



Universidad  
Casa Grande



Facultad de  
Administración y  
Ciencias Políticas

**UNIVERSIDAD CASA GRANDE  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS POLÍTICAS**

**“Streamers: Nuevas Formas de Interacción en la  
Plataforma de Twitch- Gaming Fornite”**

**Elaborado por:  
PLINIO NICOLAS PEÑAHERRERA CAROFILIS**

**GRADO  
Trabajo de investigación formativo previo a la obtención del  
título:**

**Licenciado en Administración y Marketing Estratégico**

**Guayaquil, Ecuador  
Noviembre 2021**





**Facultad de  
Administración y  
Ciencias Políticas**

**UNIVERSIDAD CASA GRANDE  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS POLÍTICAS**

**“Streamers: Nuevas Formas de Interacción en la  
Plataforma de Twitch - Gaming Fornite”**

**Elaborado por:**

**PLINIO NICOLAS PEÑAHERRERA CAROFILIS**

**GRADO**

**Trabajo de investigación formativo previo a la obtención del  
título:**

Licenciado en Administración y Marketing Estratégico

**DOCENTE INVESTIGADOR**

**María Fernanda Martínez Castillo**

**CO-INVESTIGADOR**

**Paola Solange Plúa Suárez**

**María Gabriela Giler García**

**Guayaquil, Ecuador**

**Noviembre 2021**

## **NOTA INTRODUCTORIA**

El trabajo que contiene el presente documento integra el Proyecto Interno de Investigación-Semillero “Streamers: Nuevas formas de interacción en la plataforma Twitch- Gaming Fornite”, propuesto y dirigido por el/la Docente Investigadora Ma. Fernanda Martínez , acompañada de las Co-investigadoras Gabriela Giles y Paola Plúa, docentes de la Universidad Casa Grande.

El objetivo del Proyecto de Investigación Semillero es explorar cómo se desarrollan las interacciones entre los streamers y sus comunidades al interior de la plataforma Twitch en la categoría de videojuegos . El enfoque del Proyecto es Cualitativo. La investigación se realizó en Guayaquil, Ecuador. Las técnicas de investigación que usaron para recoger la información fueron: Observaciones participativas y un Grupo Focal.

## Resumen

El presente estudio explora las interacciones y percepciones que existen entre los streamers en Twitch para la categoría de Gaming- Fornite con sus espectadores y cómo estas influyen en el desarrollo de comunidades dentro de la plataforma. Para profundizar en la comprensión de esta temática se realizó un proceso de revisión teórica relacionada a este tema de investigación con conceptos como: Sociedad Red- Vida Digital - Identidad Virtual- Performance- Comunidades Online- Interacciones Streaming.

La investigación tiene un enfoque cualitativo, en el cual se estudia el contenido de 2 streamers de la categoría. El primero un streamer internacional reconocido en el medio y el segundo, un streamer local también de la categoría que todavía se esté desarrollando dentro de esta actividad. Para este proceso de recolección de información se utilizaron las herramientas de observación participativa y grupo focal.

Los resultados obtenidos en este proceso de investigación revelan que las interacciones entre los streamers y los espectadores se ven potenciados principalmente por los elementos performáticos como la personalidad del streamer y los recursos gráficos, ya que permiten una dinámica fluida y bidireccional entre ambas partes que da lugar al desarrollo a las comunidades digitales. Sumado de la percepción que tienen los usuarios con relación a la plataforma y sus facilidades de uso.

**Palabras clave:** Streaming - Twitch - Gaming - Performance- Fornite - Comunidades Online- Interacciones.

## **Abstract**

This study explores the interactions and perceptions that exist between streams on Twitch for the Gaming-Fornite category with their viewers and how these influence the development of communities within the platform. To get a better understanding of this topic, a theoretical review process related to the research topic was carried out focusing on concepts such as: Network Society - Digital Life - Virtual Identity - Performance - Online Communities - Streaming Interactions.

The research has a qualitative approach, in which the content of 2 streamers of the selected category were studied. The first is an international streamer recognized in the platform and the second, a local streamer also of the category, that is still developing within this activity. For the process of gathering the information, tools such as participative observation and a focus group were applied.

The results obtained from this research process reveal that the interactions between streamers and viewers are mainly enhanced by performative elements such as the streamer's personality and graphic resources, since they allow a fluid and bidirectional interaction between both parties that results in the development to digital communities. Along with the perception that users have of the platform and its ease of use towards the final users.

**Key Words:** Streaming - Twitch - Gaming - Performance- Fornite - Online Communities - Interactions.

## ÍNDICE

<b>Problema de investigación</b>	9
<b>Justificación</b>	10
<b>Antecedentes</b>	11
<b>Twitch y plataformas de streaming</b>	11
<i>Comunidades digitales</i>	14
<i>Vida digital en Pandemia</i>	15
<i>Videojuegos Online</i>	16
<i>Industrias Culturales: Entretenimiento Streaming</i>	18
<b>Marco teórico</b>	19
<b>Sociedad Red- Sociedad de la Información</b>	20
<i>Vida Digital</i>	21
<i>Identidad Virtual</i>	23
<i>Performance</i>	24
<b>Comunidades Online</b>	26
<i>Interacción Streaming</i>	27
<b>Estado del arte</b>	29
<b>Preguntas de investigación</b>	34
<b>Objetivos</b>	34
<b>Objetivo General:</b>	34
<b>Objetivos Específicos:</b>	34
<b>Metodología</b>	34
<b>Método</b>	36
<b>Unidades de Análisis</b>	39
<b>Muestra</b>	40
<b>Técnicas y Herramientas</b>	41
Fuente: <i>Elaboración propia</i>	44
<b>Consideraciones Éticas</b>	44
<b>Resultados</b>	44
<b>Observaciones</b>	45
<b>Performance</b>	45
• Escenografía	45

• Vestuario	47
• Vocabulario	48
• Recursos gráficos	48
• Personalidad	49
<i>Interacciones</i>	51
<i>Grupo Focal</i>	52
Conclusión	58
Recomendaciones	59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60

#### Lista de tablas

Tabla 1. Definición de la categoría.....	38
Tabla 2. Cuadro de Stramers .....	40
Tabla 3. Diario de campo .....	41
Tabla 4. Cronograma de investigación.....	43

#### Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Transmisión HDASHYT tomado de Twitch (2021).....	47
Ilustración 2. The Grefg tomado de Twitch (2021).....	50
Ilustración 3. HDASHYT tomado de Twitch (2021) .....	51



## Introducción

El ser humano es un ser sociable, y a medida que pasa el tiempo logramos desarrollar nuevas formas de interactuar con otras personas de manera más inmediata. Inicialmente los procesos sociales tienen varias limitantes, como la ubicación demográfica, el nivel socioeconómico o el idioma, pero a medida que la tecnología se fue desarrollando y las sociedades se fueron globalizando, el humano se vió obligado a utilizar la tecnología para derribar estas barreras de socialización entre los humanos, es así que nacen herramientas como los teléfonos, que permiten a las personas hablar estando a largas distancias los unos con los otros. Es así que comienza la revolución tecnológica con el nacimiento del internet.

Aunque el concepto de “Comunidades Online” tuvo una de sus primeras apariciones a finales de los 90's bajo el término de: “Redes de Aprendizaje” en un estudio realizado por Linda Harisim (1993) donde se analizaba la función de las computadoras para los procesos de enseñanza y aprendizaje fue con la llegada de los buscadores como Google y las herramientas sociales como el e-mail, Facebook, Hi5, Tumblr que las dinámicas sociales cambiaron por completo ya que permitieron a las personas comunicarse o ponerse en contacto con cualquier persona del mundo en cuestión de segundos o incluso en tiempo real como es el caso más reciente de Twitch, siendo una plataforma de interacción en vivo entre un streamer con su público. De esta manera el concepto de interacción online se afianzó en todas las generaciones a tal punto que pasó a ser un elemento esencial en su día a día.

Considerando estas nuevas dinámicas sociales en los entornos digitales, sumado con la globalización en la mayor parte del mundo donde los elementos tecnológicos como los smartphones, las computadoras y tablets se vuelven mucho más sofisticadas y accesibles, nace el “Stream” como un término que hace referencia a la tecnología que

permite a un usuario gozar de un contenido audiovisual en internet de manera instantánea, sin necesidad de tener que descargar información previa. Dentro del cual se han desarrollado muchas subcategorías, entre las cuales se encuentra una de las más populares hoy en día como lo son los videojuegos. Subcategoría donde nacen y se desarrollan comunidades constantemente, donde hoy en día se generan una gran cantidad de recursos económicos y donde se construyen nuevos tipos de interacciones entre diferentes grupos de personas. Uno de los principales medios donde se desarrolla este tipo de actividad es en la plataforma Twitch, en la cual una de las categorías más populares es la de "Gaming" con juegos como Fornite, Minecraft o Call of Duty. Sumado a este antecedente del desarrollo de las plataformas online, se puede sumar un factor social a nivel mundial que se vive hoy en día como es la pandemia originada por el virus COVID-19 que dio inicio a principios del 2020 y que hasta la fecha todavía provoca cambios en las dinámicas sociales.

Es por esto que este estudio pretende entender de manera acertada de qué forma estas nuevas plataformas digitales, específicamente la plataforma de stream Twitch, pueden jugar un papel importante en el desarrollo de nuevas formas de interacción entre los usuarios, en especial dentro de la categoría de videojuegos, donde los niveles de interacción entre los streamers y su audiencia es muy alto.

### **Problema de investigación**

El creciente consumo de los medios digitales, impulsado por los efectos de la globalización y diversos factores sociales han llevado a nuevas formas de interacción entre las nuevas generaciones. Cada día la sociedad se vuelve más digital y buscan interactuar en medios virtuales más que en medios presenciales a tal punto que de acuerdo a We are Social (2021) hubo un incremento del 13% de usuarios nuevos en redes sociales entre el 2019 y 2020. Este fenómeno ocasionó que surjan más plataformas

donde las interacciones entre diferentes grupos puedan generarse de manera más eficiente como es el caso de Twitch.

Twitch es una plataforma dedicada al live stream donde diferentes comunidades pueden interactuar entre sí, tanto espectadores, como streamers. Dentro de este espacio se han generado varias categorías de entretenimiento que los jóvenes y adultos de diferentes partes del mundo buscan de manera mucho más abierta que otro tipo de plataformas de entretenimiento tradicionales como lo son la televisión, la radio o el periódico ya que les ofrecen diferentes beneficios como la capacidad de interacción y una fácil accesibilidad (Gutiérrez.J , Cuartero. A, 2020). Es por esta razón que surge la necesidad de comprender de qué manera se generan estas interacciones digitales dentro de esta plataforma que llevan a nuevos procesos de socialización, junto con los elementos que lo componen.

### **Justificación**

El internet es una herramienta que indiscutiblemente cambió la dinámica social en los grupos de personas. Y con el pasar del tiempo estos ciclos de cambios en las formas de interacción evolucionan de manera más acelerada. Como se ha visto durante los últimos años, las plataformas de streaming y live stream se posicionan con más fuerza en todos los grupos de edades. Entre las cuales se encuentra principalmente Twitch donde se popularizan las actividades de gaming y streaming.

Pero con la gran acogida de este nuevo medio, ¿De qué manera Twitch influye en las interacciones sociales? Es muy importante tener una respuesta clara a esta interrogante ya que no solo es probable que estas dinámicas se intensifiquen con el tiempo, sino que involucran a un gran sector de la población jugando un rol muy importante en los aspectos sociales, culturales y económicos de las próximas décadas. Haciendo énfasis en el aspecto económico, la industria de los videojuegos se ha

convertido en un sector multimillonario en los últimos años con crecimientos constantes (The Technolawgist, 2020). Por esta razón esta investigación, por medio de diferentes métodos de recolección de información y estudio, pretende entender no sólo en qué sentido estas plataformas influyen en las dinámicas sociales de los diferentes grupos que la conforman, sino también entender cuáles son los elementos performáticos que forman parte de las interacciones que se desarrollan en Twitch para la categoría de gaming con énfasis en el videojuego Fornite.

