

Ensayo

Diplomacia pública digital y las estrategias implementadas por la UANL ante la pandemia por Covid 19: Una revisión teórica

Sandra Nora González¹ *  & David Horacio Garcia Waldman¹ 

Resumen

El documento explora la evolución y el impacto de la digitalización en la diplomacia pública, especialmente en el contexto de la pandemia de COVID-19. Se detalla cómo la globalización y los avances tecnológicos han transformado la diplomacia pública, introduciendo nuevos métodos y estrategias digitales. Se discute el papel de las Instituciones de Educación Superior (IES), como la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL), en la internacionalización y la cooperación académica y científica en el marco de la diplomacia pública. El texto también aborda los desafíos y oportunidades presentados por la pandemia, resaltando cómo las restricciones impulsaron la adopción de estrategias digitales para mantener la colaboración y comunicación internacionales. Además, se enfatiza la importancia de una comunicación efectiva y el uso eficiente de la tecnología en la diplomacia pública, subrayando la necesidad de una gestión y planificación estratégica en el ámbito digital. El documento ilustra el impacto directo de la digitalización en las relaciones internacionales y la diplomacia pública, mostrando cómo la UANL y otras IES han adaptado sus estrategias para enfrentar los nuevos desafíos globales y mantener la calidad en sus actividades académicas y diplomáticas.

Palabras clave: Internacionalización, Educación superior, Instituciones de Educación Superior.

Abstract

The document examines the evolution and impact of digitalization in public diplomacy, particularly in the context of the COVID-19 pandemic. It highlights how globalization and technological advancements have transformed public diplomacy through the introduction of new digital methods and strategies. The role of Higher Education Institutions (HEIs), such as the Autonomous University of Nuevo León (UANL), in internationalization and academic and scientific cooperation within public diplomacy is discussed. The text addresses the challenges and opportunities posed by the pandemic, emphasizing how restrictions spurred the adoption of digital strategies to maintain international collaboration and communication. The importance of effective communication and efficient use of technology in public diplomacy is emphasized, underlining the need for strategic management and planning in the digital realm. The document illustrates the direct impact of digitalization on international relations and public diplomacy, showing how UANL and other HEIs have adapted their strategies to meet new global challenges and maintain quality in their academic and diplomatic activities.

Key words: COVID-19, Internationalization, Higher Education, Higher Education Institutions.

Recibido: 08 de enero de 2024.

Aceptado: 19 de abril de 2024.

¹ Facultad de Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales, Universidad Autónoma de Nuevo León. Monterrey, Nuevo León, México (david.garciauw@uanl.mx)

* **Autor de correspondencia:** sandra.gonzalezdz@uanl.edu.mx (SNG)

Introducción

Uno de los tópicos primordiales en Relaciones Internacionales es el concepto de diplomacia, cuyo propósito esencial consiste en lograr una visibilidad óptima en un país foráneo que infunda en sus gobernantes y ciudadanía, la confianza necesaria para forjar una relación profunda y fructífera que facilite acuerdos o cooperaciones de beneficio recíproco, a la vez que permite estructurar una política exterior idónea.

Alejandro Acosta (2006) caracteriza la diplomacia como un mecanismo mediante el cual un Estado implementa su política exterior, entendida esta última como la extensión más allá de sus fronteras, de los intereses nacionales de un Estado. En otras palabras, la política exterior es el fin y la diplomacia, el medio para alcanzar tal proyección a nivel global.

En el ámbito de la diplomacia, se ubica la diplomacia pública, definida por Martínez (2021) como el proceso de comunicación estratégica con audiencias internacionales, realizado principalmente por entidades estatales, pero también apoyado por entidades no estatales como organizaciones no gubernamentales (ONG), instituciones educativas superiores y corporaciones nacionales e internacionales. Esta definición subraya que en la diplomacia pública no solo participan los elementos tradicionales del aparato diplomático de un Estado, como Embajadores, Cónsules o el propio Jefe de Gobierno y/o de Estado, sino también grandes empresas y ONG.

Azócar (2016) señala que la diplomacia pública implica interactuar con públicos internacionales, apelando a valores políticos y culturales suficientemente atractivos para legitimarlos ante una audiencia que, idealmente, podría respaldarlos.

Por tanto, mediante herramientas comunicativas, la diplomacia pública divulga de manera más eficiente y amplía la realidad de un país, permitiendo una visualización objetiva de su posición y perspectiva en múltiples contextos internacionales, así como las razones que sustentan las iniciativas de su política exterior.

No obstante, la manera en que se practica la diplomacia hoy difiere significativamente de su ejecución en el pasado, adaptándose a la evolución del tiempo y las innovaciones tecnológicas. Pamment (2018) destaca que la necesidad de comunicar y representar mediante la diplomacia ha sido constante, independientemente de los medios de comunicación disponibles, llevando a la sociedad y a los diplomáticos a adaptarse a las nuevas tecnologías comunicativas, las cuales han agilizado y optimizado la transferencia de información.

