

**UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN**

**Departamento de Periodismo III**  
**(Teoría General de la Información)** 



**Migraciones virtuales en videojuegos multijugador  
masivos: Métodos de captación y retención de jugadores**

**MEMORIA PARA OPTAR AL GRADO DE DOCTOR**

**PRESENTADA POR**

Jorge Osorio González

**Directores**

Eva Aladro Vico  
Federico Peinado Gil

**MADRID, 2017**



Universidad Complutense de Madrid  
Facultad de Ciencias de la Información



**Migraciones virtuales en videojuegos multijugador  
masivos: Métodos de captación y retención de jugadores**

Tesis doctoral realizada por  
**JORGE OSORIO GONZÁLEZ**

Dirigida por  
**EVA ALADRO VICO**  
**FEDERICO PEINADO GIL**

Programa de Doctorado  
*Planteamientos Teóricos, Estructurales y Éticos de la Comunicación de Masas*  
Departamento de Periodismo III (Teoría General de la Información)

Madrid, 2017



# Resumen

Los videojuegos multijugador incluyen una dimensión social que afecta tanto al diseño previo del juego como a su éxito o fracaso. Esta dimensión es especialmente importante en los videojuegos de rol multijugador masivo en línea. Se manifiesta a través de la comunidad dando vida a la obra, manteniéndola y en ocasiones modificándola.

El objetivo de esta investigación se orienta a la comprensión de estas comunidades en general y cómo potenciar su retención y su estabilidad dentro de las plataformas en particular. Se trata de buscar la motivación interna del jugador para que continúe formando parte de la comunidad.

Para ello se ha realizado una investigación de carácter cualitativo consistente en una batería de entrevistas en profundidad en busca de estos patrones dentro de tres videojuegos de esta categoría: World Of Warcraft, Guild Wars 2 y Minecraft.

El análisis ha sido procesado con el apoyo de una herramienta metodológica perteneciente a la teoría de la autodeterminación elaborada por Richard M. Ryan y Edward L. Deci que ha facilitado la clasificación motivacional.

Una vez se conoce cómo actúan los patrones motivacionales, se puede modificar el diseño para generar conductas motivadas que potencien la inmersión y permanencia del usuario en el videojuego a través de diferentes técnicas derivadas de estas tendencias.

**Palabras clave:** Psicología motivacional, Cibercomunidades, Videojuegos en línea, Flujos migratorios, Retención de usuarios.

# Abstract

Multiplayer games include a social dimension which affects from its previous design and to its resulting success or failure. This dimension is especially important on multiplayer massive online role-playing games, or MMORPG. It manifests itself through its community, giving a sort of a life to the product, sustaining it, and even modifying it.

The objective of this research is the comprehension of these communities and how to maximize its retention and stability on videogames. We aim to find the internal motivations of the player in order to make him to continue forming part of the community.

In order to learn it, we conducted a qualitative research consisting in a battery of in-depth interviews seeking patterns in these three videogames: World of Warcraft, Guild Wars 2 and Minecraft.

The analysis was processed with the support of a methodological tool belonging to the self-determination theory (Ryan & Deci, 2000) from where we used its motivational classification

If we discover how the motivational patterns affect to the users, game design could be modified in order to generate engaged behaviors that maximize users' permanence and immersion in the videogame through the different techniques derived from the analysis.

**Keywords:** Motivational psychology, Cyber-communities, Online games, Migration flows, Player retention,

A mis padres, Blanca y Jesús.



# Agradecimientos

La elaboración de este trabajo no hubiera sido posible sin el apoyo de muchas personas que en mayor o menor medida me han inspirado y ayudado a avanzar y me han hecho ver que con perseverancia y fuerza de voluntad se puede lograr cualquier meta.

En primer lugar quiero agradecer la comprensión y la constante supervisión a mis directores de tesis, sin ellos este trabajo solo sería una sombra difusa de lo que se presenta en este documento. Su orientación y su dirección han sido una parte esencial para obtener unos resultados satisfactorios.

En segundo lugar todo mi agradecimiento a Nahum Alvarez Ayerza, que aunque no figure como director en esta tesis sus observaciones y comentarios sobre el documento han sido claves vitales para modificar y sacar adelante este estudio. Su grado de implicación en el trabajo es inestimable y difícilmente pueda compensar todas las horas que ha invertido para ayudarme tanto en los artículos como en la propia investigación.

En tercer lugar muchas gracias a todos los participantes en la investigación al margen de su grado de implicación. Sin vosotros este estudio habría sido irrealizable y quiero agradecer vuestra participación y ayuda altruista que en algunos casos ha sido de gran valor llegando a generar replanteamientos en la investigación.

En lo académico, gracias al máster de análisis sociocultural del conocimiento y la comunicación, pues cursarlo me hizo ver y apreciar la investigación en las ciencias sociales.

En el plano personal mi más profundo agradecimiento a Ana Serrano, por tus muestras de apoyo y de ánimo en los momentos más oscuros, por tu ayuda en situaciones en las que la saturación se apoderó de mí, por tu paciencia soportando estos estados durante largos periodos de tiempo y en resumen por ser como eres. Sin ti no lo habría logrado.

A mis amistades, que siempre se preocuparon de animarme y preguntarme por mis avances colaborando en todo lo que fueron capaces pero principalmente por su refuerzo moral y su constante apoyo a mi autoestima.

A mi hermano y a mi padre, que siempre estuvieron ahí haciéndome ver que tenía sentido continuar por este camino y demostrándome que pase lo que pase siempre estarán a mi lado.

A mi madre, que antes de marcharse me inspiró para comenzar este camino cuando dudaba si andarlo o abandonar y dedicarme a otra cosa. Fuiste mi inspiración y lo seguirás siendo, me siento orgulloso de haber podido cumplir una de tus últimas voluntades.

Por último, a todas aquellas personas que sin conocerme de nada se interesaron por mi trabajo, sintieron curiosidad y disfrutaron cuando les expuse su contenido brevemente; sin quererlo fuisteis un gran apoyo que me hizo avanzar con la moral alta pues la crítica

constructiva y la aceptación por parte de personas que no tienen lazos afectivos conmigo me hizo pensar que la investigación valía la pena a través de su imparcialidad.

# Estructura del trabajo

Resumen .....v

Abstract .....vi

Agradecimientos.....ix

Estructura del trabajo.....xi

## Capítulo 1: Introducción ..... 15

1.1 Motivación de la investigación ..... 20

1.2 Objetivos de la investigación ..... 21

1.2.1 Análisis del concepto migración ..... 21

1.2.2. Análisis del concepto de motivación ..... 22

1.2.3 Análisis de los factores de influencia ..... 22

1.3 Contribución de la investigación..... 22

1.3.1 Contribución académica ..... 22

1.3.2 Contribución profesional ..... 23

## Capítulo 2: Marco teórico ..... 25

2.1 Introducción a los movimientos virtuales..... 25

2.1.1 Definición..... 26

2.1.2 Características de las migraciones virtuales 27

2.2 Descripción pormenorizada del concepto

MMORPG ..... 30

2.2.1 Características generales de los MMORPG. 31

2.2.2 Organización de la sociedad en un MMORPG

..... 33

2.2.3 Medios de comunicación interna y externa 37

2.2.4 Comunidad ..... 40

2.3 Concepto de cibercultura ..... 44

2.4 Concepto de comunidad virtual..... 47

2.4.1 Las CMC y el concepto comunidad virtual.. 47

2.5 Concepto de liderazgo ..... 54

2.6 Concepto de motivación ..... 58

2.6.1 Principales modelos relacionados con la

motivación..... 59

2.6.2 La teoría de la autodeterminación ..... 62

2.7 Concepto, teorías y proceso de la migración. 74

2.7.1 Teorías migratorias ..... 79

2.7.2 Proceso migratorio: La decisión de migrar. 87

## Capítulo 3 Metodología de la investigación ..... 89

3.1 Hipótesis ..... 89

3.2 Acotación del objeto de estudio ..... 90

3.3 Orden de aplicación y justificación de la

metodología ..... 94

3.4 Estructura de la encuesta de muestreo ..... 95

3.4.1 Objetivos generales de la encuesta ..... 95

3.4.2 Objetivos pormenorizados de la encuesta.. 96

3.4.3 Variables ..... 96

3.4.4 Hipótesis derivadas de la encuesta ..... 97

3.4.5 Tratamientos de los datos obtenidos con la

encuesta de muestreo ..... 97

3.4.6 Fórmula de muestreo..... 98

3.5 Entrevista de control..... 99

3.6 Entrevistas en profundidad..... 99

3.6.1 Estructura..... 100

3.6.2 Tratamiento de los datos obtenidos en las

entrevistas ..... 101

3.6.3 Herramienta para la interpretación de datos

..... 102

3.6.4 Guión de las entrevistas en profundidad .. 105

## Capítulo 4: Resultados ..... 119

4.1 Encuesta de muestreo ..... 119

4.1.1 Resultados: Bloque I..... 119

4.1.2 Resultados: Bloque II..... 121

4.1.3 Desarrollo del Bloque III..... 128

4.2 Resultados de la entrevista de control..... 130

4.3 Resultados de las entrevistas en profundidad

..... 131

4.3.1 Síntesis por objetivos ..... 131

4.3.1.1 Perfil de usuario ..... 132

4.3.1.2 Relaciones sentimentales..... 133

4.3.1.3 Hábitos y aficiones ..... 138

4.3.1.4 Ocio interactivo frente a otras ocupaciones

..... 140

4.3.1.5 Historia de vida ..... 143

4.3.1.6 Socialización ..... 148

4.3.1.7 Dialéctica y herramientas conversacionales

..... 153

4.3.1.8 Situaciones frustrantes ..... 155

4.3.1.9 Características específicas ..... 157

4.3.1.9.1 World of Warcraft ..... 157

4.3.1.9.2 Guild Wars II .....	159
4.3.1.9.3 Minecraft .....	160
4.3.2 Síntesis de los análisis motivacionales.....	162
4.3.2.1 Síntesis de las conductas causadas por necesidades de autonomía .....	163
4.3.2.2 Síntesis de las conductas causadas por necesidades de competencia .....	179
4.3.2.3 Síntesis de las conductas causadas por necesidades de relación .....	191
4.3.3 Métodos para potenciar la retención y captación de jugadores .....	202
4.3.3.1 Métodos de diseño .....	203
4.3.3.2 Publicidad .....	221
4.3.3.3 Gestión de la comunidad .....	224
4.4 Evaluación de los objetivos generales de la investigación .....	232
4.4.1 Análisis del concepto de migración .....	232
4.4.2 Análisis del concepto de motivación .....	233
4.4.3 Análisis de los factores de influencia.....	233
4.5 Evaluación de las hipótesis generales.....	235
4.5.1 Hipótesis I .....	235
4.5.2 Hipótesis II .....	235
4.5.3 Hipótesis III .....	236
4.6 Aperturas de investigación .....	236

**Capítulo 5. Conclusiones .....241**

**Capítulo 6. Bibliografía .....247**

**Índice de Figuras**

Figura 1. Estado de servidores españoles.....	34
Figura 2. Pantalla de creación de avatar.....	34
Figura 3. Mapa global de World of Warcraft .....	36
Figura 4. Mapa del mundo de Azeroth .....	36
Figura 5. Ciudad de Ventormenta.....	37
Figura 6. Vista ampliada de un ejemplo de los canales de chat.....	38
Figura 7. Listado de hermandad .....	41
Figura 8. Fragmento capturado de un MUD.....	51
Figura 9. Distribución de jugadores activos por segmentos .....	120

**Índice de Gráficos**

Gráfico 10. Distribución de los procesos de retención captación y recaptación de jugadores: Competencia.....	185
Gráfico 11. Distribución de los factores de influencia: Competencia.....	187
Gráfico 12. Distribución del estilo regulatorio en conductas con una necesidad de competencia .....	189
Gráfico 13. Distribución de los métodos asociados a conductas basadas en las necesidades de competencia .....	190
Gráfico 15. Cuantificación y distribución de los movimientos virtuales: Necesidad de relación .....	194
Gráfico 16. Distribución de los procesos de retención captación y recaptación de jugadores: Competencia.....	196
Gráfico 17. Distribución de los factores de influencia: relación .....	198
Gráfico 18. Distribución del estilo regulatorio en conductas con una necesidad de relación .....	199
Gráfico 19. Distribución de los métodos asociados a conductas basadas en las necesidades de relación .....	202
Gráfico 2. Distribución de las necesidades de autonomía .....	166
Gráfico 3. Cuantificación y distribución de los movimientos virtuales: Necesidad de autonomía.. .....	169
Gráfico 4. Distribución de los procesos de retención captación y recaptación de jugadores: Autonomía.....	171
Gráfico 5. Distribución de los factores de influencia: Autonomía. ....	175
Gráfico 6. Distribución del estilo regulatorio en conductas con una necesidad de autonomía. ....	176
Gráfico 7. Distribución de los métodos asociados a conductas basadas en necesidades de autonomía. ....	179
Gráfico 8. Distribución de las necesidades de competencia. ....	181
Gráfico 9. Cuantificación y distribución de los movimientos virtuales: Necesidad de competencia. ....	183

**Índice de tablas**

Tabla 1. Principales orientaciones teóricas sobre la motivación .....	62
--	----

Tabla 2. Clasificación motivacional en función del grado de autodeterminación conductual..... 71

Tabla 3. Distribución de la retención ..... 162



# Capítulo 1. Introducción

En la actualidad, la sociedad occidental en la que nos encontramos está sufriendo cambios que la diferencian notablemente de la sociedad industrial del siglo XX. Cada vez más, el proceso de transición desde la sociedad postindustrial se hace presente a través de cambios estructurales en diferentes aspectos de la sociedad que son esenciales para determinar la realidad en la que vivimos.

A partir de este punto la definición de la sociedad se convierte en motivo de discusión profunda donde se postulan diferentes visiones de la misma y surge un debate constante sobre la definición de la realidad actual. Dado que no es un tema en el que debamos profundizar en exceso hemos seleccionado el concepto de sociedad red como pie para desarrollar otros aspectos que tienen más relación con el estudio.

Castells desarrolla que las redes de comunicación históricamente eran propiedad de las organizaciones verticales jerárquicas que ostentaban el poder. Eran una extensión del poder centralizado y configuraron la historia de la humanidad hasta la llegada de las tecnologías red.

La cultura de la libertad fue decisiva para la creación de estas tecnologías que sirvieron como estructura base para facilitar la propagación de las empresas y para que tuviera lugar la globalización y la descentralización, lo que implicó la implantación de redes tecnológicas informacionales abonando el terreno para la evolución hacia la sociedad red siendo ésta una forma de organización social sustentada en la información.

Junto con la transformación hacia la sociedad red se promulga una nueva morfología social provocada por el acercamiento de las distancias que reordenan el tiempo y el espacio través de las tecnologías de comunicación. Esta modificación genera nuevos procesos dentro de la globalización pues abre nuevos canales de comunicación y atraviesa fronteras, modificando las culturas e identidades y creando nuevas formas de democracia y participación y del mismo modo modifica la interacción social.

Con esta breve síntesis de la sociedad red (Castells:2006) se muestra el contexto de la realidad en la que nos encontramos y que ha propiciado el caldo de cultivo para la aparición de entornos virtuales donde las comunidades invierten su tiempo libre, y se dedican al ocio; entornos que se perciben cada vez más como espacios públicos y puntos de encuentro para socializar.

Se debe en gran parte a que la tecnología ha evolucionado hacia una convergencia digital masiva que, junto con las sinergias en los sistemas de telecomunicaciones, han propiciado la conexión global y con ella, la generación del universo en red en el que aparecen los entornos virtuales, como interfaces que reflejan la conexión y globalización total en las redes materiales de comunicaciones.

El origen proviene de los comienzos de la red global o Internet, pues junto a su desarrollo, los espacios virtuales se volvieron uno de los elementos imprescindibles que la conforman. Su complejidad ha ido en aumento con el paso de los años, evolucionando hasta generar

entornos tridimensionales de gran detalle que simulan espacios físicos reales accesibles a través de la red.

Estos entornos virtuales son el contexto del objeto de estudio en el que se centra esta tesis, a saber, las migraciones y los desplazamientos que se producen en ellos. Pero antes de abordar específicamente el propósito de nuestra investigación seguiremos definiendo el citado contexto.

Como entorno virtual o *ciberentorno* se entiende un espacio que requiere la mediación de dispositivos tecnológicos para acceder a él y en el que los usuarios pueden desenvolverse de diferentes modos.

Estos espacios van desde portales web, foros, sistemas de conversación básicos tipo chat o mensajería instantánea hasta interfaces tridimensionales en las que se encarna un avatar para moverse libremente a través de un mundo ficticio.

Pues bien, dentro de estos entornos virtuales más realistas encontramos el caso de los videojuegos, lo que acota aún más el contexto del objeto estudio y nos ayuda a situarlo.

El término videojuego recibe diferentes definiciones aunque todas ellas mantienen puntos en común. A continuación se mencionan las más aceptadas:

- Frasca (2001, p.4) *“El videojuego incluye cualquier forma de software de entretenimiento por computadora, usando cualquier plataforma electrónica y la participación de uno o varios jugadores en un entorno físico o de red”*
- Zyda (2005, p.25) *“Una prueba mental, llevada a cabo frente a una computadora de acuerdo a ciertas reglas, cuyo fin es la diversión o esparcimiento”*
- Juul (2005, p.165) *“Hablamos de un juego usando una computadora y un visor de video. Puede ser un computador, un teléfono móvil o una consola de juegos”*
- Aarseth (2007, p.5) *“Una explicación mejor sería que estos juegos, a diferencia de los juegos o deportes tradicionales están formados por contenido artístico no efímero (palabras almacenadas, sonidos e imágenes), que colocan a los juegos mucho más cerca del objeto ideal de las Humanidades, la obra de arte... se hacen visibles y textualizables para el observador estético”*
- Revuelta, Sánchez y Esnaola (2006, p.1) *“Propuestas lúdicas que se desarrollan en entornos digitales interactivos e inmersivos”*

Con la llegada de Internet, las posibilidades en cuanto a interacción social se han multiplicado enormemente pudiendo reunirse cientos de jugadores dentro de un mismo entorno virtual. La socialización se ha abierto paso a través de estos espacios generando una nueva forma de interactuar en comunidad y también de generarla.

Los dispositivos principales que utilizan los jugadores son las videoconsolas, las computadoras u ordenadores personales (PCs) y más actualmente las tabletas digitales

(tablets) y los teléfonos móviles inteligentes (smart phones). Todos ellos tienen en común la posibilidad de acceder a Internet y por tanto la opción de jugar en línea con otros jugadores.

Junto con la variable de dispositivo encontramos la relacionada con el género de los videojuegos. La catalogación más habitual se centra en tres aspectos principalmente:

- **Jugabilidad**

Se refiere a las estructuras lógicas que conforman el videojuego e implican el modo en el que el jugador puede interactuar con el mismo y también al grado de inmersión. Desde este enfoque encontramos en la clasificación juegos del género de plataformas, juegos de disparos en primera persona, juegos de aventura en tercera persona, juegos de simulación (gestión de ejércitos, ciudades, hospitales, etc.), juegos basados en puzzles, cartas y un largo etcétera.

- **Estética**

Es la clasificación más tradicional y la que más se aproxima a las que se realizan en el cine o la literatura. Aquí se pueden definir géneros en función de la narrativa, la temática y el arte del videojuego, apareciendo categorías como la de los juegos de terror, juegos bélicos, juegos de fantasía o juegos deportivos.

- **La interacción social del juego**

Esta es sin duda la catalogación más relevante para esta investigación y la que ha servido para acotar el campo en el que se encuentra el objeto de estudio. Consiste en la ordenación de los videojuegos en función de la cantidad de usuarios que pueden participar en él de forma simultánea compartiendo un mismo entorno virtual.

Según esta última catalogación podemos hablar de los siguientes tres tipos:

- **Juegos de un solo jugador (single player)**

Aquellos títulos que están diseñados para ser jugados de manera individual sin la posibilidad de añadir otros participantes. A su vez pueden ser aventuras gráficas, juegos de plataformas, de deportes, etc.

- **Juegos de varios jugadores, o multijugador (multiplayer)**

Son aquellos que permiten la interacción de dos o más de dos jugadores en una misma partida ya sea a través de un mismo dispositivo o entre varios dispositivos conectados entre sí a través de una red cerrada o de Internet. Pueden estar diseñados específicamente para ser jugados en modo multijugador o pueden ser juegos de un jugador que poseen un modo multijugador.

Existen diferentes modalidades dentro de los juegos multijugador pero solo van a ser citadas pues no son de especial relevancia para este estudio: en esta categoría se engloban los juegos de tipo *hot-seat* (*multijugador local por turnos con un solo*

*dispositivo*), pantalla dividida, simultáneo, en red local, a través de internet y vía correo electrónico.

- **Juegos multijugador masivos**

Un videojuego catalogado como MMOG (Massively Multiplayer Online Game) es aquel en el que pueden participar, interactuar y jugar en un mismo entorno virtual, un gran número de jugadores (muy por encima de lo habitual en un juego multijugador clásico, normalmente a partir de cientos), conectados a través de la red simultáneamente (aunque en ocasiones divididos en diferentes espacios clonados o servidores espejo), y que dependen de las características técnicas de los servidores que han de gestionar ese volumen de conexiones.

Dentro de esta última categoría, la de los juegos multijugador masivos, existe una gran variedad de géneros, siendo los más importantes los que se detallan a continuación:

- **MMORPG (Massively Multiplayer Online Role-Playing Game, en castellano Juegos de Rol Multijugador Masivo en Línea)**

Los MMORPG son juegos masivos multijugador en los que el jugador interpreta un papel (o rol) a través de un avatar con el que se desenvuelve en un mundo persistente.

La persistencia y la interpretación de un papel a través del avatar son los rasgos que lo diferencian del resto de MMO. La persistencia consiste en la permanencia del estado del mundo en servidores a los que el jugador se conecta mediante la red, de manera que el mundo sigue allí sin depender de que el jugador esté conectado o no.

La temática más habitual en este tipo de videojuegos es la fantasía basada en la época medieval, aunque también se encuentran ejemplo de futurismo, abstracción, simuladores de entornos reales, etc.

Es sin duda el género que más relevancia tiene para este trabajo de investigación ya que esta persistencia es uno de los requisitos para seleccionar los videojuegos en los que se analizará el objeto de estudio en cuestión.

- **MMOFPS (Massively Multiplayer First Person Shooter)**

Los FPS, también conocidos como *shooters*, son juegos de tipo competitivo en los que el usuario se une a un grupo para combatir contra otro en busca de la victoria. Ésta se obtiene mediante el cumplimiento de objetivos diversos que pueden oscilar desde un número de bajas concreto sobre el equipo contrario hasta el control de zonas durante un tiempo mínimo preestablecido.

Su principal característica es la posición de la cámara del jugador, que tiene una perspectiva en primera persona, junto con el hecho obviamente de que el combate consiste principalmente en disparos.

- **MMORTS (Massively Multiplayer Online Real Time Strategy)**

Los MMORTS son similares a los juegos para un jugador o multijugador que se conocen habitualmente como “juegos de estrategia”, con la peculiaridad de que agrupan a cientos o miles de usuarios dentro de un mismo servidor de juego.

El sistema de juego gestiona el emparejamiento y genera las partidas juntando a rivales con rangos similares de experiencia a través de indicadores como el nivel de la cuenta del usuario, los porcentajes de victoria/derrota en enfrentamientos anteriores del usuario, etc.

En esta modalidad competitiva se tienden a organizar ligas o guerras entre diversas facciones añadiendo un factor extra a la estrategia ya que el usuario además de jugar las batallas elige el rival o el entorno al que atacar y la táctica con la que va a hacerlo.

Del mismo modo existen modalidades en las que la dinámica es cooperativa, en cuyo caso los jugadores se unen para jugar contra la inteligencia artificial que presenta la inteligencia artificial.

- **MOBA (Multiplayer Online Battle Arena)**

Los MOBA son juegos de tipo masivo pero que tienen como característica principal un fuerte enfoque al juego competitivo únicamente. Son recreaciones de un campo de batalla (una arena) donde los jugadores luchan por equipos para derrotar al contrario.

Se diferencian del resto en que las partidas no son masivas, suelen estar limitadas a formatos de batalla de jugadores de 5 contra 5 ó 3 contra 3. Son masivos, por tanto, sólo en términos de uso global haciendo que millones de usuarios que juegan títulos de este género a nivel mundial potencialmente puedan verse emparejados.

Aunque las partidas sean limitadas a 6 ó 10 jugadores, por ejemplo, el emparejamiento, por lo general, es aleatorio dentro de un mismo continente. Por tanto, desde este enfoque hemos considerado que también es un género de multijugador masivo aunque no lo sea en un sentido estricto.

- **CCG/TCG (Collectible/Trading Card Game)**

Se diferencian del resto en que se centran en juegos de cartas, cada uno con sus propias normas e intermediados por interfaces digitales. En muchos casos son reproducciones de juegos que ya existen en el entorno cotidiano y se han adaptado para tener una reproducción digital.

Una vez descritos los géneros principales volvemos al tipo que nos interesa para esta investigación: los MMORPG. Este modelo de videojuego es el seleccionado como contexto para realizar el pertinente análisis del objeto de estudio.

Nuestro objeto de estudio son las migraciones o flujos de población entre entornos virtuales y también dentro de ellos. Se ha optado por realizar la investigación en los MMORPG por diferentes motivos que posteriormente se relatan en este documento.

Dando una explicación superficial, se puede resaltar que las migraciones son generadas en gran parte por la dimensión social de los migrantes, sea esta parte social el medio o el fin del desplazamiento producido. Además estas migraciones vienen siempre motivadas por diferentes aspectos relacionados con las expectativas del sujeto. Los MMORPG, por sus características y su diseño, favorecen la socialización por encima del resto de géneros de videojuegos multijugador y por ello resulta el terreno más interesante para la observación y el desarrollo de nuestro trabajo de campo.

## 1.1 Motivación de la investigación

El germen de este trabajo se encuentra en la observación constante de fenómenos sobre desplazamiento poblacional entre diferentes MMORPG por parte del autor.

Esta observación llevó a la documentación de fuentes que tratan el tema en cuestión, encontrando que es un fenómeno poco documentado en el ámbito académico (solamente se encontró a Celia Pearce (2009) como autora que aludía al estudio del concepto). Esta situación se materializó con la creación de un proyecto de investigación de menor alcance que éste, en forma de Trabajo Fin de Máster.

El detonante para seleccionar este objeto de estudio fue la observación de cierto tipo de usuarios de un videojuego que pagaban una cuantía económica para migrar su avatar de un servidor a otro.

Este tipo de migración de pago llevaba a pensar cuáles eran las motivaciones que tenía un usuario para soportar un coste extra simplemente por “mover” su avatar a otro servidor, ya que el usuario siempre tenía la opción de crear uno nuevo y de forma gratuita en ese mismo servidor de destino. Y no sólo eso, también hay que mencionar que los servidores funcionan a modo de espejo entre sí, es decir, son réplicas exactas y por lo tanto el jugador debería ser indiferente a jugar en uno o en otro.

Se planteó la hipótesis de que el usuario recibía presiones sociales por parte de su entorno para decidirse a realizar una migración de avatar y se decidió comenzar un pequeño estudio para identificar estas presiones y realizar un análisis de las motivaciones que llevan a desencadenar el proceso migratorio. Todo ello sin dejar de lado los desplazamientos que el usuario realizaba entre comunidades del mismo servidor.

Los resultados dieron lugar a una teorización superficial sobre los conjuntos de motivaciones que podrían generar flujos de población y migraciones permanentes en este

videojuego. También se obtuvieron ciertos patrones de desarrollo del proceso que coinciden con determinadas teorías motivacionales desde el ámbito de la Psicología.

Además de ello se pudo observar que los rasgos y el funcionamiento de las migraciones virtuales tienen semejanzas notorias con las migraciones reales, aunque no se llegó a profundizar en este tema.

Con esta investigación se espera catalogar de manera más amplia las motivaciones y demostrar los diferentes paralelismos con las corrientes migratorias reales.

## 1.2 Objetivos de la investigación

Los antecedentes de investigación apuntan a que los movimientos de población se generan por procesos motivacionales que a su vez son reforzados o desestabilizados por las influencias que el entorno tiene sobre el usuario.

Por tanto el objetivo principal de esta investigación consiste en la comprensión de los flujos de población dentro de un entorno virtual o entre entornos virtuales (sean migraciones o no) a través del análisis de todos los elementos que propician su aparición y de si se podrían llegar a gestionar. Los objetivos secundarios se centran en analizar los procesos motivacionales y los factores de influencia para de ese modo obtener una visión completa sobre cómo son las estructuras de los flujos de población en estos espacios y cómo funcionan.

Se ha considerado necesaria la explicación de los tres pilares principales que componen los objetivos de esta investigación para generar una comprensión más acertada de cada concepto (concepto de migración, concepto de motivación y concepto de factor de influencia).

### 1.2.1 Análisis del concepto migración

Este objetivo consiste en el contraste del concepto tradicional de migración a través de su comparativa con los conceptos de migración virtual, desplazamiento virtual y flujo de población (ya sea dentro un mismo videojuego o entre diferentes títulos) en los MMORPG. Se tratarán de demostrar los paralelismos entre ambos fenómenos así como sus diferencias sustanciales.

A través de la documentación teórica sobre el concepto de migración se obtienen las estructuras esenciales de los fenómenos migratorios entre países que se utilizan en esta investigación para comparar los procesos migratorios que surgen en las plataformas virtuales.

## 1.2.2. Análisis del concepto de motivación

Los fenómenos migratorios están determinados por una serie de procesos motivacionales que llevan a los sujetos a tomar la decisión de realizar un desplazamiento temporal o permanente. Es necesario entender cómo funcionan estos procesos para entender qué desencadena una migración o desplazamiento temporal.

Por tanto el trabajo de campo se orientará a la documentación de estas motivaciones hasta la saturación del discurso y a su vez se tratará de contrastar lo documentado con el proceso motivacional que desencadena una migración convencional.

## 1.2.3 Análisis de los factores de influencia

Por factores de influencia se entienden todos aquellos condicionamientos que propician la aparición de motivaciones y que las potencian o diluyen, siendo facilitadores o entorpecedores en lo que concierne a la decisión de realizar un desplazamiento entre plataformas virtuales (países en el caso de la migración convencional).

Este objetivo específico tratará de analizar y catalogar los factores de influencia que participan en el proceso migratorio, teniendo en cuenta tanto los factores que lo facilitan como aquellos que generan en el sujeto resistencias al proceso migratorio.

Del mismo modo que en los objetivos anteriores se buscarán paralelismos con los procesos migratorios convencionales y los posibles homólogos de los elementos que actúan en el proceso, ya que aun siendo factores de influencia diferentes (como por ejemplo migrar por trabajo o desplazarse por ocio) actúan facilitando o entorpeciendo los procesos migratorios virtuales y reales.

## 1.3 Contribución de la investigación

La utilidad de este proyecto se fundamenta en que tiene varias finalidades orientadas a la aplicación de los resultados en el ámbito académico y también en el profesional el cual se relaciona con la industria del desarrollo de videojuegos.

### 1.3.1 Contribución académica

En cuanto a la finalidad académica, el trabajo de campo da resultados acerca de ciertos conceptos (migración, efecto llamada, motivación, etc.) de la Sociología y la Psicología que se reproducen en estos entornos, aumentando su entendimiento y generando una diferenciación a través de sus características particulares, si existieran.

Estas peculiaridades se definen por el ámbito en el que afloran los movimientos migratorios virtuales, presuponiendo que se generan otras diferencias además del lugar en el que se manifiestan. Por el contrario se busca ratificar si la reproducción del proceso es exacta a modo de espejo sin variaciones ni peculiaridades, aun a pesar de estar generándose en un entorno diferente al físico.

También se considera que este fenómeno, al surgir en un espacio susceptible de ser controlado, puede ser analizado incluso mejor que en la realidad, con lo que si se logra definir qué diferencias tiene con el concepto de migración tradicional o se demuestra que no existen diferencias esenciales que impidan realizar paralelismos, podremos comenzar a construir los pilares teóricos para el estudio de este fenómeno en otro contexto.

Su ventaja sería el nivel de control del entorno que, en síntesis, se puede decir que es mayor y más fácilmente medible, lo que ofrece una mayor facilidad en lo que concierne a la aplicación metodológica frente a la metodología tradicional. También se puede considerar como ventaja el bajo coste que implica una investigación en estos entornos con todas las consecuencias que este hecho conlleva.

### 1.3.2 Contribución profesional

De modo más conciso, la finalidad profesional está orientada a descubrir los patrones y estructuras que componen los procesos migratorios en los entornos virtuales para poder realizar diseños de estos paradigmas que canalicen mejor este fenómeno para que pueda ser controlado evitando la dispersión demográfica en favor de la competencia, así como para aplicar estrategias o tácticas de captación y retención de usuarios.

La idea principal es conseguir dar con los elementos que favorecen la retención en las plataformas virtuales para poder generar un diseño del producto que se base en ellos y aumentar la estabilidad de la distribución del servicio a los usuarios.

Por otra parte, y dado que es inevitable el hecho de que la comunidad perteneciente al producto en cuestión tienda a dejar de desear recibir el servicio ofrecido se trataría de conseguir una planificación de las migraciones generándolas de forma artificial entre dos productos de la misma compañía para de ese modo evitar la fuga de usuarios del cliente en cuestión.

Esta planificación consistiría en marketing orientado a captar la atención de los usuarios pertenecientes a una plataforma que en las mediciones demográficas comience a tener índices de abandono.

A través de tácticas promocionales basadas en los factores y motivaciones que propician las migraciones hipotéticamente se podría canalizar esa fuga de usuarios hacia otro de los productos de la compañía en cuestión.

Esta estrategia se podría reforzar haciéndola coincidir con la salida de otro título de la compañía o que coincida con el lanzamiento de nuevo contenido de uno ya existente o

incluso realizando cruces de experiencia entre el título emisor de población y el título receptor. Estas tácticas actualmente ya se aplican, pero se considera que siendo reforzadas con la canalización de comunidades los resultados serían más positivos.

## Capítulo 2. Marco teórico

Para poder desarrollar adecuadamente este trabajo de investigación es necesario acudir a los desarrollos teóricos realizados en diferentes campos disciplinares con el objetivo de contextualizar y respaldar los pilares de conocimiento que tienen relación directa con los movimientos virtuales siendo éste nuestro objeto de estudio.

De este modo se trata de focalizar correctamente la visión sobre el objeto de estudio evitando sesgos en la interpretación de los conceptos sobre los que reposa la investigación.

Los conceptos sobre los que se basa el marco teórico de esta investigación son múltiples y se han seleccionado aquellos que por sus características son susceptibles de ser aplicados al desarrollo de este corpus. Se han seleccionado los siguientes conceptos:

- Migración virtual
- MMORPG
- Cibercultura
- Comunidad virtual
- Liderazgo
- Motivación
- Migración

La explicación sobre el significado adecuado de estos conceptos se lleva a cabo en el siguiente apartado mediante su desarrollo a través de citas y explicaciones que justifican su uso. Se observan los conceptos y las corrientes teóricas que sirven como esqueleto de la investigación y que están directamente relacionadas con los términos enumerados anteriormente.

### 2.1 Introducción a las migraciones virtuales

El encabezado de este documento construye el contexto de la investigación, la cual está centrada en las migraciones y desplazamientos virtuales como objeto de estudio. Este objeto de estudio tiene como antecedentes los fenómenos migratorios pues hay constancia de ellos desde el mundo antiguo.

Se trata del mismo concepto migración o flujos de población pero aplicado en lo ciberespacial como una nueva forma de realizar un desplazamiento entre regiones, solo que con la peculiaridad de que estas regiones no son físicas estrictamente hablando, sino

ciberespacios generados por máquinas en los que los usuarios pueden desenvolverse, interactuar y desplazarse internamente a través de un ciberespacio o entre varios de ellos.

### 2.1.1 Definición

Lo primero que se debe remarcar es la diferencia definitoria entre los tipos de desplazamiento que un usuario puede realizar en los entornos de red. Dependiendo de las características del desplazamiento surgen varios conceptos que diferenciaremos para poder acotar la base teórica sobre la que se trabaja en esta investigación.

- **Migración virtual**

Desplazamiento del perfil, avatar o cuenta de un usuario desde un ciberespacio concreto a otro ciberespacio concreto de forma permanente voluntaria o involuntariamente.

Este tipo de desplazamiento agrupa a los usuarios que tras desplazarse de un ciberespacio a otro conservan algún elemento identitario que ratifica su trascendencia entre los entornos de origen y destino.

Engloba las migraciones de avatares dentro de un mismo videojuego entre sus servidores, las migraciones que la propia compañía pueda hacer sobre las cuentas de sus usuarios entre diferentes servidores o las migraciones de una misma cuenta entre diferentes dispositivos electrónicos.

Un ejemplo de este último caso sería la migración de una cuenta asociada a un videojuego de PC que es migrada a la versión de ese mismo título para videoconsola de forma voluntaria y realizada por el usuario.

- **Desplazamiento virtual**

Traslado de un ciberespacio a otro de forma voluntaria generando un nuevo elemento identitario en el destino la primera vez que se accede a él. Este fenómeno es el más común, se da a diario en las acciones cotidianas que los usuarios realizan a través de la red donde poseen para cada ciberespacio un perfil o una cuenta que los identifica. Estos espacios pueden ser tanto redes sociales de cualquier índole como programas de mensajería personal o videojuegos.

A diferencia de la migración virtual, el desplazamiento no implica una perpetuidad identitaria entre ciberespacios, aunque el usuario siempre sea el mismo, tiene para cada espacio un perfil, avatar o cuenta identificativa diferente, lo que propicia la posibilidad de convivencia entre estos elementos e incluso la simultaneidad entre presencias en distintos ciberespacios.

Ello no quiere decir que simultáneamente o de manera frecuente el usuario esté presente en los entornos a los que accedió al menos en una ocasión, en muchos

casos estos elementos identitarios quedan abandonados cuando el usuario decide no volver a acceder a un entorno virtual concreto.

- **Navegación o exploración web**

Es la acción de utilizar la aplicación llamada navegador o explorador web que sirve para recorrer las páginas web de Internet saltando de unas a otras a través de los hiperenlaces que las relacionan.

Es la forma más básica de desplazamiento por la red, no es necesaria la identificación del usuario como en el caso anterior. Se podría argumentar que es anónima aunque esta afirmación es parcial ya que los propios servidores que alojan los distintos portales web almacenan datos del navegante.

- **Flujos virtuales de población**

Conjunto de movimientos que la población realiza a través de la red independientemente del tipo de movimiento que ejecuten.

Bajo esta nomenclatura se agrupan las tres definiciones anteriores e incluye cualquier acción que el usuario realice en internet pues el simple hecho de acceder a la red ya se podría considerar un flujo por el propio tráfico de paquetes de datos que se genera.

Por tanto el objeto de estudio son los flujos de población pero de manera parcial pues nos centraremos únicamente en las migraciones virtuales y los desplazamientos virtuales dejando de lado la navegación pues se considera menos relevante para la investigación.

Lo que se deduce de estas definiciones es la complejidad por su composición del objeto de estudio seleccionado. Trataremos de abordar de la manera más clara posible el objeto de estudio distinguiendo desde esta base los fenómenos que surjan en el trabajo de campo.

Con el análisis del objeto de estudio se busca entender las estructuras que lo componen, cómo surgen, qué grado de permanencia existe y que opciones de planificación estratégica ofrecen las interpretaciones de los resultados.

## 2.1.2 Características de las migraciones virtuales

Los flujos de población en los entornos virtuales poseen dos características principales que todos los movimientos que los forman tienen en común: motivaciones y factores de influencia.

- **Motivaciones**

Según J. Pinillos en *Principios de Psicología*, la motivación puede definirse como “*El señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo*” (J. Pinillos, 1977:503).

Aplicando al objeto de estudio el concepto de motivación se observa que los flujos de población en entornos virtuales siempre tienen una serie de motivaciones que los preceden y forman parte del proceso relacionado con su aparición.

Estas motivaciones son parte necesaria del análisis de los flujos virtuales de población para comprender cómo se generan y que detonantes son los que terminan fomentando su aparición. En cuanto a los tipos de motivaciones encontramos una gran variedad de forma genérica. No analizaremos dicha tipología en este apartado pues sería un trabajo desbordante y con poca cabida en esta sección.

Con la acotación del objeto de estudio y su posterior tratamiento a través de la metodología obtendremos los elementos motivacionales que son pertinentes para nuestro estudio.

Cabe decir que en los antecedentes de esta investigación, concretamente el que se refiere al estudio anterior, se consiguió realizar una catalogación superficial de los procesos motivacionales encontrando tres categorías principales de motivación en el ámbito de los videojuegos MMORPG: Se catalogaron motivaciones afectivas, instrumentales y estructurales.

1. La categoría afectiva fue generada para agrupar las motivaciones de índole social y sentimental, motivaciones éstas que se mostraron como esenciales en los procesos migratorios en red y que reproducen algunas de las motivaciones sociales que generan las migraciones convencionales. Principalmente se observó que una migración de avatar relativamente frecuente era la fomentada por motivaciones sentimentales hacia la pareja del migrante.
2. La categoría instrumental tiene que ver con las motivaciones centradas en la actividad dentro del videojuego, englobando los desplazamientos y migraciones fomentados por las expectativas de mejora de calidad en la actividad del usuario dentro del videojuego.

En comparativa funcionan como las motivaciones laborales (Carassou 2006) en los procesos de migración tradicional, sustituyendo simplemente el concepto de trabajo por el concepto de jugabilidad.

Para que se entienda a continuación se expone un ejemplo cruzado entre los dos campos:

*Uno de los tipos de motivaciones que influyen en los movimientos migratorios convencionales es el de carácter laboral.*

*Ante la expectativa de un mejor puesto de trabajo el sujeto tiende a motivarse hasta tomar la decisión de realizar el traslado a otro territorio para satisfacer la expectativa de aumento de sueldo, calidad de vida, etc.*

*En las plataformas virtuales centradas en videojuegos ocurre exactamente lo mismo, el sujeto recibe una oferta para migrar a otro servidor o a otra comunidad de jugadores con la motivación de mejorar su nivel de juego o su jugabilidad.*

*Esa expectativa de mayor avance en el contenido del videojuego termina por quedar satisfecha cuando la motivación es lo suficientemente fuerte como para que el sujeto decida migrar su avatar a otro servidor o abandonar su comunidad actual para unirse a otra donde espera mejorar su calidad de juego.*

*Por tanto, si se enfoca el concepto de jugabilidad desde un determinado ángulo, puede afirmarse que es muy parecida al concepto de trabajo: ambos tienen componentes similares. Estos serían la responsabilidad del puesto de trabajo (análoga a la responsabilidad que genera la actividad de juego del usuario respecto a la comunidad a la que pertenece), el tiempo diario invertido obligatorio, las horas extras y la remuneración (en el caso laboral retribución económica, en el caso del videojuego retribución económica sintética).*

*Pues bien, estos patrones definitorios se reproducen dentro de las comunidades de juego, concretamente podemos afirmarlo en los MMORPG donde el sujeto tiene su puesto de juego en la comunidad, hay una jerarquía interna, una responsabilidad de asistencia y desempeño de funciones con un nivel de eficacia exigida, requiere ciertos horarios para jugar en comunidad, existe una remuneración en forma de objetos virtuales, logros o dinero virtual y no podemos olvidar las horas extras que el jugador invierte para estar preparado antes de la reunión con la comunidad y el desempeño de actividades en grupo.*

Con este breve desarrollo se quieren poner de manifiesto los indicios que hay sobre ciertos paralelismos entre los procesos migratorios virtuales y los convencionales o tradicionales, así como entre las motivaciones que los provocan.

3. Por último se catalogaron motivaciones estructurales, que son las relacionadas con la compañía que sostiene el cliente de juego. Para provocar la motivación que desemboca en una migración, la compañía utilizaba herramientas promocionales fomentando flujos migratorios de un servidor saturado de población a otro relativamente vacío.

En este caso concreto la promoción se centraba en la gratuidad del proceso migratorio frente al proceso sin promoción el cual era condicionado por un coste económico adicional (20 euros) a la suscripción que da acceso al juego.

- **Factores de influencia**

Partiendo desde el antecedente de esta investigación podemos agrupar los factores que influyen sobre las motivaciones que derivan en migraciones en torno a tres grupos diferenciados:

1. **Factores personales:** Se generan en el propio usuario y suelen estar relacionados con motivaciones asociadas al cambio de entorno virtual por voluntad propia. A modo de ejemplo se puede observar que determinados sujetos deciden cambiar de entorno virtual dentro de un mismo videojuego por la ausencia de comunidades en un servidor concreto, o cambiar de videojuego por la obsolescencia del título o la monotonía y el aburrimiento tras un periodo continuado de uso del mismo.

Por el contrario encontraríamos un regreso a la plataforma por factores como la nostalgia hacia un videojuego que causó una buena experiencia en el sujeto, por ejemplo.

2. **Factores instrumentales:** Este tipo de factor es el relacionado con la jugabilidad. Puede ser interno o externo, ya que el usuario puede decidir por sí mismo que necesita avanzar a mayor ritmo o puede recibir la oferta de otra comunidad superior a la suya para obtener este avance.
3. **Factores afectivos:** Este último conjunto está relacionado con el entorno social y se basa en las relaciones que el sujeto tiene dentro y fuera de la plataforma virtual. Estas relaciones sean de tipo sentimental o amistoso pueden influir en el sujeto para que se motive a realizar un desplazamiento de cualquier tipo. La tendencia en base al tipo de influencia parece ser externa y fomentada por el entorno pero no se descarta la posibilidad de que los sujetos en base a estas relaciones tomen la iniciativa de realizar el desplazamiento intrínsecamente motivado.

## 2.2 Descripción pormenorizada del concepto MMORPG

Para poder comprender bien de qué se está hablando cuando tratamos el objeto de estudio, se muestra indispensable la descripción del entorno “natural” en el que se desarrolla. Este entorno no es otro que los videojuegos de tipo MMORPG siendo el espacio donde se desarrolla la investigación.

A continuación se realiza una descripción más profunda de este tipo de títulos con el propósito de que el lector comprenda la diferencia entre los MMORPG y otro tipo de videojuegos, así como para tratar de transferir la relevancia que justifica la selección de estas plataformas de ocio.

MMORPG es un género de videojuego de rol (RPG, Role Playing Game) en donde participan un gran número de jugadores interactuando entre sí en un mundo virtual en tiempo real.

Un videojuego catalogado como MMO es entonces, aquel en el que pueden participar, interactuar y jugar en un mundo virtual, un gran número (multijugador) de jugadores (a partir de cientos) conectados simultáneamente a través de la red (en línea), y que dependen de las características técnicas de los servidores que han de gestionar ese volumen de conexiones.

En los MMORPG concretamente, como en todos los juegos de rol, los jugadores asumen un rol de un personaje ficticio (habitualmente fantástico) y toman el control sobre las acciones del personaje que los representa en el mundo virtual.

### 2.2.1 Características generales de los MMORPG

- **Temática**

Suelen ser juegos basados en mundos y personajes de fantasía, ciencia ficción, brujería, etc. Aunque no necesariamente ya que existen ciertos tipos de MMORPG que tienen escenarios y mecanismos de juego basados en el aspecto y el funcionamiento del mundo real.

- **Evolución del personaje**

En casi todos los juegos MMORPG, el objetivo primordial es la evolución del personaje, ganando experiencia en puntos, habilidades, niveles, herramientas y/o armas. La evolución no solamente sirve para tener más poder y más posibilidades de ganar combates, sino que sirve como un "estatus" en esa "sociedad virtual" que se genera en el ciberespacio.

- **Sociabilidad**

Todos los MMORPG permiten a sus jugadores comunicarse entre sí, pudiendo surgir todo tipo de relaciones sociales entre éstos. Pueden formarse grupos de juego (ej: grupos de combate), de amistad, de enemistad, clanes, e incluso parejas. Las relaciones sociales creadas en estos videojuegos trascienden el ámbito de internet afectando profundamente a la vida real de los jugadores. Hay decenas de ejemplos en la red, desde bodas, formaciones de familias, obtención de puestos laborales hasta asesinatos, estafas o suicidios.

- **Existencia de moderadores**

Game Master, Game Moderators o simplemente GM, suelen ser los empleados o voluntarios no remunerados, que intentan supervisar el mundo virtual. Los GM suelen acceder a características e información relacionada al juego, que no suele estar disponibles para los usuarios comunes.

- **Arquitectura del sistema**

La mayoría de los MMORPG emplean una arquitectura de sistema cliente-servidor para funcionar. Esto significa que el software que garantiza el funcionamiento y la persistencia del "mundo ficticio" se ejecuta continuamente en un servidor, un programa que a menudo funciona sobre una máquina controlada por la empresa creadora del juego, y a la que los jugadores se conectan usando clientes de gestión de entrada al servidor o dicho de otro modo usando aplicaciones software que funcionan en sus ordenadores particulares y les permiten acceder a su cuenta así como acceder al servidor del videojuego.

World of Warcraft y Guild Wars II, los videojuegos que sirven como contexto acotado para el objeto de estudio de esta investigación, pertenecen a la categoría de MMORPG.

Este tipo de videojuegos, como se mencionó anteriormente, permiten a una gran cantidad de jugadores (siempre limitada por la capacidad del servidor que mantiene el mundo virtual activo) interrelacionarse y evolucionar en un entorno común.

Estos entornos son el marco en el que se desarrollan sociedades virtuales sujetas a las reglas establecidas por los creadores de éstos, de tal manera que cada videojuego MMORPG tiene su propio universo social marcado por unas pautas predefinidas.

Se van a desarrollar brevemente las distinciones entre los MMORPG respecto a sus predecesores para situar más exhaustivamente el concepto, concretamente sus diferenciaciones respecto al RPG clásico y a los MUD (Multi User Dungeon).

El RPG clásico para ordenador (a veces llamado CRPG, con la 'c' de Computer) se diferencia del MMORPG en que suele tener un número limitado de jugadores que oscila desde uno hasta un pequeño grupo de participantes (4, 8, 16) además de estar diseñado en un formato cerrado para su uso offline o en red privada y sin un mundo persistente.

Por otra parte los MUD son similares a los MMORPG en muchos aspectos pero el paradigma o interfaz de los MUD está basado originalmente en el intercambio de texto escrito en lugar de ser un escenario más realista con gráficos en dos o tres dimensiones.

Para poder contextualizar la investigación propiamente se debe conocer el funcionamiento interno de las sociedades virtuales, pues por un lado hay que describir la organización y los elementos que componen a estas sociedades, y por otro hay que desarrollar la organización externa al texto, entendiendo texto como el producto cerrado que se representa como MMORPG.

Se utiliza como ejemplo World of Warcraft por ser uno de los videojuegos MMORPG que más éxito ha obtenido y también porque posee prácticamente todos los elementos que son comunes entre los diferentes títulos de tipo MMORPG. En el apartado siguiente se utiliza para ejemplificar conceptos y características propias de estos videojuegos.

### 2.2.2 Organización de la sociedad en un MMORPG

Las comunidades virtuales de World of Warcraft están condicionadas por el diseño del mundo virtual que actúa como base para la proliferación de grupos sociales.

En primer lugar, desde un punto de vista técnico, estas comunidades están divididas en lo que se denominan “reinos” o servidores. Los reinos no son más que copias individuales del mundo virtual, idénticas salvo en los jugadores que las habitan.

Su creación se debe a que el gran número de jugadores que tienen estos juegos no es soportable de manera simultánea por una única máquina que hace las veces de servidor, teniendo que crear varios similares para “repartir la carga o tráfico” y acoger así a todos los usuarios. En el caso de World of Warcraft estos servidores “espejo” poseen características que los diferencian entre sí pero centradas en el discurso que está permitido utilizar dentro de cada servidor. En la imagen 1 podemos observar los reinos españoles en la actualidad.



Figura 1. Estado de servidores españoles de World of Warcraft. Se puede apreciar en la parte inferior de la imagen un conjunto de pestañas que distribuyen los servidores por países, así como por el tipo de servidor el cual se referencia en la segunda columna.

Antes de abordar el desarrollo respecto al tipo de discurso empleado en los diferentes reinos hay que caracterizar otro elemento que es común para todos ellos.

Las sociedades de World of Warcraft están estructuradas en dos facciones contrarias dentro de cada servidor o reino, teniendo que elegir en el momento de creación del avatar a cuál pertenece el jugador en ese servidor en cuestión. Las dos facciones tienen intereses confrontados y luchan por el control de diferentes territorios para obtener ventajas para su facción. En la imagen 2 podemos observar la interfaz de creación del avatar jugable en World of Warcraft.



Figura 2. Pantalla de creación de avatar. En la parte derecha se observan dos columnas con razas asociadas a cada facción, referenciando la columna azul todas las razas pertenecientes a la facción alianza y la columna roja todas las pertenecientes a la facción horda.

Como puede verse, las resonancias con las estructuras morfológicas y narratológicas de los cuentos y narraciones tradicionales son muchas, y podría analizarse el imaginario de los MMORPG como perteneciente a la tradición de diversos fenómenos de la comunicación de

masas y la cultura moderna. Nosotros no vamos a entrar en ese aspecto de estudio, porque nos extenderíamos muchísimo y perderíamos el enfoque de este trabajo.

Una vez estructurado el reino se abordan las diferenciaciones existentes entre los reinos de World of Warcraft:

Desde el punto de vista del discurso encontramos reinos Juego de Rol (JR) y reinos Normal

Los reinos JR se caracterizan por tener la comunicación entre jugadores restringida a la utilización de contenido relacionado con el paradigma del juego, quedando prohibido el uso de discursos que hagan referencia al mundo real en los chats públicos del servidor.

Por otro lado encontramos los reinos normales, en los que está permitida la comunicación con referencia al mundo exterior salvo aquellos discursos que se consideren socialmente inapropiados según las normas establecidas por la compañía. Ejemplo de ello serían discursos con tono racista, sexista o similares.

Desde un enfoque relacionado con la actitud de cara a la facción contraria encontramos tres grados de hostilidad que los distinguen en categorías:

- Los más hostiles son los servidores de tipo JCJ (jugador contra jugador) y los híbridos JR JCJ. En esta modalidad el jugador puede luchar y derrotar a cualquiera que sea de la facción contraria.
- El caso del JR JCJ es similar a los servidores JCJ salvo que posee las restricciones en el discurso antes mencionadas.
- En el grado intermedio de hostilidad encontramos los reinos de categoría Normal. Aquí se tiene la opción de activar el modo JCJ o desactivarlo evitando así la posible agresión de otros jugadores pertenecientes a la facción contraria.
- Por último encontramos los JR que no tienen opción de combate entre facciones a excepción de campos de batalla (arenas de combate), que son lugares en los que está permitida legítimamente la batalla entre facciones en cualquier modalidad de servidor, suelen ser arenas similares a las del circo romano.

Dentro del reino se desarrolla un mundo estructurado en continentes que a su vez poseen zonas similares a provincias, las cuales pueden tener presencia de ambas facciones (territorios en disputa) o en caso contrario pertenecer a una de ellas.

Para observar la estructura completa hacemos referencia al mapamundi de World of Warcraft que se compone de tres planos de existencia o mundos, éstos a su vez engloban 8 continentes compuestos por provincias y cada provincia se divide en varias regiones. Con ello se pretende mostrar la inmensidad del mundo permanente que caracteriza a los MMORPG. Esta estructura se observa en las imágenes 3 y 4 presentadas a continuación.



Figura 3. Mapa global de World of Warcraft. Cada uno de los tres mundos está compuesto por un total de 8 continentes.



Figura 4. Mapa del mundo de Azeroth compuesto por 5 continentes. Es el mundo original y por ello el más extenso.

Algunos territorios que pertenecen a una facción concreta poseen ciudades, que funcionan a modo de capitales en los reinos. Cada facción tiene varias capitales que a su vez pertenecen a una de las razas que conforman las facciones. En la imagen 5 se puede observar la estructura de Ventormenta, población perteneciente a la raza humana y a la facción Alianza.



Figura 5. Ciudad de Ventormenta, de creación humana y perteneciente a la facción Alianza.

Las capitales funcionan como núcleos comunicacionales en donde se puede hacer casi de todo, desde buscar compañeros hasta vender objetos en subasta, o simplemente dedicarse a hablar sobre el tema que esté activo en el canal general de chat de dicha capital.

Una vez estructurado el paradigma se continua con el análisis de los canales comunicacionales que existen dentro de cada reino, pues bajo el enfoque de esta investigación se consideran muy relevantes para la retroalimentación que acentúa la integración de los sujetos en la comunidad virtual.

### 2.2.3 Medios de comunicación interna y externa

La comunicación en los reinos está basada principalmente en la escritura a través de chat. Dado que existe una gran comunidad también existen varias categorías de chat dentro del reino.

