



# Yura: Relaciones internacionales

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio

Revista electrónica ISSN: 1390-938x

Nº 21: Enero - marzo 2020

Las Redes Sociales como herramienta de influencia en las Operaciones Militares: Las Fuerzas de Defensa de Israel en la operación “Margen Protector” pp. 1 - 22

Riquelme, Carlos Ramiro

Ejército Argentino

Buenos Aires - Argentina

Buenos Aires

ramiroriq@gmail.com

Las Redes Sociales como herramienta de influencia en las Operaciones Militares: Las Fuerzas de Defensa de Israel en la operación “Margen Protector”

*Las Redes Sociales como herramienta de influencia en las Operaciones Militares: Las Fuerzas de Defensa de Israel en la operación “Margen Protector”*

*Riquelme, Carlos Ramiro*

*Ejército Argentino*

*ramiroriq@gmail.com*

### **Resumen**

1 Los avances tecnológicos han generado una mayor preponderancia de la información en todos los ámbitos de la sociedad, inclusive en el militar, generado cambios radicales en la forma de pensar y conducir la guerra en los escenarios actuales. Una de sus formas lo constituyen las redes sociales, un fenómeno social y tecnológico que ha revolucionado las formas de comunicación entre las personas y su relación con el entorno. En ellas, las organizaciones militares disponen de una herramienta para influir sobre la opinión pública y generar actitudes y percepciones favorables que respalden y legitimen sus operaciones. Las Fuerzas de Defensa de Israel comprendieron la importancia de la dimensión de la información y la influencia de las nuevas tecnologías en el desarrollo de las operaciones, y empleando a las redes sociales como nuevas capacidades sistémicas persiguieron derrotar a las milicias palestinas durante la Operación “Margen Protector” en 2014.

### **Palabras clave**

Redes Sociales; Opinión Pública; Operaciones Militares; Legitimidad.

### **Abstract**

Technological advances have generated a greater preponderance of information in all areas of society, including in the military, generating radical changes in the way of thinking and carrying out the war in the current scenarios. One of its forms is social networks, a social and technological phenomenon that has revolutionized the forms of communication between people and their relationship with the environment. In them, military organizations have a tool to influence public opinion and generate favorable attitudes and perceptions that support and legitimize their operations. The Israel Defense Forces understood the importance of the information dimension and the influence of new technologies in the development of operations, employing social networks as new systemic capabilities they sought to defeat the Palestinian militias during Operation “Protective Edge” in 2014.

### **Keywords**

Social media; Public Opinion; Military Operations; Legitimacy.

La evolución dinámica de la Internet y de las nuevas tecnologías de la información han modificado en gran medida a la sociedad, incrementado la velocidad y el alcance de los sujetos para adquirir, desarrollar y transmitir información. Con ello, la vida y hábitos se han impregnado del empleo de dispositivos que mejoran la comunicación y el intercambio de contenidos, y redefinen la gama de canales de comunicación entre los ciudadanos, afectando al tamaño del círculo de relaciones con los que los usuarios se comunican (Fundación Telefónica, 2012, pág. 78). De esta forma, se visualiza un ambiente de información global donde interactúan un sinnúmero de fuentes y medios de información con prácticas multifrontal, y donde se generan y comparten contenidos en forma interactiva, en tiempo real y de forma abierta o encubierta.

Sumado a ello, los tiempos actuales dejan entrever que las características de los conflictos están cambiando, sus formas son menos entendidas, difusas y difíciles de predecir en cuanto a las acciones, reacciones y consecuencias. El ambiente operacional presente se caracteriza por la presencia de las llamadas nuevas amenazas, las cuales atentan contra la seguridad internacional y el orden de los Estados. En este ambiente extremadamente complejo y letal, los actores compiten por expandir sus espacios de acción y de influencia en todos los dominios, aún sin estar en conflicto directo.

La mayoría de los conflictos se desarrollan en centros urbanos y donde la población civil se entremezcla con combatientes. Se combinan tecnología y tácticas para generar ventajas sobre los adversarios, y se difunden narrativas que generan ambigüedad y degradan o demoran su capacidad de acción. Hay un mayor empleo de la Internet para tareas de comunicación, propaganda, reclutamiento de personas, financiación y ataque tecnológico.

A la luz de ello, las organizaciones militares se encuentran experimentando que el enfrentamiento convencional está convirtiéndose en la forma menos común en los conflictos armados. Ya es posible identificar que actores tanto estatales como no estatales han abandonado la forma tradicional de hacer la guerra. El campo de batalla se ha expandido en tiempo, dominios, en espacios y profundidad y en actores. Por tanto, la necesidad del empleo del poder militar requiere generar nuevas herramientas y capacidades que permitan permanecer competitivo contra los cada vez más complejos y letales actores.

## **Materiales y métodos**

Como parte de la investigación se emplearon fuentes bibliográficas y artículos relacionados con las redes sociales y el hecho histórico de interés. En primer lugar se desarrolla un análisis descriptivo de las redes sociales, su empleo en la actualidad y que influencia tienen en los cambios sociales en la comunicación y en las operaciones militares. En segundo lugar, la investigación es explicativa, se analiza su empleo como herramienta militar en un hecho histórico reciente, como los bandos enfrentados las utilizaron para movilizar la opinión pública, que consecuencias directas tuvieron, y conclusiones de interés para la conducción de operaciones militares.

La perspectiva de análisis abarca principalmente a las fuerzas israelíes, por dos razones principales, siendo la primera la dificultad para recopilar información en idioma árabe; y la segunda la escasa difusión y análisis de las operaciones ejecutadas por la milicia palestina.

En cuanto al objetivo del presente artículo es generar aproximaciones que sirvan al debate sobre la mejor manera en que una organización militar pueda utilizar estas herramientas para crear ventajas sistémicas y condiciones para el logro de los objetivos en el desarrollo de operaciones.

## **Resultados**

### **Las redes sociales**

Son plataformas digitales desde donde se dispone de una importante cantidad de material gráfico que, complementada con un relato relacionado, persigue lograr un mayor impacto en el receptor (Rockcontent, 2019, p. 1). La variedad de contenidos compartidos en las redes sociales es amplia y diversa gracias a las facilidades tecnológicas, siendo la interacción inmediata entre los usuarios su aspecto más significativo. Estos avances son considerados “disruptivos” porque generan una adecuación de normas, organización y en las formas en transmitir y consumir información. Esto además ha sido potenciado por la aparición, generalización en el uso y abaratamiento de determinados instrumentos tales como los smartphones. Tal velocidad genera importantes desafíos en la determinación de su probable evolución.