### **Antecedentes**

En esta sección del documento se abarcarán elementos relevantes al desarrollo o al entendimiento del tema de investigación. Considerando que se expondrá un ambiente digital con el que muchos lectores pueden no estar familiarizados, el tener un mayor entendimiento sobre los elementos que lo conforman podrá ser de ayuda a comprender la dinámica de la investigación que se realizará. A continuación, se exponen los antecedentes pertinentes al tema:

### **Twitch y plataformas de streaming**

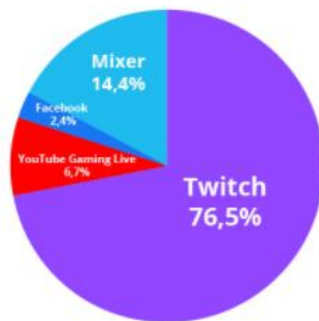
Hoy en día una de las industrias más lucrativas y más populares en el mundo es la del streaming, donde se encuentran diferentes plataformas digitales como Netflix, Disney +, Youtube, Spotify y Twitch. Son plataformas de reproducción de contenido audiovisual sin la necesidad de que el contenido sea descargado. Actualmente estas plataformas de streaming cuentan con millones de suscriptores a nivel mundial, siendo Netflix el mayor competidor con 208 millones de usuarios para Mayo del 2021 (CNN, 2021). De acuerdo a este artículo, a pesar que hace unos años el potencial de este tipo de plataformas ya era prometedor, con la pandemia el proceso de adaptación por parte de los usuarios se aceleró a lo que se hubiera esperado que suceda en los próximos 3 años. Lo cual apuró

el proceso de segmentación de dichas plataformas que se centraron en diferentes tipos de contenido y dinámicas, como lo fue el caso de Twitch.

Twitch es una de las plataformas digitales con mayor crecimiento en los últimos años, y sobre todo en los meses de pandemia. Pero no siempre fue esta gran plataforma con millones de usuarios y visitas diarias. De acuerdo a la revista “Marketing 4 Commerce” (2020), Twitch inició en el año 2011 como el nombre de Justin.tv, pero tras alcanzar altos niveles de popularidad fue comprada por Amazon en el 2014, donde posteriormente se le dió el nombre de Twitch. A partir de entonces esta plataforma de Livestream donde los usuarios pueden ser espectadores o streamers, no dejó de crecer, hasta convertirse en la líder de su categoría a nivel mundial (Figura 1.). Se hizo muy popular dentro de la categoría de videojuegos, pero hoy en día ya abarca diversas áreas de stream como, cocina, tecnología, educación, conversación, etc.

**Figura 1. Horas emitidas por plataforma 2021**

**% HORAS EMITIDAS ABRIL-JUNIO 2020**



Origen: StreamLabs Quarterly Report Q2 April/June 2020

Fuente: Marketing Commerce (2020)

Para dimensionar de manera más clara el alcance que ha llegado a tener la plataforma de Twitch se puede tomar como referencia los datos emitidos por la revista

Marketing 4 Commerce (2020) donde se observó que durante el 2020 la página alcanzó a tener una afluencia de 17.5 millones de usuarios diarios. De los cuales, 4 millones de creadores de contenido realizaban sus transmisiones diariamente. Esta misma publicación indica que a pesar que la plataforma cuenta con un grupo variado de usuarios, se puede evidenciar una tendencia de uso por parte de los jóvenes del grupo centennial (16 a 24 años) y millenials (25 a 34 años). Y aunque hace unos años la diferencia entre usuarios de género masculino y femenino tenían una diferencia de 62 puntos porcentuales a favor del uso masculino, hoy en día se redujo a un 30% como posteriormente se podrá visualizar en la figura 2.

**Figura 2. Uso de la plataforma Twitch 2020**



Fuente: Marketing Commerce (2020)

De esta forma podemos entender el nivel de aceptación que ha llegado a tener esta plataforma durante los últimos años, potencializada por la pandemia del 2020. Y como esta juega un papel aún más relevante en un sector específico de la población como lo son los centennials y los millennials.

### ***Comunidades digitales***

Desde el nacimiento del internet y luego potenciado con la creación de las redes sociales, la interacción y formación de grupos con los mismos intereses dentro de estos medios digitales, es algo que llegó a casi todas las culturas en el mundo. Y es que las redes sociales crean una hiperconectividad eliminando muchas barreras para la interacción como es la presencialidad (Ayala, 2015). Hoy en día existen varias plataformas y medios que facilitan la creación de las comunidades digitales como por ejemplo Whatsapp con opción de crear grupos, Twitter o Instagram y Twitch cuya dinámica consiste en la creación de comunidades a partir de intereses en común y que permiten la interacción social entre usuarios en tiempo real.

Pero a partir del 2020 con la aparición de virus Covid-19 y la emergencia sanitaria en todo el mundo que llevó a un periodo de confinamiento masivo, la tecnología junto con las redes sociales y las comunidades online tomaron un rol muy importante en la sociedad para poder mantener la conectividad, como fue el caso de la educación. Al no poder tener una educación presencial, las instituciones educativas amplificaron el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para mantener los procesos de aprendizaje de los estudiantes. Según el reporte de las Naciones Unidas (2020) citado por Barzola-Lopes, L. Soares, M. y Arcos, J (2020), un 61% de la población de altos recursos tienen por lo menos tres computadoras en casa, un 41% de la población total tiene por lo menos un dispositivo electrónico con conectividad. Estos datos reflejan la relevancia de los medios digitales hoy en día. Por otro lado, evidencian el fenómeno que Fernandes, Rivero y Ricis (2020) citado por Barzola-Lopes, L. Soares, M. y Arcos, J (2020) define como "Brecha Digital". Ya que al estar hiperconectado, en una comunicación constante y fortaleciendo las interacciones y dinámicas en diferentes plataformas, las personas que no cuentan con los medios necesarios entran en un ciclo de exclusión social.

De esta manera es posible entender la magnitud de las comunidades y las interacciones digitales considerando la coyuntura actual y poder entender el rol que tienen en la sociedad en los aspectos económicos, políticos, sociales y educativos.

### ***Vida digital en Pandemia***

A finales del 2019 inició un nuevo fenómeno social que poco a poco fue atacando a todos los países del mundo. De acuerdo a la información publicada en la página oficial de la OMS (2021), el COVID-19 es un virus proveniente de China que a raíz de su alta tasa de contagio y alta tasa de mortalidad provocó que apenas después de un mes de su aparición, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declarara que esta representaba una emergencia de salud pública a nivel internacional y tan solo tres meses después, la categorizó como pandemia. Esta pandemia provocó que muchos países del mundo entrarán en periodos de confinamiento, donde las interacciones sociales se vieron disminuidas casi en su totalidad para prevenir los contagios lo cual modificó la dinámica de conectividad. A pesar de que las generaciones más jóvenes ya tenían una alta vinculación con los medios digitales tanto como para realizar su trabajo, como para sus momentos de ocio, la pandemia forzó a que una gran parte de la población adoptara estas mismas tendencias digitales y que los varios sectores sociales las incorporaron aún más en sus rutinas diarias (Digital Future Society, 2020).

España es un claro ejemplo de esta nueva tendencia ya que a raíz de la pandemia y el confinamiento se produjo un incremento considerable en el consumo de medios en general, donde el protagonismo de los medios digitales ganó una mayor relevancia por varios factores (Moreira, Candela & Montse, 2020). En primer lugar, se estableció que los medios tradicionales perdían credibilidad en los grupos jóvenes y en segundo lugar, los medios digitales tenían un aspecto de inmediatez y actualización constante que no tienen



los medios tradicionales, lo cual les permite tanto a los jóvenes, como a las personas mayores estar informadas constantemente, lo cual durante los picos de la pandemia fue una prioridad constante (Moreira, Candela & Montse, 2020).

Adicionalmente, de acuerdo al reporte de We are Social (2021) sobre las tendencias digitales, se muestran datos sobre el incremento de consumo de redes sociales en los últimos doce meses, como un incremento del 13% de internautas nuevos (490 millones de nuevos usuarios), abordados principalmente por una población joven llegando a representar el 53% de la población mundial dentro de estos medios digitales. Para el caso específico de las plataformas de Streaming, se tomará como referencia el estudio realizado por la revista Ekos (2021) en su artículo “Netflix, Amazon Prime y el streaming, los reyes del de la pandemia” donde afirman que por lo menos un 65% de la población incrementó su consumo de contenidos audiovisuales en las plataformas de stream más comunes y la mayoría cuenta con una suscripción a estos medios. Lo cual se puede explicar ya que “El consumidor en aislamiento social experimenta una renuncia a ciertos hábitos al descubrir alternativas más convenientes, accesibles y económicas. Por ejemplo, el streaming como Netflix, es una opción para ir al cine” (Sheth, 2020, Pag. 7, citado por Acosta, A, et al. 202, pag. 7).

### ***Videojuegos Online***

Desde el nacimiento de los videojuegos, los jóvenes se han sentido atraídos a estas dinámicas interactivas con la tecnología donde pueden poner a prueba diversas habilidades dependiendo del videojuego que estén utilizando. Pero a partir de la llegada del internet, y la incorporación de este en la industria de los videojuegos, nace un fuerte fenómeno de videojuegos online, donde los jugadores tuvieron la oportunidad de poder realizar estas dinámicas de manera colaborativa a través de la web. Ahora el jugar

colaborativamente entre amigos en diferentes ubicaciones se hizo posible y es ahí cuando nacen las comunidades. (Alava, 2020).

Para poder entender de manera más clara en qué consisten los videojuegos online, podemos explorar las particularidades de estas interacciones. En primer lugar, es necesario entender los medios y espacios donde se desarrollan estas interacciones. En este caso gracias a la tecnología, los videojuegos online se pueden utilizar en diferentes dispositivos como consolas de videojuegos donde tenemos a las marcas más populares como: PlayStation- Xbox- Nintendo Switch o incluso las computadoras que durante los últimos años ganaron mucha popularidad ya que son dispositivos más adaptables a las necesidades de cada usuario a las cuales se las conoce como PC Gamer.

### ***¿Cómo encajan los videojuegos en el streaming?***

Gracias a la evolución que han tenido los videojuegos en los últimos años y su fuerte integración con las TICs, se ha desarrollado una cultura de consumo hacia este contenido, de tal forma que nacen los espacios como Twitch donde los usuarios pueden transmitir sus partidas en tiempo real. El caso de Twitch se lo puede considerar como una de las herramientas más acertadas para reforzar el objetivo y la dinámica de los juegos online hoy en día, ya que como se mencionó previamente, lo que las compañías de videojuegos buscan es generar interacción entre sus usuarios, lo cual Twitch lo integra de una muy buena manera al incorporar transmisiones en vivo, chats de conversación, elementos de interacción en los chats. Lo que provoca que se genere no solo esa interacción inherente al juego sino mucho más personal entre los usuarios ya que pueden comentar, conversar y socializar mientras se lleva a cabo el juego (Cuartero, Gutierrez, 2020). Dentro de la categoría de videojuegos que se utilizará en esta investigación se encuentra el caso de Fornite, que cumple con las características mencionadas previamente. Siendo este un juego de carácter multijugador que fue exitoso desde su

lanzamiento pero tuvo una especial aceptación dentro de Twitch donde muchos streamers a nivel mundial alcanzaron altos niveles de popularidad transmitiendo sus partidas o torneos de este juego.

### ***Industrias Culturales: Entretenimiento Streaming***

La industria de los videojuegos y el streaming es una de las industrias que mayor crecimiento ha tenido durante los últimos años, no solo a nivel de adopción por parte de los usuarios online sino también en el sector económico. De acuerdo a la página Statista (2021), la industria de los videojuegos a nivel global tuvo una capitalización de 155 mil millones de dólares en el año 2020 y se prevé que para el 2025 llegue a ser de 268 mil millones de dólares, con un crecimiento anual en promedio de crecimiento anual del 9.74%.

