la inclusión de la informática en el sistema educativo público, lo cual constituye uno de los primeros pasos para difundir herramientas tecnológicas a la mayor cantidad de costarricenses. Mientras tanto, en la Cancillería para el año de 1996 se dotó al Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de una red de cómputo que facilitaría la comunicación institucional, reconociéndose así la necesidad del fortalecimiento del Ministerio (MMRREE, 1996, p. 3). Daba la relevancia de la informática en la época, este sería el primer paso para la inclusión de instrumentos tecnológicos en las relaciones diplomáticas de Costa Rica.

Por su parte, esta administración incentiva que se creara una dirección de prensa y comunicaciones capaz de divulgar e incentivar los temas de interés, tanto a nivel nacional como para brindar documentos a las sedes del exterior (MMRREE, 1996, p. 3). No obstante, para el año 2000 se crea la Dirección de Promoción Internacional (DPI), la cual unificará los esfuerzos de la Política Exterior, específicamente en la comunicación con las misiones diplomáticas. Esto refuerza lo que venía haciendo la Dirección de Prensa y Comunicación, por lo cual, se pueden ver pasos más estructurados en el interés de comunicar las acciones de diplomacia, uno de los objetivos de esta práctica:

“Diplomacy attempts to manage the goals of foreign policy decisions. As an institution, that is a pattern of behavior; diplomacy is based on an established body of rules and practices for communication” (Kleiner, 2009,

---

<sup>1</sup> En el periodo 1994-1998 se publicó un documento que se llamó *Gobernando en Tiempos de Cambio*, el cual sería el informe de cumplimiento de metas de la administración Figueres Olsen, donde además justificaba sus acciones en el marco de los acontecimientos internacionales de la época.

p. 2). “La Diplomacia intenta gestionar los objetivos de las decisiones de política exterior. Como institución ese es su patrón de comportamiento, la diplomacia se basa en un cuerpo establecido de normas y prácticas para la comunicación”. (Traducción libre)

Este autor reconoce la gran relevancia de la comunicación para la diplomacia, como una herramienta capaz de informar sobre las labores y darle credibilidad. Este caso en particular, se reconocen las acciones de la Cancillería costarricense en esta línea, lo cual lograría la articulación entre las diversas misiones de Costa Rica en el exterior, ya que, según la Memoria Institucional de la Cancillería, ya para el año 2005 la Dirección de Promoción coordinaba un total de 250 actividades promocionales al año (2005, p. 3), contabilizándose acciones en temas de turismo, cultura y comercio, acciones claras de diplomacia pública.

Adicionalmente, para el año 2006 se instala en todo el ministerio y en las sedes en el exterior la capacidad de comunicación de voz sobre IP,<sup>2</sup> lo que implicaba una forma mejorada de comunicación entre la red institucional. Esto redujo los costos de comunicación telefónica internacional, con los siguientes 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, p. 6).

Este documento refuerza lo que ya se venía haciendo en la institución, sin embargo, se logra visualizar ya la interconexión a través del Internet como referente de coordinación y articulación de la política exterior nacional, lo que reforzará la transferencia de datos y comunicaciones; así, también, en esta misma línea se reestructura el sitio web institucional (MRREE, 2006, p. 1), lo cual determinará la relevancia que se le dio a la incorporación de instrumentos tecnológicos según los nuevos requerimientos del quehacer internacional.

---

<sup>2</sup> En la administración Arias Sánchez (2006-2010) se crea en la Cancillería un Programa de Desarrollo Informático, el cual tenía como prioridad estructurar esfuerzos para reforzar la Política Exterior Nacional.

## **HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS UTILIZADAS POR COSTA RICA EN SUS RELACIONES DIPLOMÁTICAS EN BRASIL Y CHILE EN AMÉRICA LATINA Y TURQUÍA E ISRAEL EN EL MEDIO ORIENTE (2010-2014)**

Las acciones presentadas en el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto visualizaban el ordenamiento que empezaba a darse desde el enfoque de comunicación e informático, el cual empezaría a verse a través de las relaciones diplomáticas de este país. En este apartado se expondrá como el escenario a través específicamente de las redes sociales y de las páginas web empezó a ser utilizado en las relaciones con los países de estudio.

### **Costa Rica en Chile y Brasil**

En este caso en particular, Costa Rica cuenta con relaciones diplomáticas con ambos países desde antes del siglo XX, en el caso de Chile desde el año de 1850 y con Brasil en el año 1857. A su vez, a nivel de política exterior y cercanía de los pueblos siempre han existido relaciones cordiales, lo que se ha traducido en la instalación de embajadas en los dos países. Por su parte, las inclusiones de las nuevas herramientas en el marco de relaciones diplomáticas iban a aparecer en el quehacer diario. Por ejemplo, en el caso de la Embajada de Costa Rica en Chile, este país es el pionero a nivel de embajadas en la creación de páginas de Facebook y su empleo para multiplicar y amplificar su mensaje, como se comenta a continuación:

“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 recaló la importancia de este instrumento en estos casos” (Baidal, comunicación personal, 06 de mayo de 2016).

Como bien se confirma anteriormente, esta embajada crea su página llamada “Embajada de Costa Rica en Chile” cuya primera publicación data del 7 de julio de 2010. Cuenta en la actualidad con un total de 1960 seguidores y posee un perfil público que transferiría información sobre diversos temas como, seguridad, promoción cultural, entre otros. En este caso, se aprecia la inclusión en esta plataforma en razón del quehacer de la protección del ciudadano en el exterior, no solo como se indicó anteriormente para impactar en la opinión pública, sino porque necesitaba de una importante plataforma para la difusión de su mensaje.