El gran número de usuarios que emplean las redes sociales facilita la repercusión de contenidos de diversa naturaleza y formato que se comparten y visualizan. Particularidad que la convierte en una herramienta para informar de manera más efectiva, oportuna y con una narrativa direccionada (Hovland, 2005, p. 3).

## Las Redes Sociales como herramienta de influencia en las Operaciones Militares: Las Fuerzas de Defensa de Israel en la operación “Margen Protector”

Las redes sociales permiten mejorar la imagen de una organización y también advertir a la sociedad sobre distintas cuestiones. Influencian opiniones de forma positiva o negativa, afectan procesos políticos y sociales en desarrollo y, por ende, en la toma de decisiones de los líderes políticos. En consecuencia, de ello, y más allá de su uso social, han generado un punto de inflexión en el tratamiento mediático de los conflictos armados (Soriano, 2010, p. 133). Desde la perspectiva militar, son herramientas complementarias a otros medios para diseminar información sobre el devenir de la situación táctica a los afectados o interesados en las mismas (Pintado Rodríguez, 2013, p. 6).

Sin embargo, existe además el riesgo de la infoxicación<sup>i</sup>, término que define al “ruido” que existe a partir de la abundancia de información inútil y falsa en las plataformas sociales. Por tanto, resultan válidas las palabras de Javier Balaña en su artículo titulado “Rusia, modernización de la Guerra Política Encubierta”<sup>ii</sup>, cuando expresa que “el problema ya no es la falta de la información, sino es el exceso de la información y especialmente su manipulación”.



*Imagen 1. El campo de batalla del Siglo XXI - Redes Sociales (PROCONT, 2019)*

### **La Opinión Pública**

La opinión pública en una sociedad es cada vez más dependiente de la información y la percepción que las personas tienen de la realidad es de primordial importancia. Es menos propensa a aceptar el uso de la fuerza del Estado en la gestión de crisis y resolución de conflictos. Esto altera la forma en que las personas piensan y por lo que están decididas a luchar, resultando fundamental para una organización militar estatal dotar de legitimidad

las operaciones que se emprenden. No resulta extraño que los hombres de armas se encuentren cada vez más preocupados de lo que espera la sociedad de ellos y la consideración que tiene de sus acciones. Se convive en una “sociedad de la información”, en donde el empleo de las fuerzas militares de un país no se mide tanto por sus medios desplegados sino por el impacto que tienen las imágenes y la cobertura mediática del conflicto en la opinión pública (Soriano, 2010, p. 133).

El porqué de la importancia de influir en ella reside en que la fuerza de la violencia primordial de una nación se encuentra en la población, donde está comprometida lo que Clausewitz llama las fuerzas morales (Clausewitz, 1999), desde donde se sostiene la voluntad de lucha por una determinada. Por tanto, la moral resulta de vital importancia y se relaciona directamente con la opinión pública.

Aquí es donde las redes sociales juegan un rol preponderante ya que pueden ser empleadas como un medio para afectar las fuerzas morales. Pueden convertirse en herramientas sustanciales para el desarrollo de una campaña, debido en gran medida a que “como el elemento moral y el elemento material son inseparables, ambos pueden transformarse en blancos; la destrucción o la aniquilación contemplan tanto la voluntad como el instrumento” (Pertusio, 2000, p. 141).

Pero solo tendrá efectos positivos si los contenidos que se diseminan han considerado las características del público que busca influenciar, valorando adecuadamente la situación política y las dimensiones sociales y culturales del entorno del conflicto (JC-3.10, 2012, p. III-2).

### **El ambiente de la información**

Las redes sociales se encuentran revolucionando las operaciones militares. El acceso a la información y sus efectos ya no se circunscriben al área de operaciones ni tampoco al personal militar exclusivamente. Toda acción, por pequeña que sea, puede llegar a repercutir de manera tal, que podría multiplicar de manera exponencial su resultante con efectos no deseados. Cualquier persona, miembro o no de una organización militar, puede realizar una captura de video e imágenes y subirlo en tiempo real a cualquier red social, exponiendo ante la opinión pública, sin ningún tipo de filtro, la situación de una acción particular. A partir de allí el uso e interpretación de los contenidos corren por cuenta del receptor del mensaje.

Todo comandante, al recibir una tarea del nivel político-militar trata de visualizar la mejor forma de solucionar el problema, traduciendo los fines que se le imponen a

## Las Redes Sociales como herramienta de influencia en las Operaciones Militares: Las Fuerzas de Defensa de Israel en la operación “Margen Protector”

conceptos entendibles en los mínimos niveles de la táctica (Kenny, Locatelli, & Zarza, 2015, p. 21). Para ello diseña soluciones creativas conjugando fines, modos y medios, que permitan generar las condiciones necesarias para doblegar la voluntad de la fuerza que se opone. Pero dichas condiciones ya no se obtienen mediante la destrucción física de las fuerzas enemigas únicamente, sino que también reside en la efectividad con que un comandante opera en el ambiente de la información modificando percepciones en su favor.

En estos tiempos se conducen operaciones en ambientes volátiles, complejos, con alto nivel de incertidumbre y ambigüedad<sup>iii</sup>. Los actores sistémicos presentes emplean sus capacidades en forma integrada en los diferentes dominios, como son el terrestre, aéreo, naval, espacial, y el más moderno y menos comprendido de ellos, el ciberespacio. El característico ambiente físico, con particularidades geográficas y climáticas, los factores de influencia particulares y el ambiente de la información, en sus dinámicas interacciones moldean al entorno donde se llevan a cabo las operaciones. Faltaría mencionar el aspecto humano, pero vale decir que se encuentra presente en todos, desde principio a fin.

