



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Xochimilco

División de Ciencias Sociales y Humanidades

Licenciatura en Sociología

**Relaciones de poder en las comunidades online y videojuegos: El caso de
Overwatch**

Mendoza Gama Andrés

Asesora: Peláez González Carolina

México, Ciudad de México, agosto de 2020

A María José Zuñiga Luna y Cessy Daniela Rivera Cruz
Por su constante apoyo y amistad.

A mi hermana Mendoza Gama Montserrat
Por su constante apoyo durante la realización de la tesina.

A mi familia por el apoyo mostrado a lo largo de la carrera.

A mi asesora Carolina Peláez González
Por sus enseñanzas, consejos y su guía

Índice

Introducción	4
Capítulo I.	7
Un acercamiento a las investigaciones sobre los videojuegos desde las ciencias sociales.	
1. Una mirada social a los videojuegos	7
2. Los videojuegos como espacios de socialización	10
3. La creación y uso del lenguaje en los videojuegos	16
Capítulo II	
Metodología	21
1. El método etnográfico	21
2. Observación participante y diario de campo	24
3. Entrevistas	27
4. Forma de acceso a la información	28
5. Técnicas de análisis	29
Capítulo III	
Comunidades Online: Overwatch	31
1. Aproximación a Overwatch	31
2. Overwatch y sus espacios	35
3. Facebook y las comunidades de Overwatch	43
4. Grupos de Facebook Overwatch	47
4.1 Uso de las comunidades en Facebook	49
Capítulo IV	
Normas y Jerarquías	51
1. Interacción online	51
2. Dentro de las partidas de Overwatch	58
3. Relaciones de poder dentro de Overwatch	62
Capítulo V	
Códigos de lenguaje	66
Conclusiones	76
Anexo I	80
Anexo II	81
Bibliografía	84

INTRODUCCIÓN

Esta investigación tiene la intención de analizar desde una mirada sociológica el tema de los videojuegos a través de un estudio de caso sobre las comunidades online y las dinámicas que se establecen dentro del propio juego. El objetivo principal del trabajo es comprender las formas de lenguaje que se utilizan dentro de las comunidades de videojuegos en dos espacios diferentes: las comunidades creadas en internet (redes sociales, blogs, páginas etc.) y los propios videojuegos, esto con la finalidad de ver el significado de los códigos de lenguaje utilizados *in game* y *off game*, particularmente en el caso del videojuego desarrollado por la compañía Blizzard Overwatch, donde la comunicación con los otros individuos suele ser fundamental para lograr una composición o una convivencia en el juego. Un segundo objetivo es estudiar las formas de convivencia y relaciones de poder que se generan dentro de la comunidad, específicamente en las reglas y normas establecidas por los propios usuarios.

En este sentido, se entiende a los videojuegos como espacios sociales donde se configuran relaciones de poder y se construye un lenguaje propio; un medio de intercambio donde circulan mensajes pero, al mismo tiempo, opera como medida de su valor, ya que tiene la naturaleza de un código sujeto a reglas con arreglo a las que se lleva a cabo la interacción lingüística. Reglas que están lo suficientemente estandarizadas como para que puedan ser inmediatamente aplicadas por los interlocutores (Beltrán, 1990).

La principal hipótesis de la que parte esta investigación es que los videojuegos propician la generación de comunidades online, las cuales están sujetas a crear y modificar lenguajes establecidos para poder mantener un sentido de pertenencia. El sentido de pertenencia hacia un colectivo se genera debido a la creación de frases, significados y prácticas que permiten una identificación entre los usuarios en distintas plataformas digitales, como lo son los grupos de Facebook o dentro de los mismos videojuegos.

Es necesario analizar estos entornos virtuales en las futuras investigaciones, ya que las relaciones sociales ya no se concentran solo en las relaciones habituales que conocemos, sino

que estas relaciones surgen en ambientes virtuales como lo son los videojuegos, redes sociales y el internet en general.

En la presente investigación se busca identificar las relaciones e interacciones que se tienen dentro del mundo de los videojuegos. Por consiguiente, se analizarán estas comunidades y se verán los códigos de lenguaje empleados en estas y cómo estos se pueden modificar dentro del mismo. Esta instancia será la de las redes sociales, en específico las comunidades creadas para los juegos que comparten una jugabilidad que está mediada por el internet y los cuales se están reproduciendo gracias a la popularidad que están tomando, ya que estos juegos permiten una interacción global.

La investigación se realizó sobre el juego de Overwatch porque comparte la interacción entre usuarios dentro del mismo juego y en las comunidades construidas dentro de grupos de la red social Facebook. En este estudio analizó la forma de transmisión e interacción de dichos códigos de lenguaje y cómo los usuarios los interpretan y reproducen dentro de los dos ambientes mencionados. Para lograrlo, las preguntas de investigación fueron las siguientes ¿Cómo se reproducen las relaciones de poder dentro de las comunidades online?, ¿Cómo se reproducen los códigos de lenguaje en las comunidades online? Estas preguntas son importantes porque nos permitirán comprender las prácticas dentro de las comunidades, así como las formas de lenguaje que se utilizan dentro de las comunidades online y en los juegos, específicamente en el caso de Overwatch. Asimismo, con la ayuda de los diarios de campo y la observación participante se buscó recabar información que permitiera comprender si existe una relación entre la violencia y el lenguaje empleado dentro de estas comunidades. Analizar los códigos de lenguajes empleados dentro y fuera del juego es fundamental, permite comprender cómo estos usuarios se comunican y bajo qué condiciones lo hacen. A su vez, cómo transforman los diálogos y las acciones que existen dentro de los juegos para transformarlos en códigos específicos utilizados por estos usuarios, y los cuales se reproducen a través de la práctica.

El presente trabajo está organizado de la manera siguiente: en el primer capítulo se aborda el desarrollo de las comunidades online y su evolución a manera de antecedentes, así mismo se expone el apartado teórico-conceptual. En el segundo capítulo, se aborda la metodología

utilizada, donde el uso de las técnicas de observación participante, entrevistas, diario de campo y las técnicas de análisis que se ocuparon dentro de la investigación, la cual se llevó a cabo dentro de los grupos de Facebook, destinado al juego los cuales son Overwatch México, Overwatch Nintendo Switch LATAM y Overwatch Nintendo Switch junto con la investigación realizada dentro del juego por medio de las consolas Playstation 4 y Nintendo Switch. El tercer capítulo, se compone de una visión a la comunidad online de Overwatch, como funciona el videojuego y las comunidades que lo rodean. En el cuarto capítulo, se expone el uso de las normas y de las jerarquías que están presentes en la comunidad del videojuego y las relaciones de poder existentes dentro de Overwatch. En el quinto capítulo, se expone el uso de los códigos de lenguaje empleados por los usuarios que utilizan Overwatch y las comunidades online relacionadas a este videojuego. Por último, se expondrá la conclusión de la investigación, respondiendo a las preguntas realizadas en este trabajo.

Para comprender esta comunidad online se pretende, en primer lugar, conocer los antecedentes y la creación de los videojuegos multijugadores y cómo estos fueron evolucionando y adaptándose a las necesidades crecientes de los usuarios para mantenerse en vigor en este creciente medio de entretenimiento. Se podrá ver el crecimiento de las comunidades dedicadas a los videojuegos hasta su actual auge, donde el escenario de los videojuegos pasó de estar en una sala de una casa hasta los grandes estadios que se tienen para presentar las competencias conocidas como esports, a su vez dentro de este pasaje veremos la forma en cómo las comunidades enfocadas en Overwatch se comunican e interactúan.

A lo largo de los capítulos se presenta esta visión que nos podrá acercar más al uso del lenguaje dentro de los espacios digitales y cómo las relaciones de poder se presentan en estos espacios. Para esto el capítulo IV dedicado a las normas y jerarquías mostrará cómo los usuarios se presentan e interactúan entre ellos con base a las normas que se crean no solo por parte de los administradores o creadores de los juegos, se verá cómo los mismos usuarios implementan estas normas y adaptan para mantener una interacción dentro de los espacios digitales y los cuales influyen y conviven dentro del videojuego de Overwatch, este capítulo funciona como puente para vincular las comunidades online y las normas y jerarquías con las relaciones de poder, las cuales están presentes dentro de este espacio digital. Por su parte

el capítulo de códigos de lenguaje mostrará como los usuarios utilizan el lenguaje y como este se reproduce y se espere dentro de la comunidad de Overwatch.

CAPÍTULO I

UN ACERCAMIENTO A LAS INVESTIGACIONES SOBRE LOS VIDEOJUEGOS DESDE LAS CIENCIAS SOCIALES.

Introducción

Los videojuegos han formado una parte importante en la vida de las personas que consumen esta clase de entretenimiento, los usuarios que utilizan este medio para entretenerse han formado comunidades a partir de la pasión que sienten por este medio, estos mismos usuarios han ayudado al crecimiento tanto de otros usuarios como de los mismos videojuegos. Por lo tanto es importante analizar y tomar en serio el análisis que se hace sobre este medio, ya que es un espacio donde las ciencias sociales pueden indagar y descubrir más aspectos relacionados con las relaciones humanas. ¿por qué es un espacio que las ciencias sociales puede indagar? ¿qué es lo que hace relevante para la sociología estudiar los videojuegos? Responde a esas preguntas para terminar de escribir la introducción de este capítulo.

Por consiguiente se presenta la mirada que han tenido varios investigadores sobre los videojuegos y a su vez se presenta a los videojuegos como un espacio de socialización.

1.Una mirada social a los videojuegos

Garfias (2017) señala que los videojuegos son un fenómeno que tiene que ser investigado desde sus orígenes hasta la actualidad; empapándose de sus espacios para poder entenderlos a profundidad. El investigador o investigadora debe estar presente en los espacios tanto presenciales como en los online en donde las interacciones entre usuarios suceden de una manera global. Desde la teoría del actor-red, Cypher y Richardson (2006) sugieren que los juegos y los espacios virtuales pueden ser interpretados como formas estéticas que establecen y están estabilizadas por un colectivo conformado por humanos y medios tecnológicos. En su investigación señalan que los “agentes que comprenden cualquier colectivo o red, ya sea una simple relación hombre-herramienta o un conjunto mucho más complejo de actores en juegos multijugador masivos: son igualmente humanos y no humanos, sociales y materiales,

corpóreos y técnicos” (2006, 07). Este enfoque se concentra en dar una mayor facilidad en la comprensión de los usuarios que están envueltos en estos ambientes digitales de los videojuegos y permite una composición más abierta para el estudio de los juegos online, sin divisiones entre los humano- digital.

Por su parte, Henríquez y Zúñiga (2016) retoman el tema de los videojuegos como un discurso multimodal, ya que en los videojuegos no están limitados a un canal solamente verbal, en estos existen otros recursos semióticos involucrados, por lo cual se toma dentro de su investigación una conceptualización multimodal y lingüística sobre los videojuegos, toman los conceptos de discurso, discurso electrónico digital y abordan los recursos semióticos para así poder configurar una definición de videojuego como un discurso modal electrónico.

En el artículo presentado por Gómez del Castillo (2005), se investiga la vinculación que tienen los videojuegos con las relaciones sociales y cómo la violencia está presente. Esta violencia está presentada y está siendo transmitida y reproducida por los diferentes medios, dentro de esta investigación se plantean líneas de actuación educativas para que los infantes tengan un uso adecuado del software. Con la investigación de Brenes y Peralta (2015) se investiga el papel que tiene la agresión y la empatía como predictores de la tendencia en niños y niñas. El estudio maneja un enfoque revisado desde el manejo emocional aplicado al uso de los videojuegos, esto desde la perspectiva de Hartmann y Klimmt, 2006, dentro de la investigación se realizó como un procedimiento metodológico la aplicación y el análisis posterior de encuestas, que se aplicaron a 395 estudiantes. A su vez, Díez (2009) plantea la investigación sobre el componente social que tienen los videojuegos y como este tiene relación con los valores que aprendemos en la interacción con la realidad, dentro de la investigación se hicieron cuestionarios de manera cuantitativa y as su vez se realizaron estudios de caso para analizar los comportamientos que tenían grupos de hombres y mujeres al momento de jugar videojuegos.

Gutiérrez, Bañuelos y Fernández (2002), en su investigación analizan los mecanismos que generan la violencia, las estructuras organizativas, los sistemas sociales, los cuales alimentan la violencia. Dentro de esta investigación se toma a los alumnos como los receptores y consumidores de la violencia, los cuales según la investigación causan y reproducen

comportamientos violentos, pero al analizar los juegos, se toman aquellos que son populares entre los jóvenes y niños, con el propósito de no “demonizar” a todos los videojuegos. La conclusión a la que llegó estudios es que los juegos analizados son los que exaltan la violencia como una forma de entretenimiento y de diversión, para realizar dicha investigación se utilizaron métodos cuantitativos y cualitativos para conocer la percepción que tienen los jóvenes sobre los videojuegos.

Otra investigación es la presentada por James Paul Gee (2014), donde se analiza la interacción del lenguaje, la imagen y el sonido dentro de los videojuegos. Se presenta un análisis del discurso sobre el mundo en el que vivimos, la ciencia y, por supuesto, en los videojuegos. Gee argumenta que “el lenguaje, la ciencia, los juegos y lo cotidiano. La vida está profundamente relacionada y cada una es una serie de conversaciones. El análisis del discurso no se trata solo del lenguaje, sino de las interacciones humanas con el mundo, con juegos y entre sí, interacciones que dan sentido y sostienen vidas en medio de riesgo y complejidad” (2014, 14). En su investigación Gee trata al lenguaje como algo fundamentalmente conectado con la conversación, donde estas se tratan como una forma de interacción por turnos que los humanos pueden tener con cada otro, ya sea dentro de los videojuegos o en el mundo real. Sugiere a su vez que el análisis no solo debe ser sobre el lenguaje, sino sobre las interacciones humanas con el mundo, con los juegos y entre ellos mismos.

2. Los videojuegos como espacios de socialización

Los videojuegos online se presentaron a partir de la década de los noventa. Estos juegos se presentaron como una innovación hacia los usuarios, ya que estos podrían llevar su experiencia de juego a un siguiente nivel, lo único necesario para poder hacerlo era poder contar con una red de internet, eso y una consola o un PC capacitado para dicha acción. Esto no quiere decir que los videojuegos empezaron a ser jugados de manera colectiva a partir de los noventa, muchos de ellos podían jugarse desde la misma consola por uno o más jugadores, lo cual comenzaba a revelar un sentido de unión entre los jugadores, ya sea para poder pasarse el control entre familiares y amigos o jugar entre ellos. Las comunidades entre jugadores se creaban a partir de la interacción amigos o familiares, el compartir la experiencia permitiría

ampliar el uso de los juegos y así ir creando poco a poco un sentido de pertenencia en relación al juego.

Domínguez y Sáez (2012) mencionan que el juego Online “permiten la experiencia simultánea del videojuego entre un determinado número de jugadores, sin ningún tipo de relación con un entorno social más allá de la duración de cada partida”. Conforme a los mismos autores se consideró que el primer juego social es *Legends of Future Past*¹; a raíz de la creación de este juego, se van suscitando lanzamientos de más juegos basados en este tipo de experiencias, los cuales desembocarían en los juegos conocidos como Massively Multiplayer Online Game (MMOG)² y los Massively Multiplayer Online Role-Playing Games (MMORPG)³.

Los locales de maquinitas o arcades eran la principal fuente de entretenimiento para los jugadores de antaño, en esos locales se presentaba una de las primeras formas de interacción entre los usuarios de los juegos, ya que al presentarse dentro de estos locales un ambiente en donde la conversación estaba vinculada directa o indirectamente a los arcades, ya que estos eran el punto focal del local y en donde los usuarios pasaban su mayor tiempo interactuando entre sí, ya sea para esperar la reta o para simplemente convivir con sus amigos.

En este sentido, Garfias señala que “la comunidad de videojugadores que se reunía en el barrio en torno a la máquina para poder jugar y retar a los demás constituyó toda una asociación con sus reglas e intereses particulares. Se habían creado códigos no escritos como formar las fichas en la pantalla o insertar las monedas con anterioridad a fin de apartar las entradas en el juego de peleas, y respetar los turnos. Los propios usuarios iban formando sus códigos no escritos, y surgían clubes y asociaciones en torno a cada máquina y cada videojuego. Se conocía al más experimentado del local; de la cuadra y de la colonia. Incluso para enfrentar nuevos retadores, había que ir a otros locales de máquinas en otra parte de la ciudad para combatir contra otros usuarios y aprender nuevas técnicas al enfrentar a rivales

¹ Juego creado en 1992 basado en texto, sin un entorno gráfico. Ofrecía una relación entre los personajes creados por los jugadores, basado en crear un juego de rol.

² Videojuegos jugados a través de Internet los cuales congregan a usuarios alrededor del mundo en un juego simultáneo.

³ Videojuegos jugados en internet al igual que los MMOG, pero con la diferencia que el jugador adopta la identidad de un personaje dentro del juego, al cual debe de ir desarrollando junto con otros usuarios o con la misma inteligencia artificial dentro del juego.

más difíciles, y quizá conseguir el reconocimiento no escrito de los jugadores de esa máquina.” (2017, 60). Mencionado lo anterior podemos ver el nacimiento de lo que fue la comunidad de videojuegos, más adelante se podrá apreciar cómo esta comunidad que empezó siendo de manera local terminó convirtiéndose en un fenómeno con repercusión a nivel global.

Las primeras consolas de videojuegos que se conectaron a internet fue el Dreamcast de Sega 1999, seguido de Microsoft en 2001 con la introducción del Xbox y el Playstation 2 de Sony (Garfias, 2017). A partir de la introducción de estas consolas las empresas de videojuegos pusieron como estrategia fundamental la creación de juegos Online para ampliar la experiencia de los usuarios y a su vez como estrategia mercantil, ya que con la interconexión se lograba una posibilidad de integrar a una mayor cantidad de usuarios.

Una consola de videojuegos es una computadora que está diseñada y optimizada en sus componentes internos y externos para correr programas de videojuegos exclusivamente, al incluir un módem para conexión a Internet, las propias empresas de videojuegos que antes diseñaban programas para las maquinitas, habían encontrado en las consolas de videojuegos conectadas en línea, la clave para mudarse de los espacios físicos a los espacios en red (Castells, 2003).

Los MMOG y los MMORPG se fueron desarrollando y evolucionando en torno a la llegada de la Web 2.0, la cual gira entorno a la participación, colaboración y la creación del usuario (Herrero, 2011: 121). Dentro de este tipo de juegos podemos incluir los presentados en las redes sociales y los videojuegos sociales, en estos juegos se le da al usuario la oportunidad de interactuar con los otros usuarios a través del chat de los juegos o a través de diálogos predeterminados dentro del mismo. En los juegos de este tipo el chat, presentado en forma de texto o por medio de la voz es indispensable para poder lograr objetivos, coordinar estrategias y llegar a un fin en específico, ya que en estos se presentan herramientas necesarias para estar en contra de una inteligencia artificial o en un enfrentamiento no-humano vs humano/ humano vs humano.



Figura 1: Chat del videojuego Monster Hunter World Iceborn, publicado por Capcom 2019

Algunos ejemplos de estos juegos en la actualidad pueden ser tomados como el caso de Overwatch, Call of duty, Apex Legends, Monster Hunter World (Figura 1) entre otros, en donde los usuarios están expuestos a un ambiente en donde la cooperación y el uso del lenguaje es esencial para tener un mayor éxito en el juego, ya que dentro del juego se pueden marcar objetivos con los comandos de voz dotados por el mismo juego o por las indicaciones de los mismos jugadores, por lo cual en algunos casos se usan códigos de lenguaje específicos o abreviaciones de nombres de los personajes u objetos con el fin de facilitar el entendimiento y tener un mejor tiempo de respuesta ante una situación presentada en el juego online.

La constante evolución de los videojuegos, las tecnologías de la información y la comunicación e Internet han posibilitado que los juegos online multijugador se expanda, no solo en entornos Online, como pueden ser los foros, redes sociales, chats, etc. Esta evolución ha permitido que los jugadores sean parte de relaciones sociales en estos entornos virtuales, los usuarios al consumir estos videojuegos incitan a otras personas a unirse a estos entornos y seguir en contacto a través de estos medios. Las formas más comunes de socialización son las comunidades virtuales dedicadas a un juego, estas comunidades se forman alrededor del uso de las TIC y de las redes sociales, dichas comunidades se construyen a partir del querer compartir la experiencia del juego en otros espacios, a través de foros o grupos de Facebook en donde se puede discutir y hablar sobre el videojuego que más les apasiona.

Como lo menciona Carrillo “Estas herramientas sirven para enriquecer la experiencia de juego y pueden verse reflejadas tanto dentro del mismo –ya sea organizando eventos dentro del juego, encuentros virtuales, programando estrategias o grupos de juego– como fuera de él –generando contenido relacionado con el juego en forma de wiki, vídeos o imágenes, organizando actividades ajenas al juego, conformando grupos en redes sociales o fomentando las relaciones sociales–“ (2015, 44).