- **Chat territorial**

Está conformado por varios canales y cada zona posee uno independiente. Los canales se estructuran en función del tipo de discurso utilizado en su interior dividiéndose en las temáticas de defensa, búsqueda de grupo, comercio y general.

- **Chat de hermandad**

La sociedad de World of Warcraft está estructurada por comunidades más pequeñas denominadas hermandades. Estas hermandades poseen su propio canal de chat que no está ligado a ningún territorio concreto, quedando restringida la participación en la comunicación a los miembros de dicha hermandad. Podemos ver un ejemplo del chat de hermandad en la imagen 6.



Figura 6. Vista ampliada de un ejemplo de los canales de chat, en concreto el chat de hermandad remarcado en verde y el canal de comercio de la ciudad en sepia.

- **Chat de grupo**

Es un canal que se abre automáticamente al crear un grupo y solo tienen acceso los miembros que forman parte del conjunto. Este grupo es creado por el líder de grupo y tiene una capacidad máxima de 5 jugadores.

- **Chat de banda (o RAID)** Se genera en formaciones de más de 5 jugadores, también creadas a elección del líder con un máximo de 40 jugadores dentro del canal. Su función principal es la comunicación de los integrantes de una partida cooperativa (RAID).

- **Susurro**

Es un canal de comunicación privada entre dos jugadores. Puede crearse en cualquier momento y no tienen ni territorialidad ni vínculo con ningún tipo de formación.

- **Sistemas de mensajería y red social del gestor de videojuegos**

Esta herramienta funciona como los convencionales programas de contactos y mensajería, muy similar al Messenger<sup>1</sup> perteneciente a Microsoft o a la mensajería integrada en la red social Facebook<sup>2</sup>.

Se trata de un sistema de chat exterior que agrupa a cualquier juego perteneciente a la casa Blizzard, fomentando así la comunicación y la presión que los usuarios se ejercen entre sí para seguir vinculados a los productos de esta compañía.

Se ha creado con la finalidad de poder localizar a cualquier jugador que haya facilitado su ID a otro jugador para poder verlo online en cualquier reino de World of Warcraft o incluso si está en otro juego con esta herramienta instalada.

Tiene la opción de crear conversaciones no solo de un jugador a otro sino en grupos, y funciona de forma vírica para que el flujo de usuarios pueda saltar de un juego a otro siguiendo la presión del grupo por parte de cada individuo (aunque el discurso desde la compañía sea otro, como el fomento de la comunicación entre amigos o la desaparición de barreras entre títulos).

También se infiere que su creación tiene como objetivo mantener los lazos creados entre jugadores consiguiendo conservar la integración en los grupos sociales a los que el individuo se siente afín. Aunque el sujeto ya no esté en el mismo título de juego puede seguir comunicándose con su comunidad a través de esta herramienta.

De este modo se generan redes sociales internas formadas por el hecho de que los jugadores comparten motivaciones similares. Todas estas redes comunicacionales tienen un objetivo trascendente al que contribuyen en mayor o menor medida. Este objetivo es el de fomentar la continuación del uso de World of Warcraft o de otros productos dentro de la compañía.

- **Comunicación de terceras partes**

---

<sup>1</sup> [www.msn.com](http://www.msn.com)

<sup>2</sup> [www.facebook.com](http://www.facebook.com)

Consiste en la comunicación periférica al videojuego que se materializa en entornos externos pero relacionados con el espacio de comunicación del título como los foros, redes audiovisuales con contenido del videojuego o aplicaciones para mantener conversación oral mientras la comunidad juega.

Algunos autores contemporáneos como Henry Jenkins en su texto *Convergence Culture* (Jenkins:2009), están analizando el carácter recursivo y la multiplicación de los procesos de interacción dentro de grupos de internautas aficionados a juegos, series de TV clásicas o grupos musicales, en sectores y subsectores de actividad como estos chats. Muestran estos fenómenos, igualmente, características relacionadas con las remediaciones y réplicas de procesos externos a lo digital como han investigado diferentes autores desde Manovich hasta Bolter (Manovich:2005 y Bolter:2011).

#### 2.2.4 Comunidad

Por último, en cuestiones de organización social, se va a exponer el funcionamiento de las diferentes comunidades (también conocidas como clanes, hermandades o guilds) que se encuentran en los MMORPG, y que funcionan a modo de elemento integrador entre los usuarios; las denominadas hermandades.

Estas organizaciones sociales son idénticas en estructura tanto en los diferentes reinos como en las diferentes facciones de cada reino. Son unidades más pequeñas que ya hemos mencionado, las denominadas hermandades (clanes o guilds).

Este tipo de comunidad interna viene fomentada por el enfoque de lógica capitalista que tiene el videojuego, en donde solo se puede optar a cumplir los objetivos a través de la cooperación mutua entre los diferentes sujetos con el apoyo del libre mercado que se genera en el interior del videojuego.

La cantidad de miembros oscila entre 5 y 150 aunque no hay límite real salvo en los mínimos (ya que para cumplir la actividad cooperativa mínima en la plataforma se requiere un mínimo de 5 jugadores. Se puede observar la estructura de una hermandad en la imagen 7.

Para el jugador, pertenecer a una comunidad implica lo mismo que ser parte de una gran familia o de una gran empresa. En función de la motivación basada en la visión de juego que tienen los jugadores, se crean las hermandades agrupando a miembros con la misma visión de juego.

Por tanto podemos encontrar hermandades con un carácter cerradamente instrumental que buscan a los jugadores con mayor competencia para llegar a cumplir los objetivos que el juego plantea, u otras creadas por motivaciones que no tienen nada que ver con la búsqueda de ser los primeros en cumplir los objetivos en el reino, sino simplemente descubrir el contenido del juego juntos y sin sentirse presionados por el hecho de competir con otras hermandades.

También hay hermandades motivadas por vínculos anteriores a la comunidad que no tienen su origen en el juego sino en la territorialidad de los individuos (ej. hermandades que son sólo canarios que se conocen entre sí en el mundo físico), o incluso por vínculos familiares y de amistad (ej. dos familias en las que ambos padres y madres juegan con sus hijos y deciden montar una hermandad junto con amigos comunes).



Figura 7. Listado de hermandad visto desde la perspectiva de un Guild Master, con acceso a toda la información.

Respecto a la gestión de poder y su organización interna, las hermandades se componen de una serie de cargos predeterminados por los desarrolladores del juego y que pueden ser modificados a posteriori por el Guild Master o líder de hermandad. En la imagen 7 se puede observar un ejemplo de la jerarquía de cargos.

Se trata de una estructura basada en la jerarquía vertical consistente en el líder como el cargo más alto, un rango inferior denominado oficial, que suele desempeñar las tareas que el líder delega, y el resto de la hermandad (esta es la estructura predeterminada,

posteriormente varía en función de la esencia del clan que se materializa a través de la modificación de rangos por parte del fundador o líder de hermandad).

Los roles habituales dentro de la estructura de hermandad o clan por orden jerárquico son:

- **Guild Master**

Este rol representa la figura de líder dentro de la comunidad. Aglutina las funciones de gestión y tiene acceso a todos los privilegios dentro de la estructura social. Su función es la coordinación y generación de eventos y la moderación del grupo social principalmente.

- **Oficial**

Se trata de un cargo asignado por el guild master a otros jugadores de su comunidad para que colaboren con él principalmente en las funciones de reclutamiento e instrucción de los nuevos miembros incorporados. Suelen estar especializados en una clase de avatares o en un rol de combate concreto.

- **Administrador del banco**

El banco es una estructura del clan que hace las veces de almacén común para la comunidad. Tiene una capacidad de almacenaje mayor que el banco personal del avatar y permite el depósito y la retirada tanto de dinero como de objetos virtuales.

La función del administrador consiste en vigilar el contenido del banco haciendo seguimiento del registro de depósitos y retiradas de objetos y capital para asegurarse de que ningún integrante de la comunidad robe material o retire capital de manera injustificada. En ocasiones es un rango al margen de los oficiales aunque tiene el mismo nivel jerárquico.

A partir de aquí el Guild Master es libre de estructurar la hermandad y variar las ventajas de acción y responsabilidad de cada uno de los cargos que la componen, viéndose casos en que solo hay Guild Master y no hay oficiales o por el contrario hermandades con un reparto de poder horizontal en las que el cargo de líder de hermandad es simplemente nominativo dando poder y privilegios similares a todos los miembros.

Esta estructura es propia de hermandades pequeñas formadas por jugadores que se conocen en la vida real o poseen un nivel de confianza lo suficientemente alto como para realizar la repartición de poder de este modo, o en último caso hermandades que se utilizan a modo de banco para guardar diferentes objetos como por ejemplo materias primas.

Por lo general son muy pocos los casos con este tipo de estructura ya que a la hora de avanzar en el contenido del juego, la estructura jerárquica se vuelve muy necesaria para cumplir con los objetivos instrumentales que ofrece el videojuego.

Como puede observarse, se reproducen estructuras de interacción grupal propias de diferentes tipos de asociaciones. Hay resonancias incluso de los grupos iniciáticos o

esotéricos. En muchos casos las agrupaciones son más laxas. La creatividad de los juegos hace que, sin embargo, estas estructuras se generen y cambien constantemente.

Hay que decir que los objetivos que plantean los MMORPG son completamente pasajeros y quedan obsoletos cada vez que se hace una ampliación del contenido jugable o de las tramas discursivas que sostienen los eventos propios del juego. De esta manera no existe final porque el final varía con el paso del tiempo.

A pesar de que exista una tipología muy amplia respecto a las hermandades, en ningún caso se rompe la instrumentalización de éstas como elementos integradores en el sistema del juego.

Todos los elementos descritos contribuyen a alienar a los jugadores entrando en la lógica establecida desde la compañía para mantener su afinidad al videojuego, justificando el coste que conlleva su uso con ideas que van desde el *“merece la pena seguir jugando porque el contenido siempre varía”* hasta *“me parece bien dar dinero por esto, ya que contribuye a que se mantenga activo el juego y se expanda cada vez más”*.

Está claro que el sistema de cobro a los usuarios está más que integrado en su forma de ver el juego. Pero desde un punto de vista social esta misma estructura favorece la aparición de una gran variedad de elementos y procesos sociales que modifican la vida cotidiana de aquellos que se internan en los MMORPG.

Por último en este tipo de videojuegos existen roles de actuación que determinan las funciones del jugador dentro de los eventos cooperativos. Están asociados con las diferentes clases que se pueden seleccionar al crear un avatar y las engloban en tres categorías principales:

- **Tanque**

Los jugadores que encarnan el rol de tanque tienen como función generar amenaza sobre los enemigos buscando recibir sus ataques para concentrar el daño sobre sí mismos y evitar que el resto del grupo reciba daño. Son avatares defensivos centrados en las resistencias a los elementos y a la magia, en el acopio de armadura pesada para reducir el daño físico recibido y en la acumulación de vida para aguantar el máximo tiempo posible recibiendo grandes cantidades de daño.

- **Daño (Damager Dealer)**

Este rol es el más extendido dentro del juego cooperativo pues representa una cantidad mayor de jugadores dentro del grupo. La estructura habitual de un grupo de cinco jugadores es un jugador con rol de tanque, tres jugadores con rol de daño y un jugador con rol de sanador. Los avatares con rol de daño tienen como función maximizar la cantidad de daño que les sea posible para derrotar a los enemigos antes de que derriben al tanque.

Su función principal es esa pero deben evitar que los enemigos les provoquen daños y vigilar su supervivencia cuando el entorno se vuelve hostil (Cuando por ejemplo

hay lava en el suelo o aparecen áreas que crean los enemigos, como tormentas de hielo o similares). Si reciben mucho daño obligan al sanador a desviar la curación hacia ellos dejando al tanque sin apoyo lo que puede significar la derrota del grupo.

- **Sanador**

Es un rol encarnado por los jugadores que se centra en el soporte del grupo. Su función principal es curar al tanque y al grupo de jugadores de daño cuando sea necesario pero también tiene como función secundaria dar soporte al grupo a través de bonificaciones al ataque o mejorar la velocidad de movimiento. Estas bonificaciones suelen ser bendiciones que crea el sanador durante un tiempo limitado o tótems que bonifican a los jugadores que se encuentren dentro de su área de efecto. El tipo de habilidades varía de un juego a otro pero la función siempre es la misma.

## 2.3 Concepto de cibercultura

Actualmente están tomando lugar cambios considerables tanto en el carácter de la tecnología como en la manera en que la entendemos. La información digitalizada y las biotecnologías están transformando la estructura y el significado de la cultura lo que en consecuencia modifica la sociedad.

*“El uso generalizado de computadores, de biotecnologías y el flujo de información digital han introducido en la vida social contemporánea transformaciones importantes. Tanto, que algunos argumentan que un nuevo orden cultural está cobrando forma: la “cibercultura”.*

*(A.Escobar, 2005:15)*

*“El estudio de la cibercultura está relacionado particularmente con las construcciones y reconstrucciones culturales en las que las nuevas tecnologías están basadas y a las que a su vez ayudan a tomar forma.” (Escobar, 2005:15)*

Desde la ciencia y la tecnología en la actualidad se tratan de explicar las implicaciones de las mismas como formas y prácticas dominantes de conocimiento en la cultura. Su modo de análisis se centra en la consideración de cuestionamientos políticos y éticos que *“ayuden a orientar nuestra comprensión del lugar de la tecnología en los asuntos humanos” (Winner, 1993:364 en Escobar 2005:15).*

Los estudios sobre la ciencia y la tecnología han alterado el cómo son percibidos en comparación a su comprensión en el pasado, desplazando su concepción lineal del cambio tecnológico, lo que permite la aparición de nuevos programas de investigación que están dando como resultado una verdadera renovación teórica principalmente centrada en el constructivismo social, corriente propia de la sociología y la historia.

*“Con el objetivo de estudiar la ciencia y la tecnología como una construcción social, estos académicos han comenzado a investigar laboratorios y grupos de tecnólogos y han visto con nuevos ojos sus archivos históricos. Los constructivistas han demostrado, al contrario que el determinismo*

*tecnológico del pasado, que la contingencia y la flexibilidad son la esencia del cambio tecnológico.” (Escobar, 2005:16)*

*“Al evidenciar que los procesos sociales son inherentes a las innovaciones tecnológicas, han dado un golpe contundente a la alegada distancia entre la tecnología y la sociedad y entre éstas y la naturaleza. La creencia más generalizada es que los sistemas de ciencia y tecnología son regulados a través de acuerdos técnico-sociales flexibles que, dentro de ciertas limitantes estructurales, propician acuerdos sociales alrededor de ciertos desarrollos. Algunos investigadores han ido más allá para afirmar que la naturaleza y las máquinas han llegado a ser actores importantes en los procesos históricos que determinan el cambio tecnológico.” (Escobar, 2005:16)*

Estas afirmaciones lanzadas desde los constructivistas sociales suscitan críticas y controversias que deben ser tenidas en cuenta antes de tomar una postura determinista sobre el tema:

1. La primera crítica está orientada a que la investigación peca en forma de relativismo ya que se priorizan los análisis con el objetivo de responder al por qué surgen las tecnologías y por qué prevalecen componentes determinados por encima de otros análisis como por ejemplo los efectos de las tecnologías particulares sobre la población o las estructuras de poder.
2. La segunda crítica se centra en que se marginan los grupos sociales irrelevantes (Winner:1993) omitiéndolos de los estudios pero sin embargo estos grupos también son afectados por la tecnología.
3. La tercera crítica es formulada por Medina: *“El análisis de los esquemas socio-técnicos debe ser complementado, al menos, con preguntas acerca de la conveniencia de las prácticas personales y sociales informadas por las tecnologías bajo consideración -de nuevo, preguntas que los constructivistas parecen pasar por alto”* (Medina:1992 en Escobar:2005).

La relación entre ciencia, tecnología y cultura sigue insuficientemente teorizada (Lecourt:1992) aunque tiene un papel central en el orden de la sociedad actual. Desde este enfoque es necesario referenciar a Heidegger pues su tratamiento sobre la tecnología consiste en considerarla como una práctica paradigmática de la modernidad ya que considera que la ciencia y la tecnología son medios para la creación de nuevas realidades y nuevas manifestaciones del ser.

La cibercultura se refiere específicamente a las nuevas tecnologías en dos áreas: Inteligencia artificial, particularmente tecnologías de computación e información<sup>3</sup>; y biotecnología.

*“Mientras que las tecnologías de la computación y la información están trayendo a discusión un régimen de tecno-socialidad (Stone:1991), considerado como un proceso de construcción sociocultural puesto en acción en el despertar de las nuevas tecnologías; las biotecnologías están dando lugar a la bio-socialidad (Rabinow:1992), un nuevo orden para la producción de vida, de*

---

<sup>3</sup> No queda claro por qué la computación y la información se agrupan bajo la categoría de inteligencia artificial. Lévy da una respuesta que arroja algo de claridad: *“En la medida que los computadores pueden ser pensados como las tecnologías dominantes actuales, es válido proponer que todo lo informático puede ser pensado como inteligencia artificial.”* (Lévy, 1991:8)

*naturaleza y del cuerpo a través de intervenciones tecnológicas fundamentadas en la biología. Estos dos regímenes forman la base de lo que denomina el autor como cibercultura.” (Escobar, 2005:18).*

*“Los límites entre naturaleza y cultura, entre organismo y máquina, están siendo incesantemente redibujados de acuerdo a complejos factores históricos en los cuales los discursos sobre ciencia y tecnología juegan un papel decisivo” (Haraway:1991).*

Por tanto los “cuerpos, los “organismos” y las “comunidades” deben ser teorizados nuevamente como conjuntos de elementos que se crean en tres dominios con límites permeables, concretamente serían el dominio orgánico, el dominio técnico y el dominio textual.

La naturaleza los cuerpos y los organismos poseen una base orgánica pero deben ser nuevamente teorizados porque en la actualidad están producidos en conjunción a las máquinas y a su vez esta producción está siempre mediada por narrativas científicas y por la cultura.

*“La cibercultura debe ser entendida como el campo de fuerzas y significados, en el cual esta compleja producción de sentidos de vida, de trabajo y de lenguaje, toma lugar. Para algunos investigadores (Haraway:1991; Rabinow:1992), mientras que la cibercultura puede ser vista como la imposición de una nueva cuadrícula de control en el planeta, también representa nuevas posibilidades para articulaciones potenciales entre los seres humanos, la naturaleza y las máquinas. Es el estudio etnográfico de la producción de subjetividades que acompañan las nuevas tecnologías.” (Escobar, 2005:22)*

Sherry Turkle ha mostrado en un estudio pionero (Turkle:1984), que el computador es “un objeto evocativo”, un medio para proyectar la construcción de una variedad de mundos privados y públicos. A medida que el uso del computador se extiende, Turkle muestra que más y más personas comienzan a pensarse a sí mismos en términos de computadores.

*“Los computadores personales están cambiando nociones de identidad y de ser en modos que son poco comprendidos. La cibercultura está creando un conjunto de verdaderas “tecnologías del ser” que van más allá de la visión del ser como máquina; y la productividad cultural de estas nociones solamente puede ser valorada etnográficamente.*

*Los mundos virtuales constituidos por la participación de individuos en juegos de rol en línea pueden ser vistos como una forma de moverse fuera del ser individualizado y entrar al mundo de las interacciones sociales virtuales.*

*Aunque este medio es ampliamente percibido como negativo, el trabajo de Turkle indica que estos mundos virtuales pueden llegar a ser instrumentos para la reconstrucción de identidades en formas interactivas y como fuentes de conocimiento acerca de otras culturas y del mundo exterior.” (Escobar, 2005:23)*

Del mismo modo que la comunicación mediada por computadores comparte características con otros tipos de comunicación mediada como el teléfono o los contestadores automáticos, también posee aspectos diferenciadores respecto a ellas.

Por tanto la interacción humana mediada por computadores debe ser estudiada con una perspectiva integradora englobando el análisis de los principios transculturales y

transicionales, las estrategias de discurso (Gumperz:1983) que gobiernan cualquier interacción humana y el análisis sobre su especificidad como práctica comunicativa y lingüística nacida en el propio medio observado.

Desde esta perspectiva, el proceso de construcción de comunidades mediadas por la computación se muestra susceptible a ser analizado desde las siguientes tres dimensiones relevantes:

*“(a) la relación entre las máquinas y los sujetos sociales como productores de discurso en el umbral del nacimiento de una sociedad internacional “ciberliterada” (cyberliterate); (b) la pregunta por la creación y la distribución de y el acceso a los códigos y lenguajes “autorizados” o “legítimos” de la comunicación mediada por computadores, cuyo dominio y manipulación le garantiza a grupos de practicantes particulares una autoridad simbólica y control sobre la circulación de la cibercultura; (c) el rol de la comunicación mediada por computador en el establecimiento de conexiones entre sí, en propiciar cohesión, y en la creación de continuidades en la historia interaccional de los miembros del grupo (sumadas a las conversaciones telefónicas, al correo electrónico estable, y a la interacción cara a cara). (Escobar, 2005:24)*

Estas tres dimensiones quizá puedan agregar investigación sobre la conversación, la interacción y la tecnología en espacios de trabajo y en contextos de ocio. (Goodwin y Goodwin:1992).

## 2.4 Concepto de comunidad virtual

Una vez definido el concepto de cibercultura, pasaremos a analizar la obra *“La comunidad virtual”*, perteneciente a H. Rheingold, autor que se considera nuclear para la temática y antecedentes de este proyecto de investigación. A continuación se realiza una introducción sobre el concepto de las CMC (Comunicaciones mediadas por computadora) utilizando como base la obra de H. Rheingold desde el cual se construirá el origen de las comunidades en espacios virtuales a través de citas seleccionadas pertenecientes al autor:

### 2.4.1 Las CMC y el concepto de comunidad virtual

En esta primera parte del desarrollo se expone la creación de las redes digitales y su relación directa con la aparición de comunidades virtuales para dar luz sobre el origen contextual que permite posteriormente la proliferación de las migraciones virtuales.

*“Los ordenadores y las redes interconectadas de telecomunicación que transportan también nuestras llamadas telefónicas constituyen el basamento técnico de las comunicaciones mediadas por computadora (CMC).”(Rheingold, 1993:20)*

*“Los aspectos técnicos de las CMC son invisibles e irrelevantes para la mayor parte de la gente que los usa, excepto cuando estos aspectos les restringen el acceso a los servicios de las CMC. Lo importante es recordar que la red mundial interconectada de telecomunicaciones que utilizamos para*

*hacer llamadas telefónicas se puede usar también para conectar ordenadores a distancia, y que no se necesita ser ingeniero para hacerlo.” (Rheingold, 1993:20)*

*“Las comunidades virtuales son agregados sociales que surgen de la red cuando una cantidad suficiente de gente lleva a cabo discusiones públicas durante un tiempo suficiente, con suficientes sentimientos humanos como para formar redes de relaciones personales en el espacio cibernético.” (Rheingold, 1993:20)*

*“El ciberespacio, originariamente un término de la novela de ciencia ficción de William Gibson “Neuromante”, es el nombre que utiliza alguna gente para referirse al espacio conceptual donde las palabras, las relaciones humanas, las informaciones, la riqueza y el poder se manifiestan por parte de gente que usa la tecnología de las CMC.” (Rheingold, 1993:20)*

La observación directa que efectuó H. Rheingold del comportamiento en línea en todo el mundo durante una década le ha llevado a la conclusión de que la tecnología CMC, cuando se hace accesible a la gente, ésta la utiliza para construir comunidades virtuales del mismo modo que los microorganismos crean colonias de forma inevitable.

Una de las posibles explicaciones de este fenómeno, apunta el autor, es la necesidad de integrarse en comunidad que crece en el interior del ser humano en la medida en que cada vez más desaparecen espacios públicos informales en el mundo real. También apunta a que estos nuevos medios atraen colonias de entusiastas porque las CMC le permiten a la gente hacer cosas con el otro en formas nuevas y hacer clases de cosas totalmente nuevas, tal como lo permitieron el telégrafo, el teléfono y la televisión. (Rheingold, 1993:21)

Un tema que continúa a lo largo de la historia de las CMC, es la forma en que la gente adapta las tecnologías diseñadas con un fin para servir a sus propias necesidades de comunicación siendo muy variadas entre sí.

Además argumenta que los cambios tecnológicos más profundos vienen fomentados desde los grupos marginales y las subculturas, no desde la ortodoxia de la industria de la computación o desde la ciencia académica de la computación. (H. Rheingold 1994 p.22)

*“Las CMC podrían convertirse en el próximo gran medio de escape, en la tradición de las series radiofónicas, las matines de los sábados, los culebrones, lo que significa que el nuevo medio será de algún modo un conducto para, y un reflector de nuestros códigos culturales, nuestro inconsciente colectivo, nuestras imágenes de quién “podríamos” ser, tal como los medios previos lo fueron.” (Rheingold, 1993: 27)*

Estas estimaciones realizadas por el autor fueron un acierto ya que a través de esta investigación se muestra constantemente el uso de los videojuegos en red como un método de escape, bien sea para reducir el estrés generado en la vida cotidiana a través de la relajación y la socialización o bien para evadirse de la realidad en momentos en los que las personas se ven desbordadas por los acontecimientos que les toca vivir.

Respecto a la cohesión interna de las comunidades virtuales H. Rheingold argumenta que el amor simple, cursi y todopoderoso era la única manera de hacer que una comunidad funcione cuando es variada, lo que garantiza entonces la existencia de fricciones y puede escapar al control. Un núcleo de personas debe siempre retornar a dicha creencia en medio

de las tormentas emocionales, para que todo el grupo laxamente unido pueda mantenerse. (Rheingold, 1993:78)

*“Cuando la situación se complica con los cortejos, casamientos, divorcios, asuntos y rupturas de la vida real que tienden a ocurrirle a la misma cohorte de gente cuando se mantienen en contacto durante algunos años, se obtiene una atmósfera que a veces puede recalentarse.” (Rheingold, 1993:78)*

Una de las razones por las que la gente valora los espacios generados por las CMC es la diversidad intelectual que ofrecen. Con cada grupo se consiguen redes personales no superpuestas de conocimientos técnicos independientes.

Si se pudiera utilizar esa diversidad como una especie de enciclopedia viviente, se descubriría que la comunión, los inconmensurables asuntos del corazón, no es la única clase de valor que la gente recibiría de las comunidades virtuales. (Rheingold, 1993)

*“El poder que tiene el compartir conocimientos dentro de un grupo grande y variado de personas que están motivadas para ayudarse mutuamente y cuyas diferencias de tiempo y lugar son borradas por las CMC, puede ser considerable.” (Rheingold, 1993:81)*

El autor muestra la digitalización de la comunicación como un medio que rompe los tabús provocados por las barreras socioeconómicas, psicológicas, fisiológicas y geográficas permitiendo que la conversación grupal surja entre individuos que a través de otros medios no surgiría por culpa de los prejuicios.

*“La conferencia computerizada difiere de otros medios de comunicación. La capacidad para pensar y componer una respuesta y publicarla dentro de la estructura de una conversación, le permite a un grupo de personas construir la base de datos viviente de Expertos de la WELL (Whole Earth 'Lectronic Link), en una empresa en la que quienes contribuyen, trabajan todos a su propio ritmo. Este grupo piensa conjuntamente en forma diferente a como el mismo grupo pensaría cara a cara o en tiempo real.” (Rheingold, 1993:89)*

Respecto a este tema, Sara Kiesler, psicóloga social que estudia cómo los sistemas de correo electrónico cambian la naturaleza de las organizaciones, fue una de las primeras en observar que las comunicaciones mediadas por los ordenadores pueden derribar barreras jerárquicas y departamentales, los procedimientos estándar de operación y las normas de la organización.

Kiesler presentó evidencia de que las personas se comunican a través y en torno de los límites jerárquicos tradicionales de la organización si su interés mutuo en un tema determinado es suficientemente fuerte. (Kiesler, 1984)

*“Es evidente que la gente que está en la conferencia para padres está inmersa en una interacción social diferente a la de la gente de Expertos de la WELL, y un estudiante universitario que participe en los juegos de rol en línea conocidos como las Mazmorras de Multiusuarios, vive en una sociedad virtual distinta a la del participante en una lista académica de correo electrónico.”*

*“El punto de vista es, junto con la identidad, una de las grandes variables en el espacio cibernético. Distintas personas en el espacio cibernético miran a sus comunidades virtuales a través de ojos de cerradura de diferentes formas.” (Rheingold, 1993:90)*

El ciberespacio es un área donde el uso hábil de la Red por parte de los estudiosos podría tener un efecto profundo en la naturaleza de la misma, ya que dentro de la comunidad virtual hay un proceso continuo de resolución grupal de problemas.

Y es que los grupos de personas que usan la red, lo hacen redescubriendo el poder de la cooperación, haciendo de ésta un juego, un modo de vida: una fusión de capital de conocimiento y capital social por lo que los videojuegos cooperativos online son claramente una expresión de este redescubrimiento argumentado por el autor.

*“El hecho de que necesitemos redes de computadoras para recapturar el sentido de espíritu cooperativo, que tantas personas parecen haber perdido cuando obtuvimos toda esta tecnología, es una dolorosa ironía.” (Rheingold, 1993:149)*

Según Rheingold el poder de construcción de una comunidad proviene de las bases de datos constantemente modificadas y ampliadas por los usuarios que las crean y las usan conjuntamente de modo informal para ayudar a otros a resolver sus problemas, uno a uno o de muchos a muchos.

*“La red de relaciones humanas que puede crecer junto con la base de datos, es donde puede hallarse el potencial de cambio cultural y político.”(Rheingold, 1993:314)*

Uno de los grandes problemas de esta red, que a su vez genera la atmósfera de libre expresión, es la fragilidad de las comunidades y su susceptibilidad a la disolución.

*“La única alternativa a la imposición de restricciones potencialmente peligrosas a la libertad de expresión es desarrollar normas, una cultura popular, modos de conducta aceptables que sean ampliamente imitados, enseñados y valorados, que puedan brindarles a los ciudadanos del espacio cibernético ideas claras acerca de lo que pueden y de lo que no pueden hacer con el medio, cómo pueden ganar poder y dónde deben cuidarse de los peligros inherentes al medio, si es que intentamos usarlo para la construcción de comunidades.”(Rheingold, 1993:314)*

En este último fragmento el autor ya anticipa una buena pauta de actuación para la construcción y mantenimiento de comunidades en los entornos virtuales. Además es una argumentación susceptible de ser aplicada a los múltiples espacios virtuales que componen la red donde las comunidades proliferan.

Tras el desarrollo de los diferentes conceptos que describe H Rheingold, como las CMC y la comunidad virtual, pasamos a realizar una síntesis sobre su descripción de los MUD (Multi User Dungeon) que son el antecedente directo de los MMORPG (multiplayer massively online role-playing game).

## 2.4.2 Mazmorras para multiusuarios (MUD)

Comenzamos con la definición dada por el autor sobre qué es un MUD y un breve ejemplo para tratar de ofrecer una visión más profunda de este modo de jugar digitalizado. Puede observarse en la imagen 8 una captura de pantalla realizada a un MUD para mostrar su aspecto.

*“MUD significa Mazmorras para multiusuarios: mundos imaginarios en bases de datos computarizadas donde las personas usan palabras y lenguajes de programación para improvisar melodramas, construyen mundos y todos los objetos en ellos, resuelven enigmas, inventan divertimentos y herramientas, compiten por prestigio y poder, ganan sabiduría, buscan venganza, se hunden en la codicia y la lujuria y los impulsos violentos.” (Rheingold, 1993:191)*

*“Todo comenzó en un ordenador en una universidad de Inglaterra en 1980. En julio de 1992, había más de 170 diferentes juegos multiusuarios en Internet, que usaban diecinueve diferentes lenguajes para la construcción de mundos. Los mundos más populares tienen miles de usuarios. Richard Bartle, uno de los padres de los MUD, estimó la cantidad de cien mil jugadores de MUD pasados y presentes en todo el mundo, en 1992.” (Bartle, 1992).*

A modo de ejemplo se añade el siguiente fragmento:

*“Su personaje, Buffy Mojo, está arrastrándose a través de un laberinto de túneles en las mazmorras del castillo de su archienemigo. La paredes son húmedas, la luz es tenue, el silencio ominoso. Un maleficio transformó al único aliado de Buffy en un sapo.*

*Sus manos se sienten pegajosas sobre el teclado; el latir de su corazón parece demasiado estrepitoso. Si Buffy se encuentra con el personaje equivocado aquí abajo, su personaje se morirá y las cientos de horas de trabajo que empleó para construirlo se habrán perdido. Hay más en juego que su personaje imaginario.”*

El destino de Buffy influenciará las vidas virtuales de otros personajes que representan a amigos reales en el mundo material. Estar en un MUD implicar jugar junto con decenas de miles de otras personas en todo el mundo que construyen sus mundos de fantasía en la Red.

```
Blood sprays everywhere as you hack mercilessly at Orc with your
sword!
HP: 12/53 SP: 50/50 Attacking: A nasty-looking : Death
Orc hit you.
The pommel of your sword flashes quickly, and you feel a bit better!

Orc screeches in agony and falls to the ground, dead.
Addison dealt the killing blow to Orc.
<HINT> Good job, but one of the orcs has escaped! You don't want it
to warn the others, so you should head after it! If you'd
rather explore the garden, feel free to do so.

You've killed Orc.
HP: 15/53 SP: 50/50
You are not of a high enough level to cast that spell.
You take a moment to bury the corpse of your fallen adversary.

You grind some leaves and berries together and carefully apply them to
your wounds. The natural restorative instantly begins its work.
HP: 21/53 SP: 49/50
3k.org,23
> bury corpse
> salve
>
Ctrl a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z = ^ Enter
```

Figura 8. Fragmento capturado de un MUD.

*“Los MUD son laboratorios vivientes para el estudio de los impactos de primer nivel de las comunidades virtuales: los impactos sobre nuestras psiques, sobre nuestros pensamientos y sentimientos como individuos. Y nuestros intentos de analizar los impactos de segundo nivel de fenómenos, como los MUD, en nuestras relaciones y comunidades de la vida real, conducen a cuestiones fundamentales acerca de los valores sociales en una era en la que tantas de nuestras relaciones humanas son mediadas por las tecnologías de comunicación.” (Rheingold, 1993:192-193)*

El autor marca una línea de investigación interesante y novedosa para la época en la que está publicada esta obra. La posibilidad de usar entornos virtuales para la investigación social es justo lo que se aplica en el estudio realizado en esta tesis por lo que en gran parte Rheingold acierta con sus estimaciones sobre la red y las comunidades virtuales.

*“La pregunta más seria que surge de la historia temprana del medio es si es ésta una forma peligrosa de adicción. El caso más fuerte en favor de la posibilidad de que las CMC puedan representar un peligro social grave, además de oportunidades, surge de las instancias documentadas de jugadores de MUD que emplean la mayor parte de sus vidas de vigilia en mundos sustitutos.” (Rheingold, 1993:192-193)*

Respecto a la adicción efectivamente representa una amenaza pero por lo observado en la investigación se trata de una cuestión de autocontrol personal que se muestra como susceptible de ser gestionada sin problemas. Se debe prestar atención a los sectores sociales con menos control personal como los adolescentes o los niños principalmente.

También es un factor condicionado por la cultura se presupone, por ejemplo en china el problema de la adicción en menores de edad ha llegado a tal extremo que existen campamentos militares y centros de desintoxicación para eliminar la adicción a la red.

Rheingold continúa con su forma de observar los factores que pueden generar adicción en base a sus observaciones:

*“Para responder esta pregunta, hay que sumergirse y explorar los supuestos acerca de qué es un modo significativo de pasar el tiempo.*

*Primero, es necesario considerar la fascinación, la atracción, las razones de por qué las personas usan el medio en forma tan entusiasta, incluso en forma obsesiva. ¿Cuáles son los rasgos únicos de este medio que atraen psicológicamente a las personas y qué dicen ellos acerca de las necesidades psicológicas de la gente? La respuesta yace en las nociones cambiantes de identidad que fueron precipitadas por los medios de comunicación previos.” (Rheingold, 1993:192-193)*

El segundo argumento que ofrece Rheingold sobre los factores de adicción se centra en la identidad y la pretensión de los seres humanos a ser personas diferentes a través de este medio. Concretamente el aire de grandeza es en lo que se centra el autor, en la alimentación del ego reproduciendo identidades deseadas pero inalcanzables en el mundo material:

*“De manera similar a como los medios previos disolvieron las fronteras sociales relacionadas con el tiempo y el espacio, los medios de comunicación mediados por ordenador parecen también disolver las fronteras de la identidad. Una de las cosas que parece que estamos haciendo con nuestro tiempo es pretender ser alguien más, o incluso pretender ser varias personas diferentes al mismo tiempo.” (Rheingold, 1993:192-193).*

*“La gramática de los medios de las CMC involucra una sintaxis del juego de identidades: nuevas identidades, falsas identidades, múltiples identidades, identidades exploratorias están disponibles en diferentes manifestaciones del medio.” (Turkle, 1984)*

Finalmente redirige esta argumentación hacia los MUDs describiendo el proceso de creación identitario, el conocimiento como poder y la tolerancia a la saturación que se traduce en inversión de horas de juego.

*“Ciertos individuos están predispuestos al tipo de saturación en las comunicaciones que los MUD ofrecen debido a los ambientes saturados de comunicaciones que han ocupado su atención desde el nacimiento. Los MUD son parte de la última fase en una larga secuencia de cambios mentales provocados por la invención y uso amplio de herramientas simbólicas.*

*“La identidad es lo primero que se crea en un MUD debiendo describir quién es este personaje, en beneficio de las otras personas que habitan el mismo MUD. La comunicación está basada en un número de canales determinados de índole pública o privada.*

*El papel que desempeñan las personas inmersas en un MUD, así como el aprendizaje paso a paso para moverse en este mundo, se traduce en poder sobre los otros habitantes ejercido en forma de conocimiento.” (Rheingold 1993:194)*

Como última introducción componente de la comunidad virtual realizamos a continuación una descripción del sistema de chat IRC, elemento clave en el contexto en que nos movemos, y que sirvió como base para generar la integración del chat en otros soportes. Por tanto supone un antecedente directo del soporte virtual sobre el que se realiza la investigación, ya que está integrado en su estructura, aunque evidentemente con su diseño propio.

### 2.4.3 Internet Relay Chat (IRC)

*“Miles de personas están en este momento en un paquete sorpresa transcultural de conversaciones escritas, conocidas como Internet Relay Chat. IRC ha permitido construir una subcultura global a partir de tres elementos fundamentales: identidades artificiales pero estables, rápido ingenio y el uso de las palabras para construir un contexto compartido imaginario de conversación.” (Rheingold, 1993:227)*

El autor muestra los factores principales de IRC que consideramos el antecedente de creación de espacios públicos virtuales en la red basado en conversación y creación de imaginarios. Visto desde este enfoque los videojuegos online masivos no son más que, en esencia, un canal de comunicación donde se comparte un imaginario, solo que más sofisticado y avanzado tecnológicamente, lo que justifica la diferencia de complejidad de un medio a otro.

*“Esto plantea la siguiente cuestión: ¿Cuáles son los mínimos elementos de comunicación necesarios para que un grupo de personas cree conjuntamente un sentido de comunidad? ¿Qué clases de culturas surgen cuando se elimina del discurso humano todo artefacto cultural excepto la palabra escrita?” (Rheingold, 1993:227)*

El componente para que se genere una comunidad y se mantenga según Rheingold es la identidad artificial estable de los interlocutores en base a sus patrones conversacionales y de comportamiento, siendo una regla esencial no escrita y cuyo quebrantamiento se penaliza fuertemente:

*“Una identidad artificial pero estable significa que nunca se puede estar seguro acerca de la persona de carne y hueso detrás de su sobrenombre en la IRC, pero se puede estar razonablemente seguro de que la persona con la que se comunica hoy bajo un sobrenombre específico es la misma que usó ese sobrenombre anteriormente. La estabilidad de los sobrenombres es uno de los pocos requerimientos sociales formalmente estructurados en IRC.” (Rheingold 1993:227)*

*“Violar la santidad de los apodos es un tabú (desde el enfoque occidental), porque ataca una de las fuerzas fundamentales que mantiene unida a la cultura de la IRC: Una mínima certeza acerca de la identidad de todos los participantes en el discurso.” (Rheingold 1993:227)*

Y no es el único autor que justifica este principio, según E.M. Reid: *“La unicidad de nombres, su uso consistente y el respeto por –y la expectativa de- su integridad, es crucial para el desarrollo de las comunidades en línea.” (Reid, 1991)*

En cuanto a considerar IRC como cultura, Reid se apoya en Geertz para justificar la argumentación anterior como un conjunto de marcadores culturales del siguiente modo:

*“Estos aspectos observados por Reid se ajustan a varias características de la cultura, tal como las define el antropólogo contemporáneo Clifford Geertz. Según Geertz, la cultura es “Un conjunto de mecanismos de control –planes, recetas, reglas, instrucciones- para la regulación de la conducta”. (Geertz, 1973:44)*

*“Desde este enfoque de cultura, Reid argumenta que en este sentido los usuarios de la IRC constituyen una cultura, una comunidad, porque han diseñado mecanismos sociales elaborados para encarar los problemas planteados por el medio.”*

*“Entre otros, encontramos la expiación y los tabúes como mecanismos de control negativos así como el reconocimiento de los pares a modo de mecanismo de control positivo.” (H. Rheingold, 1993:233-234)*

## 2.5 Concepto de liderazgo

A continuación pasaremos a la quinta sección de este apartado revisando algunas aportaciones teóricas en el ámbito interpersonal y grupal no mediado, que pertenecen al cuerpo de conocimientos que deseamos usar como base para el análisis de los procesos sociales relacionados con el liderazgo y la presión social a la que se ven sometidos los sujetos que son relevantes para esta investigación.

Para el estudio de la figura del líder de opinión tomamos como referencia a Elihu Katz y a Paul Lazarsfeld en el análisis realizado de su texto *“La influencia personal”*.

Katz y Lazarsfeld parten de la idea de que lo importante es averiguar cómo las personas elaboran sus pensamientos y por qué estos pensamientos pueden cambiar. Se preguntan si

los medios de masas son o no el mayor determinante de la decisión individual (Katz y Lazarsfeld, 1955:27).

Se analizan por tanto las motivaciones y razones que llevan a los individuos a compartir sus opiniones con aquellos que los rodean a través de cuatro aspectos de análisis:

1. En primer lugar se considera como valor instrumental aquello que se genera compartiendo las opiniones y actitudes con quien una persona desea identificarse. Y es que sucede que en la medida en que un grupo es atractivo para una persona, y en la medida en que ésta desea ser aceptada como miembro de aquél, se siente motivada a aceptar los puntos de vista del grupo. En síntesis se puede decir que si una persona desea alcanzar o mantener una amistad íntima con otras, o si quiere conseguir algún beneficio en o a través del grupo, tiene que identificarse con las opiniones y los valores de los demás. Esta identificación no tiene necesariamente que estar calculada racionalmente.
2. En segundo lugar encontramos que el grupo proporciona una realidad social al individuo. Según Lewin, lo que existe como realidad para el sujeto se encuentra determinado en alto grado por lo que socialmente es aceptado como realidad sin perjuicio de basarse en los hechos físicos. Por tanto la realidad no es absoluta sino que varía en función de a qué grupo se pertenezca motivando a los sujetos a adquirir el enfoque de realidad aceptada por el grupo. (Katz y Lazarsfeld, 1955:58).

En otro sentido, la opinión o actitud y su justificación en la realidad social, depende del grado en que una persona percibe que esta opinión o actitud es compartida por otros. Las actitudes u opiniones que no están reforzadas por otros se suelen convertir en inestables. De este modo se desarrollan los estereotipos y ello constituye la razón por la cual las ideas sobre lo que es real en campos como la religión o la política varían de un grupo a otro. (Katz y Lazarsfeld, 1955:53-59).

En resumen de estas dos razones se puede argumentar que existen partes de la realidad que son inaccesibles a la observación empírica directa, y las personas tienen que confiar en entorno social para otorgarles un sentido.

3. En tercer lugar se evalúa la interacción. En el trabajo realizado por Sherif (Sherif, 1952), se extrae la idea de que las personas interactúan con cada uno de los demás respecto a un problema particular que se refiere a todos, desarrollando una solución colectiva a dicho problema para crear una opinión, actitud, decisión o acción que después es acogida en común.

Este tipo de interacción es lo que caracteriza la comunicación en una comunidad. Además se observa el cómo se generan las normas colectivas. Cuando los individuos en interacción empiezan a ver las cosas en común crean en consecuencia la norma social. (Katz y Lazarsfeld, 1955:60).

4. En cuarto lugar otra explicación para entender el por qué las opiniones de las personas coinciden con las de aquellas que las rodean, es la atracción de los valores compartidos. Robert K. Merton denomina a este fenómeno como valor homófilo. (Merton, 1951)

Es un problema difícil de abordar debido a que se puede demostrar que los valores comunes preceden a la interacción, por lo tanto habría que enfocar el inicio del estudio al momento en que varios individuos con diversos valores entran en contacto, originándose una situación que les lleva a la formación de grupos primarios. (Katz y Lazarsfeld, 1955:64).

Por último cabe destacar que los puntos de vista dados sobre las relaciones interpersonales parecen estar enfocados a que los individuos solo sacan sus opiniones de los pequeños grupos o que solo pertenecen a un único grupo. Pero la realidad es que adquieren sus opiniones de los Mass Media, de más de un grupo o incluso de desconocidos.

Lo que se ha tratado de hacer es manifestar que las opiniones o actitudes que parecen individuales pueden ser un subproducto de las relaciones interpersonales, buscando la demostración de que la expresión de estas actitudes u opiniones no son un asunto estrictamente personal (Katz y Lazarsfeld, 1955:68-70).

A partir de aquí se formulan sus ideas en torno a la figura del líder de opinión. En sus investigaciones revelan que al preguntarle a la gente por qué cambia su opinión sobre distintos aspectos de su vida en general, la gente contesta que el cambio fue motivado por la influencia de otras personas. Resulta pues la fuente predominante para el cambio de opinión.

Este grupo de influencia sobre la población parece encontrarse en todos los niveles sociales y económicos, siempre cercanos a los individuos.

Pero existe una cuestión que va aún más allá y se trata de quién influye en los influyentes, en los líderes de opinión. Para los líderes encuestados la principal influencia parte de los Mass Media y desde éstos las ideas de los Mass Media se extienden hacia los no líderes. Con ello surge la idea de la existencia, o en otras palabras, del redescubrimiento del grupo primario. (Katz y Lazarsfeld, 1955:33-35)

El estudio más amplio de la distribución de dichos líderes entre el pueblo y el análisis del carácter de sus relaciones con aquellos a los que influía, condujo pronto a una segunda idea a saber: que los líderes de opinión no constituyen un grupo aparte y que el liderazgo de la opinión no es un rasgo que tienen unas personas sí y otras no, sino más bien una parte integral del intercambio existente en cada relación personal.

En otras palabras todas las relaciones interpersonales son marcos de comunicación en potencia y un líder de opinión estará mejor definido como el miembro de un grupo que desempeña un rol clave en las comunicaciones. Estos individuos actúan a modo de retransmisores de los mensajes que recibieron a través de los Mass Media aunque esta retransmisión puede coincidir o no con los mensajes de los medios reforzándolos o contrarrestándolos. (Katz y Lazarsfeld, 1955:48).

El Grupo Primario (de estos líderes) se caracteriza por su pequeña dimensión, por una durabilidad relativa, un carácter informal, contactos directos y múltiples, y por unos objetivos más o menos definidos (Cooley, 1909).

El interés reside en la hipótesis de que estos grupos influyen y apoyan activamente casi todas las opiniones, actitudes y acciones individuales, suponiendo por tanto que las opiniones tienen su origen y están mantenidas por cada individuo mismo perteneciente a este grupo, en comunidad con otros individuos concretos con los que están relacionados.

Se analizan también las motivaciones y razones que llevan a los individuos a compartir sus opiniones con aquellos que los rodean.

La imaginación popular admite muchos tipos de líderes: oficiales y no oficiales. Los líderes oficiales sirven a instituciones organizadas oficialmente, y su autoridad proviene del cargo que ocupan.

Los líderes no oficiales mandan sin las ventajas de un cargo con autoridad. Desde el punto de vista de la persona influida, el tipo de líder de opinión que unas veces llamamos influyente general y otras el experto, es una persona en la que alguien deposita confianza y cuyas opiniones son tenidas en alta estima. (Katz y Lazarsfeld: 1955:143-145).

Según la definición dada por Katz y Lazarsfeld el liderazgo de opinión es cotidiano y ocasional. En lo que concierne a asuntos públicos –y siempre orientado desde el punto de vista de la mujer, ya que sus estudiados están basados en población femenina- se distinguen tres factores que poseen los líderes de opinión:

El primero de todos es la educación. Las personas con mejor educación son aquellas que leen más cantidad de libros y revistas, y escuchan con mayor frecuencia los programas radiofónicos y las conferencias que tratan de los asuntos relacionados con la vida pública.

En segundo lugar se encuentra el clima social. Aquellos individuos que poseen una posición de estatus a través de la cual tienen contacto con personas interesadas e implicadas en la política, suelen poseer más conocimiento sobre estas materias y acontecimientos.

En tercer lugar está el factor del tiempo libre de que disponen los sujetos pues se ven favorecidos por éste para desarrollar su estatus social y sus relaciones. Por otra parte cabe mencionar que las personas calificadas como expertos en asuntos públicos son también autodesignados como influyentes.

En consecuencia a los factores ya explicados, los líderes de opinión en asuntos públicos se concentran en las categorías de estatus más elevados. La población tiende a elegir como líderes a personas de su mismo grupo social, pero a medida que pasamos a cada uno de los sucesivos grupos de expertos, la tendencia se vuelve vertical. Es decir las personas de los estratos superiores tienen una mayor probabilidad de ser designados como influyentes.

En lo referente a la edad, la influencia en la vida pública va de los influyentes de mayor edad hacia los jóvenes influidos. El líder de opinión más joven no acostumbra a ejercer

influencia sobre las personas de mayor edad. Por lo tanto existen también otros dos factores que deben tenerse en cuenta y que pueden resultar como variables importantes a la hora de definir un líder de opinión, el estatus social y la edad.

Lo que se concluye con este estudio es que las distintas clases de líderes se congregan en proporciones distintas en cada fase del ciclo vital, en cada nivel de estatus y según el grado de contactos sociales. Por otro lado la influencia, siendo los que la ejercitan población de estatus elevado, no tiene únicamente un sentido vertical. El proceso de influencia interpersonal debe incluir el liderazgo horizontal, es decir, el que se produce en cada escalón socio-económico y atraviesa toda la comunidad. (Katz y Lazarsfeld, 1955:300-326).

Este estudio tiene más de medio siglo de existencia. Sin embargo las aplicaciones que recientemente se han hecho al estudio de los grupos en la sociedad actual siguen confirmando la incidencia de los líderes y elementos innovadores en las redes humanas, y se han confirmado las teorías sobre la fuerza de su poder de enlace o de dirección en los grupos, ya sean mediados por sistemas online o interpersonales o no mediáticamente.

## 2.6 Concepto de motivación

Para poder abordar el concepto de motivación debemos acercarnos al campo de conocimiento de la psicología motivacional y asumir el problema que lo acompaña. La psicología motivacional si por algo se caracteriza es por su gran variedad de enfoques metodológicos y su dispersión en cuanto a la interpretación misma sobre qué es la motivación y cómo afecta al proceso conductual, variando según la situación en la que se trate de definir el concepto.

Por tanto conviene centrar el enfoque en los ámbitos de la psicología motivacional y social donde el concepto de motivación tiene su desarrollo. Algunas de sus definiciones en estas áreas son las que más se ajustan para el desarrollo del marco teórico en el que se basa este trabajo.

En términos generales se puede contabilizar un gran conjunto de autores que tratan dicho concepto, a menudo desde diferentes enfoques (fisiológico, cognitivo, social). Dado que sería excesivo resumir cada una de estas teorías se ha optado por acudir a un fragmento de M. Chóliz (2004) donde realiza una explicación breve sobre los distintos modelos motivacionales.

Se muestra un breve desarrollo de las teorías que son pertinentes para esta investigación y la problemática inherente a todos los modelos para entender lo más plenamente posible el concepto en cuestión.

Es necesaria su comprensión dado que está directamente relacionado con nuestro objeto de estudio. Esta relación ocurre porque los flujos de población surgen a través de procesos motivacionales (de conductas motivadas) que se generan en el usuario y son influidos por el entorno de éste.

Tras el desarrollo de las diferentes teorías se trata de hacer una aproximación al objeto de estudio aplicando los modelos más convenientes. De este modo queda acuñada la

orientación conceptual del término motivación en este escrito y se puede esbozar la estructura de aplicación de éste al desarrollo de las interpretaciones obtenidas a través del trabajo de campo.

### 2.6.1 Principales modelos relacionados con la motivación

Kleinginna y Kleinginna presentaron en 1981 más de un centenar de definiciones para el concepto de motivación, todas ellas aceptadas en relación a las formulaciones teóricas con las que se asocian lo que ya indica la complejidad del concepto que se está abordando.

Estos datos de por sí nos ponen en una situación cuanto menos compleja y delicada ya que decidirse por un concepto automáticamente provoca una selección teórica y a su vez descarta una buena cantidad de datos y herramientas metodológicas relacionadas con otros enfoques.

En nuestro caso se ha optado por utilizar aquellos modelos que más relacionados puedan estar con el objeto de estudio y puedan considerarse compatibles entre sí para evitar conflictos de interpretación.

Se unifican los resultados de la investigación bajo una base teórica que hasta cierto punto es complementaria entre los diferentes elementos que la forman.

Volviendo al tema de la problemática relacionada con la proliferación de modelos motivacionales lo que desde este campo de conocimiento se plantea para dar orden a este caos definitorio es la catalogación de las teorías de la motivación en base a los principios teóricos (homeostasis, instinto, refuerzo, etc.) que las componen (Chóliz, 2004).

Pero la situación se complica ya que las metodologías asociadas a cada formulación pueden diverger hasta el punto de ser incompatibles entre sí, pues los conocimientos ofrecidos por ellas, pese a tener los mismos principios exclusivos, serían diferentes por el condicionamiento metodológico:

*“La metodología de investigación define las características del conocimiento que aporta, de manera que no siempre resulta una tarea sencilla integrar los saberes de las distintas orientaciones cuando, además, están generados por procedimientos de estudio y análisis en ocasiones difíciles de converger.” [...] (Chóliz, 2004:5)*

Una agrupación solo en base a la metodología o en base únicamente a los principios comunes que comparten, inevitablemente resulta sesgada o incompleta.

Por tanto se debe partir desde este sesgo, esta parcialidad que siempre va a estar presente, para tratar de solventarla a través de la integración teórica desde los diferentes enfoques y metodologías, tratando de obtener un conjunto de conocimientos que se complementen entre sí.

De este modo se espera obtener una interpretación capaz de minimizar esa parcialidad que es natural en este campo de estudio.

Desde la investigación epistemológica (Chóliz 2004) el problema vuelve a ser recurrente. La orientación definitoria del modo de entender los contenidos psicológicos relacionados con la motivación ofrecen un abanico de interpretaciones que resultan ciertas parcialmente en todos los casos, pero la motivación en sí no es exclusiva de ninguno de ellos.

Esta problemática se vuelve más compleja al sumarle una falta patente de trabajo experimental que respalde las diversas orientaciones.

*“La falta de tradición experimental se debe a que la psicología científica hasta hace pocas décadas ha mostrado un escaso interés por el estudio de este constructo en comparación a otros de la misma disciplina”* (Chóliz 2004).

Añadiendo a este escaso interés el hecho de que estudiar un proceso inferido a partir de las consecuencias externas que genera tiene un grado alto de dificultad (pues la relación no es siempre unívoca), se puede entender el por qué de tanta diversidad teórica sin respaldo.

Otras catalogaciones de estos modelos teóricos se realizan en base a las variables que participan en el proceso que interpretan, en base al objeto de estudio e incluso en función del ámbito en el que se apliquen.

*“Las orientaciones principales (con alguna ligera variación en función de los distintos autores) distinguen entre teorías fisiológicas, del aprendizaje, cognitivas, o de la personalidad”* (Chóliz 2004).

Pero el problema sigue estando ahí, cada uno de esos modelos clasificados posiblemente representen exhaustivamente un aspecto concreto de la conducta motivada pero la visión global del proceso motivacional sigue incompleta. Es necesario un apoyo a través de acercamientos alternativos que completen esta visión.

En esta investigación, como ya se apuntó anteriormente, realizaremos una selección de métodos de análisis en función del objeto de estudio y los modelos relacionados con la parte social pues es donde se sitúa dicho objeto de estudio.