Por su parte, en el caso de Brasil, también tiene una cuenta de Facebook llamada “Embaixada Costa Rica Brasil”, creada el 13 de abril de 2012 como un perfil personal, el cual, por su naturaleza, representa a personas individuales y genera ciertas restricciones a los usuarios para el acceso a la información sobre el creador de la cuenta y sus publicaciones. A continuación, se adjunta una imagen donde se puede ver las características de ambos perfiles.

**Imagen n.º 1**



Fuente: Perfil oficial, Embaixada Costa Rica Brasil y Embajada de Costa Rica en Chile, 25 de agosto de 2016.

En referencia a la imagen anterior, se logra observar la diferencia en el acceso a información de ambas plataformas, lo cual dificulta la inmediatez de comunicación que requiere el público receptor en la actualidad. Adicionalmente, en el caso de Chile, la misión también cuenta con un perfil en la plataforma de Twitter, con un total de 2343 seguidores al 20 de agosto del 2016 y fue creada el 11 de noviembre de 2012, lo que demuestra la relevancia de la utilización de estas herramientas en los años de estudio. Por último, para los años señalados, ambas misiones contaban con páginas web; sin embargo, en el caso de Brasil, desde el año 2014 ya no se encuentra en funcionamiento.

### **Costa Rica en Israel y Turquía**

Las relaciones diplomáticas con ambos países inician en los años 1950 en Turquía y 1963 con Israel, llevándose acciones en el primer caso muy limitadas. No obstante, a partir del año 1998 se proponía a nivel del Plan Nacional de Desarrollo que la política exterior de Costa Rica debía de ajustar su visión hacia los países árabes, ya que por mucho tiempo se había tenido al margen (p. 112). Esto

generó que ya a partir del año 2000 se visualizara a Turquía como un país que abriría las posibilidades de comercio con la región y se designó al Sr. Rodrigo Carreras como Embajador Concurrente de dicho país.

Por otro lado, en el caso de las relaciones Costa Rica-Israel, se ha llevado a lo largo de los años como una relación cordial y de amistad, liderada especialmente por acciones de diplomacia pública, bajo el concepto presentado por Juan Luis Mafredi, como por ejemplo en el caso de la estrategia de educación al público extranjero, el gobierno israelí ha entregado gran cantidad de becas de estudio a costarricenses a lo largo de sus relaciones diplomáticas, o en el caso de Costa Rica ha tratado de influir en el público extranjero a través del concurso Conozca Costa Rica de la Embajada de Costa Rica en Israel, que promueve el conocimiento de Costa Rica en universidades israelíes.

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”, el cual cumple con las mismas características de la página en Israel y cuenta con un total de 1027 seguidores como se puede ver en la siguiente imagen:

**Imagen n.º 2**



Fuente: Perfil oficial de Facebook, Embajada de Costa Rica en Israel y Embajada de Costa Rica en Turquía, 14 de junio de 2016.

Como se puede observar en las imágenes anteriores, la información es accesible al público debido a la forma en que ambas plataformas son creadas, por lo que

también, en este caso, los países en estudio solamente utilizarán la plataforma de Facebook para exponer sus acciones de diplomacia pública. Sin embargo, en el marco de todos los países analizados en este apartado, se logra visualizar la utilización de las nuevas herramientas tecnológicas para el deber de comunicar las acciones de diplomacia, haciéndolas más accesibles a los diferentes públicos receptores.

### **PRINCIPALES BENEFICIOS OBTENIDOS, A PARTIR DEL USO DE LA DIPLOMACIA DIGITAL EN LAS RELACIONES DIPLOMÁTICAS DE LOS PAÍSES DE BRASIL Y CHILE EN AMÉRICA LATINA Y TURQUÍA E ISRAEL EN EL MEDIO ORIENTE (2014-2016)**

A partir del año 2014, la nueva administración política reconocía el interés de la diplomacia digital como plataforma de comunicación, de proyección de política exterior y defensa de los intereses nacionales, así como espacio de diálogo, de transparencia y rendición de cuentas a la ciudadanía (M. Días, comunicación personal, 11 de mayo de 2016). Esto a su vez, y como se analizó en el apartado anterior, iba de la mano con los esfuerzos que se venían haciendo en esta línea desde las misiones estudiadas.

A nivel de los teóricos de las relaciones internacionales, empezaban a crear teorías que explicaran lo que estaban haciendo los actores estatales, en este caso cómo lo comentó Corneliu Bjola and Marcus Holmes, en su concepto de diplomacia digital, en la actualidad las redes sociales vendrán a cambiar el accionar de los diplomáticos, esto representará una oportunidad en la medida de que exista mayor involucramiento de los implementadores de las acciones de política exterior.

Sin embargo, a lo anterior no se podrá realizar de no haber las herramientas necesarias, como los perfiles en las redes sociales o un acceso importante del posible público meta al internet. Por ello, en el caso de estudio todos los países representan altos índices de utilización del internet. Por ejemplo, según la página de investigación sobre conectividad internet live stats, para el año 2016, de un total de 201 países estudiados, se indica que Brasil es el cuarto con más ciudadanos utilizando el internet. Cuenta también con un 66.4% de penetración de esta herramienta en sus ciudadanos. En el caso de Turquía, está en el puesto 14 y un 58% de acceso, Chile en el puesto 38 y con un 77.8%; y por último Israel aparece en el puesto 60 con un 72.5% de acceso (World Wide Web Foundation, 2016).

En este caso, cómo se comentó en el inicio del presente artículo se utilizarán 3 niveles para saber si se están obteniendo beneficios del uso de las redes sociales,

las cuales son: determinar la agenda digital, expansión de la presencia digital y la generación de conversación digital.

Todo lo anterior, en e considerando de que las plataformas de redes sociales deberán de ser escenarios para exponer los intereses de política exterior, cómo herramientas de difusión y ampliación del mensaje.