Es importante entender que hoy en día, la monetización que se genera en esta industria no recae netamente en la compra y venta de los videojuegos, sino que se ve impulsada de manera importante gracias a los elementos que se generan alrededor de esta actividad, como es el merchandising, los torneos, las transmisiones en páginas de streaming y los sponsors. Como es el caso del videojuego Fornite, un videojuego gratuito que fue lanzado en el año 2018 por EpicGames, pero gracias a su interfaz que permitía un alto nivel de conectividad entre diferentes usuarios y la dinámica del juego se convirtió en el videojuego más jugado el 2018 con 78.3 millones de usuarios mensuales, generando ingresos de 2.400 mil millones de dólares. Y en los años siguientes 1.500 mil millones de dólares (2019) y 2.000 mil millones de dólares (2020) (Albogia. A ,2021). Adicionalmente, los usuarios tienen la posibilidad de generar dinero con este juego, como es en el caso de los campeonatos, como el mundial de Fornite organizado por EpicGames que se transmiten en medios como Twitch, donde los premios son millonarios. De acuerdo

a la los datos presentados por Dexerto.es (2021) el jugador “Bugha” es el que mayores ingresos ha registrado jugando Fornite en el año por un valor de 3.14 millones de dólares, seguido de “Aqua” con 1.92 millones de dólares. Por otro lado, se encuentra el caso específico de la industria del streaming que, a pesar de haber tenido un crecimiento significativo en la última década, fue en los últimos 2 años que tuvo un crecimiento exponencial gracias a la pandemia. De acuerdo a la revista Marca (2021) en su artículo “El fenómeno del streaming video: presente y futuro” se explica que a raíz de la pandemia surge una oferta mucho mayor de páginas de streaming que responden a esta demanda del mercado, provocando que dentro de esta industria en el 2020 se registre un crecimiento del 26.2% de ingresos comparado al 2019, representando un total de \$58.400 millones. Dentro de esta industria, se encuentra el caso particular de la plataforma Twitch, la cual no se quedó atrás con relación al crecimiento que tuvo la industria. De acuerdo al artículo emitido por la BBC (2021) “Qué es Twitch y qué hay detrás de sus millonarias audiencias” en el segundo cuarto del 2020, una vez consolidado el confinamiento en varios países a nivel mundial, la cantidad de horas emitidas en Twitch aumentó un 56% superando el promedio de 5.000 millones de horas en dichos meses. Lo cual refleja de manera clara la tendencia de consumo de los contenidos audiovisuales en gran parte de la población, pasando de los medios tradicionales a estos nuevos canales como los son Twitch y sus contenidos variados como lo es Fornite.

### **Marco teórico**

Para el desarrollo de esta investigación es necesario comprender los conceptos que conforman el tema de investigación, para que el lector pueda tener un mejor entendimiento de cómo se componen las interacciones digitales y el rol que juegan los diferentes elementos en los procesos de socialización digital.

## **Sociedad Red- Sociedad de la Información**

El concepto de “Sociedad Red” se puede definir a partir de dos términos, en primer lugar la “Red” que se entiende como una conexión entre nodos, proveniente de la interacción de los mismo en diferentes escalas o niveles, algunas conexiones más fuertes que otras, pero que en conjunto conforman una estructura firme (Urriete, Acevedo, 2018). Y en segundo lugar se encuentra el concepto de “Tecnologías de la Información y Comunicación” (TIC) que en su interacción con las redes sociales logran operativizar dichas conexiones de acuerdo a la distancia y frecuencia que existe entre los nodos existentes en dicha red (Urriete, Acevedo, 2018).

Partiendo de este contexto, se puede empezar a entender el significado de la Sociedad de la Información, término que empezó a surgir en el siglo XX en el campo de la sociología con la intención de redefinir el paradigma existente entre la relación de las estructuras industriales con las redes sociales. Donde la sociedad de la información establece una nueva organización de la economía y la sociedad los cuales centran sus recursos en la generación de conocimiento a partir de la información de manera constante (Castells.M, 2000 citado por Alfonso.I, 2016).

De acuerdo al “Informe Mundial Sobre la Información 1997-1998” la sociedad de la información tiene tres características principales que la definen: La información se utiliza como recurso económico lo cual permite aumentar la eficacia de las empresas, su competitividad, su capacidad de innovación, y la mejora de la calidad de productos y servicios. Mayor uso de la información entre el público que actúa como consumidor o como ciudadano. Se desarrolla un importante sector de la información que crece más de prisa que el conjunto de la economía, para responder a la demanda de medios y servicios de información.(Moore, 1997, citado por Alfonso, 2016, p.236)

Este concepto es de gran importancia para el desarrollo de esta investigación ya que explica de manera acertada la naturaleza entre las interacciones que existen entre los usuarios de Twitch con los streamers. Se entiende que Twitch se convierte en una sociedad red ya que cumple con las características de ser una red de conexiones impulsadas por las TICs, lo cual contribuye en el posicionamiento de la sociedad de la información en el contexto actual donde cumple como una herramienta de desarrollo social.

### ***Vida Digital***

La tecnología ya no solo es un elemento que forma parte de la vida de todos, sino que se convirtió en un elemento que construye elementos de la vida de gran parte de la población ya que está inmersa en los aspectos sociales, económicos y políticos.

Permitiendo una interconectividad constante de todos los elementos que componen el diario vivir de las personas. Y hasta cierta medida es válido plantearse la interrogante ¿Cuál es la diferencia entre lo real y lo virtual?

La línea que en un inicio dividía lo digital, de lo real con el tiempo se ha ido borrando por lo que Velásquez,E (2014) propone que gracias a la virtualización en el mundo nace la “Cultura de la virtualidad real” donde los elementos virtuales en la vida de las personas pasa a ser considerados como un elemento parte de la realidad del individuo. De acuerdo a Velásquez,E (2014) esto se define gracias al concepto de la virtualidad en el cual se explica que originalmente el concepto de virtual se concibe como un simulacro de la realidad, por lo que no podía ser considerado como real. Pero con la constante integración de los TIC en nuestras actividades diarias, la mayoría de los nuevos procesos o actividades se conciben para ser desarrolladas de manera digital o virtual, por lo que el componente de “simulacro” deja de ser relevante y da paso a que los elementos

virtuales de la vida cotidiana puedan ser considerados como elementos reales en la vida de una persona. De igual manera se puede tomar en referencia la definición de vida digital planteada por Villanueva, E (2010) en su libro “Vida Digital: La tecnología en el centro de lo cotidiano” donde establece que la vida digital se compone principalmente de 3 elementos. En primer lugar, se encuentra el componente tecnológico donde entran en consideración los aparatos físicos como celulares o computadoras que sirven de base para generar la interacción entre las personas. En segundo lugar, se encuentra el componente del contenido, refiriéndose al software y al elemento digital que interactúa con la parte física para cumplir con una funcionalidad hacia el usuario y que impulsa el uso de estos aparatos. Y finalmente el tercer componente que hace referencia a las redes, ya sea el internet o redes telefónicas que ayudan a una interacción no solo entre el usuario y el dispositivo sino con una tercera parte. Lo cual complementa la definición de Vásquez ya que contempla a los elementos tecnológicos como piezas integradas en las dinámicas sociales de las personas en sus tres componentes, por lo que se valida la afirmación de que la vida digital puede ser considerada como un elemento real de la vida cotidiana de un usuario.

Como es el caso de la plataforma Twitch, en la que por diferentes condiciones como la pandemia que hubo de por medio y simplemente por el desarrollo de la interfaz de la plataforma junto con el desarrollo de las TICs, dio paso a un tipo de dinámica social entre los usuarios que cumple con todas las características de una interacción social considerada como “normal”. Ya que, aunque carece de un aspecto físico, cumple con la capacidad de crear grupos sociales a partir de aspectos en común donde se pueden desarrollar diálogos y comunicación constante entre diferentes partes.

## ***Identidad Virtual***

Es evidente que la tecnología y los nuevos métodos de interacción digital cada día tienen una mayor adopción y a pesar de que ciertas generaciones como los millennials son más afines a estos medios, es notorio que la mayor parte de la población forme parte de esta dinámica digital donde varios elementos representativos de las personalidades de cada persona se ven reflejados en estos espacios como son las redes sociales, conformando así las identidades virtuales. Pero para entender a fondo este término es necesario comprender los elementos que la conforman, dentro de los cuales se encuentra el concepto de identidad o personalidad que según Wood y Smith (2005) citado por Gianos, A y Serrat, M (2010) se define como "una construcción compleja, personal y social, consistente en parte en quien creemos ser, como queremos que los demás nos perciban, y como de hecho, nos perciben". Lo cual se suma al ambiente digital que se vive hoy en día donde encontramos diferentes elementos que según Gamero (2008) citado por Wood y Smith (2010) permiten a los individuos proyectar los aspectos de sus personalidades con los que se sienten más cómodos que quieren resaltar ante la sociedad mediante diferentes plataformas digitales como: Blogs, Microblogs, Sitios de redes sociales genéricas y específicas como Facebook, y el correo electrónico.

Por otro lado tenemos la postura de Aparici, R. y Osuna, S (2013) en la que nos describen a la identidad virtual o identidad 2.0 como una manifestación de las personas al ciberespacio de su propia autointerpretación y proyección y que esta es una imagen que se alimenta con cada acción u omisión en la dinámica diaria dentro de estas plataformas, a diferencia de la anterior postura, mencionan que la identidad virtual puede tener variaciones de la versión analógica de la persona ya que es una proyección de la auto percepción que se tiene de uno mismo; una persona es capaz de tener diferentes identidades virtuales de acuerdo al medio digital en el que esté socializando, pero que



después de todo esta identidad o identidades virtuales terminan repercutiendo en la vida analógica del usuario.

En este caso la plataforma Twitch juega un rol importante en el proceso de construcción de la identidad virtual de sus usuarios ya que es un espacio donde tanto los streamers como los espectadores pueden proyectar los elementos de su personalidad que quieren resaltar en los espacios que ellos elijan, ya que Twitch da la posibilidad de elegir en que comunidades el usuario quiere participar. De tal manera Twitch se convierte en una herramienta actual para el desarrollo de las identidades virtuales de sus usuarios.

### ***Performance***

El performance de manera general de acuerdo al HRSA (2011) se refiere a los procesos de medición que se genera una organización o entidad para medir el desempeño de la actividad implementada con el fin de poder tomar decisiones futuras a partir del análisis de datos recolectados en este proceso. El estudio mencionado indica que las principales áreas donde se pueden implementar los análisis de performance son: Finanzas, Operaciones y en el sector de la salud.

En el contexto digital que se desarrolla esta investigación existen términos con carácter evaluativo como lo es el "Performance", pero para entender su relación con las redes sociales o los entornos virtuales como Twitch es necesario primero entender la naturaleza de este concepto. Visto desde el contexto virtual de la investigación se puede tomar como referencia las categorías de registro que se utilizan para entender de qué manera una pieza o elemento puede habitar en un medio determinado, en este caso uno digital. De acuerdo a Auslander (2006) citado por Arenas, R. (2020) en primer lugar se encuentra la categoría documental, que se limita a la validación de la realización de la pieza, más no en él los elementos que componen el medio donde se desempeña. Y en

segundo lugar se encuentra la categoría teatral, donde además de validar la realización o ejecución de la pieza, también se toma en consideración los elementos que las componen. Por lo que para esta investigación se puede determinar que el performance es analizado desde la categoría teatral, donde el medio de desempeño son las redes sociales.

Finalmente, para entender con mayor profundidad esta categoría teatral en el performance dentro de las redes sociales, se pueden analizar dos de los tres elementos performáticos que sugiere Arenas, R. (2020):

*Pacto Referencial:* Es un elemento performativo basado en las dinámicas de las autobiografías, donde la información que se está presentando tiene un alto grado de veracidad. En el campo literario el pacto referencial es “el hecho de dar cuenta de una realidad exterior al medio/texto” cuyo “fin no es la mera verosimilitud, sino el parecido a lo real; no el ‘efecto de realidad’, sino la imagen de lo real” (Lejeune, 1991, p. 57) citado por Arenas, R (2020). Y dentro del campo digital con las redes sociales se aplica el mismo pacto referencial para reforzar las relaciones entre emisor y receptor.

*Pacto Autobiográfico:* Este elemento también se vincula con la naturaleza de las autobiografías, pero es una dinámica entre el autor y el medio de comunicación, ya que funciona como una afirmación de coincidencia entre el autor y el narrador/personaje. Traído al contexto virtual, quiere decir que al momento en el que una persona publica una foto de la playa y en la ubicación indica que es en Salinas, se da por entendido por parte de sus seguidores que el autor de dicha publicación está en aquel lugar.