Como cierre a esta aproximación se muestra la tabla 1 realizada por Chóliz (2004) sobre los diferentes modelos teóricos que analizan el concepto:

*“Reseñamos a continuación algunos de los autores más relevantes, tanto por sus propias aportaciones, como por haber contribuido al estudio e investigación de alguna parcela de la motivación que, en algunos casos, ha llegado a crear un modelo teórico definido. Los agrupamos en la orientación que los caracteriza e indicamos el principio o concepto motivacional sobre el que inciden especialmente y sobre la base de la cual han organizado sus postulados. No pretendemos presentar una clasificación cerrada, ni exhaustiva de las aportaciones a la psicología de la motivación por parte de sus principales representantes.*

*Algunos autores podrían estar en varias categorías en el caso de que apelen a diferentes principios motivacionales e incluso, en otros casos, la adscripción a determinada concepción teórica que señalamos puede ser discutible.”* (Chóliz 2004)

“Con esta exposición solamente pretendemos presentar someramente el panorama teórico de la psicología de la motivación”. (Chóliz 2004)

Orientaciones teóricas	Principales autores	Principio motivacional
<b>a. Teorías biológicas</b>		
	Lorenz, Tinbergen, Eibl-Eibesfeldt.	-Homeostasis. -Modelo hidráulico (nivel de energía e instigadores) -Instinto.
	Duffy, Hebb, Humphreys y Revelle, Lindsley, Malmö, Yerkes y Dodson.	-Homeostasis. -Activación general.
	Carlsson, Derryberry y Tucker, Eysenck, Gray, Lacey, Swerdlow y Koob.	-Homeostasis. -Diferentes sistemas de activación (cortical, subcortical, psicofisiológica)
<b>b. Teorías basadas en la personalidad</b>		
	Condry, Csikszentmihalyi, Deci, deCharms, Glucksberg, Leeper, Ryan.	-Motivación intrínseca. -Necesidad de competencia y control.
	Adler, Allport, Cattell, Goldstein, Maslow, McClelland, Murray.	-Motivos de logro, poder, afiliación -Autorrealización. -Necesidades personales. -Pulsión.
	Freud, Horney, Jung.	-Energía psíquica -Pulsión. -Hedonismo
<b>c. Teorías conductuales</b>		
	Brown, Dollard, Hull, Miller, Mowrer, Spencer, Taylor.	-Impulso, <i>drive</i> .
	Skinner	-Refuerzo (incentivo)
	Abramson, Solimán, Teasdale.	-Controlabilidad, contingencia.

<b>d. Teorías cognitivas</b>		
	Atkinson, Bandura, Tolman, Lewin	-Expectativa -Matriz expectativa-valor.
	Brehm, Festinger, Newcomb, Rosenberg.	-Consistencia, congruencia, disonancia.
	Ajzen, Fishbein, Tolman	-Propósito, intención.
	Heider, Kelley, Rotter, Weiner.	-Atribución de causalidad
	Milgram	-Conformidad.
<b>e. Teorías emocionales</b>		
	Olds, Milner, Pfaffmann, Young.	-Hedonismo.
	Berlyne, Harlow	-Necesidad de estimulación.

Tabla 1. Principales orientaciones teóricas sobre la motivación y principios en los que se basan. Fuente: (Chóliz, 2005)

Sobre este fragmento cabe mencionar que continúa con un interesante desarrollo sobre cómo realizar un análisis motivacional desde las variables que generan los procesos motivacionales, realizando en primer lugar la catalogación de dichos elementos para posteriormente mostrar cómo sería el proceso de análisis a través de diferentes ejemplos. Rehúye los modelos convencionales y trata de generar un método diferente en lo que corresponde al análisis motivacional.

De entre todos los modelos enumerados por el autor se han seleccionado aquellos que son susceptibles de aplicarse al análisis posterior del trabajo de campo.

En concreto, el modelo seleccionado es la Teoría de la autodeterminación de Ryan & Deci (2000) (TAD de aquí en adelante). A continuación se realiza una breve descripción del modelo para poder comprender cómo desarrolla el concepto de motivación.

### 2.6.2 La teoría de la autodeterminación

De la mano de Ryan & Deci se aborda la TAD cuyo contenido se considera óptimo para esta investigación y se usa como pilar principal en el análisis de los resultados.

Básicamente la TAD parte de que los seres humanos tienden a ser por un lado proactivos y comprometidos y por otro pasivos y alienados. La investigación relacionada con la autodeterminación se centra en el estudio del contexto social y las condiciones que se imponen al individuo. Estas condiciones tienden a potenciar y facilitar o por el contrario prevenir y entorpecer, los procesos que llevan a la auto-motivación o más conocidamente a

las motivaciones intrínsecas o las motivaciones extrínsecas integradas en el sujeto. Pero esto lo abordaremos más adelante.

Resumiendo un poco más lo que se va a elaborar en esta introducción cabe mencionar que estos autores señalan a través de la investigación tres tipos de motivaciones básicas, o dicho de otro modo, tres necesidades psicológicas innatas en el ser humano: competencia, autonomía y relación.

Entienden por necesidad básica (sea fisiológica o psicológica) *“un estado energizante que, si es satisfecho, conduce hacia la salud y el bienestar, pero si no es satisfecha, contribuye a la patología y al malestar. Por tanto, hemos propuesto que las tres necesidades básicas de competencia, autonomía, y de relacionarse tienen que ser satisfechas durante todo el decurso de la vida para que un individuo experimente un sentido continuo de integridad y bienestar.”* (R&D 2000:10)

Cuando estas necesidades básicas se satisfacen potencian la motivación y el bienestar y del mismo modo entorpecen estos dos resultados cuando no son satisfechas.

Pero antes de proseguir se debe matizar el significado de autonomía en este texto ya que frecuentemente se relaciona con conceptos como el individualismo y la independencia y se muestra como antagónico a lo referente a mantener relación con otros o formar parte de una comunidad. No es esta la orientación utilizada que se relacionaría con ser independiente, egoísta o apartado sino que hace referencia al sentimiento de voluntariedad que puede acompañar a cualquier acción sea dependiente o independiente, colectiva o individual.

*“En investigaciones recientes en muestras coreanas y de USA se halló una relación más positiva entre la autonomía y las actitudes colectivistas que entre la autonomía y las actitudes individualistas (Kim, Butzel, & Ryan, 1998). Además, la investigación ha mostrado vínculos positivos, más bien que negativos, entre el relacionarse con los padres y la autonomía en adolescentes (Ryan & Lynch, 1989; Ryan et al., 1994). Claramente, entonces, nosotros no igualamos la autonomía con la independencia o el individualismo”* (R&D 2000:9).

- La necesidad de autonomía se interpreta como un tipo de necesidad que causa sentimiento de voluntariedad en el sujeto motivado. Está relacionada con el libre albedrío y se centra en las percepciones del sujeto que tienden a generarle la necesidad de realizar una acción con diferentes expectativas de satisfacción interna como la obtención de diversión o la curiosidad.
- La necesidad de competencia se centra en la potenciación de la autoestima en base a la demostración de las aptitudes del sujeto respecto a una acción. Puede tratarse de una demostración de cara a su comunidad o una demostración para sí mismo.
- La necesidad de relación es un tipo de necesidad que se centra en la satisfacción y la seguridad que le otorga al sujeto la socialización. En algunos casos se formula como la necesidad de socializar por el placer obtenido de la acción en concreto de forma general y sin relación con la situación social en la que se encuentre el sujeto. En otros casos la necesidad de relación se genera por la influencia del entorno

social concreto del sujeto dando lugar a comportamientos relacionados con la satisfacción obtenida por aumentar la integración en la comunidad o por la seguridad proporcionada al mantener el nivel de integración actual que tiene con su comunidad.

Pero ¿Por qué se considera tan relevante para esta investigación la TAD? Se alude a una cita textual que lo explica por sí sola:

*"La investigación sobre las condiciones que crían versus las que reducen los potenciales humanos positivos tienen tanto importancia teórica como significado práctico debido a que éste puede contribuir no sólo al conocimiento formal de las causas de la conducta humana sino también al diseño de ambientes sociales que optimicen el desarrollo de las personas, el desempeño y el bienestar." (R&D 2000:2)*

No es otra la finalidad de esta investigación en última instancia que la de generar un diseño virtual que potencie la retención de los usuarios en una plataforma de ocio específica a través de la satisfacción personal del jugador.

Las necesidades percibidas por el sujeto tienden a generar comportamientos orientados a la satisfacción del desequilibrio que siente el sujeto en algún aspecto de su existencia. La materialización de las acciones es el resultado del proceso conductual que comienza en la necesidad percibida.

En la parte intermedia de este proceso aparecen los factores de influencia relacionados con la necesidad los cuales afectan al desarrollo de la conducta y pueden convertirse en motivaciones que refuerzan, frenan y en definitiva orientan de un modo determinado la aparición de la acción.

La aplicación de esta teoría ofrece resultados acordes con los buscados en este proyecto. No solo para construir espacios que generen mayor retención sino como una herramienta para el diseño, herramienta que permite la clasificación de las motivaciones documentadas a través del trabajo de campo. Esta clasificación a su vez nos permite analizar qué patrones motivacionales existen y en qué grado son más extrínsecos o intrínsecos.

Permite además una observación de los factores que las generan y se obtienen los elementos necesarios que dan una buena respuesta a la pregunta de cómo se puede potenciar la retención en el diseño de estructuras jugables.

A continuación se expone una síntesis de la teoría para poder adquirir un entendimiento completo sobre ella y desde esa base construir la aplicación de la misma al análisis de datos posterior.

En esta teoría la motivación se sitúa en el centro de los procesos de regulación biológica, cognitiva y social. Su aplicación tiene gran relevancia ya que la motivación produce comportamientos, lo cual resulta muy relevante para aquellos agentes que movilizan y motivan a otros para actuar. Algunos ejemplos desde esta teoría son los roles de dirigente, maestro, "coach", etc.

En nuestro caso sería el propio videojuego el que actuaría como agente motivador a través de su diseño. Como refuerzos siempre cabría la existencia de trabajadores con un rol de “coach” o agente integrador que potencie la aparición y permanencia de comunidades dentro del videojuego para el que trabajen.

Las personas son motivadas por diferentes factores que generan experiencias y consecuencias variadas, pero en resumen tienden a estar motivadas internamente, debido al valor que les ofrece una actividad por el mero hecho de realizarla, o pueden estar motivadas externamente por algún tipo de coerción externa o recompensa ajena al sujeto.

Las comparaciones entre las motivaciones que se agrupan bajo estas dos naturalezas ofrecen diferencias en términos de interés, excitación y confianza, lo que se materializa como un aumento del desempeño, la persistencia, la creatividad, la autoestima e incluso el bienestar general en el caso de aquellas que tienen naturaleza intrínseca.

Por tanto, la TAD se centra en definir qué tipo de motivación se está expresando en cada situación de análisis generando una serie de gradaciones que van desde las motivaciones más puramente extrínsecas, que el sujeto las identifica plenamente como exteriores a él, hasta las intrínsecas que las identifica como propias de sí mismo.

Para poder manejar esta escala motivacional se deben entender cada uno de estos grados y en qué se diferencian unos de otros, de lo contrario la aplicación al análisis de datos sería inviable o como mínimo sesgada por identificaciones erróneas del tipo de motivación que se trata de clasificar.

- **Motivación Intrínseca**

En el estadio más internalizado de las motivaciones se sitúan las de carácter intrínseco. Son aquellas que reflejan las tendencias del sujeto a realizar conductas motivadas por el simple placer de realizarlas surgiendo del propio sujeto. Las tendencias habituales de este tipo de motivación son varias, entre ellas la búsqueda de la novedad, el desafío, la ejercitación de las capacidades propias o la exploración y el aprendizaje.

Pero no actúan completamente en solitario como se pensaba, hay evidencias de que requieren condiciones de apoyo que anulen a otras que la entorpecen (Ryan et Al, 1997). En el proceso ambos tipos de condicionantes se enfrentan pudiendo quedar anulada la motivación intrínseca.

Este tipo de motivación se basa en las necesidades fundamentales de competencia y autonomía, pero no son fuentes sustanciales de la motivación exclusivas entre sí sino más bien sentimientos de que deben estar presentes para potenciar la motivación intrínseca.

Dicho de otro modo, la motivación intrínseca no se potencia sólo por la satisfacción de la necesidad de competencia del sujeto motivado sino que también debe percibir

el sentimiento de autonomía (en el sentido de realización de la conducta por sí mismo, por voluntad propia).

Por tanto, la conducta intrínsecamente motivada debe percibirse como adecuada en términos de competencia y autodeterminada por la propia motivación que la fomenta. Además requiere, como ya se ha dicho antes, de apoyos contextuales a los sentimientos de autonomía y competencia frente a otros factores que diluyen la motivación intrínseca.

En posteriores investigaciones (Deci, Koestner & Ryan, 1999) se demostró que toda expectativa de recompensa tangible reduce la motivación intrínseca. Además de ello factores como la amenaza, la fecha de cumplimiento o las metas impuestas, también reducen dicha motivación.

En cambio, los factores que potencian la autonomía también aumentan la motivación intrínseca algunos de estos factores son el sentido de elección, la percepción de los sentimientos o las oportunidades de auto-dirección, ya que fomentan la autonomía, la curiosidad y el deseo de desafío.

Además de los sentimientos de autonomía y competencia existe un tercer factor que influye en la variación de la motivación intrínseca. Este sería el sentimiento o la necesidad de relacionarse. La TAD sugiere que las motivaciones tienden a reforzarse y aparecer en situaciones y contextos caracterizados por transmitir sensación de seguridad y de estar relacionado.

En resumen, las situaciones o ambientes sociales pueden favorecer o entorpecer las motivaciones intrínsecas en función de si desde esos entornos sociales se apoyan o frustran las necesidades psicológicas innatas de las personas.

Hasta la fecha se han demostrado los vínculos entre la motivación intrínseca y la satisfacción de las necesidades de competencia y autonomía. En el caso de la satisfacción de la necesidad psicológica de relacionarse no está tan claro, aunque también se sabe que está relacionada con la variación de las motivaciones intrínsecas. Pero esta necesidad choca con la argumentación de que las motivaciones intrínsecas vienen generadas sólo por aquellas tareas que generan un interés intrínseco en el sujeto, actividades que tienen un atractivo basado en la novedad el desafío y el valor estético.

Por tanto la necesidad de relacionarse en sí misma tiende a asociarse con expectativas externas como el feedback, el reconocimiento, etc. aunque la necesidad en sí de integrarse socialmente sí que sería un sentimiento motivado intrínsecamente. Este es el problema de este tercer factor y por lo que en esta teoría no se incluye de forma directa sino más bien de manera indirecta arguyendo que afecta sobre la motivación intrínseca pero que puede hacerlo de manera positiva o negativa.

Por lo tanto, no se puede considerar la necesidad de relacionarse como un pilar directo de apoyo de la motivación intrínseca. Más bien es un factor que si viene

como necesidad psicológica innata reforzaría la motivación intrínseca y si viene como expectativa sería entorpecedor para ella.

- **Motivación extrínseca**

La motivación extrínseca tiene como característica esencial que su desempeño se basa en la obtención de resultados que son separables de la actividad motivada para obtenerlos, a diferencia de la intrínseca que, como ya se argumentó anteriormente, busca la satisfacción en la propia actividad o conducta motivada por el placer o valor que aporta al sujeto el simple hecho de realizarla.

La teoría de la autodeterminación propone que este tipo de motivaciones pueden ser variables en cuanto a su grado de autonomía frente a las anteriores argumentaciones que las consideraban como invariablemente no autónomas.

De acuerdo con la TAD, la cuestión real es cómo los individuos adquieren estas motivaciones y cómo éstas afectan a la persistencia, la conducta y el bienestar. En base a estos elementos se pueden observar diferentes grados de motivación en función de cuánto se ha internalizado e incluso integrado la regulación de la conducta motivada extrínsecamente.

La internalización se refiere a la adopción por parte del sujeto de un valor o regulación conductual mientras que la integración va más allá refiriéndose a la transformación de esta internalización que comienza a ser percibida como parte del propio yo del sujeto que la integra.

Esta gradación motivacional que va desde la desmotivación al compromiso personal autónomo se apoya en el análisis de dos aspectos comunes a todos los tipos motivacionales:

- Los procesos regulatorios que generan variabilidad en la autonomía de la motivación, que son aquellos que pueden provocar que una conducta no intrínsecamente motivada pueda terminar siendo autodeterminada.
- El ambiente social en el que se desenvuelven estas conductas y la influencia que producen sobre ellas.

Pues bien, para desarrollar esta clasificación en base a los aspectos anteriores Ryan & Deci desarrollaron una subteoría dentro de la teoría de la autodeterminación denominada como Teoría de la integración organísmica. A través de esta teoría se detallan las diferentes formas de la motivación extrínseca y los factores contextuales que promueven o impiden la internalización e integración de las motivaciones en el sujeto.

Esta categorización sirve como guía para la interpretación de resultados en su fase inicial. Ofrece una visión más clara sobre las diferentes motivaciones recogidas a través de las entrevistas en profundidad.

Además nos permite localizar patrones a través de la localización del tipo de motivaciones pudiendo observar qué grupo predomina en los sujetos entrevistados y qué acciones se pueden llevar a cabo para potenciarlas o internalizarlas a través de la asimilación de las mismas. Del mismo modo se tiene en cuenta el ambiente en el que emergen y cómo afecta al proceso conductual.

Para poder llegar a este punto de análisis se explica a continuación cada una de las categorías del continuo desarrollado en la teoría, centrandó la exposición en las características de cada motivación.

Como criterios de clasificación se utilizan el grado de autodeterminación de cada conducta motivada, el estilo regulatorio específico, el locus de causalidad percibido y los procesos regulatorios asociados al estilo.

- El grado de autodeterminación marca la percepción que tiene el sujeto motivado sobre la conducta que realiza en el sentido de su voluntariedad. Dicho de otro modo es la percepción sobre que la conducta que se desarrolla parte del propio individuo y no de factores de influencia externos. Se remarca la percepción porque en ocasiones la conducta viene motivada desde factores externos pero la percepción de ser una conducta que parte del sujeto se mantiene.
- El estilo regulatorio se refiere al modo en que las motivaciones afectan a la conducta regulando el grado de autodeterminación de las mismas. En función de la percepción que tiene el sujeto sobre las motivaciones éstas se posicionan como extrínsecas a él o intrínsecas. Las motivaciones extrínsecas se subdividen en diferentes niveles de internalización marcados por el grado de autodeterminación alcanzado en la conducta motivada del sujeto.
- Los procesos regulatorios son los modos específicos en que las motivaciones regulan la conducta dentro de cada estilo, esto es, la causa que genera el grado concreto de internalización motivacional asociada al estilo.
- El locus de causalidad percibido es la percepción del origen de la causa por el sujeto motivado y se gradúa entre los polos externo e interno.

A continuación se describen las motivaciones en función de estos criterios clasificatorios yendo desde la motivación más extrínseca a la intrínseca aunque antes se describe la desmotivación:

- **Desmotivación**

En este estado el sujeto carece de intención para actuar. Cuando el sujeto se encuentra en este nivel motivacional actúa sin intención o no actúa. Surge a través de procesos regulatorios como la falta de valor para el sujeto por la actividad, la falta de competencia o por la falta de un resultado deseado en el desempeño de la

actividad. Por tanto el locus de causalidad percibido es impersonal ya que no se asocia ninguna motivación que regule la conducta del sujeto para realizar la acción

Si se detectara desmotivación se trataría de entender su causa a través del análisis y su posible solución y prevención para que no se reproduzca si es que tiene que ver con el uso directo del videojuego.

A partir de la desmotivación el continuo clasifica las motivaciones extrínsecas llegando hasta la motivación más cercana a la motivación intrínseca. Esta gradación se elabora desde el nivel de autonomía detectada en las regulaciones.

- **Motivación extrínseca con regulación externa**

Posee una autonomía mínima y los procesos que la regulan se centran en satisfacer una demanda externa para la obtención de una recompensa contingente o la evitación de un castigo impuesto. El sujeto percibe la regulación externa de la conducta como controlada o alienada y la causa de su acción es percibida como externa a él (locus externo).

Este nivel motivacional es en el que se centran los teóricos del condicionamiento operante (Skinner, 1953) y la que a su vez ha sido contrastada con la motivación intrínseca en los primeros estudios de campo. Por ejemplo, un estudiante que presenta altos niveles de regulación externa es aquel que va al colegio sólo para poder ganarse la vida en el futuro o por miedo a ser castigado por sus padres.

- **Motivación extrínseca con regulación introyectada**

La introyección implica que el sujeto comience a asimilar dentro de sí mismo la regulación pero sigue percibiendo el locus de causalidad como algo externo a él. Los procesos regulatorios se relacionan con la evitación de la culpa o la ansiedad, o por el contrario con la potenciación del ego.

Otra forma de entenderlo sería que la introyección representa la regulación en base a la autoestima contingente del sujeto (Deci y Ryan, 1995). El sujeto es motivado externamente a hacer demostraciones de competencia y su ejecución se realiza a fin de mantener los sentimientos de auto-valía.

Aunque se impulsa internamente por la autoestima contingente las conductas introyectadas siguen siendo percibidas como externas al yo. Por ejemplo un estudiante con altos niveles de regulación introyectada es aquel que asiste a clase para demostrarse capaz de finalizar sus estudios y por miedo a defraudar a sus padres.

- **Motivación extrínseca con regulación identificada**

En este tipo de motivación el sujeto otorga un valor a la regulación de la motivación convirtiendo esa acción en algo propio de sí mismo por su importancia para el

sujeto, por tanto el locus de causalidad comienza a ser percibido como interno. Su grado de volitivo es superior al de las anteriores categorías, percibe la conducta como un medio para obtener un fin.

Se asocia con procesos regulatorios como la importancia personal de la acción, como un medio para obtener un fin posterior y con la percepción sobre el valor que la acción tiene en sí misma. Un ejemplo de este nivel sería el caso de un estudiante que asiste al colegio convencido de que mejorará su competencia laboral de cara al futuro aunque la acción de asistir a clase le desagrada o le aburra. Pero aun así hay un grado de regulación más en las motivaciones extrínsecas.

- **Motivación extrínseca con regulación integrada**

Se trata de una motivación en la que el sujeto asimila las regulaciones del mismo modo que en las motivaciones extrínsecas con regulación identificada, pero de una forma más completa con un locus de causalidad percibido como interno. Son conductas que a través de los procesos regulatorios de síntesis con el yo y la congruencia de los valores personales del sujeto quedan totalmente asimiladas quedando en armonía dentro del yo tras haber sido evaluadas por el sujeto.

Un ejemplo sería el estudiante que asiste a clase porque está convencido de cuál es el futuro profesional que persigue y además disfruta de la asistencia y las clases porque comprende que es enriquecedora para aumentar su competencia de camino a su objetivo. La única diferencia con la motivación intrínseca es que el factor de influencia que motiva al sujeto proviene del exterior, no nace del sujeto aunque éste después lo asimile hasta convertirse en una conducta con un nivel de autodeterminación pleno.

Las características y las acciones relacionadas con este nivel de motivación extrínseca poseen grandes similitudes con las propias de la motivación intrínseca, pero se diferencian esencialmente en que la obtención de resultados está separada de la acción en lugar de realizar la acción por la propia satisfacción que ofrece el hecho de realizarla (en el caso de la M. Intrínseca).

- **Motivación intrínseca**

Tal y como se explicó anteriormente, se trata del estado en el que el sujeto realiza la acción por la mera satisfacción que ésta le ofrece. Tiene el grado de autonomía más alto en comparación; es el ejemplo más puro de la conducta autodeterminada.

A continuación, se ofrece la tabla de clasificación basada en la autodeterminación del sujeto y los diferentes criterios descritos anteriormente. Muestra de izquierda a derecha una progresión que va desde las motivaciones más ajenas al yo a las que emanan directamente de él (estas serían las asociadas con conductas autodeterminadas).

<b>CONDUCTA</b>	No Autodeterminada					Autodeterminada
<b>MOTIVACIÓN</b>	Desmotivada	Extrínseca				Intrínseca
<b>ESTILO REGULATORIO</b>	No regulada	Externa	Introyectada	Identificada	Integrada	Intrínseca
<b>PROCESO REGULATORIO</b>	No intencional. No evaluativa. Incompetencia Falta de control.	Recompensa  Castigo externo	Autocontrol  Ego  Implicación  Recompensas  Castigo interno	Valor personal  Valor consciente	Valor congruente  Valor Consciente  Síntesis con el Yo.	Interés  Gozo  Placer inherente
<b>LOCUS DE CAUSALIDAD PERCIBIDO</b>	Impersonal	Externo	Algo externo	Algo interno	Interno	Interno

Tabla 2. Clasificación *motivacional en función del grado de autodeterminación conductual*. Fuente: (R&D, 2000)

La internalización de las regulaciones no ocurre como un proceso progresivo de regulación a través de los diferentes estadios motivacionales si no que el sujeto puede adquirir en cualquier punto del continuo una nueva regulación comportamental generada en base a sus experiencias previas o los factores ambientales actuantes.

A través de un estudio realizado sobre estudiantes en edad escolar Ryan & Connell (1989) identificaron que las motivaciones reguladas externamente hacían que los sujetos mostraran menos interés, valor y esfuerzo además de negar su responsabilidad sobre los resultados negativos culpando a los agentes motivadores (maestros en este caso). Las regulaciones introyectadas en cambio mostraban un aumento del esfuerzo desempeñado pero tendían a generar más ansiedad y un enfrentamiento débil al fracaso. Por contraste la regulación identificada se asoció con un mayor interés y disfrute así como un afrontamiento del fracaso más positivo además de mayores esfuerzos por corregirlo.

Por tanto el grado de internalización de las regulaciones está directamente relacionado con el nivel de autonomía percibida por el sujeto y a su vez genera por parte de éste un mayor compromiso con la acción, una efectividad comportamental superior a la relacionada con regulaciones externas, una mayor persistencia volitiva, un incremento del bienestar subjetivo del sujeto y una mejor asimilación del individuo dentro de su grupo social.

Posteriormente estos hallazgos se extendieron a través de demostraciones en las que se obtuvieron resultados positivos tanto en este mismo campo (educacional) como en otros campos donde también se realizaron estudios en la misma línea. Se han obtenido resultados positivos en salud, religión, ejercicio físico, activismo ambiental, relaciones íntimas, etc.

Esta variación de campos con resultados positivos nos da el indicio de que posiblemente se pueda aplicar este tipo de metodología en el campo que interesa a esta investigación. Dicho superficialmente, se trata de identificar y catalogar las motivaciones en base a sus regulaciones para posteriormente pensar en diseños ambientales que puedan generarlas de manera natural y por otro lado buscar cómo insertar agentes motivadores activos y qué tareas deberían desempeñar para generar internalización motivacional en los sujetos participantes en la plataforma de juego.

Todo ello orientado al aumento de la retención y en segundo lugar a la planificación migratoria si se diera la necesidad de equilibrar el público entre diversas plataformas de una misma compañía.

Idealmente el objetivo último de cualquier plataforma de juego es conseguir que el usuario se motive a jugar por el mero hecho del disfrute y la satisfacción que le aporta la actividad tal y como describe la teoría del flujo de forma general (Csikszentmihalyi, 1990)

El problema deviene con el paso del tiempo ya que el usuario tiende a aburrirse y termina perdiendo esa motivación en pos de otras que son más de carácter externo y de corte instrumental dentro del mismo videojuego: ya no juega para divertirse jugando sino para poder progresar lo más rápidamente posible y alcanzar el nivel de avance del contenido existente en la actualidad.

Es inevitable que ocurra esa desaparición de la novedad, aunque se puede tratar de extender en pequeñas dosis planificando cómo será el avance del usuario por el contenido y ofreciéndole determinadas novedades relacionadas con la experiencia de juego.

Éstas deberían ser permanentes para no generar una motivación extrínseca donde la novedad se convierta en recompensa. Una vez que el usuario esté en el contenido actual se debería volver a actuar para mantenerlo en la plataforma, así como ofrecer un cambio en la experiencia de juego de suficiente magnitud como para que no abandone una vez llegado a nivel máximo y se convierta en un jugador casual con poca regularidad que solo acude a la plataforma cuando hay lanzamiento de contenido.

Volviendo de nuevo al asunto de la internalización e integración motivacional se infiere que ambos procesos son muy relevantes para la experiencia personal del sujeto y los resultados comportamentales derivados. Pero, ¿Cómo promover la internalización, o en el mejor de los casos la integración de las regulaciones para que se vuelvan autónomas? Lo primero que se debe tener en cuenta para responder a esta pregunta es que las motivaciones extrínsecas no son atractivas de por sí (si no, serían intrínsecas).

A pesar de ello las conductas se ejecutan igualmente, principalmente porque son promovidas, modeladas o valiosas para otras personas que son significativas para el sujeto motivado y por las cuales siente apego o desea sentirlo.

Se deduce por tanto que la necesidad psicológica de relacionarse es importante para el proceso de internalización ya que lo facilita al recibir apoyos ambientales de esta índole.

*“Ryan, Stiller & Lynch (1994) mostraron que los niños que habían internalizado más completamente la regulación para mostrar conductas positivas relacionadas con la escuela eran aquellos que se sentían firmemente conectados con sus padres y maestros y cuidados por estos.” (R&D, 2000:9)*

La aplicación de este patrón a nuestro campo se infiere a primera vista posible. Suplantando la figura de padre y maestro por la de “coach” de comunidad o “community manager”, o en un tercer caso por el diseño del propio videojuego que ejerza como agente motivador, se espera la obtención de resultados positivos.

Por supuesto la demostración tendría que ser a través del desarrollo de un videojuego siguiendo estos patrones en el tercer caso, asunto laborioso del que no se hará cargo esta investigación pues se centra más en la clasificación y obtención de patrones motivacionales que afectan a los procesos migratorios. Se puede decir que más bien sería el siguiente paso una vez hecho el análisis central de este trabajo.

Otro factor a tener en cuenta para facilitar la internalización es la competencia percibida por el sujeto motivado. El sujeto tiende a adoptar aquella actividad que los grupos que considera relevantes valoran como importante si éste se siente competente para desarrollarla.

*“Como es el caso con toda acción intencional, la TIO sugiere que los apoyos a la competencia deben de facilitar la internalización (Vallerand, 1997). En consecuencia, por ejemplo, los niños que son llevados a ejecutar conductas antes que ellos hayan desarrollado una preparación hasta dominarlas o para entender su racional, se predice que, en el mejor caso, sólo interiorizarán parcialmente estas regulaciones, permaneciendo bien sea externamente reguladas o introyectadas.” (R&D, 2000:9)*

Traduciendo la competencia a nuestro campo estaríamos hablando de jugabilidad como mecanismo de regulación relacionado con la conducta motivada del usuario para seguir jugando en base a la novedad y la diversión como necesidades relacionadas con ella. La aplicación en estos términos se materializa en la curva de dificultad que ofrece el videojuego.

Para potenciar la retención se debería generar un equilibrio entre lo excesivamente sencillo, que puede llevar al aburrimiento del sujeto (no en todos los casos pues en ocasiones lo simple es lo más adictivo, aunque no en este tipo de videojuegos si no más bien en los juegos casuales como Candy Crush) y lo excesivamente complejo donde el sujeto no percibiría una competencia apropiada para jugarlo y terminaría por desistir.

En tercer lugar se encuentra la autonomía, factor crítico para potenciar o disminuir la internalización motivacional y considerada esencial para la integración.

La experiencia de autonomía se basa en el contexto donde el sujeto se desenvuelve, de ese modo si el contexto ofrece amenazas o recompensas potenciará una regulación de tipo externa si es que el sujeto se percibe como competente para obtenerlas o gestionarlas.

Si en el contexto un grupo relevante respalda la actividad y el sujeto se percibe con competencia la regulación que se generaría sería de introyectada.

Pero para que se genere autonomía el contexto debe apoyarla permitiendo al sujeto percibirse como competente autónomo y relacionado en cuyo caso se generaría una regulación identificada.

Para obtener la integración de la regulación, el sujeto debe abrazar el significado de dicha regulación y sintetizarlo acorde a sus otras metas y valores. Este proceso es facilitado por la elección, la volición y la libertad respecto a las presiones externas que dicen cómo comportarse y de qué modo actuar.

*“Deci, Eghrari, Patrick, y Leone (1994) demostraron en un experimento de laboratorio que proporcionar una racional significativa de una conducta no-interesante, junto con el apoyo a la autonomía y al relacionarse, promovió su internalización e integración. Los contextos controladores producen menos internalización general, y la internalización que ocurre en esos contextos tiende a ser solo introyectada.*

*Empleando entrevistas a los padres, Grolnick y Ryan (1989) hallaron una mayor internalización de los valores relacionados con la escuela entre los niños cuyos padres apoyaban más la autonomía y de relacionarse. Strahan (1995) halló que los padres que apoyaban más la autonomía promovían una mayor identificación religiosa, como opuesta a la introyección, en sus hijos. Williams y Deci (1996), usando un diseño longitudinal, demostraron una mayor internalización de valores y prácticas bio-psico-sociales entre estudiantes de medicina cuyos instructores apoyaban más la autonomía.” (R&D, 2000:9)*

En relación a la investigación se puede hipotetizar que aquellos videojuegos canalizados en exceso o con estructuras cerradas generarán motivaciones extrínsecas más difíciles de internalizar a medida que el sujeto avance el contenido al generarse una falta de autonomía, lo que provoca una falta de identificación con el avatar, es decir, el sujeto se reconoce menos como ser el propio avatar que en los videojuegos más abiertos donde internaliza más la identidad escogida para desenvolverse dentro del medio virtual, lo que a su vez genera retención por empatía al avatar y las vivencias relacionadas con éste.

## 2.7 Concepto, teorías y proceso de la migración

En cuanto uno comienza a investigar sobre el concepto de migración lo primero que percibe es la cantidad abrumadora de publicaciones y teorías que existen actualmente. Desde su antecedente más antiguo con relevancia, Las leyes de la migración (Ravenstein:1885), la producción y creación de investigaciones no ha cesado hasta la actualidad.

El problema es muy similar al del concepto de motivación, no existe acuerdo ni uniformidad sobre lo que es una migración, en otras palabras, el corpus teórico que se ha generado no tiene aspiraciones generalistas sino que se crea para enfocar el estudio de las migraciones desde la disciplina en la que se mueve el investigador.

Es una consecuencia derivada de la naturaleza del concepto que de por sí resulta ambiguo, difícil de medir y se ve atravesado por varias disciplinas de las ciencias sociales convirtiéndolo en un fenómeno multidisciplinar y por tanto complejo de estudiar.

J. Arango expresa tres órdenes de dificultades que deben ser afrontadas desde el estudio de las migraciones: Definir qué es una migración, quién es un migrante y el carácter polifacético de las migraciones (Arango, 1985:9). Considera que las dos primeras están muy relacionadas entre sí y expone la siguiente definición:

*“Mientras nacimientos y defunciones son hechos biológicos, generalmente nítidos, cuyo registro y cómputo no suele entrañar ninguna complicación, las migraciones son transiciones espaciales y sociales a la vez y de contornos imprecisos, sobre los que no existe consenso generalizado: se trata de desplazamientos o cambios de residencia a cierta distancia —que debe ser “significativa”— y con carácter «relativamente permanente» o con cierta voluntad de permanencia. Añádase a ello que rara vez son susceptibles de medición directa —y rara vez de manera satisfactoria— y que, por lo general, deben ser inferidos de los censos.” (Arango, 1985:9).*

Lo que se deriva de esta definición es que la falta de transparencia en el registro de los movimientos migratorios, según el autor, genera que los estudios sobre el fenómeno adecúen sus definiciones para que sean operativas y reales provocando choques sobre lo que es y no es una migración según el estudio o el enfoque que se escoja para analizar el concepto. Pone como ejemplo la definición dada por Thomlinson (1962) el cual considera migrante a *“aquellas personas que al final de un periodo de tiempo especificado residen en un lugar distinto que al comienzo de ese periodo de tiempo” (Thomlinson, 1962).*

Arango reflexiona sobre que esta definición desde el enfoque temporal es correcta y cuidada pero incorrecta desde el espacio ya que la persona considerada como migrante por Thomlinson no lo sería si al final de ese periodo su migración no se reflejara en los registros estadísticos al permanecer dentro de la misma unidad administrativa (Por ejemplo un cambio de residencia dentro de la misma provincia).

De este modo nos expone la problemática que se genera al crear definiciones operativas para cada estudio en concreto que depende de la naturaleza del mismo y de la información a la que se tenga acceso, la cual resulta insuficiente para analizar las migraciones individuales. Esto conlleva que sea muy difícil conocer verdaderamente las motivaciones del migrante, su experiencia en el lugar de destino y el proceso migratorio en sí en una escala suficiente como para alcanzar un valor estadístico adecuado (Arango, 1985:9).

Con esta introducción queremos hacer ver la problemática sobre la definición del propio objeto de estudio que se va a abordar en esta investigación y que del mismo modo que en estos antecedentes, la definición utilizada para el estudio viene puramente determinada por las fuentes informacionales y el entorno en el que se genera la migración de carácter virtual. En nuestro caso concreto, tal y como ya se citó antes, diferenciamos entre migración virtual y desplazamiento virtual.

R. H. Carassou (2006) confirma estas argumentaciones abordando el problema del término migración a través de un análisis conciso sobre las definiciones dadas para el concepto.

*“La falta de un criterio de general aceptación sobre lo que debe ser entendido por “migración” ha propiciado no pocas inconsistencias en los objetivos de las investigaciones sobre el tema, así como en la interpretación, evaluación y comparación de sus resultados y en el acopio de conocimientos sustantivos para fines teóricos. Lo anterior no sólo se desprende de nuestras observaciones sino de*

las numerosas opiniones que al respecto han expresado destacados especialistas en el estudio de las migraciones.

Hay opiniones por supuesto, que justifican esta insuficiencia aludiendo a las características multifacéticas del fenómeno y, por lo tanto, a los distintos enfoques disciplinarios que lo someten a estudio. Y efectivamente, este punto de vista tiene mucho peso. Es evidente que para los economistas el significado del término tiene connotaciones muy distintas que para un psicólogo social.” (Carassou, 2006:19)

Carassou afirma que son dos corrientes de investigación las que predominan en el estudio de migraciones: Los estudios microanalíticos, donde se incluyen la mayoría de los estudios de casos, y los análisis macroteóricos que se centran en aspectos más generales, históricos y estructurales del fenómeno. (Carassou, 2006:23)

La primera corriente tiene como variables principales para definir lo que es una migración el tiempo, la distancia y el cambio de ambiente socio-cultural. Si tuviéramos que incluir esta investigación en una de las dos corrientes sin duda sería en la de los estudios microanalíticos.

Asociadas a esta corriente R.H. Carassou da varias definiciones de autores en función de las variables citadas:

- Clarence Senior (en Griffith, 1990): *“Un cambio permanente de residencia”*
- Hagerstrandt (citado por Kosinski y Prothero, 1975): *“Simplemente el cambio de residencia de una comunidad a otra”*
- Eisenstadt (1954): *“Definimos migración como la transición física de un individuo o un grupo de una sociedad a la otra, lo que incluye el abandono de un estadio social para entrar en otro diferente”*
- Petersen (1975): *“El término, asociado a la definición latina migrare, es decir, cambio de residencia, implica cambio hacia otra comunidad, abandonando la de uno. Una persona que se mueve de una casa a otra dentro de la misma vecindad y que por lo tanto se mantiene dentro del mismo marco socio-cultural, no debe ser clasificada como un migrante”*
- Bogue (1968): *“Teóricamente, el término migración debe ser reservado para aquellos cambios de residencia que involucran un reajuste completo de las afiliaciones del individuo en la comunidad. Cada miembro de una población reside en algún punto o serie de puntos en el espacio y un mero cambio en la ubicación de su residencia, debe ser definido únicamente, sin mayores implicaciones, como “movilidad espacial”*
- Lee (1972): *“No importa cuán corta o cuán larga, cuán fácil o cuán difícil, cada acto de migración envuelve un origen, un destino y un conjunto de obstáculos intervinientes. Entre tales obstáculos, por supuesto, debe tenerse en cuenta la distancia a recorrer como siempre presente, pero no es el más importante a vencer”*

Todas estas definiciones toman como plano de observación sus limitaciones provocadas por su enfoque analítico, sin embargo en el enfoque macroteórico la migración no puede definirse como concepto teórico, como un fenómeno dependiente de la voluntad o el cálculo

meditado de los migrantes particulares. El componente central de esta corriente es el orden social en el sentido más amplio del término. (Carassou, 2006:23-26)

Tras los párrafos anteriores se observa que el modo en que cada corriente enfoca el objeto de estudio va a generar variaciones y choques en las definiciones, tanto entre cada corriente como entre las definiciones que los diferentes autores dan del concepto migración dentro de una misma corriente. Para mostrar el panorama completo sobre la problemática de definición del término a continuación se muestran algunas de las definiciones a las que hace referencia Carassou pertenecientes a la corriente macroteórica:

- Spengler y Mayer (1977): *“Una variedad de movimientos que pueden ser descritos en su conjunto como un proceso de evolución y desarrollo que opera en el tiempo y el espacio, pero sobre todo, como un corrector de los desajustes socioeconómico entre regiones rural-urbanas e interurbanas. Precisamente porque es un proceso promotor del desarrollo, su historia se remonta a los tiempos primitivos en coincidencia con lo que ocurre con el desarrollo socioeconómico.”*
- Omar Arguello (1972): *“Creemos que las migraciones deben ser vistas como un proceso social de redistribución de la población dentro del contexto de una sociedad global, caracterizada por una determinada estructura productiva, propia del tipo y grado de desarrollo alcanzado dentro de un proceso histórico, el que es conducido por diferentes grupos sociales y políticos que han logrado imponer sus intereses y valores al conjunto de esa sociedad.*

*Dentro de este contexto histórico y estructural los cambios que ocurren en esa redistribución de la población, son consecuencias de cambios que tienen lugar al nivel de la estructura productiva y de la estructura de dominación, debiendo recordarse que la determinación no es nunca meramente unidireccional y que, por lo tanto, esos cambios poblacionales en muchos casos producirán cambios en la estructura productiva, en el sistema de dominación y en las formas ideológicas que lo legitiman.”*

- M. Nikolanikos (1975): *“Un fenómeno de clases que envuelve la proletarización en grandes masas populares”*
- Germani (1965): *“Un proceso usual en las sociedades en desarrollo, una expresión de los cambios básicos que están transformando al mundo, convirtiendo al planeta de aldeas y desiertos en un planeta de ciudades y metrópolis.”*
- Síntesis de Donald J. Bogue (1975): *“La migración es, en definitiva, un síntoma mayor de cambios sociales básicos; un elemento necesario de ajustamiento del equilibrio normal de la población; un proceso para preservar un sistema existente; un ordenamiento para hacer el máximo uso de las personas con calificaciones especiales; un instrumento de difusión cultural y de integración social y la componente desconocida mayor de las estimaciones y previsiones de la población.”* (Carassou, 2006:27-28)

Queda patente la profundidad del problema definitorio del término migración que sigue en constante debate y con pocas vistas hacia una posible teorización general. Pero no todo es estancamiento pues desde los diferentes campos de estudio se han llegado a acuerdos sobre terminología común relacionada con el concepto de migración.

Este progreso es útil para poder desarrollar estudios utilizando términos sobre los que hay un acuerdo interpretativo común. Pero no vamos a entrar en la descripción de estos términos en profundidad ya que no son relevantes en su mayoría para el presente trabajo de investigación. Solo se hace referencia a los términos que tienen relación con este trabajo, sea porque se utilizan o sea porque se necesita justificar la utilización de otro término para distinguir su significación respecto al que se usa dentro de los estudios migratorios.

*“La migración que tiene lugar de un área de origen (salida) a una de destino (llegada) y a un grupo de migrantes con un origen y destino común se le llama corriente migratoria” (Carassou, 2006:29)*

En este estudio se ha optado por utilizar el término migración colectiva dándole un significado más amplio o abierto que el término corriente migratoria. Por la particularidad del entorno en donde se desarrollan las migraciones virtuales, en ocasiones, aun siendo una migración conjunta, ésta no implica un cambio de espacio virtual sino una migración de una estructura comunitaria a otra dentro del mismo espacio (por ejemplo un cambio de clan o comunidad por parte del usuario dentro del mismo servidor de juego que se refleja en el cambio del jugador dentro de las estructuras que gestiona las comunidades o clanes).

*“Si el interés se centra en la dirección del movimiento, la distinción entre inmigrantes y emigrantes es de general aceptación interdisciplinaria tanto para las migraciones internas como para las externas que también reciben el nombre de intranacionales o internacionales.” (Carassou, 2006:30)*

En este caso se acepta la distinción y es utilizada en el trabajo de investigación.

*“Las migraciones pueden establecer redes, entendidas éstas como el entramado de elementos facilitantes del proceso migratorio tanto en la sociedad emisora como en la receptora. Esta misma mecánica se conoce como migración en cadena, aunque la primera definición permite un análisis de mayores implicaciones.” (Carassou, 2006:30)*

El término red desde el enfoque descrito es aceptado y se utiliza en nuestro estudio del mismo modo. Solo cabe distinguir que las características de la red en el ciberespacio (principalmente centradas en los elementos necesitados por los migrantes y las motivaciones de la red para facilitar o provocar una migración) son distintas a las de la red convencional nombrada en el párrafo anterior. Por ejemplo, una de las motivaciones de la red para ayudar a los migrantes en un proceso migratorio convencional sería la obtención de un beneficio económico del migrante al que se le presta la ayuda (coyotaje) mientras que la motivación de una red perteneciente a un videojuego para fomentar o ayudar a un migrante es mejorar la competencia en términos de jugabilidad que tiene el grupo receptor del migrante.

Ocurre lo mismo que con las motivaciones del migrante, en un sentido laxo podría considerarse que sus motivaciones siempre giran en torno a la mejora del estatus personal (independientemente del tipo de mejora, ya sea social, económica o autorrealización personal). Pero en un sentido estricto la diferenciación del tipo de beneficio que el migrante recibe por embarcarse en un proceso migratorio es bastante clara. Por ejemplo en muchas ocasiones el migrante virtual toma la decisión de realizar el proceso simplemente porque le

motiva la novedad del destino o quiere satisfacer su necesidad de divertimento, casos que en las migraciones convencionales no se dan.

### 2.7.1 Teorías migratorias

Del mismo modo que la definición del concepto, la dispersión teórica existente es muy amplia y da lugar a un conjunto de modelos sobre migración que siguen manteniendo el choque conceptual teórico en función del campo disciplinar desde el que se formulan. Se realiza un recorrido a través de las corrientes más relevantes tomando como referencia el trabajo realizado por Douglas S. Massey, Joaquín Arango, Graeme Hugo, Ali Kouaouci, Adela Pellegrino y J. Edward Taylor "*Teorías de migración internacional: una revisión y aproximación*" para observar la problemática mencionada.

#### **Neoclasicismo Económico: Modelo macroeconómico**

Se trata del modelo más conocido y antiguo que ha tratado de explicar el fenómeno migratorio laboral (Lewis, 1954; Ranis y Fei, 1961; Harris y Todaro, 1970; Todaro, 1976).

Las causas migratorias de acuerdo con este modelo se centran en las diferencias entre dos zonas geográficas en lo que se refiere a oferta y demanda de mano de obra. Las diferencias salariales provocan el desplazamiento de los trabajadores donde hay salario bajo hacia los países con salario alto (El salario oscila en función de la oferta y la demanda de mano de obra).

Como resultado la demanda de trabajo disminuye y los salarios aumentan en los países pobres mientras que en los países ricos el salario desciende y la demanda de trabajo aumenta. El reflejo de este movimiento de trabajadores es un flujo de inversión desde los países ricos a los pobres.

El exceso de mano de obra que genera un flujo migratorio hacia los países con escasez de trabajadores se traduce en la atracción de inversiones internacionales desde los países ricos a los pobres porque este entorno de escasez de capital genera un índice de beneficio alto en comparación al estándar internacional. Estas inversiones también se realizan en términos de capital humano.

Los trabajadores altamente cualificados se desplazan desde los países ricos a los pobres para obtener beneficios respecto a su cualificación en un entorno donde el capital humano altamente cualificado es escaso. (Massey et al., 2008:438-439)

#### **Neoclasicismo Económico: Teoría microeconómica**

Este modelo fue formulado por varios autores (Sjaastad, 1962; Todaro, 1969, 1976, 1989; Todaro y Maruszko, 1987) y ofrece una perspectiva individual sobre las migraciones. Desde este enfoque se considera que el migrante toma la decisión de forma racional calculando la expectativa del coste-beneficio (normalmente monetario) que obtendría al migrar.

La migración se conceptualiza como una inversión de capital humano. El migrante elige moverse a aquellos países receptores donde consideran que serán más productivos en función de su cualificación y en consecuencia tendrán un índice de beneficio mayor que en su entorno originario.

Pero además tienen, en cuanto a los costes que les supondría el desplazamiento, costes que se centran principalmente en el desembolso monetario que supone el traslado, el coste de mantenimiento mientras buscan un trabajo en el país receptor, la adaptación al entorno laboral cultural e idiomático del país receptor y el coste psicológico que se genera al tener que cortar con su antigua vida social y crear una nueva en el destino. (Massey et al., 2008:439-441)

### **Teoría push-pull**

Como resultado de la teoría neoclásica surgió la teoría del push-pull (Massey, 1998) que ha tenido un fuerte impacto en el estudio del fenómeno migratorio.

Este modelo se centra en los elementos que el migrante asocia al origen y al destino dicotomizando entre factores que empujan (push) hacia la decisión de migrar junto con los elementos que provocan una fuerza de atracción (pull) hacia la decisión de migrar, generándose de este modo una estructura de toma de decisión basada en los factores de expulsión y atracción.

Los factores de expulsión más relevantes serían la presión demográfica, los bajos salarios, el bajo nivel de vida, la falta de libertad política, el difícil acceso a la tierra, la represión etc. Los factores de atracción son la visión inversa de los citados.

Esta teoría tiene como eje principal las motivaciones personales de los migrantes que, tras reflexionar sobre sus beneficios terminarán por seleccionar la mejor opción (entre migrar o no hacerlo). La migración en esta teoría se observa como una inversión en capital humano ya que el migrante escoge aquellos destinos donde sus aptitudes y formación especializada le reporten un mayor beneficio teniendo en cuenta los costes del traslado y posterior mantenimiento hasta encontrar la ocupación esperada. (Micolta, 2005:68)

Esta teoría muestra ciertos paralelismos con el proceso migratorio en entornos virtuales. Los sujetos migrantes se basan en motivaciones que se generan de la reflexión basada en el eje coste-beneficio migratorio. La diferencia se centra en los factores de atracción y expulsión, o, tal como se menciona en nuestra investigación, en los factores de influencia que provocan las motivaciones a favor o en contra de realizar una migración concreta.

Algunos de estos factores coinciden de forma parcial, como la percepción de competencia por parte del sujeto migrante y su necesidad de buscar un destino donde se perciba más productivo y obtenga un beneficio mayor por ello. Como ejemplo cruzado, en el caso de las migraciones convencionales, además de saciar su necesidad de sentirse pleno por estar en el lugar adecuado respecto a su cualificación, el migrante espera una mejoría en su estatus económico.

En el caso del migrante virtual, del mismo modo, se espera una satisfacción personal de cara a sus aptitudes con respecto a la función desempeñada pero el sujeto pretende obtener un mayor progreso en el contenido del videojuego o una mejor experiencia de juego en sí misma; no comporta la búsqueda de una mejoría económica.

La presión demográfica actúa de forma inversa en las migraciones virtuales pues la falta de población se percibe como un factor de expulsión al no haber suficiente comunidad con la que poder interactuar. De la misma forma los servidores con mucha población tienden a ser un factor de atracción por la variedad de comunidades a las que unirse como jugador. Solo en casos extremos y particulares la superpoblación en los servidores se percibe como negativa.

Esta percepción se manifiesta cuando los servidores llegan a sus límites de admisión de usuarios en su interior lo que implica que los jugadores que traten de entrar en esos momentos tendrán que esperar en una cola virtual hasta que otro jugador que esté conectado al servidor decida salir.

Del mismo modo la represión entendida de forma laxa también se manifiesta en las comunidades virtuales (Por ejemplo a través de políticas de dirección de grupo excesivamente estrictas que coaccionan la libre elección de las experiencias de juego sobre los miembros siendo obligados a realizar actividades que la dirección presupone necesarias para la comunidad) (Massey et al., 2008:438-439)

### **Crítica a la corriente neoclásica**

Las formulaciones teóricas posteriores sobre la migración cuestionan muchas de las asunciones y conclusiones que se derivan de los modelos neoclásicos. Sus críticas se centran principalmente en que las decisiones de realizar una migración no se basan en la toma de decisiones de carácter individual sino en las decisiones tomadas por unidades sociales más amplias a las que pertenece el sujeto migrante; la familia o el hogar.

Los miembros de estas unidades actúan colectivamente no solo para maximizar las expectativas de éxito sino para reducir los riesgos a los que se exponen en el curso del proceso migratorio.

Los hogares tienen la opción de diversificar sus recursos en términos de capital humano lo que les permite controlar mejor los riesgos que amenacen su estatus y estabilidad económica. De ese modo pueden asignar algunos miembros de la unidad familiar a realizar ocupaciones laborales en el ámbito local mientras que otros pueden ser asignados a formar parte de los mercados laborales extranjeros.

En el caso de que el entorno económico local se deteriore produciendo la imposibilidad de alcanzar los ingresos adecuados en el hogar para mantener su estabilidad económica, el núcleo familiar puede contar con el apoyo de sus miembros insertados en mercados laborales extranjeros para sobrellevar esta insuficiencia.

En los países desarrollados los riesgos económicos para los hogares son minimizados a través de mercados de seguros privados o programas gubernamentales, pero la inexistencia o la imperfección en el funcionamiento de estos métodos en los países que se encuentran en vías de desarrollo incentivan el proceso migratorio colectivo en busca del seguro económico a través de la diversificación que ya se ha mencionado. (Massey et al., 2008:442)

En nuestra investigación también aparece esta dicotomía entre el enfoque migratorio individual y colectivo pero no son excluyentes entre sí. En determinados casos la influencia social es nula en el proceso migratorio y son diferentes motivaciones intrínsecas las que conducen al sujeto a realizar una migración mientras que en otros casos la implicación del entorno social del sujeto es determinante en sus motivaciones para aceptar y realizar un movimiento migratorio o un desplazamiento entre entornos virtuales.

A continuación se resumen los modelos que pertenecen a las corrientes teóricas posteriores a la corriente neoclásica.

### **Teoría del mercado dual**

Este modelo teórico aparta la visión que se centraba en las decisiones tomadas por los individuos argumentando que la migración internacional viene provocada por la demanda de trabajo existente en las sociedades industrializadas modernas.

De acuerdo con Piore (1979), que es el representante más fuerte de esta corriente teórica, la inmigración viene generada por los factores de atracción y no por los factores de expulsión ya que la demanda de trabajadores extranjeros la considera intrínseca a las sociedades desarrolladas. Para justificarlo da 4 características de las sociedades industrialmente avanzadas que incentivan el proceso migratorio a través de la atracción al lugar de destino.

- **Inflación estructural:** Para el trabajador, su salario no solo ofrece una remuneración si no que lo dota de un status social respecto al resto de trabajadores. Por tanto el empleador no es completamente libre de modificar los salarios en función de la oferta de trabajo. Si los empleadores tratan de atraer trabajadores para ejercer trabajos de baja cualificación situados en la base de la jerarquía laboral lo lógico sería hacerlo aumentando el salario de estos puestos trabajo para atraer empleados.

Pero un aumento salarial en la base de la jerarquía podría generar alteraciones e inestabilidad en el siguiente escalón de la jerarquía al percibir que su status ha sido degradado ya que estarían cobrando lo mismo por un trabajo cualificado que la mano de obra no cualificada lo que a su vez tendría como consecuencia fuertes presiones del siguiente escalón materializadas a través de sindicatos y negociaciones colectivas.

Esto implicaría que la subida salarial de la base jerárquica provocase un aumento salarial en proporción, generándose un efecto en cadena que acabaría afectando a toda la jerarquía laboral; es lo que se conoce como inflación estructural. Por tanto el

coste de atracción de trabajadores nativos a puestos poco cualificados es muy alto lo que hace que el empleador recurra a la importación de mano de obra extranjera que acepta los salarios bajos.

- Problemas motivacionales: Los problemas motivacionales surgen en la base de la jerarquía laboral donde los trabajadores sienten que no hay un status social que mantener y perciben pocas posibilidades de promoción.

Este problema es estructural y se ha mostrado ineludible ya que este tipo de tareas asociadas a la base del escalafón laboral se mecanizaron pero ello sólo facilitó la aparición de una nueva base en la jerarquía que corresponde con el peldaño superior a la antigua base laboral, volviendo a aparecer el problema motivacional (desmotivación).