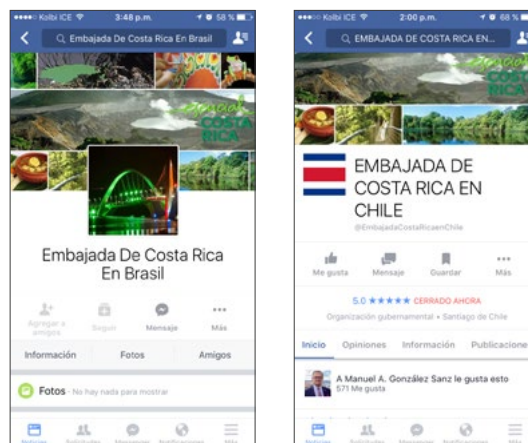
### Costa Rica en Chile y Brasil

En este caso en particular, a partir del año 2014 todas las plataformas indicadas en el apartado anterior dejan de ser utilizadas y, en su lugar, se crean nuevas cuentas. En el caso de Chile, aparecen dos perfiles con el mismo nombre, uno con 1960 y otra con 571 seguidores. Sin embargo, es el segundo el que actualmente se mantiene en funcionamiento.

Por su parte, en el caso de Brasil, a partir del año 2015 cuenta con un perfil personal llamado “Embajada de Costa Rica en Brasil”. En este caso, esta cuenta es privada, lo que hace imposible ver las publicaciones o sus seguidores. Vale la pena indicar que la suscrita envió una invitación desde mayo de 2016, la cual no ha sido respondida. Lo anterior determina que en este caso no ha existido ningún beneficio debido a las características del uso de plataforma, lo cual va en contra de las diversas teorías que indican que cuando hay acceso a Internet la frecuencia de la comunicación diplomática debería de aumentar (Greene, 2003. p. 70).

Así mismo, en la próxima ilustración se puede determinar las características principales de ambos perfiles:

Imagen n.º 3



Fuente: Perfil oficial, Embajada de Costa Rica en Brasil y Embajada de Costa Rica en Chile, 25 de agosto de 2016.

Aunado a lo anterior, en el caso de las páginas por estudiar, se tratará de visualizar si a través de estas plataformas se llevan a cabo los aspectos claves indicados, así como acciones concretas de Diplomacia Pública bajo el concepto de Manfredi mencionado anteriormente, a través de estrategias de información, educación y entretenimiento. En el caso de Chile, esto se hará a través de ejemplos específicos de comentarios realizados. El primero que se logra visualizar es un artículo realizado por CNN Chile, llamado Ruta del café en Costa Rica, el cual cuenta con un total de 19 “Me gusta” y se ha compartido 10 veces, ampliando mucho más su difusión, lo que generaría mayor presencia y conversación digital, dos aspectos claves de la diplomacia digital a través de las redes sociales. Lo anterior es representado en la siguiente ilustración visual:

**Imagen n.º 4**



Fuente: Perfil oficial de Facebook, Embajada de Costa Rica en Chile. 17 junio de 2016.

Según demuestra el comentario compartido, con base en los conceptos utilizados, se puede determinar que el comentario señalado también cumple los lineamientos de la Diplomacia Pública principalmente. Por último, otra imagen que ha sido relevante, según estudio realizado por la suscrita en el primer semestre del año 2016, es la siguiente:

### Imagen n.º 5



Fuente: Perfil oficial de Facebook, Embajada de Costa Rica en Chile, 17 junio de 2016.

La anterior publicación representa un caso muy interesante, se saca a colación porque la misma representa la nota con más difusión del perfil de Facebook en el periodo estudiado y aunque se puede decir que incluye los tres aspectos claves del uso de esta plataforma, no expresa una clara línea de diplomacia pública, ya que a través de la misma se logra visualizar la relación cordial de ambos países, más no un mensaje de relevancia para las relaciones diplomáticas. Lo anterior, determina que el público que sigue las redes sociales costarricenses por lo menos en el caso de Chile, demuestra interés por las acciones de información y entretenimiento especialmente.

### Costa Rica en Israel y Turquía

Uno de los beneficios que generan las relaciones entre países es el aprendizaje en diversos temas que se pueden dar entre los diplomáticos. Por ejemplo, en el caso de la misión de Costa Rica en Israel, el Exembajador, Sr. Rodrigo Carreras indicó por medio de una entrevista la relevancia que tiene el concepto de diplomacia digital en este país, factor relevante que podríamos relacionar con la apertura de la página de Facebook en el año 2013, esto aunado a los altos índices de conectividad con que cuenta este país. Asimismo, este caso particular, es importante recalcar que la página en la actualidad sigue siendo utilizada por la misión, aunque a partir del año 2015 hubo un cambio de Embajador.

Por su parte, la misión de Costa Rica en Turquía igualmente utiliza desde el año 2014 una página pública. Ambas plataformas cuentan con una cantidad importante de seguidores, en este caso de 1027 y en Israel de 1144, por lo que se bus-

cará analizar los comentarios realizados para determinar los beneficios del uso de la diplomacia digital.

Primeramente, se analizarán los dos comentarios que más han gustado en ambas páginas para el primer semestre de 2016. En el caso de la página en Israel, es un comunicado oficial que indica lo siguiente: “*Costa Rica condena ataque terrorista en Tel Aviv*”. Este comentario responde directamente a una manifestación de política exterior nacional, especialmente enfocado a la paz.