Estas herramientas ya mencionadas y en conjunto con las comunidades que se fueron creando en los ambientes online fueron propiciando el inicio de los deportes electrónicos o mejor conocidos como esports, las comunidades de videojugadores concentradas en torno a los videojuegos multijugador como lo son Starcraft, Warcraft, League of Legends, etc, comenzaron a crear y promover a través de la red competiciones entre equipos y jugadores alrededor del mundo.

Las comunidades de estos juegos fueron expandiéndose y estructurándose aún más, conformando equipos de jugadores que practicaban juntos para enfrentarse a otros equipos. Esto, a su vez, generaba una nueva comunidad de seguidores de estos enfrentamientos (Carrillo,2015). A partir de estos movimientos que las comunidades generaban, las compañías de videojuegos como Blizzard, crearon medios específicos para fomentar estos enfrentamientos entre sus usuarios, generando que las comunidades se apasionaran más sobre las competencias y sobre el juego mismo. Podemos tomar como ejemplo la creación de EVO, Overwatch League, LoL esports, en estas competencias se enfrentan los jugadores tanto individualmente (caso EVO) o en equipos (Overwatch League y LoL esport) de todo el mundo, estas competencias son transmitidas a través de diversas plataformas (Twitch, Youtube, páginas oficiales de los videojuegos) ampliando el espectro de estas comunidades online.

Con esto en mente, podemos decir que el juego pasa de ser un simple medio de entretenimiento a considerarse una posible forma de vida para algunos de los jugadores, ya que al estar presentes en las grandes competencias y campeonatos, estos jugadores de élite reciben patrocinios y ganancias por participar en dichos certámenes, en su mayoría son las

compañías de electrónicos las que dan los patrocinios (Logitech, Dell, HP, etc), pero esto no exenta a otra clase de compañías como lo es el caso de las bebidas energéticas (Red Bull y Monster), las cuales dan su patrocinio a las competencias y a los mismos jugadores. Este carácter de las competencias genera que los usuarios entren en una dinámica de imitación, ya que al verse inspirados por los jugadores de las diversas ligas de videojuegos estos usuarios tratan de mejorar sus capacidades, entrenar y llegar a un nivel de competencia para enfrentar no solo a los retos dentro del juego, sino a enfrentar y competir con otros jugadores online o presencialmente en los torneos locales de su ciudad.

Los torneos online se forman con base a los torneos realizados de manera presencial *offline*, en estos torneos offline se pretende que los jugadores tengan un punto de reunión establecido (locales de juegos, plazas comerciales o arenas dedicadas a esports u otros eventos deportivos o de espectáculos), dentro de este establecimiento se ponen las reglas de la competición en base al juego, ya que este cambia dependiendo si el juego es por equipos o individual, en el caso de Overwatch el torneo se configura por equipos, los cuales se enfrentan entre si para ganar puntos y así clasificar a las siguientes fases de la competición.

Las dinámicas de la competencia se pueden relacionar con los torneos tradicionales de futbol soccer, en donde se compite por un puntaje y los mejores equipos pasan a una ronda de eliminación directa, desde octavos de final hasta la gran final. Dentro de estos torneos se especifica el uso de los equipos electrónicos que se pueden utilizar, en algunos casos los equipos pueden ser proporcionados por el mismo local o el que esté realizando el torneo, en cuanto a las relaciones que se dan dentro del local o del lugar del torneo se puede comparar con el estar en un salón de clases, ya que al estar viendo una partida los otros participantes del torneo que no estén jugando pueden platicar entre ellos y formar vínculos con los demás para mejorar sus habilidades dentro del juego o formar lazos de amistad con otros competidores, de manera simple los torneos online se organizan de manera similar, solo que ahí la comunidad se comunica por medio de las redes sociales o de las páginas proporcionadas por el creador del evento, en donde se proporcionan las reglas y los procedimientos para poder participar en dichos torneos.

3. La creación y uso del lenguaje en los videojuegos

Podemos dar cuenta que en estas comunidades y, sobre todo, ya dentro de los juegos se puede apreciar el uso de estos códigos de lenguaje específicos, los cuales se usan para describir todo tipo de actividad dentro de estas redes y dentro del juego, como se verá más adelante en el texto. Dentro de este contexto podríamos denominar que el usuario se encuentra en estos entornos digitales como un *Actor Network*,⁴ ya que se encuentra inmiscuido en una relación hombre-herramienta u hombre-hombre, según sea el caso de la interacción que genere el individuo dentro del juego y por la cual pasa la mediación de su lenguaje, este acto de traducción pasa por comunicarse con diferentes usuarios o actantes, desde conversar monótona con un elemento no humano dentro del juego, donde las conversaciones suelen ser controladas por opciones predeterminadas hasta comunicarse de una forma más libre con usuarios dentro del videojuego de las comunidades online en donde se desenvuelve.

Como lo menciona Gee (2014): “el lenguaje oral no es solo un conjunto de convenciones sobre cómo significar con palabras también es una herramienta para tener conversaciones.” Esto nos conduce a que el lenguaje oral tiende a presentar cambios y adaptaciones por parte de los actores sociales involucrados en una conversación, donde esta conversación comparte los mismos significados o un conocimiento base para lograr un entendimiento. Gee también nos menciona que la conversación cara a cara es primordial para el desarrollo de los infantes, ya que gracias a ella los niños pueden socializar con más individuos, dentro de estos significados del lenguaje aparece uno similar los cuales son el acto del habla. Siguiendo la clásica propuesta de Austin, según Rosaldo (1982) “los actos de habla tratan de comprender el hecho de que hablar sobre el mundo “allá afuera” necesariamente implicará no solo proposiciones para ser juzgadas para la verdad, pero algo más: intenciones comunicativas. Los significados llevados, por lo tanto, nuestras palabras deben depender no solo de lo que

⁴ Actor network Cypher, M. y Richardson, I. (2006): representa la forma en la que los agentes comprenden cualquier colectivo o una red, ya sea una relación hombre-herramienta o un conjunto mucho más complejo de actores en forma masiva en juegos multijugador los actores son igualmente humanos y no humanos, semióticos y materiales, corpóreo y técnico.

decimos, sino de quiénes somos y qué esperamos que nuestros interlocutores sepan” (1982; 204).

Según Foucault (1966), el lenguaje forma parte de una gran distribución de similitudes y signaturas, las cuales están aceptadas por un grupo para su comprensión. En otros términos, y siguiendo con la idea de este autor, las palabras con su valor representativo se retoman en el interior del lenguaje, donde se asegura una norma interna dentro del lenguaje, ya que puede “constituirse todo un universo simbólico en el interior del cual tiene relación con su pasado, con las cosas, con otro a partir del cual puede construir también algo así como un saber”.

Siguiendo esta forma del lenguaje vemos que “la superficie de proyección del lenguaje, depende en parte de las conductas del hombre, ya que en sus gestos, en sus actos y hasta los fracasos están dotados de sentido, a su vez los objetos, ritos, hábitos, y hasta los discursos constituyen un conjunto coherente y un sistema de signos” (1966, 347), o cómo se tomará dentro del texto como códigos de lenguaje, los cuales se adaptan en cuanto a las necesidades del individuo y estos asignan los significados a frases y gestos que se realizan dentro de las comunidades y el videojuego.

Por lo tanto, en esta investigación y retomando el análisis sobre el lenguaje de Foucault y Gee, se tomará al lenguaje como algo moldeable, el cual puede ser adaptado e incorporado dependiendo de las situaciones en las que este esté presente. Por lo tanto, este lenguaje puede adquirir diversos significados a través de las convenciones de los actores que participen en este intercambio de significados.

Dentro de los videojuegos se presentan nuevos métodos para conversar, los cuales son diseñados por los mismos humanos, lo cual permite tener las herramientas básicas para poder dialogar y mantener conversaciones dentro de estos nuevos mundos digitales, pero esto no se detiene ahí, ya que estos mundos tienden a ser el campo de juego de las mentes humanas, ya que se crean simulaciones y juegos de rol por mencionar algunos ejemplos. Siguiendo esta línea, Bourdieu (1985) nos dice que en el uso del lenguaje, “implica la manera como la materia del discurso, depende de la posición social del locutor [...] lo cual es el acceso a los instrumentos legítimos de expresión” (1985, 69).

Conforme a lo anterior, podemos reconocer que los *gamers*⁵ a través del tiempo han empezado a crear sus propios códigos de lenguaje para poder comunicarse dentro de estos ambientes y dentro de esos códigos de lenguaje destacan frases y gestos dentro del juego que se usan para ofender o denigrar a los demás participantes de este entorno virtual (*noob*⁶, *useless*⁷, *git gud*⁸ son frases comunes para ofender a otro usuario, mientras que los gestos pueden ser el denominado *teabag*⁹). Estos códigos de lenguaje están pasando de ser una simple frase a crear un sentimiento de odio y que llega a presentarse de maneras muy hostiles hacia otros usuarios de estas comunidades, ya que en varias ocasiones esto puede ser utilizado de manera en que los usuarios solo lo hacen para molestar a los demás, pero esto llega a tal punto que los insultos entre jugadores pueden subir de tono afectando a la convivencia dentro de la comunidad. Estas frases al normalizarse pueden ir generando un efecto de bola de nieve en donde se sigue con este patrón de agresividad hacia todos los usuarios que estén conectados en esta comunidad online, la cual puede extenderse a otros medios digitales y no solo se estanca dentro de los juegos. Este tipo de violencia se presenta tanto en redes sociales (Facebook, Twitter) como en los blogs (Reddit, IGN) o en las plataformas que están diseñadas para esta comunidad gamer (twitch, mixer, discord), donde los participantes suelen reunirse para hablar, interactuar o ver más de lo que les apasiona de un juego en particular.

Las implicaciones que trae y el significado que estos grupos construyen depende de la forma que le darán al espacio que crean y las relaciones que se producen en este espacio (Feenberg & Bakardjieva, 2004). Estas relaciones pueden ser desde un grupo clasificado como *sano* a uno con clasificación de grupo *tóxico*, donde esta toxicidad se denomina a partir de que en ese grupo pueden existir conductas agresivas hacia cualquier usuario que ingrese en este y

⁵ Gamers: Persona que se considera gamer es aquella que juega videojuegos y los ve como su pasión.

⁶ Noob: Novato o nuevo, esta frase hace referencia a que el jugador es nuevo y por eso juega mal y es motivo de ofensa.

⁷ Useless: Inservible, esta palabra se usa al igual que noob para denigrar a algún individuo dentro del ambiente de los videojuegos.

⁸ Git Gud: frase tomada de Get Good, en su traducción sería mejora dentro del juego, pero esta al igual que las anteriores se usa en un término peyorativo.

⁹ Teabag: Es una acción que consiste en agachar a tu personaje y ponerlo de pie varias veces consecutivas sobre el cadáver de un oponente o enfrente de él, esto con el propósito de simular tener una relación sexual con el otro.

que por lo tanto estas conductas dentro de este grupo están normalizadas. Para Weber “un comportamiento de muchos individuos cuyo sentido está definido recíprocamente y que por esa reciprocidad se orienta” (1964, 21) puede explicar esta relación, ya que los individuos al estar en estos contextos se basan en las conductas que los demás usuarios expresan y por estas se guía.

Las relaciones sociales se verán como proyección de los individuos y de sus acciones, donde la relación social está conducida a orientarse en los valores y normativas del individuo en cuanto a agente social y de cómo este está inmerso en una cierta cultura o comunidad, que en este caso serían las comunidades online (Herrera, 2000). Este sentido sería el de estar relacionados alrededor de un videojuego determinado o de una empresa de videojuegos como tal (Nintendo, Sony, Microsoft, etc.) y que estas relaciones internas de cada grupo actúen de cierta manera dependiendo de lo establecido. Las nuevas tecnologías y las nuevas formas de comunicación cambian en la manera de conversar entre los individuos, en tanto que la misma conversación ya no se rige por la proximidad de sus actores, sino que ya la comunicación mediada por ordenador ofrece flexibilidad y autonomía, y en ningún caso, sustituye la comunicación cara a cara sino la suplementa y amplía. (Georgieva 2008).

Dentro de las comunidades online podemos apreciar que los participantes que se encuentran relacionándose dentro de este espacio digital se encuentran teniendo un performance o una puesta en pantalla, en este caso la puesta de pantalla representa el cómo se presenta el individuo ante los demás miembros de la comunidad, donde se conforman significados, símbolos y códigos de lenguaje que definen la convivencia dentro de ese grupo, en la que también participan las demás puestas de pantalla de otros usuarios y en las cuales convergen ideas y sentires diferentes. En este contexto el individuo actúa con base en lo social y en el lazo que forma con los otros integrantes de la comunidad, estos elementos performativos hacen que la sociabilidad dentro del grupo tenga diferentes matices y formas de ver un mismo tema, en esto podría incluirse el odio o la violencia generada hacia ciertas prácticas que se realicen dentro de los juegos y que se reflejan en sus códigos de lenguaje. En entendimiento de esos códigos de lenguaje o significados dentro del juego, donde los significados y el nivel de comunicación de los individuos se da en la práctica, donde se establecen convenciones y

se transmiten estos mismos significados (Gálvez, 2005). Podremos ver que en el lenguaje utilizado en los mismos genera un sistema de significaciones, ya que dentro de estos espacios se crean convenciones y su práctica es llevada a cabo por individuos que entienden su objeto, se sujetan a las reglas establecidas para el juego y disfrutan de sus mensajes (Garfias, 2017) generando diversas culturas dentro de estos espacios.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

Introducción

El presente capítulo tiene como objetivo describir la metodología seleccionada para la investigación, en este aspecto se verá el diseño que se tomó para la recolección de información y datos, así como el trabajo *etnográfico realizado*, y la sistematización de la información recabada en los espacios digitales a través de las entrevistas y diarios de campo, con los cuales se podrá explicar la relación que tiene las relaciones de poder, los códigos de lenguaje y la interacción simbólica con los videojuegos y sus comunidades online.

El método etnográfico por sus cualidades permite analizar con mayor exactitud las experiencias y los relatos que los usuarios tengan respecto a los códigos de lenguaje y de las relaciones de poder que se presentan dentro de Overwatch.

El capítulo comienza describiendo y ampliando la utilización del método etnográfico y su implementación dentro de la investigación. En el segundo apartado se presenta la observación participante y diario de campo, con los cuales la investigación se llevo a cabo y su implementación resulto ser fundamental para poder analizar estos espacios digitales. En el tercer apartado se encuentran las entrevistas, donde se especifica su uso y su aplicación dentro de la investigación para ampliar la información obtenida. El cuarto apartado es la forma de acceso a la información, donde se especifica como se obtuvieron los datos y el como se contacto a los usuarios para poder hacer las entrevistas, la observación participante y los diarios de campo. En el quinto apartado se encuentran las técnicas de análisis utilizadas en la investigación, dentro de este se encuentra la forma en que los datos fueron recopilados y después analizados.

1. El método etnográfico

El principal método para poder analizar los espacios virtuales es de aspecto cualitativo y dentro de esta investigación se considera que este método es el indicado, porque a partir de este se puede tomar en perspectiva las ideas que expresan los usuarios dentro de las entrevistas sin que estos tengan que limitarse a mostrar sus sentimientos o emociones.

La utilización del método etnográfico me permitió dar interpretaciones de como los usuarios utilizan los códigos de lenguaje y como estos varían dependiendo de las situaciones en los cuales estos se encuentran durante las partidas, esto me llevo a experimentar ciertas complicaciones en un inicio, ya que al conocer algunas situaciones e interacciones que se dan dentro del videojuego esta información podría pasar por mi juicio, en vez de estar basadas en la información recabada. Por lo tanto, el uso del método etnográfico basado en Guber (2001), me permitió hacer una sistematización para poder tener claro lo que tendría que investigar dentro de los equipos, esto fue tener en cuenta la problemática y los objetivos planteados de la investigación, de esto relacionar las respuestas de los usuarios con las temáticas que se abordaron dentro de la investigación.

El espacio digital en donde se desarrolla la mayor parte de la investigación requiere de un seguimiento de los actores involucrados en estas comunidades y cómo estos pueden explicar o actuar de cierta forma dentro de estos espacios. Para esto las preguntas ¿Cómo se reproducen las relaciones de poder dentro de las comunidades online?, ¿Cómo se reproducen los códigos de lenguaje en las comunidades online? las cuales nos conducen a pensar e indagar sobre cómo los sujetos, en este estudio de caso se refiere a los usuarios) se logran asociar para poder generar estas comunidades online entorno a los videojuegos y cómo dentro de estas comunidades se utilizan códigos de lenguaje específicos.

Uno de los retos que planteó el diseño de la investigación y que modificó parte del estudio fue la presencia de la pandemia del Covid-19, a causa de esta enfermedad se vio modificado un tercer campo de análisis, el cual era el analizar los espacios físicos en los cuales las comunidades alrededor de un juego se congregan para participar en torneos presenciales y convivir de manera presencial con otros jugadores. Por esto, los espacios fueron dos: la comunidad online conformada por los grupos de Facebook (Overwatch México, Overwatch Nintendo Switch LATAM y Overwatch Nintendo Switch) y las conversaciones que se dan dentro del juego mismo por medio del chat de voz. Dentro del análisis de estos espacios el objetivo fue por consiguiente ver los códigos de lenguaje empleados en ambos campos y

cómo los usuarios ponen en práctica estos mismos códigos e interactúan entre ellos por estos medios digitales.

Para tener una estrategia acorde a los espacios analizados, se planteó el observar y participar dentro de estos espacios para poder tener mayor perspectiva e identificar los factores que inciden en la reproducción de códigos del lenguaje dentro de estos grupos y cómo la interacción forma parte de estos mismos, así como su desarrollo. Un aspecto que marca la actividad que se analiza es el aspecto que tiene tanto la comunidad y el videojuego, el cual es de ser una actividad recreativa y en unos casos una actividad competitiva, dentro de estos aspectos en una perspectiva pone a los usuarios en momentos donde el objetivo es convivir y jugar contra otros usuarios con el motivo de que estos se diviertan, mientras que en el otro aspecto inciden cuestiones que ponen a prueba sus habilidades contra otros usuarios, el cual es el orden competitivo, donde se busca el desarrollo de las habilidades individuales y del equipo para tener un mayor crecimiento en este escenario competitivo.

El desafío consistía principalmente que, al no tener a los usuarios en un entorno presencial, la investigación tendría que adoptar otras técnicas las cuales harían posible la investigación con base en lo digital. Por lo tanto, se optó por realizar observación participante online dentro del videojuego, ya que así se podría estar en contacto con los usuarios e identificar los códigos de lenguaje implementados dentro del chat de voz. Por otro lado, el análisis de la comunidad online de Facebook se realizaron entrevistas en línea que permitan conocer las posturas que tienen los usuarios de estas plataformas sobre el lenguaje empleado dentro del juego y sobre todo cómo es su interacción con éste.

Con relación a las interacciones y las relaciones de poder que se pretendió observar, se tomó en cuenta lo que los usuarios realizan para pertenecer a un grupo o unirse a una partida, así como ver el lenguaje empleado para comprender cómo se reproducen estas relaciones de poder dentro de las comunidades de Overwatch. Las relaciones de poder se analizaron a través de las normas y las reglas sociales que estos usuarios implementan, así como los códigos con los cuales estos se comunican e interactúan.

Para lograr recabar la mayor información posible se planteó el uso de diarios de campo, esto con el fin de adentrarnos más a los usos del lenguaje que tienen los usuarios por medio del chat de voz, cabe recalcar que algunos términos empleados dentro de este tienden a tener un carácter universal, ya que son usados por usuarios de distintas nacionalidades, pero esto no cambia el significado de ciertos términos empleados dentro del chat de voz o de las comunidades online. Por ejemplo: la implementación de la palabra *noob*, la cual es reconocida por las comunidades online de cualquier videojuego, haciendo referencia a un jugador inexperto o que no posee una habilidad considerada como competente.

En síntesis el método etnográfico me permitió indagar las conductas, las emociones y sobre todo los códigos de lenguaje que se presentaron durante las observaciones realizadas, me permitió contrastar la información obtenida dentro de las entrevistas con la vista y escuchada por mi mismo dentro de las partidas, gracias a este método me permitió ver de manera más clara los significados y usos de los códigos de lenguaje por parte de los usuarios, tanto en los grupos como en el videojuego, como menciona Guber “el único medio para acceder a esos significados que los sujetos negocian e intercambian, es la vivencia, la posibilidad de experimentar en carne propia esos sentidos” (2001, 23), por lo tanto el estar dentro de los grupos me permitió justamente eso, tener la experiencia de vivir y sentir el uso de los códigos de lenguaje.

2. Observación participante y diario de campo

Un aspecto fundamental de la investigación de campo, fue el analizar qué espacios utilizaban los usuarios para mantener contacto entre sí, así como la experiencia que se tiene sobre estas redes de comunicación que permitieron una exploración más a fondo. Dentro de Overwatch y de la investigación en sí, fue el hecho que no podía ver a los usuarios como tal, la interacción fue a través del chat de voz y de mensajes por medio de redes sociales, esto para obtener la información y la interpretación que tenían los usuarios dentro de las plataformas.