En consecuencia lo que los empleadores necesitan para cubrir la base de la jerarquía laboral son trabajadores que perciban este tipo de trabajos únicamente como una manera de generar ingresos dejando de lado el prestigio o status social.

Los inmigrantes, al menos al comienzo de su carrera laboral tienen como meta la obtención de ingresos para ayudar al hogar de origen quedando en segundo plano su status frente al status de la familia en el país emisor. Su única meta es la obtención de dinero y la percepción de los sueldos base pertenecientes a los países desarrollados es sentida como generosa en comparación al país emisor.

Esta percepción además hace que el inmigrante, aunque sea consciente del bajo prestigio que tiene su ocupación laboral en el país receptor, no se vea como un miembro de esta comunidad sino que se sigue percibiendo como un miembro de su comunidad de origen en donde sus aportaciones le dotan de un status y un prestigio alto.

- Dualismo económico: En las economías industrializadas la segmentación del mercado laboral es inherente por la dualidad entre la mano de obra y el capital (uno variable y el otro fijo). El capital es un factor fijo de producción que puede ser inutilizado o detenido pero no despedido y los costes recaen sobre el capitalista. En cambio la mano de obra es un factor variable que puede ser despedido y los costes por perder el trabajo corren de la mano del trabajador.

Esta dualidad es la que lleva a los capitalistas a buscar los porcentajes estables y permanentes de demanda sobre los cuales aplicar sus bienes de equipo y maquinaria para satisfacerla.

Para la demanda variable utilizan la mano de obra adicional como refuerzo y prescinden de ella cuando no es necesaria. Por tanto los sectores de capital intensivo son los usados para satisfacer la demanda básica mientras que los sectores de mano de obra intensiva son usados para satisfacer la demanda fluctuante o estacional.

Todo ello lleva a una segmentación laboral que distingue entre los trabajadores del sector primario o de capital intensivo y el secundario o de mano de obra intensiva. Los trabajadores del sector primario tienen un nivel de cualificación muy alto y suponen un coste en formación para el capitalista pero resultan indispensables por su experiencia y amplio conocimiento.

Acaban convirtiéndose casi en capital humano fijo por su estabilidad y solidez en términos de experiencia y especialización laboral además de los costes que implica un despido de un trabajador de estas características para el capitalista (sindicatos, indemnizaciones por cese etc.).

En cambio en el sector secundario los trabajadores se encuentran en ocupaciones no cualificadas e inestables con costes mínimos en términos de despido para el empleador el cual perderá dinero si mantiene estos trabajadores cuando no sea necesario el refuerzo de plantilla. Los bajos salarios, la inestabilidad y la falta de vías promocionales hacen que las ocupaciones relacionadas con el sector secundario sean poco apetecibles para los trabajadores nativos que tienden a especializarse para entrar en el sector primario. El déficit de mano de obra obliga a los empleadores por tanto a contratar inmigrantes para suplir la carencia.

- La demografía del suministro de mano de obra: La demanda de trabajadores para la base jerárquica laboral históricamente ha venido siendo satisfecha por dos tipos de personas que por su situación y status les proporcionaban este tipo de trabajos: Las mujeres y los adolescentes.

Las mujeres no eran las encargadas principales del sustento familiar y su identidad social era la de hermana, esposa y madre. Su aceptación de este tipo de trabajos por tanto se basaba en la percepción de la situación como algo temporal.

Los adolescentes a lo largo de la historia han entrado en este sector con la finalidad de ganar un extra, obtener experiencia o simplemente probar diferentes trabajos. No tenían miedo a la inestabilidad laboral dado que aspiraban a empleos mejores en el futuro.

En las sociedades avanzadas en cambio se han ido reduciendo estos dos grupos de personas en el sector por tres factores socio-demográficos: El incremento de la participación de la mujer en la fuerza de trabajo, el incremento del índice de divorcios, y el declive del índice de natalidad y la extensión de la educación obligatoria.

Estos factores fomentan la escasez de mano de obra en estos dos perfiles de población lo que obliga al empleador a recurrir a los inmigrantes para cubrir la fuerza de trabajo. (Massey et al., 2008:447-453)

## **Teoría de los sistemas mundiales**

Esta teoría se sustenta en el modelo propuesto por Wallerstein (1974) denominado sistema-mundo desde la cual han surgido diferentes propuestas desde la sociología basadas en la explicación de las migraciones a través de la estructura del mercado mundial que lleva tejiéndose y extendiéndose desde el siglo XVI (Portes y Walton, 1981; Petras, 1981; Castells, 1989, Sassen, 1988, 1991; Morawska, 1990).

Básicamente se centra en que las relaciones económicas capitalistas se han extendido fagotizando las sociedades periféricas no capitalistas lo cual conlleva la proliferación de movimientos migratorios en función de las ofertas y demandas del mercado mundial. Los propietarios y empresarios, guiados por el deseo de maximizar beneficios comienzan a introducirse en la periferia económica mundial en busca de mano de obra, tierras, materias primas o nuevos consumidores.

En el pasado esta introducción era regida por los regímenes coloniales que administraban las periferias para el beneficio de la nación colonizadora. En la actualidad son las multinacionales y los gobiernos neocoloniales los que perpetúan el poder de las élites nacionales. Según esta teoría las migraciones no son más que una consecuencia del desarrollo capitalista.

Al abarcar y poner bajo control económico a esta periferia económica con sus correspondientes recursos (mano de obra tierras materias primas etc.) los flujos migratorios son inevitables.

Los factores que fomentan la aparición de flujos migratorios son en concreto las tierras, las materias primas, la mano de obra, las conexiones materiales (transporte y comunicación), lazos ideológicos y ciudades globales. No hemos desarrollado estos factores por ser considerados una información poco relevante para el marco teórico de esta investigación.

En síntesis, la teoría de los sistemas mundiales argumenta que la migración internacional es producto de la organización política y económica de un mercado global en expansión (Massey et al., 2008:453-454)

## **Teoría en red**

Esta teoría se centra en las redes de lazos interpersonales que se generan cuando surgen movimientos migratorios. Estas redes conectan a los migrantes, los antiguos migrantes y a los no migrantes en las áreas de origen y destino. La conexión es provocada por diferentes lazos sociales como los lazos de parentesco, de amistad o por pertenecer a la misma comunidad de origen.

Estas redes incrementan la probabilidad de que aparezcan flujos migratorios ya que disminuyen los riesgos y costes de desplazamiento y pueden incrementar los beneficios de realizar una migración. (Hugo, 1981; Taylor, 1986; Massey y García España, 1987; Massey, 1990a, 1990b; Gurak y Caces, 1992). (Massey, 2008:459)

- Disminución de costes: Los lazos interpersonales que tienen los migrantes implican una obligación directa con sus círculos sociales lo que se traduce en la asistencia a aquellos miembros de su círculo social que decidan migrar posteriormente.

Este hecho facilita la obtención de empleos o la búsqueda de residencia minimizando los costes percibidos por los posibles migrantes posteriores lo que a su vez los motiva para decidirse a realizar una migración. Si se deciden a migrar, los lazos interpersonales que poseen se suman a los lazos de aquellos que les facilitaron la migración ampliando el número de sujetos que se ven inducidos a migrar y así sucesivamente.

- Disminución de riesgos: En el momento en que las redes están bien desarrolladas las migraciones se convierten en un modo seguro y estable para obtener beneficio ya que los trabajos en el destino son fácilmente alcanzables lo que potencia enormemente la atracción de nuevos migrantes que se sitúen dentro de las redes interpersonales de aquellos que migraron anteriormente.

En síntesis esta teoría acepta la migración como un proceso de decisión individual o familiar y argumenta que los actos migratorios iniciales alteran el contexto sobre el que toman las decisiones los migrantes futuros incrementando las posibilidades de que éstos se decidan a migrar. En conclusión esta teoría entiende el proceso migratorio como un proceso de difusión generado en los propios sujetos migrantes. (Massey et al., 2008:458-460)

### **Teoría de la acumulación causal**

La teoría de la acumulación causal pone de manifiesto que las causas que generan movimientos migratorios se acumulan en cada acto migratorio modificando el contexto para que se propicien migraciones posteriores tal como se argumentaba en la teoría de red pero englobando seis factores socioeconómicos que se ven afectados por los movimientos migratorios. En concreto son la distribución de los ingresos, la distribución de la tierra, la organización de la agricultura, la cultura, la distribución regional del capital humano y la significación social del trabajo. Existen otras variables que pueden afectar pero no se han tratado sistemáticamente como para demostrar su efecto. (Stark, Taylor, y Yitzhaki, 1986; Taylor, 1992)

La distribución de ingresos: La población puede motivarse para migrar no solo por el aumento del beneficio en sí, sino por aumentar sus ingresos en relación a otros núcleos familiares que tienen como referencia en su entorno. En el momento en el que una familia percibe que otro núcleo familiar de su entorno mejora notablemente su status gracias a las remesas monetarias que les ofrece el miembro migrante comienza a generarse un sentimiento de privación familiar al compararse con la familia del migrante lo que potencia la motivación para emigrar.

La distribución de la tierra: Uno de los objetivos más importantes de los emigrantes que provienen de los entornos rurales es la obtención de tierras en su país de origen. Pero estas tierras son obtenidas más como un valor de prestigio o como fuente de ingresos adicional más que una inversión productiva. El problema es que los no migrantes tampoco

aprovechan estas nuevas tierras pues el beneficio salarial que obtienen emigrando es muy superior al obtenido con el cultivo de la tierra.

La consecuencia es que estas tierras terminan en barbecho apartándose de la producción agrícola lo que hace descender la demanda de trabajadores agrícolas locales lo que incrementa las presiones hacia la decisión de migrar por la escasez de ofertas de trabajo local. (Rhoades, 1978; Reichert, 1981; Mines, 1984; Wiest, 1984).

La cultura de la migración: La migración provoca cambios en los valores motivacionales y en las percepciones del migrante los cuales potencian la probabilidad de una migración futura. Las experiencias que el migrante obtiene en una economía avanzada e industrializada provoca este cambio de gustos conduciendo a una asimilación del estilo de vida que se le ofrece en el país de destino. El conocimiento sobre los valores sentimientos y necesidades del país de destino está extendido entre la comunidad de origen y se expanden sobre ella.

La distribución regional del capital humano: los movimientos migratorios tienden a ser seleccionados por aquellos sujetos mejor cualificados y más motivados para migrar. Este hecho conduce a un agotamiento de capital humano en los países de origen mientras que en los de destino se acumulan aumentando la productividad. La acumulación de capital humano genera un auge económico que se materializa a través de diferentes indicadores como la expansión educacional que a su vez incentiva a los no migrantes para plantearse una migración.

Catalogación social: Este motivo fue expresado anteriormente, pero aquí se enfoca de otro modo. En las sociedades desarrolladas, los trabajos a los que acceden los inmigrantes son catalogados por la comunidad como trabajos de inmigrante, quedando estigmatizados y por ende rechazados por los nativos. De ese modo se refuerza la demanda estructural de inmigrantes. (Massey et al., 2008:462-465)

## 2.7.2 Proceso migratorio: La decisión de migrar

Tras realizar este repaso superficial de los modelos teóricos existentes se puede argumentar que la migración es concebida más como un proceso compuesto por diferentes factores que como un conjunto de hechos aislados en cadena que la provoquen. Para un correcto estudio de este fenómeno no debemos perder este punto de vista, ya que centrarnos solo en los factores de manera aislada puede conducir a un análisis sesgado del objeto de estudio. (Carassou, 2006:130).

Carassou desarrolla los factores determinantes o motivaciones de las migraciones afirmando que las motivaciones individuales están ligadas íntimamente con el acto migratorio, que, aunque sea fomentada por factores externos al migrante, en última instancia es llevada a cabo por el sujeto en función de su grado de autonomía y libre albedrío que le sea posible ejercer.

Por tanto la decisión de migrar es una decisión personal cuyo grado de autonomía varía en función de los factores, circunstancias y condicionantes que influyen al sujeto migrante.

Si escogieramos un enfoque macroteórico para analizar el fenómeno obviamente los factores exógenos (estructurales) primarían sobre los endógenos (motivaciones individuales) mientras que si se utiliza un punto de vista microconceptual se invertiría la preferencia sobre los factores principales que generan migraciones. En ninguno de los casos los enfoques se muestran excluyentes respecto a los factores determinantes de las migraciones. Esta ambivalencia está presente en las conceptualizaciones realizadas sobre la decisión de migrar e incluyen ambos extremos.

Germani se ubica en una postura ambivalente de forma alternativa a los dos enfoques citados argumentando que la decisión de migrar recae en los niveles normativos y psicosociales mientras que los elementos circunstanciales y condicionantes corresponden al nivel objetivo lo que implica el análisis de los factores de expulsión y las condiciones de comunicación y contacto entre las zonas de origen y destino (Germani, 1965)

Wood, también se sitúa en esta posición mesoanalítica (intermedia) argumentando que ni el modelo microeconómico ni el histórico-estructural tienen una visión global del fenómeno de manera aislada. El fenómeno debe ser abordado asumiendo esta dicotomía pero además se debe realizar un análisis en el que queden reflejados los factores exógenos y endógenos, las causas estructurales y las motivaciones individuales, los determinantes económicos y los condicionantes culturales y morales. (Wood, 1982)

En síntesis, para este autor la decisión de migrar es producto de la reflexión y evaluación de todos los determinantes causales involucrados en el proceso, evaluación y reflexión realizada por los integrantes del hogar del migrante, no sólo por sí mismo volviéndose una decisión colectiva. (Carassou 2006:130-132)

En este punto del desarrollo podemos observar una convergencia clara con la Teoría de la Autodeterminación que precisamente se centra en el análisis del grado de autodeterminación de las personas al desarrollar una conducta, lo que da sentido a la aplicación del modelo teórico motivacional al análisis migratorio pues se muestra el uso de los mismos conceptos desde campos de conocimiento diferentes pero interpretados del mismo modo (motivaciones, factores de influencia externos e internos, autodeterminación etc).

## Capítulo 3. Metodología de la investigación

Las características del objeto de estudio de esta investigación (comportamientos migratorios en entornos virtuales) sugieren que la orientación de la misma sea cualitativa.

Se ha realizado una investigación cualitativa por su carácter exploratorio dado que apenas existen antecedentes de estudio sobre este objeto y los pocos localizados (Boellstorff, 2012; Pearce, 2009) poseen orientaciones diferentes y resultados distintos a los que se obtienen en esta investigación, resultados que están condicionados por las técnicas de investigación que aplicaron para realizar las investigaciones (principalmente etnografía virtual) y cuyos objetivos estaban orientados a pulir y optimizar la metodología más que a obtener una visión o un conocimiento sobre el objeto de estudio en sí.

Por ello el objetivo de este trabajo se centra en la exploración y obtención de información sobre el objeto de estudio y el desarrollo de técnicas para controlarlo como prioridad por encima de la extrapolación de resultados (que se considera un paso posterior a este estudio) o el enfoque sobre la depuración de las técnicas aplicadas.

### 3.1 Hipótesis

Al comienzo de esta investigación se plantearon varias hipótesis sobre el objeto de estudio y sus elementos, pero finalmente se sintetizaron en tres hipótesis principales:

1. Existen paralelismos entre los elementos que componen los procesos migratorios y los flujos de población convencionales y los elementos que componen los procesos migratorios y los flujos de población en entornos virtuales.
2. Existen las migraciones realizadas por un colectivo que forma parte de una comunidad que se ha formado exclusivamente en un entorno virtual dándose este fenómeno con frecuencia.
3. Los factores de influencia sobre el proceso migratorio se pueden definir y cuantificar en grados de condicionamiento sobre el sujeto migrante lo que a su vez permite que estos factores sean manipulados a través del diseño del videojuego y las estrategias de marketing de fidelización con el propósito de obtener una mayor tasa de retención en el servicio y una planificación de los movimientos migratorios entre plataformas de una misma compañía evitando su dispersión migratoria en favor de la competencia.

En la parte de resultados se analizan individualmente en contraste con los datos obtenidos y se hace la valoración sobre su veracidad o falsedad.

## 3.2 Acotación del objeto de estudio

Teniendo en cuenta lo citado en el párrafo anterior, la acotación se centra en aislar el objeto de estudio descartando aquellos contextos donde el fenómeno se presenta más intangible (como sería el caso de la navegación) o con menos factores de influencia que inciden sobre él (como los videojuegos donde el contacto social no existe o es mínimo). A través de este descarte se presenta como opción prometedora el videojuego multijugador.

A pesar de este primer recorte, el campo donde aplicar la investigación sigue siendo desmesuradamente grande, lo que nos obliga a plantearnos dónde se dan con mayor tangibilidad y frecuencia los desplazamientos y migraciones virtuales.

En base al marco teórico sobre el concepto de migración se opta por buscar aquellos géneros de videojuegos multijugador donde la socialización sea mayor y donde existan estructuras pensadas desde el diseño para generarla. En concreto los criterios para realizar la selección del contexto donde se aplica el análisis son:

1. Existencia de pruebas o indicios que apuntan a que el fenómeno migratorio se manifiesta en el entorno seleccionado. Se centra en comprobar si las estructuras de los videojuegos seleccionados permiten el fenómeno.
2. Existencia de un espacio común donde la población pueda interactuar. Es imprescindible un espacio permanente porque potencia la socialización a través de la presencia.
3. Indicios de socialización dentro del entorno. Consiste en la comprobación de la existencia de socialización dentro de cada videojuego.
4. Existencia de diferentes espacios en el entorno (servidores) que permitan los flujos de población interna. No es indispensable para el estudio del fenómeno pero enriquece el análisis al añadir este tipo de desplazamiento.
5. Existencia de estructuras que permitan la aparición de comunidades diferenciadas dentro del entorno.

En términos generales esta última condición no parece necesaria pues las migraciones pueden ser de carácter individual y por tanto no sería esencial que perteneciera a una comunidad para analizar el fenómeno.

Aunque si se quiere profundizar en el tema es conveniente que existan comunidades internas en el espacio de interacción seleccionado porque de ese modo se puede observar cómo los factores de influencia social ejercen presión sobre el sujeto migrante y se incluye además la posibilidad de localizar migraciones colectivas.

Es en este punto donde nos decidimos por seleccionar los videojuegos del género MMORPG como contexto para nuestro objeto de estudio por las características que poseen, características óptimas para la aparición del fenómeno muy por encima de otros géneros de videojuegos multijugador.

Los movimientos migratorios y los desplazamientos entre comunidades en este género son muy frecuentes. De hecho algunos títulos monetizan las migraciones entre sus servidores y usan estrategias promocionales entre diferentes videojuegos de la misma compañía (World of Warcraft). A continuación se enumeran las características propias del género a raíz de las cuales se decide seleccionarlo como contexto del objeto de estudio:

1. Poseen un universo tridimensional que persiste cuando el usuario se desconecta del videojuego (universo soportado por servidores en conexión parcialmente perpetua)
2. Se basan en la socialización pues sus mecánicas de juego en la mayoría de casos hacen necesaria la formación de un grupo para actividades cooperativas.
3. Suelen tener varios servidores y canales entre los que los usuarios pueden desplazarse o migrar sus avatares.
4. Integran en su diseño estructuras para generar comunidades de jugadores (clanes, hermandades, gremios etc.)

Por último, dentro de este género se seleccionaron tres videojuegos concretamente World of Warcraft Guild Wars II y Minecraft (aunque Minecraft pertenece más al género sandbox que al género MMORPG) donde aplicar la investigación del objeto de estudio. De este modo la investigación se vuelve factible, ya que aplicar el estudio sobre todo el género MMORPG sería inabarcable desde el enfoque cualitativo.

- **World of Warcraft**

Es un MMORPG perteneciente a la compañía Blizzard Entertainment. Pertenece a la saga Warcraft de la misma compañía donde se ha generado un universo ficticio de fantasía con toques medievales y futuristas. Sus servidores llevan en activo desde 2004 siendo un MMORPG que ha superado en longevidad a la mayoría de títulos del mismo género y llegando a tener millones de suscriptores.

Como continuación de la saga Warcraft el videojuego mantiene a la población de jugadores dividida en dos facciones, La Horda y La Alianza. Esta división fomenta la proliferación de movimientos entre facciones además de las migraciones virtuales entre sus servidores. Su interfaz es en tercera persona dentro de un entorno tridimensional permanente donde los jugadores interactúan entre sí y con PNJs (Personajes No Jugadores). Su modelo de negocio consiste en suscripciones mensuales, factor que afecta directamente a los desplazamientos y migraciones dentro del videojuego.

El mundo generado en este videojuego es muy extenso, se compone de tres dimensiones que a su vez están compuestas por continentes y éstos por provincias todas ellas explorables. Se debe a la longevidad del título pues cada vez que se publica una expansión de este videojuego el territorio generalmente crece.

El avatar se compone de la selección de raza y clase. La combinación de ambos factores es muy amplia ya que cuenta con 13 razas divididas entre las dos facciones y once clases condicionadas por la raza (Cada raza solo puede tener determinadas clases). Además de ello cada clase tiene tres ramas de progreso especializadas con lo que la combinatoria es incluso mayor. Cada clase tiende hacia un estilo de juego o rol particular.

Los roles habituales son Tanque, Sanador y Daño pero poseen mecánicas de juego distintas en función de la clase, un tanque de clase druida no juega del mismo modo que un tanque paladín por ejemplo, sus habilidades son diferentes y sus formas de abordar los eventos también aunque es más un estilo de juego que otra cosa.

- **Guild Wars II**

Es un MMORPG perteneciente a la compañía NCsoft y desarrollado por ArenaNet. Perteneciente a la saga Guild wars y se fundamenta en la continuación de la historia 250 años después del primer título. Su mundo está ambientado en la fantasía medieval con toques futuristas al igual que en WoW pero compuesta de tal forma que no es compatible un universo con otro.

A diferencia de la primera parte donde solo se podía jugar la raza humana, Guild Wars II permite la elección de diferentes razas que encarnar con el avatar, un total de 5. En cuanto a las clases, en este videojuego denominadas profesiones, existen un total de 9 ofreciendo por tanto una buena variedad de opciones en cuanto a la configuración del avatar.

Los roles son similares a los de World of Warcraft y en mayor o menor medida son los roles utilizados en los MMORPG en general con sutiles variaciones como por ejemplo el sanador, que ejerce la función de curación pero también de soporte.

En algunos MMORPGs esta función es la esencia de alguna de sus clases que únicamente se dedican a dar soporte al grupo de otras maneras al margen de la curación como por ejemplo ralentizando enemigos en área, facilitando áreas que bonifican el daño a todo aliado que se encuentre en ella etc.

El mundo también es amplio aunque ni de lejos se acerca a la magnitud de World of Warcraft. Se centra en ciudades con regiones colindantes principalmente. Hay un total de 6 ciudades con sus correspondientes regiones, con lo que se infiere la diferencia de extensión entre los dos videojuegos.

En gran parte se debe a que es un título mucho más joven que WoW pues fue publicado en 2012 lo que supone apenas 5 años de existencia y una sola expansión de contenido. Su modelo de negocio se centra en el pago único por el contenido y los servidores están aglomerados por regiones continentales por lo que las migraciones internas entre servidores son un fenómeno más escaso que en World of Warcraft. Su interfaz es similar basándose en un mundo tridimensional permanente y un punto de vista en tercera persona.

- **Minecraft**

Es un videojuego de construcción en mundo abierto o como popularmente se conoce al género un Sandbox. Fue desarrollado originalmente por Mojang AB y publicado en 2009 aunque su versión completa aparece en 2011.

Como característica propia podemos argumentar que se trata de un videojuego multiplataforma teniendo versiones para videoconsola tanto portátil como de salón, PC y móvil y tiene un nivel de actualización constante yendo actualmente por la versión 10. Además posee una versión educativa lanzada en 2016 por lo que su adaptación y flexibilidad es muy superior a la de los otros dos títulos descritos. Se debe en gran parte a su estilo gráfico que no requiere apenas hardware para reproducirlo y del mismo modo su desarrollo y modificación es más sencillo.

La segunda característica que lo diferencia es que se basa en un mundo abierto generado aleatoriamente en cada nueva partida por lo que carece de un objetivo específico al margen de la propia supervivencia del avatar permitiendo a los jugadores una libertad de elección significativamente superior a la de los MMORPG. Su interfaz es tridimensional con un punto de vista a elegir entre primera y tercera persona aunque de manera predeterminada es en primera persona.

El universo está basado en bloques o cubos colocados sobre un patrón de rejilla fija de diferentes tipos que conforman arquitecturas simulando los entornos naturales pues los cubos representan la piedra, la tierra, los minerales, la madera etc.

Los jugadores son libres de modificar el entorno colocando destruyendo y recolectando estos cubos por lo que las opciones de edición son sencillamente infinitas aunque su colocación está limitada por la rejilla fija.

Cada mundo de Minecraft es generado por un algoritmo permitiendo que sea infinito y no se generen nunca dos mundos iguales. Incluye también PNJs y animales lo que enriquece aún más el entorno. El mundo no se genera completamente sino que es un proceso progresivo según el jugador va desplazándose por el entorno.

En un principio el juego está orientado para el juego individual pero ofrece la opción de personalizar y alquilar un servidor para crear un mundo público al que cualquier usuario (Si el servidor se configura para este fin) puede acceder e interactuar.

Por tanto los modos de juego multijugador que se localizan en este tipo de servidores son creados por los propios gestores particulares del servidor al margen de la compañía. Del mismo modo que la generación del mundo, las posibilidades de generación de diseños y estructuras para multijugador es muy extensa por no decir infinita.

Este entorno resulta idóneo para documentar los comportamientos migratorios que se desarrollan entre los diferentes modos de juego y comprender cómo funciona la socialización en un entorno donde no hay estructuras preexistentes de red y si las

hay suelen ser muy primitivas como un único chat y la posibilidad de utilizar comandos en él para poder observar listados de jugadores.

De hecho todo lo relacionado con la socialización, lo poco que hay, se centra en el manejo de comandos para poder escribir directamente a un usuario o poder desplazarse a zonas diferentes dentro del servidor (Depende completamente de cómo se haya construido el servidor particular pudiendo haber casos en los que ni funcionen los comandos habituales)

### 3.3 Orden de aplicación y justificación de la metodología

El orden de aplicación de los experimentos utilizados en esta investigación se describe a continuación:

En primer lugar se usa una encuesta mixta (con respuestas abiertas y cerradas) para realizar el muestreo que permite la selección de casos adecuados para la investigación. Es una técnica de apoyo y se recurre a ella para realizar un muestreo adecuado antes de lanzar la batería de entrevistas en profundidad. Puede accederse al formulario utilizado en el anexo V. Esta técnica, del mismo modo que la entrevista de control y la entrevista en profundidad que se enumeran a continuación, se desarrollan en este mismo capítulo.

En segundo lugar se usa una entrevista a modo de control para medir la fiabilidad del guión y localizar los fallos del mismo así como medir la redundancia generada. Todo ello como prevención antes de lanzar la batería de entrevistas en profundidad.

En tercer lugar, y tras el chequeo de la entrevista de control, se aplica una batería de entrevistas en profundidad la cual genera realmente los resultados de la investigación.

Dado que la orientación para recabar datos se centra en la exploración y obtención de la mayor cantidad de información posible sobre el objeto de estudio, se opta por utilizar la entrevista en profundidad como método principal para el desarrollo del estudio. Se justifica esta selección porque a pesar de ser una técnica tediosa por su elaboración y su recopilación y codificación de datos posterior, es la que más información puede aportar sobre el objeto de estudio.

La elaboración de las entrevistas en profundidad a través de internet, en lugar de ser realizadas de forma presencial, se justifica por las facilidades y reducciones de costes que supone este cambio de método. El problema que tiene este objeto de estudio es que se manifiesta en un entorno virtual lo que inevitablemente genera esparcimiento o deslocalización en la población objetivo de la investigación.

Para sortear este inconveniente (que se traduce en tener que desplazarse por todo el país para realizar las entrevistas, y en que cuadrar fechas con los informantes puede convertirse en un proceso de larga duración) se ha utilizado Skype como herramienta conversacional, grabando las entrevistas en directo con un programa activo en paralelo (MP3 Skype

Recorder). La obtención de las grabaciones digitalizadas directamente también supone un ahorro de tiempo y costes al ser éstas más manipulables en la fase de transcripción.

Entrando en el tema de las transcripciones cabe justificar la utilización de otros dos programas para optimizar el proceso. Por un lado Express Scribe, que permite la ralentización de la reproducción de audio sin distorsionar las voces lo que aumenta la comprensión de la pista facilitando su transcripción y por otro Dragon Naturallyspeaking un programa que permite transcribir a través de la voz, lo que también facilita mucho la labor y permite avanzar a mayor ritmo que si la transcripción se realizara a máquina.

Se considera que el uso de estos programas, así como el modo en que se han elaborado las entrevistas, no afectan a los resultados y se justifica su uso por la naturaleza tecnológica del contexto que tiene el objeto de estudio.

### 3.4 Estructura de la encuesta de muestreo

Nos decidimos a aplicar la técnica de encuesta como consecuencia derivada de la selección del tipo de muestra para esta tesis.

Nos hemos decantado por un muestreo no aleatorio intencional que consiste en seleccionar los sujetos que por sus propias características son los más adecuados para sacar información relevante y cuyo posterior procesamiento dará mejores resultados que si realizáramos selecciones de muestra bajo otros criterios (como el género, la edad u otras variables habituales).

No buscamos la extrapolación de resultados sino la profundización en los procesos sociales que llevan al sujeto a tener que decidir entre mantenerse en una comunidad “ingame”, partir hacia otras dentro del mismo videojuego o desplazarse a una comunidad en otro videojuego diferente.

Por tanto, bajo nuestro punto de vista, seleccionando aquellos perfiles que están más integrados en estos espacios, obtendremos mejores tendencias que si las realizamos a otros con menor afinidad a las comunidades virtuales. Si se quiere, puede consultarse el cuestionario en el anexo V.

#### 3.4.1 Objetivos generales de la encuesta

Los objetivos generales de la encuesta se centran en dos líneas de avance y sirven como base para la construcción de los objetivos específicos que posteriormente se incluyen en este apartado. Las dos líneas de avance u objetivos generales son:

- **Radiografía del usuario**

Consiste en una generación de perfiles en base a la edad, el estatus social, el género, las relaciones afectivas y los hábitos de juego.

- **Análisis de rutinas de juego**

Las rutinas de juego nos interesan en base a la siguiente hipótesis: cuanto mayor sea el tiempo invertido mayor integración en el videojuego y por tanto más probabilidades de formar parte de una comunidad así como, por otro lado, mayores posibilidades de saturación y migración.

Para analizar este objetivo interpretaremos el tiempo invertido ingame y desde cuándo se juega, confeccionaremos una catalogación de plataformas secundarias de juego basada en la clasificación de géneros y buscaremos patrones de jerarquía entre ellos.

### 3.4.2 Objetivos pormenorizados de la encuesta

La encuesta de muestreo se centra en tres objetivos que sirven como base para generar la orientación del formulario de tal modo que cumpla con las necesidades de la investigación.

- **Objetivo 1**

Localizar usuarios susceptibles de ser entrevistados en profundidad por sus hábitos de juego que nos sirvan para la tesis.

- **Objetivo 2**

Afianzar la selección de videojuegos sobre los que elaborar la investigación posterior ratificando que son el contexto más adecuado y no otros.

- **Objetivo 3**

Análisis superficial de los hábitos de juego en relación al videojuego (puede servir para comprobar hipótesis relacionadas con las motivaciones para realizar una migración y la influencia que el tiempo invertido en jugar tiene sobre el proceso de toma de decisión)

### 3.4.3 Variables

En esta sección se enumeran las variables tenidas en cuenta a la hora de crear el formulario de la encuesta.

- **Variables independientes**

-Perfil del jugador (todo lo mencionado en la radiografía)

-Acceso a diferentes dispositivos

-Ocupación laboral/estudiantil

- **Variables dependientes**

-Horas invertidas en consumo de videojuegos

#### 3.4.4 Hipótesis derivadas de la encuesta

Tras plantear este trabajo de campo surgieron dos hipótesis al respecto que tendremos en cuenta en la interpretación posterior pues se consideran relevantes para el enfoque de las entrevistas en profundidad.

- Hipótesis 1

El usuario de un MMORPG invierte su ocio plenamente en la plataforma de forma regular y sólo acude a otros títulos de forma esporádica sin continuidad.

- Hipótesis 2

Los jugadores de MMORPG tienen vacíos amplios de tiempo en su día a día por falta de otra ocupación de tipo laboral o afectiva, perdiendo horas de juego invertidas de forma rutinaria una vez que adquieren otras ocupaciones no relacionadas o simplemente accediendo menos horas en los casos en los que ya poseen relaciones al margen de la plataforma.

#### 3.4.5 Tratamientos de los datos obtenidos con la encuesta de muestreo

Una vez realizada la encuesta de muestreo, dividimos los datos obtenidos en tres bloques:

- **Bloque I**

Descripción de la población objetivo y descripción de la tasa de respuesta con porcentaje de fiabilidad.

Cruce de resultados con datos sobre los jugadores en España para ver si las tendencias coinciden en los datos comunes y reflexionar sobre si se pueden asemejar o extrapolar los datos que no reflejan las encuestas estatales así como mirar las cifras de población de *Madrid Games Week 2015*, evento para aficionados

del videojuego donde se realizó la encuesta, en comparación con la población total de jugadores en España (MGW, 2015).

- **Bloque II**

Desarrollo de los resultados de la encuesta desde el enfoque de los objetivos e interpretación de datos en función de la plataforma para observar los porcentajes recogidos y cruzados entre los tres videojuegos seleccionados.

- **Bloque III**

Interpretación de resultados de la investigación en relación a las hipótesis: justificar primero las hipótesis y los posibles cambios que surjan en la selección de videojuegos como parte del objeto de estudio de la tesis, y justificar los objetivos de la misma.

### 3.4.6 Fórmula de muestreo

Dado que no interesa conocer la muestra adecuada para obtener datos representativos se utiliza esta fórmula para conocer la fiabilidad de los resultados.

$$n = (Z^2pqN) / (Ne^2 + Z^2pq)$$

Donde:

**n:** muestra: es el número representativo del grupo de personas que queremos estudiar (población) y, por tanto, el número de encuestas que debemos realizar, o el número de personas que debemos encuestar.

**N:** población: es el grupo de personas que vamos a estudiar, las cuales podrían estar conformadas, por ejemplo, por nuestro público objetivo.

**z:** nivel de confianza: mide la confiabilidad de los resultados. Lo usual es utilizar un nivel de confianza de 95% (1.96) o de 90% (1.65). Mientras mayor sea el nivel de confianza, mayor confiabilidad tendrán los resultados, pero, por otro lado, mayor será el número de la muestra, es decir, mayores encuestas tendremos que realizar.

**e:** grado de error: mide el porcentaje de error que puede haber en los resultados. Lo usual es utilizar un grado de error de 5% o de 10%. Mientras menor margen de error, mayor validez tendrán los resultados, pero, por otro lado, mayor será el número de la muestra, es decir, mayores encuestas tendremos que realizar.

**p:** probabilidad de ocurrencia: probabilidad de que ocurra el evento. Lo usual es utilizar una probabilidad de ocurrencia del 50%.

*q*: *probabilidad de no ocurrencia*: probabilidad de que no ocurra el evento. Lo usual es utilizar una probabilidad de no ocurrencia del 50%. La suma de “p” más “q” siempre debe dar 100%.

### 3.5 Entrevista de control

Este experimento está diseñado con el objetivo de prevenir desviaciones argumentales y errores de redundancia en la batería de entrevistas en profundidad que conforman el trabajo de campo.

A través del análisis y la reflexión sobre los resultados obtenidos en la entrevista de control se corrigen aquellas preguntas mal formuladas y se observa si se cumplen los objetivos que plantean cada una de las secciones que componen la estructura del guión que posteriormente es utilizado como guía en la batería de entrevistas en profundidad.

Tras este análisis se realiza una revisión pormenorizada de cada uno de los cuatro bloques de la entrevista, ampliando su coherencia y su calidad descriptiva en lo que concierne a las respuestas del entrevistado para, de ese modo, aumentar la fiabilidad interna antes de comenzar con el trabajo de campo.

Una vez finalizado el análisis se incluye un apartado a modo de síntesis sobre los resultados obtenidos en este control en el capítulo de resultados. Si se quiere, el desarrollo de la entrevista de control puede observarse en el anexo II.

### 3.6 Entrevistas en profundidad

De forma general abordaremos, como ya se ha mencionado, una primera fase cuyo objetivo es ejercer control sobre el guión para testarlo y resolver los problemas que se localicen.

En segundo lugar se realiza una batería de entrevistas que tiene por objetivo la saturación discursiva en cada una de los videojuegos seleccionados para el desarrollo de la investigación. Concretamente son 3: World of Warcraft, Guild Wars II y Minecraft.

Esta fase consta de un conjunto de entrevistas iniciales por cada plataforma desde las cuales se valora si es necesaria la obtención de más informantes a través de un muestreo tipo “bola de nieve”.

Se realizan todas las que se han considerado pertinentes a posteriori para la descripción de los resultados de manera más específica cuando se ha considerado que el discurso no estaba saturado o si era relevante seguir realizando entrevistas reorientando las temáticas y ahondando en los diferentes asuntos en función de lo obtenido en las entrevistas iniciales.

Como resultado de este protocolo se han obtenido 4 entrevistas sobre World of Warcraft, 3 sobre Guild Wars II y 1 sobre Minecraft.

### 3.6.1 Estructura

En cuanto a la estructura interna de las entrevistas marcaremos cuatro bloques diferenciados por su finalidad.

- El **primer bloque** está orientado a la descripción del usuario, su género, edad, ocupación y su trasfondo e historial como usuario de videojuegos. En síntesis representa una breve historia de vida del entrevistado.

El objetivo de este bloque se centra en describir los factores que rodean al entrevistado para poder observar si afectan a la permanencia o el movimiento del sujeto entre diferentes plataformas. Estos factores son de índole social y concretamente sentimental. A su vez se busca la observación del efecto que genera sobre sus actividades cotidianas la inversión tiempo en jugar a videojuegos.

- El **segundo bloque** consiste en la profundización acerca de las motivaciones que llevaron al entrevistado a ser parte de las plataformas de juego en las que se encuentra participando actualmente, buscando una descripción rica en cuanto a los factores que influyeron y las circunstancias que lo llevaron hasta dicha plataforma.

También se analizan las diferencias que se perciban respecto a otras plataformas y el por qué se mantiene en la plataforma en la que juega y no en otras. En la segunda parte de este bloque se analiza el comportamiento del usuario a través de sus experiencias en diferentes entornos comunitarios dentro del videojuego.

El objetivo de este bloque consiste en el análisis y documentación de los sucesos que vivió el entrevistado para obtener a través de la interpretación de datos las estructuras motivacionales que llevaron al sujeto a moverse entre comunidades dentro del propio videojuego y entre diferentes plataformas de juego.

- El **tercer bloque** está orientado al análisis de las relaciones sociales que posee el individuo dentro de la plataforma de juego buscando si esas relaciones son determinantes a la hora de seguir en la plataforma, si “saltan” de la pantalla a la vida real, qué grado de integración posee el usuario en la comunidad de la que se siente parte etc.

El objetivo de este bloque se centra en conocer los hábitos en comunidad de los jugadores tratando de determinar el grado de presión que ésta ejerce sobre el sujeto en cuestiones de toma de decisión. Además de ello se busca analizar qué otros espacios sociales relacionados con el videojuego influyen en el individuo y en qué grado generan retención asociada a la plataforma de juego.

- Dado que cada uno de los videojuegos seleccionados es diferente al resto, se genera **un cuarto bloque** propio para cada caso que tiene preguntas específicas sobre la retención del usuario en la plataforma en la que juega.

Estas preguntas se formulan en base a la estructura y el diseño de los videojuegos analizados, ya que se presupone que afectan a la inmersión del usuario en el mismo. Con la interpretación de este bloque se observa hasta qué punto el entorno en el que el usuario se desenvuelve influye en su permanencia en dicho espacio. Principalmente esta adaptación será más acusada en Minecraft, ya que es el único título que realmente diverge del resto en cuanto al género del videojuego.

### 3.6.2 Tratamiento de los datos obtenidos en las entrevistas

La metodología aplicada a esta investigación, como ya se describió en su sección correspondiente, se centra en una batería de entrevistas en profundidad cuya duración oscila entre 1 hora y 12 minutos y 3 horas y 40 minutos en función de cada caso. Una vez realizadas las grabaciones se procede al tratamiento de la información obtenida en ellas.

El tratamiento consiste en la transcripción literal de las grabaciones para posteriormente poder analizar cada caso en función de un protocolo de análisis combinado que se explica en la siguiente subsección.

La transcripción de datos es un proceso largo y tedioso que por suerte en la actualidad puede ser suavizado a través de herramientas de apoyo. Para este trabajo se han utilizado principalmente tres herramientas que dan soporte y facilitan el procesamiento de datos.

La primera de ellas, denominada Mp3 Skype Recorder consiste en un programa que permite realizar grabaciones conversacionales del programa de comunicación utilizado para realizar las entrevistas. Sin este programa de soporte que ofrece la posibilidad de obtener grabaciones con una calidad aceptable, habría sido inviable la realización de entrevistas a distancia por la imposibilidad de obtener su grabación.

En segundo lugar se utiliza Express Scribe, un programa creado para la transcripción de audio cuyas características son de bastante utilidad.

Principalmente sirve para poder manipular el archivo de audio a través de comandos asignados al teclado y que permiten la interacción con otros programas de forma simultánea. Aun a pesar de que esta herramienta se encuentre en segundo plano, los comandos siguen cumpliendo su función posibilitando el manejo del minutaje sin necesidad de maximizar el programa lo que se traduce en un ahorro de tiempo significativo.

Además de ello también permite la ralentización de la pista de audio sin que afecte a la calidad de la reproducción ya que mantiene el tono de las locuciones evitando su distorsión.

En tercer lugar se utiliza Dragon NaturallySpeaking programa que permite narrar la transcripción sin necesidad de escribir, lo que ahorra una cantidad de tiempo significativa.

Hay que reseñar que por desgracia su utilización exige un nivel de concentración difícil de mantener a lo largo de una sesión de transcripción prolongada ya que hay que utilizar comandos de voz para señalar los signos de puntuación lo que provoca una saturación progresiva y puede llegar a afectar directamente sobre el ritmo de trabajo.

Para tratar de paliar este problema se opta por hacer la transcripción híbrida narrando únicamente cuando existe un volumen amplio de texto y utilizando el teclado en las partes que se detectan más complicadas de plasmar a través de la voz como los cambios de línea frecuentes o las frases interrogativas.

En cuanto al tipo de transcripción se ha tratado de llevar un estilo literal en todos los procesos aunque en determinadas situaciones se ha optado por aplicar un estilo natural omitiendo fragmentos de las locuciones que estaban fuera de lugar como los interludios solicitados por los entrevistados y los diálogos asociados a estos tiempos muertos ya que son irrelevantes para el estudio y no afectan al discurso de la transcripción. Las transcripciones pueden ser consultadas en el anexo III.

Por último se ha utilizado como principal programa de procesamiento de textos Microsoft Word combinado con el almacenamiento de documentos en Google drive para evitar el exceso de versiones y facilitar la tarea de corrección a los revisores tanto en las transcripciones como en los análisis derivados de ellas.

Al otorgar acceso al sistema de almacenamiento en la nube, este sistema permite realizar las correcciones a los evaluadores sobre un mismo documento sin necesidad de generar varias versiones del mismo lo que permite una mayor organización de la información así como la visualización de las revisiones realizadas entre los propios evaluadores evitando redundancia y generando un nivel de análisis y corrección más constructivo y eficaz.

### 3.6.3 Protocolo para la interpretación de datos

Una vez realizadas las transcripciones se procede a la interpretación de los datos obtenidos. Para ello se aplica un análisis consistente en la interpretación de datos en función de los objetivos que se plantean en cada apartado perteneciente a los bloques de la entrevista y a su vez se aplica una herramienta metodológica o protocolo que se crea con la intención de analizar los procesos conductuales relacionados con los desplazamientos y migraciones realizados por los sujetos investigados.

Consiste en un protocolo basado en la teoría de la autodeterminación antes descrita en este trabajo y por tanto está orientado al análisis de las conductas desde el enfoque motivacional.

Se compone de cinco fases de análisis que tratan de mostrar las causas, el funcionamiento y los factores de influencia de los que se compone el proceso comportamental llevado a cabo por los sujetos.

Se aplica en la mayoría de casos a aquellas conductas que desencadenan un proceso migratorio o de desplazamiento interno (dentro del propio videojuego) o externo (entre diferentes títulos jugables) aunque también se realizan análisis a conductas de permanencia ante la posibilidad de realizar una migración o un desplazamiento en situaciones determinadas que se consideran relevantes para el estudio por la observación de los factores de influencia intervinientes.

Las fases del protocolo de análisis motivacional son las siguientes:

1. **Localización de párrafos:** Primera fase en la que se recopilan fragmentos textuales de la entrevista relacionados con un mismo proceso migratorio o de desplazamiento. Con ello se ofrece una visión más concreta de los datos que muestran el proceso conductual. Se subrayan dentro de estos fragmentos las expresiones más relevantes en relación con el proceso para poder comprender en qué se basan las siguientes fases de análisis. Del mismo modo se realizan pequeñas matizaciones o introducciones en los casos donde se consideran necesarias.
2. **Necesidad predominante:** En base a la Teoría de la autodeterminación se realiza una fase de localización que trata de mostrar qué necesidad predomina en el sujeto para realizar esta conducta. Con ello se busca obtener una visión sobre el tipo de necesidades que desencadenan los procesos migratorios para de ese modo evaluar su potencial en retención y captación de usuarios así como su viabilidad para ser generadas a través de diferentes modos de actuación sobre el usuario, ya sea a través de técnicas de retención y captación o a través del diseño del videojuego
3. **Factores de influencia:** Consiste en la localización de todos los elementos que afectan a la conducta migratoria que el sujeto desencadena y que actúan a modo de refuerzo o debilitación del proceso. El objetivo es obtener una catalogación de los factores de influencia para observar cuáles son los que propician la generación de las conductas migratorias y de ese modo poder actuar sobre ellos para tratar de obtener los comportamientos deseados sobre los usuarios.
4. **Estilo regulatorio:** En esta fase se determina el estilo regulatorio que afecta a la conducta analizada tal y como describe la teoría de la autodeterminación. En base a esta teoría se supone que aquellos procesos cuyo estilo regulatorio señale que están más cerca de ser conductas autodeterminadas o que de hecho lo sean, son más efectivos y provocan que los sujetos tengan más carga de voluntad en el realización de la conducta motivada.

Este argumento por tanto nos hace observar la importancia que supone la obtención del grado de internalización del proceso en el sujeto pues nos permite analizar cuáles movimientos parten de manera más autodeterminada y en base a esto nos permite seleccionar los factores de influencia que promovieron la internalización o que tuvieron relación con el proceso conductual.

El conocimiento de estos factores de influencia es esencial para tratar de reproducir el proceso de desplazamiento o su prevención ya que son los más efectivos al

provocar una percepción interna de los usuarios sobre los motivos que les llevan a realizar una migración o a descartarla.

5. **Métodos derivados:** Se plantea una fase consistente en la descripción de métodos derivados del proceso que son susceptibles de ser aplicados para replicar el comportamiento analizado. Dentro de esta fase se reflexiona sobre las técnicas de retención existentes tratando de matizar posibles mejoras que aumenten su eficiencia. A su vez también se describen técnicas que o bien no existen, o bien se aplican de una manera distinta y que hipotetizamos que también serían eficientes si se aplicaran.

El análisis se aplica de manera individual a cada entrevista lo que nos da un total de 8 conjuntos de análisis independientes con sus propias reflexiones aunque en todos se aplica el mismo sistema de estudio. Al realizar el estudio de manera específica sobre cada caso se obtiene una visión y unos resultados más precisos que tratando de analizar el conjunto, con lo que los resultados obtenidos son de mayor calidad.

Para poder abordar semejante cantidad de información se decide realizar una síntesis agrupando y comparando los resultados en dos bloques determinados que figuran en el capítulo de resultados.

- En un primer lugar se muestra una síntesis por objetivos de sección donde se evalúa el contenido de cada apartado a través del contraste entre las ocho entrevistas buscando cubrir todos los comportamientos surgidos en relación al mismo para posteriormente reflexionar sobre cómo puede ser utilizada la información analizada para generar métodos de retención y control de las migraciones y desplazamientos en videojuegos cuando la información analizada de pie a ello.
- En segundo lugar se realiza una síntesis de los análisis motivacionales. Consideramos necesaria esta síntesis para obtener una visión de conjunto sobre la investigación que facilita el entendimiento de los datos analizados en cada análisis motivacional pues de estos datos se derivan los resultados consistentes en métodos para orientar a la población en el videojuego hacia desplazamientos fomentados desde la desarrolladora y para propiciar la retención de usuarios.

También se obtienen clasificaciones en función de las necesidades localizadas, los factores de influencia que afectan al proceso de desplazamiento o migración y el estilo regulatorio motivacional asociado. Este segundo conjunto de datos analizados nos da una visión de los elementos sobre los que actuar para aumentar la efectividad de las acciones específicas asociadas a los métodos descritos.

Esta orientación hace que los análisis individuales se incorporen a esta tesis como un anexo. De todos modos se recomienda la lectura previa tanto de las transcripciones en el anexo III como de los análisis de caso relacionados con ellas para poder alcanzar un entendimiento pleno de las síntesis expuestas en el capítulo de resultados. Pueden ser consultados los análisis en el anexo IV

### 3.6.4 Guión de las entrevistas en profundidad

En esta sección se incluye el guión utilizado para las entrevistas en profundidad con sus respectivos subobjetivos por apartados que son usados para realizar la evaluación de resultados desde el enfoque de análisis de objetivos.

#### **CUESTIONARIO**

**Guía de colores y símbolos:** Determinadas preguntas darán lugar a otras posteriores en relación a la respuesta obtenida en las primeras.

Se utiliza el color verde (+) para redactar aquellas preguntas que vendrán a continuación de una respuesta afirmativa y el color rojo (-) para aquellas preguntas que se deberán formular tras una respuesta negativa.

Por último se aplica el color azul (\*) a aquellas partes del cuestionario relacionadas con los bucles de discurso; técnica utilizada en esta entrevista para agotar las argumentaciones sobre una cuestión determinada. Este código se aplica para facilitar la fluidez a través de la intuición cuando se realizan las entrevistas.

# BLOQUE I

## **Apartado 1: Perfil de usuario.**

**Objetivo:** Radiografía del usuario a través de las variables sexo, edad y ocupación para elaborar posteriormente una interpretación de la entrevista en base a ellas en busca de diferencias relacionadas con estas variables buscando hasta qué punto afectan y si se repiten los mismos patrones en aquellos casos donde las variables sean similares. Servirán como guía para realizar encuestas posteriores en las que corroborar los patrones o desmentirlos.

1. ¿Qué apodo sueles utilizar?
2. ¿Usas siempre el mismo apodo?  
+¿Existe alguna ocasión en la que cambiaras de apodo?  
-¿En qué ocasiones cambias de apodo?
3. ¿Sexo masculino o femenino?
4. ¿Qué edad tienes?
5. Ocupación: ¿Estás actualmente trabajando o estudiando?  
+¿En qué trabajas o qué estudias?  
-¿De qué te gustaría estar trabajando o formándote?

## **Apartado 2: Relación sentimental.**

**Objetivo:** Indagar de qué modo afectan las relaciones sentimentales a los hábitos de juego en los casos positivos. Se tratará de observar si hay diferencias en estos hábitos entre los tres videojuegos. Del mismo modo se tratará de observar si el uso de videojuegos afecta a las relaciones sentimentales de algún modo (positivo o negativo).

6. ¿Tienes pareja actualmente?  
+¿Juegas con tu pareja a videojuegos?  
-¿En alguna ocasión tuviste una pareja con la que jugaras a videojuegos? (si responde que no, este apartado queda omitido desde aquí)
7. ¿Jugáis a diario juntos?  
-¿Qué os impide jugar a diario?  
-¿Cuándo soléis jugar juntos habitualmente?
8. ¿Cuántas horas de media jugáis en pareja?
9. Cuando jugáis juntos ¿invertes más horas de juego que cuando lo haces por tu cuenta?  
+¿Por qué crees que ocurre?
10. ¿A qué videojuegos jugáis juntos habitualmente?
11. ¿Habéis abandonado algún título por otro videojuego?  
+¿Por qué lo abandonasteis?
12. ¿Jugar a videojuegos ha afectado de alguna manera a tus relaciones sentimentales?

13. ¿En alguna ocasión tras empezar una relación de pareja se vieron reducidas las horas que dedicabas a jugar videojuegos?

### **Apartado 3: Hábitos y aficiones.**

***Objetivo:** Analizar cómo estos factores afectan al uso de videojuegos y cómo los videojuegos afectan a los hábitos relacionados con el ocio del entrevistado.*

*Se busca averiguar si la falta de otros hábitos potencia el número de horas invertidas en jugar videojuegos, lo cual, a su vez, favorece la inmersión y la integración del usuario en comunidades.*

*La integración en comunidades se presupone que favorece la retención del usuario y también se presupone que las comunidades pueden influir en el salto a otro videojuego en conjunto de forma complementaria o definitiva (además de los movimientos y migraciones que puedan surgir entre diferentes grupos o “clanes” por ser parte de una comunidad de jugadores, dentro de un mismo videojuego).*

14. ¿Qué otros hábitos y aficiones tienes además de los videojuegos?
15. ¿Estos hábitos sufrieron cambios cuando empezaste a jugar World of Warcraft?
16. ¿En alguna ocasión, tras empezar a invertir tu ocio en otros hobbies, se vieron reducidas las horas que dedicabas a jugar videojuegos?
17. ¿Cuántas horas diarias inviertes de media en jugar?  
-¿Con qué frecuencia juegas, tienes alguna rutina que no sea diaria?
18. ¿Cuántas horas diarias inviertes de media en practicar otro tipo de ocio?  
-¿Cuándo practicas tus aficiones? ¿Tienes alguna rutina que no sea diaria?

### **Apartado 4: Ocio interactivo frente a otras ocupaciones.**

***Objetivo:** Observar de qué modo el usuario estructura su tiempo y hasta qué punto ha afectado el uso de videojuegos en sus ocupaciones. Tratar de comprobar si hay casos de exceso de juego que podrían ser tomados como abuso o adicción en el caso de afectar a sus ocupaciones vitales.*

19. ¿Qué tal compaginas tus ocupaciones con jugar a videojuegos?
20. ¿Te ha supuesto algún esfuerzo coordinar tus ocupaciones con los videojuegos?
21. ¿Podrías describir alguna situación en la que hayas tenido conflicto entre tus ocupaciones y el juego?
22. ¿Afectó de algún modo a tu trabajo o a tus estudios comenzar a jugar a World of Warcraft, Guild Wars II o Minecraft?

### **Apartado 5: Antecedentes.**

***Objetivo:** Analizar el pasado del jugador, que esté relacionado con el uso de videojuegos online, para observar las motivaciones que le llevaron a moverse entre diferentes títulos. Se tratará de saturar el discurso en lo concerniente a situaciones en las que un usuario decida cambiar de título.*

23. ¿Cuál fue el primer videojuego online que jugaste?
24. ¿Cómo lo conociste? (fecha de conocimiento).
25. ¿Qué te llevó a decidirte por probarlo?
26. ¿Cuánto tiempo pasó desde que supiste de su existencia hasta que lo jugaste?
27. ¿Sigues jugando a este videojuego?
  - +¿Qué te hace seguir jugando a este videojuego?
  - ¿Por qué dejaste de jugar a este videojuego?
  - ¿Lo abandonaste directamente o fue un abandono progresivo?
  - ¿No has vuelto a jugarlo nunca?
  - ¿En qué situaciones?
  - ¿Cuál crees que fue el detonante para que te decidieras a abandonarlo?
28. ¿Pertenece a alguna comunidad de jugadores en este título?
  - +¿Cómo la conociste?
  - +¿Formaste parte de alguna comunidad más en este videojuego? \*(Bucle hasta agotar discurso)
  - ¿Por qué crees que no llegaste a formar parte de una comunidad?
29. ¿Hiciste alguna amistad en este videojuego?
  - +¿Cómo la hiciste?
  - +¿Hiciste alguna amistad más? \*(Bucle hasta agotar el discurso)
  - ¿Por qué no llegaste a socializar con nadie?
30. ¿Has jugado a otro videojuego online después de éste?
31. ¿Cambiaste a este videojuego tú por tu cuenta o con alguna amistad o amistades?
  - +¿Quién llevó la iniciativa para probarlo?
  - +¿Hablábais sobre cambiar de videojuego habitualmente?
  - +¿Cuándo solía surgir la conversación?
32. ¿Tuviste alguna influencia directa por parte de tus amistades para decidirte a realizar este cambio?
33. ¿Tus amistades en este videojuego son conocidas tuyas de la vida real o pertenecen a las comunidades virtuales en las que juegas?