Por otro lado, en el caso de la página de Costa Rica en Turquía, el comentario más gustado y compartido corresponde a información en busca de fortalecer los vínculos con los costarricenses en este país, a través de la difusión de los teléfonos de contacto y emergencia, lo cual reviste de especial interés, ya que el comentario es realizado el 15 de julio, poco tiempo después de un atentado en el aeropuerto en la capital de este país, utilizándose esta plataforma para una situación de crisis. Ambos comentarios se logran visualizar a continuación:

### Imagen n.º 6



Fuente: Perfil Oficial de Facebook Embajada de Costa Rica en Israel y Perfil Oficial de Facebook Embajada de Costa Rica en Turquía. 27 de agosto del 2016.

En el caso presentado, se logra determinar que hubo una anuencia no solo a darle like, sino a compartir y en el primer caso a comentar, en este caso se puede ver un claro ejemplo de ampliación del escenario de influencia, difundiendo con mayor fuerza el objetivo de política exterior. Por ejemplo, al generar conversación digital, esto se puede determinar con las 33 veces que fue compartido el comunicado a través de la página de Costa Rica en Israel. Por consiguiente, el apoyo de los usuarios en los comentarios anteriores es esencial, pues reconoce el interés en los temas de política exterior. En el primer caso, el tema es comunicar uno de los

ejes de política exterior costarricense en situaciones de conflicto y en el segundo, de protección al ciudadano.

En ambos casos, se reconoce la inmediatez que deben tener los encargados de la política exterior de emitir criterios oportunos y a tiempo, un cambio importante en la actualidad, como se indica a continuación:

“The most significant difference between traditional diplomacy and today’s version is the accelerating pace, volume, and breadth to information which diplomats must consider in order to make informed decision”. (Greene, 2013, p. 13). “La diferencia más significativa entre la diplomacia tradicional y la versión actual es la aceleración de ritmo, el volumen, y la amplitud de la información, que los diplomáticos deben tener en cuenta para tomar una decisión informada”. (Traducción libre)

Como lo comenta el autor anterior, la aceleración de la información exige a los gobiernos que se tomen decisiones casi inmediatamente después de los acontecimientos, lo que obliga a los diplomáticos estar actualmente informados y mantener a sus superiores en conocimiento del acontecer en su país receptor.

Por su parte, en las páginas de Facebook indicadas también se ha demostrado el interés de los usuarios por los temas económicos y culturales, como se puede observar en las siguientes imágenes:

**Imagen n.º 7**



Fuente: Perfil oficial de Facebook, Embajada de Costa Rica en Israel y Perfil Oficial de Facebook, Embajada de Costa Rica en Turquía. 27 de agosto de 2016.

En el primer caso, se puede visualizar la unificación de esfuerzos entre diversos países pequeños para lograr mayor difusión de la imagen de sus países, un beneficio importante y que al parecer es de interés del público receptor. En el segundo caso, según Marco Vinicio Méndez, en su artículo *la Diplomacia Pública y Marca País en las Américas*, señala que la utilización de la marca país es una herramienta de política exterior para la integración de los países en la economía mundial (2016, p. 81), un claro ejemplo de la utilización de la diplomacia digital como medio de difusión. Lo anterior rectifica el beneficio obtenido por Costa Rica con base en la siguiente definición:

“If a government aims to develop a good relationship with a foreign audience, it first needs to be “out there” in the relevant public sphere, without enough exposure, the public diplomatic strategy will ultimately fail”. (Bjola et. al. 2015, p. 75). “Si un gobierno tiene como objetivo desarrollar una buena relación con un público extranjero, primero tiene que estar “ahí fuera” en la esfera pública relevante, ya que, sin suficiente exposición, la estrategia de diplomacia pública fracasará”. (Traducción libre)

Esto reafirma que se puede determinar que se ha logrado “estar ahí” en la red, a través de las plataformas expuestas, en busca de fortalecer las relaciones diplomáticas y la diplomacia pública costarricense en cada uno de los países de estudio, obteniendo beneficios de visibilidad y exposición de la política exterior.

## **OPORTUNIDADES Y DESAFÍOS ACTUALES DEL USO DE LA DIPLOMACIA DIGITAL EN LAS RELACIONES DIPLOMÁTICAS DE COSTA RICA CON BRASIL Y CHILE EN AMÉRICA LATINA Y TURQUÍA E ISRAEL EN EL MEDIO ORIENTE (2014-2016)**

Como se ha comentado a lo largo del presente artículo, las relaciones diplomáticas como se conocen han tenido variaciones importantes. La utilización del ciberespacio y de las redes sociales son cada vez mayores, lo que incluso ha llevado a la creación de conceptos nuevos como *Twidiplomacy*, *Facebook Diplomacy*, *Mass Diplomacy*, *Digital Diplomacy*, entre otros. Este nuevo escenario tendrá desafíos importantes en las luchas de poder dentro del Sistema Internacional, como se comenta a continuación:

“Therefore, the networked balance is relevant for the distribution of power not only between the state actors, but also between the national state and networked systems. Consequently, networked diplomacy might be considered a case study for the adaptation and transformation of state actors for

the new information environment” (Asmolov, 2010, p. 12). “Por lo tanto, el equilibrio online es relevante para la distribución del poder no sólo entre los actores estatales, sino también entre los sistemas estatales y nacionales. En consecuencia, la diplomacia online puede ser considerada como un caso de estudio para la adaptación y transformación de los actores estatales para el nuevo entorno de la información”. (Traducción libre)

El presente autor describe una característica indispensable del Estado y es la necesidad de su adaptación a los cambios, especialmente, en búsqueda de tener una mayor participación en el escenario internacional y, por ende, tener mayor impacto en sus acciones de política exterior. Por su parte, este escenario online genera nuevas oportunidades para los actores pequeños como Costa Rica, que ante la implementación de estas nuevas plataformas gratuitas y de fácil acceso podrían ampliar su margen de acción, concepto:

“Entendido como el conjunto de estrategias autónomas que proponga un gobierno ante el contexto externo, especialmente su capacidad para multiplicar los esfuerzos y apoyos internos y externos que tenga a su alcance para lograrlos” (Abarca, 1998, p. 88).