La interacción con los integrantes del grupo se dio a través de la comunicación por ambas partes tanto del investigador como de los usuarios, esto a través de los mecanismos que los usuarios utilicen para comunicarse. El tener un perfil de usuario de Facebook y una cuenta

registrada dentro del videojuego permite una interacción más cercana con los usuarios y permite a su vez que las relaciones de poder se puedan manifestar de manera que al estar involucrado dentro de estos espacios como un usuario más, las restricciones y los diálogos se verán influenciados por estas reglas y normativas que los usuarios imponen para poder entablar una relación con otros usuarios.

La observación participante dentro de los espacios digitales parte de lo expresado por Guber donde “la participación es la condición *sino qua non* del conocimiento sociocultural. Las herramientas son la experiencia directa, los órganos sensoriales y la afectividad que, lejos de empañar, acercan al objeto de estudio” (2001, 23), esta participación fue la convivencia que se tuvo con los usuarios dentro de las partidas y de las comunidades online.

A su vez, se analizará el entorno común en el que está envuelto un jugador promedio al ingresar al juego sin tener una interacción previa con los jugadores, esto para poder tener un marco de referencia y tener una comparación sobre cómo los jugadores utilizan el lenguaje con usuarios que no pertenecen a su esfera común de convivencia. Para analizar estos espacios se tradujo el lenguaje empleado haciéndose énfasis en las frases que se repitan o se mencionan dentro de la comunidad en español del juego, con esta referencia se podrá comprobar que los usuarios comparten un lenguaje en común que atraviesa la barrera que podría representar el idioma y nos acercará a cómo estos usuarios adaptan el lenguaje dentro del juego.

La observación dentro de los grupos de Facebook será solo para analizar las publicaciones en las cuales los usuarios recalquen las conductas y experiencias que se vivan dentro del juego, siendo estas la recomendación de algo, la queja de un jugador hacía otro en donde la relevancia la tomará el lenguaje empleado para referirse a estos gestos y líneas de voz utilizadas dentro del juego.

Por lo que, el trabajo de campo fue en un espacio digital, donde las significaciones y las observaciones realizadas dependen plenamente de las estrategias utilizadas por el investigador para poder abrirse paso ante este entorno digital. Como menciona Guber, el

campo es “la porción de lo real que deseamos conocer [...] se compone de fenómenos observables y de la significación que los actores le asignan a su entorno y a la trama de acciones que los involucra; en él se integran prácticas y nociones, conductas y representaciones” (2008, 84). En esta concepción a través de las técnicas utilizadas se puede conocer y dar cuenta de lo que los usuarios sienten y sobre todo cómo se comunican entre sí y cómo estos interaccionan los unos con los otros.

Los diarios de campo se enfocaron en los grupos de Facebook mencionados, los cuales registran una mayor actividad y a su vez, se implementó dentro del videojuego como tal, esto con el motivo de tener y captar de manera más exacta la forma en que estos usuarios interaccionan dentro de estos espacios digitales.

Los criterios para seleccionar dónde y en qué momentos se realizaría el trabajo de campo fueron seleccionar a usuarios que utilizan el chat de voz o que estuvieran con este medio activo, esto para priorizar el lenguaje empleado durante las partidas que se llevan a cabo dentro de Overwatch.

El registro de toda la información fue a través de notas dentro de un teléfono celular, así como grabar notas de audio de las partidas y de las entrevistas para su posterior análisis, estas herramientas fueron de mucha ayuda por las características que presentaba el campo el cual se analizó, ya que al estar involucrado en las partidas disputadas, el uso de las notas de voz fue de suma importancia, ya que me permitían dictar lo que percibía dentro del espacio de estudio sin tener que parar la interacción con los otros usuarios, a su vez el uso de notas para especificar los usos de los códigos de lenguaje permitió tener una mayor organización al pasar las notas y los audios a un formato de Word. La distinción que se hizo de los espacios a analizar fue a partir de la información recabada por parte de los grupos de Facebook y de la interacción con los usuarios dentro de las partidas de Overwatch.

Con la experiencia al realizar los diarios de campo y la observación participante en estos espacios online se puede ver que no es muy diferente en cuanto a la realización de los mismos en un espacio físico, ya que la interacción que se tiene con los usuarios tiende a ser de una misma forma que con una persona física, excepto que dentro de la observación digital estas

en contacto indirecto, ya que en algunos casos no se puede ver a la otra persona, solo estar interactuando a través de mensajes o en dado caso a través de llamadas, esto por una parte complica el trabajo del investigador, ya que no se establece un vínculo directo con los usuarios.

Por lo tanto, en esta investigación se tomo la información proveniente de lo visto dentro de las partidas de Overwatch, donde las acciones de los usuarios quedaban expuestas por los personajes dentro del videojuego y sobre todo por lo mencionado a través del chat de voz por estos usuarios, también se asumió el estar dentro de los grupos de Facebook en los que estos usuarios se relacionan y se participo dentro de ellos, esto a través de responder a las publicaciones de otros usuarios dentro de las plataformas digitales y por medio de la convivencia a través del chat del videojuego, a partir de estos dos espacios se desarrolló la observación participante, donde en ocasiones se tenia que invertir mucho tiempo de navegación dentro de las redes sociales para poder estar al tanto de las interacciones que se llevaban dentro de este espacio.

3. Entrevistas

La entrevista nos permite una entrada al “universo de significaciones de los actores” (Guber, 2008) a través de estas se pueden obtener respuestas que integran las emociones, la forma de interacción y el lenguaje empleado por estos usuarios al momento de estar en contacto con otros. Las entrevistas fueron de tipo etnográfico, esto para que los usuarios entrevistados pudieran tener una libertad al responder y que las preguntas realizadas fueran surgiendo a través de la conversación. Guber señala que esta información suele referirse a la biografía, al sentido de los hechos, a sentimientos, opiniones y emociones, a las normas o estándares de acción, y a los valores o conductas ideales (2011, 69). Este tipo de técnica permite comprender las vivencias y experiencias; qué piensan de los espacios en los que interactúan con los demás usuarios. Retomando a Guber: “la entrevista es, entonces, una relación social a través de la cual se obtienen enunciados y verbalizaciones en una instancia de observación directa y de participación” (2011, 70), donde el investigador tiene que adaptar sus discursos y generar un ambiente donde los usuarios puedan expresar con mayor claridad las ideas y lo

que se guste expresar, haciendo que sus respuestas se enfoquen a los lineamientos que se busca recabar para la investigación realizada.

Las entrevistas fueron grabadas en audio, respetando el acuerdo que se realizó con los usuarios en no mencionar su nombre de usuario o revelar sus perfiles de Facebook, así como su número de contacto. El acuerdo también mencionaba que la información proporcionada era de uso académico y no sería divulgado para otros fines distintos. Para contactar a los usuarios y poder realizar las entrevistas se pidió el medio por el cual se sintieran más cómodos realizando la entrevista, siendo esto videollamada, llamada por medio de Messenger o Whatsapp, esto con el acuerdo de no divulgar sus nombres de Facebook o sus números de contacto.

4. Forma de acceso a la información

Para poder tener contacto con los usuarios se planteó utilizar una cuenta de Facebook, esto con el motivo de ingresar a los grupos de la misma red social y así poder tener un contacto directo con el grupo y poder tener un panorama de la interacción que se lleva a cabo dentro de estos espacios centrados en el videojuego de Overwatch. De igual manera, por esta red social se estableció el contacto con la mayor parte de los usuarios entrevistados, ya que dentro del juego no presentaron una disponibilidad para realizar dichas entrevistas. Para tener mayor claridad en la investigación se trató de generar un vínculo con los usuarios, por esto mismo se trató de lograr que existiera un grado de empatía y apertura con ellos, así la información podría fluir de una manera más adecuada.

El tener conocimiento previo del espacio me permitió el acceso a estos grupos de Facebook, ya que como usuario pertenecía a algunos de ellos, por lo cual el acceder a los grupos de Overwatch no fue un desafío como tal, el verdadero desafío se presentaba al momento de ingresar a los equipos, ya que debía de cumplir con los requisitos que pedían dichos equipos para poder unirme a las partidas, estos requisitos solían ser el rango que como usuario tenía dentro del videojuego o de los personajes que utilizara dentro del mismo.

5. Técnicas de análisis

Para generar el análisis se agruparon los datos cualitativos dentro de tablas¹⁰, las cuales proporcionan algunas características sobre lo que los usuarios interpretan dentro de su estancia dentro en los grupos de Facebook y en el mismo videojuego. Las tablas se realizaron con el propósito de obtener un panorama general de los datos de los entrevistados. Dentro del cuadro se presentan categorías sobre el tiempo que los usuarios tienen perteneciendo a esta comunidad, así como las categorías de disgustos y gustos que los usuarios tienen sobre la misma comunidad y el videojuego, con este se pretende mostrar la forma en que los usuarios comprenden su interacción dentro de los grupos y dentro de Overwatch.

Para el análisis de los diarios de campo se trabajó con ellos como textos completos, la codificación de los textos fue bajo categorías de interacción, rangos, lenguajes empleados, emociones, relaciones y actitudes. Se destacó el uso de frases y expresiones significativas, esto por la frecuencia en la que aparecían, frases como *noob*, y *manco*. Dentro de la codificación de los datos se encontraron coincidencias en cuanto al lenguaje utilizado y sobre las referencias a los rangos de los usuarios, a su vez se resalta el contraste que se tiene el identificarse con un sexo u otro, ya que la interacción cambia dependiendo de este.

El uso de grabaciones de audio permitió que la información se clasificará de una mejor manera, ya que al escuchar directamente la voz de los usuarios permitió poder clasificar la información obtenida de una mejor manera, esto porque el audio se podría editar para poder recortar información que no era relevante para el análisis o se pudieron editar y eliminar sonidos que interfirieran con el análisis de los audios, esto por su parte facilitó el acomodo de las entrevistas y de la información que se obtenía para los diarios de campo, ya que al ser archivos digitales estos podrían ser acomodados por fechas y por grupos.

El hacer los diarios de campo y las entrevistas permitió generar un contraste y una vinculación entre la información que se recopilaba, ya que esta podría ser relacionada con la experiencia obtenida dentro de las partidas de Overwatch y de las publicaciones observadas

¹⁰ Ver anexos 1 o 2 (los anexos siempre se tienen que numerar)

dentro de los grupos de Facebook y de Discord. Para poder tener un mejor análisis se tomaron capturas de pantalla en las cuales se destacaba el uso de los códigos de lenguaje y de cómo los usuarios hacían uso de estas redes sociales para expresar lo que sentían sobre el videojuego o sobre los usuarios, estas capturas permitieron ejemplificar y mostrar el uso que se tiene de los espacios, así como de contrastar esto con lo escuchado dentro del chat de voz del videojuego.

El contrastar la información obtenida dentro de los medios analizados permitió tener una idea más clara de los códigos de lenguaje empleados y sobre todo en que contextos estos se implementan, ya que dependiendo del contexto en el cual los usuarios se encontraban aparecía un mayor o menor numero de frases utilizadas por miembros de la comunidad de Overwatch.

CAPÍTULO III

COMUNIDADES ONLINE: OVERWATCH

Introducción

Para adentrarnos más al videojuego de Overwatch se expondrán las formas en que los usuarios se comunican dentro y fuera del videojuego, así como la convivencia que se tiene por parte de los usuarios dentro de este entorno digital. Para comprender un contexto online se requiere de tener un conocimiento mínimo de lo que es el internet, pero a pesar de esto en este capítulo se expone lo necesario para poder comprender a las comunidades que habitan dentro de internet, centrando el análisis en la comunidad correspondiente de Overwatch.

El conocer la comunidad online de Overwatch nos permite tener una idea de cómo estos espacios se configuran y que tipo de interacciones se presentan dentro de esta comunidad de gamers, para esto se presenta el videojuego como tal dentro del primer apartado, esto para que los lectores se familiaricen con el videojuego y se tenga una comprensión más clara sobre que trata Overwatch. Dentro del segundo apartado se encuentra como funciona Facebook y las comunidades de Overwatch, esto para centrar al lector en uno de los espacios en los cuales se lleva a cabo la interacción de los usuarios. Como tercer apartado se tiene el uso de las comunidades de Facebook, donde se destaca el uso que le dan los usuarios a esta red social para poder tener una interacción dentro del videojuego con usuarios que comparten el gusto por el videojuego de Overwatch.

1. Aproximación a Overwatch

Para entrar a Overwatch se necesita comprar el disco, cartucho o comprar el programa en las diferentes tiendas online que las consolas proveen, ya hecho esto, se necesita una conexión a internet, ya que Overwatch requiere estar conectado a la red para poder funcionar, ya que es un videojuego completamente online, para poder disfrutar de toda la experiencia Blizzard provee la opción al usuario de crear su perfil en la pagina Battlenet.com, esto para poder

vincular redes sociales y conexiones que hacen que la experiencia de Overwatch se pueda disfrutar de diversas maneras, ya sea para ver streams o buscar a tus amigos.

Overwatch es un *shooter* multijugador online en donde se presentan diferentes modalidades de juego, dentro de estas las más populares consisten en *juego rápido* o *juego competitivo*, en estos modos de juego se presentan a dos equipos conformados de 6 integrantes cada uno, los cuales tendrán que completar objetivos cómo lo pueden ser mover una carga de un punto A al B, capturar diversos puntos A,B,C o un modo de juego que combina las características de controlar un punto y después trasladar el objetivo por los diferentes puntos, para lograr esto los equipos están conformados por tres clases: Tanque¹¹, Daño¹² y Apoyo¹³, cada equipo tiene restringido el uso de estas clases a dos jugadores por cada una. No pueden existir composiciones de equipos con tres o cuatro daños, por lo tanto se compone de un sistema de 2-2-2, dos tanques, dos daños y dos apoyos. La intención es que los equipos estén más balanceados, ya que el objetivo del juego es generar un mayor puntaje que el equipo rival. Lo anterior se logra a través del cumplimiento de los objetivos que se establecen dentro del juego. Para comunicarse cada equipo cuenta con la posibilidad de usar el chat de voz integrado en el juego, a su vez se permite usar comandos que proporciona el juego para mandar mensajes específicos sobre lo que se solicita, esto hace que la comunicación entre el equipo sea fundamental para lograr los objetivos que se marcan dentro del juego.

¹¹ Los héroes tipo tanque sostienen el daño y generalmente se ubican por delante de sus compañeros de equipo para brindarles una cobertura necesaria y evitar que estos reciban daño enemigo.

¹² Los héroes de daño son los encargados de buscar dañar al enemigo con una variedad de herramientas, habilidades y estilos diferentes, estos héroes generan mucho daño, pero a su vez son frágiles.

¹³ Los héroes de apoyo potencian a sus aliados otorgándoles sanación, escudos y mejoras de daño e inhabilitando a los enemigos. Como apoyo, los héroes son una pieza fundamental para mantener al equipo con vida.

Overwatch parte de la idea de crear un videojuego en donde la comunicación sea parte fundamental de la experiencia del juego, por lo tanto, dentro del juego se presenta un menú de opciones. Como lo podemos observar en la Figura 2 .



Figura 2. Rueda de diálogo, Overwatch, publicado por Blizzard

Dentro de este menú, los jugadores puedan interactuar de una manera adecuada entre ellos. Al finalizar cada partida en Overwatch se muestra una lista de los jugadores que más sobresalieron durante dicha partida. En esta pantalla se puede votar por el jugador que más consideres se merece una apreciación por su desempeño, aparte de esto Overwatch cuenta con la posibilidad de elogiar a tus compañeros o rivales (Figura 3),



Figura 3. Comandos de apreciación que los usuarios pueden seleccionar dentro del juego, Overwatch, publicado por Blizzard

La finalidad de estos comandos es hacerle saber a los demás usuarios que su presencia en la partida fue buena, conforme a esto los personajes también cuentan con líneas de diálogo diversas, las cuales pueden ser usadas como simples frases para divertirse dentro del juego, burlarse del rival o hacer comentarios sin motivo alguno. Dentro de estas líneas se pueden destacar el uso combinado de algunos comandos de la rueda / (figura 2) con líneas de voz de los personajes. Los diálogos de los personajes o los comandos de mensajes no involucran directamente al usuario en su creación, ya que estos son proporcionados por el juego, dichos comandos son incorporados dentro del juego para poder expresar acciones que se quieren realizar. Estos comandos pueden indicar que el usuario quien lo usa quiere atacar un objetivo, requiere sanación o desea que el equipo esté junto a él para realizar un ataque en conjunto o simplemente retroceder (Figura 2).

Dentro del juego existe el chat de voz, el cual se regula primordialmente por el usuario mismo, ya que este decide si lo activa solo para escuchar a demás o le da diferentes opciones para poder hablar y comunicarse libremente con los demás, a pesar de que este chat sea libre existen las opciones para silenciar a los jugadores. Lo anterior, podría interpretarse como una forma de regulación, ya que si en el chat de voz se presenta una situación en donde un usuario este usando el chat de forma inapropiada este puede ser silenciado manualmente por los demás jugadore. A su vez, si se llega a presentar algún caso de discriminación o de acoso con el uso del micrófono, los demás jugadores tienen la posibilidad de reportar a dicho jugador, los reportes se llenan mandando la causa o la agresión cometida por el jugador en cuestión y este reporte llega a Blizzard, el cual determina la sanción que pueda llegar a tener el usuario agresor, aunque a pesar de que exista este método de reporte el jugador agresor debe ser reportado por varios jugadores para poder verificar que en realidad existió una conducta inadecuada por parte del jugador acusado, y no una forma de inculpar a alguien, también en el juego se presenta una opción más practica para evitar a esa clase de jugadores, por lo menos de manera momentánea. Esta solución se da a partir de la opción *evitar jugador* la cual al usuario lo emparejen con el usuario agresor.

El método anterior hace que el usuario, al cual se reporta, no pueda ser incluido en tu equipo por setenta y dos horas o hasta que tú como usuario le quites esa opción, con esta solución

muchos usuarios bloquean a las personas con las cuales tuvieron conflictos o con otros usuarios a los cuales no consideraron como un buen apoyo durante las partidas. Por ejemplo, usar el comando de voz *agrupense conmigo* seguido de una línea de voz de un personaje *No te defraudare*¹⁴ para indicar simplemente que la mejor opción en ese instante dentro del juego es permanecer cerca del usuario que utilizó ese comando, esto para atacar o defender un objetivo, otro uso de estas líneas de voz se emplea cuando el usuario elimina al rival en este caso se pueden usar líneas de voz que evocan a una burla, por ejemplo *GG!*¹⁵, *Is this easy mode?*, *How embarrassing!*¹⁶ entre otros.

Overwatch al ser un juego multijugador online requiere que los usuarios tengan una conexión a internet estable para poder disfrutar al máximo la experiencia del juego, dependiendo del reto que busque el jugador este puede elegir entre los diferentes tipos de juego que ofrece y se detallan en los apartados posteriores.

2. Overwatch y sus espacios

Dentro del apartado se verán las diversas modalidades de juego que presenta Overwatch, dentro de estas modalidades destaca que todas son concentradas en crear una experiencia de juego multijugador, donde los usuarios podrán convivir de manera simultánea con sus amigos o jugadores esparcidos alrededor del mundo. En este apartado, se aprecia la importancia y el uso que se tiene de las redes sociales para poder tener mayor contacto entre usuarios, así como las reglas de convivencia que estos usuarios tienen dentro y fuera del videojuego, estas reglas de convivencia corresponden a lo establecido por Overwatch, la comunidad de Facebook y los equipos, estas reglas se basan en el respeto a los demás usuarios y a no modificar en sí el software del videojuego con hacks u otras cosas ajenas al videojuego.

¹⁴ Frase del héroe de apoyo Brigitte

¹⁵ GG!: Good game o buen juego, puede tener dos significados uno positivo para demostrar que la partida fue buena, y la otra para demostrar que fue un juego fácil en tono de burla

¹⁶ Frases de D.va y Winston las cuales denotan un tono de burla al ser mencionados dentro del juego, la primera refiriéndose a que si el juego o los rivales están en modo fácil y la segunda es más sencilla pero no deja de representar una burla que es Que embarazoso.

Campo de prueba: Este modo de juego se basa en dar al usuario un tutorial y un espacio en donde se pueda practicar las diversas habilidades y controles que tienen los personajes del juego, dentro de este se le presenta un campo de tiro donde el usuario puede practicar su puntería, así como las mecánicas necesarias para desenvolverse en otro tipo de partida. Como se puede mostrar en la Figura 4.



Figura 4: Campo de entrenamiento captura realizada dentro del juego de Overwatch

A su vez un modo complementario a este es el de **Jugar vs IA** (Inteligencia artificial o como se les conoce coloquialmente CPU's), en este modo de juego el jugador puede practicar y ver los mapas en donde se disputarán las partidas que tendrá contra otros usuarios. En síntesis, es un campo de pruebas que simula una partida real, pero sin la intervención de otros usuarios.

Partida rápida

Modo de juego en donde, como el nombre lo indica, es una partida donde los usuarios entran de manera más rápida y en base al nivel que tienen como jugadores, este modo es similar al de vs IA (Figura 5), pero en este modo ya los enfrentamientos son contra usuarios. Dentro de la partida rápida se pondrán modos de juego como lo son controlar un punto, llevar una carga de punto A hacia un punto B o un modo mixto donde se combina el

capturar un objetivo para después mover una carga hacia otro punto.