En el caso de la plataforma Twitch se puede decir que los elementos performáticos obedecen a la categoría de pacto referencial, donde todos los componentes que conforman y posibilitan las transmisiones buscan comunicar la realidad del streamer de manera exacta hacia sus espectadores, es decir que son elementos que buscan fomentar

la relación entre “emisor y receptor”. Es importante entender cuál es el objetivo de los elementos performáticos dentro de este campo de investigación ya que al momento de realizar los procesos de observación se podrá identificar de manera más acertada si los elementos performáticos de las transmisiones realmente aportan al objetivo de dicha actividad.

### **Comunidades Online**

Para comprender el concepto de “Comunidad Online” es importante entender los elementos que la componen. En primer lugar tenemos el concepto de comunidad, que se puede explicar como un conjunto de personas que viven bajo una serie de parámetros que regulan o modulan sus interacciones diarias. También se puede entender a una comunidad como relaciones psicosociales y un conjunto de características que vinculan a varios individuos dentro de un determinado entorno (Causse, 2009). Y por otro lado tenemos el concepto de “Online”, que se refiere a todo aquello que se encuentre dentro de un medio digital que utiliza el internet para establecer una conexión. Por lo que se puede entender que una Comunidad Online se refiere al desarrollo de dinámicas sociales e interacciones entre grupos de personas con características similares como: Gustos, oficios o pasatiempos dentro de medios digitales que utilizan el internet, como lo son las redes sociales o medios de comunicación como mails.

Para entender más a fondo la naturaleza de las comunidades online y en qué se diferencian de las comunidades offline, podemos tomar en referencia a Smith (2003) citado por Fuentes, A. Herrero, J. García, E (2010), donde explican que las comunidades online se caracterizan por sus límites abiertos, lo cual significa que los usuarios pueden entrar o salir con una mayor facilidad y a un menor costo que con las comunidades analógicas. También permiten mantener un cierto nivel de anonimato al no requerir de

una presencialidad y finalmente permite una mayor diversidad social ya que al no haber una restricción geográfica gracias a la alta conectividad, estas comunidades online permiten que se tenga una mayor heterogeneidad en los grupos. Sumada a esta definición de comunidades online se puede incluir la perspectiva de Gupta & Kim (2004) en su artículo "Comunidad Virtual: Conceptos, implicaciones, y futuras direcciones de investigación" donde plantea que las comunidades virtuales como un concepto multidisciplinario el cual consiste en que las personas compartan propósito, políticas y sistemas tecnológicos. De tal manera que se generan 3 tipos de macro interacciones en este medio: uno a uno, uno a muchos y muchos a muchos.

Es por estas características que a pesar que una comunidad online muchas veces puede ser más diversa y más asequible, muchas veces puede ser una comunidad con cierto nivel de fragilidad o propensas a diluirse (Fuentes, Herrero & Garcia, 2010). En este caso, las plataformas de Livestream como Twitch es un claro ejemplo de un medio donde se generan comunidades online aplicando las características mencionadas previamente. Esta plataforma es un medio virtual con fácil acceso a la gran parte de la población diseñado específicamente para facilitar el proceso de interacción entre los usuarios que con gustos similares. Twitch por medio de sus segmentaciones de contenido y sus opciones de chat durante las transmisiones cumple con la definición de Smith (2003) siendo un medio de fácil acceso en el cual los usuarios pueden mantener un anonimato si lo desean.

### ***Interacción Streaming***

La incorporación de la tecnología en los quehaceres diarios es una de las mayores razones por las que el humano vive en una hiperconectividad ya que se genera un nuevo plano de interacción dentro de estos medios virtuales. Para poder entender el concepto de

“interacción streaming” y como se aplica en la plataforma de Twitch es necesario entender sus componentes. En primer lugar, se encuentra la interacción que dentro del contexto de la investigación se refiere a la interacción digital, donde:

La persona puede controlar en mayor medida que en los encuentros cara a cara el grado de implicación que quiere asumir, puesto que no se ve interpelada ni por las exigencias que comporta la corporeidad ni por la simultaneidad temporal que sí existen en las interacciones del mundo físico. (Serrano,J, 2013, p.355)

Esto quiere decir que las interacciones digitales como las que se generan en los momentos de los live streams de Twitch no solo se pueden hacer con mayor agilidad por la naturaleza de la plataforma, sino que de cierta manera facilitan el proceso de comunicación ya que se eliminan ciertos elementos físicos que influyen en las interacciones físicas que por lo general demandan ser moderados por el emisor. Lo cual coincide con la propuesta de Walter (1996) donde señala que las interacciones mediadas por un medio digital le permiten al emisor apropiarse de los elementos de este entorno para desarrollar una gestión de identidad más acorde a su autoproyección y compensar posibles carencias comunicativas que tenga en comunicación presencial.

Por otro lado se encuentra el componente de streaming que en el artículo de Aplazada, Aplazados ( 2018) se los conoce como Social Media Live Stream (SMLS) y consiste en la transmisión en vivo de contenido. Para definir si una plataforma cumple con la denominación de SMLS es importante que cumpla principalmente con dos características:

1. Producción y distribución de vídeos en directo, en diferentes formatos, a través de las redes sociales, mediante aplicaciones propias y/o asociadas.

2. Entrega al emisor de feedback instantáneo: número de usuarios conectados, mensajes y reacciones de sus audiencias. (Aplazaba-Campo,A 2018, p.119)

Tomando en consideración estas previas definiciones se entiende como interacción streaming a las interacciones que realizan los usuarios dentro de las Social Media Live Stream como Twitch para poder desenvolverse con más naturalidad o de manera más cómoda ya que el medio les permite generar auto proyecciones favorables de sí mismos al momento de interactuar como es el caso de Twitch, plataforma que permite a los usuarios interactuar en tiempo real con la comunidad de su elección.

### **Estado del arte**

En esta sección se revisarán estudios previos relacionados al tema de investigación para identificar posturas y hallazgos en este campo. Los 3 artículos seleccionados muestran con diferentes métodos como son las interacciones en los medios digitales como las redes sociales o las plataformas de streaming. Se desvelan los componentes que las conforman y de qué manera afectan en las dinámicas entre los usuarios.

En el artículo académico “El auge de Twitch: Nuevas ofertas audiovisuales y cambios del consumo televisivo entre la audiencia juvenil” publicado en el año 2020 por Gutierrez, J y Cuartero, A en la Revista Ámbitos: Revista internacional de comunicación de España, se explora las razones por las cuales la plataforma Twitch tiene tanta acogida en la actualidad versus otros medios de comunicación tradicionales como la televisión, especialmente en el segmento joven.

Se pretende entender tanto el alcance de esta plataforma como las razones por las cuales tiene una gran acogida, analizando los diferentes componentes de funcionamiento

de la plataforma, las razones por las que se utiliza la plataforma y los otros medios con los que compete. La investigación se centra en jóvenes de entre 18 y 24 años, específicamente a los jóvenes universitarios de España (Lugar donde se desarrolla la investigación) que han migrado de las plataformas tradicionales de consumo audiovisual como la televisión a las plataformas digitales como Twitch y de la misma manera explicar por qué los creadores de contenidos encuentran más atractivas esta plataforma digital para generar su contenido.

Para la metodología de esta investigación se utilizó un corte cuantitativo cuya principal herramienta de investigación fue la encuesta, configurada por 50 preguntas abiertas y cerradas que buscan desvelar el detrás de esa migración de consumo. La encuesta fue dirigida a una muestra de 220 estudiantes de la universidad de Málaga entre 19 y 22 años siendo un 59% de mujeres y 41% hombres. En los resultados de esta encuesta se muestra que un elevado porcentaje (76%) de jóvenes mantienen un consumo de contenido televisivo, mientras que el 22% afirma que su principal tipo de consumo es digital en los nuevos medios de comunicación. Ligado a este resultado, se muestra que el 89% de los encuestados realiza su consumo de contenido televisivo a través de plataformas de contenido online como Youtube, Netflix o Twitch. Se explica que este gran nivel de aceptación se debe a que estos medios permiten mantener una modalidad sincrónica y on demand de acuerdo a la preferencia del usuario, sumado de la interacción que pueden realizar con el medio durante el consumo del mismo, lo cual no se lo ofrecen los medios tradicionales como la televisión. Uno de los principales motivos por los que los usuarios migran a este tipo de plataformas es la interacción que se puede generar tanto con la comunidad que se genera entre los espectadores, como con los propios generadores de contenido. Por eso se concluye que el auge de la plataforma Twitch se ve apalancado tanto por la comodidad que le genera al usuario para consumir el contenido y

la dinámica de consumo ya que transforma la manera en la que el público se relaciona con el contenido que están viendo.

La información brindada por este artículo es de utilidad para esta investigación ya que sienta un precedente sobre las preferencias de consumo en un segmento importante como son los jóvenes, donde se explica de manera concisa las principales razones por las que este nuevo medio tiene altos niveles de aceptación.

Por otra parte, se encuentra el artículo “El fenómeno fan de la microcelebridad: El caso de AuronPlay” publicado en el año 2021 por Gallardo, L y Selva, D en la revista Mediterránea de Comunicación. Donde se buscaba entender más a fondo la dinámica y la aceptación de las micro celebridades que se generan en las nuevas plataformas de contenido audiovisual como Twitch, donde toman como caso de estudio al popular streamer español Auron Play.

Para el desarrollo de este artículo se realizó una investigación de tipo cualitativa con un enfoque exploratorio- descriptivo cuya principal herramienta de recolección de información fueron las entrevistas estructuradas a 44 fans españoles del streamer en mención y un análisis de discurso. Este artículo pretendía entender el rol de esta microcelebridad en el contexto sociocultural de España a partir de las interacciones con sus fans, junto con el comportamiento y percepción de sus fans como comunidad de seguidores. A pesar que Auron Play cuenta con seguidores en muchas partes del mundo, el estudio recurre a sus seguidores españoles. Para la selección de los entrevistados se consideró a un grupo de personas de entre 13 y 25 años que cumplieran ciertas condiciones como: Ser fans de Auron Play, lo que quiere decir que pasen la barrera de solo seguirlo, sino que sean miembros activos y participativos de la comunidad de fanáticos de esta microcelebridad, que lo siguieran en más de una red social y que fueran nativos digitales.



Como resultados de esta investigación se descubrió que dentro de las plataformas de stream como Twitch, las micro celebridades llegan a tener un alto impacto con su audiencia, impacto que es apalancado principalmente por tres factores: La forma de expresarse la micro celebridad, la transparencia y sinceridad con la que habla, la cual permite que su público se sienta relacionado con él, y los temas de conversación durante sus transmisiones, las cuales lo ayudan a conectar con su audiencia. En este caso, la información obtenida de este estudio es de relevancia para la investigación ya que provee de un contexto sobre los elementos performáticos de esta aplicación y demuestra su efectividad hacia el público si son bien aplicados, como es el caso de Auronplay. Lo cual permitirá tener una visión más clara de los elementos personales y físicos de las unidades de análisis en esta investigación.

Finalmente se tomará como referencia al artículo “Videojuegos, Conectividad y Multiplataforma: Fornite un estudio de caso.” Publicado en Diciembre del 2019 en la Revista Inclusiones de Sevilla, España por R. Echendía, S. Cortez y R. Martines. Donde por medio de un proceso investigativo cualitativo cuyo principal enfoque es el de etnografía digital, se plantea como objetivo analizar y entender el papel que ha jugado la plataforma de Twitch en el desarrollo del fenómeno de Fornite en la industria de los videojuegos.