Lo indicado reafirma que las nuevas herramientas presentan espacios para mejora, especialmente con los cientos de usuarios que están a un clic de distancia de lo que hacen o dejan de hacer sus entes gubernamentales. Así, no solo lo supervisan; los cuales cada vez están más interesados en conocer lo que hacen, muy conveniente para ampliar los intereses estatales en temas culturales, comerciales, políticos, económicos, entre otros.

A nivel nacional, el gobierno de Costa Rica ha creado esfuerzos importantes en esta línea, como se ha comentado en los apartados anteriores, con acciones reconocidas a nivel internacional por el Ranking sobre Diplomacia Digital 2016, realizado por el Global Diplomatic Forum, en el cual Costa Rica aparece en el puesto 101 de un total de 210 países a nivel mundial.<sup>3</sup> Adicionalmente, todos los países estudiados se encuentran también representados en este estudio, indicando que Israel se encuentra en la posición 8, Brasil en el puesto 14, Turquía en el 25 y Chile en el puesto 48, lo que demuestra el interés de estos gobiernos en el presente tema.

---

<sup>3</sup> El Global Diplomatic Forum crea un ranking que incluye 210 Ministerios de Relaciones Exteriores de mundo, donde se incluyen 1098 recursos digitales y 33 redes sociales. Su metodología se basa en rubros como presencia, personalización, regularidad de información, creatividad, innovación, entre otros.

## **Costa Rica en Chile y Brasil**

En este caso particular, es importante indicar que la misión de Costa Rica en Chile ha sido la más activa en redes sociales desde su primera aparición en estas plataformas. Así también, cuenta con una página web, a diferencia de todos los demás casos de estudio. Por otro lado, a partir del año 2014 se crea un nuevo perfil de Facebook y se deja de usar Twitter, reconociéndose como el primer desafío del uso de la diplomacia a nivel nacional, y es que al no haber continuidad de los perfiles creados se pierden audiencias muy importantes. En este caso, responde a la pérdida de 1960 seguidores del perfil de Facebook utilizado antes del año 2014 y 2343 seguidores de la página de Twitter.

Del mismo modo, en el caso de la misión de Costa Rica en Brasil a partir del año 2014 se crea un nuevo perfil, lo que igualmente representa una pérdida de audiencia. A su vez, se usa la misma metodología de perfil privado utilizada antes del año 2014, desperdiciando las oportunidades que ofrece una plataforma abierta y transparente.

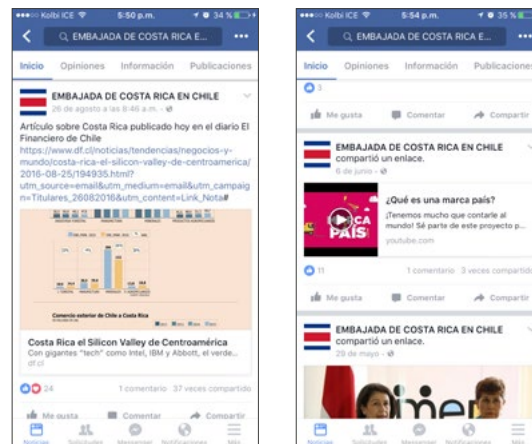
Aunado a lo anterior, en el caso del empleo de la diplomacia digital de la misión costarricense en Chile se difunde la información tanto con los nacionales como con los extranjeros, una realidad indispensable de la diplomacia contemporánea como lo comenta el siguiente autor:

“The new organization requires new modes of cooperation between various entities within government. Moreover, according to Metz, the information revolution creates a new reality, when “the very term foreign policy attempts to differentiate between domestic and foreign make less sense in a globalized network environment”. Consequently, foreign policy is not foreign anymore, but global, meaning domestic and foreign simultaneously” (Asmolov, 2007, p. 5-6). “La nueva organización requiere nuevos modelos de cooperación entre las diversas entidades de gobierno. Por otra parte, según Metz, la revolución de la información crea una nueva realidad, cuando “los intentos de la política exterior para diferenciar entre nacionales y extranjeros cada vez tiene menos sentido en un entorno globalizado”. En consecuencia, la política exterior ya no es extranjera, sino global, que significa nacionales y extranjeros al mismo tiempo”. (Traducción libre)

En este caso, y según las imágenes comentadas en el apartado anterior, estas plataformas constituyen medios de comunicación, proyectan la política exterior y defienden los intereses nacionales, a través de métodos de diplomacia pública. Adicionalmente, en este país se han impulsado las recientes acciones de la Can-

illería sobre la diplomacia económica, la cual, en el marco de estos modelos de cooperación, como lo comentó el autor anterior, busca ampliar y unificar los esfuerzos económicos, como por ejemplo la exposición de la marca país, un gran esfuerzo por posicionar a Costa Rica en los mercados internacionales. También, se busca exponer con mayor esfuerzo los reconocimientos en el campo económico que se han tenido, de la mano de actores en el país receptor, capaces de ampliar mucho más el eco costarricense, lo cual queda establecido en la siguiente imagen:

Imagen n.º 8



Fuente: Página oficial de Facebook, Embajada de Costa Rica en Chile. 14 de septiembre del 2016.

Como se puede apreciar en las imágenes, la información reviste de interés del público meta, lo cual se puede determinar a través de las veces que se ha compartido la información, especialmente la segunda imagen, 33 veces difundida, lo que asegura la expansión del mensaje de forma digital, muy enfocado también en lo indicado por márgenes de acción, especialmente cuando se habla de multiplicar los esfuerzos externos, en este caso, a través de apoyo nacional en el caso del primer comentario, y no nacional, como en el caso del periódico chileno que escribe un comentario relevante de la dinámica económica de Costa Rica.