PARTIDA RÁPIDA

Mídete contra otros jugadores de tu mismo nivel de habilidad.

Figura 5: Imagen de la web de Overwatch.

Estas partidas consisten en que 2 equipos (Atacantes o defensores) de 6 integrantes tienen que competir con un límite de tiempo para capturar o transportar un objetivo, como el modo de juego está dividido en atacantes y defensores (si el objetivo es mover una carga), el cuadro atacante tendrá la misión de transportar dicha carga de punto A hacia B o C, mientras que el equipo defensor tendrá que impedir que esto suceda.

Para poder mover la carga el equipo atacante tendrá que tener al menos un miembro de su equipo moviendo la carga (estando cerca de este) sin que el equipo defensor esté cerca de ella, para evitar que tanto atacantes como defensores estén siempre en la carga, se podrá eliminar a un rival (cada usuario dependiendo del héroe que elija tiene una vida, la cual se puede bajar recibiendo impactos o daño del equipo rival) mandándolo a una zona de Respawn, donde el usuario eliminado tendrá que esperar 10 segundos para poder reingresar a la partida y seguir apoyando al equipo, este aspecto aplica para ambos equipos y hacen que las partidas sean de un carácter intenso y donde la correcta comunicación entre el equipo puede ser clave para la victoria.

La partida rápida llega a su fin dependiendo que logro se complete primero, por parte del equipo atacante su condición es mover la carga por los diferentes puntos A, B y C (dependiendo en donde esté la meta, en algunos mapas solo es transportar dos puntos) en un

límite de no más de 5 min, mientras que la condición de victoria del equipo defensor es impedir que el equipo atacante mueva esa carga durante el mismo tiempo. Esto solo es en los modos que involucran la carga, ya que en los modos que involucran solo capturar puntos se desenvuelve en condiciones distintas, ya que el requisito es permanecer en un punto hasta llenar un contador que marca un 100%, en dicho modo los equipos siguen divididos por 6 integrantes cada uno, pero esta vez no se dividen por atacantes y defensores, aquí ambos tienen la misma condición de atacar y permanecer en el punto sin que el equipo rival interfiera en este. La condición de victoria en este modo es una situación conocida como 2 de 3, donde se tienen que ganar dos partidas de un máximo de 3, por lo tanto, no habría una situación de empate. En este aspecto, los usuarios están atados a las mismas reglas que en el modo de juego de carga, los usuarios tienen un tiempo de 5 minutos para poder capitalizar su dominio del punto sin que el rival entre en la zona. Los puntos se van acumulando mientras que un jugador esté pisando la zona marcada. Si esta zona está ocupada por jugadores de ambas escuadras, este punto dejará de contar, ya que para acumular puntos es necesario que solo los miembros de un equipo permanezcan en él. Por lo tanto, eliminar a los adversarios es fundamental para capturar el punto de manera más rápida y sin interrupciones.

Modos Arcade

Dentro de este apartado del juego se presentan diversas opciones que los usuarios pueden disfrutar, dichas opciones constan de varios juegos que cambian diariamente. Los modos aquí presentados van desde duelo por equipos para obtener puntos por cada eliminación obtenida, hasta partidas todos contra todos o *free for all*, donde los usuarios al igual que en el duelo por equipos van acumulando puntos dependiendo de las eliminaciones que estos hagan dentro de estas modalidades. Con el modo *arcade* se puede disfrutar de juegos y modalidades de juego que aparecen en otros videojuegos con la temática de *shooters*, existen modos como capturar la bandera, donde el objetivo es conseguir las banderas rivales, otros donde la eliminación de los usuarios es permanente en ciertas rondas del juego y así sucesivamente. Los modos arcade son pensados principalmente para practicar de una manera diferente las habilidades que tienen los héroes y cómo estas pueden ser usadas en contra de otros usuarios y de otros héroes del juego.

Juego Competitivo

En el juego competitivo los usuarios están enfrentados a un sistema de rankings el cual determina y mide parámetros para poder juntar a los usuarios según su habilidad dentro del juego, esta clasificación se hace por medio del SR (Skill Rating), los SR son los puntos que acumulas con las victorias obtenidas en las partidas de clasificación (partidas que se hacen al inicio de cada temporada competitiva con el fin de medir el SR de los usuarios. Este SR de igual manera disminuye si el usuario pierde, dependiendo de los puntos obtenidos se le clasifica con una insignia que muestra su rango de habilidad, estos rangos van desde bronce hasta lo más alto Grandmaster. Con esta clasificación (Figura 6), se puede emparejar a los usuarios dependiendo de su rango. Esta clasificación permite que en su mayoría los enfrentamientos se hagan de manera más justa para todos, esto siguiendo la lógica de los desarrolladores del juego, por consiguiente no podrá existir en este caso un enfrentamiento de un usuario bronce con un diamante, ya que sus niveles de juego y su habilidad son completamente diferentes, esto por otra parte sería una cuestión de jerarquía partiendo del logro del usuario, sin embargo, existen ocasiones que si el usuario está cerca de pasar al siguiente nivel en su clasificación pueden existir enfrentamientos con usuarios de SR superiores pero aun así cercanos al del usuario.



Figura 6: Clasificación de Overwatch, junto con los puntos de SR necesarios para pertenecer a ese rango

Dentro del juego competitivo se destaca el uso más constante del chat, pero este va variando en su uso dependiendo del rango en el que esté, generalmente a partir de platino hacía los rangos más altos el chat comienza a entrar más en las partidas, de diamante a Grandmaster el uso del chat es tan constante que los jugadores piden antes de cada partida que este sea usado para tener una mejor comunicación dentro de la partida y así tener un mejor desempeño

como equipo. En los juegos de Master y Grandmaster las partidas suelen compararse con el nivel que tendrían los jugadores profesionales que participan en la Overwatch League, estas partidas se consideran las de más alto nivel ya que los errores cometidos por los usuarios son mínimos en cada partida y esos mismos errores determinan generalmente la derrota del equipo.

El uso del lenguaje y la capacidad de comunicarse dentro de las partidas denotan un entendimiento del juego, donde el aprendizaje de cierto lenguaje es indispensable, ya que al usar las herramientas que proveen los diálogos preestablecidos dentro del juego más la habilidad de comunicación y entendimiento de los jugadores generan un ambiente. Las formas de comunicarse dentro del juego, sin esta comprensión se imposible comprender los retos que se presentan, así como los objetivos que los usuarios tienen que cumplir y que sin la ayuda de la comunicación podría ser una experiencia en la cual los usuarios no realizan las tareas asignadas de una forma óptima, sin el uso de las herramientas del juego y de la comunicación los usuarios caerían en una serie de conflictos, donde no se podría atacar un punto en conjunto o defenderlo si este fuera el caso, con las frases *group up*, *attack* o *defend the objective* los usuarios tienen la posibilidad de comprender la intención del otro usuario el cual está incitando a realizar dicha acción, estos comandos permiten que la acción pueda ser seguida por los demás participantes del equipo y se pueda generar una cooperación para poder ganar la partida, aunado a esto el chat de voz brinda la posibilidad de que estos usuarios se puedan comprender de una manera clara y concisa, ya que el usuario está usando sus propias ideas y no está limitado por las herramientas del juego este puede ser más preciso en lo que quiere realizar dentro de la partida, puede mencionar el cómo y cuándo atacar a un equipo, explicando el proceso o la idea que se tiene que poner en práctica a una situación en particular.

Por lo tanto “Las relaciones mediadas que tenemos con el contacto no-humano se encuentran a nuestro alrededor e influyen en casi todo lo que hacemos” Cypher y Richardson (2006, 5), con esto vemos que las relaciones con lo no-humano esta mediado como un canal de comunicación, donde el chat de voz y las frases predeterminadas forman parte de estos canales que permiten e incitan al usuario a comunicarse, lo cual hace que la comunicación

dentro del videojuego tenga una parte fundamental. Siguiendo esta línea la interacción con lo no-humano toma parte fundamental, ya que al ser una herramienta que los usuarios utilizan de manera casi inconsciente al estar jugando, pero al utilizarlo se comunican y reproducen códigos de lenguaje entendidos por la comunidad de Overwatch, más aún si el medio por el cual se comunican es el chat de voz.

Estas cuestiones nos guían cada vez más al uso que tienen los usuarios con el lenguaje dentro del juego, para esto se tiene que analizar los conceptos utilizados por los jugadores en general para después poder canalizar estos lenguajes en nuestra comunidad en específico. Dentro de las partidas los usuarios pueden usar frases para referirse a situaciones o características que tiene el rival o un mismo aliado, estas frases tienden a hacer que los usuarios reaccionan ante ciertas situaciones o necesidades del equipo, una de ellas es *Counter*, con esta frase se refiere a que un personaje dentro del juego tiene ventaja sobre un personaje que el equipo está usando, para ejemplificar esto se podrá ver que dentro del juego todos los personajes tienen ventajas y desventajas, las cuales generan que los usuarios se encuentren en un escenario en el cual pueda ser equitativo y más variado el juego, dentro de esto la frase *Counter* se refiere a la capacidad de explotar las debilidades de un rival con un personaje que sea bueno ante ese personaje rival, estas debilidades pueden ser marcadas por la distancia y rango de ataque de tu personaje, las habilidades que este posee o la forma en la que el equipo se puede adaptar y jugar a partir de este cambio de personaje.

A si mismo dentro del contexto de los *Counter* que pueden tener ciertos personajes están las terminologías referidas a los personajes y sus habilidades, dentro de estas se encuentra

*hitscan*¹⁷, *dps*¹⁸, *hitbox*¹⁹, *skillshot*²⁰, *poking*²¹, *bait/baiting*²², *focus fire/focus*²³, *pocket/pocketing*²⁴, *jump/dive*²⁵, las cuales sirven para realizar acciones o necesidades que requiera un usuario o el equipo en general.

Por lo general estas frases no se ven limitadas por el idioma del usuario, ya que son de un carácter universal, por lo tanto, se puede usar en contextos donde un usuario que no hable el mismo idioma que el resto pueda entender lo que se está pidiendo.

Las comunidades de videojuegos se rigen por conductas y frases similares que pueden servir como una base para lo que se explicará después dentro de la investigación completa puede decirnos un poco de lo que mostraras más adelante pero no dejes incompleto el enunciado. . Las frases ya anteriormente mencionadas forman un conocimiento común para la comunidad de Overwatch, pero a su vez existen las conductas que pueden definir a un usuario toxico dentro de una comunidad, para definir esto se requiere saber que un usuario toxico es aquel usuario que al perder una partida se sale inmediatamente del juego sin esperar a que esta partida acabe oficialmente mostrando la pantalla de resultados. A su vez, estos usuarios se consideran así porque tienen conductas que afectan el desempeño de los equipos, ya que al

¹⁷ Hitscan: Es referido a personajes que tienen un disparo el cual al momento de tirar o disparar el impacto es registrado de inmediato, este es diferente a los proyectiles, ya que estos tienen una velocidad y una distancia la cual varía dependiendo del personaje, pero los que tienen Hitscan no tienen dicho tiempo.

¹⁸ Dps: Damage per second o daño por segundo es un término para referirse a los personajes diseñados para hacer daño, pero esta frase también tiene una connotación para aquellos usuarios que usan personajes con otra categoría como un personaje de daño.

¹⁹ Hitbox: Es la dimensión que tiene un personaje dentro del juego, generalmente varía por personaje ya que algunos son más grandes o pequeños, este hitbox es la parte con la que puedes interactuar con los demás personajes, es el espacio que ocupa un personaje.

²⁰ Skillshot: Término empleado para referirse a una habilidad que requiere de mucha habilidad del usuario para ser empleada, es una jugada clasificada como de gran riesgo y gran recompensa si se llega a concretar.

²¹ Poking: Daño que se hace a los demás usuarios, pero sin intención de eliminarlo, se realiza generalmente para cargar más rápido habilidades de los personajes.

²² Bait o Baiting: Su traducción sería carnada, en la cual un usuario genera una jugada aparentando cometer un error involuntario. Se utiliza generalmente con la intención de hacer que el rival reaccione ante ello y gaste habilidades.

²³ Focus fire o focus: Se utiliza esta frase para concentrar el daño a un personaje en específico.

²⁴ Pocket o pocketing: Consiste en dar apoyo a un personaje solamente, generalmente involucra a un personaje de soporte con un tanque o un dps, esto genera que el usuario al cual le estén haciendo pocket tenga una mayor posibilidad de hacer daño o de recibir impactos, ya que este está siendo cuidado exclusivamente por un personaje de apoyo.

²⁵ Jump o Dive: Acción que realiza un usuario para atacar directamente sobre el enemigo, generalmente se busca sorprender al rival con una acción rápida que los saque de balance y distraiga.

entrar a una partida estos usuarios pueden quedarse inmóviles o haciendo cosas que solo perjudican a su equipo dentro de la misma partida, también dentro de esta categoría de usuarios tóxicos se encuentra el término de *niño rata*²⁶ el cual se usa de manera en la cual se clasifica a un usuario de tener conductas infantiles y no apropiadas para tener un buen trabajo en conjunto.

3. Facebook y las comunidades de Overwatch

Las comunidades de Facebook en especial las que tienen de tema principal un videojuego tienden a tener frases que son de carácter universal entre ellas, algunas de estas representan acciones que se pueden realizar dentro de los grupos, este es el caso de la palabra *ban* también llamado coloquialmente por algunos usuarios *Banamex*, esta frase representa la acción de bloquear a un usuario del grupo el cual cometió una falta dentro del grupo, ya sea insultar a algún miembro del grupo o publicar contenido que no fuera apropiado para dicho entorno.

Al ser Facebook una red social se implica que los usuarios puedan compartir desde fotos, videos y comentarios entre sí, los cuales están regulados por los mismos usuarios, ya que cualquier contenido que viole con los estándares de Facebook o del mismo grupo puede ser reportado por los usuarios, generando que las actitudes e interacciones dentro de Facebook sean de un carácter en el cual la convivencia tiene que ser consensuada y seguida por los miembros que quieran pertenecer a esta red social. Este consenso que se da por parte de los usuarios al pertenecer a estos grupos o equipos parte de su forma de ser y de como estos se sientan identificados con las relaciones que existen dentro de estos grupos, ya que al sentir esta afinidad por las actitudes tomadas dentro del grupo estos usuarios deciden su permanencia dentro de estos.

Por su parte los grupos también excluyen a los miembros que no se adapten a las actitudes que ellos tienen, esto se hace a partir de la expulsión de los usuarios que no sigan las reglas de convivencia dentro de estos grupos creados, esta practica de la expulsión de los usuarios es común, ya que en los grupos de Facebook y en los equipos se excluye y se elimina al

²⁶ Niño rata se refiere principalmente a los infantes que tienen conductas agresivas hacia otros usuarios, se caracterizan por gritar de manera descontrolada e insultar a los demás usuarios, así como culpar a sus compañeros de equipo por lo que les pase dentro del juego.

usuario infractor, ya sea por sus actitudes en contra de los miembros del equipo o por comentarios que no son acordes a las reglas que se establecen en los grupos. Dentro del videojuego sucede algo similar, pero este proceso de excluir a los usuarios toma tiempo y los usuarios tienen que reportar al usuario infractor para que este sea acreedor a una advertencia por su comportamiento o a una suspensión de la cuenta si este llega a seguir cometiendo faltas hacia la actitud esperada dentro de Overwatch. Estos reportes dentro de Overwatch se suelen clasificar por inactividad del usuario durante las partidas, uso de comentarios ofensivos, actitudes o expresiones racistas, hacer trampa dentro del juego y por último comportamiento abusivo, estos reportes son hechos por los mismos usuarios, los cuales reportan en base a la clasificación anterior y llenan un reporte de lo ocurrido durante la partida, ante estos reportes los usuarios infractores suelen ser advertidos y después suspendidos de poder jugar dentro de Overwatch por un tiempo definido, ya sea que el usuario no pueda jugar por algunas horas o si las faltas son recurrentes el tiempo de suspensión es indefinido.

Por lo tanto, podemos ver que las acciones tomadas en contra de los usuarios infractores dentro de Overwatch y dentro de los grupos de Facebook se basan en la experiencia vivida por los usuarios y por los reportes de los mismos, la diferencia radica principalmente en la exclusión que se da dentro de los grupos de Facebook, mientras que en el videojuego esta exclusión suele ser más tardada.

Algunas frases que son comunes dentro de los grupos de Facebook son *F* o *F en el chat*, *Nerf*²⁷, *Bufs*²⁸, *Manco*, etc. Estas frases pueden tener una connotación referida a lo que ocurre dentro del juego o dentro de las mecánicas del juego como lo son *Nerf* o *Buff*, pero otras son para mostrar respeto o tristeza por lo acontecido dentro de una partida (*F* o *F en el chat*), mientras que la palabra *manco* se utiliza generalmente para expresar la falta de habilidad de algún jugador dentro de la partida o de un video mostrado en los grupos. Esta palabra se refiere principalmente a la falta de habilidad de los jugadores por no usar bien sus habilidades

²⁷ Nerf: Utilizado para mostrar que a un personaje del juego se le realizó un ajuste para reducir su poder dentro de las partidas.

²⁸ Bufts: Al contrario de Nerf, es una mejora al personaje para hacerlo más competitivo o no tan débil a comparación de otros personajes dentro del juego.

motrices o cometer errores que se consideran de novatos dentro de las partidas. Estos son algunos ejemplos de las frases que comúnmente utilizadas en los grupos de videojuegos y encuentran también en los grupos analizados sobre Overwatch.

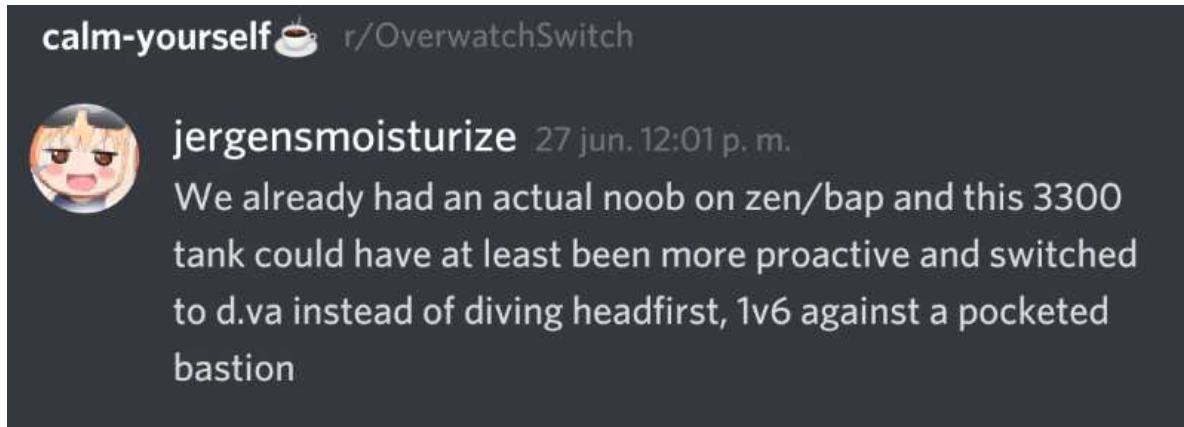


Figura 7: captura de grupo de Discord, mostrando la inconformidad de un usuario por la situación acontecida dentro de una partida de Overwatch.

Para tener un mejor contexto de cómo la comunidad de Overwatch puede clasificar o generar estas frases para definir a un usuario es necesario saber el funcionamiento de las mismas. Comprender la comunidad de Overwatch en especial dentro de Facebook representa conocer el funcionamiento de los mismos grupos, los cuales se forman a partir de la intención de un usuario de compartir el gusto por el juego a través de dicho espacio virtual y en el cual se generan interacciones que involucran a los usuarios a tener una convivencia entre ellos.

Esta convivencia se produce en base a las normas y jerarquías que siguen presentes, ya que dependiendo de estas los usuarios se pueden sentir incluidos dentro del grupo, esta convivencia se media a través de los administradores de los grupos, los cuales establecen las normas y reglas que los grupos deben tener para poder compartir este gusto que tienen sobre el videojuego. Por lo tanto, las comunidades responden a lo que los administradores permiten dentro de los grupos, esto por las reglas que ellos ponen como dueños de los grupos, en donde se tienen que respetar los acuerdos y las reglas, por consiguiente, dependen plenamente de lo que se considere correcto dentro del grupo para poder adaptarse o cambiar y pertenecer a otro grupo. Esta diversidad en los grupos hace que existan grupos donde el lenguaje sea mas vulgar que otros, permite que existan grupos más herméticos y que no permitan la entrada sin una autorización y análisis previo del usuario.

Como se mencionó anteriormente en el texto existen frases en común entre los usuarios, estas frases se presentan y se exhiben públicamente dentro de las comunidades de Facebook de los diversos juegos que existen, dentro de estas comunidades se presentan capturas de pantalla del juego, las cuales están acompañadas de mensajes para ver si alguien de la comunidad se ha enfrentado con dicho usuario, estas acusaciones suelen seguir de burlas hacia los dos lados, tanto al usuario exhibido como al que realizó dicha publicación, otra forma de poder dar cuenta de esto es cuando un usuario muestra sus resultados o la captura de video de una jugada que hizo esperando recibir un feedback positivo, pero en ocasiones este feedback se llena de comentarios que pueden llegar a denigrar lo hecho por el usuario.