Para el desarrollo de esta investigación se tomó en consideración como grupo de estudio los canales de transmisión de los videojuegos “Fornite” y “Apex Legends” en la plataforma de Twitch durante el primer cuatrimestre del año 2019 para poder identificar no solo los diferentes tipos de audiencia que podían existir entre ambos videojuegos, sino también entender cuáles eran los elementos performáticos en ambos escenarios que resultaban tan efectivos para generar las comunidades digitales en este medio. Dentro del proceso investigativo se identificó que los principales factores que determinaban las

cantidades de horas de visualización en Twitch de ambos videojuegos tenía una relación directa con el tipo de celebridades del medio que las transmitían y su personalidad al momento de realizar las transmisiones. Y como ejemplo se expone el lanzamiento del juego Apex Legends en el mes de Febrero del 2019, donde la compañía productora del juego contrató al famoso jugador “Ninja” para jugar el videojuego en su canal, lo cual provocó que en un solo día las horas de visualización fueran casi 3 veces mayores a las de Fornite, que en ese momento no contaba con ninguna celebridad del medio que estuviera jugando el videojuego en Twitch, dinámica que se mantuvo por todo el mes de Febrero que duró la campaña de lanzamiento de Apex Legends. Y en segundo lugar se mostraron los resultados en horas visualizadas para el resto del cuatrimestre, donde hubo una disminución significativa para el juego Apex Legends por debajo de las horas de visualización que mantuvo Fornite. Lo cual lleva a la conclusión que dentro de la plataforma de Twitch en la categoría de videojuegos de batalla, el factor de celebridades o personajes importantes del medio solo tiene un impacto momentáneo en los consumidores de este contenido, pero lo que lleva a los usuarios a ser fidelizados a un juego en particular y formar parte de esa comunidad es la oferta interactiva y la narrativa que construye el juego que mantenga una dinámica fresca al usuario de manera constante, como es el caso de Fornite.

Este estudio es de utilidad para esta investigación ya que brinda un contexto de análisis a ciertos elementos performáticos de la plataforma, dentro de la categoría de videojuegos que representan un papel importante en el desarrollo de las interacciones que generan tanto los streamers como los espectadores.

## **Preguntas de investigación**

¿Es posible que en la plataforma streaming Twitch se generen nuevos procesos de socialización en términos de interacción y comunidad online?

¿Qué tipo de interacciones se desarrollan entre el streamer y la comunidad on line?

## **Objetivos**

### ***Objetivo General:***

Explorar cómo se desarrollan las interacciones entre los streamers y sus comunidades al interior de la plataforma Twitch en la categoría de videojuegos.

### ***Objetivos Específicos:***

- Analizar el tipo de interacción entre el streamer/creador y su comunidad durante las transmisiones en vivo a partir de agosto a septiembre del 2021 en la plataforma Twitch dentro de la categoría de videojuegos- Fornite.
- Identificar los elementos performáticos del streamer/creador durante las transmisiones en vivo a partir de agosto a septiembre del 2021 en la plataforma Twitch en la categoría de videojuegos.
- Conocer las percepciones de los usuarios en la plataforma Twitch en relación a las interacciones y performance del streamer/creador en la categoría de videojuegos.

## **Metodología**

Para poder recolectar información en esta investigación, se utilizará un enfoque cualitativo. Para entender por qué se utilizará este tipo de enfoque primero es necesario comprender las características de este tipo de investigación y el objetivo de

esta investigación. Como lo explica la socióloga Galeano, E (2014) en su conferencia sobre “Introducción a la metodología cualitativa” es un tipo de investigación que busca entender las cualidades de los individuos, ya que este enfoque ve y entiende a las personas capaces de generar conocimiento a partir de la interacción que tienen con otras personas. Por esta razón una de las lógicas que se encuentran detrás de este enfoque es el del trabajo interactivo que da paso a la comprensión de las dinámicas sociales que se buscan entender. Otra lógica que se encuentra atrás de un enfoque cualitativo es el de “Comprender”, y esto quiere decir que se busca comprender los estilos de vida, forma de pensar o cómo interactúan las personas con sus entornos.

Adicionalmente, para comprender un poco más las características de un enfoque cualitativo, podemos tomar como referencia a Murillo y Martínez (2010) que define unos particulares de este enfoque como: 1) Tiene un carácter fenomenológico, lo que quiere decir que se consigue una investigación con resultados de información interna, que permiten describir fenómenos sociales desde el punto de vista de las unidades de análisis. 2) Es una investigación holística. Esto significa que se consigue un entendimiento no solo de la unidad de análisis, sino del ámbito social en el que se desenvuelve el individuo. Lo cual complementa de manera significativa a los resultados obtenidos en el primer punto. 3) Finalmente, tiene un carácter inductivo proveniente de experiencias de primera mano provenientes de una observación participativa o interacciones reales con las unidades de análisis que permiten establecer regularidades y patrones en dichas dinámicas sociales que permiten elaborar hipótesis o teorías. (Murillo y Martínez, 2010). Dicha metodología se adapta de manera correcta al objetivo de explorar y entender cómo se desarrollan las dinámicas en la plataforma Twitch por medio del entendimiento en las actividades cotidianas de las personas que conforman el grupo de observación y recolección de datos como lo son los espectadores y los streamers.

## **Método**

Para esta investigación se aplicará el método de etnografía digital, pues uno de los principales objetivos de la misma es entender de manera holística las nuevas formas de interacción entre los usuarios de la plataforma de Twitch. Tomando como referencia el concepto de etnografía presentado por Hernandez, Fernández & Batista (2014) para alcanzar este objetivo de investigación, el principal enfoque de acercamiento al problema y el cómo se recogen datos por eso la etnografía, considerando que lo que se plantea es entender una dinámica social compleja entre varios individuos como en este caso son los streamers y los espectadores, por medio de una plataforma digital como lo es Twitch, se tienen que considerar varios aspectos en los individuos como: Personalidades, gustos, motivaciones, disgustos. La etnografía es un método que nos permite conseguir de manera acertada toda esta información ya que es una metodología de investigación muy vinculada con la antropología, la cual parte de la necesidad de entender a los “otros” y de una “diversidad cultural” que se llega a descubrir por medio de la interacción y contacto. A continuación explicaremos las principales características de este enfoque, que justifican el uso del mismo para esta investigación (Vasilachis, 2006).

El enfoque etnográfico tiene como principales características la participación, que según Vasilachis (2006) requiere de una presencia prolongada de investigador en el entorno que se analiza con un proceso participativo (Ver e interactuar). En este sentido, la etnografía digital se caracteriza en 3 aspectos importantes: 1) La “descripción” de la cultura que se investiga. 2) La comprensión de los “significados” de las acciones y eventos que ocurren en dicho entorno. 3) El entendimiento desde el “Punto de vista” de los miembros de la comunidad que se está observando. Como resultado de la etnografía se puede decir que se obtiene un aprendizaje social que reconfigura la percepción previa del investigador sobre los sujetos de estudio.

### ***Tipo de Estudio***

El estudio es de tipo exploratorio y descriptivo visual, porque detalla eventos de un determinado fenómeno. Sobre el alcance del estudio, cabe mencionar que lo exploratorio indaga temas poco estudiados, investiga desde una perspectiva innovadora y prepara el terreno para nuevos estudios siendo así un enfoque útil para el tema de investigación ya que al Twitch ser una plataforma relativamente joven, no hay mucha información sobre las interacciones y comunidades digitales que se generan en este entorno. Por su parte lo descriptivo, considera al fenómeno estudiado y sus componentes, miden conceptos y definen variables; en otras palabras: detallar cómo es un fenómeno y cómo se manifiesta (Hernández, Sampieri, Fernández, Baptista, 2014). Lo cual de igual manera enriquece la investigación ya que al describir las dinámicas y los elementos performáticos de los streamers, habrá un mejor entendimiento de cómo estos elementos influyen en diferentes aspectos de la transmisión.

### ***Categoría de análisis y definición de términos operativos***

En toda investigación se debe identificar categorías que pueden afectar al fenómeno de estudio, la presente investigación no es la excepción, por lo cual se procede a puntualizar cuáles son las categorías. El proceso de categorización y definición de términos operativos permite identificar elementos concretos, indicadores o las operaciones necesarias para la medición de los conceptos que se han planteado en el estudio. En ese sentido, explica que este proceso “consiste en sustituir unas variables por otras más concretas que sean representativas de aquellas” (Latorre, Del Ricón, & Arnal, 2005, p.73). El concepto de categoría puede ser definido desde sus características o

propiedades distintivas, estructura, contenido, funciones o relaciones. Su importancia en la investigación es fundamental, pues, indica las acciones que se deben realizar para su contrastación. En la investigación cualitativa la variable se denomina categoría (Núñez, 2007, pág. 167). La variable dependiente es aquella que cambia por su interrelación con otras categorías. Acevedo (2010) afirma que esta categoría es la propiedad o característica que se trata de cambiar mediante la manipulación de la variable independiente.

En el siguiente proceso de recolección de datos se procederá a categorizar las variables para que los resultados obtenidos puedan ser comparables. Dicha categorización se muestra a continuación:

**Categoría: Interacción**

Con el objetivo de reconocer la forma en que los streamers y usuarios se relacionan durante las transmisiones en vivo

**Categoría: Performance:**

Precisar todos aquellos elementos de la imagen, así como también lo relacionado a su actuación que realiza el streamer en las transmisiones realizadas.

**Tabla 1. Definición de la categoría**

CATEGORIA	DEFINICIÓN	SUBCATEGORÍA
-----------	------------	--------------

<b>Interacción</b>	Reconocer la forma en que los streamers y usuarios se relacionan durante las transmisiones en vivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienvenida</li> <li>• Tipo de transmisión</li> <li>• Chat</li> <li>• Tipo de Juego</li> <li>• Temática de la transmisión en vivo</li> </ul>
<b>Elementos Performativos</b>	Precisar todos aquellos elementos de imagen, así como también lo relacionado a su actuación que el streamer utiliza en las transmisiones que realiza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escenografía</li> <li>• Vestuario</li> <li>• Vocabulario</li> <li>• Recursos gráficos</li> <li>• Personalidad</li> <li>• Recursos técnicos</li> <li>• Imagen del streamer</li> </ul>

Fuente: *María Fernanda Martínez y Paola Plúa.*

### **Unidades de Análisis**

Antes de iniciar un proceso de recolección de información en una investigación de este tipo es necesario que se defina las unidades de análisis las cuales se definen de acuerdo al objetivo de la investigación. La unidad de análisis se refiere a “individuos, organizaciones, periódicos, comunidades, situaciones, piezas producidas, etc” (Hernandez, et al, 2016, pag 176). También se puede se lo puede explicar como el “elemento de contenido significativo que servirá para extraer resultados” (Briones, 1988b; citado por Cáceres,P 2003). Es decir, son una representación acertada del común denominador que se pretende entender en la investigación.



Para el desarrollo de esta investigación como unidad de análisis se seleccionarán 2 streamers de la plataforma Twitch en la categoría gaming para el videojuego Fornite . Uno de los streamers será local y otro será internacional. En este estudio se entiende como streamer de la categoría de videojuegos a los usuarios que Twitch que cumplen con las siguientes características:

1. Producción y distribución de vídeos en directo, en diferentes formatos, a través de las redes sociales, mediante aplicaciones propias y/o asociadas.
2. Entrega al emisor de feedback instantáneo: número de usuarios conectados, mensajes y reacciones de sus audiencias. (Aplazaba-Campo, A 2018, p.119)

**Tabla 2. Cuadro de Stramers**

<b>Streamer</b>	<b>Cantidad de Seguidores</b>	<b>Categoría-Videojuego</b>	<b>País</b>
HDASHYT	11,362	Gaming-Fornite	Ecuador
TheGrefg	7'754,987	Gaming-Fornite	España

Fuente: *elaboración propia*.

Para la recolección de datos, se observará 4 transmisiones de cada streamer elegido, tanto local como internacional. Seleccionando la primera hora de transmisión a partir del 1ro de Agosto hasta el 30 de Agosto del año 2021.

### **Muestra**

Se utilizará una muestra no probabilística en este proceso de investigación ya que “supone un proceso de selección orientado a las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización” (Hernandez, et al, 2016, pag 189). También se puede tomar en consideración la definición presentada por Vasilachis (2006) en la que la cataloga como muestra intencional ya que se enfoca en analizar un subgrupo característico del tema de investigación basado en criterios previos de selección

priorizando la credibilidad de los datos, que la posibilidad de generalizarlos. Y en este caso es de gran utilidad ya que no se busca una representatividad estadística del grupo de estudio, sino más bien individuos específicos que nos permitan ver de primera mano las características de este segmento de usuarios de la plataforma Twitch considerando elementos como: El número de transmisiones en el mes, el número de seguidores o categoría de desempeño.