7

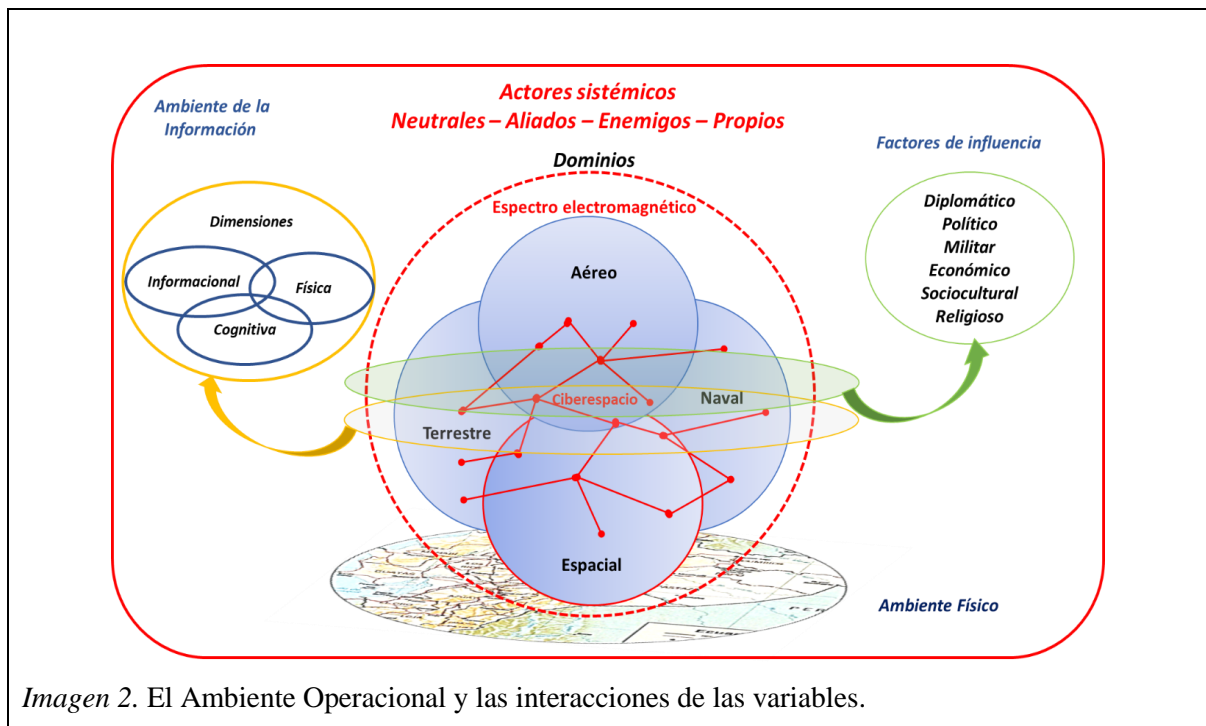


Imagen 2. El Ambiente Operacional y las interacciones de las variables.

En este entorno dinámico y complejo, las tecnologías de la información han configurado al ambiente de la información como decisivo. El acceso, control y disseminación de información altera el ambiente operativo a favor o en contra de los actores. La puja por la información tiene por objetivo afectar la infraestructura de la información, obtener inteligencia y principalmente influenciar opiniones. Éste último aspecto es de singular importancia para crear condiciones de éxito, debido a que la



posibilidad del uso de la tecnología para influir en la percepción de las personas resulta más productiva, en términos de resultados, que afectar la infraestructura crítica de la información (McFate, 2019, p. 1) o cualquier sistema de armas convencional del oponente.

Las redes sociales, como plataformas de difusión de contenidos, facilitan a un comandante y su estado mayor una mejor comprensión del ambiente operacional. Le permite transformarse en protagonistas activos en la formulación de tendencias, mitigando amenazas y riesgos, aprovechando las oportunidades y generando los cambios deseados en las capacidades sistémicas propias y del oponente más allá de su área de responsabilidad. Dicha presencia puede jugar un rol importante en la vida de las personas en una sociedad que tiene una significativa comunidad en línea (Mayfield, 2011, p. 76).

Además de la presencia activa, todo comandante requiere un sistema que le informe sobre lo que sucede en las redes sociales. Un elemento importante para esta actividad lo constituyen las tropas de inteligencia, a través de las disciplinas de inteligencia de fuentes abiertas (OSINT)<sup>iv</sup> e inteligencia de las redes sociales (SOCINT)<sup>v</sup>, pueden convertirse en los exploradores de las redes sociales, monitoreando y reuniendo información sobre las tendencias en cada una de las plataformas, asesorando sobre la forma de aprovechar los contenidos y determinando oportunidades sobre la audiencia en el área de responsabilidad.

Es así como se convierte en medio y fin a la vez, ya que, por medio de ella, se acortan las distancias entre militares y civiles. Permite un monitoreo permanente, se puede proteger información, evitar injerencias y desinformación (Pintado Rodriguez, 2013, p. 13). Ello resulta necesario para mitigar cualquier efecto negativo que provenga de la desinformación, rumores o argumentos acusatorios sobre las propias tropas. Requiere coordinación entre las distintas áreas de un estado mayor para lograr que el enfoque en su empleo sea sistémico, de manera de sumar esfuerzos y evitar superposiciones y vacíos de información.

Un empleo eficiente y coordinado en todos los niveles de la conducción agilizan el flujo de información para apoyar a las operaciones que desarrollan las tropas, tanto en operaciones de combate como no de combate (Mayfield, 2011, p. 76). La construcción de una adecuada narrativa resulta vital para contribuir al logro y articulación de objetivos en cualquier campaña militar. Por tal motivo, debe existir una sincronización entre las acciones en el terreno con la información y contenidos que se difunden a través de las plataformas digitales, y generar una percepción positiva y creíble en la opinión pública en cuanto a la legitimidad de la acción militar.

### **Caso testigo. La operación “Margen Protector”**

Tuvo su origen en 2014, a raíz del secuestro y asesinato de tres jóvenes israelíes cerca de Hebrón, en Cisjordania. Las autoridades israelíes responsabilizaron directamente a la organización palestina Hamás, acusándole de ejecutar este tipo de acciones para evitar la formación de un gobierno de unidad palestino. La reacción inmediata fue la ejecución de operaciones de búsqueda por parte de las Fuerzas de Defensa de Israel, (FDI), en toda Cisjordania y el bombardeo de infraestructura de Hamás. Pero la dimensión del enfrentamiento fue más allá que en el ambiente físico, sino que derivó sustancialmente en el ambiente de la información. Las redes sociales se convirtieron en fuente directa de información y como foro donde las personas enfrentaban sus opiniones. Israelíes y palestinos trataban de influenciar a la opinión pública internacional con su relato, en búsqueda de legitimar y respaldar sus acciones durante el conflicto.