Figura 8: Publicación dentro de un grupo de Facebook para encontrar otros usuarios, dentro de este se muestra inconformidad por las actitudes de algunos usuarios con los que jugó anteriormente

Las formas del lenguaje se transmiten del videojuego a otras plataformas a través de la interacción que tienen los usuarios, esta interacción que se genera dentro del videojuego se pueden transferir a las plataformas digitales, ya que los usuarios comparten estos códigos de lenguaje con otros usuarios y los esparcen por las comunidades a las que estos usuarios pertenecen, este esparcimiento toma su auge dentro de los grupos especializados en el

videojuego de su preferencia, ya que al ser un espacio donde estos se relacionan con otros usuarios la interacción y sobre todo el lenguaje genera un mayor sentimiento de comunidad, donde los usuarios se adaptan a estos códigos de lenguaje empleados y hacen de estos últimos una práctica social.

4. Grupos de Facebook Overwatch

Para adentrarnos más a los grupos de Facebook se tendrá la descripción de los mismos, así se podrá tener en cuenta las formas en las que los grupos se distinguen y cómo se genera la interacción dentro de ellos. Se empezará con el grupo de Overwatch Nintendo Switch LATAM (Figura 9), el cual cuenta con 817 miembros en su comunidad, el grupo tiene la restricción de ser un grupo privado, esto quiere decir que para poder acceder a dicho grupo se tiene que responder y aceptar los términos y condiciones que se proponen para poder pertenecer al grupo.

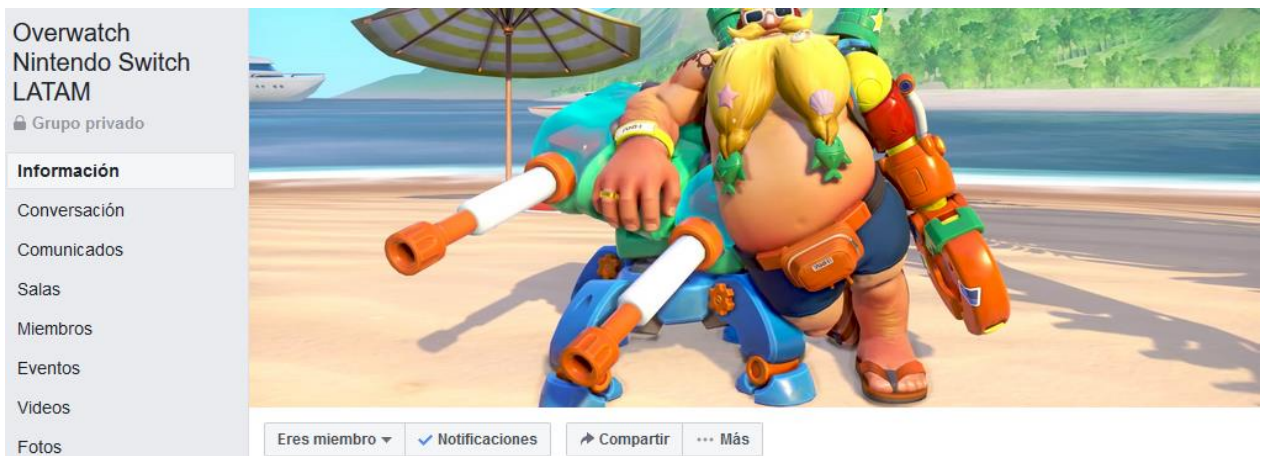


Figura 9: captura de pantalla tomada desde el perfil personal del investigador en Facebook

Las siguientes reglas son para acceder al grupo, las cuales marcan las normas de convivencia dentro del grupo.

<p>1.- Sé amable y cordial</p> <p>Para fomentar un entorno agradable debemos tratarnos con respeto. Puedes debatir sobre diversos temas siempre que seas cordial con los demás.</p>
<p>2.- No hagas bullying ni uses lenguaje ofensivo</p> <p>Asegúrate de que todos se sientan seguros. No se permite el bullying ni los comentarios degradantes sobre la raza, la religión, la cultura, la orientación sexual, el género o la identidad.</p>
<p>3.- No publiques promociones ni spam</p> <p>Da más de lo que recibes. En este grupo no se permiten la autopromoción, el spam ni los enlaces irrelevantes.</p>
<p>4.- Respeta la privacidad de los demás</p> <p>Para formar parte del grupo se requiere confianza mutua. Las conversaciones sinceras y abiertas no dejan de ser confidenciales y privadas. Lo que se comparte en el grupo no debe salir de él.</p>

A su vez dentro del mismo se tiene la descripción que el grupo puede ser buscado por cualquier usuario dentro de Facebook y tiene la etiqueta de videojuego, por lo tanto se especifica que el grupo se centra en lo relacionado con el videojuego y no se guía por otros aspectos relacionados con el juego de Overwatch, como podrían ser las novelas gráficas, juguetes, coleccionables o afines, por lo tanto la interacción dentro del grupo se centra en lo que pasa dentro y fuera del videojuego. El grupo cuenta con una descripción con la cual se da la bienvenida a los usuarios que recién ingresan, donde se especifica que este grupo está libre de los denominados usuarios tóxicos (Figura 10).

¡Únanse Héroe! 🦁

La mejor comunidad de Overwatch en Latinoamérica 🇲🇽

Entérate de la información, las noticias, los eventos, los cambios en el PTR, tips de juego, jugadas destacadas y todo relacionado con Overwatch.

Libre de tóxicos 🚫

Figura 10: Descripción del grupo de Overwatch Nintendo Switch LATAM

4.1 Uso de las comunidades en Facebook

La interacción que se da dentro del grupo se centra en mostrar videos de las jugadas realizadas dentro del juego, comentarios sobre las actualizaciones y mejoras que tiene el juego, opiniones sobre los cambios que sufren los personajes por las actualizaciones y sobre todo se publica para buscar a más personas que quieran jugar (Figura 11).

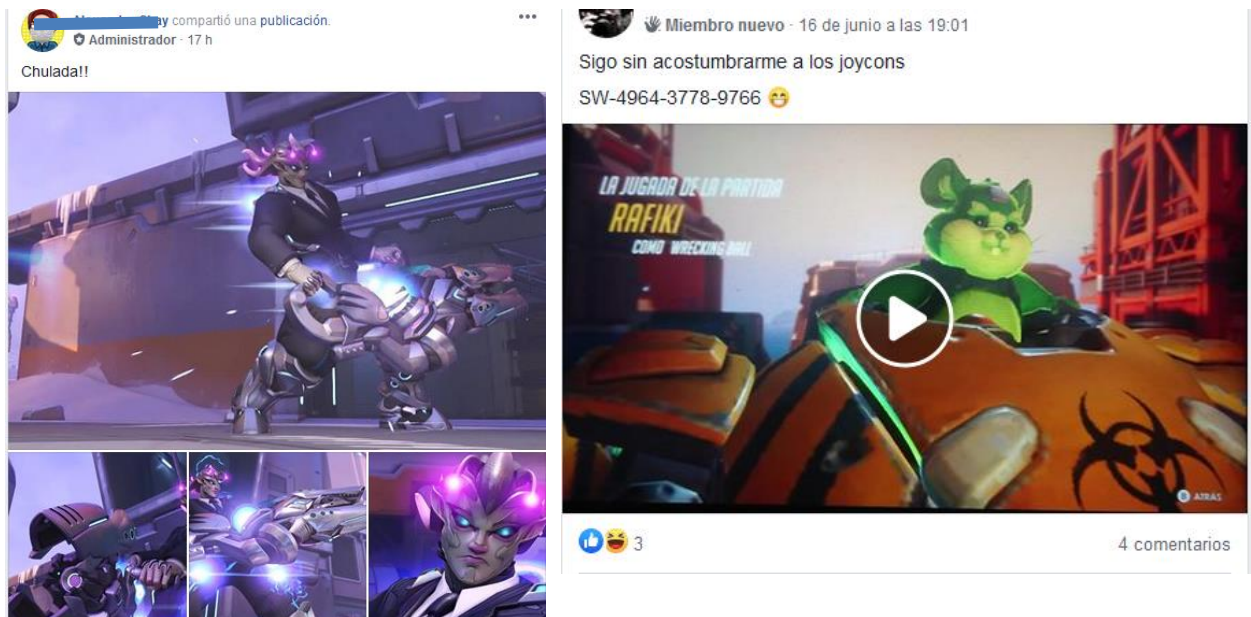


Figura 11: Capturas del grupo de Overwatch Nintendo Switch LATAM

Dentro de los demás grupos de Overwatch que centran en la comunidad de Nintendo Switch se siguen las mismas reglas, donde se pide que los usuarios sean respetuosos entre ellos y que la actividad del grupo se limite a temas relacionados con el juego y no se generen conversaciones fuera de este, por ejemplo se restringe la publicidad sobre otros grupos de Facebook, se limita la aparición de *streamers* que traten de utilizar el grupo con fines de atraer visitas hacia sus canales, sobre todo si su contenido no tiene alguna relación con el videojuego de Overwatch.

Las comunidades suman un aproximado de 3,313 jugadores de diferentes nacionalidades las cuales se concentran en el uso de la plataforma de Nintendo, por su parte el grupo de Facebook que concentra a la mayor cantidad de usuarios por ser de carácter mixto, ya que

dentro de este grupo se concentran jugadores de PC, Xbox, Playstation y Nintendo Switch, es el de Overwatch México donde se tiene registro de 46,696 usuarios.

En el grupo de Overwatch México (Figura 12) se presenta una lista más larga de reglas que los usuarios tienen que aceptar para poder pertenecer al grupo:



Figura 12:Foto de portada del grupo de Facebook Overwatch México

Reglamento Overwatch México:

1. Respetar a todos los usuarios, trata como quieras ser tratado.
2. Todo el contenido pornográfico, gore o contenido explícito resultará en ban permanente sin derecho a réplica.
3. Prohibida la discriminación de cualquier tipo, ya sea por raza, sexo o condición social.
4. No trolls, sanciones y bans para los usuarios que lo hagan.
5. Para promocionar FanPage o Grupos se debe solicitar permiso a algún Moderador o Administrador.
6. Promover twitch/youtube o páginas de Facebook más de 1 vez en un plazo de 24 horas se considera spam, salvo permisos especiales dados por la administración del grupo.
7. Se permite promover contenido relacionado a Overwatch (Páginas, sorteos, rifas, streams, etc), pero toda publicidad fraudulenta y no relacionada con Overwatch será borrada y conllevará sanción a quien la publique.
8. Todo el contenido que no esté relacionado con Overwatch será borrado del grupo inmediatamente.
9. Están prohibidos los post que busquen fomentar, enseñar o promover algún tipo de glitch o hackeo. Esta acción conlleva ban a la persona que lo publique.
10. Prohibido cualquier tipo de transacción monetaria o de trueque que Blizzard considere ilegal (si tienes dudas en este punto, consulta con los administradores o moderadores).
11. También se prohíbe la venta de cuentas/códigos y mercancía no oficial de Blizzard, excepto aquella que sea hecha por fans. (Por ejemplo: Se prohíbe distribuir artículos chinos sin licencia, pero está permitido hacer tus propios peluches y venderlos.) Para dudas, quejas, observaciones y/o sugerencias comunícate con los moderadores y/o administradores a través de un mensaje privado

Con estas reglas se puede apreciar que al ser un grupo dedicado a tener un mayor número de usuarios las restricciones son mayores, pero el control de este por lo tanto también es más complejo para sus administradores.

Al ver los reglamentos de ambos grupos de Facebook dedicados a Overwatch podemos decir que corresponden a las reglas sustantivas de Goffman, donde las reglas se presentan a los usuarios de manera escrita y las sanciones están presentes de la misma manera, para que así se pueda garantizar un entendimiento de las normas de interacción dentro de los grupos (Goffman, 1982).

Podemos ver que las reglas tienen como propósito que los usuarios que estén dentro de estos grupos puedan tener una interacción mediada por reglas que permita una convivencia adecuada para los miembros de estos grupos, ya que al estar prohibidas las agresiones o insultos hacia otros usuarios el diálogo se presenta de una manera adecuada para que los usuarios disfruten de un espacio creado para la convivencia con otros usuarios a quienes les gusta Overwatch. No obstante, las reglas no impiden que dentro del grupo se presenten relaciones de poder, las cuales se basan principalmente en los rangos que tienen los usuarios dentro del videojuego, los grupos generalmente no limitan el ingreso a los usuarios por su nivel que tienen dentro del juego, por lo tanto dentro de los grupos se pueden encontrar a usuarios de todos los niveles, esto genera que las relaciones de poder estén presentes en cuanto a la selección de usuarios con quien jugar, pero no por esto la interacción entre estos usuarios de diferentes niveles está cortada.

Estos grupos y comunidades que se crean no necesariamente son utilizados por todos los usuarios de Overwatch, ya que esta decisión es completamente individual y no afecta en nada en la experiencia que se tiene dentro del videojuego, por lo tanto, el pertenecer a las diferentes comunidades de Overwatch sería una opción para aquellos que quieren interactuar con otros usuarios con el mismo gusto por el videojuego.

CAPÍTULO IV

NORMAS Y JERARQUÍAS

Introducción

Ya una vez explicadas las comunidades y el juego en sí podremos pasar a cómo las relaciones e interacciones se dan dentro de los grupos, cómo estos pueden interactuar y que tipo de lenguaje se utiliza dentro del videojuego, a su vez se apreciará la importancia que se le da a los rangos que se obtienen dentro de Overwatch y cómo estos pueden influenciar a otros jugadores, por su parte se verá que las interacciones dentro de los grupos se presentan de diferentes formas entre usuarios de diversas plataformas, esto se podrá tomar con los grupos que son exclusivos de Nintendo Switch y los que son compartidos con otras plataformas, la interacción social será fundamental para poder explicar el funcionamiento de las normas y jerarquías dentro de estas comunidades. El primer apartado presentado en el capítulo corresponde a la interacción online, donde se verá la importancia que tiene la comunicación entre los usuarios y como estos se relacionan dentro de un entorno online. En el segundo apartado se ve la interacción que tienen los usuarios dentro del videojuego de Overwatch, en donde el uso del chat de voz toma una mayor relevancia para comprender el como estos usuarios se relacionan dentro de este videojuego online. Dentro del tercer apartado se presentarán las relaciones de poder que están dentro de la comunidad de Overwatch y cómo estas funcionan y se reproducen dentro de este espacio digital.

1. Interacción online

La interacción social ocurre dentro de situaciones sociales donde se involucran dos o más individuos, en esta situación los individuos están físicamente en presencia del otro y por lo tanto interactúan cara a cara: “cuando están en presencia de los demás, los individuos están admirablemente ubicados para compartir un enfoque conjunto de atención, perciben que lo hacen y perciben esta percepción. Esto, junto con su capacidad para indicar sus propios cursos de acción física y transmitir rápidamente reacciones a tales indicaciones por parte de otros, proporciona la condición previa para algo crucial: la coordinación sostenida e íntima de la acción, ya sea en apoyo de tareas estrechamente colaborativas. o como un medio para acomodar a los que están muy cerca.”(Goffman 1983).

En esta situación el discurso que se da entre los individuos aumenta exponencialmente por la coordinación que se genera en esa interacción cara a cara, estas reacciones se pueden llevar a cabo en los ambientes online, ya sea por medio de los grupos de Facebook o dentro de los juegos a través de los avatares o de los personajes proporcionados por estos, las relaciones online en este aspecto pasan a ser una extensión más de nosotros en donde nuestras actitudes pueden ser reflejadas y aumentadas o donde los individuos pueden actuar de maneras que normalmente no harían en el mundo offline. Por lo tanto, el individuo al conectarse a internet y al relacionarse con estas comunidades online sobre sus juegos preferidos puede actuar conforme al contexto establecido como los otros actores sociales que interactúan dentro de él haciendo que esta actividad sea totalmente momentánea y no obedezca esencialmente a la conducta del participante.

Por este aspecto podemos decir que la interacción online tiene sus propias normas y dinámicas, donde el individuo tiene que actuar de cierta manera para poder ser aceptado dentro de las comunidades online. Estas actitudes y la manera de entrar dentro de estos contextos se configuran en algunos casos por medio de los rankings, puntajes, medición de las habilidades del jugador, por lo cual para permanecer en dichas redes se convierte en una negociación para poder permanecer y demostrar su valía ante el grupo o dentro de un equipo. Las habilidades son aquí fundamentales, no cualquiera puede ser un gran jugador, ciertas normas guiadas tanto por los códigos propuestos con el software interactúan con los humanos, se crea una red sobre aquello que se valora dentro del gremio de los jugadores. En la Figura 13 se observa una publicación realizada en el grupo de Facebook de Overwatch México, donde se piden requisitos para poder formar parte de un equipo, a su vez se presentan publicaciones similares que tienen el mismo propósito, dónde la relación se establece bajo ciertos términos.

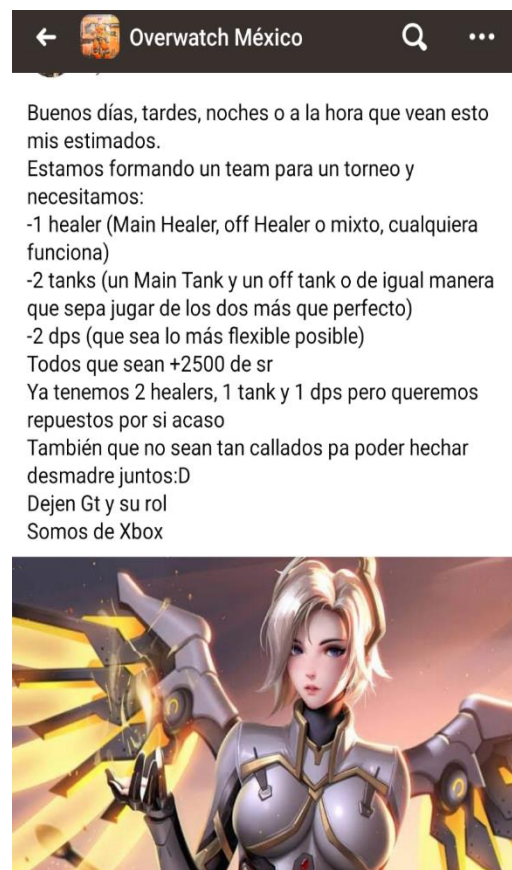
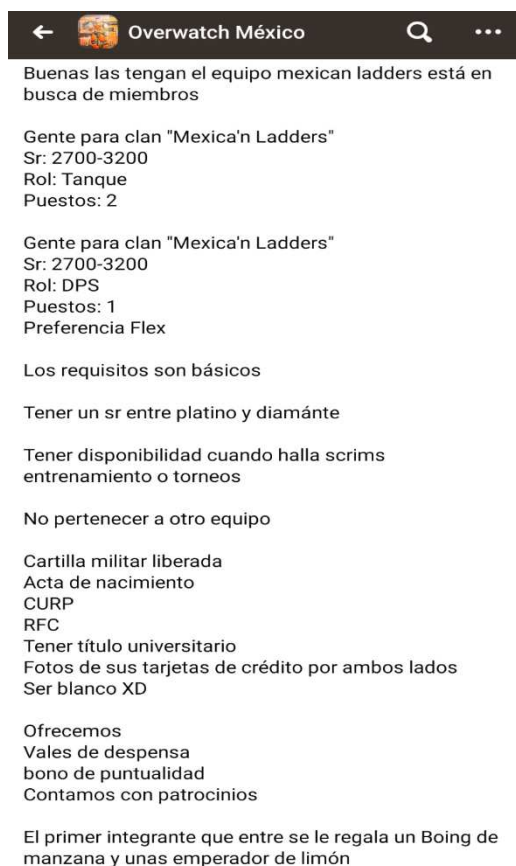


Figura 13: Publicación de un usuario dentro del grupo de Overwatch México

Con el interaccionismo simbólico²⁹ de Goffman (1982) podemos mencionar que dentro de las comunidades existe un orden social, que se configura a partir de las formas de interacción que se da dentro de las comunidades de videojuegos y en las cuales están presentes reglas a las que los usuarios tienen que responder y los roles que estos mismos desempeñan dentro de esta misma comunidad. La interacción en Goffman pasa a ser cara a cara, *Face to face*, ya que los individuos a pesar de no compartir la interacción en un espacio “físico” si hay una interacción si pensamos al avatar como una forma de estar frente al otro. Estos se encuentran en un ambiente virtual, dentro de este ambiente virtual los roles de los usuarios tienden a representarse por sus rangos, logros, posición dentro de la comunidad (ya sea que este sea

²⁹ Goffman (1982): “La interacción social puede definirse en sentido estricto como aquella que se da exclusivamente en las situaciones sociales, es decir, en las que dos o más individuos se hallan en presencia de sus respuestas físicas respectivas”. para este caso las interacciones corresponden a respuestas verbales, gestos o acciones las cuales se presentan dentro del videojuego o de las comunidades relacionadas a este mismo.

administrador de una página), la cual genera que los usuarios o interlocutores que están envueltos en estas comunidades presentan cambios en cuanto a su posicionamiento. Unos pueden tender a posicionarse por arriba de otros formando una especie de estratos sociales dentro de la comunidad. Estos estratos generan que dentro de las comunidades existan determinadas conductas o diferentes representaciones que los actores utilizan para interactuar con los miembros de estas comunidades, estas interacciones pueden definirse como si los usuarios cambiaran su performance dependiendo de a qué miembro o grupo dentro de la comunidad se estén dirigiendo. Para lograr pertenecer a estos estratos se tendría que tener el nivel o el SR necesario para pertenecer a estas categorías, por lo cual el nivel de los usuarios en cuanto a su rango en competitivo dicta la posibilidad de pertenecer a estos estratos exclusivos para los usuarios con habilidades similares. Poniendo en contexto los estratos estos se basan en una pirámide, donde el mayor rango que en este caso es Grand Master puede ser reconocido y seguido por los estratos más bajos, desde diamante hasta lo más bajo que sería bronce. Por lo tanto, para adquirir este reconocimiento los usuarios tendrían que subir sus habilidades en el juego con tal de ir subiendo categorías hasta ponerse a la par de los estratos altos.