\*[Apartado 5 en Bucle de discurso hasta llegar al videojuego investigado]

## **BLOQUE II**

### **Apartado 1: Historia de vida sobre World of Warcraft, Guild Wars II y Minecraft.**

**Objetivo:** Análisis de la situación en la que se encontraba el usuario al adquirir el título que nos interesa así como sus motivaciones para probarlo. A su vez se tratará de observar de qué modo afectó al resto de títulos y comunidades a las que el sujeto pertenecía el hecho de empezar a jugar el título de interés. Búsqueda de factores de retención en el videojuego.

**Objetivo secundario:** Observar si los desplazamientos de una plataforma a otra son permanentes o por el contrario permiten la convivencia de varios videojuegos en el ocio del entrevistado. Si se da convivencia entre juegos, observación de en qué casos sí y en qué casos no y por qué ocurre. Observación del efecto llamada para ver si ocurre, si es aislado o si es habitual.

34. ¿Cómo supiste de la existencia de World of Warcraft, Guild Wars II o Minecraft?
35. ¿A través de qué medios lo conociste?
36. ¿Recuerdas en qué fecha empezaste a jugarlo?
37. ¿Qué te llevó a probarlo?  
\*[Si empezó a jugar a través de algún conocido]  
\*¿Seguiste jugando con él en el videojuego?  
\*¿Te presentó a otros jugadores / te introdujo en alguna comunidad?
38. ¿A qué otros videojuegos jugabas cuando empezaste a jugar World of Warcraft, Guild Wars II o Minecraft?
39. ¿Qué pasó con estos videojuegos?
40. ¿Invitaste a alguna antigua amistad de otras comunidades a probar World of Warcraft, Guild Wars II o Minecraft?
41. ¿Varió el contacto de algún modo con aquellas antiguas comunidades al adquirir World of Warcraft, Guild Wars II o Minecraft?
42. ¿Conservas amistades de los videojuegos anteriores?
43. ¿Dónde las conservas? (en el mismo videojuego, redes sociales contacto real, etc.)
44. ¿Cuánto tiempo has jugado a World of Warcraft, Guild Wars II o Minecraft?
45. ¿Qué porcentaje del contenido del videojuego crees que has jugado? (omitir si afirma que ha jugado la totalidad del videojuego)
46. ¿Cuánto tiempo estimas que tardarías en jugar todo su contenido actual?
47. ¿Crees que acabarás jugando todo su contenido?
48. ¿Sigues jugando a World of Warcraft, Guild Wars II o Minecraft?

- +¿Qué crees que te hace seguir jugando a World of Warcraft, Guild Wars II o Minecraft habiendo tantas ofertas actualmente en el mercado?
- +¿Qué características consideras esenciales para que te siga interesando este videojuego?
- +¿Pensaste alguna vez en dejar de jugarlo?
- +¿Podrías describir en qué casos pensaste dejarlo?
- ¿Qué te llevo a dejar de jugar World of Warcraft, Guild Wars II o Minecraft?
- \*[Si cambió de juego] ¿Por qué decidiste cambiarte a X?

49. ¿Hubo épocas en las que jugaras menos de lo habitual?
50. ¿Hubo épocas en las que jugarás más de lo habitual?
51. ¿Has jugado a algún MMORPG después de que empezaras a jugar World of Warcraft, Guild Wars II o Minecraft?
  - +¿Juegas de forma constante a alguno de ellos?
  - +¿A cuál de ellos juegas con más regularidad?
  - +¿Cómo conociste este videojuego?
  - +¿Cuál crees que fue el detonante directo para acabar probándolo?
  - +¿Lo consideras mejor que World of Warcraft, Guild Wars II o Minecraft? ¿Por qué?
  - +¿Crees que abandonarás World of Warcraft, Guild Wars II o Minecraft por este videojuego? ¿Por qué?
  - +¿De qué forma distribuyes el tiempo entre los dos videojuegos?
  - +¿En qué basas la prioridad para jugar a uno o a otro?
  - ¿Por qué no has probado ningún otro juego online?
52. ¿Tenías pareja sentimental cuando empezaste a jugar a World of Warcraft, Guild Wars II o Minecraft?
  - +¿Os afectó de algún modo que empezaras a jugar a World of Warcraft?
53. Al empezar a jugar World of Warcraft, Guild Wars II o Minecraft, ¿Cómo variaron las rutinas relacionadas con tus aficiones?
54. ¿Y tus rutinas de trabajo/estudio cómo variaron?
55. ¿En algún momento volviste a recuperar los tiempos que invertías a estas otras actividades?
56. ¿Tuvo alguna relación con el videojuego el hecho de que recuperaras el tiempo habitual que invertías en tus rutinas de ocio y ocupación?
57. ¿Asocias algún éxito en tu vida al hecho de jugar a World of Warcraft, Guild Wars II o Minecraft?
58. ¿Y algún fracaso?
59. ¿Conoces algún caso de éxito o fracaso en la vida laboral estudiantil, sentimental o social de alguna amistad que tengas en World of Warcraft, Guild Wars II o Minecraft?

## Apartado 2: Comunidad.

**Objetivo:** Analizar los movimientos entre comunidades surgidos internamente que el sujeto ha realizado a lo largo de su experiencia en el videojuego de interés.

*Con ello se pretende describir qué tipo de motivaciones surgen en los usuarios para decidirse a realizar movimientos entre comunidades o con una comunidad hacia otros espacios o comunidades.*

*También se espera que este apartado ofrezca datos para buscar patrones de comportamiento relacionados con las comunidades, que generen procesos de migración o flujos de población hacia otros videojuegos.*

60. ¿De cuántas comunidades has formado parte en World of Warcraft, Guild Wars II o Minecraft?
61. ¿Qué pensabas que te iba a aportar el entrar en una (esta) comunidad?
62. ¿Cómo llegaste a formar parte de tu primera (esta) comunidad?
63. ¿Cuánto tiempo pasaste en esta comunidad?
64. ¿Podrías describir cuáles fueron los motivos por los cuales empezaste a plantearte migrar a otra comunidad de jugadores?
65. ¿Cuál crees que fue el detonante principal para tomar la decisión de marcharte de la agrupación?
66. ¿Fue una migración colectiva?
  - +¿Podrías describir lo que ocurrió y cómo llegásteis a poneros de acuerdo para migrar juntos?
  - +¿Hubo alguien que llevara la iniciativa para realizar este cambio entre los que os marchasteis o fue más bien consensuado?
  - +¿Hubo alguien que decidiera no marcharse con el grupo ?
  - +¿Por qué no se unió a la iniciativa?
67. ¿Cuándo conociste la siguiente comunidad?
68. ¿La conocías antes de marcharte de la anterior?  
\*[Repetir proceso hasta llegar a la comunidad actual]
69. ¿Crees que en esta comunidad permanecerás por mucho tiempo?
70. ¿Qué diferencia a esta comunidad de jugadores del resto de comunidades en las que has participado?
71. Desde que estás en esta comunidad ¿Has invitado a alguna amistad a unirse a tu comunidad?
72. ¿Lo hiciste por amistad o porque encajaba en algún rol dentro de la comunidad a la que perteneces?
73. ¿Crees que es importante ser miembro de una comunidad para poder jugar al contenido de World of Warcraft, Guild Wars II o Minecraft?
74. ¿Cuál ha sido el rol más alto que desempeñaste dentro de una comunidad?
75. ¿En cuál fue?

76. ¿Qué funciones desempeñaste en esa comunidad?
77. ¿Estar en ese cargo te hacía pasar más horas en World of Warcraft, Guild Wars II o Minecraft que antes?
78. ¿Mantienes ese cargo actualmente?  
+¿Por qué lo mantienes?  
-¿Por qué dejaste de desempeñarlo?
79. ¿En alguna ocasión has reclutado miembros para tu comunidad?
80. ¿Por qué los reclutabas?
81. ¿Qué criterios de selección aplicabas para el reclutamiento?
82. ¿Alguna vez has expulsado a alguien de algún clan? +¿Por qué?
83. ¿Alguna vez te han expulsado de un clan? +¿Por qué?
84. ¿Alguna vez has visto a alguien que haya sido expulsado de un clan?
85. ¿Cuál ha sido el caso más problemático de expulsión que has visto? ¿Por qué lo expulsaron?
86. ¿Cuáles son los motivos más frecuentes de expulsión que has visto?
87. ¿Crees que la frustración de ser expulsado de un clan puede generar abandono del videojuego?
88. ¿Cuál ha sido el motivo de expulsión más extraño que has visto?
89. ¿Cuáles son los motivos habituales por los que un jugador es ascendido en la jerarquía de tu clan?

## **BLOQUE III**

### **Apartado 1: Socialización.**

*Objetivo: Análisis de las relaciones sociales y los procesos de socialización dentro del videojuego para observar qué papel juegan en los procesos motivacionales y analizar cómo estas relaciones y procesos sociales afectan a la integración del sujeto en la comunidad.*

90. Desde que comenzaste a jugar World of Warcraft, Guild Wars II o Minecraft, ¿Has hecho nuevas amistades dentro del videojuego?
91. ¿Cómo conociste a tu primera nueva amistad en World of Warcraft, Guild Wars II o Minecraft?
92. ¿Sigues jugando con esta amistad en el videojuego?
93. ¿Sigues manteniendo el contacto? [En caso negativo buscar la causa si no la describe]
94. ¿Alguna amistad te ha presentado a otros jugadores o has conocido a alguien a través de una amistad dentro del videojuego?
  - +¿Cuántas veces te han presentado a otros jugadores?
  - +¿A raíz de qué te presentaron a otros jugadores la primera vez?
  - +¿Hubo más situaciones en las que te presentaran otros jugadores?
  - +¿Podrías describirme los casos que recuerdes?
  - \*[Desarrollar si fuera necesario en caso de que haya múltiples ocasiones en las que le presentaron a otros jugadores repetir las preguntas en verde hasta agotar el discurso]
95. ¿Qué tipo de relaciones sociales tienes con los jugadores que conoces?
96. ¿Cómo interactúas con los jugadores que te cruzas por el mundo? Me refiero a aquellos que no son parte de tus amistades, ¿Qué tipos de tratos tienes con los desconocidos?
97. ¿Te han influido alguna vez tus amistades a la hora de cambiar de comunidad?
98. ¿Qué tipo de actividades realizáis en comunidad habitualmente? (preguntar por eventos si no salen a relucir) Concretar y poner ejemplos.
99. ¿Cuáles te parecen más entretenidas?
100. ¿Qué factor consideras principal para que hayas permanecido en esta comunidad?
101. ¿Qué otros factores consideras que hacen que permanezcas en la comunidad?
102. ¿Soléis quedar a horas fijas para jugar World of Warcraft, Guild Wars II o Minecraft?
  - +¿Estos horarios condicionan tu vida de algún modo?
103. ¿Tu comunidad te ha supuesto de alguna manera presión a la hora de tomar decisiones en el videojuego?
104. ¿Y fuera del videojuego?

105. ¿Has conocido a alguien en la vida real de los que conoces en World of Warcraft, Guild Wars II o Minecraft?
106. ¿Has jugado a otros videojuegos con los jugadores que has conocido en tu comunidad actual?
107. ¿Cuáles son?
108. ¿Cómo surgió el hecho de desplazarnos en conjunto a otro videojuego?
109. ¿Jugabas de forma simultánea o era solo algo esporádico?
110. ¿Qué hace que en ocasiones en lugar de jugar MMORPG juegues otro tipo de videojuegos?
111. ¿Existe algún caso en el que decidieras no migrar a otra comunidad en el videojuego tras habértelo propuesto alguien de tu entorno? ¿Por qué no?
112. ¿Qué diferencias encuentras entre tu comunidad actual y las comunidades a las que perteneciste en otros títulos?

## **Apartado 2: Dialéctica y herramientas conversacionales.**

***Objetivo:** Analizar las herramientas de socialización que usan las comunidades para observar cómo afectan a la integración del sujeto en el videojuego.*

*Se presupone que indirectamente generan retención al facilitar la comunicación con la comunidad de juego. Se tratará por tanto de documentar cuáles son estas herramientas y cómo afectan a la retención del usuario.*

113. ¿Soléis hablar de otros temas que no tengan relación con World of Warcraft, Guild Wars II o Minecraft?
114. ¿Podrías enumerar los temas habituales?
115. ¿Utilizáis aplicaciones para mantener conversación mientras jugáis?
116. ¿De qué modo afecta el uso de una herramienta de conversación por voz a la experiencia de juego?
117. ¿Crees que la conversación por voz te hace invertir más horas de juego que si no la tuvieras?
118. ¿Afecta de algún modo a la integración en la comunidad el uso de herramientas para conversar?
119. En tu caso personal, ¿Conocer a tu comunidad a través de la conversación hablada ha hecho que permanezcas con ellos y no busques otra comunidad?
120. ¿Tenéis alguna web o pertenecéis a alguna red social para mantener el contacto en paralelo a vuestra comunidad del juego?
121. ¿Soléis recomendaros videos relacionados con el videojuego?

122. ¿A través de qué medio soléis visualizarlos?
123. ¿Os recomendáis otro tipo de materiales informativos relacionados con el videojuego?
124. ¿Utilizas plataformas para ver directos sobre el videojuego?
125. ¿Consultas foros habitualmente que tengan relación con el videojuego?
126. ¿En qué casos los consultas?
127. ¿Estás registrado y participas de forma activa en algún foro que tenga relación con el videojuego?

### **Apartado 3: Situaciones frustrantes.**

*Objetivo: Profundizar en las situaciones que resulten incómodas dentro del videojuego para recabar información sobre la pérdida de retención en el usuario en base a la frustración.*

128. ¿Has tenido algún encuentro desagradable por el comportamiento de otros jugadores en World of Warcraft, Guild Wars II o Minecraft?
129. ¿Tienes algún ejemplo (más)?
130. ¿Por qué crees que actuaron así?
131. ¿Cuál de ellas fue la peor experiencia para ti? (por qué)
132. ¿Después de esta experiencia te planteaste dejar el juego?
133. ¿Hay situaciones que te parecen abusivas en el juego?
134. ¿Qué situaciones has encontrado tediosas en el videojuego?
135. ¿Recuerdas alguna situación más?
136. ¿A tu parecer cual es la parte del videojuego más aburrida?
137. ¿Crees que alguna de estas situaciones o partes del videojuego pueden hacer que un jugador abandone el videojuego?
138. ¿Conoces algún motivo relacionado con el funcionamiento del videojuego por el que otros usuarios hayan abandonado la plataforma?

## **BLOQUE IV**

**Objetivo:** Esta última sección de la entrevista está orientada al análisis de las peculiaridades propias de los videojuegos seleccionados generando un guión propio para cada título.

*El objetivo consiste en explorar sus características y sus diferentes componentes estructurales para observar cómo afectan al usuario en cuestiones de retención e inmersión en la plataforma, factores que influyen en las horas invertidas en el videojuego y por tanto que favorecen la permanencia en la plataforma de juego así como la posible saturación por parte del usuario respecto a este.*

*Esta saturación está relacionada con la aparición de motivaciones que orientan y propician el desplazamiento del usuario a otras comunidades virtuales, ya sea en el mismo título o entre éste y otros.*

139. ¿De qué manera te afecta el hecho de que los servidores sean en castellano y para hispanohablantes?
140. ¿Utilizaste en alguna ocasión la herramienta de búsqueda de clanes para unirte a una comunidad?
141. ¿Qué opinión tienes de esta herramienta?
142. ¿Crees que favorece a las comunidades del juego el hecho de que exista esta opción automática de reclutamiento?
143. ¿Consideras que se utiliza esta herramienta con frecuencia o se sigue reclutando por los métodos tradicionales?
144. ¿Utilizas el sistema de emparejamiento para mazmorras y bandas?
145. ¿En alguna ocasión conociste jugadores a través de esta herramienta? (explorar hasta donde llega dicha relación)
146. ¿Te afecta de alguna manera el hecho de que en el mundo virtual las horas de luz vayan acordes al mundo real?
147. ¿Sueles dedicar tiempo al cumplimiento de logros dentro del juego?
148. ¿Qué te reporta cumplir estos logros como jugador?
149. ¿Has hecho amistades mientras realizabas logros?
150. ¿Sueles utilizar títulos obtenidos para destacar entre el resto de jugadores?
151. ¿El hecho de tener títulos exclusivos te ha servido para entrar en alguna comunidad? ¿Los usas a modo de curriculum?
152. ¿Te fijas en los títulos que otros jugadores llevan por el mundo?
153. ¿Te fijas en los títulos que otros jugadores de tu clan poseen?
154. ¿Soléis hablar del tema dentro de tu comunidad?

155. ¿Cómo percibes a los jugadores que poseen títulos difíciles de conseguir?
156. ¿Ver a otros usuarios con títulos o monturas derivadas de los logros te ha generado deseo de conseguirlas tú también?
157. ¿En alguna ocasión tras conocer o ver algún título, montura o mascota te has decidido a investigar cómo conseguirla y has dedicado tiempo a ello?
158. ¿En alguna de estas situaciones has solicitado ayuda a otros usuarios?
159. ¿Has hecho alguna amistad relacionada con el cumplimiento de logros?
160. ¿Consideras que llevar un título con prestigio da status social o pasa inadvertido a los ojos de la comunidad?
161. ¿Qué opinas sobre el sistema de duelos de mascotas?
162. ¿Dedicas tiempo a estos duelos?
163. ¿Has hecho amistades jugando duelos?
164. ¿Qué importancia tienen para ti las profesiones?
165. ¿Dedicas tiempo a la búsqueda de materiales para las profesiones o los compras?
166. ¿Utilizas la subasta o prefieres negociar con los jugadores a través de chat?
167. ¿Cuánto tiempo dedicas a la subasta?
168. ¿Qué haces en ella normalmente?
169. ¿Has hecho amistades comerciando en subasta o comerciando de otros modos? (como y si las mantiene)  
 +¿Has realizado otras actividades con estos usuarios dentro del juego que no tengan que ver con el comercio?
170. ¿Has hecho amistades en los eventos de temporada? (San Valentín, Halloween, Festival de invierno, Festival de verano, etc.)  
 +¿Cómo ocurrió?  
 +¿Mantuviste el contacto después del evento?
171. ¿Tienes amistades solo por el tipo de avatar que juegan (por las profesiones que poseen)?
172. ¿Has conocido amigos jugando en modo jugador contra jugador (PVP, player versus player) fuera de tu clan?  
 +¿Cómo ocurrió?
173. ¿Cuál ha sido la forma más extraña o anecdótica de conocer a alguien en World of Warcraft, Guild Wars II o Minecraft para ti?



## Capítulo 4. Resultados

En este capítulo se agrupan los resultados obtenidos en el trabajo de campo, centrado tanto en la encuesta de muestreo como en la entrevista de control y sobre todo en las entrevistas en profundidad. Está dividido en varias secciones donde se mencionan los datos hallados mediante la aplicación de la metodología expuesta en capítulos anteriores y su análisis en función de los objetivos planteados en cada experimento.

Posteriormente, en base a la descripción ofrecida en estas secciones se realiza una evaluación de las hipótesis y los objetivos de la investigación de manera más general.

Por último, se realiza una agrupación de las posibles aplicaciones que se derivan de la entrevistas realizadas, así como de las líneas de apertura al trabajo futuro que presenta la propia investigación en base a la información obtenida y las conclusiones que, más adelante veremos, se derivan del trabajo realizado.

### 4.1 Encuesta de muestreo

En esta sección se expone el análisis de datos llevado a cabo tras la recopilación de datos a través de esta técnica. Se sigue el mismo orden que el mencionado en la estructura de la encuesta de muestreo en la sección 3.4.5.

#### 4.1.1 Resultados: Bloque I

Como indicábamos en la sección 3.4.5, el bloque I trata sobre la descripción de la población objetivo y descripción de la tasa de respuesta con porcentaje de fiabilidad.

Para la elaboración de este cuestionario se ha seleccionado un evento relacionado con el sector al que pertenece la población objetivo utilizando los asistentes como muestra de la población española de videojugadores en plataforma PC.

Según la Asociación Española del Videojuego (AEVI), la población de videojugadores en España ascendía en 2014 a unos 14 millones, de los cuales 7 millones juegan a videojuegos en línea. Esta cifra nos da una idea general del porcentaje de videojugadores que encontramos en España aunque, por desgracia, no conocemos con exactitud la cantidad de jugadores de PC que juegan a MMORPGs, dado que los 7 millones de jugadores en línea son el total de videojugadores sin distinción entre plataformas ni géneros de videojuegos.

Investigando algo más esta fuente de datos encontramos informes de ISFE, que es la entidad que realizó el estudio, y según su *tracking* sobre el segundo cuarto del año 2015, la población total de videojugadores en línea entre videoconsola y PC oscila alrededor de 5.6 millones.

Buscando otra fuente estadística para contrastar, encontramos que *Newzoo* (que puede observarse en la Figura 9) data el número de videojugadores de MMOGs, sin tener en cuenta la plataforma, en torno a un 36 por ciento de la población española de videojugadores lo que apunta a una cifra de 5.004.000 jugadores de MMOGs. Volvemos a tener la misma problemática: no hay distinción de géneros ni plataformas dentro de los MMOGs.

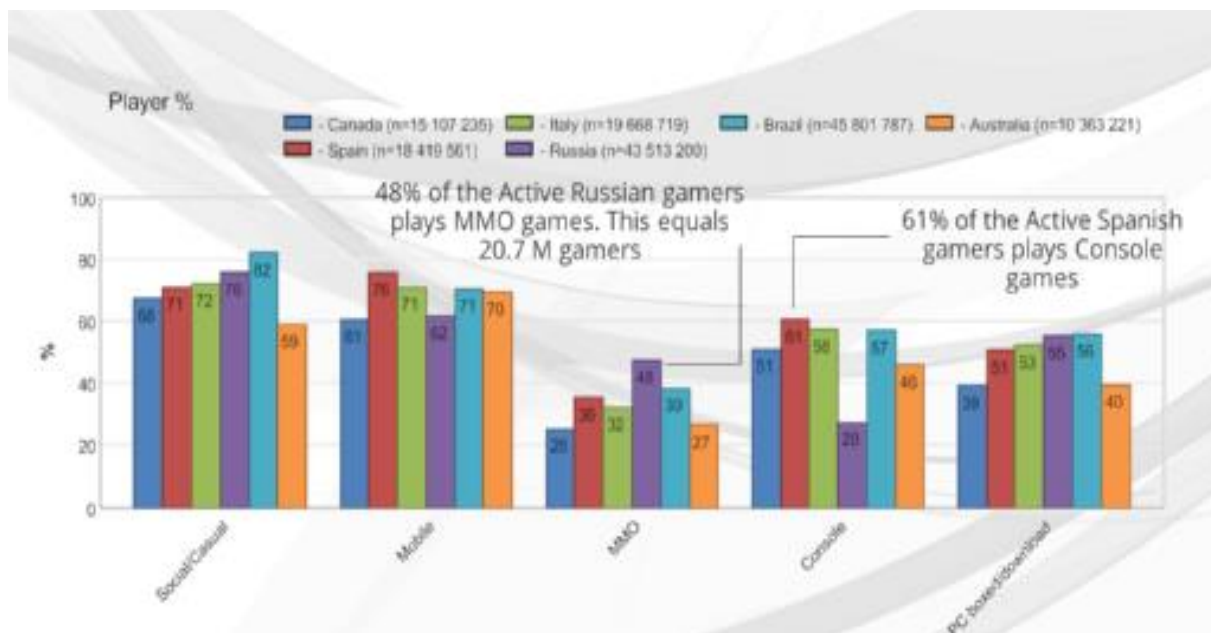


Figura 9. Distribución de jugadores activos por segmentos. Fuente: Newzoo.com

Sin embargo nuestro objetivo con esta encuesta es de otra índole, concretamente se basa en observar la tendencia de uso de videojuegos para asegurar los más adecuados juegos y comunidades en línea sobre las que posteriormente se desarrollarán las entrevistas, así como la búsqueda de perfiles adecuados para dichos encuentros ya que el tipo de muestreo es *no aleatorio intencional*.

Este tipo de muestreo se ha podido seleccionar debido a que la investigación es de tipo cualitativa y su objetivo consiste en la localización de patrones motivacionales y la ratificación de los ya localizados para posteriormente formular una nueva encuesta (en base a los resultados de las entrevistas) con cobertura superior para tratar de afianzarlos o desmentirlos.<sup>4</sup>

La asistencia total del *Madrid Games Week (MGW) 2015*, donde se ha realizado el trabajo de campo, fue de un total de 92 524 personas lo que representaría menos del 1 por ciento de la población española de videojugadores.

Volviendo al trabajo realizado, y determinando la asistencia al MGW 2015 como población objetivo con un total de 92 524 asistentes (AEVI:2015) podemos afirmar que la fiabilidad del trabajo de campo asciende a un 93 % con un total de 186 respuestas a la encuesta. Este 93

% viene como resultado de la limitación de recursos por parte del autor para obtener una mayor cobertura en la distribución de la encuesta. Se obtiene aplicando la fórmula de la muestra descrita en la sección 3.4.6.

La metodología utilizada resultó un gran éxito, a pesar de esta limitación, obteniendo una tasa de respuesta del 18.5%, concretamente. El método de distribución finalmente fue un híbrido entre la encuesta online y la encuesta personal consistente en la repartición de octavillas (*flyers*) en las que se incorporaba un código QR con un enlace para acceder a la encuesta cuyo formulario se alojaba en un formulario de Google Docs. Además se ofreció un pequeño incentivo por su cumplimentación consistente en un sorteo de un cheque regalo por un valor de 50 euros en el portal web comercial Amazon.

Observando los datos sobre encuestas online encontramos que la tasa de apertura de correos electrónicos relacionados con encuestas en línea ronda el 10% (Couper:2000), y la posterior cumplimentación del formulario adjunto o el acceso al enlace que llevaría a el cuestionario se encuentra en valores incluso inferiores a la apertura.

Con nuestra metodología de trato más personal hemos conseguido mejorar la tasa de respuesta entre un 8 y un 10 por ciento respecto a la encuesta en línea tradicional. Este porcentaje se obtiene del número de octavillas repartidas (un total de 1 000) respecto al número de cumplimentaciones obtenidas (186).

#### 4.1.2 Resultados: Bloque II

Como indicábamos en la sección 3.4.5, el bloque II se centra en el desarrollo de los resultados en cuanto a los objetivos finales e interpretación de datos en función de la plataforma para ver los porcentajes cruzados entre las tres plataformas seleccionadas para lanzar entrevistas.

- **Desarrollo del Objetivo 1 de la encuesta**

El objetivo 1 citado en la sección 3.4.5 se centra en localizar usuarios susceptibles de ser entrevistados en profundidad por sus hábitos de juego que nos sirvan para la realización de esta tesis.

Viendo los resultados obtenidos podemos afirmar que este objetivo queda cumplido ampliamente pues se han localizado perfiles muy relevantes para el estudio; no sólo por ser usuarios activos de las plataformas seleccionadas sino porque en varios casos los datos apuntan a que abandonaron una plataforma por otra, lo que nos supone un perfil idóneo para nuestra investigación sobre migraciones y nos aporta orientación para la elaboración de los guiones de la entrevista.

Se dan casos en los que el usuario ha tenido contacto con los tres videojuegos en diferentes momentos e incluso haciendo uso de ellos de forma simultánea, dato que no se esperaba pero que es muy enriquecedor para la investigación.

- **Desarrollo del Objetivo 2 de la encuesta:**

El objetivo 2 citado en la sección 3.4.5 consiste en afianzar la selección de videojuegos para la tesis.

En cuanto a este objetivo se considera que los datos hablan por sí solos.

La primera plataforma seleccionada para el estudio es World of Warcraft la cual ha sido jugada por 135 de los encuestados dándonos un 72.6 % del total de encuestados.

En segundo lugar encontramos que Minecraft ha sido jugado por 123 de los encuestados con un 66.1 % por ciento del total.

Por último en Elder scrolls online encontramos un 28,3 % de positivos sobre el total (53 usuarios) solo siendo superado en este tercer lugar por Guild Wars II con 73 usuarios (39,2%) y Star Wars Old Republic con 67 usuarios (36%).

En el caso de Elder scrolls Online nos hemos llevado una sorpresa pues pese a haber sido jugado por 53 usuarios únicamente 3 (un 1,60 %) de ellos lo consideran el videojuego más jugado mientras que en el caso de Guild Wars II esta cifra asciende a 14 (un 7,48 %) jugadores que consideran que este título es el que más han jugado .

Esta tendencia nos hace plantearnos el enfoque sobre plataformas provocando el cambio de Elder Scrolls Online por Guild Wars II salvo casos específicos en los que se observe un abandono de World of Warcraft por Elder Scrolls.

Respecto a las plataformas que nos interesan, en la parte de juegos más jugados, encontramos resultados muy positivos en comparación al resto teniendo 71 positivos para Warcraft (37,9 % del total) de los cuales 15 siguen en activo (21,1 por ciento de los usuarios que eligieron World of Warcraft).

28 usuarios (14,9 % sobre el total) para Minecraft de los cuales 13 siguen en activo (46,8 % sobre los usuarios que lo seleccionaron como el más jugado) y 14 para Guild Wars II (7,48%) de los cuales 12 (85,7 % de los usuarios siguen jugándolo) siguen activos siendo los dos más jugados entre los usuarios encuestados.

Con todo ello podemos concluir que las plataformas de mayor relevancia metodológica son sin duda World of Warcraft Guild Wars II y Minecraft respectivamente. Por tanto quedan fijadas como campo para buscar muestras de usuarios sobre los que aplicar las entrevistas en profundidad.

- **Desarrollo del Objetivo 3 de la encuesta:**

El objetivo 3 de la encuesta, el cual está referenciado en la sección 3.4.5, consiste en un análisis superficial de los hábitos de juego en relación al videojuego (puede servir para comprobar hipótesis relacionadas con las motivaciones para realizar una

migración y la influencia que el tiempo invertido en jugar tiene sobre el proceso de toma de decisión).

En este apartado se va a realizar una recopilación de datos en función de cada título para poder observar con mayor claridad la comparativa entre las tres plataformas que nos conciernen para esta tesis.

A continuación se analizan los tres videojuegos en función de los hábitos de juego, la continuidad en el videojuego y las plataformas a las que se juega o jugaba de forma paralela antes de extraer conclusiones sobre cada título.

## **1. Análisis de World of Warcraft**

Recapitulando los datos anteriores partimos de que World of Warcraft ha sido jugado por 135 de los encuestados dándonos un 72.6 % sobre el total de los encuestados. De estos 135 encuestados 71 de ellos consideran que es la plataforma que más han jugado (37,9 %).

En cuanto a actividad encontramos un total de 15 usuarios que siguen activos lo que sería un 8 por ciento sobre el total de encuestados y un 11 % sobre el total de usuarios que han jugado a World of Warcraft. Estos datos concuerdan con los hilos de prensa sobre la caída de jugadores que está teniendo esta plataforma la cual lleva en proceso de descenso desde hace al menos dos años.

En cuanto al tiempo invertido diariamente obtenemos que solo 3 usuarios afirman que jugaron en esta plataforma menos de una hora diaria mientras que los que sobrepasan las 4 horas son un total de 17. Con las franjas intermedias ocurre igual, entre dos y tres horas encontramos otros 18 y entre tres y cuatro horas 17 usuarios por tanto la tendencia de juego diario en el título es muy alta pues la inversión de tiempo en la plataforma supera las dos horas como mínimo en casi todos los casos.

La moda por tanto se sitúa en las 2 horas de juego y la media aritmética sobre el total de horas invertidas diariamente nos da aproximadamente 3 horas y media de juego.

Esta media nos hace pensar que la inversión de tiempo en otros tipos de ocio es prácticamente incompatible si el usuario tiene otras obligaciones como la dedicación al estudio o el trabajo y todo ello sin contar con las relaciones sentimentales que puedan tener.

En cuanto al tiempo invertido en trabajar / estudiar encontramos que 31 de los sujetos que afirman haber jugado a World of Warcraft invierten entre 5 y 8 horas en estudiar/trabajar lo cual supone un 43 por ciento del total. Así mismo 14 usuarios responden que invierten más de 8 horas diarias en estudiar/trabajar lo que supone un 19,7 % sobre el total de jugadores que han invertido más tiempo en World of Warcraft. Sumando ambos porcentajes tenemos que el 62,7 % de

los jugadores invierten al menos 5 horas en hábitos obligatorios de estudio o trabajo.

Invirtiendo esa cantidad mínima de 5 horas en trabajar/estudiar más la media de 3 horas y media de juego nos hace pensar que el usuario tiende al sedentarismo y la falta de otras opciones de ocio pues posee poco tiempo extra para aplicarlo a otros hábitos.

En cualquier caso esto solo es una hipótesis que trataremos de analizar a través de las entrevistas en profundidad buscando la indagación en sus hábitos en cuanto a gestión de ocio y su pertenencia a otras comunidades externas de ocio que no tengan relación con las plataformas como puede ser el fútbol, el gimnasio etc.

Centrándonos en el objetivo podemos volver a afirmar que esta plataforma es idónea para el rastreo de posibles migraciones dado que se considera que cuanto más tiempo constante invierta el usuario en el videojuego más posibilidades de socializar tiene.

Esta socialización se manifiesta en asociaciones con otros sujetos en la plataforma que en determinados casos afrontan la posibilidad de realizar una migración interna o externa (migración en el interior del videojuego moviendo avatares a otro servidor o migración a otro videojuego).

Como dato de interés cabe resaltar los resultados sobre juegos secundarios que el usuario juega a la vez que a World of Warcraft. Lo primero a resaltar es que 17 (23,9%) de los jugadores jugaban en exclusiva a World of Warcraft lo que da señales del nivel de integración en la plataforma. 54 de ellos por tanto si que jugaban simultáneamente a otros juegos pero solo 10 (14,71 %) de ellos usaban títulos del tipo mmorpg. En la mayoría de casos eran juegos un jugador así como MMOFPS (18 repeticiones 25,3%) o MOBA (15 repeticiones 21,1%).

Todos estos formatos se diferencian de los MMORPG en que no requieren una continuidad en el contacto con las comunidades que los componen para mantener la integración o que no poseen integración social en el caso de los videojuegos de un jugador. En síntesis son formatos que permiten un hábito de juego más casual.

## **2 Análisis de Minecraft**

Los datos recogidos sobre Minecraft son bastante positivos ya que ha sido jugado por 123 de los encuestados con un 66.1 % por ciento del total de los cuales 28 (14,9 % sobre el total) lo consideran el más jugado y 13 siguen en activo (46,8 % sobre los usuarios que lo seleccionaron como el más jugado) con lo que tenemos un grupo adecuado para extraer entrevistas en profundidad.

Además de ello 4 de los encuestados afirman haber jugado a las otras dos plataformas analizadas lo que resulta de gran valor para el posterior trabajo de

campo, pudiendo investigarlos para hallar las motivaciones que les hicieron decantarse por permanecer más tiempo en Minecraft que en los otros títulos.

Otro de los aspectos destacables de los usuarios en esta plataforma es su juventud. 7 de los encuestados son menores de 18 años y el resto se encuentran entre los 18 y 21 años lo que corrobora la información que se tiene de esta plataforma a través de otros medios siendo Minecraft el título más popular entre los adolescentes.

En cuanto a las ocupaciones únicamente tres de ellos afirman trabajar y estudiar a la vez. El resto de la muestra son estudiantes salvo un caso en el que el encuestado afirma no desempeñar ninguna actividad laboral ni académica.

En tiempo invertido los resultados son levemente diferentes a los obtenidos en World of Warcraft, encontramos 15 (53,5%) usuarios que están por debajo de las 4 horas de ocupación y 13 (46,5) por encima de las 4 horas de ocupación.

Del mismo modo ambos grupos se acercan al 50 por ciento en la división de horario entre horas de ocupación (más de 4 horas o menos de 4 horas) pero en el caso de Minecraft el porcentaje que rebasa el 50 por ciento resulta ser el de usuarios que invierten menos de cuatro horas en ocupación justo al contrario que en World of Warcraft. Se atribuye esta variación al hecho de que sean estudiantes en su gran mayoría por la flexibilidad de horarios en comparación a los ámbitos laborales.

A continuación abordamos lo relacionado con la inversión de tiempo en la plataforma.

11 de los usuarios rebasan las 3 horas de juego diario lo que nos deja 17 que andan por debajo de las 3 horas. En comparación a World of Warcraft por tanto la inversión de tiempo es menor, lo cual nos hace pensar que la propia plataforma por su formato y su gestión de red social resulta menos adictiva que en el caso de World of Warcraft.

La moda sin embargo coincide siendo ésta dos horas de tiempo invertido pero tal y como apuntamos en el párrafo anterior la media aritmética se sitúa en 2,2 siendo más de una hora de diferencia respecto a la media de World of Warcraft.

Estos datos apuntan a que el jugador de Minecraft no tiene tanta inmersión en la plataforma y eso que invierte de media menos tiempo en trabajar y estudiar, lo cual nos lleva a la conclusión de que este título, como ya se mencionó, no es tan adictivo como el anterior y posiblemente sus usuarios sí que puedan compaginar este ocio con otros.

En último lugar abordamos la simultaneidad con otras plataformas de juego.

Como comienzo tenemos que 6 usuarios afirman no jugar a otros títulos simultáneamente lo que sitúa el porcentaje de exclusividad en un 21,4 %

cercano al 23% de World of Warcraft. Por tanto 22 jugadores sí que jugaban a otros títulos a la vez que minecraft (78,6%).

Analizando los títulos secundarios la variación es amplia del mismo modo que en World of Warcraft. Se diferencia respecto a éste en que solo un encuestado (3,5%) afirma haber jugado a otro videojuego del mismo género que minecraft (sandbox).

En cuanto al resto de respuestas solamente se replican dos formatos online: MMORPG y MOBA con 3 usuarios (10,7%) cada formato respectivamente por tanto la dispersión es menor en cuanto a tipos de formatos jugados por los jugadores de minecraft.

### **3 Análisis de Guild Wars II**

Esta última plataforma ha sido la sorpresa en la realización de la encuesta al ofrecernos datos muy positivos en comparación a Elder Scrolls Online, plataforma que iba a ser utilizada y finalmente ha sido sustituida por Guild Wars II.

Yendo a los datos encontramos que 73 encuestados han jugado este título (39,2% del total de encuestados) 14 usuarios consideran Guild Wars II el juego más jugado (7,48% sobre el total de encuestados) de los cuales 12 (85,7 %) siguen jugándolo.

Aun a pesar de ser un título que en el sondeo no tuvo una gran popularidad respecto a ser el más jugado (tuvo más respuesta en la parte de haberlo probado con 73 positivos) parece que sí que posee una fuerte retención actualmente y hemos decidido seleccionarla como plataforma para el trabajo de campo porque en realidad es un título relativamente joven en comparación a las otras dos con lo que es probable que una de las causas de no haber sido el más jugado sea que no tiene tanta antigüedad.

En cuanto a Elder scrolls Online puede que igualmente se incluya alguna entrevista para buscar las motivaciones que llevaron a los usuarios a abandonar esta plataforma después de haber pagado por ella, aunque no la tomamos con el mismo nivel de relevancia porque la información sacada de otras fuentes apuntan a que simplemente tiene un fuerte abandono por problemas relacionados con el diseño y el formato de pagos en un principio.

Otra gran tara que se nota como tendencia es la parte idiomática del videojuego. Este título solo se encuentra en inglés lo que hace que muchos usuarios se echen para atrás a la hora de mantener un uso regular.

Y no es porque el ciudadano español no sepa inglés (que también) sino que el hecho de jugar a un videojuego basado en otro idioma que no sea nativo hace

que el cansancio mental se multiplique y termine por convertirse en una actividad tediosa.

Aun así éstas sólo son un par de hipótesis que se tratarán de ratificar a través de las entrevistas en profundidad viendo la opinión de los usuarios que no lo juegan y juegan a otras plataformas y con alguna de usuarios que sí que lo mantienen como juego activo.

Los resultados en cuanto a horas de ocupación y tipo de ocupación en Guild Wars II presentan un desarrollo parecido al de las otras dos plataformas teniendo del total de 14 usuarios solo 3 encuestados que trabajan, 2 que tienen ambas ocupaciones y 9 estudiantes siendo estos últimos el grupo mayoritario al igual que en Minecraft o World of Warcraft.

En tiempos invertidos encontramos que 8 de ellos dedican un máximo de 4 horas diarias a la ocupación 3 que invierten un mínimo de 5 horas y un máximo de 8 y otros 3 que superan las ocho horas de ocupación diaria obteniendo una distribución también similar a las otras dos plataformas siendo los estudiantes de forma general los que concuerdan con la menor dedicación de tiempo a la ocupación.

Por otra parte el tiempo dedicado a jugar diariamente parece que vuelve a situarse en valores ya mencionados teniendo 4 usuarios con un máximo de dos horas diarias invertidas en el juego 7 que se sitúan en un máximo de 4 horas y 3 que superan las 4 horas diarias.

Por tanto la moda se sitúa en las dos horas diarias de juego y la media aritmética se encuentra en las 3,6 horas de juego coincidiendo con la de World of Warcraft.

Estos resultados por tanto apuntan a que el tiempo invertido en plataformas de tipo MMORPG son superiores al menos al tiempo invertido en un sandbox (Minecraft) por lo que la probabilidad de establecer relaciones online es mayor al invertir más tiempo diario en los MMORPG.

Todo ello sin contar por supuesto con las estructuras internas que poseen los formatos MMORPG siempre orientadas a la creación y retención de comunidad, cosa que no ocurre de manera tan directa en Minecraft.

Estos supuestos ya eran algo conocido pero con estos resultados se pueden observar con mayor claridad, ya que esa diferencia de inversión de tiempo en formatos MMORPG probablemente venga provocada por el diseño de este tipo de videojuegos.

A continuación se muestra un gráfico creado en base a la información recogida en los análisis de cada videojuego centrado en los datos más relevantes para la selección de los tres títulos como entorno del objeto de estudio:

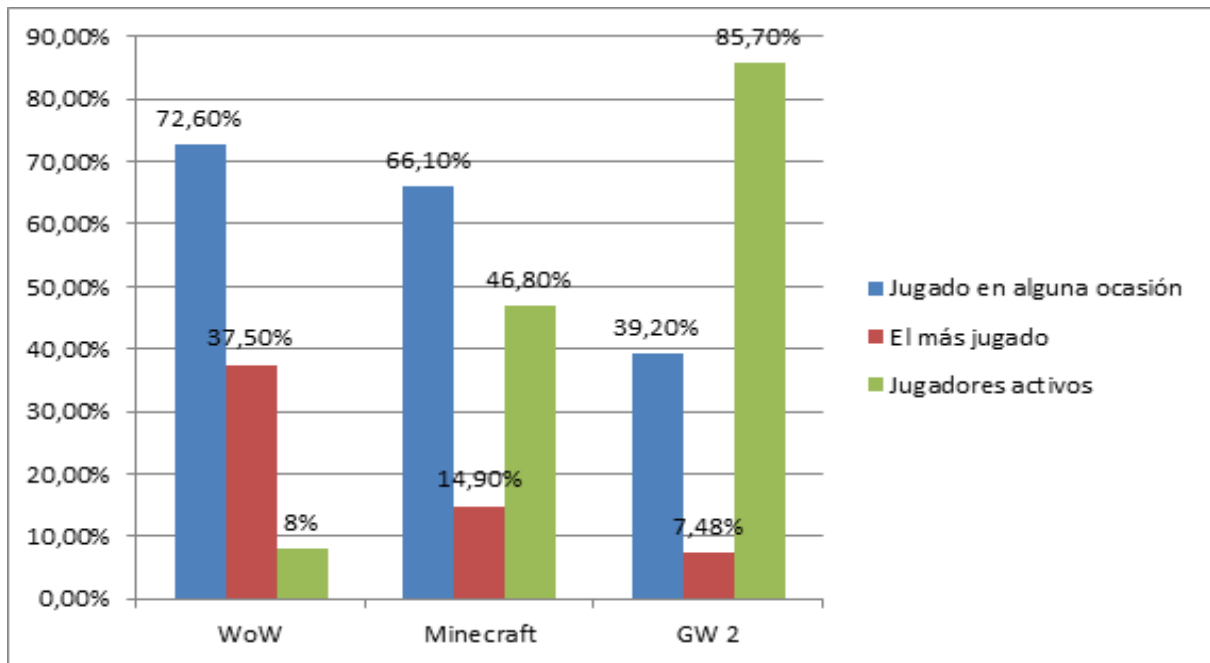


Gráfico 1: Distribución de jugadores en los videojuegos analizados. Fuente: Elaboración propia.

#### 4.1.3 Desarrollo del Bloque III

*El objetivo del Bloque III de la encuesta, referenciado en la sección 3.4.5. se basa en la Interpretación de resultados de la investigación en relación a las hipótesis: justificar primero las hipótesis y los posibles cambios que surjan en la selección de videojuegos como parte del objeto de estudio de la tesis, y justificar los objetivos de la misma.*

##### **Hipótesis I**

La hipótesis I referenciada en la sección 3.4.4 se centra en si el usuario de un MMORPG invierte su ocio plenamente en la plataforma de forma regular y solo acude a otros títulos de forma esporádica sin continuidad.

Esta hipótesis requeriría más investigación para poder comprobarse plenamente, a pesar de ello, la tendencia que generan los datos apunta a que es errónea.

En casi todos los casos la cantidad de jugadores que también dedican tiempo a otros videojuegos es abrumadora en comparación a los que solo juegan en una plataforma.

También es cierto que los perfiles de juego en plataformas secundarias apuntan a que éstos pertenecen a géneros que no son tan exigentes con la cantidad de tiempo que exigen al usuario para mantenerse integrado en comunidad. Son juegos de tipo shooter o de un jugador donde la continuidad y la pertenencia a comunidades virtuales no es tan importante para la progresión en el videojuego.

Con los datos obtenidos no podemos observar cuánto tiempo se dedica a plataformas secundarias o si se hace de forma regular o esporádica con lo que queda sin resolver esta cuestión con resultados objetivos que la respalden.

## **Hipótesis II**

La hipótesis II referenciada en la sección 3.4.4 se centra en si los jugadores de MMORPG tienen vacíos amplios de tiempo en su día a día por falta de otra ocupación de tipo laboral o afectiva, perdiendo horas de juego invertidas de forma rutinaria una vez que adquieren otras ocupaciones no relacionadas.

Desde el enfoque de la ocupación apenas encontramos casos de sujetos que no tengan ocupación laboral o académica.

En el caso de Minecraft solo encontramos un individuo sin ocupación cuya dedicación a la plataforma supera las cuatro horas diarias.

En World of Warcraft son 3 los sujetos sin ocupación de los cuales dos de ellos dedican más de cuatro horas diarias a jugar.

Por último, en Guild Wars II encontramos un único individuo que no posee ocupación alguna y cuya dedicación al juego supera también las 4 horas diarias de juego.

La tendencia es bastante clara, dentro de los pocos encuestados que no tienen ocupación la inversión de tiempo diario en la plataforma superior a las 4 horas se sitúa en el 80 % del total.

Abordando el eje sentimental se ha observado que un 85,5% (159) de los encuestados sobre el total son solteros contra un 14,5% (27) que tienen pareja.

La proporción cruzando los datos con el género es diferente en función de éste ya que 7 de las 22 mujeres encuestadas tienen pareja (31,8%) mientras que el porcentaje en varones se encuentra en 20 de 164 sujetos lo que nos da un 12,2 % de emparejados sobre el total, dato que es más cercano al obtenido en la valoración general sin tener en cuenta el género.

Centrándonos en la hipótesis analizamos a continuación el tiempo invertido en jugar por los encuestados que tienen pareja en comparación a los solteros.

Lo primero que se observa al hacer el recuento en los emparejados es que la moda se sitúa en las dos horas de juego siendo 14 de los 27 encuestados (51,8 %) los que se sitúan en esta franja. En esta misma franja los solteros dan 85 positivos (53,4%) situando la moda también en esta misma franja.

Los resultados en la franja situada entre las 3 y las 4 horas de juego en el caso de los emparejados se sitúan en el 25,9% (7 de 27) mientras que en el caso de los solteros se sitúa en el 32% (51 de 159).

Por último en la franja que supera las cuatro horas de juego diario obtenemos que un 22,2% (6 de 27) de los emparejados juegan en este periodo mientras que un 14,4 % de los solteros (23 de 159) dieron positivo en esta franja.

Los resultados por tanto falsean la hipótesis en la parte que sugería que el hecho de tener pareja influía negativamente en la cantidad de horas invertidas en el juego pues comparando los datos de ambos grupos los tiempos de inversión son similares en la franja más popular. En la franja intermedia de tiempo hay una variación a favor de los solteros pero que queda anulada por la variación inversa en la tercera franja (la más intensiva) en la que se obtienen más positivos en la población emparejada.

## 4.2 Resultados de la entrevista de control

A raíz de la entrevista de control hemos obtenido un análisis rico en resultados metodológicamente hablando. Este análisis de previsión ha llevado a corregir fuertes errores de redundancia en el guión de las posteriores entrevistas, evitando un prematuro agotamiento del discurso en algunos apartados.

Se han eliminado aquellas preguntas con respuestas repetitivas y se han sintetizado otras para evitar redundancia dentro del apartado que les correspondía.

También hemos podido observar con mejor perspectiva el desarrollo del hilo conversacional que la entrevista genera, gracias a lo cual, algunas preguntas han sido recolocadas para favorecer la coherencia del desarrollo de la conversación.

Estas recolocaciones han sido principalmente temáticas moviendo aquellas formulaciones que corresponden de forma más eficiente a otros apartados, como por ejemplo la agrupación de las cuestiones relacionadas con la pareja sentimental.

En tercer lugar el análisis ha permitido observar que determinadas preguntas, por su enfoque, han generado respuestas con un desarrollo argumental mínimo, lo que ha llevado al entrevistador a improvisar formulando preguntas de soporte.

Este problema tiende a ocurrir normalmente pero gracias al control se han podido reformular algunas de estas preguntas para tratar de obtener desde un primer momento más desarrollo por parte del entrevistado. Del mismo modo algunas de las preguntas improvisadas a modo de apoyo se van a incluir en el guión principal como parte de su correspondiente apartado por la efectividad demostrada.

Por último mencionar que la realización de esta entrevista de control, y la posibilidad de leer el guión con sus correspondientes respuestas, ha proporcionado una perspectiva más amplia desde la que considerar el guión.

Esta perspectiva ha provocado la creación de nuevos cuestionamientos relacionados con la investigación, cristalizados a través de nuevas formulaciones que enriquecen la estructura de la entrevista en determinados apartados.

En síntesis algunas respuestas demasiado escuetas generaron la necesidad de matizar algunas preguntas añadiendo otras nuevas. Por otro lado algunas de estas respuestas daban lugar a preguntas completamente nuevas que pudieran servir para ampliar la información recabada. Algunas de ellas se improvisaron siendo incluidas en la propia entrevista de control, otras en cambio se crearon tras la revisión del documento, concretamente en los procesos de lectura y análisis, momento idóneo para la reflexión sobre lo escrito.

### 4.3 Resultados de las entrevistas en profundidad

Esta sección desarrolla dos síntesis de resultados que se relacionan directamente con los dos enfoques utilizados para abordar el análisis de las entrevistas en profundidad. Por tanto primero se muestra la síntesis de objetivos que tiene una progresión lineal basada en los objetivos por apartados que pertenecen a los bloques que forman el guión de la entrevista y una segunda síntesis cuyo avance discursivo se centra en las fases del protocolo motivacional omitiendo la primera fase (fase de localización de párrafos) por ser irrelevante en la cuantificación y análisis conjunto de resultados.

A lo largo de esta sección se habla de la localización de tendencias aunque por supuesto deberían ser ratificadas con un estudio cuantitativo y representativo para poder afirmar que lo son realmente. Queremos matizar que aunque en el desarrollo se hable de tendencias nos referimos a los indicios que apuntan a la posible existencia de patrones de comportamiento; en ningún momento debe interpretarse como una tendencia general.

#### 4.3.1 Síntesis por objetivos

Este apartado consiste en la unificación de resultados para la observación del conjunto de información recogida en cada apartado. Desde este punto de vista se realizan reflexiones que muestran el resultado del cruce de información respecto a los objetivos del apartado. Se describe el objetivo del apartado para facilitar su entendimiento y posteriormente se adjunta la reflexión del conjunto los objetivos de la entrevista en profundidad están referenciados en la sección 3.6.4.

Algunos apartados se omiten porque sus objetivos coinciden con el análisis motivacional de las conductas localizadas en el propio apartado y por lo tanto su información es analizada directamente en la segunda síntesis

#### 4.3.1.1 Perfil de usuario

**Objetivo del apartado 1:** *Recopilación de datos del usuario a través de las variables sexo, edad y ocupación para elaborar posteriormente una interpretación de la entrevista en base a ellas en busca de diferencias relacionadas con estas variables buscando hasta qué punto afectan y si se repiten los mismos patrones en aquellos casos donde las variables sean similares. Servirán como guía para realizar encuestas posteriores en las que corroborar los patrones o desmentirlos.*

Este apartado no trata de extrapolar resultados a los diferentes grupos de población que corresponden a los datos extraídos pues la demografía no es representativa pero es interesante por la relación que se localiza entre las diferentes características individuales.

Desde la variable sexo se han detectado tendencias en las estructuras motivacionales que han sido analizadas. En tres de las cuatro entrevistas realizadas al sexo femenino se detecta una tendencia a la proliferación de conductas de desplazamiento o migratorias donde tiende a predominar la naturaleza social por encima de otros factores de influencia y otras necesidades.

La mujer como jugadora en estas entrevistas se muestra principalmente como buena socializadora y con más empatía que en el caso de los hombres. Los hombres en cambio no parecen cumplir un patrón constante que resalte en el conjunto dándose el predominio social únicamente en la entrevista de Minecraft aunque sí que es cierto que hay cierta progresión hacia este factor que se considera lógica una vez que comienzan a integrarse en comunidades.

Lo que si se detecta es que predominan los casos en los que existe un patrón inicial que muestra que comenzaron a jugar en los respectivos juegos por interés propio aunque hubieran conocido el videojuego a través de sus vínculos sociales. En el caso de las mujeres en cambio predomina el interés por jugar con su círculo social por encima del interés propio aunque no ocurre en todos los casos.

Como factores predominantes por tanto en las mujeres se localizan los de índole social frente a los hombres que tienen un carácter más variado y donde la competencia en base a demostrar su valía es una constante ya sea por sentirse válidos como jugadores o por el contrario como en el caso de Minecraft donde el sujeto se percibe como incompetente de cara a los videojuegos.

La edad parece afectar a los modos de juego y al autocontrol y gestión del tiempo. Se recoge un arco de edad que va desde el sujeto más joven con 19 años al sujeto más entrado en edad con 55. Se ha detectado un patrón de falta de autocontrol que se acentúa en los casos donde los sujetos tienen menos edad y que conforme se aumenta el rango va desapareciendo.

Además en los casos donde los sujetos empezaron a jugar siendo jóvenes esta falta de autocontrol aparece reflejada en las edades donde otros sujetos dicen haber tenido conflictos entre el hábito de juego y otras ocupaciones o aficiones. Es una cuestión de aprendizaje que parece ser necesaria en las etapas comprendidas entre los 19 y los 30 años y que en los usuarios que comenzaron a jugar a partir de este límite no existe tal necesidad de aprender a controlar y gestionar sus tiempos. Por tanto se relaciona con la falta de madurez el riesgo de adicción más que con el videojuego como elemento perturbador.

En cuanto a la ocupación, parece que el hecho de jugar solo afecta de manera acentuada en los estudiantes, los cuales describen haber tenido problemas de gestión de tiempo y bajada en los rendimientos de sus estudios mientras que los trabajadores sin embargo consideran que gestionan bien el uso del videojuego evitando que les afecte a sus ocupaciones laborales aunque sí que se muestran en ocasiones pequeñas faltas relacionadas con el trabajo como dormir alguna hora menos en ocasiones puntuales o pedir días libres en momentos determinados para poder jugar.

Es decir modifican sus elecciones de días libres y arriesgan un mínimo al ir sin descansar completamente, pero en comparación a los estudiantes son faltas leves ya que se muestran casos de fracaso estudiantil teniendo que repetir años de carrera o un descenso del rendimiento en épocas vital importancia para la selección posterior de estudios.