Esto no era algo nuevo para los israelíes, debido a su experiencia obtenida en la 2da Guerra del Líbano en 2006, donde si bien las FDI fueron capaces de alcanzar la mayoría de los objetivos propuestos para eliminar la amenaza que representaba la milicia libanesa Hezbollah, se vieron sorprendidos en la gestión de la dimensión de la información por su oponente. Tanto la opinión pública israelí como internacional percibieron que los israelíes no pudieron derrotar a la milicia chiita libanesa y que cometieron una serie de acciones calificadas como crímenes de guerra. Parte de dicha percepción fue generada por difusión de información de las consecuencias de los ataques aéreos sobre población civil y miembros de la ONU<sup>vi</sup>. La conducción militar israelí fue consciente de ello y a partir de allí el ámbito de la información ha sido considerado en la planificación y ejecución de las operaciones.

Hubo que esperar hasta el año 2012 con la operación “Pilar Defensivo” donde las fuerzas israelíes aplicaron una serie de acciones integradas, valiéndose principalmente de las redes sociales, generando y seleccionando la información a difundir para facilitar el logro de sus objetivos. Tal fue la magnitud de su empleo que dicha operación fue considerada como la “primera guerra de las redes sociales”. Sin embargo, el primer enfrentamiento entre organizaciones militares y terroristas en redes sociales tuvo lugar en África en 2011, entre las Fuerzas Militares de Kenia y la organización terrorista somalí Al Shabaab<sup>vii</sup>.

El conflicto de 2014 encontró a las FDI organizadas y preparadas para desarrollar la guerra de la información, habida cuenta de haber capitalizado las experiencias de los años previos con una mayor coordinación con otras áreas del Estado en la forma de comunicar y

apoyar las acciones de las tropas. La punta de lanza de las FDI en el ámbito de la información durante la Operación “Margen Protector” estuvo constituida por las redes y plataformas sociales<sup>viii</sup>. Las FDI se centraron en legitimar su ofensiva, intensificando su actividad y buscando la complicidad de sus usuarios. “Cada israelí es un soldado en Internet” aseguraba en aquellos momentos un portavoz del ejército (Rodríguez Fernández, 2015, p. 4).

Una de las particulares capacidades desarrolladas por las FDI en el empleo de las redes sociales y plataformas de contenidos fue la difusión en diversos idiomas, esto le permitió lograr una proyección global de su mensaje. Esto magnificó el alcance que tenía el conflicto, ya que lo israelíes debían lidiar con detractores de su política de seguridad en todo el mundo, quienes en contrapartida reconocen cierta legitimidad en las acciones violentas de las milicias terroristas como respuesta. Las FDI desarrollaron una campaña militar cuyos objetivos eran; restablecer la seguridad para la población civil que vivían bajo la amenaza de los proyectiles de Hamas y desmantelar el sistema de túneles que esta organización utilizaba o para infiltrarse en territorio israelí. En cuanto a los objetivos de la organización armada palestina eran:

Afectar la seguridad de Israel por medio de ataques hacia el interior del territorio israelí, imponer condiciones de alto el fuego a Israel, y crear un equilibrio de terror y una capacidad de disuasión que impida que el mando militar de Israel optase por una operación terrestre en Gaza (Hatzad Hasheni, 2015, p. 90).



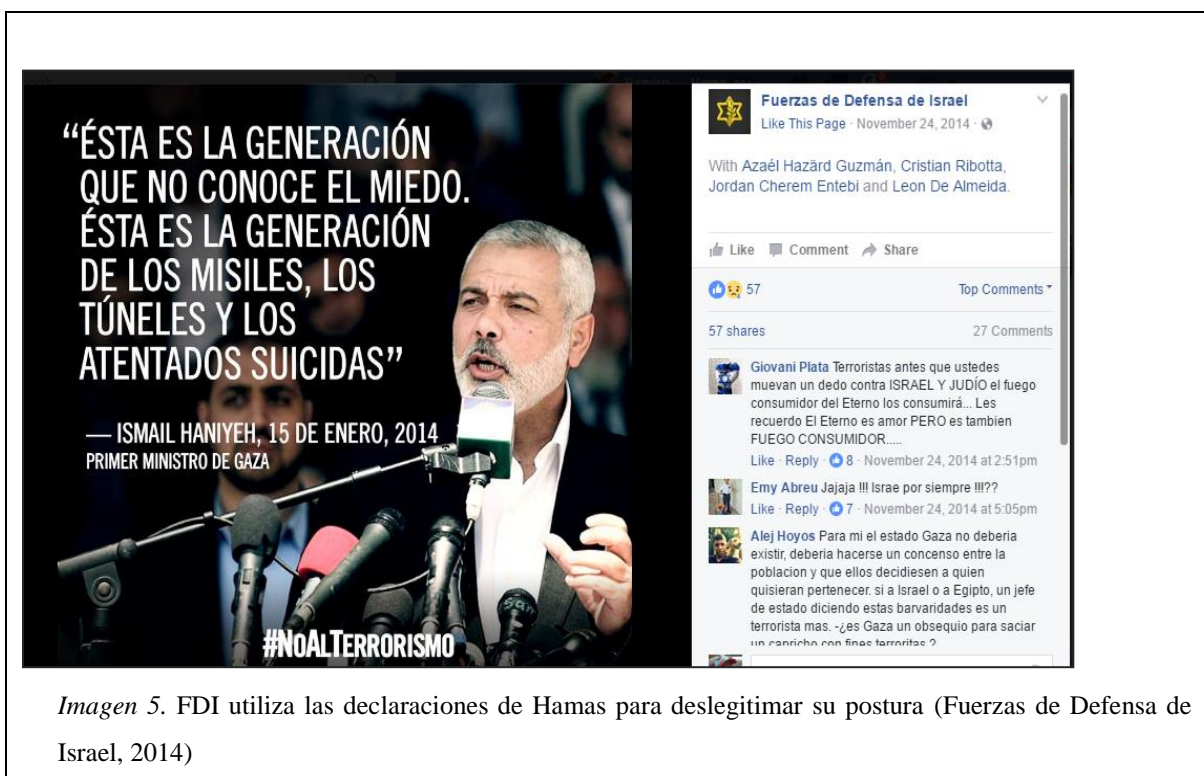
Imágenes 3 y 4 Infografía sobre la amenaza terrorista. (Fuerzas de Defensa de Israel, 2014)