Ampliando el marco de las reglas, Goffman (1983) nos menciona que tenemos reglas de carácter sustantivo y otras que tienen una significación en sí mismas (de carácter implícito), las reglas sustantivas son las que se encuentran fijadas, estas se presentan generalmente por escrito y sus sanciones están dentro del mismo reglamento, poniendo un ejemplo, dentro de los grupos de Facebook, un usuario al solicitar la entrada a un grupo puede pasar por un filtro, en el cual se especifican las reglas del grupo, lo que se puede publicar dentro de este y las sanciones que puede llevar el incumplimiento de estas normativas, en el ejemplo anterior el incumplimiento de dichas reglas puede ser la salida de ese usuario del grupo, el bloqueo parcial o total del usuario (para que este ya no pueda entrar de nuevo al grupo), estas sanciones están impuestas por los creadores de los grupos y a su vez son implementadas por los administradores del mismo, los cuales son seleccionados por los creadores de la página, todo esto implicaría una jerarquización del grupo, en donde el creador o creadora de la página

tiene el control casi absoluto de lo que pasa dentro de la comunidad, seguido por los administradores y por último estarían los usuarios.



Figura 14: Publicación realizada dentro del grupo de Overwatch Nintendo Switch LATAM, junto con comentarios

Al presentarse conversaciones como las mostradas en la (Figura 14) se puede destacar que a pesar de que los grupos de Facebook cuenten con reglas establecidas, algunos usuarios tienden a presentar comentarios que tienen como afán ofender o hacer de menos a otros usuarios del grupo. En el ejemplo presentado se destaca el reclamo que al parecer se le hizo al usuario dueño de la publicación sobre su desempeño dentro de una partida de Overwatch, por lo que su publicación fue referida a contestar esa agresión publicando que él tenía un desempeño adecuado dentro de las partidas, ya dentro de los comentarios se puede observar que los jugadores con más experiencia por tener una clasificación más alta demeritan el trabajo realizado por el usuario que realizó la publicación, ya que argumentan que su rango fue obtenido a base de otros usuarios y no por ser bueno dentro del juego, por lo tanto marcan y reproducen las jerarquías que se presentan dentro del videojuego y por las cuales dentro de

la comunidad se reconoce y se aceptan las jerarquías en cuanto a los rangos obtenidos dentro de Overwatch.

Este tipo de publicaciones tienden a durar muy poco tiempo en los grupos ya que son de carácter ofensivo o que buscan denigrar a otros usuarios, por lo tanto los administradores al detectar esta actividad que va en contra de las reglas de grupo suelen borrar la publicación y si llegara a presentarse un incidente como lo es insultar o estar acosando a un usuario en estas redes se procedería a silenciar al usuario o ya en mayor medida bloquearlo permanentemente del grupo para que no se genere una disputa entre los usuarios del grupo.

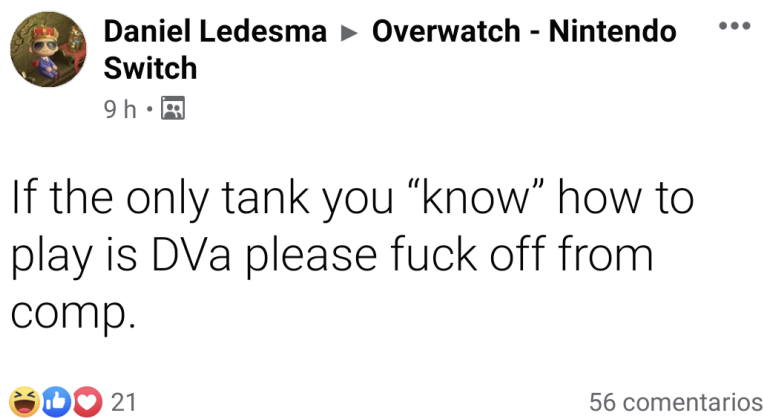


Figura 15: Publicación de un usuario en el grupo Overwatch – Nintendo Switch

Otro tipo de publicaciones en las cuales se suelen borrar con frecuencia son las que generan discusiones que pueden generar fricciones entre los usuarios, la Figura 15 representa este tipo de quejas en donde el usuario argumenta: “Si el único tanque que “sabes” usar es Dva, por favor lárgate de competitivo”. Este tipo de publicación es común, ya que los usuarios al participar en una partida en la cual se presentó una situación similar tienden a publicar o decir que cierto personaje o cierto usuario arruino esa partida. Las discusiones entonces entran a un nivel donde el rango de los usuarios tiende a ser mostrado, ya que se argumenta con base a éste, existen conversaciones dentro del juego en donde el simple hecho de ver un rango más bajo al que uno posee genera inquietud por parte de los participantes.

En este aspecto y retomando al autor podemos ver que el mundo de las interacciones cara a cara se rige por un sistema articulado, dependiente de normas, reglas y rituales, donde la

interacción se basa por una parte en convenciones habilitadoras, y las normas basadas en principios y valores que los individuos aceptan porque cumplen con sus percepciones de que son justas, al aceptar los tipos de normas forma lo que se conoce como contrato social y un consenso social, dando de resultado una efectiva cooperación (Goffman, 1983). Esta cooperación permite que exista una interacción entre los individuos ya sea dentro del chat de voz o del chat por medio de texto, al establecer la comunicación dentro de estos medios se produce una cooperación, donde los usuarios pueden intercambiar opiniones, comentarios, etc.

Galindo nos señala que “en el ámbito de la interacción no se puede no comunicar. Todo el tiempo estamos emitiendo señales querámoslo o no. Cuando se está en presencia de otros, la comunicación tiene muchos más canales que el habla, nuestro cuerpo se convierte en un instrumento de comunicación permanente”. (2014, 24), poniendo esto en contexto virtual, las reacciones que se emiten por medio de la comunidad de Facebook, el tipo de imágenes o gifs publicados en esta plataforma y las acciones o gestos realizados durante la partida (hacer *teabag* a un rival), comunican las intenciones o el performance que hace el individuo dentro de la comunidad.

2. Dentro de las partidas de Overwatch

Dentro de las partidas de Overwatch los usuarios tienden a utilizar los comandos de voz para mostrar su desagrado, la forma de hacerlo es usando el *Gracias* o *Thanks* de manera consecutiva, esto con el motivo de mostrar que están en desacuerdo con lo mostrado dentro de la partida, a su vez si se está implementando el chat de voz los comandos suelen no utilizarse o se suele criticar por medio de las palabras del usuario a quién realice esta acción. Los usuarios que tienen su rango más alto tienden a ser los que componen las estrategias dentro de las partidas haciendo lo posible para que su equipo pueda tener un buen papel y lograr la victoria.

Por esto, cuando estamos en el escenario de la interacción el usuario mantiene su papel, ya sea que tengan un rol de líder o cómico, este rol se mantiene en orden de que el performance

se mantenga en vigencia frente a los otros usuarios. La interacción por lo tanto funge como una pantalla en la cual el usuario proyecta la imagen idealizada de sí mismo, el usuario trata de mantener su performance para que este se le reconozca como tal ante la comunidad en la que él se desenvuelve, su performance también está a prueba de los otros usuarios porque son estos los que pueden aceptar o no al usuario cuya actuación sea conforme a las reglas o pueden permitir ciertas infracciones de parte del usuario solo porque sus acciones parecen cómicas o su desempeño dentro del juego sea bueno y por eso se le perdonan actitudes y acciones fuera de lugar dentro de la comunidad.

A través del performance que los usuarios realizan dentro del juego podemos decir que la interacción que tienen estos usuarios con otros esta cruzada por relaciones de poder, el cual se produce a través de los discursos y de los saberes. Según Delgadillo (2012), el poder radica en la posibilidad de pensamiento, en la medida que este se encuentra inmersos en una red de poder-saber que se legitima y presenta bajo el estatus de discursos verdaderos. Los discursos ordenan y combinan las palabras en formas específicas y excluyen o desplazan otras posibles combinaciones, el poder “no surge del idioma, sino de las prácticas institucionales, de las relaciones de poder. Las palabras y los conceptos cambian su significado y efectos según el discurso en el que se desarrollan”. Ball (2001, 6). Cuando se afirma que el poder trasciende la concepción negativa que tradicionalmente se tiene del mismo, es porque el poder es productivo, lo que quiere decir, que el poder en la medida que es atravesado por una red de múltiples relaciones, produce saber, discursos e induce placer.

En este sentido, podemos decir que las relaciones de poder dentro de la comunidad online se presentan de forma en que los usuarios a través de los discursos tienden a influenciar a los demás bajo circunstancias como lo puede ser el liderazgo de un equipo, pero este poder no es representativo o no pertenecen a un individuo. Estos discursos de los usuarios tienden a ser indicaciones que se utilizan durante las partidas para poder lograr un objetivo dentro del juego, o para señalar alguna cuestión que se tenga con otros usuarios. Los discursos varían dependiendo de los equipos, pero en general se enfocan en las estrategias y como se pueden solucionar problemas que se presenten dentro del juego, a su vez, estos comentarios y

discursos se pueden dirigir hacia los demás usuarios, en sentido de que se comenta la manera en la cual estos usuarios juegan o se comportan durante las partidas.

Tomando como contexto el chat de voz dentro de las partidas, el hecho de que el líder del equipo llame manco o insulte a alguien puede generar que los usuarios que también son miembros del equipo, lleguen a pensar que el usuario a quien están atacando si presenta esas cualidades mencionadas por el líder del equipo. Esto aplica en comentarios que se realizan en las aplicaciones de Discord y Facebook, dentro de estas plataformas existen discusiones derivadas de los usuarios, donde se pretende difamar a algún usuario o decir que son malos durante las partidas, en este tipo de situaciones se presenta el uso del rango de los usuarios como excusa para poder hacer menos a los demás usuarios con rangos menores o si el usuario de quien se está hablando es de un rango alto se buscan las razones por las cuales se le considera malo y no pertenece a dicho rango, esto con el motivo de mostrar que dichos usuarios no son merecedores de pertenecer al rango que demuestra en su perfil.

Dentro de estas comunidades los miembros más activos son los que tienden a tener un mayor respeto, ya que al estar en contacto con las actividades presentadas dentro y fuera del juego tienden a tener una interacción mayor con todos los usuarios a quienes encuentran, formando que puedan causar influencia en decisiones de los mismos grupos.

El análisis de las habilidades de los usuarios y su jerarquía a partir de ello se puede visualizar al momento de estar disputando las partidas, ya que generalmente estos usuarios logran tener durante la partida los mayores logros, siendo esto el tiempo en objetivo, las eliminaciones realizadas o el apoyo que estos dan a otros usuarios, estas habilidades que tienen para jugar combinado con el poder de discurso que estos usuarios poseen promueven que los demás integrantes de las partidas o de los grupos los sigan con facilidad, ya que el liderato lo demuestran en base a acciones y a las palabras que estos evocan.

El poder desde la perspectiva de Foucault no se localiza en un punto determinado, no es algo que se posea como un bien y este no es transferible, “no es algo dividido entre los que lo poseen, los que lo detentan exclusivamente y los que no lo tienen y lo soportan”, entonces

podemos decir que el poder es algo que transita en todo escenario social, esto como una red dinámica la cual funciona y se organiza en cadena. Dentro de esta red, los sujetos circulan y tienen a ejercer el poder, pero este no pertenece a ellos, Foucault afirma que “lo que hace que un cuerpo, unos gestos, unos discursos, unos deseos sean identificados y constituidos como individuos, es en sí uno de los primeros efectos del poder [...] y al mismo tiempo, o justamente en la medida en que es un efecto, el elemento de conexión. El poder circula a través del individuo que ha constituido” (Foucault, 1991). Por lo tanto, el poder se perfila como una forma en la cual las acciones que se realizan sean estas de carácter individual o grupal pueden estructurar un campo de acciones posibles.

El poder se convierte en una acción que se transforma para influenciar a los usuarios que están presentes dentro de una red, en este caso dentro de una comunidad online, el poder no se presenta como una acción externa que influye a los usuario, este poder se manifiesta a través del discurso proporcionado por los mismos usuarios, un ejemplo de esto es que en las comunidades online se presentan discursos que hacen que los individuos adopten pensamientos de otros usuarios con los cuales pueden criticar o hacer que los individuos actúen de cierta forma ante un hecho común, este hecho común dentro de los videojuegos puede ser la derrota, en donde el sujeto que ejerce poder e influencia a través del discurso culpa a un jugador externo de cometer errores y llevar al equipo a la derrota, este discurso puede influenciar a los demás usuarios a culpar a otros en vez de fijarse en sus propios actos que desembocaron en la derrota, esta influencia podría escalar a que en la comunidad de Facebook se presenten publicaciones exhibiendo a jugadores que según ellos fueron los culpables de la derrota, ejerciendo así una cadena de poder que desembocará en la desacreditación de ciertos usuarios. Foucault menciona que las relaciones de poder aparecen entonces: como modos de acción sobre acciones, como una posibilidad social en la que los modos de acción del sujeto son influenciados por otros sujetos e instituciones, a la vez, que el funcionamiento de éstas y las acciones de aquellos, son influenciados por él. Al resaltarse la presencia constante de las relaciones de poder que funcionan en la escena privada y pública, se da por sentado el hecho de que cuando se vive en sociedad, se vive de tal manera que la acción sobre otras acciones es posible y en efecto se da. (Foucault, 1991).

3. Relaciones de poder dentro de Overwatch

Dentro de estos grupos están también las reglas de carácter implícito, estas reglas son establecidas a partir de las reglas sustantivas pero las cuales adquieren otro significado y por lo tanto otra aplicación dentro de las comunidades, un ejemplo es el respeto que se tendría que tener dentro de las comunidades online, donde los insultos serían sancionados por parte de la comunidad en general y si estos insultos siguen repercutiendo dentro de las conversaciones del grupo y no se detienen tendrían una sanción implementada por los administradores y creadores de la página, pero estas sanciones quedan solo en las comunidades online, ya que dentro del videojuego las reglas cambian, tanto las sustantivas como las implícitas, estas reglas se adaptan más por los usuarios y aunque sí existen reglas y sanciones dentro del mismo videojuego las prácticas inadecuadas siguen existiendo con mayor afluencia en estos espacios, el ejemplo para esto y por lo cual es complicado regular es el uso del chat de voz, ya que este no puede tener algún filtro el cual clasifique o pueda detener o advertir sobre las frases utilizadas dentro de este, el chat de voz dentro de un videojuego queda a total disposición de los usuarios y su única opción de reportar conductas o comentarios que rompan las reglas es por medio de los reportes a los usuarios infractores.

A pesar de que los usuarios aceptan estas normas, dentro de la interacción todo individuo se presenta a sí mismo de distinta manera a través de sus acciones, las cuales siempre son comunicativas, estas acciones dotan al usuario de una identidad, esta pretensión de su identidad busca que se tome al usuario de una forma seria y que se le reconozca (mediante las acciones y comportamientos) la impresión que los otros usuarios generan sobre él, por lo tanto y de acorde a Goffman vemos que en esta acción social el individuo siempre está en performance cuando se trata de dar su representación para un público.

Sin embargo, el actor jamás es consciente y dueño de la propia performance. Por eso se distingue entre las comunicaciones que el actor transmite intencionalmente y las expresiones que este deja entrever (Goffman, 1959). Siguiendo lo anterior la elección en base al rango o las habilidades dentro del videojuego marcan una diferenciación y una clase de estatus dentro de los grupos, ya que por medio de este los usuarios buscan a quienes adoptar dentro de sus

equipos o lo utilizan de manera de filtro para que los usuarios con un menor nivel no puedan estar con ellos.

Por lo tanto podemos ver que los individuos, en este caso los usuarios tratan de acreditar una imagen de sí mismos, ya sea representar que son los mejores del juego a través de sus rangos o experiencia y haciendo que estos sean tomados como válidos al representarse de esta forma en presencia de los otros usuarios, pero a su vez este usuario el cual se busca representar a si mismo proyecta una propia definición de el mismo dependiendo de la situación en la que se encuentre, ya sea esta el presentarse con los nuevos usuarios que llegan a la comunidad de Facebook o cuando este se encuentra en medio de una partida, en estos momentos el performance del usuario cambia y se adapta para lograr su representación ideal en ese instante.

Las relaciones de poder dentro de las comunidades online en específico dentro de la comunidad de Overwatch se llevan a cabo a través de los rangos y de las habilidades que los usuarios poseen dentro del videojuego y las cuales se ven reflejadas en las redes sociales, donde la publicación y la búsqueda de los usuarios se basa y se filtra a través de estos requisitos que los usuarios poseen, estas relaciones no solo se ven reflejadas dentro de las redes sociales, estas se presentan dentro del videojuego como tal, donde los usuarios al ser emparejados con jugadores de todo el mundo tienden a seguir las indicaciones del jugador cuyo rango sea mayor o cuya habilidad dentro del juego demuestra ser la adecuada para ser líder del equipo dentro de una partida, esto también pasa por el poder que los usuarios presentan a través del discurso, donde los usuarios tienen la capacidad de persuadir y hacer valer sus opiniones y comentarios, esto apoyándose de herramientas como lo son los códigos de lenguaje empleados dentro de la partida y que la comunidad de Overwatch conoce y de sus habilidades comunicativas.

Por lo tanto, podemos decir que las relaciones de poder se reproducen a través de los rangos de los usuarios y de su capacidad discursiva, donde el usuario que tiene el poder es aquel que puede comunicarse de manera efectiva con los demás usuarios o el que posee una mayor habilidad y rango dentro del videojuego. Pero la relación de poder no se limita a estos

aspectos, ya que existen los casos en donde el poder se otorga a los usuarios quienes demuestran una mayor empatía y una conducta adecuada o no tóxica frente a los demás usuarios. Ante esto también se exploró el concepto de toxicidad y de lo que se considera tóxico o no, donde el ser un usuario toxico podría traer consecuencias en tanto ser excluido de los grupos, esto igual genera una cierta reputación entorno al usuario excluido, ya que la comunidad a través de las publicaciones en las redes sociales puede comentar los tipos de usuarios con los que se encuentran y así dejar de lado a usuarios a quienes considera como tóxicos. Esta clasificación demuestra que la comunidad de Overwatch media de alguna forma ciertas actitudes de los usuarios y las permite o disminuye dependiendo de los usuarios involucrados en las redes sociales, esto a través de las reglas de los grupos de Facebook o de la misma interacción que se tenga con este tipo de usuarios dentro de los equipos a los cuales estos pertenezcan.

El funcionamiento de las reglas dentro de los grupos de Facebook y dentro de los equipos funciona a partir de las relaciones de poder, ya que por estas se rigen, dentro de estos grupos se encuentra una relación escalonada, donde los usuarios que están en la parte superior suelen ser los administradores de las paginas en el caso de Facebook, mientras que en el equipo suele serlo el jugador con mayor habilidad u conocimiento del videojuego y de las estrategias del mismo, las reglas que se establecen dentro de Facebook suelen ser muy claras y concisas donde están en un carácter sustantivo y presentes en los grupos, mientras que en los equipos estas reglas están dentro de un carácter implícito (Goffman, 1983), dentro de este carácter implícito se encuentra la complejidad de los equipos, ya que estos no tienen como tal las reglas escritas, pero se basan en la interacción que tienen entre integrantes para poder convivir y permanecer dentro de un equipo, sin embargo, algunos equipos suelen basarse en las habilidades que tienen los usuarios para poder formar a los equipos, para esto algunos usuarios a través de Facebook demuestran a través de videos sus jugadas que realizan dentro de las partidas de Overwatch, para que así la comunidad pueda reconocer su valor como jugador y lo reconozca, a su vez, estos usuarios que buscan acreditar su imagen hacen uso de publicaciones en donde demuestran el rango que tienen dentro del videojuego, con esto prueban que en verdad pertenecen a dicho rango y obtienen una acreditación por parte de los demás usuarios.