Por último la perpetuación del mismo sobrenombre es una constante en todas las entrevistas salvo en un solo caso. Los sujetos tienden a adaptar y extender su identidad a través del apodo siendo su forma de hacerse conocer en diferentes plataformas pero suelen generar una nueva faceta identitaria con sobrenombres que no hacen referencia a su identidad real, se infiere que por mantener el anonimato.

El único caso donde el sujeto muestra parte de su identidad real en su sobrenombre de nuevo es en Minecraft, debido a que se trata de un nick utilizado en redes sociales más personales como Facebook y que se prolonga a otras como Skype que también es más personal así como a YouTube Twitter etc.

Al ser una socialización externa al videojuego la que se documenta en Minecraft tiene sentido que el sujeto utilice parte de su nombre real porque de ese modo es fácilmente identificable por otros usuarios de Minecraft.

#### 4.3.1.2 Relaciones sentimentales

**“Objetivo:** Indagar de qué modo afectan las relaciones sentimentales a los hábitos de juego en los casos positivos. Se tratará de observar si hay diferencias en estos hábitos entre los tres videojuegos. Del mismo modo se tratará de observar si el uso de videojuegos afecta a las relaciones sentimentales de algún modo (positivo o negativo)” (Sección 3.6.4)

Este apartado se divide en dos secciones basadas en la forma bidireccional que adopta la influencia entre el videojuego y las relaciones sentimentales. La primera parte se centra en el análisis de la influencia ejercida por el videojuego sobre las relaciones sentimentales de los sujetos entrevistados y la segunda parte a la inversa, lo que significa que el análisis se centra en la influencia de las relaciones sentimentales sobre el uso de videojuegos.

Cuantificando los datos se determina que existen 4 casos donde los sujetos han tenido relaciones sentimentales con las que han compartido el uso de videojuegos y 4 casos que afirman no haber tenido pareja sentimental con la que jugaran a videojuegos.

- Influencia de las relaciones sentimentales en los videojuegos:

Este desarrollo se centra en tres criterios de análisis seleccionados para poder exponer de manera clara cómo afectan las relaciones al uso de videojuegos en los sujetos entrevistados. Concretamente los criterios escogidos son la influencia de la pareja sobre las horas invertidas en videojuegos, la influencia de la pareja en el modo de juego o modo de vivir la experiencia de juego y la influencia en la retención del sujeto por parte de la pareja.

Tras el desarrollo de estos tres criterios se analizan los inconvenientes y las ventajas localizadas que se generan por el simple hecho de tener pareja sentimental mientras se juega a videojuegos. Como cierre se describen estrategias concretas para fomentar la retención y la captación de usuarios.

El número de horas de juego invertidas en los casos en los que los sujetos jugaban en pareja aumenta en dos de los cuatro positivos localizados. En los dos casos este incremento de horas de juego es fomentado por la separación geográfica de la pareja convirtiendo el videojuego en el único modo de realizar actividades conjuntas cuando están separados.

En los casos negativos sin embargo no se localiza este incremento de horas de juego porque existen otros factores que les impiden ampliar el tiempo invertido en esta actividad. En ambos casos lo que parece ocurrir es que los sujetos no modifican la cantidad de horas jugadas con su pareja. Mantienen su rutina de juego jugando el mismo tiempo con o sin su pareja, sin que ello afecte a la cuantía de tiempo invertido.

La actividad en pareja dentro del videojuego se muestra constante en todos los casos positivos. Las entrevistas donde los sujetos afirman haber jugado en alguna ocasión con sus parejas sentimentales muestran que aun a pesar de existir otros factores dentro del videojuego que sugieren la separación de la pareja mientras juega, como la competencia que suele llevar a la emigración de la comunidad de juego para incrementar el avance en el contenido dentro de otra comunidad más avanzada en estos términos, los sujetos tienden a priorizar la experiencia compartida en pareja.

Este dato nos muestra un indicador de prioridades del usuario respecto a su modo de juego muy interesante que puede ser utilizado para generar tanto captación como retención de usuarios con las técnicas adecuadas.

La influencia sobre la retención no parece tener una tendencia concreta. De los cuatro casos positivos se localiza uno donde no afecta a la retención del sujeto el hecho de tener pareja, dos donde afecta positivamente y por último un caso donde sí que influye en la retención pero de manera negativa generando pérdida.

Los dos casos positivos coinciden con las entrevistas donde los sujetos afirman invertir más horas de juego lo que lleva obviamente a un aumento de la retención. El caso negativo se debe a que el sujeto no percibe que juegue de manera voluntaria ni premeditada con su pareja sino que éste forma parte de su comunidad y por tanto no afecta a su retención (la retención por tanto vendría fomentada por la comunidad de juego).

Por último, el caso donde se genera pérdida de retención se centra en que el sujeto juega menos horas cuando está en pareja, posiblemente porque ésta no era jugadora y termina priorizando la relación por encima del videojuego.

El propio sujeto describe que la causa de esta pérdida de rutina se debe a que cambia la actividad a través de la cual obtiene satisfacción lo que le lleva a obtener satisfacción de la pareja en lugar del videojuego.

Hay que remarcar que no es una constante, el entrevistado afirma que esta situación le ocurre al comienzo de la relación sentimental pero una vez que la relación se alarga y se vuelve rutinaria el nivel de satisfacción percibida desciende, lo que le hace comenzar a priorizar el videojuego por encima de la pareja.

Los inconvenientes localizados por jugar cuando existe una pareja sentimental parecen ser escasos o inexistentes cuando se lleva de manera equilibrada la relación y el uso de videojuegos aunque se detecta que en las situaciones donde la pareja no comparte este hábito la pérdida de retención por el descenso de número de horas jugadas es una constante.

Al margen de esta argumentación se localiza un caso donde el sujeto afirma que el uso de videojuegos le genera agresividad por el estrés que genera jugando lo que indirectamente puede crear conflictos en sus relaciones tanto sentimentales como de otros tipos.

Desde la retención y captación de usuarios, y partiendo de los datos obtenidos a través de la encuesta de muestreo se localiza que el perfil de jugador tiende a ser soltero. No es una afirmación extrapolable porque hablamos de menos de 200 casos (que es el número de usuarios que completaron la encuesta) pero sí que existe una falta de proporción significativa entre solteros y emparejados siendo los solteros un conjunto mucho más amplio que el de usuarios con pareja sentimental.

Todo ello nos lleva a reflexionar sobre si sería adecuado aplicar métodos de captación y retención de parejas ya que si no son un conjunto significativo, la efectividad de esta estrategia puede ser cuestionable y puede tener un resultado pobre o inapreciable en el porcentaje de jugadores activos en la plataforma o captados a través de diversos métodos.

Las ventajas localizadas son principalmente dos. La primera, relacionada con la captación de usuarios, oscila en torno a que por el mero hecho de jugar en pareja los integrantes permiten la influencia del punto de vista del cónyuge lo cual provoca una captación en potencia ya que al conseguir la captación de uno de los dos miembros de la pareja el otro se verá arrastrado por esta decisión generando una captación doble indirectamente.

En segundo lugar una de las entrevistadas describe que el videojuego le ha servido como un método de acercamiento a sus hijos en la época adolescente la cual se caracteriza por el aislamiento de los hijos respecto a cualquier forma de autoridad y en concreto la maternal o paternal.

El acercamiento en esta época tan complicada de sobrellevar en familia se debe a que el videojuego posibilita la debilitación de los roles madre-hijo haciéndolos desaparecer a través de la mediación digital y la puesta en común de objetivos al margen de esta relación centrados en el videojuego.

Compartir una experiencia y unos objetivos concretos relacionados con el ocio y el tiempo libre de ambas partes facilita la comunicación horizontal e indirectamente permite que surja el diálogo sobre temas personales así como el desarrollo de los sentimientos y los pensamientos internos de ambas partes con mayor facilidad que en un escenario de relación jerarquizada en base a los roles familiares.

Los métodos de retención y captación de usuarios desde el análisis de la influencia de las relaciones sentimentales sobre el uso de videojuegos se derivan de las reflexiones sobre este apartado surgiendo un conjunto variado de técnicas con mayor o menor viabilidad de aplicación.

El primer método derivado se centra en la visibilización de la pareja frente a la comunidad de jugadores. Si se proporciona la posibilidad de adquirir una estética determinada que pueda ser observable sobre el estado sentimental potenciaría la inmersión en el videojuego a través de la visibilización de las relaciones personales.

Se trataría de proporcionar algún objeto que se muestre en el avatar para significar el estado de unión del mismo modo que las alianzas en la vida cotidiana. Dado que un anillo sería un objeto poco llamativo se debería realizar una catalogación de opciones que fueran más reconocibles como por ejemplo un halo, un sistema de auras o un complemento para la vestimenta.

En segundo lugar debería existir un evento de celebración de bodas que fuera multitudinario y susceptible de ser comunicado a la comunidad de jugadores a través del diseño del entorno del videojuego donde se anunciara el evento por ejemplo en

carteles o prensa interna del videojuego para generar el mayor impacto posible y de ese modo fomentar el proceso dentro de la comunidad de jugadores que componen el videojuego.

En muchos casos este tipo de eventos ya son realizados por los jugadores de forma particular con lo que se trata de una actividad que ya muestra cierto nivel de aceptación entre los jugadores de videojuegos RPG.

Como técnicas de refuerzo habría que centrarse en las ventajas obtenidas de tal evento. Para ello se utilizarían la generación de procesos motivacionales de atracción extrínsecos como por ejemplo la obtención de bonificadores de los parámetros de suerte y moral de ambos jugadores cuando realicen actividades conjuntas además de otorgarles un conjunto de obsequios que se perciban como valiosos por el hecho de realizar el evento de unión. Por ejemplo regalar una montura para dos personas, trajes de boda, una cantidad significativa de experiencia para su avatar etc.

Como mecanismo de retención interno se podrían generar tramas secundarias para aquellos jugadores que hayan realizado el evento de unión. De ese modo se generarían conductas intrínsecas centradas en la curiosidad, la exploración y la obtención de diversión y satisfacción en pareja además del refuerzo extrínseco basado en la obtención de recompensas por realizar esta trama, como logros títulos u objetos.

Por último centrándonos en potenciar la socialización intercomunitaria, se podrían programar eventos sociales para parejas como cenas de gala donde se inste a participar a las parejas o futuras parejas en un espacio diseñado con este fin que solo se abra al público en momentos puntuales y donde los invitados puedan socializar entre sí.

Como hilo conductor debería existir representaciones teatrales o la visualización de contenidos durante la cena para proponer un tema en común que en potencia genere comunicación entre los asistentes.

- **Influencia del videojuego en las relaciones sentimentales:**

Para desarrollar esta sección se ha escogido un único criterio de análisis centrado en la naturaleza de la influencia ejercida por el videojuego sobre las relaciones sentimentales en concreto si resultan positivas o negativas para la relación.

Se localizan dos casos en donde el videojuego influye positivamente en la pareja, un caso donde la influencia es negativa y un tercer caso donde la entrevistada afirma haber sufrido los dos tipos de influencia. Por tanto no parece existir un indicio de tendencia que marque la influencia del videojuego sobre las relaciones sentimentales en una dirección concreta.

La influencia positiva es mostrada por los sujetos en base a que el videojuego permite perpetuar la comunicación de la pareja y realizar actividades comunes

cuando están separados geográficamente. Este tipo de actividad es percibida en tres de los cuatro casos siendo por tanto un indicador de la existencia de una tendencia frecuente.

El otro factor de influencia positivo se centra en que dos de los entrevistados afirman haber conocido varias parejas (Y se infiere que hay un tercer caso aunque no lo describe específicamente) dentro de los entornos virtuales que conforman los videojuegos siendo un indicador de que existe potencial en la formación de relaciones a través de este medio.

La influencia negativa se centra en la conflictividad que se genera cuando uno de los dos integrantes de la pareja otorga más prioridad al videojuego que a la relación sentimental desatendiendo las necesidades afectivas de su pareja lo que desencadena rupturas. Además uno de los entrevistados afirma que se genera una relación de dependencia en la pareja cuando la relación se vive casi en su totalidad dentro del videojuego.

Mientras esta relación es estable en sus rutinas de horas invertidas en común el uso del videojuego no genera conflictividad pero en el momento en el que uno de los dos miembros decide restar horas de juego para dedicarlas a otras actividades o pasar tiempo con otras personas dentro del videojuego comienzan a surgir conflictos con la otra parte de la pareja la cual se percibe como infravalorada y puede desembocar en un distanciamiento progresivo de la pareja que termina en la ruptura de la relación.

Desde la fidelización de usuarios se propone la creación de sorteos para asistir a eventos de la propia compañía pensados para parejas que se encuentren separadas geográficamente. Únicamente como requisito se exigiría la demostración de este estado de separación a través de comprobaciones de la dirección IP de aquellos usuarios que opten a recibir el premio y que obviamente hayan cumplido todos los pasos descritos en el apartado anterior.

De ese modo se fomentaría la retención potenciando la cantidad de horas de juego y ofrecería una imagen social de la empresa muy favorable de cara a los usuarios de este tipo de videojuegos.

Por último para tratar de paliar la conflictividad en la pareja se podrían ofrecer descuentos en el precio del producto a los usuarios con pareja para fomentar la captación del cónyuge o periodos de prueba gratuitos. La comprobación en este caso se hace más complicada, únicamente se podría limitar esta promoción para que cada usuario solo tuviera acceso a ella una vez. Cualquier proceso de comprobación posiblemente generaría rechazo porque vulneraría la intimidad de los jugadores.

#### 4.3.1.3 Hábitos y aficiones

**“Objetivo:** *Analizar cómo estos factores afectan al uso de videojuegos y cómo los videojuegos afectan a los hábitos relacionados con el ocio del entrevistado.*

*Se busca averiguar si la falta de otros hábitos potencia el número de horas invertidas en jugar videojuegos, lo cual, a su vez, favorece la inmersión y la integración del usuario en comunidades.*

*La integración en comunidades se presupone que favorece la retención del usuario y también se presupone que las comunidades pueden influir en el salto a otro videojuego en conjunto de forma complementaria o definitiva (además de los movimientos y migraciones que puedan surgir entre diferentes grupos o “clanes” por ser parte de una comunidad de jugadores, dentro de un mismo videojuego).” (Sección 3.6.4)*

En los casos analizados, el conjunto de hábitos al margen de los videojuegos se encuentra en una media de cuatro. Estos hábitos se dividen en dos grupos en función de su obligatoriedad impuesta desde el exterior sobre los sujetos.

Determinadas actividades como el waterpolo requieren la asistencia del sujeto para entrenar en equipo, mientras que por ejemplo la lectura no implica ninguna obligación cuando el sujeto la práctica como medio de diversión o relajación.

Desde la influencia del videojuego podemos observar que aquellos hábitos con obligatoriedad externa son priorizados mientras que aquellos que no poseen este factor quedan relegados a favor del videojuego. Por tanto la prioridad otorgada se basa en la imposición externa de las actividades, surgiendo conflictos cuando existen factores de obligatoriedad dentro del videojuego y fuera de él.

La variación en el número de hábitos que poseen los entrevistados no parece afectar a las horas invertidas en el videojuego ya que la tendencia parece apuntar a que la mitad del tiempo libre del que disponen lo aplican a jugar videojuegos independientemente de la naturaleza del resto de sus aficiones o la variedad de hábitos y aficiones que desarrollen al margen del videojuego.

La distribución del tiempo según la percepción de los entrevistados es equilibrada en todos los casos llegando a argumentar en algunas entrevistas que el videojuego no ejerce influencia sobre el resto de aficiones que practican. Este dato resulta curioso ya que la distribución de tiempos invertidos es más o menos similar tanto en videojuegos como en el resto de aficiones lo que indica que se invierte en una sola actividad (jugar) la misma cantidad de tiempo que en el resto de aficiones en conjunto.

Indirectamente se constata que el videojuego influye en el tiempo de ocio de los entrevistados pues emplean la mitad de su tiempo libre en jugar y por tanto priorizan su uso aunque no lo perciban de ese modo. En los casos donde hay aficiones con obligatoriedad externa todo el tiempo es dedicado a esta actividad y el sobrante se dedica a jugar por lo que el resto de aficiones quedan anuladas por el videojuego.

La influencia del videojuego sobre el resto de hábitos en resumen es constante afectando a estos de manera general a través del recorte de tiempo invertido en ellos por la prioridad que se le otorga al videojuego.

Se ha localizado un caso en el que el videojuego influye sobre el resto de hábitos pero de manera diferente. La entrevistada afirma que parte de sus hábitos se modifican y son orientados a los videojuegos. La modificación se debe a que los hábitos descritos tienen potencial para ser modificados y puestos en relación con el videojuego (lectura, consumo de video etc.). De ese modo la entrevistada en determinados momentos sustituye la lectura habitual por lectura relacionada con la historia del videojuego por ejemplo.

Dado que son hábitos relativamente sedentarios, o caseros si se quiere, podemos suponer que su práctica es habitual entre los usuarios, lo que nos sugiere que tras comprobar si realmente los usuarios los practican, se podrían realizar estrategias de retención en base a este tipo de modificación de hábitos llevada a cabo por la entrevistada tratando de fomentar el cambio de contenido de las aficiones que en principio no están relacionadas con el videojuego.

Los hábitos y aficiones en cambio no parecen ejercer mucha influencia sobre el uso del videojuego ya que se tiende a priorizar el videojuego. Únicamente influyen cuando los hábitos poseen factores de presión que afectan al sujeto como horarios de asistencia o plazos para la preparación de competiciones.

En el caso de los hábitos que no tienen obligación externa se localiza un caso en el que en determinadas situaciones son priorizados sobre el videojuego. Ocurre cuando el hábito ofrece un grado de diversión alto mientras se realiza lo que perpetúa su actividad robando parte del tiempo que habitualmente se dedica al videojuego.

La retención de usuario se ve dañada debido a que varios de los sujetos están condicionados por otras actividades que les imponen determinadas obligaciones y responsabilidades. En estas situaciones no se puede actuar debido a que son factores que afectan de forma externa y están basados en la elección voluntaria de los sujetos.

Sin embargo también se detecta que en determinados casos la pérdida de retención se centra en que los usuarios deciden obtener satisfacción a través de otros ocio dejando de lado el videojuego. Y es en estas situaciones es donde se pueden aplicar métodos para potenciar la retención en base a los elementos que brindan satisfacción. Estos factores son principalmente la exploración, la curiosidad, la novedad, la inmersión en la actividad o simplemente la adrenalina generada en el desarrollo de una experiencia de ocio.

Estos factores deben ser analizados individualmente y utilizados como criterios de diseño para obtener un contenido equilibrado que fomente la satisfacción del usuario evitando que decida cambiar de videojuego. Dependiendo del tipo de videojuego y de su envergadura se deben seleccionar los criterios que se van a potenciar ya que, aunque lo idílico sea utilizarlos todos, es bastante improbable conseguir que tengan peso en el diseño de forma simultánea.

#### 4.3.1.4 Ocio interactivo frente a otras ocupaciones

*“Objetivo: Observar de qué modo el usuario estructura su tiempo y hasta qué punto ha afectado el uso de videojuegos en sus ocupaciones. Tratar de comprobar si hay casos de exceso de juego que podrían ser tomados como abuso o adicción en el caso de afectar a sus ocupaciones vitales.”*  
(Sección 3.6.4)

El uso de videojuegos se muestra como un factor de influencia sobre las ocupaciones en todos los casos analizados. La influencia es equitativa ya que se localizan cuatro casos donde actúa de manera positiva y cuatro casos donde afecta de forma negativa a las ocupaciones de los entrevistados.

En los casos donde se muestra una influencia positiva podemos observar que se centran en el uso del videojuego como método para obtener relajación ya que sirve para despejar la mente y disminuir el estrés que generan las ocupaciones.

El segundo caso donde el videojuego influye de manera positiva se centra en que la propia comunidad del jugador se preocupa por la vida externa de sus integrantes tratando de realizar las actividades conjuntas en horarios donde los jugadores no sufran conflictividad entre el título y sus ocupaciones.

El tercer y cuarto caso están centrados en una influencia positiva basada en el aprendizaje idiomático a través del videojuego pues ambos entrevistados argumentan que aumentan su vocabulario a través del título jugado.

La influencia negativa en cambio tiene como causa transversal el exceso de inversión de horas en el videojuego, hecho que afecta al rendimiento en las ocupaciones laborales y estudiantiles.

Descrito de forma más específica, se encuentran las siguientes consecuencias del exceso de horas jugadas: El abandono de las tareas cotidianas, la desconcentración, la falta de preparación para exámenes y el exceso de inmersión social que lleva a asumir un exceso de responsabilidades de cara al videojuego. Estas consecuencias desembocan en fracasos estudiantiles. En los casos en los que hay ocupaciones laborales no parece que la influencia negativa afecte de manera significativa.

Las causas que generan conflictividad con el videojuego tienen como elemento común el exceso de inversión de horas en el videojuego.

Partiendo de esta base surgen dos conjuntos que se definen por la priorización de la parte social del videojuego frente a la ocupación y por la necesidad de avanzar o finalizar el contenido de un videojuego (por la competitividad de los sujetos la cual se fomenta desde el diseño de los MMORPG).

En cuanto a la estructuración de tiempo, seis de los ocho entrevistados afirman que distribuyen bien su tiempo en la actualidad. El hecho de que haya dos casos donde se afirma que la distribución del tiempo es buena pero existe una influencia negativa que apunta a lo contrario se debe a que esta influencia ocurre en el pasado de ambos entrevistados.

A raíz de estas vivencias aprenden a gestionar mejor sus prioridades y obligaciones ocupacionales. Por tanto la causa principal para que exista una buena gestión de tiempo se centra en la experiencia personal de los sujetos y la madurez, pues se detecta que ocurren un mayor número de conflictos en las etapas vitales cercanas a la adolescencia.

La retención se ve afectada por los conflictos que surgen entre el videojuego y las ocupaciones de los usuarios llegando en algunos casos al abandono de la plataforma de ocio. La mejor opción es tratar de prevenir o disminuir la conflictividad tratando de gestionar y canalizar la media de tiempo invertido en el videojuego por parte de la comunidad. De ese modo se evitaría tanto la conflictividad como el consumo desproporcionado del contenido del videojuego que en ocasiones genera saturación porque se acaba percibiendo como mecánico. Además se evita el agotamiento prematuro del contenido del videojuego que es una de las causas de abandono más comunes entre los entrevistados.

La figura del orientador dentro de la comunidad puede ser útil para estos cometidos ya que puede encargarse de analizar la situación de cada integrante de la comunidad que gestiona para seleccionar los mejores horarios de juego que eviten la conflictividad.

Además tendría la función de gestionar las migraciones entre diferentes comunidades tratando de sugerir a aquellos miembros de la comunidad que no encajen bien los horarios de juego cooperativo la posibilidad de unirse a otros grupos donde su periodo de actividad sea más acorde al conjunto.

La gestión del tiempo de juego de los usuarios también puede ser tratada desde el diseño del videojuego. A través de estructuras y mecánicas de avance centradas en frenar el exceso de horas invertidas en el videojuego se provocaría artificialmente un descenso en la actividad diaria de los jugadores.

Se trata de aplicar al diseño tácticas provenientes de diferentes títulos como por ejemplo la bonificación de experiencia en base a la inactividad, dicho en otras palabras el descanso del avatar que le permite obtener más experiencia por la misma actividad. Otra opción sería ajustar el nivel de dificultad para que el avance en el contenido se condicione por la equipación del avatar además del nivel de experiencia.

La obtención de equipo para el avatar se centraría en la apertura de cofres de recompensa obtenidos por realizar avances en el contenido. Para poder abrir dichos cofres se debería esperar un tiempo (en horas) lo que dificultaría el avance por falta de equipación.

Se debería realizar un estudio sobre qué tiempos son los adecuados para la apertura de cofres de tal manera que se equilibre con el tiempo invertido en el videojuego que se considere adecuado para reducir la conflictividad. Por ejemplo permitiendo una apertura instantánea los días festivos y aplicar la restricción temporal en días laborales para equilibrar la experiencia de juego.

Esta estrategia es susceptible de ser monetizada a través de la posibilidad de realizar pagos por la apertura de los cofres, pagos realizados con moneda virtual. La obtención de esta moneda comúnmente se realiza a través de la conversión de moneda real en un tipo de divisa diferente a la obtenida mientras el usuario juega el contenido. Se puede fomentar su

compra a través del obsequio progresivo de pequeñas cantidades de esta divisa a los usuarios por tener una conectividad estable la cual le permita realizar esta apertura de cofres puntualmente y ello le motive a pagar para obtener este tipo de divisa.

#### 4.3.1.5 Historia de vida

**“Objetivo primero:** *Análisis de la situación en la que se encontraba el usuario al adquirir el título que nos interesa así como sus motivaciones para probarlo. A su vez se tratará de observar de qué modo afectó al resto de títulos y comunidades a las que el sujeto pertenecía el hecho de empezar a jugar el título de interés. Búsqueda de factores de retención en el videojuego.*

**Objetivo segundo:** *Observar si los desplazamientos de una plataforma a otra son permanentes o por el contrario permiten la convivencia de varios videojuegos en el ocio del entrevistado. Si se da convivencia entre juegos, observación de en qué casos sí y en qué casos no y por qué ocurre. Observación del efecto llamada para ver si ocurre, si es aislado o si es habitual.”* (Sección 3.6.4)

Para analizar esta sección en conjunto se han extraído de los objetivos varios criterios sobre los que focalizar la atención para mostrar las tendencias en el comportamiento migratorio de los entrevistados así como las influencias que ejercen los tres títulos sobre los videojuegos que estuvieran utilizando en ese momento los entrevistados y el efecto que ejerce el proceso sobre las comunidades de juego a las que pertenecieran en los casos positivos. En otro orden de cosas se aplica conjuntamente un análisis basado en los factores de retención y captación de usuarios con el objetivo de documentarlos.

El segundo objetivo se centra en los criterios de permanencia del proceso de desplazamiento, la compatibilidad entre otros videojuegos y los tres títulos en los que se centra la investigación y la descripción del efecto llamada comparando unas entrevistas con otras. Trataremos de observar de una forma más amplia a través de toda la documentación cada uno de los criterios especificados en esta introducción.

- Primer objetivo

*“Análisis de la situación en la que se encontraba el usuario al adquirir el título que nos interesa así como sus motivaciones para probarlo. A su vez se tratará de observar de qué modo afectó al resto de títulos y comunidades a las que el sujeto pertenecía el hecho de empezar a jugar el título de interés. Búsqueda de factores de retención en el videojuego.”* (Sección 3.6.4).

La situación inicial en la que se hallan los sujetos en el momento en que deciden comenzar a jugar World of Warcraft, Minecraft o Guild Wars II es muy variada encontrando casos en los que los sujetos no habían jugado a ningún videojuego anteriormente, desplazamientos colectivos desde otros videojuegos junto a su comunidad de juego y también desplazamientos individuales una vez que fueron captados a través de la visualización de contenido relacionado con los videojuegos analizados.

En consecuencia no tienen cabida patrones o tendencias mayoritarias que describan un contexto similar en los casos analizados. A pesar de ello se localizan dos modos

de captación que serían la toma de contacto con el videojuego a través del círculo social del sujeto y la toma de contacto a través de contenido relacionado con el videojuego.

Existen por tanto dos patrones de captación de usuarios, por un lado el social donde predomina la captación boca a boca y la captación a través de la publicidad o la publicación de contenido del videojuego dentro de redes audiovisuales, principalmente YouTube.

Si observamos este criterio desde cada videojuego encontramos pocas diferencias en la situación y captación de los sujetos. Concretamente destacan algunos casos como por ejemplo en World of Warcraft donde uno de los sujetos afirma haber conocido el videojuego gracias a la red de contactos que tiene la desarrolladora de este videojuego la cual permite agregar miembros de otras redes sociales que también tengan la red social de Battle.net. El sujeto descubre World of Warcraft al observar que una de las amistades que tiene en esta red juega a este título.

En cuanto a Guild Wars II no hay apenas diferencias en la captación que se puedan asociar a las características propias del título. La captación en este videojuego se centra en la novedad de su lanzamiento y las características propias del videojuego, patrón que es perfectamente extrapolable a cualquier otro título.

Por último en Minecraft se detecta que la captación se realiza a través de YouTube porque el sujeto visualiza contenido del videojuego hasta el punto de autoconvencerse para probarlo.

En este caso sí que se puede argumentar la existencia de un patrón de captación propio del videojuego ya que por sus características centradas en la construcción y la experimentación de estructuras junto con su naturaleza abierta por ser un sandbox, genera un contenido atractivo con gran potencial de ser visualizado en redes audiovisuales masivas.

Este potencial se centra tanto en la estética de las construcciones y obras realizadas por los jugadores como por el potencial para generar narrativa emergente. Además es un escenario que da pie a la creación y planificación de tramas en formato serie que son visualizadas por miles de espectadores. Todo ello facilita la captación de usuarios que se encuentren en redes periféricas al videojuego.

La retención de usuario en las tres plataformas de juego se centra en tres patrones principales, uno de índole social, otro relacionado con el contenido del videojuego y por último un patrón centrado en las sensaciones personales que los sujetos obtienen del videojuego.

La retención social es una constante que afecta en mayor o menor medida a todos los sujetos entrevistados. Por lo general viene fomentada por el diseño de estos videojuegos que hacen necesaria la socialización desde un enfoque instrumental aunque posteriormente trascienda esta socialización y genere grupos sociales estables e independientes al progreso dentro del título.

La retención relacionada con el contenido del videojuego se centra en la recaptación de algunos de los sujetos por la atracción que ejerce el conocimiento de la continuación de la historia del videojuego o las actualizaciones que amplían las posibilidades de estos videojuegos.

Además se detecta que el enorme abanico de posibilidades y modos de juego generan retención ya que los sujetos al compararlos con otros títulos deciden continuar jugando. En este caso la excepción sería Guild Wars II que aunque cumple con estas características que generan sensación de libertad finalmente el contenido a máximo nivel es bastante escaso lo que genera el aburrimiento de los sujetos por el agotamiento prematuro del videojuego.

Las percepciones personales que generan retención en el usuario son la diversión, la sensación de libertad, la nostalgia y la exploración. Se debe matizar que estos factores están muy relacionados con los patrones anteriores y en ocasiones son consecuencias de ellos pero no en todos los casos por ello se ha decidido tipificar este conjunto como un patrón en sí mismo.

Estos factores de retención y captación son susceptibles de ser manipulados a través de diferentes métodos para potenciarlos de manera artificial pero su desarrollo se realiza en la segunda síntesis de resultados debido a su amplitud pues los factores localizados abarcan casi todos los métodos derivados de los análisis motivacionales realizados.

Estudiando la documentación desde la influencia sobre otros videojuegos se observa la existencia de un patrón de abandono ya que en mayor o medida los sujetos tienden a reducir sus horas de juego en otros títulos a favor de los tres videojuegos analizados.

Sin embargo el abandono total afecta únicamente a los videojuegos secundarios de tipo online. Una de las causas es la cantidad de horas de juego necesarias para jugar en comunidad dentro de un MMORPG hecho que los vuelve incompatibles entre sí.

La segunda causa localizada en varios casos está relacionada con la comunidad de jugadores a la que pertenece el sujeto. Esta comunidad decide realizar un desplazamiento colectivamente y el sujeto se ve arrastrado por el efecto llamada abandonando el videojuego de origen.

Por otra parte en ocasiones el patrón de abandono es progresivo. Se documenta un caso en el que el sujeto afirma haber ido perdiendo horas invertidas en otros videojuegos conforme avanzaba en el contenido de World of Warcraft llegando al abandono total cuando ascendió a su avatar hasta el nivel máximo.

Se debe a que una vez se alcanza el máximo nivel la mayoría de las actividades disponibles son cooperativas lo que implica integrarse en una comunidad y cargar con la responsabilidad de tener un grado de conectividad adecuado para formar

parte del avance en el contenido que está jugando la comunidad a la que el sujeto pertenece. Estos factores le obligan a invertir mucho más tiempo en World of Warcraft extrayéndose este tiempo extra de los otros videojuegos.

En los casos donde no existe influencia se debe a que los videojuegos anteriores al título analizado eran para un solo jugador lo que permite un uso más casual y sin rutina.

Además de ello también se localizan videojuegos que no se ven afectados por la entrada a los tres videojuegos analizados porque pertenecen a dispositivos móviles y son jugados cuando el sujeto tiene tiempos muertos en su vida cotidiana pero no tiene acceso al ordenador.

Las comunidades de jugadores pertenecientes a otros títulos quedan abandonadas y desaparece el contacto salvo en aquellos integrantes que hayan traspasado la socialización del juego y estén localizados en redes personales del entrevistado como Facebook o Whatsapp. Hay casos donde los sujetos mantienen el contacto con su comunidad pero se debe a que realizaron un desplazamiento colectivo y prolongaron la existencia de la comunidad en otro videojuego.

- Segundo objetivo

*“Observar si los desplazamientos de una plataforma a otra son permanentes o por el contrario permiten la convivencia de varios videojuegos en el ocio del entrevistado.*

*Si se da convivencia entre juegos, observación de en qué casos sí y en qué casos no y por qué ocurre. Observación del efecto llamada para ver si ocurre, si es aislado o si es habitual.”*  
(Sección 3.6.4)

El carácter permanente de los desplazamientos realizados por los sujetos a los videojuegos seleccionados se documenta en todos los casos donde la entrada al videojuego se hace desde otro título y viene provocado por el grado de inmersión que se genera sobre los sujetos lo que se traduce en un aumento de horas invertidas en jugar a costa de las horas que se utilizaban en los videojuegos de origen.

Rompen las rutinas que tenían en otros videojuegos y acaban por perder el interés en jugarlos o simplemente dejan de tener una comunidad en el videojuego porque su comunidad se ha desplazado de plataforma de juego.

Se catalogan desplazamientos individuales y colectivos aunque no van a ser descritas las causas para evitar redundancia ya que se desarrollaron con anterioridad en este mismo apartado.

La compatibilidad entre videojuegos MMORPG y otros videojuegos tanto MMORPG como de otro tipo se centra en si existe la posibilidad de que sean jerarquizados.

El acceso simultáneo entre MMORPGs se centra en la priorización de uno de ellos donde el sujeto juega de forma activa mientras que accede al segundo MMORPG para gestionar de forma puntual tareas automatizadas como la creación de objetos cuyo proceso requiere el paso del tiempo sin que el sujeto esté conectado pero el usuario debe acceder al título cada cierto tiempo para gestionar la puesta en marcha de estos procesos de creación.

Otro dato sobre la posibilidad de compatibilidad se centra también en la priorización pero basada en el contenido del videojuego. Cuando un MMORPG agota su contenido pierde retención y en ocasiones este abandono temporal termina en un desplazamiento a otro MMORPG cuyo contenido no haya sido completado por el sujeto.

En cuanto a los juegos que no son MMORPG si son online tienden a ser videojuegos donde no se requiere una rutina para progresar, permiten un modo de juego más casual documentándose juegos de tipo MOBA O MMOFPS donde las partidas tienen una duración determinada y no existe un entorno virtual permanente por lo que el nivel de horas invertidas se reduce considerablemente.

En muchas ocasiones estos desplazamientos son colectivos y son realizados por las comunidades de jugadores de los títulos analizados en épocas donde el contenido del videojuego está agotado.

Por otra parte cabe destacar que los videojuegos asociados a dispositivos móviles permiten una compatibilidad total porque son utilizados en momentos que difieren completamente de la rutina de juego habitual, por ejemplo durante los viajes en transporte público o cuando el sujeto está acostado justo antes de dormir. La excepción es Minecraft porque se trata de un videojuego multiplataforma por lo tanto permite el acceso al mismo en dispositivos móviles.

Por último los videojuegos diseñados para un solo jugador también son compatibles por el mismo motivo que los juegos online tipo MOBA o MMOFPS; permiten un uso casual del título a voluntad.

El efecto llamada es un proceso de captación de usuarios que se genera de forma natural a través de la socialización. Tiene un carácter bidireccional pues un mismo usuario puede ser el receptor del efecto siendo convencido para realizar un desplazamiento y al mismo tiempo puede convertirse en emisor al transmitir información del videojuego dentro de sus círculos sociales generando desplazamientos.

En los casos analizados este efecto aparece con mucha frecuencia y es prácticamente el motor básico para las migraciones y desplazamientos documentados. Se localizan casos donde el sujeto es receptor, casos donde se sitúa como emisor y casos donde a lo largo del tiempo ha sido ambas partes del proceso.

#### 4.3.1.6 Socialización

*“Objetivo: Análisis de las relaciones sociales y los procesos de socialización dentro del videojuego para observar qué papel juegan en los procesos motivacionales y analizar cómo estas relaciones y procesos sociales afectan a la integración del sujeto en la comunidad.” (Sección 3.6.4)*

Los criterios de análisis utilizados para el desarrollo de este apartado se centran en dos ejes: La influencia de la socialización en los procesos motivacionales y la influencia de los procesos sociales en la integración en la comunidad. Una vez desarrollados estos dos enfoques se procede a la descripción estructural de las relaciones sociales así como la exposición de los procesos de interacción entre usuarios.

La influencia de los factores sociales que engloban a las relaciones y procesos de socialización pueden ser catalogados como uno de los elementos básicos que generan procesos motivacionales. En esta investigación nos hemos centrado en las conductas motivadas que se manifiestan en acciones migratorias o desplazamientos pero al margen de este tipo de comportamientos se localizan otros tipos de comportamientos asociados a la socialización.

Desde este contexto y centrando la vista en el criterio de influencia sobre los procesos motivacionales se constata que en todos los casos salvo una excepción los factores sociales influyen sobre los desplazamientos y migraciones documentadas.

En determinados casos este grado de influencia rige el comportamiento migratorio a lo largo de toda la experiencia relacionada con videojuegos de los sujetos. Es un indicador del peso que este tipo de procesos sociales tiene sobre las conductas motivadas funcionando como generadores de desplazamientos y migraciones tanto individuales como colectivas.

Cuando actúan como generadores de conductas migratorias suelen promover cambios de entorno de forma colectiva existiendo una retroalimentación entre los integrantes del colectivo migrante. Su estructura se documenta como un proceso iniciado por un miembro de la comunidad que extiende su necesidad de cambiar de entorno y termina arrastrando al conjunto o a parte de él.

De manera secundaria se documentan casos en los que el proceso de desplazamiento es una idea común que viene fomentada por otros factores (como factores de incomodidad por el tipo de entorno social en el que se encuentra la comunidad) dándose por tanto una negociación inicial sobre cuál destino es el más adecuado para realizar un desplazamiento o migración.

Parte de los procesos motivacionales vienen influidos por la socialización asociada al modo de juego de los entrevistados ya que se localizan casos en que los usuarios terminan desplazándose o migrando entre comunidades para buscar un grupo social más acorde a sus gustos. Concretamente esta situación tiende a darse en las entrevistas realizadas a jugadores de rol interpretativo.

También funcionan como generadores de flujos de población cuando surge el efecto llamada, el cual promueve los desplazamientos y migraciones únicamente por la amistad entre ambas partes siendo este tipo de proceso una constante como ya se explicó anteriormente.

Por último se documentan procesos de socialización instrumental aunque con menor frecuencia. Consisten en el aprovechamiento de las relaciones sociales del sujeto para poder acceder a comunidades donde los objetivos de avance en el contenido del videojuego concuerden con las expectativas del sujeto.

De ese modo algunos usuarios se valen de sus relaciones para poder acceder a comunidades o eventos dentro de las mismas donde posiblemente no tendrían cabida si no es por la parte social.

La integración en comunidad obviamente es reforzada por los procesos y relaciones sociales del sujeto pero trataremos de mostrar específicamente cómo aumentan el nivel de integración a través de los factores sociales que influyen a la integración dentro de la comunidad de juego.

En primer lugar la generación de un imaginario colectivo provoca el aumento de la integración en todas las relaciones sociales donde éste se comparta. Es un factor transversal que afecta a cualquier usuario del videojuego sea activo o inactivo ya que se documenta que el imaginario fomenta la integración de las relaciones surgidas posteriores al uso del videojuego y en entornos muy dispares como por ejemplo en entornos laborales.

El imaginario funciona como un marcador cultural dando lugar a la cercanía en las relaciones al tener experiencias en común sin importar el estatus social de los individuos que las comparten.

En segundo lugar el modo de juego determina el grado de influencia social en la integración de los sujetos generando y afectando a dos tipos de integración, una externa que se centra en la integración del sujeto con todos los usuarios que comparten su modo de juego (al margen de si se encuentran en su clan o no) y otra interna consistente en la integración del sujeto en su clan o comunidad de juego.

La influencia sobre la integración externa se documenta en los perfiles donde el modo de juego es PvP y en los perfiles de rol interpretativo. Los jugadores de PvP por la flexibilidad que les ofrece este modo y el número de usuarios reducido en comparación al número de usuarios del modo PvE, tienden a integrarse como un conjunto único donde todos sus integrantes si no se conocen como mínimo tienen amistades comunes entre sí al margen de los clanes, los cuales en función del sujeto entrevistado apenas tienen uso instrumental dentro de este modo de juego.

Se organizan a través de la agenda de contactos y en programas de comunicación periféricos como TeamSpeak. Este modo de juego refuerza la integración externa no solo por el contenido diseñado para PvP sino también a través de la concurrencia en espacios públicos para desarrollar actividades relacionadas con el PvP como los duelos, la

observación de los mismos junto a otros jugadores o la caza de jugadores enemigos en puntos estratégicos.

A través de estos modos alternativos de juego PvP la integración externa se potencia significativamente pues el simple hecho de acudir a una zona de conflicto implica que puedan darse situaciones de cooperativismo espontáneo que de forma indirecta favorecen las oportunidades de socialización.

Por otra parte los jugadores de rol interpretativo tienden a realizar eventos públicos con sus propias tramas fomentando la interacción con miembros de otras comunidades de rol lo que a su vez favorece la integración externa dentro de la comunidad de rol que tiene el videojuego.

Los factores de refuerzo son similares; al haber pocos usuarios, terminan conociéndose todos de manera directa o indirecta haciéndoles tomar conciencia de su calidad de miembros de la comunidad de rol al margen de su clan. Además de ello se fomenta el refuerzo porque los eventos públicos se organizan en foros externos al videojuego por más de un clan del videojuego lo que conlleva el aumento de la integración externa.

Por último ambos modos de juego comparten ciertos momentos distendidos donde los jugadores se relajan y tienen la opción de charlar por escrito. Son situaciones que fomentan por tanto las relaciones con desconocidos que comparten sus mismos modos de juego y por tanto favorecen la integración externa.

Los ejemplos más frecuentes son la observación de duelos en curso por parte de otros jugadores de PvP lo cual fomenta los comentarios sobre la visión compartida entre los espectadores y los eventos públicos intercomunitarios llevados a cabo por la comunidad de rol interpretativo que se centran en la comunicación escrita por delante de la oral. De hecho una de las entrevistadas argumenta que cuando está dirigiendo un evento tiende a cerrar las herramientas que usa para chat de voz porque le hacen desconcentrarse y perder la inmersión en el evento.

La influencia sobre la integración dentro de la comunidad de juego se manifiesta en la modalidad PvE. El enfoque general de este modo es competitivo lo que implica que la percepción de otras comunidades sea de rivalidad. Esta percepción genera que los integrantes del clan socialicen entre ellos y no tengan contactos con miembros de otros clanes. Otro hecho que refuerza la integración interna es el diseño cooperativo de esta modalidad.

En base a las mecánicas PvE los usuarios deben poseer una especialización concreta convirtiéndose en piezas necesarias para el progreso de la comunidad en el contenido PvE lo que se traduce en horas invertidas en socialización para coordinar y gestionar los movimientos del grupo, lo que a su vez frena la integración y socialización externa al clan. Además se documentan casos donde la socialización instrumental da paso a la integración interna cuando un sujeto consigue entrar a una comunidad donde sus expectativas de progreso quedan satisfechas. Esta satisfacción fomenta la necesidad de integración interna del sujeto para permanecer junto al grupo que comparte sus mismos valores.

Los diferentes procesos de socialización documentados dan lugar a la reflexión sobre su tipología. Tras la lectura en profundidad de este apartado podemos clasificar las relaciones entorno a la dirección y en torno al objetivo.

Según la dirección encontramos procesos de socialización unidireccionales que no saltan del ciberespacio al mundo real sino que se generan en un espacio o en otro. En el mundo físico la socialización unidireccional ocurre cuando dos antiguos jugadores descubren que comparten el imaginario colectivo creado por el videojuego lo que les lleva a socializar sobre el tema pero al no seguir jugando la socialización no traspasa del mundo real al mundo virtual.

El segundo caso es el más frecuente y consiste en la aparición del proceso dentro del videojuego entre dos jugadores pero por diferentes factores el vínculo no se fortalece y no llega a traspasar el anonimato del avatar.

La socialización bidireccional por tanto engloba los procesos sociales que traspasan la barrera de un espacio y se manifiestan en el otro. Cuando ocurre este traspaso la estructura comunicativa adquiere forma de bucle reforzando el vínculo afectivo tanto en un entorno como en el otro.

Por ejemplo un jugador que conoce a otro jugador por un amigo común y descubre que son de la misma ciudad, comienzan a quedar en el mundo físico y fortalecen su amistad lo que les lleva a tener una relación de juego más estable en el mundo virtual y a su vez las experiencias conjuntas vividas dentro del videojuego fortalecen la socialización posterior entre los dos individuos en el mundo físico.

Del mismo modo el proceso puede comenzar a la inversa. Dos jugadores que no se hablan en el videojuego o no se conocen acuden a un evento organizado por la compañía donde por diferentes factores acaban socializando. Esto les lleva a ponerse en contacto y comenzar a jugar juntos dentro del videojuego fortaleciendo la relación afectiva y promoviendo que acaben quedando en otras ocasiones en el entorno físico.

En cuanto al objetivo podemos catalogar los procesos de socialización en instrumentales y no instrumentales o altruistas. Cuando hablamos de una socialización instrumental hacemos referencia a que el proceso de socialización iniciado por un sujeto tiene algún tipo de objetivo que para ser completado debe relacionarse. Normalmente se trata de casos en los que el sujeto necesita la ayuda de otro jugador para solventar problemas en su progreso dentro del videojuego o para poder acceder a una comunidad determinada que sea exigente. Del mismo modo se han documentado casos donde la socialización instrumental tiene fines más retorcidos como generar conflictividad interna por diversión o por venganza.

La socialización no instrumental o altruista se basa en los procesos donde no se persigue un objetivo concreto. Se caracteriza por ser espontánea ya que tiende a surgir de manera fortuita salvo cuando se trata de una socialización convencional donde una amistad presenta al sujeto a otra persona desconocida.

En cuanto a la estructura de los procesos de socialización se han localizado tres tendencias que se repiten lo suficiente como para poder describir un patrón estructural. La variación

estructural viene determinada por el modo de juego hallando dos estructuras distintas en base a la modalidad. También se documenta una tercera estructura que pertenece a la socialización en Minecraft.

Los modos de juego PvP y rol, por su facilidad para generar relaciones sociales cruzadas entre diferentes agrupaciones de jugadores poseen una estructura de anillos superpuestos donde cada anillo representa a un tipo de agrupación.

Si se representara gráficamente en base a las relaciones se podría observar como los anillos que representan las distintas comunidades se superponen al existir relaciones entre miembros de diferentes clanes formando una figura única mucho mayor y compuesta por estos subconjuntos.

El modo PvE en cambio, por las características descritas, tiende a generar relaciones internas y a aislar a sus miembros de la socialización con otros clanes. Esta integración interna es progresiva y cuanto más avanzada está es más complicado que el sujeto decida dejar de formar parte de ella.

Hay un caso en el que se compara la socialización de un clan con la socialización de un gueto. Se basa en esta idea por el aislamiento al que la entrevistada se vio sometida mientras permanecía dentro de este clan. Es un aislamiento en el sentido de tergiversación de la información que se le transmitía y que una vez fuera del clan pudo observar con asombro cómo la habían manipulado.

Es un caso particularmente extremo pero ilustrativo, ya que nos lleva a pensar que la estructura de la socialización en PvE si se describiera gráficamente sería una espiral, o si se quiere representar la relación de las comunidades PvE en general, un conjunto de espirales aisladas unas de otras.

Por último Minecraft es un videojuego que carece de estructuras para fomentar la socialización interna, estructuras como una agenda de contactos un gestor de clanes, formación de grupos etc. Todo ello conlleva que cuando se socializa en este videojuego el traspaso o salto a otras redes que suele llevar meses e incluso años en los otros dos títulos en éste se genere en minutos u horas.

Dado que no hay estructuras, las comunidades tienden a estabilizarse en otras redes como YouTube, Skype, Facebook etc. Al tratarse de redes más personales la socialización y la integración en comunidad se fortalece y se vuelve más estable que en los otros dos videojuegos y estas agrupaciones son más susceptibles de convertirse en comunidades nómadas que se desplazan con facilidad a diferentes videojuegos como describe el entrevistado.

Además este sujeto afirma que la socialización de Minecraft principalmente ocurre fuera de Minecraft funcionando a la inversa que en los otros dos videojuegos. Todo ello indica que la estructura del proceso de socialización en Minecraft si se representa gráficamente tendría forma de embudo pues tiende a agrupar comunidades provenientes de redes sociales de distinta naturaleza dentro de Minecraft.

#### 4.3.1.7 Dialéctica y herramientas conversacionales

**“Objetivo:** *Analizar las herramientas de socialización que usan las comunidades para observar cómo afectan a la integración del sujeto en el videojuego y en la comunidad.*

*Se presupone que indirectamente generan retención al facilitar la comunicación con la comunidad de juego. Se tratará por tanto de documentar cuáles son estas herramientas y cómo afectan a la retención del usuario.”* (Sección 3.6.4)

Esta sección se centra en la descripción de la influencia ejercida por las herramientas conversacionales sobre la integración de los sujetos en comunidad tratando de desarrollar qué factores de retención se derivan de la conversación oral.

Los criterios de análisis se centran por tanto en la influencia y en la retención principalmente y un posterior desarrollo breve sobre los problemas que surgen del chat oral.

La influencia en la integración es constante en todos los casos analizados. Tanto si es percibida como si no, se infiere que los usuarios tienden a invertir más tiempo en el videojuego que si no se comunican oralmente lo que se traduce en integración a través de la constante socialización.

Favorece por tanto las relaciones del grupo y su mantenimiento además de que genera decoro al tener que utilizar la voz para comunicarse lo que reduce la toxicidad que se centra en las faltas de respeto. Si la toxicidad se reduce la integración aumenta al existir armonía dentro de la comunidad.

La percepción de su uso constantemente muestra valores positivos en los entrevistados considerando que hace las experiencias más amenas y constructivas o dicho al contrario previene la percepción de pérdida de tiempo mientras se juega y el aburrimiento prematuro.

Facilita la coordinación para realizar actividades lo que genera mejor rendimiento en el avance de contenido. Esta percepción potencia también la integración de la comunidad ya que al detectar progreso se sienten más satisfechos y por tanto más cómodos con su entorno social.

Aumenta la integración a través de la seguridad que otorga el chat oral. El hecho de mantener una conversación hablada elimina la posibilidad de que los sujetos estén siendo engañados por otros jugadores que estén tratando de hacerse pasar por otra persona o enmascarando su sexo. Esta seguridad genera integración a través de la confianza entre los integrantes de la comunidad.

Aunque tiene una pega y es que si se trata de comunidades de rol interpretativo el uso de la voz puede dificultar la credibilidad en el personaje interpretado. Como solución se propone en uno de los métodos la opción de que el chat oral ofrezca la posibilidad de modular la voz para que concuerde con el personaje interpretado. Ya solo sería cuestión de que la comunidad compruebe la voz real del jugador antes de modularla si quieren afianzar su identidad.

En resumen el uso de herramientas conversacionales para entablar conversación oral muestra una variedad de características propias que fomentan la integración en la comunidad y también la retención en el juego por lo general derivada del aumento de tiempo invertido en el videojuego.

La retención de usuarios fomentada por estas herramientas se centra en varios factores que o bien provienen directamente del chat de voz o bien fortalecen la retención cuando se utiliza. De forma indirecta se localiza la temática compartida o como se menciona anteriormente el imaginario colectivo.

Este factor potencia el surgimiento de las conversaciones entre usuarios que no tengan mucha relación entre sí ya que al tener un conocimiento compartido éste se vuelve un modo de romper el hielo. El hecho de usar la herramienta hace que este factor tenga más fuerza ya que la fluidez del diálogo acelera el proceso.

La inversión de tiempo en el videojuego influida directamente por el chat de voz se documenta en prácticamente todos los casos por lo que evidentemente potencia la retención. Ocurre porque los usuarios pierden la noción del tiempo y en ocasiones invierten más tiempo mientras son interlocutores siendo la conversación hablada lo que hace que se explenen en el uso del videojuego.

Este contacto que acelera el proceso afecta también al fortalecimiento de los vínculos afectivos facilitando el salto hacia otras redes más personales y en ocasiones a la organización de quedadas en el mundo cotidiano. Fomenta la inversión de tiempo una vez finalizadas las actividades en grupo ya que se documenta que algunos sujetos afirman invertir este tiempo en comentar oralmente la actividad realizada.

El acceso a espacios periféricos relacionados con el videojuego como foros o redes audiovisuales también generan retención ya que los usuarios invierten tiempo en estos espacios cuando no están jugando lo que les lleva a enriquecer su imaginario colectivo y a su vez fomenta la perpetuación del uso del videojuego. Suele ser más acentuada en los modos de juego PvP por su naturaleza, la cual obliga a visualizar combates para conocer situaciones posibles a las que los sujetos se enfrentarán.

Del mismo modo en los perfiles de sujetos que juegan rol interpretativo, el acceso a estos espacios de contenido suponen una cantidad de horas significativas gestionando contenido del videojuego al margen del mismo ya que esta modalidad implica el desarrollo de eventos relacionados con la historia del videojuego lo que conlleva la búsqueda constante de información y el aprendizaje sobre los sucesos históricos.

La socialización externa se debilita por la integración interna generada en el uso del chat de voz potenciando la retención al reducir los contactos externos que podrían generar migraciones hacia otras comunidades.

Por último las características propias de Minecraft brindan la posibilidad de gestionar un servidor particular, acción que aumenta notablemente la retención porque si se realiza con éxito implica la atención constante en base al mantenimiento técnico del servidor y a la

vigilancia de la comunidad que se encuentra en él aumentando las horas de juego de manera significativa.

El chat oral también muestra una serie de inconvenientes localizados principalmente en las comunidades con un gran número de integrantes. Estos problemas son documentados en una de las entrevistas donde el sujeto afirma que en este tipo de comunidades se tienden a crear subgrupos que rompen la unidad y dan lugar a situaciones conflictivas y climas hostiles entre los subgrupos principalmente propiciados por la malinterpretación de los acontecimientos vividos en la comunidad.

También argumenta que tiende a existir una marginación de los usuarios que no utilizan el chat oral pues los jugadores que sí lo hacen tienden a dejar de leer el chat escrito y no se relacionan con los usuarios que lo utilizan dentro del clan lo que a su vez promueve la creación de subgrupos.

Por último en ocasiones puntuales se documenta que el uso del chat de voz reduce el rendimiento en las actividades cuando sus integrantes no están realizando la actividad que está llevando a cabo el sujeto. Se documenta en la modalidad de rol interpretativo donde una de las entrevistadas explica que en ocasiones le resulta perjudicial su uso cuando está dirigiendo un evento y termina por cerrar la aplicación.

La única solución a estos problemas sería la limitación del tamaño de los clanes para evitar la fragmentación en subgrupos que genera los problemas ya descritos.

#### 4.3.1.8 Situaciones frustrantes

*“Objetivo: Profundizar en las situaciones que resulten incómodas dentro del videojuego para recabar información sobre la pérdida de retención en el usuario en base a la frustración.” (Sección 3.6.4)*

Para este apartado solo se utiliza la pérdida de retención como criterio de análisis ya que es el objetivo principal y más relevante para la investigación. Lo primero que cabe destacar es que todos los sujetos han vivido situaciones frustrantes y conflictos mientras juegan pero en pocos casos fueron la motivación para abandonar el videojuego.

Cuando sí que se realiza el abandono ocurre porque se trata de jugadores de rol, lo que implica la participación y creación de eventos públicos. Si el entorno social genera situaciones frustrantes estas comunidades terminan abandonando el videojuego en busca de un espacio menos hostil.

La toxicidad es nombrada en varias ocasiones en la batería de entrevistas. En otros perfiles al margen de los jugadores de rol interpretativo se detectan situaciones frustrantes asociadas pero no llegan a generar el abandono del videojuego. En cambio afectan a la integración interna y la retención dentro de la comunidad provocando desplazamientos y migraciones a entornos menos hostiles.

La diferencia se centra en que estos casos son descritos por jugadores de la modalidad PvE donde la socialización es interna y aislada lo que evita que se manifiesten entornos de juego hostiles en el servidor al margen de la comunidad. Sin contacto externo no hay toxicidad externa.