### ***Técnicas y Herramientas***

Se utilizarán 2 herramientas de investigación en este proceso. En primer lugar, la observación participativa para la cual se preparó una ficha de observación (Tabla 3). Esta herramienta principalmente le da al investigador la posibilidad de “Explorar y describir ambientes, comunidades, subculturas y los aspectos de la vida social, analizando sus significados y a los actores que la generan” (Eddy, 2008; Patton, 2002; y Grinnell, 1997 citado por Hernandez, et al, 2016, pag 399).

### **Tabla 3. Diario de campo**

DIARIO DE CAMPO : Observación de transmisión xxxxxxxx en la plataforma Twitch		
Nombre:		
Fecha:		
Lugar:		
Tema:		
Objetivo:		
<b>Elementos: Performativos y de interacción</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>REFLEXION</b>
Configuración de transmisión		
Línea Gráfica		
Elementos tecnológicos		
Vestuario		
Escenografía		
Diseño de Pantalla		
Pantalla de Chat		
Chat		

Comando de chat personalizado		
Contenido del chat		
Características socio-demográficas		
Definición de la imagen		
Personalización de la transmisión		
Elementos de la Bio		
Auspicios		
Gifts		
Reloj		
Lenguaje Utilizado		
Capitulo		
Tienda		
Efectos especiales		
Distribución de objetos		
Intención del espacio		
Tipo de habitación		
Performance por genero		
Donativos		

Fuente: *Elaboración propia*

Por otro lado, se encuentra la herramienta de Focus Groups que es “un grupo de individuos seleccionados y organizados por los investigadores para discutir y comentar basado en experiencias propias sobre el tema de investigación” (Powell et al, 1996 citado por Gibbs,1997). Lo cual permitirá obtener vivencias relacionadas a este entorno digital de primera mano. Para este proceso de investigación se procuró que los integrantes del grupo focal fueran de nacionalidad ecuatoriana mayores de 18 años y que fueran usuarios activos de la plataforma Twitch ya sea como espectador o como streamer. Al tener 11 participantes se realizó una división para realizar 2 grupos focales, uno con 5 participantes y el segundo con 6 participantes.

Para el desarrollo del grupo focal se preparó un banco de preguntas abiertas (Anexo 2) enfocadas al uso que los participantes le dan a la plataforma, su interacción con la misma y perspectiva para poder relacionar sus respuestas con las variables previamente definidas.

#### **Tabla 4. Cronograma de investigación**

	Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre			
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
Adaptación de la metodología y las herramientas de investigación	■	■	■	■	■															
Selección de los streamers a estudiar						■	■	■	■											
Elaboración de guía para el Grupo Focal															■	■				
Selección de participantes para grupo Focal														■	■					
Implementación del periodo de observación												■	■	■	■	■	■	■	■	■
Implementación del Grupo Focal																			■	

Fuente: *Elaboración propia*

### **Consideraciones Éticas**

La información del Focus Group estará avalada por una carta de consentimiento informado firmada por los participantes. Estas cartas firmadas serán incluidas en Anexo del informe de investigación de Pregrado.

Los resultados registrados en el informe de esta investigación serán de uso exclusivo para dichos fines y no serán utilizados en publicaciones ajenas al ámbito académico o científico. Todas las citas serán referidas con rigor propio de redacción académica y de la Norma APA 7. Se preverá el plagio con la respectiva consulta bibliográfica y manejo de datos recogidos de forma sistemática y metodológica. Se descartan los conflictos de intereses por una investigación que procurará explorar y describir una situación analizando los resultados sin darles una valoración que afecte a los individuos.

### **Resultados**

Los resultados presentados en el siguiente apartado pretenden revelar la información y datos obtenidos en el proceso de recolección de información utilizado en

esta investigación como lo fue la observación participativa durante las transmisiones en vivo de los streamers seleccionados y el grupo focal realizado con usuarios y streamers locales de esta plataforma. Los resultados se expresarán en función de las categorías presentadas en el apartado previo de metodología.

### ***Observaciones***

En primer lugar, se encuentran los resultados obtenidos por medio de las observaciones participativas que se realizaron en las transmisiones en vivo de los streamers y cuyos resultados y comentarios fueron registrados en las fichas de observación (Anexo 1). A partir de estas observaciones, 4 para cada streamer de 1 hora cada una, se categorizaron los resultados de acuerdo la imagen del streamer, la cual se compone de los elementos performáticos definidos previamente y las interacciones que se generan en la plataforma.

### ***Performance***

- **Escenografía**

Este elemento corresponde a los componentes que los streamers utilizan en su entorno como decoración, dentro de los cuales también entran los elementos necesarios para desarrollar este tipo de actividad como lo son: La computadora, la silla, el teclado o el mouse, ya que estos resultan atractivos y llamativos para el público durante las transmisiones. Con relación al streamer internacional “The Grefg” en la mayoría de sus transmisiones se puede observar una escenografía llamativa y colorida. Ya que en el fondo tiene varios elementos que se vuelven característicos de sus transmisiones como lo son sus letreros neón con su nombre

se usuario y sus logos, la pared de fondo empapelada con imágenes varias, la refrigeradora de Redbull o su estatua de un personaje ficticio. Que a pesar de no ser elementos que influyen de manera directa en el desarrollo de la transmisión, se convierten en elementos representativos del streamear que se vuelven icónicos y que sirven para que los usuarios los puedan identificar con mayor facilidad. Por el otro lado, en las observaciones realizadas al streamer local "HDASHYT" que cuenta con una escenografía casi nula ya que no cuenta con elementos representativos o llamativos. En sus transmisiones el foco es obtener buenos resultados en su *gameplay* por lo que no se resaltan muchos elementos, más allá del teclado y el mouse que utiliza ya que hay una cámara específica enfocando estos elementos. A pesar de contar con una instalación de luz led en la esquina del cuarto, la iluminación de la transmisión no es muy buena por lo que no resaltan muchos elementos de la escenografía a diferencia de "The Grefg", que cuenta con una buena iluminación y se pueden apreciar la mayoría de los detalles correspondientes a su decoración.

Vale la pena mencionar que en ambos casos la escenografía no es el centro de atención de la transmisión ya que durante la mayor parte del tiempo la imagen ampliada en la pantalla es la del juego y la cámara con el video de los streamers se encuentra en miniatura a un lado de la pantalla.



*Ilustración 1. Transmisión HDASHYT tomado de Twitch (2021)*

- **Vestuario**

Con relación al vestuario de los streamers, se puede decir que en ambos casos utilizan una ropa casual en sus transmisiones. En el caso del streamer The Grefg, en algunas de sus transmisiones utiliza camisetas un poco más llamativas con diferentes diseños o colores que resaltan, pero se mantienen en una línea casual. Mientras que en el caso de HDASHYT por lo general solo utiliza camisetas llanas. En ciertas ocasiones utiliza algún complemento en su imagen como un gorro, pero de igual manera no se convierte en un elemento extravagante o llamativo que busque llamar la atención del público en ese sentido. Incluso este componente no representa un mayor interés por parte de su audiencia ya que en ningún momento hacen referencia a la ropa que están utilizando dentro del chat. Dentro de las conversaciones hay muchos más comentarios relacionados al tipo de computadora que utilizan, cuales son los sets ups o los componentes.



- **Vocabulario**

El vocabulario representa un elemento muy importante en la dinámica que tienen los streamers con su audiencia. Aunque los streamers que se observaron en este proceso son de diferentes nacionalidades cuentan con varios puntos en común. La informalidad y simplicidad con la que hablan durante sus transmisiones es algo que los caracteriza ya que generan un ambiente amigable donde los espectadores se sienten cómodos para interactuar. A pesar de estar inmersos en una actividad con muchas especificidades como lo son: Las configuraciones del juego, las características de sus computadoras, la terminología del juego, logran relatar sus acciones en términos que son relativamente fáciles de entender para un público nuevo. El tipo de lenguaje que utilizan se puede considerar juvenil ya que utilizan expresiones actuales que son comunes entre jóvenes, a pesar de utilizar ciertas malas palabras en diferentes momentos de la transmisión no se puede catalogar como un vocabulario vulgar ya que no utilizan estos términos con el objetivo de agredir verbalmente a alguien.

- **Recursos gráficos**

Ya que en este tipo de categoría de transmisión el foco es el videojuego, ninguno de los dos streamers desarrollan elementos gráficos que sean muy llamativos. Por lo general la mayoría de la pantalla la ocupa el *gameplay* que están llevando a cabo y una miniatura de sus cámaras al costado de la pantalla la cual sí tiene ciertas personalizaciones como los colores de los marcos o los banners que se encuentran ubicados al costado de la pantalla con los códigos promocionales para las tiendas virtuales. Dentro de lo visible se pueden apreciar para ambos casos que hay ciertos elementos gráficos programados para que se activen cuando hay

alguna acción puntual en la transmisión por parte de los usuarios para que se genere esta interacción entre el streamer y su público.

Pero más allá de lo que se puede apreciar a simple vista en la transmisión los recursos gráficos en esta categoría de gaming juegan un papel muy importante ya que las computadoras que tienen los streamers están muy bien equipadas para poder tener una buena gráfica del videojuego al momento de hacer la transmisión. Más que ciertos elementos que se mencionaron previamente con relación a los recursos gráficos, la calidad de la gráfica en el videojuego y la velocidad de la transmisión son los elementos que más aprecian los espectadores y por lo tanto son uno de los elementos que reciben más atención por parte de los streamers.

- **Personalidad**

Con relación a esta categoría hay varios elementos que resaltan en cada uno de los streamers observados. En el caso del streamer internacional, The Grefg, se puede observar que tiene una personalidad extrovertida lo cual hace que sus transmisiones sean más amenas para los espectadores ya que él habla no solo de sí mismo, sino de lo que está sintiendo mientras juega, dice que es lo que va a hacer en el juego, cuál es su objetivo o solo narra lo que está haciendo en el juego. Lo que conlleva a que los espectadores reaccionen y escriban en el chat sobre lo que habla, tal como se puede observar en la foto 1 a continuación donde el streamer se muestra activo, interactivo y sonriente con un chat lleno de comentarios reaccionando a él. Por el otro lado, en el caso del streamer local, HDASHYT, se percibe una personalidad más introvertida, no habla mucho en sus transmisiones más allá de ciertos comentarios que sobre alguna acción de la partida, o en una conversación directa con alguno de sus invitados que estén

jugando con él. Son en situaciones puntuales en las que él genera una conversación dirigida al público o abierta con la cual los espectadores sientan la motivación de interactuar. Por esa razón el chat de HDASHYT no tiene un flujo tan amplio de comentarios como es el caso de The Grefg. Como se puede visualizar en la ilustración 2 a continuación, en la que no se muestran gestos corporales y un chat sin comentarios, en el cual se tuvo que de manera participativa saludar para tener un tipo de interacción o reacción de parte del streamer.



Ilustración 2. The Grefg tomado de Twitch (2021)



*Ilustración 3. HDASHYT tomado de Twitch (2021)*

### **Interacciones**

Dentro de la categoría de Gaming para el caso de Fornite fue posible identificar en la investigación las diferentes formas de interacción que puede tener el streamer con su audiencia y de qué forma esta influye en su relación.

En el caso del streamer internacional, The Grefg, se pudo observar que en sus transmisiones se generan diversas formas de interactuar con su público. A pesar de tener un promedio de 100,000 espectadores por transmisión logra poder interactuar con la mayoría, aunque sea de forma indirecta. Este proceso de interacción por lo general toma lugar al inicio de la transmisión ya que antes de jugar conversa un momento mirando directamente a la cámara. Mientras juega se toma momentos para hacer encuestas al público preguntándoles si creen que logrará cumplir determinada acción en la siguiente partida. También involucra a los espectadores para generar contenido para diferentes plataformas como Youtube o Instagram. Por ejemplo, al momento de grabar una historia para instagram le pide a su público que comente en el chat el ícono de Instagram. Incluso lleva a cabo dinámicas como sorteos como lo fue en la observación del 02 de octubre cuando en conjunto con una marca local llamada “Snacking” en la que sortearon 2 Play Stations 5 a 2 de los seguidores que cumplieran los pasos de la dinámica.