A su vez, dentro de las partidas los usuarios por medio del dialogo pueden seguir en busca de este reconocimiento de sus rangos y logros obtenidos, esto al mostrar su perfil de carrera, en donde se despliegan sus clasificaciones y sus porcentajes dentro del videojuego, esto con el fin de mostrar que son dignos de pertenecer a los rangos en los que estos se encuentran. La relación de poder en lo visto dentro de los diarios de campo y las entrevistas demuestran que el poder dentro de los grupos se manifiesta a través de los discursos como menciona Foucault (1991), el poder circula a través del individuo y este se manifiesta a través del lenguaje empleado durante las partidas, los logros y los rangos que tienen los usuarios.

CAPÍTULO V

CÓDIGOS DE LENGUAJE

Introducción:

El capítulo busca que el lector se familiarice con la implementación de los códigos de lenguaje y sus significados que les otorgan los miembros de la comunidad de Overwatch y como estos definen ciertas acciones o interacciones dependiendo del lenguaje utilizado.

Dentro de este capítulo se presenta un único apartado el cual busca que el lector pueda comprender como los usuarios utilizan el lenguaje dentro de la comunidad de Overwatch y en el videojuego en sí, esto permitirá ver como estos usuarios adaptan códigos de lenguaje que los miembros de la comunidad pueden entender y relacionar con facilidad, se verán las frases más utilizadas por esta comunidad y la clasificación que tienen sobre los usuarios tóxicos y como los grupos y los equipos solucionan este asunto que esta presente en su experiencia online, donde el uso del lenguaje es fundamental para clasificar y entender estas conductas. A su vez se verá la relación que tienen las relaciones de poder con la interacción y con los códigos de lenguaje, los cuales están presentes en esta comunidad.

Lenguaje y Overwatch

El lenguaje empleado dentro de las partidas y de las comunidades que rodea Overwatch muestra que los usuarios tienden a comunicarse de manera ofensiva cuando la situación dentro del juego se complica o se presenta un inconveniente por algún usuario que no esté jugando de la forma adecuada el lenguaje empleado dentro del chat de voz se transforma en lo que ellos mismos denominan como tóxico.

Con esta denominación de usuarios tóxicos se refieren a usuarios quienes tienen una conducta irrespetuosa hacia otros usuarios, sus conductas dentro de la partida son inadecuadas y tienden a arruinar la experiencia de juego de los otros usuarios. El lenguaje empleado por los usuarios tóxicos tiende a denigrar al usuario con quien se encuentra usando frases las cuales

se vieron reflejadas en las entrevistas y en los diarios de campo, estas frases son: *trash*, *noob*, *manco*, y *useless*, dentro de estas frases destaca la implementación de la frase que viene predeterminada en la rueda de comunicaciones del juego, la cual es *thanks*, el uso de esta frase tiene distintos significados, desde agradecer como tal una acción realizada dentro del juego o usada para mostrar desacuerdo con lo ocurrido dentro de la partida.

Esta clasificación que se hace de un usuario toxico demuestra que la comunidad denomina ciertas actitudes y cierto lenguaje como algo tóxico y dañino para los demás usuarios, pero entonces, ¿Qué significa ser tóxico dentro de estas comunidades online?

El discurso empleado dentro de las partidas puede influenciar a los usuarios, ya que este se esparce y se generaliza, el discurso se emplea en dar un apoyo hacía el equipo o mostrar un desacuerdo con los integrantes del mismo. En el caso de los usuarios denominados tóxicos, el lenguaje empleado retoma frases como lo son *noob*, *useless*, *one trick*, entre otros, este lenguaje viene acompañado de actitudes que no ayudan a crear un ambiente propicio para disfrutar del videojuego, en palabras de Minji, jugadora de habla inglesa de Overwatch hizo una mención sobre como ella vive este tipo de comportamientos en Overwatch: “dentro de las partidas siempre existen los usuarios tóxicos que solo discuten y no aportan nada al juego, solo se la pasan quejándose y trato de hacer que se lleven bien, ya que es un juego nada más.” Lo mencionado por Minji, denota que los usuarios tóxicos son aquellos quienes no aportan a la convivencia dentro del videojuego.

Conforme se fueron sumando las entrevistas y los datos recabados dentro de ellas, se mostró este patrón en cuanto a la definición de los usuarios tóxicos, estas actitudes se manifestaban con una mayor frecuencia cuando la situación dentro del videojuego se complicaba. Aportando a esto, Tenshi reafirma lo anterior mencionando que, “dependiendo de la partida escuchas de repente que los jugadores al desesperarse empiezan a insultar y sobre todo a usar frases que tienden a hacer menos a los demás”.

Podemos ver que la toxicidad se refleja en insultos hacia otros usuarios, esto promueve un ambiente que no es agradable para aquellos que quieren disfrutar de la interacción que el

juego brinda a los usuarios por medio del chat de Overwatch, por consiguiente, los usuarios que quieren lidiar con esto tienden a bloquear al usuario toxico o silenciarlo, para evitar que esta actitud permee dentro del juego.

Los usuarios dentro de las comunidades de Overwatch no se clasifican como tal en cuanto a ser usuarios tóxicos o no, la diferencia radica principalmente en las percepciones e interacciones que se mantienen dentro de los grupos, pero sobre todo en la interacción que se produce dentro del videojuego y de las partidas que dentro de este se disputan.

Para poder identificar las acciones y frases que se consideran propias de un usuario toxico, en primera instancia tenemos el uso de las frases predeterminadas que Overwatch, el cual a través de su interfaz presenta los diálogos predeterminados para que los usuarios puedan implementarlos.

Una frase utilizada dentro del videojuego y que posee diferentes significados es *thanks* o *gracias*, su uso puede variar y demuestra la adaptación de los usuarios al lenguaje que viene dentro del juego y las modificaciones que se hacen a este para adoptar nuevos significados, en este caso en concreto su uso principal es literalmente agradecer alguna acción realizada dentro del mismo juego, por ejemplo, el ser sanado por un integrante del equipo es respondido con *thanks*, o que un usuario defienda un punto amerita un *thanks*, esto representaría un uso adecuado de la frase predeterminada.

Por otra parte, mientras el uso de *thanks* representa incomodidad y desaprobación de alguna acción realizada por un usuario, uno de los ejemplos es al ir perdiendo la partida, en este caso el uso de *thanks* en repetidas ocasiones demuestra el descontento o inconformidad por la situación que se esté presentando dentro de la partida.

Otras frases utilizadas comúnmente por los usuarios denominados como tóxicos son el uso de *Noob*, *Trash* o *Useless* con las cuales buscan descalificar el trabajo realizado por los demás usuarios, estos comentarios se escuchan principalmente por el chat de voz dentro de Overwatch, los usuarios tienden a utilizar las frases contra el o los usuarios que ellos

consideren que no tienen la suficiente habilidad para pertenecer a un cierto rango, o simplemente para pertenecer a esa partida que se está disputando.

Ahora bien, sabemos de la existencia de los usuarios tóxicos, los cuales tienden a atacar a los usuarios que creen que son inferiores a ellos en cuanto a sus habilidades o nivel mostrado dentro de la partida, pero ¿y los usuarios que no son tóxicos como resuelven o llevan esto?, para responder esta pregunta, se retoma lo visto dentro de las entrevistas y diarios de campo, donde una de las medidas para evitar a esta clase de usuarios es el establecimiento de reglas de convivencia dentro de los grupos, estas reglas como anteriormente se mostraron en el capítulo III, permiten que los usuarios tengan la posibilidad de seleccionar a los integrantes de los equipos y de los mismos grupos, donde el incumplimiento de estas reglas conlleva sanciones hacia el usuario con conductas tóxicas y dañinas para los demás usuarios, esto crea una relación de poder, donde este poder se concentra en el grupo y no en un solo individuo, este poder se transfiere al grupo o comunidad haciendo que estos usuarios pertenecientes a los grupos puedan evitar y reportar a los usuarios transgresores.

Los usuarios tóxicos pueden ser bloqueados por los administradores de los grupos de Facebook y enfrentar críticas y generar mala fama en cuanto a su presencia dentro de las partidas, ya que los usuarios a través de sus publicaciones y de sus contactos pueden advertir de la presencia de un usuario toxico al cual pueden evitar o reportar por la actitud tomada durante las partidas.

A su vez, existen usuarios que a través de la toma de la palabra dentro del videojuego tienden a enfrentar a estos usuarios tóxicos, en el caso de Minji, confronta a su mismo equipo o al jugador que esté haciendo comentarios que no aporten al ánimo de la partida y trata de que estos comentarios se supriman, esto con el motivo de que los usuarios se concentren en disfrutar de la partida y no en estar haciendo comentarios que no aporten nada, a través del discurso Minji consigue en la mayoría de las ocasiones enfocar los comentarios hacía el videojuego en vez de que estos se sigan esparciendo y creando descontento y discusiones dentro del equipo, mostrando que su discurso tiene un poder dentro del grupo el cual usa para un bien común que es el disfrutar de la partida (Foucault, 1991).

Frases utilizadas dentro de Overwatch son las siguientes:

Noob	Novato o nuevo, esta frase hace referencia a que el jugador es nuevo y por eso juega mal y es motivo de ofensa.
Trash	Palabra utilizada para denominar a un usuario al que se le considera sin habilidades dentro del videojuego.
Useless	Inservible, esta palabra se usa al igual que noob para denigrar a algún individuo dentro del ambiente de los videojuegos.
One Trick	One trick se refiere a que el usuario sólo utiliza a un personaje dentro del juego, esto puede interpretarse desde dos puntos, uno en donde se critica el uso de un solo personaje y el otro es que ese usuario se le reconoce por solo usar a ese personaje sin ninguna connotación negativa al respecto, solo se utiliza de identificación.
Manco	Tiene un significado similar a Noob, este recalca el hecho de que el usuario no tiene habilidad en las manos para poder jugar videojuegos y por lo tanto se le considera un mal jugador.
Toxic	Definición que se le da a jugadores que utilizan frases ofensivas dentro de la partida o tratando de manera despectiva a los usuarios, generalmente se presenta la frase al final de una partida.
Hitscan	Es referido a personajes que tienen un disparo el cual al momento de tirar o disparar el impacto es registrado de inmediato, este es diferente a los proyectiles, ya que estos tienen una velocidad y una distancia la cual varía dependiendo del personaje, pero los que tienen Hitscan no tienen dicho tiempo.
Dps	Damage per second o daño por segundo es un término para referirse a los personajes diseñados para hacer daño, pero esta frase también tiene una connotación para aquellos usuarios que usan personajes con otra categoría como un personaje de daño.
Hitbox	Es la dimensión que tiene un personaje dentro del juego, generalmente varía por personaje ya que algunos son más grandes o pequeños, este hitbox es la parte con la que puedes interactuar con los demás personajes, es el espacio que ocupa un personaje.
Skillshot	Término empleado para referirse a una habilidad que requiere de mucha habilidad del usuario para ser empleada, es una jugada clasificada como de gran riesgo y gran recompensa si se llega a concretar.
Poking	Daño que se hace a los demás usuarios, pero sin intención de eliminarlo, se realiza generalmente para cargar más rápido habilidades de los personajes.
Bait/Baiting	Su traducción sería carnada, en la cual un usuario genera una jugada aparentando cometer un error involuntario. Se utiliza generalmente con la intención de hacer que el rival reaccione ante ello y gaste habilidades.
Focus fire/ Focus	Focus fire o focus: Se utiliza esta frase para concentrar el daño a un personaje en específico.
Pocket/ Pocketing	Consiste en dar apoyo a un personaje solamente, generalmente involucra a un personaje de soporte con un tanque o un dps, esto genera que el usuario al cual le estén haciendo pocket tenga una mayor posibilidad de hacer daño o de recibir impactos, ya que este está siendo cuidado exclusivamente por un personaje de apoyo.
Jump/Dive	Acción que realiza un usuario para atacar directamente sobre el enemigo, generalmente se busca sorprender al rival con una acción rápida que los distraiga.

Estas frases forman parte de un lenguaje que los usuarios de Overwatch utilizan y conocen, esto se da a través de la convivencia y la interacción que se presenta dentro de las partidas, dicho lenguaje se presenta dentro de las comunidades y de los grupos que los usuarios utilizan, formando un lenguaje en común. Este lenguaje creado y adaptado en Overwatch se alimenta de la composición del videojuego en sí, ya que al ser un videojuego que está orientado en su mayoría al trabajo en equipo y a que los usuarios estén en contacto los unos con los otros, esto provoca que los usuarios estén en contacto con distintos lenguajes, lo cual provoca una necesidad de tener un lenguaje compartido para poder tener una interacción adecuada entre los usuarios (Goffman, 1983).

El lenguaje compartido permite que los usuarios estén sujetos a un contrato o consenso social, donde el lenguaje empleado es aceptado y respaldado por el grupo al cual se pertenece, este lenguaje asegura que los significados y lo que se quiera compartir dentro del grupo sea entendida por los usuarios, con el lenguaje se puede diferenciar entre el grupo de usuarios, ya que las reglas de interacción y de lenguaje varían dependiendo del grupo al que se pertenezca, pero no quiere decir que los significados sean diferentes, ya que dentro de la comunidad que rodea a Overwatch las frases siguen siendo conocidas por los usuarios.

Para ejemplificar lo anterior, tenemos lo mencionado por Claudiest “En general con mi equipo nos comunicamos de buena manera, si nos decimos groserías, pero ya sabes, de coto...” donde se puede ver que la interacción está consensuada en decir groserías, siempre y cuando estas no estén orientadas a hacer sentir mal a un integrante del equipo.

Por otra parte, Jazz quien es la líder de un grupo donde solo se aceptan usuarias mencionó que dentro de su grupo se prohíbe la toxicidad, ya que este aspecto “podría afectar la convivencia del grupo”. Para poder tener este espacio Jazz comentó que se revisan los comentarios que las integrantes hacen y se trata de que las usuarias no tengan actitudes tóxicas, como lo puede ser el ofender a alguna integrante o tener discursos de odio dentro del grupo, al desobedecer y no estar de acuerdo con las reglas se expulsa a la usuaria agresora. Por lo tanto, dentro de este grupo podemos ver las reglas de carácter sustantivo de Goffman, donde las reglas están fijadas al entrar a este espacio y su desobediencia de estas reglas se

castiga con la expulsión de este miembro del grupo, medida que se toma dentro de los grupos de Facebook y que está ejemplificada dentro de sus reglamentos.

La toxicidad, no es una clasificación que los propios usuarios se puedan adjudicar, esta es otorgada por los usuarios. Dentro de la comunidad puede existir hasta cierto punto una tolerancia hacia algunas conductas que pueden considerarse como tóxicas, esto se da principalmente dentro de las partidas, donde al presentarse actitudes y comentarios de esta índole se procede a tomarlo de diferentes formas dependiendo de la actitud general del equipo, estas formas pueden variar, ya que algunos usuarios pueden optar por ignorar al usuario que está haciendo dichos comentarios tóxicos, en cambio, otros pueden mutear al usuario, para que así no tengan que lidiar directamente con este tipo de situaciones y comentarios que se realizan en el chat de voz.

Por su parte, otros usuarios al presentarse esta clase de situaciones simplemente siguen comentando lo que pasa en la partida y al final de la misma pueden hacer comentarios sobre la actitud del usuario, por último, unos usuarios pueden simpatizar con la actitud y transformar algo que pueda agredir verbalmente a los usuarios en una situación graciosa o común.

En síntesis, los usuarios tratan de diferentes formas a los usuarios tóxicos, todo dependiendo de diversos factores individuales o grupales, pero no existe en sí una solución en general contra este tipo de usuarios, ya que cada usuario tiene su nivel de tolerancia y su manera de lidiar con dichos comportamientos dentro de las partidas.

Los códigos de lenguaje responden al poder de discurso de los integrantes, donde este poder se puede ver reflejado en la habilidad y los rangos que se tienen dentro del videojuego, teniendo en cuenta esto los usuarios que tienen un nivel superior tienen una mayor capacidad de ser escuchados y de generar un discurso dentro de una partida de Overwatch, este aspecto es importante, ya que demuestra que la comunidad acepta y reconoce las habilidades y rangos de los usuarios para así darles poder sobre las decisiones que se toman dentro de la partida, pero este poder no solo se otorga a través de los discursos, este se presenta a través de las acciones dentro de las partidas, donde estas acciones acompañadas del discurso demuestran

autoridad y por lo tanto poder, haciendo que el discurso pueda ser transmitido a los integrantes del equipo (Foucault, 1991).

Por lo tanto, podemos decir que dentro de Overwatch se puede diferenciar las formas en las cuales los usuarios interactúan por parte de Facebook o redes sociales y la interacción que se da dentro del videojuego, donde la interacción por Facebook muestra una relación de poder inicial, donde se selecciona a los usuarios a partir del rango que se tiene dentro del videojuego, mientras que en la interacción dentro del videojuego se media más por la habilidad mostrada dentro de la partida. El lenguaje empleado dentro de los dos espacios es prácticamente el mismo, ya que parte de la base de la comunidad de Overwatch, pero a pesar de esto pueden existir cambios dependiendo de los estándares y reglas de cada grupo, por lo tanto, vemos que la diferencia radica en el método de selección, mientras que la interacción sigue siendo similar dentro de los dos espacios. Por lo tanto, el lenguaje se reproduce a través de la práctica que tienen los usuarios y la interacción que estos van teniendo a través de los distintos medios que involucran el videojuego de Overwatch, lo cual genera un sentido de identidad y una pertenencia a dichos grupos.

Retomando el lenguaje entendido por Foucault (1966) los códigos de lenguaje dentro de Overwatch poseen una gran distribución de similitudes, las cuales son aceptadas por los diversos grupos y equipos que existen para poder tener una comprensión sobre el lenguaje empleado, las palabras y frases utilizadas tienen un valor representativo el cual se retoma en el interior del lenguaje, donde éste asegura un significado y un saber. Estos códigos de lenguaje son distribuidos a través de la comunidad de Overwatch y permiten que estos se amplíen y alcancen a los nuevos usuarios, esto a través de los equipos y las partidas en donde se hace el uso de estos códigos de lenguaje, donde los usuarios al estar en contacto el uno con los otros se comparte el uso de las frases y por consiguiente sus significados y entendimiento de dicho lenguaje empleado durante las partidas y la interacción dentro de las redes sociales.

El lenguaje empleado en Overwatch y en otros entornos digitales se va adaptando a medida que la comunidad crece, los usuarios emplean diferentes frases que a la larga se van

adoptando dentro de los grupos, estas frases surgen de la necesidad de comunicarse y dialogar con otros usuarios, ya sea por medio del chat de voz o por mensajes dentro de las redes sociales. Esta implementación del lenguaje empieza a surgir por parte de los usuarios, quienes tienen frases específicas de su grupo y estas poco a poco se van conociendo a través de la interacción con otros usuarios y miembros de la comunidad.

Podremos decir que los códigos de lenguaje se reproducen a través de la práctica que tienen los usuarios al estar interactuando dentro del videojuego, este código de lenguaje se esparce por toda la comunidad de Overwatch y hace que los individuos se identifiquen con él por los significados que este tiene, dichos significados se comparten por los usuarios de Overwatch a través de las partidas disputadas dentro del videojuego y a través de la comunidad existente dentro de las redes sociales, como lo fue el caso analizado de la comunidad de Facebook dedicada a Overwatch, estos significados se comparten a través de las publicaciones de Facebook y del chat de voz dentro de Overwatch, los usuarios al mencionar las frases comparten a su vez el significado de las frases, al realizar ciertas acciones dentro del videojuego o al pedir que se realice algo se evocan las frases cuyo significado va quedando arraigado dentro de los usuarios y se va normalizando para que después pueda existir esa reproducción del lenguaje. A su vez, este lenguaje se presenta en distintas plataformas ligadas al videojuego, esto queda reflejado en páginas de streaming como lo puede ser Twitch o Youtube, donde los usuarios que suben su contenido con respecto a Overwatch usan los mismos códigos de lenguaje y extienden sus significados a los espectadores.

Los usuarios al crear frases, modificar y ampliar el significado de las frases ya existentes crean un sentido de comunidad, donde estos significados y frases son comprensibles sólo para los usuarios miembros de la comunidad, un ejemplo inmediato a esto es el uso e implementación de la frase predeterminada *Thanks*, donde su significado inicial y a la libre interpretación de usuarios externos puede ser solo un agradecimiento, mientras que para la comunidad de Overwatch esta frase tiene diferentes significados dependiendo del contexto en el que se realice.

Con esto se aprecia que alrededor de Overwatch y de las comunidades digitales existen diversos lenguajes que los usuarios crean y adoptan para poder tener comunidades donde se

comparta la pasión que ellos sienten por los videojuegos y donde el lenguaje que estos usuarios emplean dentro de las comunidades los define y distinguen de otras comunidades de videojuegos.

CONCLUSIONES

Durante la investigación se pudo apreciar cómo los usuarios desde la creación de los videojuegos comenzaron a ver la posibilidad de estar interconectados entre ellos, ya sea por medio de la convivencia presencial, que en primera instancia se llevaba a cabo dentro de locales de videojuegos o de estar en contacto con los familiares, hasta lo que hoy conocemos como los medios digitales y los grandes eventos como lo son los esports, al abrir esta ventana hacía el mundo de los videojuegos se apreciaba que la interacción humana ya no se encuentra solo de manera presencial, esta se traslada por los medios digitales y se reafirma dentro de ellos.