Queda por reseñar que en el caso de Minecraft figura la toxicidad como una de las causas de abandono de los servidores ya que el sujeto argumenta esta causa la cual es generada por los administradores de los servidores que en ocasiones desprecian a los usuarios y crean situaciones incómodas o injustas fomentando la pérdida de retención. Esta actitud está relacionada con la gestión particular de los servidores recayendo la sobre los usuarios los cuales no son profesionales y por tanto hay más posibilidades de que se realice una mala gestión.

La injusticia en el modo de juego aparece como la causa principal de abandono dentro de la comunidad PvP. El sujeto argumenta que la falta de sistemas de seguridad facilita la aparición de hackers que desequilibran los eventos a su favor generando frustración y enfado dentro de la comunidad. Su proliferación hizo que el sujeto dejara el videojuego y argumenta que es una causa frecuente dentro de World of Warcraft.

En cuanto a los sujetos jugadores de PvE y en menor medida en los sujetos de rol interpretativo se apunta como causa principal de abandono la falta de contenido y el tedio generado por mecánicas repetitivas de avance en el contenido.

Según sus argumentaciones es el factor principal de abandono y de pérdida de retención en el videojuego ya que existe una percepción de desperdicio del tiempo jugado al no experimentar nuevos contenidos y verse obligados a repetir una y otra vez el contenido existente para conseguir equipación. Se debe a la falta de novedad y la ausencia de contenido sorpresivo lo que genera un decaimiento constante del grado de diversión percibida.

En otras ocasiones no solo se trata del contenido si no de la fomentación de la competitividad entre comunidades PvE. Aun a pesar de que el contenido sea extenso la rivalidad lleva a las comunidades a tratar de completar el contenido antes que el resto lo que provoca un agotamiento prematuro del mismo. En el momento en el que no existe más contenido jugable comienza la pérdida de retención al no tener objetivos que realizar.

Suele ser una pérdida de retención temporal pero su existencia pone en riesgo la recaptación pues en estos periodos es muy posible que acudan a la competencia para seguir jugando. Si al realizar este desplazamiento obtienen mayor satisfacción jugando, la recaptación no tendrá lugar.

En el caso específico de Guild Wars II se da otro factor de pérdida de retención al margen de World of Warcraft y Minecraft. Los sujetos entrevistados sobre este título afirman que tienen la percepción de falta de dificultad y de profundidad en las mecánicas de combate cooperativo y por tanto la cumplimentación del contenido es más rápida acentuando el abandono prematuro del videojuego.

#### 4.3.1.9 Características específicas

**“Objetivo:** *Esta última sección de la entrevista está orientada al análisis de las peculiaridades propias de los videojuegos seleccionados generando un guión propio para cada título.”*

*El objetivo consiste en explorar sus características y sus diferentes componentes estructurales para observar cómo afectan al usuario en cuestiones de retención e inmersión en la plataforma, factores que influyen en las horas invertidas en el videojuego y por tanto que favorecen la permanencia en la plataforma de juego así como la posible saturación por parte del usuario respecto a este.*

*Esta saturación está relacionada con la aparición de motivaciones que orientan y propician el desplazamiento del usuario a otras comunidades virtuales, ya sea en el mismo título o entre éste y otros.”* (Sección 3.6.4)

Para abordar este apartado se realiza una síntesis de los datos recabados en cada videojuego por separado dado que se buscan factores de retención que sean exclusivos de cada título.

- **World of Warcraft**

En las entrevistas localizadas el hecho de que World of Warcraft esté en castellano facilita la entrada y comprensión del contenido a los entrevistados que no tienen un nivel adecuado de inglés lo que provoca retención en el usuario. Afirman que es más sencillo encontrar contenido informativo en la red gracias a que el videojuego esté en su lengua nativa lo que también implica un mayor número de horas invertidas en tareas externas al videojuego.

Solo en uno de los casos se afirma que no afecta el idioma a la retención ni a la inmersión pues el sujeto tiene un buen nivel de inglés y experiencia pasada en otro MMORPG donde adquirió el vocabulario específico que se suele utilizar en las comunidades inglesas. Como factor negativo se apunta que la comunidad española es de las más tóxicas en los videojuegos y el hecho de que el título esté en castellano implica tener que lidiar como este perfil de jugador.

El sistema de emparejamiento automático integrado en World of Warcraft se muestra con potencial para generar socialización pero se trata de una socialización meramente instrumental que en los casos documentados no trasciende más allá de la actividad o de la repetición de la actividad posteriormente. Por tanto el nivel de retención que genera es relativamente bajo al no consolidar relaciones estables que puedan integrar a los usuarios socialmente y ser retenidos

El gestor de clanes es percibido como poco útil en su cometido ya que los entrevistados afirman no haberlo utilizado y en el mejor de los casos algún sujeto sugiere que puede que tenga potencial pero no conoce caso alguno donde haya sido

efectivo. Además de ello se afirma que el diseño es incompleto pues no tiene un buen feedback al no ofrecer una información específica en las solicitudes tanto de usuarios como de clanes.

Por tanto es una herramienta que no genera retención alguna dado su mal funcionamiento. El conjunto de los entrevistados confirma que se sigue el mismo proceso de reclutamiento tradicional a través de canales de chat o de foros externos al videojuego.

La reproducción del mismo horario dentro de los servidores imitando el horario real no parece afectar a la retención entrevistados aunque en uno de los casos se documenta su potencial ya que en base a este sistema se crean actividades relacionadas con el horario lo que puede generar inmersión en el usuario (como cazar determinadas criaturas en la noche o similares)

Los títulos son un factor que no parece afectar a la retención de los entrevistados salvo en una entrevista a uno de los sujetos que juega modalidad PvP donde afirma que los títulos otorgan prestigio y pueden servir para acceder a grupos de arenas pues funcionan como un curriculum. Opina que la atención sobre los títulos y la necesidad de obtenerlos solo ocurre cuando los usuarios son inexpertos y tratan de alcanzar ese grado de especialización.

Una vez cumplido el objetivo se tiende a observar los combates y los títulos comienzan a dejar de tener importancia porque también ofrecen poca seguridad dado que existen demasiados hackers. Por tanto se puede afirmar que generan una necesidad de competencia que se traduce en un mayor número de horas de juego invertidas lo que favorece la retención en el videojuego cuando los jugadores son poco experimentados.

Los títulos PvE no son muy atractivos para los usuarios aunque sí que se afirma que pueden ser objeto de deseo para aquellos jugadores que estén en activo dentro del contenido PvE actual. Por lo general sucede que los usuarios que no están dentro del avance de contenido desconocen lo que significan los títulos de estos jugadores y por tanto no les influyen de ninguna manera.

Los logros sin embargo parecen ser un factor de retención generada a través del aumento de horas de juego ya que en todos los casos los sujetos han dedicado tiempo a esta actividad en mayor o menor grado. Los casos donde se ejerce mayor retención se deben al perfil del jugador ya que dos de los sujetos que disfrutan con el coleccionismo son los que más tiempo invierten en comparación al resto de entrevistados. Las recompensas como monturas o mascotas generan un atractivo estético que se documenta como efectivo para canalizar a los entrevistados hacia esta actividad.

La socialización principalmente es instrumental para tratar de completar el logro con ayuda y se documenta también como un factor de integración interna dado que los sujetos en ocasiones son acompañados por otros miembros de su comunidad.

La casa de subastas es utilizada normalmente por necesidad y para ahorrar tiempo en la recolección de materiales pero en dos de las entrevistas su nivel de retención es mayor. Esta retención en base a la inversión de tiempo extra dedicado a esta actividad se centra en la especulación ya que dos de las entrevistadas afirman dedicar periodos de tiempo a realizar seguimiento de mercado y tratan de enriquecerse a través de las oportunidades de compra o venta que localizan. La socialización es casi nula y solo se detecta de manera instrumental en transacciones comerciales.

Los eventos relacionados con festividades reales como Navidad o Halloween no parecen generar socialización alguna en los entrevistados ni afectan al número de horas que invierten en el videojuego dado que en algunos casos simplemente son ignorados y en otros generaron algo de inversión de tiempo extra para obtener los logros relacionados con este tipo de eventos. Una vez obtenidos estos logros el sujeto dejó de acudir a los eventos.

- **Guild Wars II**

Los sujetos entrevistados sobre Guild wars II muestran que el factor idiomático es un extra a la hora de jugar pues facilita el entendimiento del videojuego a aquellos usuarios que no controlen bien otros idiomas pero en ningún caso es un problema que se achaque a los sujetos ya que los tres afirman no tener problemas para jugar en inglés.

Desde el enfoque contrario dos de los tres sujetos afirman que es un factor que les afecta negativamente en algunas ocasiones ya que según su percepción la comunidad castellana clasificada como tóxica suele estar compuesta por usuarios que solo hablan el idioma nativo lo que implica que si juegan en títulos no traducidos evitan este tipo de encuentros desagradables. Además opinan que las comunidades inglesas son más serias en la modalidad de rol interpretativo lo que facilita la integración de los sujetos en ellas.

Los logros en Guild Wars II son percibidos como una actividad secundaria pero ejercen retención ya que los sujetos entrevistados afirman desempeñar esta actividad cuando no tienen con quien jugar. Ello implica que en lugar de desconectarse sigan invirtiendo horas de juego haciendo esta actividad.

Se muestra como una actividad idónea para matar el tiempo muerto entre las actividades de la comunidad. La socialización derivada del cumplimiento de logros es escasa, solo se manifiesta para fortalecer relaciones preexistentes por tanto únicamente fomenta la integración interna.

Los títulos son utilizados de manera instrumental para las tramas de rol interpretativo y no ofrecen percepción de estatus ni aptitud para los sujetos ya que según sus criterios en Guild Wars II la obtención de títulos puede ser fácilmente realizada con

trampas perdiendo la significación que deberían tener para generar necesidad de competencia.

Además la percepción también se corrompe al significar para los sujetos que portar un título representa un aumento en las horas de juego invertidas por el portador más que un nivel de habilidad significativo. Por tanto los títulos en Guild Wars II apenas generan retención pues no fomentan la inmersión en el videojuego a través del aumento de tiempo de juego.

El uso del bazar para comerciar apenas implica 15 minutos a la semana en cada sujeto por lo que su nivel de retención es prácticamente insignificante. Los sujetos afirman utilizarlo en caso de necesidad para obtener un determinado objeto o para liberar espacio de su inventario vendiendo excedentes que no van a utilizar.

La socialización en espacios públicos según los sujetos se centra en las ciudades cuando hay eventos de temporada donde surgen conversaciones entre desconocidos y se favorece la socialización externa al clan. También se documenta el incremento de contactos entre jugadores en las antesalas de espera para realizar actividades donde los usuarios simplemente están haciendo tiempo y este ambiente libre de objetivos y estrés que da paso al aburrimiento se vuelve propicio para entablar conversación con los jugadores que están en la misma situación.

Por ultimo destacan que este tipo de contactos tienden a darse entre jugadores poco integrados en sus comunidades ya que una vez que un usuario forma parte de una comunidad tiende a dejar de socializar con usuarios ajenos a su comunidad.

El modo de juego PvP Mundo contra Mundo parece facilitar la socialización instrumental en base a la coordinación de los usuarios para defender o atacar al conjunto enemigo. Por tanto se presupone que la trascendencia de los vínculos externos es escasa pero potencia la retención interna en comunidad a través del fortalecimiento de los lazos afectivos de la comunidad mientras realizan esta actividad. Aun así es posible que tenga potencial para ampliar comunidades existentes al reclutar jugadores del bando con el que la comunidad está luchando.

- **Minecraft**

Dado que solo hay un análisis sobre Minecraft tratar de sintetizar no tendría sentido pues terminaría por perderse información por lo que directamente se expone el análisis realizado en la entrevista.

Lo primero que llama la atención de Minecraft es la existencia de servidores de juego pertenecientes a comunidades ajenas a la desarrolladora del videojuego. Esta característica ya se ha mencionado anteriormente pero en este apartado surgen otras peculiaridades relacionadas con los servidores personales.

El sujeto afirma que sigue a través de redes como Twitter o YouTube a los propios servidores lo que nos muestra la aparición de identidades similares a las personas jurídicas o las identidades corporativas. Estos datos no hacen más que aumentar la complejidad social que posee este videojuego y todo el contenido que se genera en relación a él.

En cuanto al estilo de juego el sujeto afirma que tiende a entrar más habitualmente a servidores que basados en minijuegos competitivos ya que los servidores online de supervivencia (PVE) son reseteados cada cierto tiempo perdiendo todo el progreso realizado en él por lo que el sujeto tiende a jugar el modo supervivencia en solitario.

Además argumenta que esta decisión también viene provocada por la falta de tiempo. Es lógico pues los modos de supervivencia suponen muchas más horas de juego dedicadas a la obtención de recursos para construcción o la obtención de recursos vitales (como la creación de granjas de animales o campos de cultivo).

Otro factor que destaca en la selección de un servidor es la latencia del mismo. El sujeto aplica este criterio como filtro inicial antes de tener en cuenta otros factores (como qué tipos de modos de juego posee el servidor por ejemplo).

Marca como elemento distintivo que la selección del servidor de juego muchas veces se hace en función de las propiedades virtuales que se tengan, tendiendo a continuar jugando en un servidor donde la partida esté más evolucionada. Ocorre considera porque el comienzo de cero da pereza lo que indirectamente se traduce en aburrimiento generado por tener que realizar de nuevo un conjunto de actividades que ya ha realizado anteriormente en otro servidor.

Otra característica que ya se ha comentado es la socialización periférica, el sujeto afirma que el espacio donde más se socializa en Minecraft es en el exterior del propio videojuego.

Afirma haber socializado a través del comercio, que en este videojuego es también un hecho peculiar porque la única forma de comerciar con alguien es reunirse en algún punto y después fiarse de la palabra del interlocutor ya que el intercambio de objetos se tiene que realizar dejando caer el objeto al suelo.

No tiene por tanto ningún tipo de regulación de las transacciones por parte del videojuego como ocurre en otros títulos pero esta carencia a su vez potencia la socialización.

En el proceso de intercambio, al intervenir el voto de confianza, se genera un vínculo en base a la percepción que ambos usuarios adquieren al llegar a un acuerdo y cumplirlo, lo que puede provocar que la socialización vaya más allá del comercio, cosa que en los videojuegos donde el comercio está mediado por una casa de subastas ocurre menos a menudo ya que la compraventa se vuelve anónima parcialmente (se puede saber quién vende el objeto pero si es adquirido a través de una casa de subastas el objeto llega al buzón de correo del avatar directamente).

Tras el desarrollo de las características descritas en los párrafos anteriores podemos observar cada uno de ellos en función del tipo de retención que generan. Estos datos se encuentran en la tabla 3, a continuación.

<b>Características</b>	<b>Retención Positiva</b>	<b>Retención Negativa</b>	<b>Retención Neutra</b>
<b>Idioma Nativo</b>	X	X	
<b>Gestor de grupo</b>	X		
<b>Gestor de clan</b>	X		
<b>Horario real</b>			X
<b>Títulos</b>	X		
<b>Logros</b>	X		
<b>Comercio</b>	X		
<b>Evento festivo</b>			X

Tabla 3. Distribución de la retención de jugadores en función de las características comunes entre los tres videojuegos. Fuente: Elaboración propia.

#### 4.3.2 Síntesis de los análisis motivacionales

La teoría de la autodeterminación divide las necesidades en tres tipos principales que abordaremos en este apartado. Se realiza una selección de los análisis motivacionales surgidos en las entrevistas en profundidad que describen conductas de desplazamiento o migración excluyendo los casos que se centran en comportamientos no relacionados con los movimientos y los casos donde se obtiene un resultado indeterminado por falta de información. Partiendo de este criterio de selección se documentan un total de 84 conductas motivadas que provocan desplazamientos y migraciones.

Estas 84 conductas se reparten en tres categorías en base a su necesidad predominante obteniendo por tanto una categoría de autonomía, una de competencia y una de relación. Se justifica esta división para poder observar los datos con mayor facilidad desde las tres perspectivas y concretamente se clasifica desde la necesidad por ser el elemento iniciador del proceso conductual.

Se debe matizar que las conductas pertenecientes a cada categoría aparecen en varias entrevistas diferentes e incluso algunas de ellas aparecen en varias entrevistas con un proceso conductual similar del mismo modo que las necesidades. Aunque haya una predominante se manifiestan otras de forma secundaria en la misma conducta. Ocurre lo

mismo con los factores de influencia, siempre suele haber un agente motivador principal pero se localizan de forma secundaria otros que entorpecen o favorecen al principal.

Una vez dentro de cada síntesis se analizan los datos en apartados que se centran en el subtipo de necesidad, las características de los desplazamientos y las migraciones, la relación con los procesos de retención y captación que se crean en paralelo, los factores de influencia que refuerzan la conducta, el estilo regulatorio predominante y los métodos asociados.

En esta sección se da una lista de los métodos que aparecen relacionados y no se describen ya que son definidos en profundidad en la sección 4.3.3. Además se añade en cada sección una gráfica de distribución donde se concluye la cuantificación realizada en el apartado observando las tendencias desde cada enfoque. Esta síntesis nos lleva a la aplicación de resultados donde se describen los métodos surgidos de los análisis.

#### 4.3.2.1 Síntesis de las conductas causadas por necesidades de autonomía

La necesidad de autonomía está relacionada con las acciones más volitivas. Los procesos conductuales tienden a manar del interior del sujeto y su proceso suele comenzar en la percepción del sujeto sobre su nivel de estrés o tensión interna derivada de otras actividades por lo general con carácter de obligatoriedad (por ejemplo trabajo o estudios) y por la percepción de desequilibrios en su bienestar.

Se documentan un total de 41 casos donde las conductas poseen una necesidad predominantemente autónoma por encima de otras necesidades que aunque están presentes actúan de manera secundaria a modo de refuerzo del proceso motivacional. Recordamos que la predominancia de una necesidad no es excluyente y pueden darse un conjunto de ellas dentro de la misma conducta.

#### **Tipos de necesidad de autonomía**

Una vez aplicados los criterios analíticos se documentan 6 tipos específicos de necesidades con naturaleza autónoma:

- **Necesidad de diversión**

Este subtipo agrupa comportamientos relacionados con la diversión como un medio para obtener satisfacción y bienestar. Se asocia con las experiencias que generan adrenalina, los gustos personales del sujeto, la novedad y la interacción en comunidad principalmente. Se cataloga como diversión cuando la intención directa del sujeto es obtener diversión.

Los desplazamientos o migraciones tienden a asociarse con la búsqueda de un espacio donde perpetuar la actividad que reporta satisfacción ya que por diferentes factores el sujeto sufre desequilibrios en el bienestar otorgado por este estímulo.

Es el subtipo más frecuente dentro de las necesidades de autonomía, se localizan 20 conductas basadas predominantemente en la búsqueda diversión y una en la que figura de forma secundaria lo que implica un 48,7% del total.

- **Necesidad de curiosidad**

Se centra en el atractivo que le suscita el videojuego o partes del mismo al sujeto en base a sus experiencias y gustos personales. Este atractivo motiva el proceso de desplazamiento para realizar la comprobación de lo que es percibido indirectamente.

Se diferencia de la diversión porque la necesidad directa es la curiosidad aunque mediante su satisfacción también genere diversión en el sujeto. Es una situación normal porque, como ya se indicó antes, las necesidades pueden convivir en un mismo proceso, no tienen por qué ser excluyentes.

Los factores que generan influencia en las conductas motivadas son la visualización de contenido relacionado con el videojuego, el contacto con miembros de la comunidad de juego en entornos exteriores al mismo o la experiencia relacionada con videojuegos similares o elementos que ambos tienen en común.

Se documentan 10 conductas con este subtipo como necesidad predominante siendo un 24,30% del total

- **Necesidad de exploración**

Las experiencias relacionadas con el descubrimiento y la ampliación de conocimiento reportan satisfacción siendo otro de los subtipos documentados entre las necesidades de autonomía. Ocurre lo mismo que en la necesidad de curiosidad, la necesidad directa es la exploración aunque reporte diversión o genere curiosidad por la acción de forma secundaria. Es menos frecuente entre los casos analizados y se relaciona con factores de influencia como la novedad, el contenido del videojuego centrado en los entornos virtuales amplios y las experiencias del sujeto relacionadas con la exploración de contenido anterior del videojuego o en otros videojuegos.

Se documenta sólo 1 caso en el que predomina este subtipo y un segundo caso en el que aparece de forma secundaria lo que representa un 2,40% del total.

- **Necesidad de reducir la nostalgia**

La nostalgia es un sentimiento interno que lleva a los sujetos a realizar desplazamientos y migraciones para tratar de revivir experiencias satisfactorias de su pasado. Se relaciona principalmente con videojuegos que crearon un recuerdo positivo en el sujeto y con círculos sociales antiguos donde el sujeto trata de reintegrarse y retomar los vínculos afectivos perdidos con el paso del tiempo.

Este subtipo se caracteriza por ser el que más recaptación genera entre los descritos en este apartado siendo sus factores de influencia buenas guías para la elaboración de métodos asociados a la recaptación de usuarios.

Se documentan 4 casos donde tiene presencia el sentimiento de nostalgia, siendo el subtipo predominante en tres de ellos lo que representa un 7,30% del total.

- **Necesidad de equilibrio**

Este subtipo si bien puede ser interpretado como transversal porque todas las necesidades implican un desequilibrio en los sujetos puede convertirse en un subtipo cuando los sujetos lo perciben como una necesidad en sí misma.

Se asocia con la valoración de los tiempos y el rendimiento personal que percibe el sujeto sobre su trayectoria vital y en el caso documentado se centra en el sentimiento de desequilibrio generado por los fracasos que el sujeto asocia a invertir tiempo excesivo en jugar videojuegos. El factor de influencia principal es la adicción propiciada por la falta de autocontrol.

Se documenta un único caso que representa un 2,40% del total.

- **Necesidad de evasión**

La necesidad de evadirse de una situación o un entorno es un sentimiento basado en factores de influencia que provocan desequilibrios en el bienestar de los sujetos. Por lo general estos factores se centran en la toxicidad del entorno social dentro del videojuego ya sea externo a la comunidad de jugadores de los sujetos o dentro de la propia comunidad.

Esta toxicidad se manifiesta en acciones abusivas dentro de las actividades del videojuego como el reparto de objetos con favoritismo, sabotajes de las actividades, difamación, marginación y abuso verbal o escrito a miembros del clan y conflictividad generada por malas interpretaciones.

Estos factores tienden a generar la necesidad de evadirse de la situación y se terminan materializando en la huida de la comunidad o el videojuego hacia otros espacios donde buscar un reequilibrio del bienestar.

Se documentan 6 casos donde este subtipo figura como necesidad predominante significando un 14,60% del total de conductas analizadas causadas por la necesidad de autonomía.

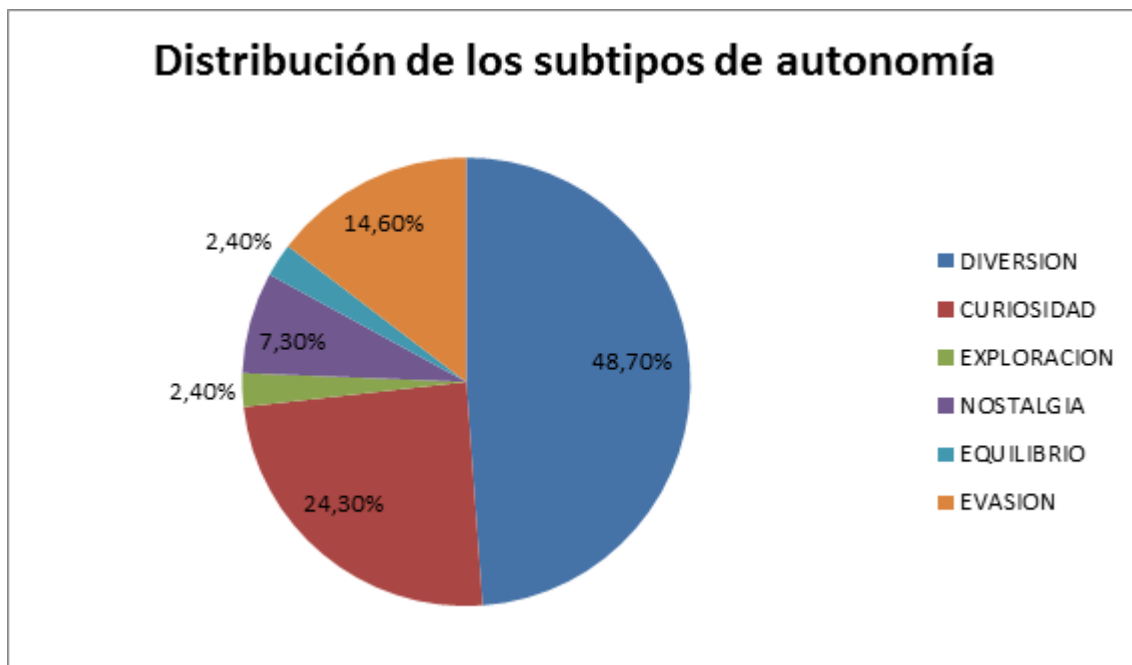


Gráfico 2. Distribución de las necesidades de autonomía. Fuente: Elaboración propia.

La distribución reflejada en el gráfico 2 es bastante clara respecto al predominio de la diversión en comparación al resto de necesidades. Siendo la más frecuente, nos muestra que es el componente adecuado a tener en cuenta si se tratan de fomentar conductas relacionadas con la autonomía.

De manera secundaria la curiosidad y la evasión también tienen peso en la distribución siendo otras dos necesidades significativas en este tipo de conductas.

### Desplazamientos y migraciones asociadas a la autonomía

Para desarrollar este apartado nos centramos en 2 criterios de clasificación que muestran con mayor precisión los desplazamientos y migraciones analizados que tienen como causa común la necesidad de autonomía. De este modo se hace visible la distribución de estos comportamientos para poder asimilar qué tipo es más frecuente y dentro del predominante qué subtipo es tendencia.

Los tipos de movimientos ya están descritos anteriormente, concretamente en el apartado 2.1, y básicamente serían los enunciados en el título de este apartado los que se usan en los resultados pero hemos generado una clasificación más específica consistente en la descripción del movimiento en función de su destino (si es dentro del mismo videojuego o si se trata de un movimiento entre videojuegos) y en función del número de sujetos desplazados (obteniendo una dicotomía entre movimientos individuales y colectivos).

Con la combinación de estos dos criterios de clasificación se obtiene una visión resumida de las tendencias de movimiento generadas por la autonomía la cual puede ser usada seleccionar los métodos de retención o captación adecuados al tipo de movimiento que se trata de potenciar o evitar.

- **Relación de los desplazamientos y las migraciones**

Las conductas relacionadas con movimientos realizados por los sujetos marcan una tendencia clara hacia los desplazamientos frente a las migraciones pues el número de desplazamientos documentados es significativamente mayor en comparación a las migraciones documentadas.

Del total de 41 conductas analizadas 32 se asocian a desplazamientos al videojuego mientras que sólo se documentan 9 migraciones de avatar internas (No existe la migración externa entre las plataformas analizadas ya que los avatares no son susceptibles de ser desplazados a otros videojuegos aunque en la actualidad sí que se conocen sagas de videojuegos que permiten este tipo de migración como es el caso de la serie Dragon Age).

En resumen los 32 desplazamientos suponen un 78% del total mientras que las 9 migraciones representan solamente un 21,9%. La distribución recordamos que solo marca tendencias de aparición. Para que la distribución fuera extrapolable al conjunto de jugadores de cada videojuego habría que realizar un estudio cuantitativo en cada plataforma con una muestra lo suficientemente amplia si se quisieran obtener datos fiables.

En cuanto a la distribución de los movimientos respecto a cada videojuego se documenta que todos los movimientos migratorios ocurrieron en World of Warcraft.

En el caso de Guild Wars II se debe tener en cuenta que su diseño debilita este tipo de movimiento ya que cada usuario puede pertenecer de forma simultánea a cinco comunidades de juego o clanes.

Dificulta la aparición de movimientos migratorios ya que para que se genere el fenómeno el usuario tiene que pertenecer a 5 comunidades y plantearse abandonar una de ellas para migrar a una sexta. No se ha documentado ningún caso de estas características.

En cuanto a Minecraft, la socialización externa que lo caracteriza provoca junto con la falta de estructuras sociales integradas en el videojuego debilitan la aparición de este fenómeno ya que solamente puede ocurrir en servidores particulares donde se haya implementado alguna modificación que permita crear clanes. Tampoco se ha documentado ningún caso de esta naturaleza.

Aunque no haya documentación específica se presupone que deben existir estos fenómenos en ambos títulos ya que el proceso puede tener lugar en las condiciones que se han descrito.

- **Desplazamientos y migraciones en función del destino**

En esta parte del análisis hablaremos en términos de movimientos internos o externos. Los movimientos internos describen las migraciones y desplazamientos cuyo proceso discurre dentro del videojuego mientras que los movimientos externos corresponden a aquellos desplazamientos y migraciones que suceden entre diferentes videojuegos.

Las migraciones solo tienen cabida de forma interna por lo que quedan descartadas en esta parte del análisis pues no tiene sentido medir su distribución. No existe la migración externa entre las plataformas analizadas ya que los avatares no son susceptibles de ser desplazados a otros videojuegos en los títulos analizados aunque en la actualidad sí que se conocen sagas de videojuegos que permiten este tipo de migración como es el caso de la serie Dragon Age.

Los desplazamientos en cambio sí que muestran una tendencia a tener una naturaleza externa. Se documentan 19 desplazamientos externos siendo un 59,3% del total de desplazamientos frente a 13 desplazamientos internos que representan un 40,7%.

No es una diferencia muy significativa, se asocia en gran parte a los antecedentes de los sujetos donde describen los desplazamientos previos a la entrada en los videojuegos.

Pero nos da un reflejo del porcentaje de conductas motivadas desde la autonomía que posteriormente en el contraste con los comportamientos relacionados con la competencia y la relación muestran cuál de las tres necesidades es la más idónea para generar desplazamientos internos, externos o migratorios.

Desde esta base de información se pueden relacionar los datos obtenidos con los métodos desarrollados y de ese modo poder asociar los métodos a cada tipo de movimiento.

- **Desplazamientos y migraciones en función de la cantidad**

Si observamos los datos recopilados desde la cantidad de sujetos que emprenden un movimiento, éstos se pueden clasificar en individuales o colectivos. Recoger esta tendencia de nuevo resulta útil como criterio de selección del método a aplicar según los resultados que se busquen obtener.

La proporción de movimientos individuales y colectivos tiende a señalar que existe mayor frecuencia de movimientos individuales pues se documentan 31 movimientos individuales frente a 10 movimientos de carácter colectivo, en porcentajes un 75,60% y un 24,4% respectivamente. Por tanto se puede argumentar que los movimientos motivados desde las necesidades de autonomía están asociados frecuentemente a movimientos individuales.

En el caso específico de las migraciones la distribución es casi proporcional, se documentan 4 casos de migración colectiva frente a 5 casos individuales, dando una distribución porcentual de 44,4% y 66,6% respectivamente.

Los desplazamientos en concreto resultan menos proporcionales pues de un total de 32 casos documentados solamente 6 fueron desplazamientos colectivos y por tanto las conductas de autonomía parecen tener más tasa de frecuencia en desplazamientos individuales. Visto con datos porcentuales se obtiene un 81,25% de desplazamientos individuales frente a al 18,75% que hace referencia a los desplazamientos colectivos.

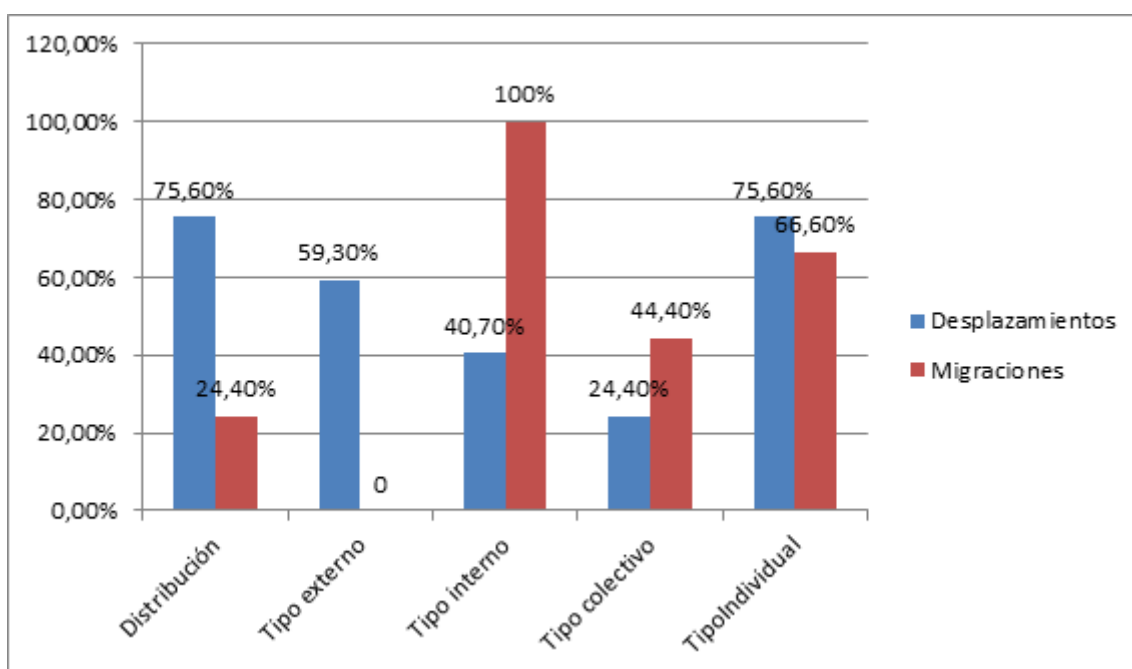


Gráfico 3. Cuantificación y distribución de los movimientos virtuales: Necesidad de autonomía. Fuente: Elaboración propia.

Lo primero que indica la lógica al reflexionar sobre las necesidades de autonomía es que se trata de comportamientos individuales ya que son las que más se asocian con conductas voluntarias pero los datos muestran la existencia de casos en los que los sujetos en conjunto se desplazan porque comparten un mismo tipo de necesidad autónoma.

El gráfico 3 nos muestra que hay una tendencia de predominio en los desplazamientos externos individuales. Es debido a que la necesidad de autonomía se relaciona con el abandono de videojuegos cuando los usuarios son motivados para desplazarse a otro videojuego, por lo general movidos por la diversión esperada del videojuego de destino aunque la proporción de desplazamientos internos es notable ya que aunque inferior también representa un conjunto significativo. Se relaciona con desplazamientos internos en el videojuego.

Por lo mostrado en el gráfico las migraciones son más escasas debido a que las conductas causadas por una necesidad de autonomía fomentan poco la retención en el videojuego y por tanto facilitan el abandono del avatar.

También se observa que no provocan el efecto llamada como inicio de desplazamiento en casi ningún caso ya que son de carácter individual principalmente con lo que la influencia que el sujeto desplazado ejerce sobre su entorno es de bajo nivel. Los sujetos se posicionan más bien como jugadores captados o receptores del efecto llamada a través de los desplazamientos que llevan a cabo por los procesos conductuales causados por necesidades de tipo autonomía.

### **Captación, recaptación y retención de usuarios en conductas causadas por necesidades de autonomía**

Se han documentado 14 conductas consistentes en procesos de captación que representan un 34,14% de los casos. Este dato sugiere que la captación se manifiesta en las conductas provenientes de necesidades autónomas, son un punto a tener en cuenta para la aplicación de métodos de captación.

La recaptación también aparece en los casos de necesidad de autonomía siendo un 4,7% del total con dos casos documentados. Por tanto hay menos tendencia a que surjan estos procesos en conductas fomentadas por las necesidades de autonomía.

La retención es un factor más complejo que los dos casos anteriores ya que está polarizada en función de si el movimiento afecta positivamente a la retención o por el contrario genera pérdida de retención en los sujetos entrevistados. Junto a esta dicotomía encontramos otra que permite clasificar los desplazamientos y migraciones según la naturaleza de la retención que fomentan encontrando retención de naturaleza externa e interna.

La retención interna clasifica los comportamientos que generan fidelidad hacia la comunidad de jugadores a la que pertenecen los sujetos entrevistados o que la debilitan, aunque no la hace incompatible con la retención externa, la cual describe los comportamientos que fomentan o generan pérdida de retención en el videojuego.

De hecho en la mayoría de los casos documentados se generan combinaciones entre ambos tipos de retención, en algunas ocasiones se potencia la retención externa e interna en otras la retención externa aumenta pero la interna disminuye y del mismo modo hay casos donde la retención externa disminuye pero aumenta la retención interna.

La distribución de las conductas basadas en necesidades de autonomía relacionadas con la retención en función de los criterios de catalogación descritos es la siguiente:

El tipo de retención externa que predomina es la retención externa positiva que implica una pérdida de retención interna (RETE+ RETI-). Para que se entienda mejor, se trata de casos en donde los sujetos abandonan su comunidad de jugadores en busca de un nuevo grupo social pero no abandonan el videojuego tras perder el contacto de forma voluntaria o involuntaria con la comunidad de jugadores original a la que pertenecían.

Se documentan un total de 18 casos donde se da este tipo de proceso retentivo lo que en valores porcentuales representa un 43,9% del total siendo casi la mitad de los procesos de retención.

Los procesos de retención externa positiva y que a su vez tienen una retención interna positiva (RETE+ RETI+) se centran en comportamientos donde la comunidad se desplaza en conjunto a otro servidor del mismo videojuego o donde los sujetos se integran en una comunidad del videojuego cuando no pertenecían a ningún grupo social.

Se documentan 4 casos de los 41 analizados que representan el 9,75 % de las conductas.

Los casos con una retención externa negativa que implican una retención interna positiva (RETE- RETI+) consisten en desplazamientos colectivos a otro videojuego. Representan el 4,87% ya que se documentan únicamente dos casos.

La retención externa negativa donde no aparece la retención interna (RETE-) se documenta en un único caso donde no queda claro si el sujeto pertenecía o no a una comunidad de jugadores cuando abandonó el videojuego. Representa el 2,43% del total.

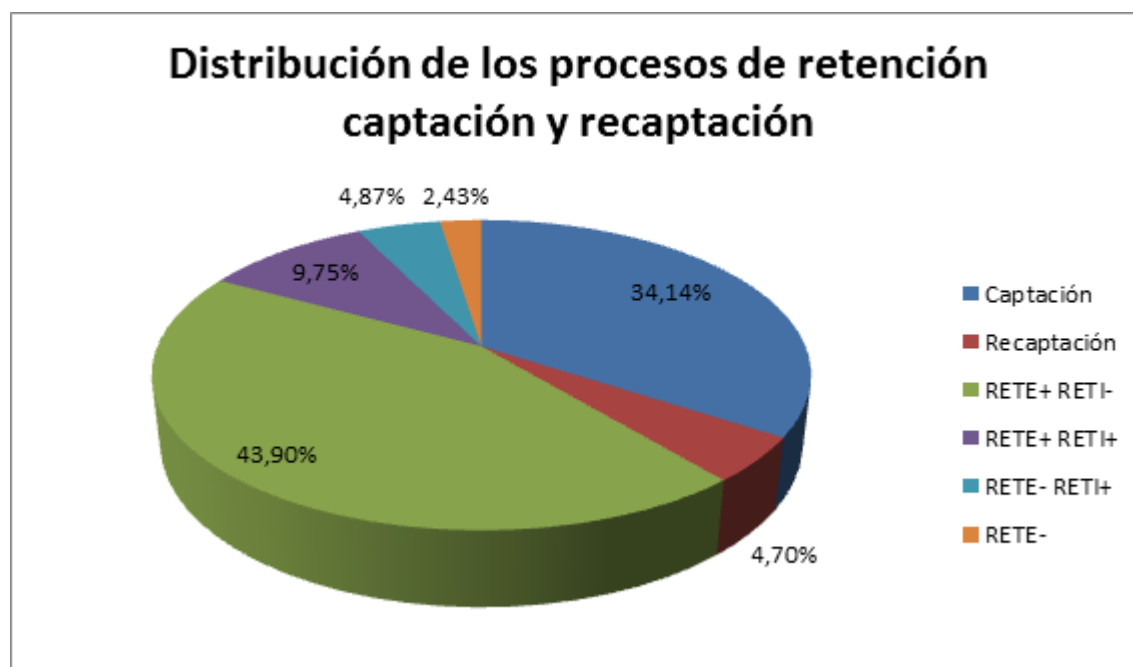


Gráfico 4. Distribución de los procesos de retención captación y recaptación de jugadores: Autonomía. Fuente: Elaboración propia.

La tendencia principal en la distribución mostrada en el gráfico 4 se centra en la RETE+ RETI-. Son conductas que favorecen la retención dentro del videojuego pero indican que los desplazamientos y migraciones entre diferentes comunidades se dan con frecuencia lo que implica una constante pérdida de integración.

La retención idónea sería la RETE+ RETI+ que comporta movimientos colectivos dentro del videojuego. Fomentar estas conductas nos permite canalizar a los usuarios en conjunto lo que aumentaría la capacidad de gestión demográfica del videojuego.

## **Factores de influencia**

Los factores que afectan a las conductas basadas en una necesidad de autonomía son variados surgiendo 9 tipos diferentes de factores que se exponen en esta misma subsección.

Dado que en algunos análisis se documenta más de un factor de influencia que afecta al proceso conductual, el número total de factores de influencia no coincide con el número total de casos siendo un total de 55 ocasiones en las que se localizan factores de influencia frente a los 41 análisis motivacionales y por tanto los porcentajes obtenidos sobre cada tipo de factor de influencia se basan en las 55 ocasiones donde se localizan factores de influencia en los análisis.

En cuanto a la variación de factores de influencia se documentan 10 tipos diferentes que afectan a las conductas ya sea de manera aislada o en conjunto según el caso y que a continuación se analizan:

- **Experiencia**

Las vivencias anteriores de los sujetos suponen un grupo de influencias que refuerzan los desplazamientos relacionados sobre todo con la nostalgia. Las experiencias pasadas y la satisfacción obtenida de ellas hacen que los sujetos tiendan a rejugar lo videojuegos antiguos o a volver a ellos para recobrar los vínculos afectivos que dejaron atrás.

Se documentan 7 casos donde se relaciona la experiencia como factor que influye en el proceso de desplazamiento o migración lo que en datos porcentuales representa un 12.72% del total.

- **Contenido**

Consiste en las características del videojuego ya sean sus mecánicas, la interfaz gráfica o la propia trama. Ejercen influencia en los procesos a través del atractivo que generan reforzando la conducta de movimiento llevada a cabo por los sujetos.

Se documentan 14 casos donde el contenido actúa como factor de influencia en el proceso siendo un 25,5% del total.

- **Comunidad**

La comunidad como factor de influencia en los procesos migratorios y los desplazamientos es el componente más complejo porque agrupa diferentes situaciones donde la comunidad influye.

Por ejemplo la pérdida de conectividad de la comunidad de jugadores, el contacto o la transmisión de información desde algún miembro del grupo social del sujeto (que no tiene por qué formar parte de su comunidad de jugadores, puede ser perfectamente un miembro de su círculo social cotidiano que juegue a otro videojuego), el rechazo hacia el sujeto por parte de la comunidad, o la percepción compartida con otros miembros de la comunidad que hace que el proceso migratorio se consolide al percatarse el sujeto de que su punto de vista es compartido.

Se localiza la aparición de este factor en 16 ocasiones representando un 29% de los factores de influencia documentados.

- **Publicidad**

Se trata de un factor de influencia basado en los métodos de visibilización y captación propios de la publicidad sobre el videojuego. Pueden ser reportajes publicitarios campañas de publicidad integral, promociones etc. Todos ellos orientados a la captación de usuarios.

Este factor se documenta en tres ocasiones representando un 5,45%

- **Adicción**

Se trata de la percepción por parte del sujeto sobre su adicción al videojuego. Tiene connotaciones negativas y en el único caso documentado genera el abandono no solo del videojuego si no del hábito de jugar. Representa un 1,8% del total.

- **Gustos personales**

Consisten en el valor estético y el entendimiento sobre el atractivo que reporta un tipo de acción a los sujetos. Si los valores que transmite el videojuego coinciden con los valores sobre el gusto del sujeto la influencia potencia de manera significativa la captación o la retención del jugador.

Se documenta la aparición de este factor en 4 ocasiones lo que en datos porcentuales se traduce en un 7,27% del total de factores documentados.

- **Cierre del servidor**

Se trata de un factor de influencia que promueve de forma directa la necesidad de realizar un desplazamiento si el sujeto quiere perpetuar su hábito de juego. Tiende a provocar desplazamientos colectivos en comunidad al ser el único factor que motiva el proceso (Siempre que el sujeto se halle en ese momento dentro de una comunidad de jugadores particular).

Se documenta este factor de influencia en 2 ocasiones representando un 3,63% del total.

- **Tedio**

Se trata de un factor de influencia promovido por las actividades redundantes dentro del videojuego que son obligatorias para progresar. En ocasiones el contenido se satura volviéndose repetitivo y provoca el tedio en el sujeto.

Del mismo modo la falta de progreso efectivo que normalmente es consecuencia de la falta de competencia de la comunidad para progresar, genera tedio por la redundancia en la experiencia de juego.

Es un factor que genera pérdida de retención interna y por tanto desplazamientos y migraciones. En los casos donde es más acentuado, el tedio provoca el abandono del videojuego.

Solo se manifiesta en una conducta como factor de influencia siendo un 1,8% del total.

- **Toxicidad**

Se trata de un factor de influencia generado a través de la comunidad de jugadores. Puede tratarse de la comunidad particular del sujeto o del entorno social del videojuego y consiste en la percepción de conflictividad o situaciones que afectan al bienestar interno del sujeto. Este desequilibrio en el bienestar fomenta movimientos cuyo objetivo es la búsqueda del equilibrio en otro entorno social.

Se documentan 6 ocasiones en las que el tedio figura entre los factores de influencia siendo un 10,9% del total.

- **Orgullo**

Este factor se relaciona con el ego del sujeto y promueve el esfuerzo por solventar una situación o resolver un objetivo en el que anteriormente los sujetos fracasaron. En ocasiones el orgullo herido provoca desequilibrios en el bienestar de los sujetos y puede generar desplazamientos y migraciones para tratar de recuperarlo.

Se documenta una única ocasión en la que se manifiesta como factor de influencia siendo el 1,8% del total.

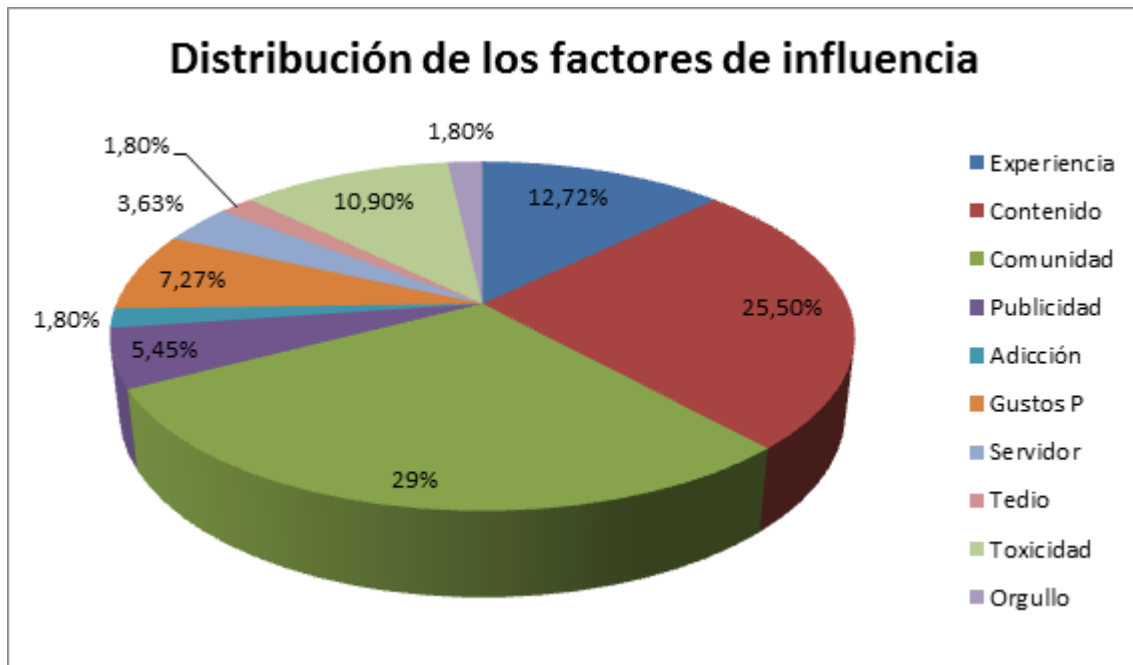


Gráfico 5. Distribución de los factores de influencia: Autonomía. Fuente: Elaboración propia.

Dentro de este conjunto de conductas predominan como factores de influencia la comunidad y el contenido tal y como se observa en el gráfico 5. Entre ambos abarcan más de la mitad de los factores localizados en los análisis agrupados bajo las necesidades predominantes de autonomía.

Por tanto para fomentar este tipo de conductas y las acciones derivadas de ellas se debe propiciar el ejercicio de su influencia a través de los métodos de retención y captación asociados a las conductas que tienen estos dos factores de influencia como principales facilitadores del comportamiento entre los componentes que afectan sobre ellas.

### Estilo regulatorio

El estilo regulatorio nos indica el grado de internalización de la conducta desencadenada por el sujeto y su grado de autodeterminación conductual. Cuanto más autodeterminada es una conducta más fácil es que se genere la acción asociada a ella.

Por tanto es un criterio de selección de método porque se presupone que los métodos que generen conductas autodeterminadas tienen una efectividad superior que se traduce en un mayor índice de retención en el tiempo o una cantidad de captaciones exitosas más significativa que con métodos donde se fomenten comportamientos menos autodeterminados.

Las conductas de desplazamiento o migración documentadas cuya necesidad es de autonomía tienen estilos regulatorios muy internalizados en el sujeto en la mayoría de casos ya que la mayoría poseen estilos regulatorios intrínsecos o integrados aunque en menor medida aparecen conductas con estilos regulatorios que generan menos autodeterminación en el sujeto.

El estilo regulatorio motivacional idílico es el intrínseco. En este conjunto de conductas agrupadas en base a la necesidad de autonomía se documentan 24 casos de los 41 lo que nos da un 58,53% del total.

La regulación integrada, que también genera conductas autodeterminadas, supone el 29,2% del total siendo la segunda que más frecuencia tiene con un total de 12 casos documentados.

La regulación identificada aparece en 3 casos suponiendo un 7,31% del total

La regulación externa, que tiende a ser la menos deseable porque es la que menos motiva a los sujetos, aparece en un solo caso suponiendo el 2,43% del total.

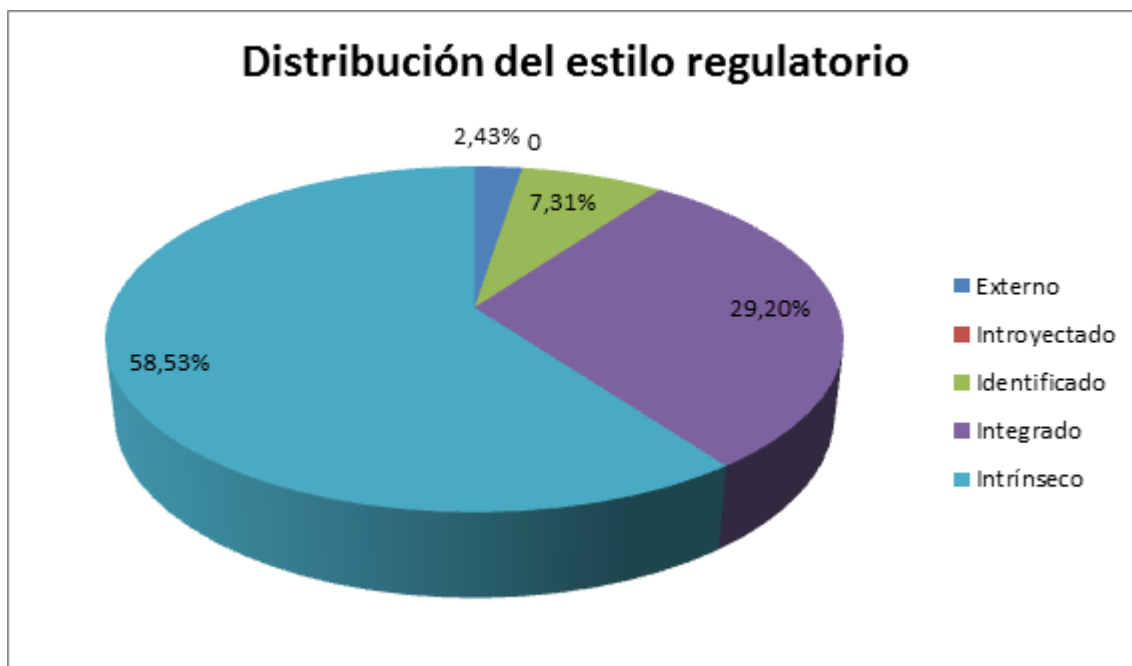


Gráfico 6. Distribución del estilo regulatorio en conductas con una necesidad de autonomía. Fuente: Elaboración propia.

Observando las conductas cuyas causas se centran en las necesidades de autonomía hallamos que el estilo regulatorio más frecuente, y que por tanto indica una posible tendencia, es el intrínseco tal y como muestra el gráfico 6.

Es un dato muy positivo ya que se trata de un tipo de conducta llevada a cabo por el sujeto de manera voluntaria y que parte de sí mismo.

El segundo grupo de estilo regulatorio con mayor tasa de frecuencia es el integrado que también genera conductas autodeterminadas. Es un indicador que nos ofrece una potencial efectividad de los métodos aplicados si éstos consiguen desarrollar los comportamientos asociados a estos dos estilos regulatorios.

## Métodos

Junto a cada uno de los análisis conductuales realizados se han ido recopilando los métodos para fomentar la retención y la captación de usuarios a través de la prevención migratoria y su canalización. El conjunto derivado se agrupa en diferentes categorías en función del lugar de actuación donde se aplique el método.

Han surgido un total de 3 categorías que clasifican los métodos derivados de los análisis, en concreto son la categoría de diseño, la categoría de publicidad y la categoría de gestión de la comunidad. Se aplica el mismo criterio de cuantificación que en el apartado dedicado a los factores de influencia.

Dado que en determinados análisis las conductas sugieren más de un tipo de actuación los datos porcentuales actúan sobre el total de métodos documentados y no sobre el número de casos concretos. Se contabilizan un total de 44 ocasiones de aplicación de métodos asociados a las conductas analizadas.

Por otra parte hay que reseñar que no se va a desarrollar la descripción de los métodos concretos en esta parte ya que posteriormente existe un apartado específico para ello (4.3.3) donde se recoge una explicación ampliada sobre cada método. Esta parte del análisis se centra más en la localización de tendencias relacionadas con los datos obtenidos y analizados en cada análisis conductual.

- **Diseño**

Esta categoría engloba todos los métodos que modifican diferentes partes del diseño del videojuego para tratar de aumentar el grado de retención de usuarios de forma pasiva. Consiste en la integración de estructuras que potencien la socialización y de ese modo indirectamente facilita la proliferación de comunidades y su estabilidad en el tiempo.

Se documentan varios métodos relacionados con el diseño que se consideran adecuados para generar el efecto de retención, concretamente 12 tipos:

- Integración de redes externas en las redes sociales del videojuego
- Planificación de contenidos
- Generación de empatía con el avatar
- Implementación de tramas constructivas
- Remasterización
- Videojuegos derivados de otros productos culturales
- Avatar migrante
- Potenciar la ilusión de libertad

- Diseño especializado para jugadores de rol interpretativo
- Gestión de servidores
- Raid de transición
- Ranking de cuenta

En total se recogen 18 ocasiones de aplicación de métodos relacionados con el diseño lo que en datos porcentuales representa un 40,90% del total de 44 ocasiones en las que se documenta la aparición de métodos en los 41 casos. Ver gráfico 7.

- **Publicidad**

Los métodos relacionados con la publicidad se centran principalmente en la captación de usuarios y la canalización de los mismos a los destinos planificados para evitar la pérdida de retención externa a favor de la competencia y redirigirla a otro título de la misma compañía.

Se documentan tres tipos de métodos relacionados con la publicidad:

- Segmentación del público objetivo
- Visibilización del producto
- Promoción cruzada entre videojuegos

En total se manifiestan en 15 ocasiones lo que en datos porcentuales representa el 34,09 % del total de 44 ocasiones en las que se documenta la aparición de métodos en los 41 casos. Ver gráfico 7.