Mientras que en el caso de HDASHYT no se observan dinámicas claras o interacciones significativas con su público. Ya que el flujo de mensajes en el chat no es tan grande si ocurre con más frecuencia que HDASHYT pueda contestarle de forma directa a alguno de sus espectadores, pero por lo general no se observan actividades organizadas por el streamer para generar interacción con sus espectadores como lo es en el caso de The Grefg.

### **Grupo Focal**

A partir del grupo focal realizado en el mes de septiembre del 2021 se obtuvieron resultados alineados a los objetivos planteados en este proceso de investigación. Donde se colectó información relacionada: La percepción y uso de la plataforma Twitch - Interacciones y comunidades en este medio. A continuación, se encuentran los resultados categorizados en estos 2 grupos:

#### ***Percepción y uso de la plataforma Twitch:***

- ***¿Qué es lo que más les atrae de Twitch como plataforma, teniendo en cuenta las cosas que otras plataformas de streaming no poseen?***
- ***¿Qué percepción tienen de la plataforma? ¿Qué es Twitch para ustedes?***

A pesar de ser una plataforma fuerte y posicionada a nivel internacional dentro de la categoría de Gaming para las transmisiones en vivo, a nivel local no llega a ser la primera opción para los usuarios ya que no es muy conocida todavía. En el caso de los streamers que participaron en el grupo focal, comentaron que iniciaron sus transmisiones en “Facebook Gaming” ya que al tener más cuentas es más fácil crecer en seguidores. Y en el caso de los espectadores, Youtube resulta su primera opción, y terminan en Twitch siguiendo el recorrido de los streamers que siguen. Pero en ambos casos, terminan haciendo una migración casi completa a la plataforma de Twitch por las facilidades que tiene la plataforma hacia ambos grupos con la percepción de que es una plataforma mucho más amigable al uso.

La plataforma Twitch le da más facilidades al streamer en varios aspectos como en la retención de los suscriptores y en la generación de dinámicas para interactuar con ellos como lo indican los participantes en el grupo focal:

*“ ( tú dejas de hacer streaming durante 15 días y pierdes el asociado que tienes con ellos, entonces todo lo que trataste de recolectar lo pierdes. En cambio, en Twitch el afiliado nunca se quita, podrías dejar de hacer streaming durante 1 mes y no pasa nada. Eso es algo muy bueno, porque tu esfuerzo como creador de contenido no se quita y aparte tampoco el dinero de la gente que se ha suscrito.”*

*“...Twitch es más interactivo con todas las personas que están así, ósea te da facilidades para que interactúan de muchas formas con muchas extensiones por así decirlo, por ejemplo, cuando suelo hacer streaming tengo muchas extensiones, una de ellas se llama Dixper que por ejemplo acumulan puntos y con eso les doy unas cajas y con esas cajas pueden trollearme dentro de los juegos, desactivar botones y cosas así.” ( Participante #5)*

Y el hecho que los streamers migren a Twitch para realizar las transmisiones tiene como efecto que los espectadores utilicen esta plataforma como el principal medio de visualización de este tipo de contenido, como lo explica una participante del grupo focal:

*“Consumo Twitch y llegué por medio de YouTube, seguía mucho a Ibai y luego migró a esa plataforma entonces fui a verlos también. Me llamó la atención que ellos salían en esas plataformas y básicamente por eso.” (Participante #1).*

Migración que se ve reforzada con la percepción de que es una plataforma diseñada para potenciar la experiencia del usuario.

*“Creo que la interfaz es muy sencilla, la puse para que me lleguen notificaciones al correo y es de inmediato. Me parece accesible para utilizar.” (Participante #1)*

### **Interacción y Comunidad:**

- ***¿Se consideran parte de una comunidad? ¿Por qué? ¿Qué consideraron para unirse a la comunidad?***
- ***¿Te sientes parte de la comunidad cuando interactúas por medio de la plataforma Twitch con otros seguidores? ¿Por qué?***
- ***¿Cómo definirías las comunidades virtuales que se forman en la plataforma? ¿En qué se diferencian del resto de plataformas (YouTube, Facebook)?***

El concepto de comunidad es un término que estuvo presente a lo largo del grupo focal ya que tanto los streamers participantes como los espectadores expresaron sus puntos de vista con relación a la conformación y participación en los grupos y categorías de Twitch que consume cada uno. En este caso, por medio del grupo focal se pudo identificar que significa ser parte de una comunidad en este medio y como se consigue ser parte de una.

En el caso de los usuarios se comentó que formar parte de una comunidad en la plataforma no requería de muchos pasos, más que ser un observador frecuente de un tipo de contenido e interactuar con el streamer o el público de manera ocasional. Mientras que desde la perspectiva de un streamer la comunidad se genera a partir de una interacción constante donde ambas partes tienen que participar, ya sea en el caso de streamer que genera dinámicas como en para los espectadores que tienen que realizar estas dinámicas y hablar en el chat.

*“...mi comunidad es muy bonita, muy unida. Y si ingresan en la comunidad es porque les gustó cómo los trato, las dinámicas que hacemos, nos ponemos a ver películas, lo ponemos por votación. Fuera del stream nos ponemos a ver películas o juego con ellos y cosas así. Interactúa con ellos, les pregunto cómo les va. Entonces tengo una relación casi cercana a ellos.”(Participante #2).*

Es por esto que los estándares de un streamer local son más amplios para que alguien forme parte de su comunidad. Es necesario que muestre este interés de participar en las actividades que él realiza y sea constante en las mismas.

*“Pues los mantengo a mi forma, haciendo dinámicas con ellos. Como decía lo de las películas, lo ponemos a votación. O si algún día me dio ganas de ver anime, poner a votación que anime ver o reaccionar a un video o por ejemplo en las partidas tantas personas juegan conmigo, tantas no y así sucesivamente” (Participante #2).*

## **Discusión de Resultados**

Para poder interpretar los resultados obtenidos en la investigación es necesario tener claro el objetivo principal de la investigación que busca explorar cómo se desarrollan las interacciones entre los streamers y sus comunidades al interior de la plataforma Twitch tomando en consideración diferentes variables como los elementos performáticos, las interacciones y percepciones de los usuarios.

A partir de los resultados obtenidos tanto en los procesos de observación como en el grupo focal es posible afirmar que las interacciones que se generan en esta categoría están fuertemente relacionados a las dinámicas que genere el streamer con su público y el desarrollo de la plataforma amigable al usuario. Esto quiere decir que las interacciones y el desarrollo de las comunidades digitales se construyen a partir de una interacción bidireccional entre el streamer y el público, apalancado de un ambiente desarrollado acorde a las necesidades sociales del público lo cual se vincula de manera correcta a la definición de comunidades digitales presentadas por Gupta & Kim (2004) en donde se lo presenta como un concepto multidisciplinario conformado por 3 tipos de interacciones:



uno a uno, uno a muchos y muchos a muchos. Para que estas dinámicas se lleven a cabo, entran en juego ciertos elementos performáticos que tienen un mayor peso como lo son: La personalidad del streamer y los recursos gráficos. Afirmación que se vió respaldada en el proceso de observación donde se percibe un interacción mucho más dinámica y fluida en el streamer The Grerf que tiene una personalidad más extrovertida con un sentido de entretenimiento hacia su público que resulta en una mayor efectividad al momento de interactuar con los usuarios que en el caso del streamer local HDASHYT que no tiene el mismo nivel de desenvolvimiento durante sus transmisiones por lo que no genera dinámicas de interacción con su público, lo cual se puede asociar a los resultados obtenidos en el estudio “El fenómeno fan de la microcelebridad: El caso de AuronPlay” publicado en el año 2021 por Gallardo, L y Selva, D en la revista Mediterránea de Comunicación. En el que se expresa que uno de los tres factores que influyen en el mejor desempeño del streamer en su transmisión es su personalidad, la cual le permite conectar y poder interactuar de una mejor manera con su público.

Y en el caso de los recursos gráficos se observa cómo ambos streamers tienen una equipación tecnológica fuerte en sus computadoras para poder tener una “gameplay” fluido. de alta calidad y al mismo tiempo poder realizar una transmisión en Twitch y generar interacciones con el público y grabar la transmisión al mismo tiempo, que en ambos casos es altamente apreciado por sus espectadores ya que de esta manera ellos pueden consumir su contenido de buena calidad visual, de forma interactiva y cuando ellos lo deseen. Datos que se relacionan a los resultados presentados en el artículo “El auge de Twitch: Nuevas ofertas audiovisuales y cambios del consumo televisivo entre la audiencia juvenil” publicado en el año 2020 por Gutierrez, J y Cuartero, A en la Revista Ámbitos: Revista internacional de comunicación de España. Donde el 89% de los encuestados utilizan plataformas de streaming como Twitch debido a la posibilidad de

poder interactuar con la comunidad de la plataforma y en mayor medida con los creadores de contenido que siguen, sumando la posibilidad de poder acceder al contenido de manera “On Demand”.

Por otro lado, con relación a la percepción de la plataforma comparada al resto de la oferta que hay en esta categoría, Twitch se queda con el mejor puesto ya que resulta no solo más amigable al uso de los usuarios, sino que tiene más beneficios para los para los espectadores y los creadores de contenido lo que provoca que se genere una migración y adaptación más agresiva hacia Twitch. Lo que refleja un mayor deseo de ambos grupos en tener una interacción de calidad que permita la creación de comunidades digitales en la que se generen vínculos entre ambas partes, que tengan contenido en cantidad, pero sin las facilidades de interactuar como sucede en plataformas como Facebook Gaming y Youtube, lo cual coincide con las definiciones propuestas en el apartado de “Interacciones Streaming” donde se expone la propuesta de Walter (1996) en la que indica que en estos medios los participantes pueden generar interacciones de mejor calidad ya que tienen un mejor control de su entorno y se les hace más fácil manifestar su autoproyección. Sin considerar los medios tradicionales que para las nuevas generaciones pasan a ser un canal de entretenimiento de segundo plano o casi nulo como se evidenció en el grupo focal y consta en los resultados de artículos como “El auge de Twitch: Nuevas ofertas audiovisuales y cambios del consumo televisivo entre la audiencia juvenil” publicado en el año 2020 por Gutierrez, J y Cuartero, A en la Revista Ámbitos: Revista internacional de comunicación de España, donde muestra que el grupo de estudio justamente empieza a migrar de los medios tradicionales de información y entretenimiento como periódico o televisión a estas plataformas digitales donde la hay la posibilidad de interactuar con el mismo medio de entretenimiento.

Los resultados obtenidos en este proceso de investigación resultan significativos con relación a los objetivos de investigación ya que permiten ahondar en la percepción y uso de la plataforma por parte de los streamers como de los espectadores para entender con mayor profundidad cuales son los aspectos más importantes en el desarrollo de las interacciones y generación de comunidades dentro de la plataforma. Gracias al enfoque cualitativo y las herramientas de recolección de información utilizadas se puede visualizar de manera clara las dinámicas de diferentes grupos lo cual nos permite realizar un contraste adecuado entre los grupos seleccionados y determinar qué elementos tienen mayor impacto sobre otros, por lo que no es necesario extender el proceso de investigación o recolección de datos.

## **Conclusión**

Twitch es una plataforma que durante los últimos años alcanzó un nivel alto de aceptación en diferentes categorías y diferentes públicos. Esta investigación se enfocó en el en la categoría de Gaming para el videojuego de Fornite, donde se buscó explorar las interacciones entre los streamers y sus comunidades a partir de un análisis de diferentes elementos que lo componen como el tipo de interacciones que se generan, el desarrollo de las comunidades y la percepción de los usuarios con relación a la plataforma.

Para el desarrollo de esta investigación se aplicó una metodología cualitativa con un enfoque de etnografía digital en la cual las principales herramientas de recolección de datos fueron observaciones participativas en la plataforma a 2 streamers de la categoría, uno internacional bien posicionado y otro local con una trayectoria no muy amplia, a los cuales se les realizó 4 horas de observación a cada uno. Y un grupo focal conformado por streamers locales y usuarios recurrentes de la plataforma, donde se tocaron temas relacionados a las dinámicas y percepciones que tienen con relación a la plataforma.