En este nuevo mundo, donde la interacción está presente desde un dispositivo móvil o desde la comodidad de tu casa las posibilidades de estudio de las ciencias sociales también se amplían, ya que las relaciones humanas se transforman y se adaptan a este mundo digital. Por consiguiente, conocer este pequeño espacio que comprende la comunidad de Overwatch dentro de este espacio digital abre una nueva posibilidad de conocer los códigos de lenguaje empleados por los usuarios que ocupan estas redes, y como dentro de esta comunidad las relaciones de poder se mantienen y se adaptan para seguir vigentes en este espacio virtual.

Por medio de entrevistas y diario de campo aplicados en un campo digital se analizaron las publicaciones y los diálogos que tenían los usuarios en línea dentro del videojuego de Overwatch, con el objetivo de estudiar las relaciones de poder y los códigos de lenguaje que estaban presentes dentro de esta comunidad. Este acercamiento permitió vislumbrar lo que ofrecen las comunidades digitales en cuanto a las relaciones de poder existentes dentro de las comunidades digitales y los lenguajes con los cuales estos usuarios se abren paso e interactúan en estos espacios.

Para estudiar las relaciones de poder que se encontraban dentro de Overwatch se tuvo que tener una introducción más a fondo del videojuego de Overwatch, ya que estas no se encontraban en la superficie de las relaciones e interacciones que se presentaban dentro de los grupos, estas relaciones de poder se presentaron dentro de los discursos de los usuarios,

para poder dar respuesta y conocer estas relaciones de poder se tuvo que estar conviviendo con los usuarios dentro del videojuego y ver las interacciones que estos generaban dentro de la comunidad de Overwatch a través de sus publicaciones. Estas relaciones de poder se expresaban principalmente con el uso de los rangos que se obtienen dentro del videojuego y con el cual los usuarios se presentaban ante otros para poder generar y crear equipos con usuarios de rangos similares, a su vez, estos usuarios utilizan estos rangos para establecer las relaciones que estos tienen con los demás, utilizan los rangos para marcar diferencias en cuanto a los demás usuarios y así poder destacar dentro de los grupos. Por lo tanto, para poder reproducirse las relaciones de poder se ingreso en varios grupos relacionados con Overwatch, esto para tener un campo más amplio de acción y poder tener en cuenta como los usuarios se relacionaban con otros y así descubrir las relaciones en las que se basaban sus grupos y sus equipos, al hacer esto se vislumbro que las relaciones de poder se dan a través del discurso por medio del chat de voz y de las publicaciones de Facebook y Discord, este discurso es el medio por el cual los usuarios tienen esta interacción y en donde se reproducen las relaciones de poder, ya que al estar interactuando constantemente con los usuarios provoca que estos adapten formas de lenguaje y actitudes de otros usuarios.

Esta distribución y reproducción de las relaciones de poder queda relacionado directamente con los códigos de lenguaje empleados por los usuarios, ya que al estar en contacto con estos grupos, los usuarios están expuestos a recibir los significados y los códigos de lenguaje que los usuarios de mayor rango utilizan, estos códigos de lenguaje son normalizados y reproducidos por los miembros de la comunidad haciendo que estos sean apropiados por el entorno en el cual conviven, este entorno se centra principalmente en la comunidad analizada que fue la de Overwatch, pero esto no impide que algunos códigos de lenguaje sean compartidos con miembros de otras comunidades, este esparcimiento crea una red de similitudes entre las comunidades de videojuegos, las cuales reconocen los códigos de lenguaje empleados en ciertos grupos y hace que puedan entenderse y convivir entre sí.

A su vez estos códigos de lenguaje arraigados a las comunidades de Overwatch crean un sentido de identidad para los usuarios que forman parte de él, por lo tanto, los códigos de lenguaje se comparten y se reproducen de manera similar a las relaciones de poder, esto a

través del discurso por medio del chat de voz y de las mismas publicaciones en las redes sociales, donde los usuarios al utilizar estos códigos comparten sus significados y se apropian de ellos mismos. Estos códigos de lenguaje dan un sentido y una pertenencia a los usuarios, ya que solo ellos conocen los significados de dichos códigos y aunque estos puedan ser similares a otros significados y códigos que se encuentran en otros grupos distribuidos por la red, estos mantienen un significado especial dentro de la comunidad de Overwatch.

Dentro de la investigación se vislumbro lo que los usuarios entienden sobre estos códigos de lenguaje, las reglas y jerarquías que están presentes en la comunidad y sobre todo como los usuarios se relacionan dentro de este espacio digital, el cual reúne a usuarios de diferentes plataformas en un mismo espacio de convivencia, el cual es creado para disfrutar de un videojuego. Este espacio digital nos mostro que los usuarios al estar inmersos en este mundo digital pueden cambiar y adaptar distintas conductas y lenguajes, esto con tal de permanecer dentro de un grupo social.

Se aprendió también que los usuarios a través de estas plataformas también pueden excluir y crear clasificaciones para nombrar a cierta clase de usuarios, esta clasificación engloba ciertos significados que los usuarios atribuyen a un individuo, el cual presenta las características que ellos consideran como dañinas para el grupo o para sí mismos como jugadores. Relacionado a esto se pudo observar como los usuarios crean grupos a partir de las cualidades que ellos están buscando en otros usuarios, esto ejemplificado en los requisitos que los usuarios piden para poder ingresar a ciertos equipos, donde la habilidad del jugador se toma en cuenta y la capacidad de convivir bajo ciertos estándares impuestos por el líder del grupo o equipo, siguiendo esta línea también se apreció que los usuarios pueden poner ciertas barreras para evitar a usuarios a los cuales se les considera tóxicos, esto con la creación de grupos exclusivos o en los cuales se especifica el comportamiento que se tiene que tener para poder pertenecer a dicho grupo.

Quedaría pendiente analizar la experiencia que tienen los usuarios en un espacio presencial, ya que dentro de este se podría generar un mayor contraste o una afirmación de los códigos de lenguaje empleados dentro y fuera de Overwatch. Las relaciones de poder dentro de las

comunidades presenciales podrían mostrar un acomodo diferente a lo que se demuestra en el espacio digital y sobre todo la interacción podría ser totalmente diferente dentro de un espacio donde los usuarios conviven cara a cara sin la presencia de un monitor.

Las relaciones que se presentan dentro de los espacios virtuales enmarcan un gran panorama, donde los códigos de lenguaje empleados y su significado abarca un gran campo dentro del internet, cada comunidad ya sea de videojuegos o no, presenta un reto y un mundo nuevo de significaciones y de relaciones que se tendrían que seguir estudiando.

Al introducirnos nosotros como investigadores en este creciente mundo digital nos enfrentaremos a un sin fin de comunidades cuyos lenguajes e interacciones se diferencian uno de los otros, pero esto no quiere decir que estén desvinculados del todo, ya que existen algunos significados en común que unen en este caso a las comunidades digitales de videojuegos, algunos significados son compartidos por las comunidades y otros si pertenecen exclusivamente a algunas comunidades. Por consiguiente, seguir analizando el lenguaje en estos espacios digitales dotará de una riqueza y de una mayor comprensión de las comunidades online y de los usuarios que habitan y coexisten dentro de estas.

Anexo I

Guía de entrevista:

Para aplicar las entrevistas se tendrá la aprobación del entrevistado y se tomó en cuenta la forma en la que él o ella se sienta más cómodo expresando sus ideas y sus respuestas hacia la misma, estas entrevistas si se hacen por medio de videollamada o por una llamada más tradicional serán transcritas y anexadas para su análisis, a su vez si estas se generaron dentro del chat de juego se propondrá un espacio en donde no existan factores que puedan alterar las respuestas.

Se preguntó a los entrevistados datos básicos de identificación para así sistematizar la información de manera fácil y tener herramientas que nos permitan un análisis más a profundidad

1.-¿Desde hace cuánto tiempo juegas Overwatch?

2.-¿Pertenece a algún grupo de Facebook? *-En caso de que el entrevistado sea contactado por medio del chat de juego-*

Si es así, ¿Qué piensas sobre las publicaciones en donde otros usuarios buscan a otros para jugar?

Haz hecho este tipo de publicaciones y ¿qué crees que los usuarios busquen para poder unirse a ti como jugador? ¿Importa tu rango en el juego, la forma en que lo publicas u otros factores?

3.-¿Cuánto tiempo llevas en el grupo? Pregunta realizada a integrantes de los grupos de Facebook

4.-¿Utilizas el chat de voz mientras juegas Overwatch?

Si se utiliza el chat,¿Qué piensas sobre el lenguaje empleado durante las partidas?

5.-¿Qué piensas del uso de las frases predeterminadas dentro del juego, son útiles, facilitan una mayor comunicación entre usuarios?

6.-¿Podrías mencionar frases o gestos que los otros jugadores y usuarios utilizan dentro del juego?

7.-¿Dentro de los grupos de Facebook se utilizan frases similares a las que encuentras dentro del chat de voz?

8.-¿Qué es lo que más te gusta del grupo de Facebook y del juego?

9.-¿Qué es lo que más te disgusta del grupo de Facebook y del juego?

Anexo II.

Tablas

Las tablas se realizaron con el propósito sintetizar la información obtenida dentro de las entrevistas, esto con el propósito de que la información fuera de la manera más clara y precisa posible para su posterior análisis y adición al cuerpo del texto. Las categorías que se utilizaron para sintetizar el análisis fue el nombre del usuario, el tiempo que tienen perteneciendo a la comunidad, ya sea solo dentro del videojuego de Overwatch (Tabla 1-3) o en las redes sociales (Tabla 3-6), por su parte los disgustos y gustos brindarían información sobre su experiencia dentro del videojuego y que les gusta o disgusta acerca de este.

Tabla 1

Usuario	Tiempo	Disgustos	Gustos
Mapache	1 año	Lo tóxico de los usuarios	El juego en sí, la diversión y variedad del mismo
Alfredick	3 años	Usuarios tóxicos y niños rata que aparecen dentro de la partida	Jugar con amigos y poder disfrutar con ellos
Milfhunter	3 años	Usuarios Tóxicos	El juego y las mecánicas
Gamergirl	1 año	Usuarios Tóxicos y discriminatorios	Jugar y pasar tiempo con amigos y conocer nuevos amigos
Scott	1 año y medio	Usuarios Tóxicos y que no jueguen a ganar	Jugar con equipos y amigos

Tabla 2

Usuario	Tiempo	Disgustos	Gustos
Dwen	1 año	Usuarios tóxicos y que solo insultan en vez de jugar	El juego y la diversión que tiene su forma de jugar
Lalo	3 años	Usuarios Tóxicos y usuarios que no juegan a ganar	Jugar con amigos y con otros equipos
Damian	2 años	Usuarios Tóxicos	Jugar con amigos
Rulas	1 año	Usuarios Tóxicos y usuarios que hagan menos a otros	Jugar con amigos y otros usuarios
Vicktruz	1 año	Usuarios Tóxicos	Jugar y encontrar nuevos usuarios con quien compartir el juego

Tabla 3

Usuario	Tiempo	Disgustos	Gustos
Foxyy	2 años	Usuarios Tóxicos y que la discriminen por ser mujer	Encontrar a jugadores que compartan el mismo gusto y la pasión por jugar y sobre todo que busquen divertirse
Jessi	1 año	Usuarios Tóxicos y que les moleste el hecho de que sea una chica	Divertirse y buscar nuevos amigos
Pongchamp	1 año	Usuarios Tóxicos	El juego competitivo y jugar contra otros equipos
Hunter	2 años	Usuarios Tóxicos	Juego competitivo
Ghetk	1 año	Usuarios Tóxicos y menciones a los rangos dentro del juego de forma despectiva	Jugar y encontrar nuevos amigos

Tabla 4

Usuario	Tiempo	Disgustos	Gustos
Majo	2 años de estar en el videojuego 1 año en el grupo	La comunidad tóxica que existe tanto en el juego como en los grupos	Lo que más me gusta del juego es la historia, me encanta.
Jazz	1 año 5 meses en grupos de Facebook	Del grupo qué sean tóxicos y que crean qué todos debemos ser iguales a ellos en cuanto a técnica de juego o por el personaje qué usas qué sea más sencillo y por eso tu seas mal jugador	Los videojuegos son para divertirnos
Jessica	1 año y medio 1 mes en grupos	Del juego en sí que me saque de las partidas	Existe una buena retroalimentación por parte de los usuarios y conoces a personas increíbles
Chelyx	1 mes 2 semanas en los grupos	Nada por el momento, me siento muy agusto con el grupo y el juego para mi apesar de sus actuales cambios aún sigue divirtiéndome.	Me gusta la sana convivencia que tenemos y la participación para jugar juntos, y del juego que es divertido y entretenido.
Cessy	1 año y medio dentro de los grupos	Los usuarios tóxicos	Los memes y los comentarios graciosos que se dicen durante las partidas

Tabla5

Usuario	Tiempo	Disgustos	Gustos
Eduard	1 año y medio 1 año En los grupos	Que los usuarios no saben comportarse y no respetan a los demás	Me divierte y me mantiene con mis amigos
Tenshi	2 años 1 y medio en los grupos	Dentro de overwatch hay mucho tóxico, por eso luego cierro el chat o lo mantengo, pero solo con amigos	Es para pasar un buen rato, así que me gusta por eso y porque me considero bueno dentro del juego.
Claudiest	3 años 2 años en los grupos	Que existe mucha banda que no se divierte y solo está para ofender a los demás	Me gusta estar con mis amigos, en una forma de pasar el tiempo y estar con ellos.
Minji	2 años 1 año y medio en los grupos Administradora de Overwatch Nintendo Switch	Muchos jugadores son muy tóxicos y eso es desagradable, ya que deberían de estar más concentrados en otras cosas que en arruinar la experiencia de los demás	Me gusta porque su historia, aunque no está como tal en el juego es interesante, la jugabilidad es buena y es divertido.
Niperx	2 años 1 año en los grupos	La toxicidad de los usuarios, no ayuda, en un punto divierte, pero no deja de ser molesto para los demás jugadores	Me gusta que tiene el sistema de ranking y así puedes ver que tan bueno eres y con eso puedes mejorar a través del tiempo e ir subiendo

Tabla 6

Usuario	Tiempo	Disgustos	Gustos
Prime	3 años 2 años en los grupos	Esos jugadores que insultan son lo único malo del juego.	De lo demás me gusta mucho, porque es entretenido y te la pasas bien, claro, si no tienes jugadores insultándote
Vexanous	3 años 2 años en los grupos	Los jugadores que no entienden que las chicas también pueden jugar y los usuarios que se salen de las partidas, eso no me gusta	Pero me gusta que puedo jugar con mi novio y pasar un buen rato divirtiéndome con el aunque estemos a la distancia.

BIBLIOGRAFÍA:

- ❑ Bourdieu, Pierre (1999). La miseria del mundo. Akal, Madrid.
- ❑ Bourdieu, Pierre. ¿Qué significa hablar?
- ❑ Calderone, Mónica (2004). Sobre la violencia Simbólica en Pierre Bourdieu. Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Universidad Nacional de Rosario. Rosario. Argentina.
- ❑ Ball, S. (2001) Foucault y la educación. Disciplinas y Saber. (P. Manzano, Trad.) Morata. Madrid. España., S.L.
- ❑ Brenes, C., Pérez, R. (2015). Empatía y agresión en el uso de videojuegos en niños y niñas. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud
- ❑ Carrillo, José (2015). La dimensión social de los videojuegos ‘online’: De las comunidades de jugadores a los ‘E-sports’. Universidad Oberta de Cataluña.
- ❑ Castells, Manuel (2003). ¿Comunidades virtuales o sociedad red?. Biblioteca Virtual de Ciencias Sociales. www.cholonautas.edu.pe
- ❑ Castells, Manuel (2003). La Galaxia Internet. Barcelona: De Bolsillo.
- ❑ Corredor, Joselyn (2018). Aproximación a la sociología del lenguaje: Hacia unas consideraciones generales. Cuadernos de Lingüística Hispánica, (31).
- ❑ Cypher, M., Richardson, I., 2006. An actor-network approach to games and virtual environments. Joint Computer Games and Interactive Entertainment Conference, 2006, 4-6 December, 2006 Perth, Australia.
- ❑ Delgadillo, Juan (2012). Foucault y el análisis del poder, Revista de educación y pensamiento.
- ❑ Díez, Enrique, Terrón Eloína, Rojo, Javier. (2002). Violencia y videojuegos. Publicado en línea. Granada, España.
<https://www.ugr.es/~sevimeco/revistaeticanet/Numero0/Articulos/violencia%20y%20videojuegos.pdf>
- ❑ Díez, Enrique (2009) Sexismo y violencia: la socialización a través de los videojuegos, Universidad de León
- ❑ Exteberria, Xabier (1998). Videojuegos y educación. Grupo Comunicar, Huelva, España.
- ❑ Fernández, Manuel, J. (2005). La noción de violencia simbólica en la obra de Pierre Bourdieu: una aproximación crítica. Cuadernos de trabajo social. Universidad Complutense de Madrid
- ❑ Foucault M. (1991) El sujeto y el poder .(J. C. Ma. Cecilia Gómez, Trad.) Carpe Diem. Bogotá. Colombia.
- ❑ Foucault, M. (1966) Las Palabras y las cosas. Paris.
- ❑ Galindo Jorge (2014) Erwing Goffman y el orden de la interacción
- ❑ Gálvez, Ana, Ardèvol Elisenda, (2004). La teoría del posicionamiento como herramienta para el análisis de los entornos virtuales. Revista electrónica de geografía y ciencias sociales, Universidad de Barcelona.
- ❑ Garfias, José A. (2017). Street Fighter de las calles a los enfrentamientos en línea. PROMETEICA-Revista de Filosofía y Ciencias, Universidad Autónoma de México.
- ❑ Gee, James (2014) Unified Discourse Analysis. London: Routledge.
- ❑ Gendler, Martín A. (2012). Nuevas tecnologías: análisis de nuevos lazos de solidaridad, modos de sociabilidad y subjetividad en el marco de la interrelación a través de los juegos online. Revista Trazos Universitarios - Universidad de Ciencias de la Educación Facultad Católica de Santiago del Estero.
- ❑ Georgieva, Maya (2008). Comunidades, software social e individualismo conectado. Athenea Digital: Revista de pensamiento e investigación social.
- ❑ Goffman, Erving (1983). “The interaction order,” American Sociological Review

- ❑ Goffman, Erving (1955). "On Face-Work: An Analysis of Ritual Elements in Social Interaction", Psychiatry, vol.18, núm. 3, Ed. Routledge
- ❑ Gómez del Castillo, María (2005) Violencia social y videojuegos. Revista de Medios y Educación.
- ❑ Guber, Rosana (2001) La etnografía, método, campo y reflexividad. Bogotá: Grupo Editorial, Norma
- ❑ Guber, Rosana, (2008). El salvaje metropolitano. Reconstrucción del conocimiento social en el trabajo de campo. Buenos Aires: Paidós.
- ❑ Guber, Rosana, (2011). La etnografía. Método, campo y reflexividad. Buenos Aires: Siglo XXI.
- ❑ Gutiérrez, Silvia (2016). El papel de las emociones en la conformación y consolidación de las redes y movimientos sociales. Instituto de Investigaciones Sociales, Universidad Autónoma de México, México
- ❑ Herrera, Manuel (2000). La relación social como categoría de las ciencias sociales. Universidad de Granada, España.
- ❑ Jiménez, Francisco (2012). Conocer para comprender la violencia: origen, causas y realidad. Convergencia Revista de Ciencias Sociales.
- ❑ Mercado, Asael; Zaragoza, Laura (2011) La interacción social en el pensamiento sociológico de Erving Goffman, Espacios Públicos, Universidad Autónoma del Estado de México, México
- ❑ Miguel Beltrán, Miguel (1990). Sobre el lenguaje como realidad social. Revista del Centro de Estudios Constitucionales. Universidad Autónoma de Madrid. España
- ❑ Gálvez, Ana (2005). Sociabilidad en pantalla. Un estudio de la interacción en los entornos virtuales. AIBR Revista de Antropología Iberoamericana.
- ❑ Roig, Antoni, San Cornelio, Gemma, (2009). Videogame as Media Practice: An exploration of the intersections between play and audiovisual culture. Universidad Oberta de Cataluña.
- ❑ Romero, Carmen (2008). Documentos y otras extensiones protésicas, o como apuntalar la "identidad". Política y Sociedad. Universidad Complutense de Madrid.
- ❑ Rosaldo, Michelle (1982) "The things we do with words: Ilongot speech acts and speech act theory," Language in Society 11:203-237
- ❑ Tabernero, Carlos. Aranda, Daniel, Sánchez, Jordi (2010). Juventud y tecnologías digitales: espacios de ocio, participación y aprendizaje. Revista de Estudios de Juventud, España.
- ❑ Weber, M. (1964). Economía y sociedad, Fondo de cultura económica, México.