<sup>4</sup> Según la entrevista realizada al Sr Victor Monge Chacón, se recuerda que no solamente las redes sociales y el internet es un medio de comunicación para expresar información a un público, sino que también, es utilizada por los diplomáticos para conocer las dinámicas de política exterior de los otros países.

Por su parte, es relevante indicar que los escenarios expuestos demuestran la oportunidad de multiplicar los esfuerzos y apoyos internos, con un enfoque comercial e iniciativas de alto valor agregado, por ejemplo, en el proceso de la futura adhesión a la Alianza del Pacífico, ampliando los márgenes de acción de Costa Rica. Como bien se ha señalado, las redes sociales comunican sus mensajes a toda la población e indirectamente a los gobernantes (Monge, comunicación electrónica, 13 de junio del 2016),<sup>4</sup> según la promoción comercial señalada por el mismo Presidente de la República en la pasada III Cumbre Empresarial Alianza del Pacífico que se llevó a cabo el pasado mes de junio.

Ahora bien, en el caso de la misión de Costa Rica en Brasil, la forma de utilización de su página de Facebook representa un desafío importante en cuanto al empleo de la diplomacia digital, especialmente por la falta de acciones en este caso, Brasil no solo está interesado a nivel internacional en las nuevas formas de diplomacia, sino que tiene altos índices de acceso a Internet, lo que podría ser un espacio idóneo para ampliar la diplomacia pública en este país.

Por último, ambos casos estudiados en los párrafos anteriores fueron modificados a partir del año 2014, lo cual ocasionó no solo pérdida de público, sino que a nivel de diplomacia demuestra falta de unidad y coherencia entre lo que hacen las embajadas y la cancillería, con un impacto negativo en la imagen país.

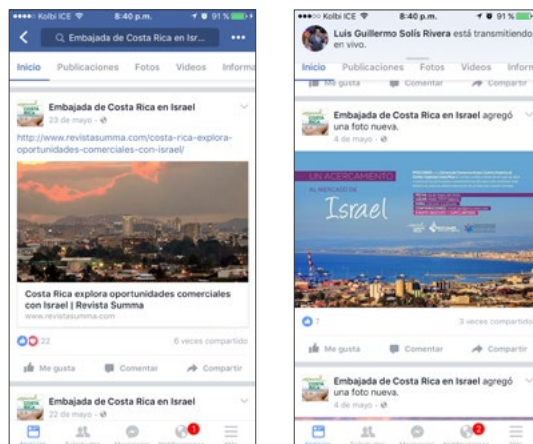
### **Costa Rica en Israel y Turquía**

En referencia a las misiones de Costa Rica en Turquía y en Israel, se logró determinar que ambas representaciones han utilizado la diplomacia digital como forma de difusión de la diplomacia pública. Así mismo, la unificación de esfuerzos ha impulsado la diplomacia costarricense en Israel, a través del apoyo de aliados externos para obtener beneficios comunes, abriendo oportunidades que a nivel individual no se podrían ampliar de la misma forma, y un ejemplo claro fue la acción representada en la **Imagen n.º 7**. Esto, se encuentra relacionado con los pocos recursos económicos que tiene Costa Rica a nivel de financiamiento de acciones de diplomacia pública, lo que ha obligado a los diplomáticos a buscar actores estratégicos para participar en este nuevo escenario. Eso también es señalado del siguiente modo:

“Usamos explícitamente el concepto de márgenes de acción para referirnos a este fenómeno que delimita las posibilidades de un pequeño actor nacional para actuar dentro del perímetro geopolítico inmediato de una gran potencia” (Morales, 1988, p. 27).

Los márgenes de acción serán las labores para impulsar temas de agenda nacional frente a países grandes o potencias, especialmente, de países pequeños, los cuales de otra forma que no sea uniendo esfuerzos y aprovechando las plataformas gratuitas no tendrían ninguna participación. En el caso de Israel es de reconocimiento también la implementación de la diplomacia económica como una puerta de conocimiento del país, siendo aprovechadas las herramientas a nivel interno como se puede apreciar en la siguiente imagen:

**Imagen n.º 9**



Fuente: Página Oficial de Facebook Embajada de Costa Rica en Israel. 14 de setiembre del 2016.

Los comentarios compartidos reflejan articulación entre las prioridades nacionales y lo difundido por la misión diplomática, dándole un enfoque comercial, lo que es de suma relevancia al intentar atraer atracción de inversión extranjera directa y fomentar el turismo. Además, al difundir la información se reducen los costos en las estrategias de comunicación, hecho consistente con la realidad regional como se confirma a continuación:

“En América Latina, al igual que en el resto del mundo, la política exterior está fuertemente influenciada por los recursos o capacidades que cada actor posee... Estas distinciones se basan en alguna estimación gruesa de factores tangibles e intangibles...” (Van Klavere, 1992, p. 81).

En esta ocasión, se logran visualizar estos factores que se tienen de parte de Costa Rica, los cuales deben de implementarse como un mecanismo que permita interconectar la red de interesados en el desarrollo económico del país, aprovechando todos los recursos disponibles, siendo las redes sociales plataformas de

promoción comercial. Esto, también es reconocido en la diplomacia costarricense en Turquía, ya que a raíz de la reciente firma de un convenio de cooperación entre la Promotora de Comercio Exterior y el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, se proponen las siguientes acciones específicas en el marco de la diplomacia económica:

- “Aprovechar y potenciar la capacidad instalada de las embajadas y consulados costarricenses para promocionar las exportaciones nacionales, por medio de un trabajo en conjunto.
- Realizar actividades conjuntas para impulsar la Marca País esencial Costa Rica como plataforma comercial de apoyo a la atracción de inversión extranjera y fomento del turismo” (MRREE, 2016, p. 1).