## Las Redes Sociales como herramienta de influencia en las Operaciones Militares: Las Fuerzas de Defensa de Israel en la operación “Margen Protector”

En sintonía con el inicio de las operaciones en la Franja de Gaza, las FDI incrementaron su actividad en las redes. Persiguieron en primer lugar “construir un vínculo que justifique el empleo de la fuerza armada como un método de autodefensa lícito y proporcional sobre los motivos y el desarrollo de la operación” (Rodríguez Fernández, 2015, pp. 467,468), como se puede apreciar en la imagen 3. Se utilizaban contenidos comparando la situación de Israel con otros países, tal como lo muestra la imagen 4.

Dichas actividades en las redes sociales perseguían legitimar el papel de las FDI en el conflicto, argumentando la protección de los ciudadanos de Israel y Gaza frente a las acciones terroristas de Hamás (Rodríguez Fernández, 2015, p. 467). Pero al mismo tiempo, se trataba de deslegitimar y contrarrestar las acciones de Hamas y de aquellas posturas favorables a ellas, relacionándolas con actitudes terroristas. Se utilizaba la narrativa misma de Hamás con un mensaje que resultaba elocuente a la opinión pública mundial, “*No al terrorismo*”, para interactuar positivamente con los usuarios de la red social, quienes sumaban sus opiniones al respecto, tal cual lo muestra la imagen 5.

El objetivo de tal acción consistió en volver a la organización palestina responsables directos de las consecuencias de las acciones militares que tenían lugar en la Franja de Gaza y de las limitaciones en que tenía que subsistir la población gazatí ante la opinión pública local e internacional.



## La protección de civiles en el área del conflicto

Las FDI persiguieron desde el primer momento separar a la milicia terrorista de la población palestina de la Franja, en ese sentido, entre las medidas adoptadas se informaba durante el transcurso de la operación a la población palestina sobre la inminencia de un ataque en determinada zona, mediante el empleo de los medios de comunicación y acciones demostrativas.

En forma complementaria a estas acciones, las redes sociales se emplearon para enaltecer la imagen de las FDI como la única fuerza que se preocupaba por brindar seguridad. Se transmitían contenidos inequívocos sobre la convicción de las FDI de proteger no solo a los ciudadanos israelíes ante los ataques de misiles y acciones terroristas de Hamás, sino también a los propios gazatíes de las acciones militares de la milicia palestina y de las consecuencias de los combates.

Las publicaciones en Facebook eran mensajes acompañados de imágenes emocionales que cumplen con una clara finalidad de sensibilización. Se perseguía proyectar la imagen de que el soldado israelí estaba dispuesto a dar su vida tanto por los civiles israelíes, como por los civiles palestinos de la Franja de Gaza (Rodríguez Fernandez, 2015, p. 473).



IMAGEN 6. MENSAJE DEL COMANDANTE DE LAS FDI (FUERZAS DE DEFENSA DE ISRAEL, 2014).

Tal como lo muestra la imagen 6 en un post con la imagen y declaraciones del comandante de las FDI, se puede apreciar las posiciones que adoptan los usuarios ante ella con tres mil seiscientos “me gusta” y fue compartida ochocientas treinta y ocho veces.

### **La amenaza de los proyectiles**

Este fue una de las principales consideraciones que se tuvieron en cuenta para el lanzamiento de la Operación “Margen Protector”, como bien se mencionó anteriormente, la zona de la Franja de Gaza se encontraba densamente poblada y más importante aún para las FDI, la mayoría de la extensión del territorio israelí se encontraba en radio de alcance de las armas de Hamás. Es así, en lo que respecta a la población israelí, “Israel hizo un uso extensivo del sistema de defensa antimisiles Cúpula de hierro, la principal medida de defensa activa de Israel frente a los proyectiles dirigidos contra sus centros urbanos” (HLMG, 2015, p. 36).

Durante el transcurso de la operación, Hamás y otras organizaciones terroristas lanzaron cerca de cuatro mil cuatrocientos ochenta proyectiles hacia el interior de Israel. El alcance de estos medios alcanzaba hasta los ciento cincuenta kilómetros y eran disparados en forma indiscriminada durante y noche y día contra los principales centros urbanos israelíes en inmediaciones de la frontera de la Franja de Gaza. Las FDI por medio de las redes sociales destacaron su capacidad para reducir los ataques de Hamás por medio de sus escudos antimisiles y su capacidad militar técnica e informando de los ataques del grupo terrorista neutralizados por las defensas antimisiles del ejército.

El sistema “Cúpula de hierro” interceptó la gran mayoría de los proyectiles que se dirigían a zonas densamente pobladas e instalaciones estratégicas. “Los radares sensibles de Israel emitieron una alerta temprana (a veces de sólo unos pocos segundos) avisando sobre cohetes entrando en espacio aéreo israelí” (Hatzad Hasheni, 2015, p. 108). La imagen 7 expone los números de proyectiles lanzados hacia el Sur de Israel y asocia el mensaje: “*Hamás es culpable de al menos 4.480 intentos de asesinato de civiles israelíes inocentes. ¡Comparte!*”. La infografía publicada en Facebook con más de tres mil novecientos “me gusta”, compartida dos mil ochocientas sesenta y seis veces y con trescientos ocho comentarios al momento de consulta.



IMAGEN 7. LANZAMIENTOS DE MISILES HACIA ISRAEL (FUERZAS DE DEFENSA DE ISRAEL, 2014).

### La amenaza de los túneles

Se dio una amplia cobertura por medio de las redes sociales a la vasta red de túneles de Hamás que, de acuerdo con la FDI, esta organización utilizaba para contrabando de armas y mercancías, y además les permitía a las unidades terroristas infiltrarse a Israel y atacar a civiles y soldados. La destrucción de esta amenaza se convirtió en uno de los principales objetivos de la operación. La tarea fue responsabilidad del componente terrestre quienes ejecutaron un ataque contra el sector Este de la Franja de Gaza, desde donde las milicias de Hamas habían desarrollado una estructura de túneles desde donde pretendían accionar hacia el interior de Israel.