La diplomacia pública

Con la emergencia de la globalización, el avance progresivo y la rápida evolución en el ámbito tecnológico, Azócar *et al.* (2018) introducen la noción de digitalización en la diplomacia pública, considerando cuatro aspectos esenciales: el funcional, centrado en el empleo de herramientas digitales en ámbitos de diplomacia pública; el normativo, que examina cómo los valores y normas de una sociedad digital influyen la práctica de la diplomacia pública; el analítico, vinculado al uso de tecnologías digitales para estudiar las actividades de la diplomacia pública; y el institucional, que evalúa la interacción entre herramientas digitales y los procedimientos operativos de las instituciones encargadas de la diplomacia pública.

Estos autores enfatizan que la digitalización, como fenómeno multifacético, ha inducido transformaciones significativas

en la sociedad y, en particular, en las estrategias y prácticas diplomáticas. De ahí la importancia de evaluar la viabilidad del uso tecnológico como un medio de comunicación constante en la diplomacia pública y las posibles mejoras para optimizar la ejecución de actividades de política exterior.

Martínez (2021) reconoce la influencia de la digitalización en la diplomacia pública, ya que su diseño e implementación implican la creación de herramientas fundamentales para alcanzar objetivos de política exterior, como generar mensajes persuasivos, presentaciones mediáticas, promoción turística, intercambios académicos, formación científica, exposiciones y el establecimiento de relaciones duraderas. Por ende, la tecnología debe emplearse adecuadamente para transmitir mensajes pertinentes y apropiados a la audiencia objetivo.

Rubio (2014) subraya la necesidad de desarrollar un marco común de acción política para el uso de medios digitales en la diplomacia pública, incluyendo la gestión de confianza, la formación continua y el soporte en redes e instituciones locales para maximizar el potencial de las tecnologías de la información.

La diplomacia pública, como herramienta significativa, es compleja y desafiante, involucrando comunicación profunda con decisiones trascendentales que impactan a gobiernos y poblaciones. Su finalidad es lograr un beneficio mutuo y la prosperidad en diversos sectores.

Miskimmon *et al.* (2018) advierten que lo digital transforma tanto el escenario como las reglas del juego en asuntos internacionales, haciéndolo más frágil. Las filtraciones, bots, hacks y otras tácticas pueden paralizar a los responsables políticos en momentos críticos.

A pesar de sus ventajas, los medios digitales pueden ser ambivalentes, facilitando la comunicación efectiva con información fidedigna, pero también propagando desinformación que puede generar malentendidos y reacciones adversas en la diplomacia pública.

No obstante, la diplomacia pública utiliza la tecnología digital como un recurso para gestionar la diplomacia y promover una imagen positiva y estratégica en el extranjero (Martínez 2021). La tecnología digital es fundamental en la diplomacia pública para persuadir a ciudadanos extranjeros y fortalecer relaciones políticas y comerciales, facilitando la operación de gobiernos y empresas en diversos mercados.

Un ejemplo de la digitalización en la diplomacia pública fue la Cumbre del G-20 en 2020, realizada virtualmente debido a la pandemia de COVID-19. Este evento demostró que, ante circunstancias adversas, es esencial mantener una comunicación constante, utilizando tecnologías digitales para abordar temas urgentes de la agenda internacional.

Es crucial recalcar que en la diplomacia pública no solo participan representantes estatales, sino también grandes empresas, instituciones y ONG, un fenómeno destacado con la digitalización de la diplomacia pública.

Las Instituciones de Educación Superior (IES) han asumido un rol activo en la diplomacia pública, impulsando la internacionalización de la educación superior. Según Gacel & Ricardo (2008), esta internacionalización se ha convertido en un elemento de la agenda política, incrementando la cooperación académica y científica a nivel internacional.

Almuiñas & Galarza (2016) señalan que la internacionalización de la educación

superior es un denominador común en la actualidad, respondiendo a los desafíos de un mundo globalizado, enfocándose en el desarrollo de programas de intercambio y movilidad estudiantil, así como en la formación de investigadores para mejorar la publicación en revistas internacionales.

Sin embargo, la continuidad de las relaciones internacionales entre las IES se ha visto afectada por las restricciones de la pandemia. Moreno Bau, de la Secretaría de Estado de Cooperación Internacional, enfatiza la necesidad de diseñar una cooperación que promueva alianzas innovadoras y responda a los retos de la brecha digital (Fundación Carolina 2021).