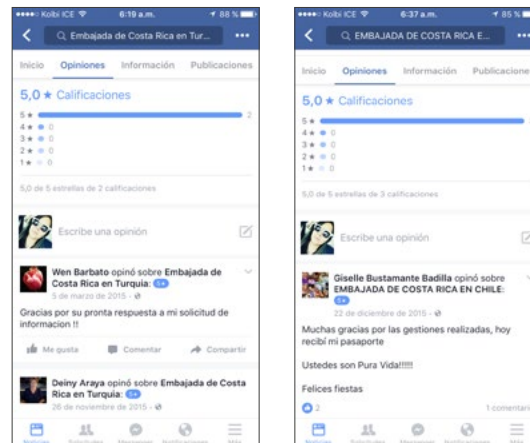
Las acciones indicadas van acorde con lo que también se ha indicado que se está implementando actualmente en otras misiones diplomáticas. Sin embargo, en el caso de Turquía reviste de especial interés, porque el pasado mes de junio se abrió una nueva sede de la Promotora de Comercio Exterior que coordinaría sus acciones comerciales con la Embajada. Aun así, aunque la información apareció en medios de comunicación (Revista Summa, 2016, p. 1) no se ha difundido a nivel del perfil de Facebook de la Embajada, lo cual representa un desafío importante para el empleo de estas herramientas en suelo turco, especialmente porque al igual que la importancia de la red, las acciones innovadoras como la implementada por la cancillería son significativas para demostrar cómo este país se amolda a las nuevas realidades de la diplomacia contemporánea.

Aunado a lo anterior, la diplomacia digital no excluye lo que se hace en otras formas de diplomacia, sino que más bien busca recopilar todas estas acciones con el fin de ampliar su conocimiento en el público nacional y extranjero. Por lo tanto, las redes sociales serán herramientas de validación de las acciones gubernamentales como lo indican los siguientes autores:

“...digital diplomacy is an important tool for image management as people who visit a nation’s social media accounts often seek interaction and are therefore willing to open channels of dialogue”. (Bjola et. al. 2015, p. 94)  
“...la diplomacia digital es una herramienta importante para el manejo de la imagen ya que, con frecuencia las personas que visitan cuentas de redes sociales de una nación a menudo buscan la interacción y, por tanto, están dispuestos a abrir canales de diálogo”. (Traducción libre)

Esto representa una de las oportunidades más relevantes de las redes sociales, por una cuestión no solo de información y promoción, sino que valida acciones participativas de la política exterior y que recibirán una retroalimentación constante de lo que se está haciendo bien o mal. Un ejemplo de esto se logra observar en la siguiente imagen:

Imagen n.º 10



Fuente: Página Oficial de Facebook, Embajada de Costa Rica en Turquía y Embajada de Costa Rica en Chile. 14 de setiembre de 2016.

En este caso, los perfiles de Facebook tienen una opción donde los usuarios brindan información sobre lo que les pareció lo encontrado o la rapidez de la respuesta a consultas, y se observa una calificación de 5. A su vez, de las páginas analizadas solo el caso de la misión de Costa Rica en Chile es utilizado y recibe una calificación también de 5 estrellas, lo cual implica un tiempo de respuesta a las consultas relativamente corto, de tal modo que Facebook es en efecto utilizado.

Por último, es importante reconocer que a lo largo de todo el análisis se pudo demostrar que las misiones estudiadas han utilizado la diplomacia digital, en unos casos más que en otros. Hay un reconocimiento de las nuevas dinámicas internacionales, las cuales representan desafíos para los diplomáticos, ya que deben de realizar un esfuerzo por entender estos nuevos roles; sin embargo, las nuevas oportunidades en el marco de la unificación de esfuerzos incidirán en el accionar del Sistema Internacional especialmente de países pequeños, pues si no logran esta unidad carecerán de visibilidad y voz en este escenario.

## CONCLUSIONES

A lo largo del artículo descrito se ha podido demostrar que 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 base al reconocimiento anterior, a partir del año 2010 se crean los primeros perfiles institucionales en la red social de Facebook, debido a la necesidad de ampliar, en situaciones de emergencia el mensaje de apoyo a los costarricenses en el exterior. En este caso se logra visualizar la primera oportunidad reconocida de la utilización de la diplomacia digital para la difusión de los intereses estatales, reconociendo además la relevancia de la plataforma como herramienta diplomática.

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. En este caso, se ven en algunos ejemplos claros de utilización de la presente herramienta como medio de difusión de política exterior, lo cual demuestra no solo su relevancia y capacidad de masificar un mensaje, sino por ejemplo en el caso de Israel, se logró observar el interés del público extranjero en este tema.

Adicionalmente, la utilización de las redes sociales para difundir temas como la marca-país, temas culturales y de entretenimiento representan una clara apuesta por la Diplomacia Pública a través de los diplomáticos costarricenses en los países de estudio, quienes tienen ante ellos un reto muy importante, ya que se puede ver a través del presente estudio cómo el tema de interés varía según el público, lo que deberá de ser analizado a través de la implementación de una estrategia de redes sociales, con el fin de difundir correctamente el mensaje de interés.

Por último, uno de los desafíos más importantes que se extrae de la investigación es que después de 6 años de creado el primer perfil de una misión costarricense en la red social de Facebook, a nivel de coordinación y unificación de acciones hace falta una implementación efectiva, con el fin de crear lineamientos directos desde la cancillería a cada una de las misiones diplomáticas, pues se visualiza en el estudio presentado una diferencia entre la información desplegada y la perio-

dicidad con que son utilizadas las plataformas, lo que disminuye los márgenes de acción que podrían tener las misiones frente a un país de interés de la diplomacia costarricense.