Cuando comenzó la operación, la magnitud de la estructura de túneles sorprendió a las FDI, una red de túneles de ataque con ramas y salidas en diferentes fases de construcción, muchos destinados a penetrar profundamente bajo las fronteras de Israel, con la capacidad para infiltrar unidades suicidas en una misión de masacre masiva contra el corazón de Israel (Hatzad Hasheni, 2015, p. 25).

Esto fue ampliamente informado por las redes sociales y blog oficiales de las FDI, como se puede apreciar en las imágenes 6 y 7 donde se informa sobre las capacidades que le proporcionan los túneles y qué tipo de amenaza representan. En los primeros días esta

## Las Redes Sociales como herramienta de influencia en las Operaciones Militares: Las Fuerzas de Defensa de Israel en la operación “Margen Protector”

publicación en Twitter tuvo su repercusión con más de cien tuits, un impacto realmente bajo en las redes.

15



The image shows a Twitter post from FDI (@FDIonline) with the text: "#IMÁGENES: Las FDI exponen docenas de túneles que conectan #Gaza con #Israel con el objetivo de llevar a cabo ataques". Below the text are four photographs of tunnel entrances and structures. To the right is an infographic titled "HAMÁS USA SU VASTA INFRAESTRUCTURA DE TÚNELES PARA:" with icons for "DISPARAR COHETES", "CONTRABANDO", "ALMACENAR ARMAS", and "CENTROS DE COMANDO". It also includes the text "INFILTRARSE EN TERRITORIO ISRAELÍ" and "BAJO TIERRA EN GAZA". The infographic is attributed to "ISRAEL DEFENSE FORCES".

IMAGEN 8 Y 9 – TUIITS E INFOGRAFÍA SOBRE EL SISTEMA DE TÚNELES DE HAMAS (FUERZAS DE DEFENSA DE ISRAEL, 2014).

### **Violación de las leyes de la guerra y abuso de la población. Como actuaron las redes sociales.**

Como consecuencia de las acciones de combate, la población gazatí fue la más perjudicada al quedar en el fuego cruzado. Por tanto, los daños colaterales comenzaban a informarse de bajas civiles. Es así como las FDI se esforzaron en desacreditar las acusaciones de crímenes de guerra de la que fueron objeto tanto desde el aparato informativo de Hamás como de distintas organizaciones y medios de comunicación que cubrían los enfrentamientos. Uno de los argumentos que tuvo que hacer frente las FDI era la Franja de Gaza estaba bajo ocupación militar porque Israel mantuvo un bloqueo naval del territorio a fin de evitar que buques con armas entregaran más municiones al Hamás y a otras organizaciones terroristas palestinas. La impresión general que estos buscaban transmitir era que la población civil se estaba muriendo de hambre, haciendo que países como Turquía patrocinaran una flotilla de ayuda humanitaria innecesaria en el 2010 (Hatzad Hasheni, 2015, p. 39).

En base a las experiencias de los conflictos anteriores y teniendo en cuenta que la totalidad de los recursos necesarios para la población ingresaban desde Israel, durante todo



el desarrollo de la Operación Margen Protector, Israel, a través de las FDI y COGAT<sup>ix</sup>, llevaron a cabo una campaña intensiva humanitaria y de amplio alcance destinada a aliviar el sufrimiento y las penurias de la población civil en la Franja de Gaza. Esto fue utilizado también como medio para buscar debilitar la posición de Hamas, tal como se aprecia en la imagen 10. *“Mientras Hamás sigue disparando cohetes contra la población civil israelí, las FDI siguen facilitando ayuda humanitaria a la población civil gazatí”*.



IMAGEN 10. PUBLICACIÓN SOBRE LA AYUDA DE LAS FDI A LA POBLACIÓN GAZATÍ (FUERZAS DE DEFENSA DE ISRAEL, 2014).

Otro aspecto de controversia entre las narrativas fue empleo de la población palestina como escudos humanos por parte de Hamás. Las FDI informaban que las milicias palestinas protegían sus instalaciones militares ubicándolos en proximidades de zonas protegidas y/o incitando a los civiles ante la amenaza de ataque. Esto fue confirmado el 8 de julio 2014 por el portavoz de Hamás Sami Abu Zuhri diciendo que la táctica de colocar a civiles en las estructuras que fueron blancos de Israel se había demostrado como muy positiva (Hatzad Hasheni, 2015, p. 37).



IMAGEN 11. TUIT DE LAS FDI SOBRE EL USO DE ESCUDOS HUMANOS POR PARTE DE HAMAS (FUERZAS DE DEFENSA DE ISRAEL, 2014)

Aprovechando dichas expresiones se incrementaron las actividades en las redes para dejar en evidencia de la exposición de los civiles por parte de Hamás, tal como puede verse en la imagen 11.

La organización armada palestina Hamás llevo sus acciones en las redes sociales. En primer lugar, para demostrar que poseía la capacidad de afectar la seguridad de la población israelí, exponiendo su capacidad en armamento, lanzamiento de cohetes y construcción de sistemas defensivos. En segundo lugar, deslegitimar las acciones de Israel al presentarlas como crímenes de guerra y lograr la condena mundial, y que obligue a aceptar las demandas de abrir las fronteras, acceder a un puerto y disponer de un aeropuerto que le permita recibir ayuda y materiales para sostener la demanda de la población local (Hatzad Hasheni, 2015, p. 5).

## **Repercusión de las publicaciones en la opinión pública**

La información e imágenes provenientes de Gaza –generadas no solo por militantes de Hamás, sino también por ciudadanos y periodistas que se encuentran en el terreno– eran por demás impactantes. La difusión de contenidos que muestran niños muertos, instalaciones hospitalarias y escuelas destruidas y la cantidad de víctimas civiles generaron conmoción en personas alrededor del mundo ( BBC , 2014, p. 4). Esto se encontraba fuera del control de las FDI perjudicando sensiblemente la posición de Israel en el contexto internacional. Hamás también desarrollo acciones de desinformación para aumentar el descrédito a la legitimidad de las operaciones de las FDI, mediante la difusión de imágenes sobre otros conflictos, tales como reproducción de fotografías de lo ocurrido en el año 2006 en el Líbano o en la Franja de Gaza durante la operación “Pilar defensivo” en 2012.