En los resultados obtenidos por medio de este proceso investigativo se puede concluir que las interacciones realizadas en la plataforma están potenciadas por ciertos elementos performáticos como lo son la personalidad del streamer y los recursos gráficos que tenga el mismo. Ya que gracias a la personalidad del streamer se desencadenan dinámicas y actividades que generan un impacto significativo en los espectadores como las encuestas, sorteos o conversaciones abiertas provocando así el desarrollo de comunidades digitales en las cuales la interacción bilateral es una de las principales condicionantes, en conjunto de los recursos gráficos que tienen los streamers en sus dispositivos para que las transmisiones sean fluidas y de alta calidad. Sumado a esto elementos performáticos que generan un impacto directo en las dinámicas entre los streamer y los usuarios para la conformación de comunidades digitales, se le suma la percepción de los usuarios con relación a la plataforma, la cual es vista como una plataforma más amigable al usuario, diseñada para facilitar las interacciones entre ambas partes y que desde la perspectiva del streamer tiene más beneficios que otras plataformas como Youtube o Facebook Gaming, lo que provoca una adopción casi completa hacia Twitch tanto para streamers como para espectadores.

### **Recomendaciones**

Se pueden plantear algunas recomendaciones para futuras investigaciones que se realicen con relación a este tema. En primer lugar, se podría profundizar en los incentivos y motivaciones de los streamers ya que este factor determina de gran manera el nivel de interacción que el streamer propondrá a sus usuarios, más allá de la personalidad de cada uno de estos. Esta perspectiva puede ayudar a generar un conocimiento más completo de cómo inician las comunidades digitales y de qué manera son más efectivas las interacciones que se generan en las transmisiones.

Adicionalmente dentro del proceso de recolección de datos se podría sugerir que los investigadores aparte de realizar las observaciones también incursionen en realizar transmisiones dentro de la plataforma para que puedan tener información de primera mano de cómo la plataforma también es amigable al uso por parte del streamer. Ya que actualmente solo se obtiene esa experiencia de usuario desde la perspectiva del espectador. Para poder incluir este tipo de recolección de información en el proceso de observación participativa sería necesario que se añadiera por lo menos 1 mes al proceso de recolección de datos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acevedo, M. Uriarte, L. (2018). Sociedad Red y transformación digital: hacia una evolución de la consciencia de las organizaciones.  
*Economía Industrial*, 407, 35-39.

Acosta, A, Arroveye, S, Carrillo, L, et.al (2020). *Comportamiento de las plataformas de streaming a raíz de la pandemia Covid-19*. Archivo Digital, Universidad EAN  
<https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/10332/AcostaAndrea2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Alava, A. (2020). *Evolución narrativa de los videojuegos*  
<https://repositorio.ucal.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12637/331/Evolucion%20narrativa%20videojuegos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Alfonso, I. (2016). La Sociedad de la Información, Sociedad del Conocimiento y Sociedad de Aprendizaje: Referentes en torno a su formación.

*En Revista Bibliotecas. Anales de investigación* (pp. 235-243). Año 12, Vol. 12, No. 2: Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas, La Habana. Cuba.

Apablaza-Campos, A. (2018). Social media live streaming y su impacto en los medios de comunicación

Aparici, R. Osuna, S (2013) La cultura de la participación.

*Revista Mediterránea de Comunicación*. Vol 4, nº 2, 137-148. Doi:  
10.14198/MEDCOM2013.4.2.07

Arenas, R (2020) Un posible marco de referencia para analizar piezas de performance que habitan las redes sociales.

*Translab Chile*, , 122-133

Ayala, T (2015). Redes sociales e hiperconectividad en futuros profesores de la generación digital.

*Ciencia, Docencia y Tecnología* vol. 26, núm. 51, pp. 244-270, 2015

El caso de YouTube Live.

*Hipertext.net*, (17), 118-128. DOI:10.31009/hipertext.net.2018.i17.11

Barzola, L. Suarez, M. y Arcos, J (Septiembre, 2020) La influencia de las TIC's en el desarrollo académico de los estudiantes universitarios en tiempos de pandemia por el COVID-19

*Dominio de la Ciencia*, 6, pp. 354-386

BBC News Mundo (Febrero, 2021). *Qué es Twitch y qué hay detrás de sus millonarias audiencias.*  
<https://www.bbc.com/mundo/noticias-55826329>

Belmonte, M. L., & Bernardez, A. (2020, September 29). Respuesta social al estado de aislamiento por coronavirus, Percepciones sobre Educación.

*Revista Conhecimento Online*, 3,

31-49. <https://core.ac.uk/download/pdf/353810811.pdf>

Cáceres, P (2003) Analisis Cualitativo de Contenido: Una alternativa metodológica alcanzable.

*Psicoperspectivas*, 2, 53-88 DOI:

10.5027/psicoperspectivas-vol2-issue1-fulltext-3

Carrillo, J. (2015). La dimensión social de los videojuegos 'online' de las comunidades de jugadores a los 'e-sports'.

*Revista científica en el ámbito de la Comunicación Aplicada*, 5(1), 39-51.

file:///C:/Users/ppenaherrera/Downloads/Dialnet-

LaDimensionSocialDeLosVideojuegosOnline-5277303%20(1).pdf

Causse, M. (2009) El concepto de comunidad desde el punto de vista socio-histórico-cultural y lingüístico.

*Ciencia en su PC*, Vol. 3, 12-21

Castaño, L. (2015): Relaciones e interacciones parasociales en redes sociales digitales. *Una*

*revisión conceptual*, volumen

(13), pp. 23-47. doi: 10.7195/ri14.v13i2.853

CNN en Español (Mayo, 2021) *¿Quiénes*

*dominan el 'streaming' en el mundo? Así está el ranking de las empresas en la guerra de contenidos.*

<https://cnnespanol.cnn.com/2021/05/19/dominan-streaming-orix/>

Creswell, J. (1998). *Qualitative Inquiry and Research Design.*

*Choosing among Five Traditions.* Londres, Sage

[https://grado.casagrande.edu.ec/pluginfile.php/90656/mod\\_resource/content/1/Vascilachis%20C%20I.\\_2006\\_Estrategias-de-la-investigacin-cualitativa-1%20%281%29.pdf](https://grado.casagrande.edu.ec/pluginfile.php/90656/mod_resource/content/1/Vascilachis%20C%20I._2006_Estrategias-de-la-investigacin-cualitativa-1%20%281%29.pdf)

*Digital report 2021: El informe sobre las tendencias digitales, redes sociales Y mobile.* (2021, January 27).

We Are Social ES. <https://wearesocial.com/es/blog/2021/01/digital-report-2021-el-informe-sobre-las-tendencias-digitales-redes-sociales-y-mobile>

Digital Society, (2020). Economía de Plataformas y COVID-19.

<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Economia-de-plataformas-y-COVID-19-Una-mirada-a-las-actividades-de-reparto-los-cuidados-y-los-servicios-virtuales-en-Espana-y-America-Latina.pdf>

Echendía, R. Cortes, S. y Martínez, R (Diciembre, 2019). Videojuegos, Conectividad y Multiplataforma: Fornite un estudio de caso.

*Revista Inclusiones*, Vol. 6, 168-183

Ekos (Mayo, 2021) *Netflix, Amazon Prime y el streaming, los reyes del de la pandemia.*

<https://www.ekosnegocios.com/articulo/netflix-amazon-prime-y-el-streaming-los-reyes-del-de-la-pandemia>

Fuentes, A. Herrero, J. Garcia, E. (2010). Internet y Apoyo Social: Sociabilidad online y ajuste psicosocial en la sociedad de la información.

*Acción Psicológica*, Vol.7, 9-15.

Galeano, E (2014, Abril 14) Investigación cualitativa introducción  
Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=8LFZldYnQRE>

Gallardo-Hurtado, L., & Selva-Ruiz, D. (2021). El fenómeno fan de las microcelebridades: el caso de AuronPlay.

*Revista Mediterránea de*

*Comunicación*, 12(2), 131-144. <https://doi.org/10.14198/MEDCOM.18894>

Hernandes, R., Fernandes, C., Batista, P (2014). Metodología de la investigación.  
El Oso Editorial.

[https://grado.casagrande.edu.ec/pluginfile.php/104592/mod\\_resource/content/1/Herna%C3%81ndez-R.-2014-Metodologia-de-la-Investigacion.pdf%20%281%29.pdf](https://grado.casagrande.edu.ec/pluginfile.php/104592/mod_resource/content/1/Herna%C3%81ndez-R.-2014-Metodologia-de-la-Investigacion.pdf%20%281%29.pdf)

HRSA, (2011). *Performance Management and Measurement*.

<https://www.hrsa.gov/sites/default/files/quality/toolbox/508pdfs/performanceandmeasurement.pdf>

Giones, A. Serrar, M (2010). La gestión de la identidad digital: una nueva habilidad informacional y digital. *Textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, 24, 1-15

Gutiérrez Lozano, J.F. y Cuartero Naranjo, A. (2020). El auge de Twitch: nuevas ofertas audiovisuales y cambios del consumo televisivo entre la audiencia juvenil.

*Ámbitos: Revista internacional de comunicación*, 50, 159-175.

Gibbs, A. (1997). Focus groups. *Social research update*, 19(8), 1-8.

Mercado (2021). El fenómeno del streaming video: presente y futuro.

<https://mercado.com.ar/empresas-negocios/el-fenomeno-del-streaming-video-presente-y-futuro/>

Hammersley, B. (2004). *Estrategias de Investigación Cualitativa*.

[https://grado.casagrande.edu.ec/pluginfile.php/90656/mod\\_resource/content/1/Vascilachis%2C%20I.\\_2006\\_Estrategias-de-la-investigacion-cualitativa-1%20%281%29.pdf](https://grado.casagrande.edu.ec/pluginfile.php/90656/mod_resource/content/1/Vascilachis%2C%20I._2006_Estrategias-de-la-investigacion-cualitativa-1%20%281%29.pdf)

Montaña, M., Ollé, C., & Lavilla, M.

(2020, September 30). Impacto de la pandemia de Covid-19 en el consumo de medios en España.



Murillo, F.J., & Garrido, C. M. (2010). *Investigación Etnográfica* [PDF]. Universidad Autono de Madrid.

[https://grado.casagrande.edu.ec/pluginfile.php/95377/mod\\_resource/content/1/Murillo\\_Gar\\_rillo\\_Etnografica.pdf](https://grado.casagrande.edu.ec/pluginfile.php/95377/mod_resource/content/1/Murillo_Gar_rillo_Etnografica.pdf)

OMS, (2021). Brote de enfermedad por Coronavirus (COVID-19)

<https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019>

Puche, J. (2013) *Vidas conectadas: tecnología digital, interacción social e identidad.*

*Historia y Comunicación Social*. Vol. 18 N° Especial Noviembre. Págs. 353-364.

*Que es Y Como funciona Twitch, la plataforma de streaming de referencia.* (2020, September 17).

Marketing 4 Ecommerce - Tu revista de marketing online para

e-commerce. <https://marketing4ecommerce.net/que-es-y-como-funciona-twitch/>

*Revista Latina de Comunicación Social*, 78, 155-167.

file:///C:/Users/ppenaherrera/Downloads/Dialnet-

ImpactoDeLaPandemiaDeCovid19EnElConsumoDeMediosEnE-7625672.pdf

Rusque, A. (2007). De la etnografía antropológica a la etnografía virtual.

<https://www.redalyc.org/pdf/705/70517572006.pdf>

The Technawlogist (2020) *La industria gaming como motor esencial de la economía digital y el impacto de la tecnología blockchain*

<https://www.thetechnawlogist.com/2020/07/06/la-industria-gaming-como-motor-esencial-de-la-economia-digital-y-el-impacto-de-la-tecnologia-blockchain/>

Velásquez, E. (2014) *La Virtualización: Aproximaciones desde Manuel Castells y Jean Baudrillard.*

*Pensamiento Humanista*, Vol.11, 32-53

Villanueva, E. (2010) *Vida Digital: La tecnología en el centro de lo cotidiano.*

Fondo Editorial.

<https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/174252/Vida%20digital%20la%20tecnologia%20en%20el%20centro%20de%20lo%20cotidiano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