A su vez, la diplomacia económica presentada por la Cancillería representa una excelente oportunidad para atraer inversión, turismo y promoción de exportaciones, lo cual, necesita de plataformas de visibilidad para que estas lleguen a un público interesado, y esto será posible a través de un aprovechamiento mayor de la utilización de una diplomacia digital efectiva.

## FUENTES CONSULTADAS

### Libros:

- Bjola, Corneliu y Holmes, Marcus. (2015). *Digital Diplomacy Theory and Practice*. New York, United States of America, Routledge, Taylor and Francis. Kindle Edition.
- Dassen, Nicolás; Cruz Vieyra, Juan. (2012). *Gobierno abierto y transparencia focalizada*. Whashington, D. C. United States of America. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kleiner, Jurgen. (2009). *Diplomatic Practice: Between Tradition and Innovation*, Boston, United States of America, Boston University.
- Fischbach, Oskar. (1949). *Teoría General del Estado*. Barcelona, España. Editorial Labor S.A.
- Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. (2002). *Plan Nacional de Desarrollo Humano 1998-2002*. San José, Costa Rica. MIDEPLAN.
- Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. (1998). *Gobernando en tiempos de Cambio*. San José, Costa Rica. MIDEPLAN.
- Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto. (1997). *Memoria Institucional Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto 1996-1997*. San José, Costa Rica. MRREE.
- Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto. (2005). *Memoria Institucional Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto 2005*. San José, Costa Rica. MRREE.
- Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto. (2006). *Programa de Desarrollo Informático Administración Arias Sánchez*. San José, Costa Rica. MRREE.

### **Artículo de Publicaciones en Serie:**

- Abarca, Ethel. Algunos elementos teóricos para el análisis de políticas exteriores de pequeños países. *Estudios Internacionales*, Año 31, n.º 123-124 (julio-diciembre, 1998), p. 88-101.
- Alberto Van Klaveren, “Entendiendo las políticas exteriores latinoamericanas: Modelo para Armar”. *Estudios Internacionales*, Año 25, n.º 98 (abril-junio 1992), p. 169-216. p. 181.
- Manfredi, Juan Luis. Estrategia y diplomacia pública: el tiempo de la política. *Revista El Molinillo*. n.º 52 Marzo 2013, p. 4.
- Mendez, Marco Vinicio. Diplomacia pública y Marca país. Un acercamiento a Brasil, Chile, México y Perú. *Revista Temas de Nuestra Tierra*. Vol 32, n.º 59 Enero-junio 2016, p. 81- 98.
- Morales, Abelardo. La cooperación financiera de los Estados Unidos: los usos de los márgenes de acción de la política exterior de Costa Rica de 1982 a 1984. *Revista Relaciones Internacionales Universidad Nacional de Costa Rica*, Vol 24, n.º 3. 1988, p. 27-37.

### **Tesis:**

- Asmolov, Grigori, *The Development of Network Diplomacy: A comparative analysis-Israel, The U.S., and Rusia*. Thesis of B.A. Hebrew University, Jerusalem. 2007.
- Greene, Allison. *US Diplomacy in the Age of the Internet*. Thesis of Doctor of Philosophy in International Studies, OLD Dominion University, December 2003.
- Teymour Pahlavi, Pierre, *Mass Diplomacy: Foreign Policy in the Global Information Age*. Montreal, Canada. Thesis of the Degree of PhD. McGill University, 2004.

### **Entrevistas informativas:**

- Baidal, Linyi. Internacionalista, Diplomática y Directora de la Dirección de Política Exterior, Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto. (06 de mayo del 2016). Entrevista personal.
- Carreras, Rodrigo. Politólogo, Diplomático, Ex Embajador de Costa Rica en Israel y en Turquía. (19 de mayo del 2016). Entrevista telefónica.
- Díaz, Miguel. Periodista y Director de Comunicación Institucional de la Cancillería periodo 2000-2014. 11 de mayo del 2016. Entrevista digital.

- Monge, Victor. Diplomático, Master en Relaciones Internacionales y Ex Embajador de Costa Rica en Brasil 2010-2014. (13 de junio de 2016). Entrevista digital.
- Murillo, Carlos. Politólogo, Profesor, Consultor e Investigador en temas de Diplomacia, Política Exterior y Seguridad (14 de junio de 2016). Entrevista digital.

**Página Web:**

- Global Diplomatic Forum. (2016) *Digital Diplomacy Review 2016*. Recuperado el 02 de agosto del 2016 en: <http://digital.diplomacy.live/ranking-and-rating/>
- Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto. (2016). *Comunicado Institucional Presidente Solís destacará talento humano para la atracción de inversión en Cumbre Empresarial Alianza del Pacífico*. San José, Costa Rica. Recuperado el 14 de setiembre del 2016 en <http://www.rree.go.cr/?sec=servicios%20al%20publico&cat=servicios%20de%20informacion&cont=593&noticia=2917>
- Promotora de Comercio Exterior. (2016). *Comunicado Institucional Nuevo modelo robustece presencia comercial de Costa Rica en el mundo*. San José, Costa Rica. Recuperado el 17 de junio del 2016 en <http://www.procomer.com/es/noticias/comunicado-turqua>
- Revista Summa Centroamérica. (2016). *Artículo Nuevo Modelo Robustece Presencia Comercial de Costa Rica en el Mundo*. San José, Costa Rica. Recuperado el 17 de junio del 2016 en <http://www.revistasumma.com/nuevo-modelo-robustece-presencia-comercial-de-costa-rica-en-el-mundo/>
- World Wide Web Foundation. (2016). *Internet users by country*. Recuperado el 10 de setiembre del 2016 en <http://www.internetlivestats.com/internet-users-by-country/>