Las redes sociales fueron elementos complementarios de otros medios. La situación de combate no permitía una adecuada cobertura periodística para informar en tiempo y forma a la audiencia, por tanto, los principales medios de comunicación internacionales adoptaron a las redes sociales como sus principales fuentes de información. The New York Times, CNN, Televisión Española y Fox se encontraron cubriendo los hechos e incluyendo en sus publicaciones, en sus programas de debate y redes sociales contenidos difundidos por las plataformas sociales oficiales de la FDI (Rodríguez Fernandez, 2015, p. 467).

A partir de la publicación de los contenidos en redes, se generó el enfrentamiento de opiniones entre aquellas posturas que rechazaban la intervención militar y la narrativa de las FDI. Estos últimos participaban activamente en las publicaciones de los medios de comunicación social más importantes con el objeto de mitigar cualquier acción negativa, tal como muestra la imagen 12. En este caso en particular las FDI toman la iniciativa de responder, a pesar de no ser mencionadas, a determinadas publicaciones que afectan la legitimidad de sus operaciones militares. Este es un clásico ejemplo de cómo los conflictos actuales trascienden los límites de la zona de operaciones.

Del análisis de la actividad en las redes sociales, se aprecia que existió coordinación entre la narrativa en redes y las operaciones de las FDI en el terreno, y que no tenían la intención informar objetivamente, sino hacerlo en respuesta a sus intereses y obtener ventajas en el conflicto sobre la organización palestina Hamás. En relación con sus propósitos, los contenidos con mayor difusión fueron aquellos que sensibilizan, y de algún modo lograban mayor empatía con el pueblo israelí y de la audiencia internacional que apoyaba su causa, siempre acompañados de recursos visuales con una clara finalidad propagandística (Rodríguez Fernández, 2015, p. 469).



IMAGEN 12. CONFRONTACIÓN DE NARRATIVAS EN TWITTER. (FUERZAS DE DEFENSA DE ISRAEL, 2014).

Sin embargo, las redes sociales fueron un arma de doble filo para las FDI, cuyas consecuencias fueron difíciles de predecir y controlar debido en gran medida, a la disociación entre lo que las FDI informaban y lo que realizaron sus tropas en el terreno. Los intensos bombardeos de áreas densamente pobladas solo provocaron muerte y dolor a cientos de civiles inocentes, por cuanto las primeras intenciones de ganar la opinión pública se diluyeron ante la cruda realidad que difundía en cada una de las plataformas sociales y medios de comunicación. El impacto en las redes fue mensurable, en la red social Twitter, bajo la etiqueta “#GazaUnderAttack” (Gaza bajo ataque) aparecieron en algo más de cuatro millones de tuits en un periodo de treinta días, mientras que su réplica israelí, “#IsraelUnderFire” (Israel bajo fuego) en una cantidad de trescientos mil (Blanco, 2014, p. 2). Por ello y en base a ciertas mediciones de actividad en las redes y pese al despliegue en las redes sociales de las FDI se puede afirmar que los palestinos lograron una mayor actividad en las redes y una mayor cercanía con la opinión pública que los israelíes.

## Discusión

El caso testigo demuestra la necesidad imperiosa de lograr la legitimización de la causa por la cual se va al combate como elemento sustancial para cualquier gobierno u organización militar. La narrativa construida tuvo en cuenta la percepción de la amenaza de las milicias palestinas hacia la población israelí. Los mensajes sobre la necesidad de responder a amenaza de los proyectiles, túneles y protección de la población fueron los pilares sobre los que se desarrollaron las acciones militares. Sin embargo, los daños colaterales en un ambiente urbano dejaron cientos de civiles muertos y miles de heridos que sirvieron como muestra de que hubo disociación entre los mensajes y las acciones, carecieron de justificación y, por tanto, impidió alcanzar los resultados esperados y la milicia palestina no pudo ser derrotada.

Con la evolución de la tecnología, las nuevas características de los enfrentamientos y de la interacción cada vez mayor de variables en un conflicto, surge la necesidad de generar opciones innovadoras para el empleo del instrumento militar. Los medios no militares ejercen cada vez una mayor presencia como medios de acción y particularmente lograr la superioridad en la información es sustancial. Cada vez tienen menos relevancia las preocupaciones por el poder de combate de una fuerza, si con medios menos costosos, y en cierta medida más eficientes, se permitirá afectar las decisiones del oponente e inclusive a la mano que sostiene el arma en nuestro favor.

El ciberespacio cobra cada vez más relevancia y las capacidades que ofrecen las redes sociales permiten operar en él y crear ventajas sistémicas que fortalezcan las acciones de las propias fuerzas en el campo de batalla. No escapa al lector, que la masiva difusión de contenidos en internet se ha convertido paulatinamente en una de las formas en que los actores de la escena internacional tratan de influir en las percepciones a la hora de expandir sus espacios de interés. Por su alcance global e inmediato, a través de las redes sociales es facilita la difusión de información antes que por otros medios.

La revolución digital y de la información proporcionan ciertas herramientas que es imperioso utilizar. El arte del comandante del Siglo XXI se manifestará en la capacidad de anticiparse en la narrativa y en llevar la batalla a la mente del oponente, mediante el empleo de la tecnología y de una participación permanente y activa en el ámbito de la información.