En México, la internacionalización de las universidades comenzó en la década de 1980 como parte de la estrategia del Gobierno Federal para integrar al país en el ámbito internacional, según García & Romero (2021). Las Relaciones Internacionales y la Diplomacia se han vuelto esenciales para que las IES establezcan alianzas estratégicas que fortalezcan su proceso de internacionalización.

La UANL y la diplomacia pública; un caso para observar en la Covid 19

En el caso particular de la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL), reconociendo la importancia y comprometidos con la excelencia educativa, replanteó rápidamente su estrategia para superar las restricciones que impuso la pandemia y asegurar la continuidad de las actividades universitarias a través de estrategias digitales. Para cumplir con lo anterior, la UANL se vio obligada a migrar a todo su alumnado a alrededor de 85,000 aulas virtuales. Esta nueva forma de interactuar socialmente obligó también a modificar la forma de realizar las actividades de internacionalización y diplomacia de la UANL.

Los desafíos que enfrentan todas las IES, incluyendo a la Universidad Autónoma de Nuevo León incluyen una curva de aprendizaje para la utilización eficiente de la tecnología en la modalidad virtual, en educación superior, es muy pronunciada y requiere de apoyo externo en lo tecnológico y en lo pedagógico (Fundación Carolina 2021).

Es decir, tanto las actividades de diplomacia pública necesarias para continuar con la internacionalización de la Universidad, así como las actividades esenciales de enseñanza - aprendizaje siempre apoyados por las actividades administrativas de todos los departamentos de la Institución, fueron trasladadas a plataformas digitales para asegurar su continuidad bajo los mismos estándares de calidad.

En este contexto, las Relaciones Internacionales y la Diplomacia Pública de la UANL han tenido un impacto directo ante las nuevas necesidades, ya que se han tenido que adaptar a las estrategias y formas de fortalecer las alianzas previamente establecidas, así como la manera de encontrar nuevos aliados que agreguen valor y se acerque a cumplir con los objetivos del Plan de Desarrollo Institucional 2019 - 2030 de la UANL.

Esta nueva modalidad para trabajar a través de las tecnologías de la información fue respaldada a través de diversos servicios digitales que la UANL puso a disposición de sus usuarios asegurando el éxito en la estrategia digital. Los servicios ofrecidos para tal fin son:

- SIASE: Sistema Integral para la Administración de Servicios Educativos, (Admisión, Escolar, Finanzas, Recursos Humanos). Cuenta con servicio para 54 Escuelas, 1,400 usuarios administrativos, 215,000 alumnos y más de 7,000 maestros

(desarrollo propio). El Departamento de Escolar de cada dependencia es el encargado de proporcionar las cuentas de acceso a los usuarios.

- **NEXUS:** Plataforma de Enseñanza - Aprendizaje que facilita la colaboración entre alumnos y maestros al crear, publicar y compartir cursos por Internet a 37 Escuelas, 42,500 alumnos, 2,500 maestros, 2,000 cursos, apoyo en modalidad Presencial, Semi-presencial y a Distancia (desarrollo propio).
- **CODICE:** Sistema Integral de Administración de Bibliotecas, Catalogación, Circulación, Adquisición, Internet a 54 Escuelas, 76 Bibliotecas, 300 usuarios administrativos, y 125,000 alumnos por Internet (Desarrollo Propio)
- **Bolsa de Trabajo UANL:** Bolsa de Trabajo Institucional, donde más de 2,500 Empresas publican sus ofertas de trabajo y más de 20,000 alumnos inscritos participan en ganar dichas plazas (desarrollo propio).
- **Red inalámbrica:** Implementación de servicios de acceso inalámbrico a alumnos y maestros que transiten con equipo móvil por cualquiera de los Campus teniendo acceso a la red con la cuenta y contraseña del SIASE.
- **Correo Electrónico:** El correo electrónico que proporciona la UANL a los docentes y estudiantes ofrece: Outlook (Incluye correo electrónico, calendario, tareas y contactos, 50 GB de almacenamiento por usuario con dominio @uanl.edu.mx, Cuenta con protección contra malware y filtrado contra correo no deseado, Basado en tecnología Microsoft (*Exchange Online*), *Skype* empresarial, *One Drive*, *Share Point*, *Office Online* y *offline*, *One Note*, Servicio de Video empresarial, *Sway*, Encuestas, Red Social *Yammer*, *Microsoft Imagine* y *Microsoft Teams*.

Lo anterior demuestra la sólida infraestructura con la que cuenta la UANL que dio soporte a la continuidad de las actividades universitarias, incluyendo en todas ellas la importancia de la internacionalización como eje transversal.

Por lo tanto, se puede concluir que el uso de las tecnologías de la información ha favorecido el desarrollo de la diplomacia pública, creando una diplomacia pública digital que ofrece una comunicación rápida y eficaz; además de que permite extender el alcance de la política exterior logrando mayor difusión de los acontecimientos relevantes de un país.