### Referencias

- BBC . (14 de Julio de 2014). *BBC*. Recuperado el 20 de Septiembre de 2016, de BBC Mundo:  
[http://www.bbc.com/mundo/noticias/2014/07/140726\\_redes\\_sociales\\_conflicto\\_hamas\\_israel\\_en](http://www.bbc.com/mundo/noticias/2014/07/140726_redes_sociales_conflicto_hamas_israel_en)
- Blanco, P. (2014). *La Estrategia de Redes Sociales en Gaza*. Obtenido de El Pais 20 de Agosto de 2014:  
[http://internacional.elpais.com/internacional/2014/08/20/actualidad/1408553372\\_613519.html](http://internacional.elpais.com/internacional/2014/08/20/actualidad/1408553372_613519.html)
- Clausewitz, K. V. (1999). *De la Guerra*. Madrid: Ministerio de Defensa de España.
- Fuerzas de Defensa de Israel*. (Julio de 2014). Obtenido de @FDIespanol:  
[https://www.facebook.com/FDIespanol/?tn-str=k\\*F](https://www.facebook.com/FDIespanol/?tn-str=k*F)
- Fuerzas de Defensa de Israel*. (Julio de 2014). Obtenido de @FDIonline:  
<https://twitter.com/FDIonline>
- Fundación Telefónica. (2012). *La Sociedad de la Información en España - 2011*. Madrid.
- Hatzad Hasheni. (2015). *Dossier la Operación Margen Protector La Guerra Hamás-Israel de verano de 2014*. Tel Aviv: Centro Jerusalén para Asuntos Públicos.
- HLMG, H. L. (2015). *Evaluación del Conflicto de Gaza 2014*. Tel aviv: Friends of Israel Initiative.
- Hovland, I. (2005). *Comunicación efectiva. Herramientas para investigadores y organizaciones de la sociedad civil*. Londres: Overseas Development Institute.
- JC-3.10. (2012). *Influence*. Paris - Francia: Centro Conjunto de Conceptos, Doctrina y Experimentación. Ministerio de Defensa de Francia.
- Kenny, A., Locatelli, O., & Zarza, L. (2015). *Arte y Diseño Operacional. Una forma de pensar opciones militares*. Ciudad Autonoma de Buenos Aires: Escuela Superior de Guerra Conjunta de las Fuerzas Armadas.
- Mayfield, T. D. ( 2011). La estrategia de un Comandante para los Medios de Comunicación Social. *Military Review Julio-Agosto 2011*, 73-81.
- McFate, S. (2019). *The New Rules of War. Victory in the age of durable disorder*. New York: Harper Collins Publishers. Kindle edition.
- Pertusio, R. (2000). *Estrategia Operacional*. Buenos Aires: Intituto de Publicaciones Navales - Escuela de Guerra Naval.
- Pintado Rodriguez, C. (2013). "Las Redes Sociales y la Defensa. Un analisis DAFO". *Documentos de Opinión Nro 119*, 1-14. Instituto Español de Estudios Estrategicos. Obtenido de Instituto Español de Estudios Estratégicos:

[http://www.ieee.es/Galerias/fichero/docs\\_opinion/2013/DIEEEO119-2013\\_redesSociales\\_CesarPintado.pdf](http://www.ieee.es/Galerias/fichero/docs_opinion/2013/DIEEEO119-2013_redesSociales_CesarPintado.pdf)

PROCONT. (2019). *PROCONT*. Obtenido de [www.procont.com.pe](http://www.procont.com.pe)

Rodríguez Fernández, L. (2015). El uso de Facebook y Twitter de las Fuerzas de Defensa de Israel durante la Operación "Margen Protector". *Historia y Comunicación Social - Volumen 20 - Numero 2*, 465-482.

Soriano, M. T. (2010). Guerras youtube. El impacto de las nuevas tecnologías de la información en el tratamiento mediático de los conflictos armados. *Cuadernos de Estrategia Nro 148 - Conflictos, Opinión Pública y Medios de Comunicación. Análisis de una compleja interacción.*, 131-157.

[www.rockcontent.com](http://www.rockcontent.com). (14 de Febrero de 2019). Obtenido de [rockcontent: https://rockcontent.com/es/blog/plataformas-digitales/](https://rockcontent.com/es/blog/plataformas-digitales/)

#### Notas al final de página

<sup>i</sup> El concepto de infoxicación como tal fue acuñado por primera vez por Alfons Cornella en el año 2000. Obtenido de <http://papelesdeinteligencia.com/que-es-la-infoxicacion/>.

<sup>ii</sup> Obtenido de <https://articulo30.org/politica-defensa/rusia-guerra-politica-encubierta/>.

<sup>iii</sup> Esta caracterización fue desarrollada por el US Army War College para describir las características del mundo luego de la guerra fría. Se la conoce con el acrónimo VUCA (volatility, uncertainty, complexity and ambiguity).

<sup>iv</sup> Acrónimo de Open Sources Intelligence, disciplina de inteligencia que explota fuentes públicas para reunir información.

<sup>v</sup> Acrónimo de Social Intelligence, disciplina de inteligencia que explota las redes sociales para reunir información.

<sup>vi</sup> Durante la 2da Guerra del Líbano se produjeron dos hechos que generaron el rechazo mundial a las acciones israelíes en la opinión pública. El primero de ellos ocurrió el 05 de Julio de 2006 cuando las FDI lanzaron una serie de ataques que destruyeron una posición de las Naciones Unidas donde murieron cuatro Observadores Militares. El segundo incidente ocurrió cuando un ataque aéreo de las FDI destruyó un edificio, en la localidad de Kfar Qana, donde se refugiaban civiles resultando en la muerte de un gran número de ellos.

<sup>vii</sup> Kenya's military tweets of latest threat in Somalia war: Donkey. Obtenido en [www.nbcnews.com/id/45154226/ns/world\\_news-africa/t/kenyas-military-tweets-latest-threat-somalia-war-donkeys/#.WcleBOyZNTYhow-somalias-al-shabab-grew-global-terror-threat-n334856](http://www.nbcnews.com/id/45154226/ns/world_news-africa/t/kenyas-military-tweets-latest-threat-somalia-war-donkeys/#.WcleBOyZNTYhow-somalias-al-shabab-grew-global-terror-threat-n334856)

<sup>viii</sup> Emplearon para la comunicación su web oficial ([www.idf.il](http://www.idf.il)), el blog de las FDI ([www.idfblog.com](http://www.idfblog.com)), y redes sociales como Facebook (<http://www.facebook.com/idfonline>) y Twitter (<http://twitter.com/idfspokesperson>), también se emplearon las plataformas de contenido multimedia como Youtube ([www.youtube.com/user/idfnadesk](http://www.youtube.com/user/idfnadesk)) y Flickr ([www.flickr.com/photos/idfonline](http://www.flickr.com/photos/idfonline)).

<sup>ix</sup> Siglas en Inglés de Unidad de Coordinación de las Actividades del Gobierno en los Territorios, unidad especial de personal civil y militar con experiencia en aspectos como la salud, la agricultura, la industria y las infraestructuras