Asimismo, encontramos en la digitalización de la diplomacia pública un aliado ante la pandemia, ya que a través de sus herramientas se dio continuidad a las actividades y esfuerzos necesarios entre los países para enfrentar los retos que llegaron con ella.

Por su parte, la respuesta de la UANL ante las restricciones derivadas de la pandemia fue implementar una estrategia mediante la cual utilizó y mejoró sus recursos digitales reconociendo la importancia al ser un actor de la diplomacia pública con el claro objetivo de seguir afrontando los nuevos retos que conciernen a Nuevo León, a México y a toda la comunidad internacional.

Conclusiones

La adaptación a la digitalización es un aspecto central en la evolución de la diplomacia pública. Con el avance de la globalización y la tecnología, la incorporación de herramientas digitales se ha vuelto esencial, transformando tanto las metodologías como los enfoques en este campo. Paralelamente, las Instituciones de Educación Superior, como la Universidad

Autónoma de Nuevo León, han asumido un papel destacado en la diplomacia pública digital, especialmente en la internacionalización y la cooperación académica y científica. Además, la pandemia de COVID-19, a pesar de sus desafíos, ha impulsado la adopción de estrategias digitales, asegurando la continuidad en la colaboración y comunicación internacionales. Finalmente, la eficacia de la diplomacia pública en la era digital se apoya en una comunicación efectiva y un uso eficiente de las tecnologías de la información, subrayando la importancia de una gestión y planificación estratégica en el ámbito digital.

Agradecimientos

A dos árbitros anónimos que proporcionaron valiosos comentarios a este trabajo.

Referencias

- Acosta, A. 2006.** La diplomacia mexicana: entre políticos y servidores de carrera. *El Cotidiano*, 21(140), 67-75.
- Almuiñas, J. & J. Galarza. 2016.** Las redes académicas como ejes de integración y cooperación internacional de las instituciones de educación superior. *Revista Cubana de Educación Superior*, 18-29
- Azócar, D. 2016.** Cuadernos De Estudios Internacionales. Obtenido de Instituto de Estudios Internacionales de la Universidad de Chile:
<http://www.iei.uchile.cl/publicaciones/135326/diplomacia-publica>
- Azócar, D., I. Manor & A. Ramos. 2018.** La digitalización de la diplomacia pública: hacia un nuevo marco conceptual. *Revista Mexicana de Política Exterior*(113), 7-13.
- Constantinou, C. M., P. Kerr & P. Sharp. 2016.** *The SAGE handbook of diplomacy*. Sage.
- Cull, N. J. 2008.** Public diplomacy: Taxonomies and histories. *The annals of the American academy of political and social science*, 616(1), 31-54.
- Didou, S. 2009.** ¿Pérdida de cerebros y ganancia de saberes?: la movilidad internacional de recursos humanos altamente calificados en América Latina y Caribe". *Redes científicas. Perspectivas Latinoamericanas* 25-62.
- Fundación Carolina. 2021.** La Educación Superior en Iberoamérica en tiempos de pandemia. Fundación Carolina.
- Gacel, J., & Á. Ricardo. 2008.** Universidades latinoamericanas frente al reto de la internacionalización. *Casa del Tiempo* 1(9), 1-7.
- Martínez, Y. 2021.** La promoción de México mediante la diplomacia pública. Consultado el 17 de abril de 2021. Obtenido de: <https://expansion.mx/opinion/2021/04/17/la-promocion-de-mexico-mediante-la-diplomacia-publica>.
- Miskimmon, A., B. O'Loughlin & L. Roselle. 2018.** Narrativa estratégica: el arte de la diplomacia en el siglo XXI. *Revista Mexicana de Política Exterior* (113), 73-95.
- Pamment, J. 2018.** La diplomacia y la digitalización: un oficio en adaptación a las nuevas redes de poder. *Revista Mexicana de Política Exterior*(113): 53-71.
- Rubio, R. 2014.** La Diplomacia Pública como reto de la política exterior. La diplomacia pública: nuevos actores en un escenario nuevo. Obtenido de Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación del Gobierno de España. Consultadpoen: http://www.exteriores.gob.es/Portal/es/SalaDePrensa/Multimedia/Publicaciones/Documents/2015_ABRIL_FOLLETO%20SEMINARIO%20DIPLOMACIA%20PUBLICA.pdf
- Velázquez, R. 2019.** Introducción al estudio de las Relaciones Internacionales, 100 años de disciplina. CIDE/UANL, México.
- Velázquez, R., S. G. González, Salvador & D. H. Waldman García. 2018.** Teoría y práctica de la Diplomacia en México: Aspectos básicos. UANL/AMEI, México.
- Velho, L. 2001.** Redes Regionais de Coperacao em C&T e o Mercosur. *Parceiras Estratégicas*(10).