- **Gestión de la comunidad**

Esta categoría abarca estrategias más directas basadas en generar estabilidad e integración bien sea a través de gestores de población que actúan canalizando y agrupando a los usuarios en comunidades de forma pasiva o bien de forma activa a través del análisis de las comunidades existentes en busca de sus deficiencias para tratar de gestionarlas y potenciar su retención, tarea que se llevaría a cabo por personal de la compañía contratado con esta finalidad específica.

En total surgen dos tipos de métodos basados en la gestión de comunidades:

- Orientador
- Gestor de clanes

Se documentan 11 ocasiones donde se podrían aplicar potencialmente métodos relacionados con la gestión de comunidad suponiendo un 25% sobre el total de 44 ocasiones en las que se documenta la aparición de métodos en los 41 casos analizados. Ver gráfico 7.

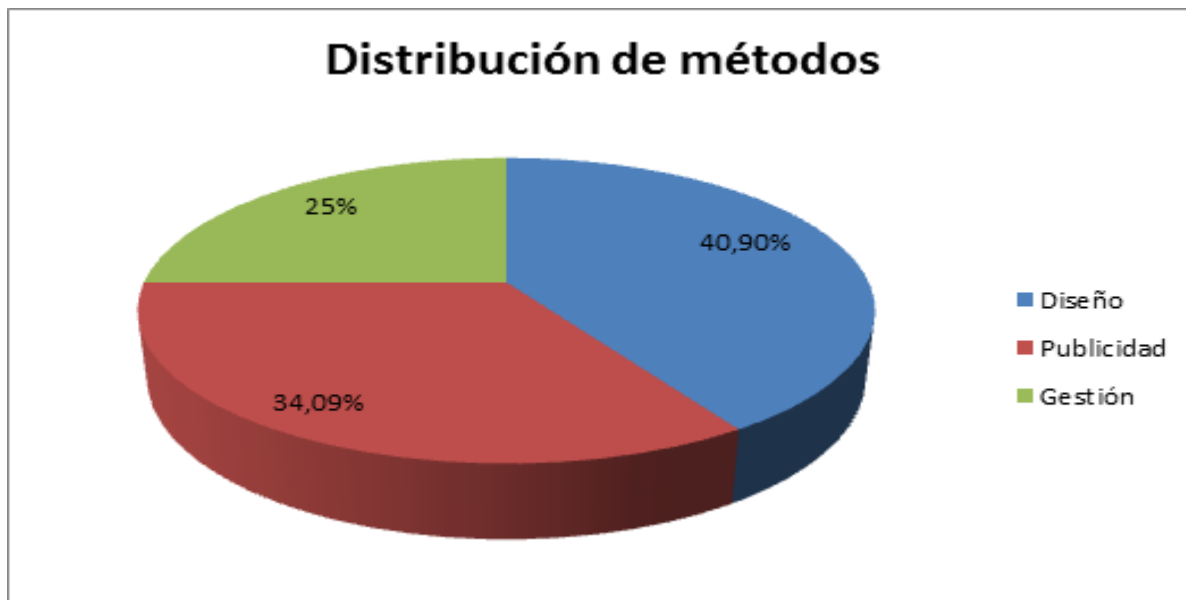


Gráfico 7. Distribución de los métodos asociados a conductas basadas en necesidades de autonomía. Fuente: elaboración propia.

Observando el gráfico 7, la distribución de los métodos es bastante proporcional siendo la categoría de diseño la que tiene un poco más de frecuencia respecto al resto. La proporción indica que las tres categorías poseen sistemas para potenciar conductas desde la generación de necesidades de autonomía y por tanto la mejor opción es utilizar una combinación de métodos de cada categoría según se adapten a la acción específica que se quiera provocar.

#### 4.3.2.2 Síntesis de las conductas causadas por necesidades de competencia

Como continuación al análisis cruzado entre los estudios que se han realizado se van a tratar las conductas que tienen como necesidad inicial la competencia. La necesidad de competencia está relacionada con la demostración que otorgan los sujetos hacia su entorno basada en su capacidad para completar objetivos exitosamente.

No siempre es un sistema de demostración externo de cara al entorno social, también están relacionadas con la autoestima y la obtención de seguridad en base a demostrarse a sí mismos que son sujetos efectivos para determinadas acciones. Igualmente esta percepción sobre la capacitación genera que los sujetos tiendan a buscar situaciones y entornos acordes a sus aptitudes como jugadores. Se localizan un total de 14 casos donde las conductas parten de necesidades de competencia siendo el conjunto menos frecuente localizado en las entrevistas.

## **Tipos de necesidad**

Tras una lectura en profundidad analizando las necesidades de competencia se han conseguido clasificar en dos categorías: Progreso y Reto.

- **Progreso**

Es un subtipo de necesidad de competencia que abarca comportamientos relacionados con el progreso del sujeto dentro del videojuego desde diferentes enfoques. Se relaciona con la percepción que el sujeto tiene sobre su cualificación como jugador. Se orientan principalmente a dos tipos de progreso: El progreso en el contenido del videojuego y el progreso como jugador.

El progreso en el contenido del videojuego relaciona conductas fomentadas desde la necesidad de avance dentro de los objetivos establecidos en el videojuego siendo un motor que potencia la retención en los casos donde el sujeto se siente en el mismo nivel de competencia que el clan al que pertenece. En los casos donde los sujetos perciben un desequilibrio en el nivel de juego respecto a su comunidad tienden a suceder migraciones y desplazamientos buscando entornos más compatibles para su competencia.

Cuando las competencias del sujeto están por encima de la comunidad se detecta una percepción de estancamiento en el progreso que lleva al tedio lo que facilita el abandono de la comunidad. En los casos donde la comunidad tiene un grado de competencia mayor que el sujeto se suele impedir que participe en las actividades de progresión en el contenido.

Esta marginación fomenta que el sujeto termine por migrar o desplazarse para encontrar un entorno donde se perciba más útil dentro de la comunidad y donde su participación en las actividades de progreso en el contenido sea posible.

El progreso como jugador engloba las conductas de competencia donde los sujetos buscan la mejoría de su avatar o de sus propias habilidades como jugador. Suele darse en situaciones donde existe progreso en el contenido pero éste es percibido como insuficiente para la competencia del sujeto, el cual aspira a un entorno donde su mejoría sea más significativa.

Se documentan 11 casos donde el progreso se posiciona como la necesidad predominante lo que supone un 78,57% del total.

- **Reto**

El reto es un subtipo de necesidad de competencia donde el sujeto tiende a exponerse voluntariamente a actividades donde se prueba a sí mismo su capacidad de resolución y por tanto su competencia. Es un modo de afianzar su autoestima

enfocada desde su sentimiento de percibirse útil y buscar el límite de sus competencias.

Se presupone que la adrenalina generada por exponerse a situaciones donde el éxito no está asegurado fomenta también este tipo de conductas por la satisfacción que supone el éxito, que es mayor que en situaciones donde el sujeto percibe su éxito en la actividad con seguridad.

Se documentan 3 casos donde el reto es la necesidad predominante siendo un 21,42% del total.

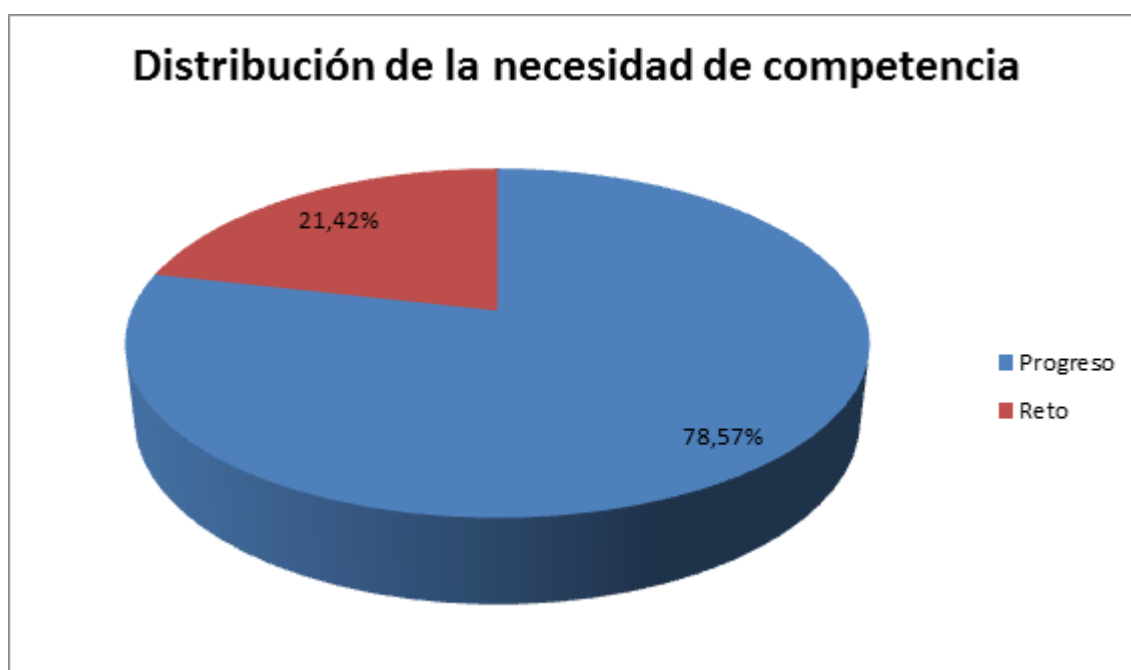


Gráfico 8. Distribución de las necesidades de competencia. Fuente: elaboración propia.

En el gráfico 8 se observa que predominan las necesidades de progreso frente a las de reto por lo que si se quisieran provocar acciones relacionadas con la necesidad de competencia sería el subtipo de necesidad de progreso concretamente el idóneo como iniciador de la conducta motivada buscada.

### **Desplazamientos y migraciones asociadas a la competencia**

En este apartado se vuelven a utilizar los criterios de análisis que en los movimientos localizados en conductas de autonomía. Concretamente son criterios que clasifican los movimientos en función del destino, obteniendo una diferenciación de los movimientos entre externos al videojuego e internos y en función de la cantidad de jugadores que realizan la migración o el desplazamiento, surgiendo una dicotomía entre movimientos colectivos e individuales.

### **Frecuencia de los desplazamientos y las migraciones**

La tendencia predominante entre los dos tipos de movimiento que realizan los sujetos es la aparición de movimientos migratorios frente a desplazamientos, que apenas tienen presencia.

Se documentan un total de 11 migraciones suponiendo el 78,57% del total. Se infiere que el protagonismo de la migración dentro de las conductas causadas por una necesidad de competencia se debe a que el desplazamiento implica el cambio de avatar lo que a su vez tiene como consecuencia necesaria la pérdida del progreso realizado con el avatar que el sujeto deja atrás. Por estas causas los sujetos tienden a utilizar siempre el mismo avatar pues les permite acceder a contenido avanzado en el videojuego.

Se documentan 3 desplazamientos que representan el 21,42% del total. Se relacionan con el subtipo de reto ya que los sujetos realizan desplazamientos para exponerse a situaciones donde probar su valía sea de modo interno o como una demostración hacia su entorno.

La distribución en función de los videojuegos analizados resulta desproporcionada ya que este tipo de conductas únicamente se localizan en World of Warcraft. Se infiere que esta situación es promovida porque las entrevistas relacionadas con Guild Wars II se centran en comunidades de rol donde la competencia es prácticamente inexistente. En el caso de Minecraft depende de las estructuras integradas en los servidores particulares y los modos de juego que se implementen en ellos.

Por tanto se presupone que ambas plataformas tienen potencial para desencadenar conductas basadas en la competencia percibida. No es un dato relevante ya que la investigación se orienta a localizar y observar los procesos conductuales sin tratar de extrapolar su cuantificación u obtener resultados determinantes sobre cada videojuego.

### **Desplazamientos y migraciones en función del destino**

Se vuelven a usar los mismos criterios que diferencian entre movimientos internos o externos al videojuego. Las migraciones quedan descartadas porque su naturaleza es interna ya que no existe la posibilidad de migrar de forma externa el avatar en ninguno de los títulos investigados.

Centrando el discurso en el análisis de los desplazamientos localizados desde su destino encontramos que prácticamente la totalidad de estos casos hacen referencia a movimientos internos al videojuego pues se documentan 2 casos de desplazamiento interno siendo el 75% del total mientras que aparece un único caso de desplazamiento interno representando el 25% del total.

### **Desplazamientos y migraciones en función de la cantidad**

En función del número de sujetos que realizan desplazamientos y migraciones se clasifican los procesos como individuales o colectivos.

En conjunto se documentan 11 casos de movimientos individuales que suponen el 78,57% en contraste a los 3 casos localizados donde los movimientos son colectivos representando el 21,42% del total.

Los desplazamientos si se analizan de forma aislada al conjunto muestran que hay un predominio individual ya que se documentan 2 casos suponiendo un 75% mientras que solo hay un caso de desplazamiento colectivo representando el 25% del total. Aunque se cuantifican los datos relacionados con los desplazamientos, la escasez de casos implica que la tendencia es poco fiable.

Las migraciones tienen un carácter individual pues se localizan 10 casos sobre 11 donde la migración se centra en un proceso individual suponiendo un 90,90% del total mientras que solo hay un caso de migración colectiva que muestra una representación del 9,1%.

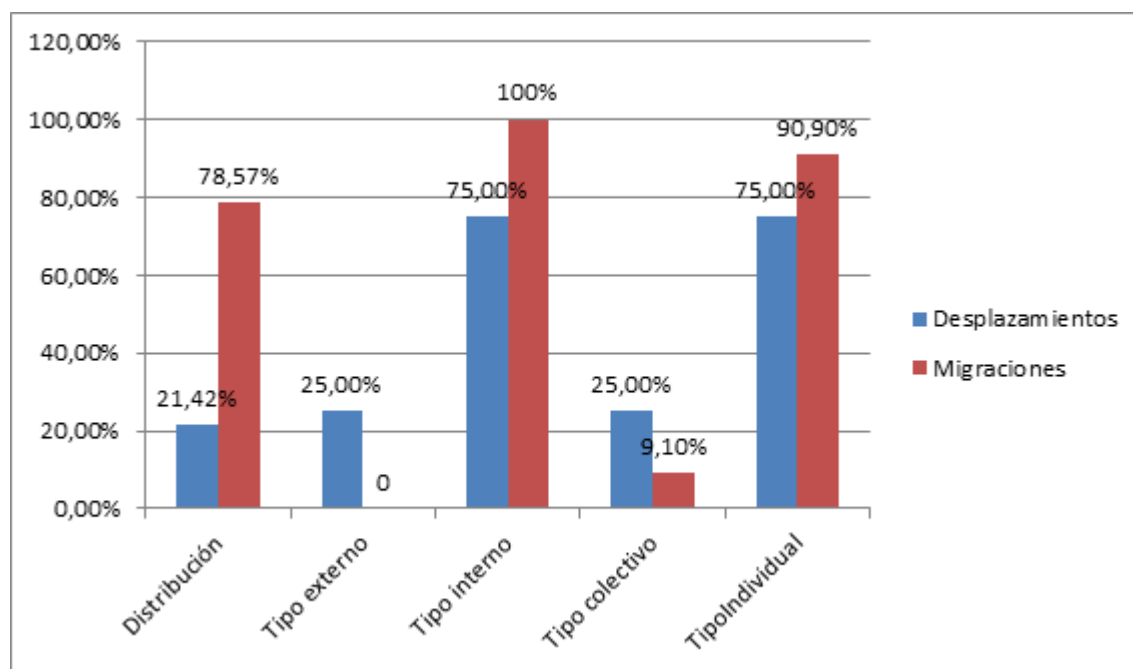


Gráfico 9. Cuantificación y distribución de los movimientos virtuales: Necesidad de competencia.  
Fuente: elaboración propia.

En el gráfico 9 se observa que el movimiento más frecuente es la migración interna individual y de manera secundaria los desplazamientos individuales internos. Este tipo de movimientos individuales internos están relacionados con los procesos y factores de influencia que desencadenan este tipo de conductas ya que al tratarse de una búsqueda de satisfacción en base al sentimiento de competencia el sujeto tiende a migrar con su avatar conservando su progreso de juego pues es indispensable para mantener su nivel de juego y poder integrarse en una comunidad con el mismo nivel de progreso que su avatar.

En los casos donde hay desplazamientos relacionados con la competencia suele deberse a factores de influencia que generan el abandono del avatar, como la toxicidad o la búsqueda de retos relacionados con el videojuego pero al margen del progreso en el contenido como tratar de integrarse en una comunidad de jugadores extranjera.

### **Captación, recaptación y retención de usuarios en conductas causadas por necesidades de autonomía**

La captación y recaptación de jugadores apenas tienen presencia dentro de los desplazamientos y migraciones basados en necesidades de competencia. Solo se localiza un caso de captación que representa el 7,14% del total. En cuanto a la recaptación se documenta también un único caso que supone el 7,14%.

Para la elaboración del análisis sobre procesos que implican retención se aplican de nuevo los mismos criterios que en el apartado de autonomía. Vamos a citar esta parte porque se considera compleja y de ese modo se facilita su interpretación:

*“La retención es un factor más complejo que los dos casos anteriores ya que está polarizada en función de si el movimiento afecta positivamente a la retención o por el contrario genera pérdida de retención en los sujetos entrevistados. Junto a esta dicotomía encontramos otra que permite clasificar los desplazamientos y migraciones según la naturaleza de la retención que fomentan encontrando retención externa e interna.*

*La retención interna clasifica los comportamiento que generan fidelidad hacia la comunidad de jugadores a la que pertenecen los sujetos entrevistados o que la debilitan, lo que no la hace incompatible con la retención externa, la cual describe los comportamientos que fomentan o generan pérdida de retención en el videojuego.*

*De hecho en la mayoría de los casos documentados se generan combinaciones entre ambos tipos de retención, en ocasiones se potencia la retención externa e interna en otras la retención externa aumenta pero la interna disminuye y del mismo modo hay casos donde la retención externa disminuye pero aumenta la retención interna.” (En 4.3.2.1)*

El tipo de retención que predomina es la retención externa positiva que implica una pérdida de retención interna (RETE+ RETI-). Son casos similares donde el sujeto movido por diferentes necesidades de competencia decide abandonar su comunidad de jugadores y migra o se desplaza a otra comunidad.

Supone un 57,14% del total sumando 8 casos donde se da este tipo de retención.

En segundo lugar la retención que más frecuencia tiene es la que se posiciona como positiva tanto externa como internamente, es decir, la que potencia la retención en el videojuego y en la comunidad del jugador. Se hallan 4 casos donde se da este tipo de retención suponiendo un 28,57% del total.

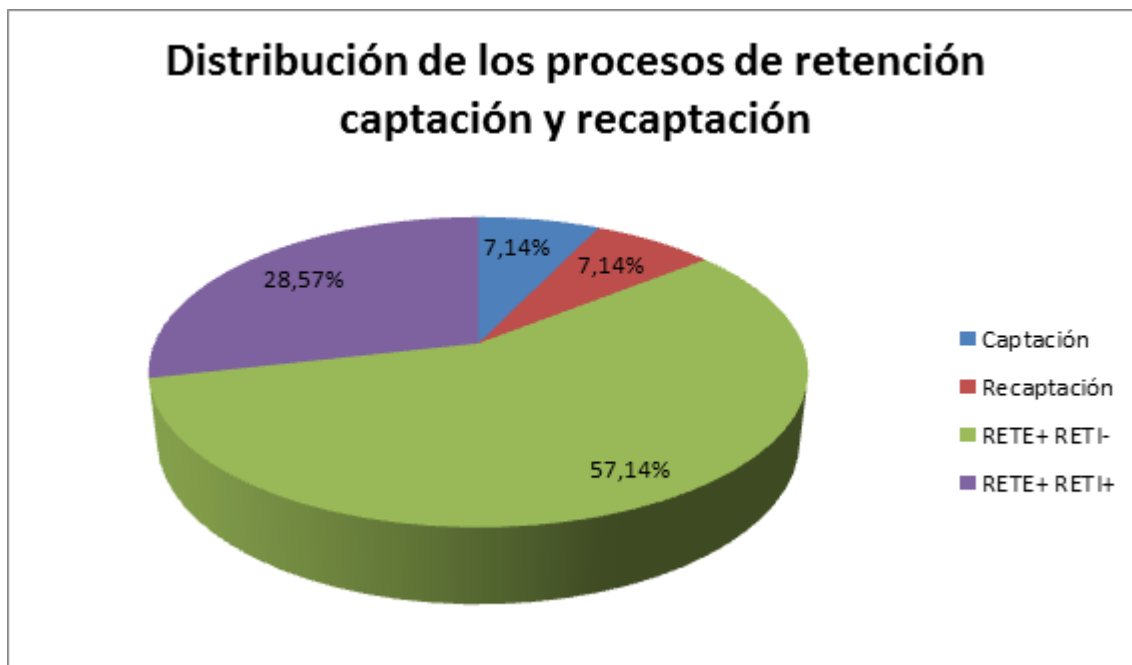


Gráfico 10. Distribución de los procesos de retención captación y recaptación de jugadores: Competencia. Fuente: elaboración propia.

Tras la observación del gráfico 10, los procesos de retención que se muestran más frecuentes son RETE+ RETI- por lo que fomentan la retención en el videojuego aunque a costa de realizar migraciones y desplazamientos entre comunidades.

De manera secundaria también se documenta un conjunto de procesos RETE+ RETI+ que sin duda son los que idílicamente trataríamos de reproducir dado que generan retención en el videojuego y en la comunidad de jugadores siendo un indicador que apunta a que esos comportamientos pueden ser susceptibles de ser utilizados para la canalización artificial de la población.

### Factores de influencia

La cuantificación de los factores de influencia se basa en el número de ocasiones donde se localizan factores de influencia. Se hace esta matización porque las conductas motivadas pueden tener más de un factor de influencia que les afecte y por tanto el total de casos difiere del total de factores de influencia localizados.

Desde este enfoque se documentan 16 ocasiones en las que aparecen factores de influencia. Se localizan 7 tipos de factores de influencia.

- **Mecánicas del videojuego**

Consisten en los sistemas de juego integrados a través del diseño del videojuego que los jugadores utilizan para progresar. Funcionan como factores de influencia en nuestro caso cuando estas mecánicas hacen que los jugadores perciban como necesaria la agrupación para poder avanzar en el videojuego y del mismo modo

migren o se desplacen en busca de la comunidad adecuada. Se documentan 3 casos que representan el 18,75% del total 16 de ocasiones de aparición.

- **Comunidad**

La comunidad como ya se explicó antes se divide en diferentes formas de influencia sobre las conductas localizadas. En este caso se centran en el estancamiento de la comunidad en cuanto a su progreso en el contenido, en el boca a boca desde la comunidad al sujeto y en la conectividad de la comunidad como factor de influencia. Hallamos 7 ocasiones donde aparece como factor de influencia lo que implica un 43,75% del total de 16 ocasiones de aparición.

- **Toxicidad**

La toxicidad se describe de forma general como los comportamientos hostiles, la conflictividad y los ambientes negativos que se generan en comunidad. En este caso el factor de influencia genera conflictividad pero está más relacionada con los modos de juego de los sujetos.

Se centra en el reparto injusto de objetos por parte de los dirigentes y los favoritismos que permiten el avance no merecido de otros jugadores del mismo clan a costa de frenar el avance de miembros que no cuentan con esa relación de influencia otorgada por los líderes del clan. Solo tiene presencia en una ocasión este factor siendo el 6,25% del total de 16 ocasiones de aparición.

- **Equipo**

La obtención de piezas de equipación para el avatar permite aumentar la velocidad con la que el sujeto progresa en el contenido del videojuego. En ocasiones esta búsqueda de piezas no es satisfecha para el grado de competencia que tiene el sujeto por lo que termina generando migraciones y desplazamientos con el objetivo de encontrar una comunidad donde la obtención de estos bienes sea más frecuente o sean de mayor calidad. Aparece en una sola ocasión siendo el 6,25% del total de 16 ocasiones de aparición.

- **Autoevaluación**

Va relacionado con la necesidad de competencia materializada en el reto. Los sujetos en ocasiones tratan de demostrarse a sí mismos su valía en algún aspecto propio de sí mismos lo que les lleva a realizar migraciones o desplazamientos si los consideran necesarios para ponerse a prueba. Se referencia en 2 ocasiones lo que implica un 12,5% del total de 16 ocasiones de aparición.

- **Experiencia**

En ocasiones poner en práctica las competencias transmite una sensación de seguridad y satisfacción a través del sentimiento de competencia. Esta experiencia vivida fomenta que los sujetos quieran volver a encontrarse en esa situación lo que les lleva a migrar o desplazarse para encontrar un lugar donde poner el proceso en marcha. Aparece en 1 ocasión siendo el 6,25% del total de 16 ocasiones de aparición.

- **Orgullo**

Es un factor de influencia interno que aparece cuando el sujeto siente que ha fracasado o que se le acusa de ser incompetente respecto a una actividad determinada. Pero el sujeto se percibe como capaz y por tanto su orgullo sale herido. Este sentimiento hace que el sujeto migre o se desplace en busca de demostrarse a sí mismo que es competente y que aquellos que lo acusaban no tenían razón. Se documenta sólo en una ocasión lo que en cifras porcentuales representa el 6,25% del total de 16 ocasiones de aparición.

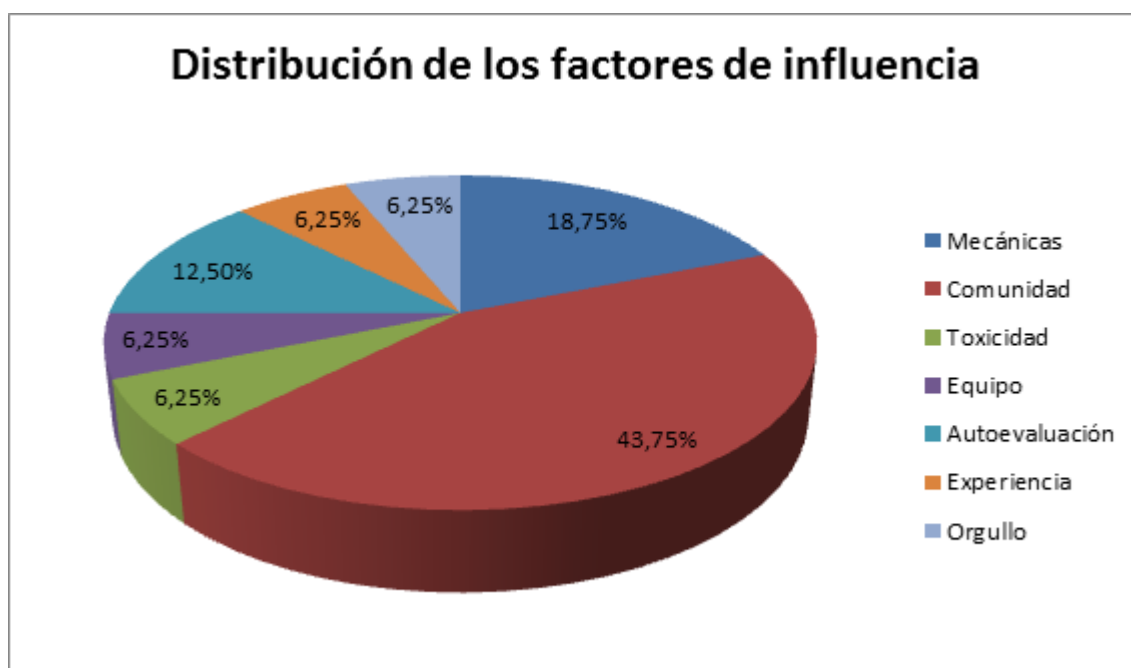


Gráfico 11. Distribución de los factores de influencia: Competencia. Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico 11 podemos observar que la comunidad como factor de influencia predomina en las conductas causadas por necesidades de competencia y por tanto es el grupo principal junto con las mecánicas de juego que se deben tratar de reproducir para que influyan en la población si se pretende generar este tipo de comportamientos con algún fin concreto.

La comunidad se posiciona como el grupo de influencia más grande porque estamos realizando los análisis en videojuegos principalmente cooperativos y por

ello la competencia depende directamente de las aptitudes de la comunidad donde se encuentren integrados los sujetos. Por tanto actúa como iniciadora de procesos de migratorios y desplazamientos como elemento que disuade y retiene al sujeto internamente.

### Estilo regulatorio

La distribución de las conductas basadas en la necesidad de competencia en función de los estilos regulatorios recoge al menos un caso de cada tipo lo que nos sugiere que no existe una tendencia predominante; para poder documentarla habría que ampliar la muestra de conductas de competencia.

Se documentan motivaciones con estilo regulatorio externo en 2 casos suponiendo un 14,28% de los 14 casos.

Se documentan motivaciones con estilo regulatorio introyectado en 5 casos lo que implica un 35,71 % de los 14 casos.

Se recogen 3 casos donde las motivaciones poseen un estilo regulatorio identificado representando el 21,42% de los 14 casos.

Se hallaron 2 casos con estilo regulatorio integrado lo que implica una representación del 14,28% de los 14 casos.

Encontramos 2 casos donde el estilo regulatorio es de naturaleza intrínseca lo que representa el 14,28% de los 14 casos.

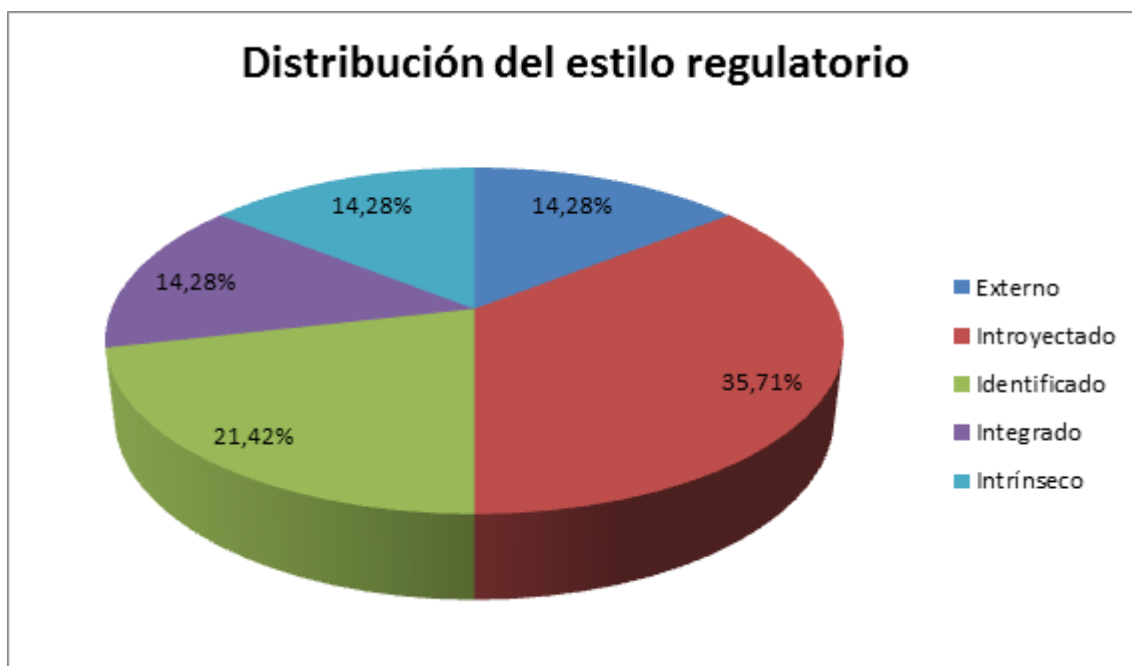


Gráfico 12. Distribución del estilo regulatorio en conductas con una necesidad de competencia  
Fuente: elaboración propia.

En el gráfico 12 se observa que la tendencia predominante pertenece al estilo regulatorio introyectado seguido muy de cerca del estilo identificado. Se muestran estas conductas por tanto más externalizadas que las relacionadas con la necesidad de autonomía siendo un indicador de que su interiorización es menor en los sujetos que las desempeñan y por tanto la efectividad y la duración del desplazamiento tiende a ser menor que en conductas con un grado de internalización mayor.

## **Métodos**

Para analizar los métodos asociados a las conductas que tienen como causa una necesidad de competencia se recurre a la clasificación utilizada anteriormente para mostrar la distribución de métodos en función de las categorías de Diseño, Publicidad y Gestión de comunidad.

Para poder entrar en la distribución debemos matizar que como en ocasiones surge más de un método por caso se vuelve a utilizar el total de apariciones de métodos en la división porcentual. En total se localizan 18 métodos que potencialmente podrían haber sido usados en las conductas analizadas.

Recordamos que no se va a desarrollar la descripción de los métodos en esta parte ya que posteriormente existe un apartado específico para ello (4.3.3).

- **Diseño**

Engloba los métodos que modifican partes del diseño del videojuego para potenciar la retención o generar canalización de jugadores entre diferentes partes del contenido o entre espacios sociales como los clanes o las ciudades, Todo ello orientado a aumentar la socialización. Aparecen los siguientes tipos específicos:

- Zonas de encuentro social y socialización por dificultad
- Diseño de zonas restringidas a determinados roles
- Sistema de progreso implementado a clanes
- Sistema de reparto de recompensas
- Remasterización
- Diseño que transmita sensación de libertad
- Actividades para canalizar flujos de población

-Diseño de clasificaciones profundas

Se documenta la aparición de este tipo de métodos en 10 ocasiones suponiendo un 55,55% del total.

- **Publicidad**

No se recoge ningún caso donde la publicidad suponga un método que merezca su mención para los comportamientos localizados. Se debe en gran parte a que se trata de migraciones internas. La publicidad se suele orientar a la captación recaptación y canalización externa del público objetivo por lo que al tratarse de conductas donde predomina la retención no son métodos efectivos.

- **Gestión de la comunidad**

Los métodos de gestión afectan de un modo más directo a la comunidad de juego y promueven la estabilidad de los clanes y la proliferación de los mismos para generar retención a través de la integración social.

Se documenta únicamente la figura del orientador y es potencialmente susceptible de ser aplicada en base a sus diferentes funciones un total de 8 veces suponiendo el 44,44%.

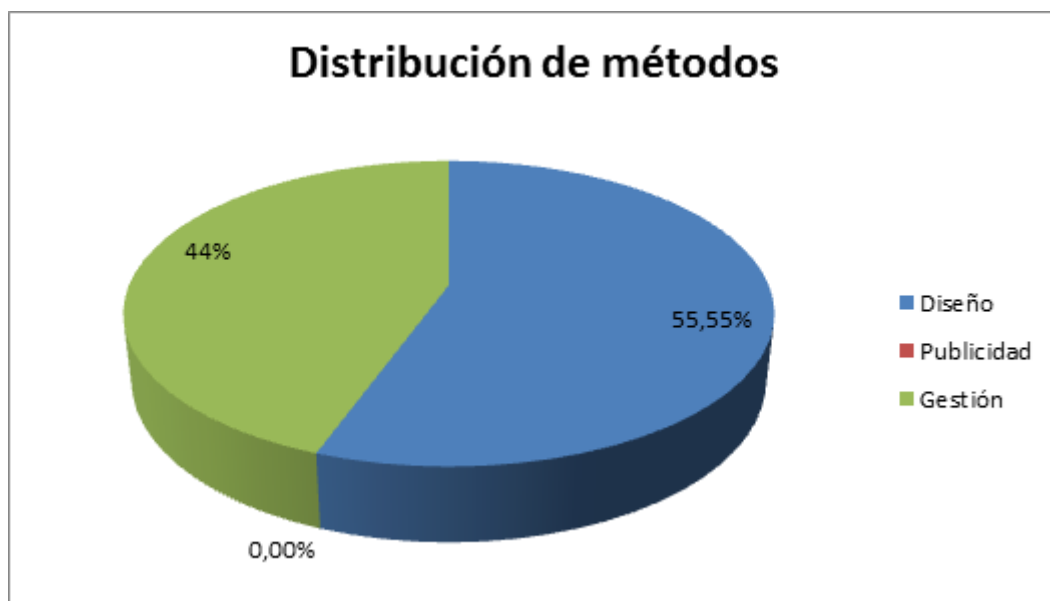


Gráfico 13. Distribución de los métodos asociados a conductas basadas en las necesidades de competencia. Fuente: elaboración propia.

La distribución que se refleja en el gráfico 13 muestra que solo se dan dos categorías de métodos y tienden a estar proporcionadas por lo que la mejor opción para potenciar los movimientos relacionados con las conductas causadas por necesidades de competencia sería una combinación de métodos pertenecientes a ambas categorías en función del resultado específico que se busque.

#### 4.3.2.3 Síntesis de las conductas causadas por necesidades de relación

Esta tercera parte corresponde a las conductas analizadas que generan desplazamientos o migraciones y que tienen como causa necesidades de relación. Las necesidades de relación se centran principalmente en los vínculos del sujeto que tienden a motivarlo o influenciarlo para que realice el proceso de desplazamiento o migración.

Se documentan un total de 30 casos donde la necesidad de relación predomina sobre las necesidades de otra naturaleza.

##### **Tipos de necesidad**

Dentro de las necesidades de relación surgen tres categorías en función de su especificidad las cuales son necesidad de relación de tipo socialización, necesidad de relación de tipo integración y necesidad de relación de tipo perpetuación.

- **Necesidad de socialización**

Se trata de un tipo de necesidad de relación que describe la búsqueda de socializar y relacionarse con otros sujetos por el mero hecho de disfrutar del proceso en sí, sin buscar objetivos trascendentes como la integración o la perpetuación.

Ocurre por lo general cuando el sujeto no se encuentra integrado en ninguna comunidad o no tiene amistades con las que jugar por lo que el factor social le llama la atención al percibirlo como un modo de satisfacción personal.

Se localizan 5 casos donde figura este subtipo como necesidad predominante lo que implica el 16,6 % de los 30 casos.

- **Necesidad de integración**

Se trata de una necesidad que provoca que el sujeto trate de aumentar el nivel de integración en un círculo social que ya conoce pero con el que tiene poca vinculación. En ocasiones también se trata de la búsqueda de aumento de la integración en grupos sociales externos al videojuego que comienzan a jugar. El sujeto percibe este cambio de entorno como un medio para potenciar la integración al margen del entorno real.

Se documentan 10 casos donde prima este subtipo de necesidad lo que supone un 33,33% del total de 30 casos.

- **Necesidad de perpetuación**

Una vez que el sujeto considera que tiene un nivel de integración adecuado la necesidad cambia volviéndose de perpetuación. Este subtipo de necesidad genera comportamientos orientados al mantenimiento de la integración con su comunidad y a extender en el tiempo sus vínculos a través de las plataformas de juego.

Se documentan 15 casos donde la perpetuación predomina lo que en datos porcentuales representa el 50 % del total.

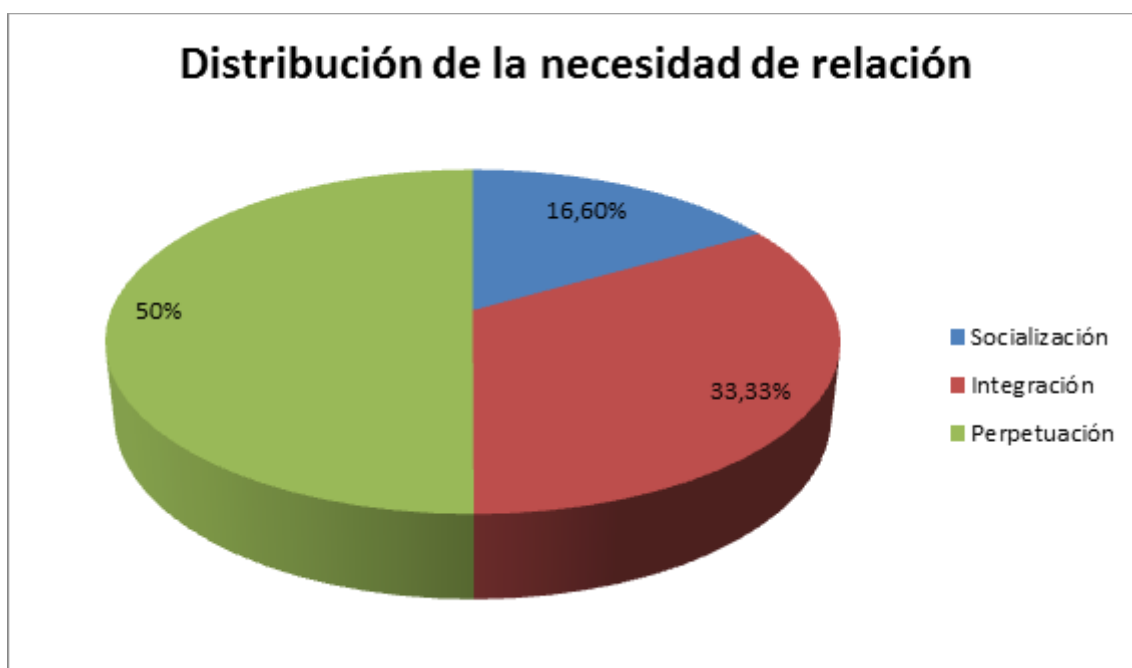


Gráfico 14. Distribución de las necesidades de relación. Fuente: elaboración propia.

El gráfico 14 muestra que el subtipo de necesidad de relación predominante es el de perpetuación. Indica que los movimientos asociados a estas conductas suelen estar relacionados con el miedo a perder la integración percibida por el sujeto de cara a su comunidad y por tanto son los desplazamientos basados en esta necesidad los que se manifestarían si se tratan de provocar comportamientos mediante la aplicación de los métodos derivados de estas conductas.

De forma secundaria se manifestarían desplazamientos relacionados con la integración. Se confirma la hipótesis del miedo al aislamiento de Noelle Neumann ya que los sujetos tienden a adoptar la posición predominante del grupo social al que pertenecen solo que en este estudio ocurre en comunidades virtuales.

### **Desplazamientos y migraciones asociadas a la relación**

Se vuelven a utilizar los criterios de destino y cantidad de jugadores para realizar la distribución de los movimientos además de observar la frecuencia de aparición de cada uno de ellos con el objetivo de localizar tendencias en los desplazamientos y migraciones dentro de este tipo de conductas.

## **Frecuencia de los desplazamientos y las migraciones**

Tras la agrupación de datos sobre la naturaleza de los movimientos analizados se localiza un predominio de los desplazamientos sobre los movimientos migratorios.

Se documentan 22 desplazamientos lo que indirectamente nos da 8 movimientos migratorios. Traducido a cifras porcentuales se observa que el 73,33% de casos corresponden a desplazamientos frente al 26,67% que representan los casos donde se documentan movimientos migratorios.

Desde el enfoque de cada videojuego se observa un predominio de las migraciones en World of Warcraft donde se recogen 4 de los 8 casos localizados. El resto de casos corresponden a la saga Guild Wars, concretamente 2 casos a Guild Wars I y 2 casos a Guild Wars II

Los desplazamientos se concentran en los sujetos entrevistados sobre Guild Wars II representando casi la totalidad de los desplazamientos localizados ya sea en el propio videojuego o en sus antecedentes pues suman un total de 18 casos de los 22 documentados. Al resto le corresponde 1 caso para Minecraft y 3 casos a World of Warcraft.

### **Desplazamientos y migraciones en función del destino**

Los desplazamientos muestran una proporción casi similar entre su naturaleza externa o interna. Se documentan 17 casos donde surge un desplazamiento externo al videojuego y 13 casos donde hay un desplazamiento interno al videojuego.

Por tanto los desplazamientos externos representan el 56,66% de los casos frente al 43,3% que hace referencia a los desplazamientos internos.

### **Desplazamientos y migraciones en función de la cantidad**

Este apartado se centra en la recopilación de movimientos en función de la cantidad de sujetos que se adscriben al proceso surgiendo movimientos individuales o colectivos. Se realiza este análisis para observar las tendencias de los desplazamientos y migraciones en las conductas causadas por necesidades de relación.

El análisis conjunto de migraciones y desplazamientos muestra que la tendencia predominante en los movimientos recopilados se centra en los de carácter colectivo. Se documentan 19 casos donde los movimientos colectivos se manifiestan lo que en cifras porcentuales supone el 63,33% de casos frente a los 11 casos donde se localizan movimientos individuales que en porcentaje son el 36,66% del total.

Analizando el conjunto de migraciones de forma aislada encontramos que la tendencia es contraria pues predominan las migraciones individuales frente a las colectivas. Se documentan 5 casos de migración individual y 3 casos de migración colectiva, 62,5% y 37,5% del total respectivamente.

Los desplazamientos mantienen la misma predominancia que en el conjunto localizando 6 casos de desplazamiento individual frente a 16 desplazamientos colectivos lo que suponen un 27,27% y un 72,72 % del total respectivamente.

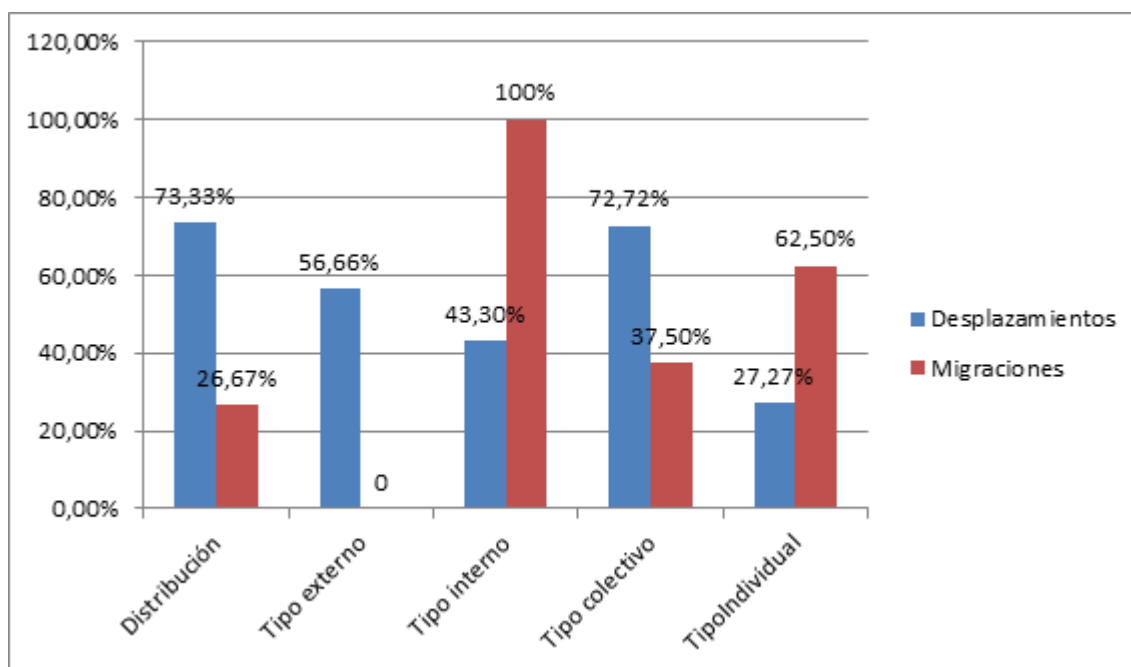


Gráfico 15. Cuantificación y distribución de los movimientos virtuales: Necesidad de relación. Fuente: elaboración propia.

En el gráfico 15 se puede observar que de forma general predominan los desplazamientos frente a las migraciones relacionadas con conductas causadas por necesidades de relación. En concreto el tipo de desplazamiento más frecuente es colectivo externo por lo que este tipo de comportamientos se asocian a movimientos entre videojuegos y serían los adecuados para canalizar la población de un videojuego de la compañía a otro en épocas donde se pronostica la llegada de un aumento en la pérdida de retención de usuarios.

Los desplazamientos internos también aportan datos significativos respecto al conjunto por lo que son susceptibles de ser provocados a través de este tipo de conductas. Se usarían más para potenciar la formación de comunidades a través de la fusión de núcleos sociales más pequeños, todo ello llevado a cabo con los métodos asociados a las conductas causadas por necesidades de relación.

### **Captación, recaptación y retención de usuarios en conductas causadas por necesidades de relación**

En las conductas relacionadas con necesidades de relación se recogen todos los procesos que intervienen en esta sección aunque en menor medida el proceso de recaptación.

Se documentan 8 casos donde aparece la captación del sujeto hacia un videojuego lo que supone un 26,6%

La recaptación solo aparece en 1 caso y es por tanto el proceso menos frecuente entre las conductas de relación. Supone un 3,33% del total.

La retención se desgrana desde dos ejes de clasificación: Interna-Externa y Positiva-Negativa.

Con la combinación de ambos criterios surgen diferentes tipos de retención. Para aclarar un poco más esta doble polarización se hace referencia a su explicación anterior:

*“La retención es un factor más complejo que los dos casos anteriores ya que está polarizada en función de si el movimiento afecta positivamente a la retención o por el contrario genera pérdida de retención en los sujetos entrevistados. Junto a esta dicotomía encontramos otra que permite clasificar los desplazamientos y migraciones según la naturaleza de la retención que fomentan encontrando retención externa e interna.*

*La retención interna clasifica los comportamientos que generan fidelidad hacia la comunidad de jugadores a la que pertenecen los sujetos entrevistados o que la debilitan, lo que no la hace incompatible con la retención externa, la cual describe los comportamientos que fomentan o generan pérdida de retención en el videojuego.*

*De hecho en la mayoría de los casos documentados se generan combinaciones entre ambos tipos de retención, en ocasiones se potencia la retención externa e interna en otras la retención externa aumenta pero la interna disminuye y del mismo modo hay casos donde la retención externa disminuye pero aumenta la retención interna.” (En 4.3.2.1).*

El tipo de retención más frecuente en los casos analizados es la retención externa negativa que implica una retención interna positiva (RETE- RETI+). Son casos donde los sujetos se desplazan a otro videojuego junto a su comunidad abandonando por completo el título del que provienen.

Se documentan un total de 14 casos donde se localiza este modelo de retención suponiendo casi la mitad del total o dicho en datos porcentuales el 46,66 % del total de casos analizados.

La segunda forma de retención más frecuente es la retención externa positiva que implica la retención interna positiva (RETE+ RETI+). Consiste en migraciones o desplazamientos realizados colectivamente por una comunidad a otros servidores del mismo videojuego o a la unión de la comunidad a otro clan fusionándose.

Se documentan 6 casos con este proceso lo que suponen un 20 % del total.

En cuanto a la retención externa positiva que implica una pérdida de retención interna o retención interna negativa (RETE+ RETI-), solo se localiza un caso donde figure que en

datos porcentuales representa el 3,33% del total siendo el modelo de retención que menos frecuencia tiene.

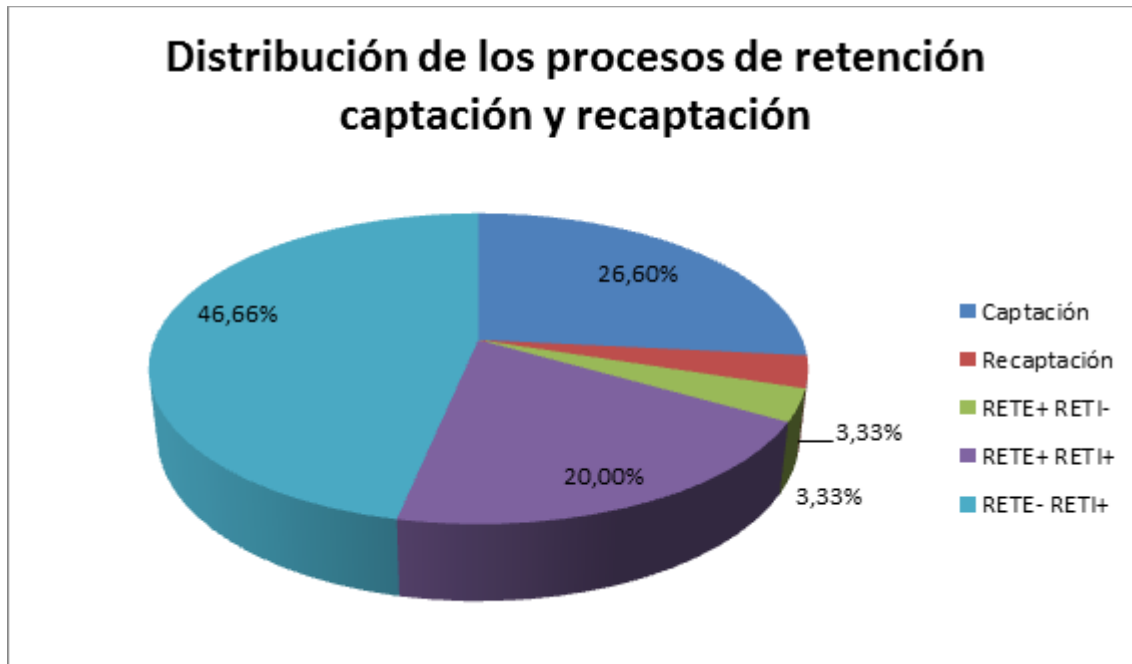


Gráfico 16. Distribución de los procesos de retención captación y recaptación de jugadores: Competencia. Fuente: elaboración propia.

El gráfico 16 muestra que la RETE- RETI+ es la retención predominante en las conductas asociadas a necesidades de relación lo que nos indica que las comunidades cuando son estables deciden desplazarse en conjunto a otros videojuegos en lugar de disolverse.

Nos sirve tanto para canalizar este tipo de comunidades a otros videojuegos de la compañía como para actuar sobre los factores de influencia que generan la pérdida de retención externa para tratar de evitar que surjan y potenciar la aparición de procesos de retención positivos internos y externos que se traducen en desplazamientos o migraciones en conjunto dentro del videojuego o simplemente en la ausencia de movimientos llevados a cabo en comunidad.

También se refleja la aparición de procesos de captación y por tanto los factores de influencia asociados a la captación deben ser tenidos en cuenta si se pretende generar este proceso a través de los métodos asociados a estas conductas.

### **Factores de influencia**

Se documentan 10 tipos de factores de influencia en los casos analizados. Se utiliza el total de factores para observar su distribución por los motivos que ya se mencionaron anteriormente; hay casos donde las conductas tienen más de un factor de influencia. En cuanto al total de localizaciones se documentan 46 ocasiones donde los factores de influencia son localizados.

- **Comunidad**

Es un factor de influencia que aparece en los tres conjuntos que se analizan en esta sección. En cada uno de ellos actúa de forma diferente como factor de influencia. La forma de influir en las conductas de relación principalmente se centra en la presión que la comunidad ejerce sobre el sujeto y de manera secundaria como facilitadoras de información que influye al sujeto motivado. Se localiza este factor en 26 ocasiones lo que supone el 56,52 % del total.

- **Promoción**

Es un factor de influencia con una tasa de frecuencia mínima en las conductas analizadas. Se centra en la influencia ejercida por promociones publicitarias de diversos tipos sobre el sujeto reforzando la decisión de realizar un desplazamiento. Se localiza solo 1 ocasión donde aparece este factor de influencia lo que implica que represente el 2,17% del total únicamente.

- **Entorno social**

Se diferencia de la comunidad en que el entorno social hace referencia al conjunto de jugadores ajenos a la comunidad del sujeto que se encuentran dentro del videojuego. Este factor de influencia se documenta en 4 ocasiones suponiendo el 8,69% del total.

- **Gustos personales**

Se refiere a los valores que el sujeto otorga a las características del videojuego que le resultan atractivas. Se documenta en 2 ocasiones lo que supone un 4,34% del total.

- **Contenido**

Son factores de influencia que se generan por el contenido del videojuego afectando a las decisiones del sujeto. Se documenta en 4 ocasiones suponiendo el 8,69% del total.

- **Toxicidad**

Es un factor que ya se ha mencionado anteriormente. Consiste en la influencia que el mal ambiente genera en los sujetos. Se documenta en 3 ocasiones suponiendo el 6,52% del total.

- **Precio**

El pago por el producto supone un factor de influencia principalmente negativo que provoca el abandono del videojuego cuando se percibe excesivo. Se documenta en 1 ocasión representando el 2,17% de total.

- **Experiencia**

Se centra en este caso en las experiencias pasadas que el sujeto tiene en relación a los videojuegos. Actúa como un refuerzo para que se decida a regresar al título. Se documenta en 2 ocasiones suponiendo el 4,34% del total.

- **Nostalgia**

Se trata de un factor que parte de la experiencia pasada la cual causó un impacto satisfactorio en el sujeto y provoca que en ocasiones los sujetos vuelvan a jugar a los títulos que ya probaron anteriormente. Se documenta en 2 ocasiones suponiendo el 4,34% del total.

- **Tedio**

Es un factor de influencia negativo que provoca pérdidas de retención en el videojuego. Se centra principalmente en el aburrimiento percibido por lo sujetos ante la falta de novedad en el contenido del videojuego o el exceso de repetición de las actividades que realizan en él. Se documenta en 1 ocasión representando el 2,17% de total.

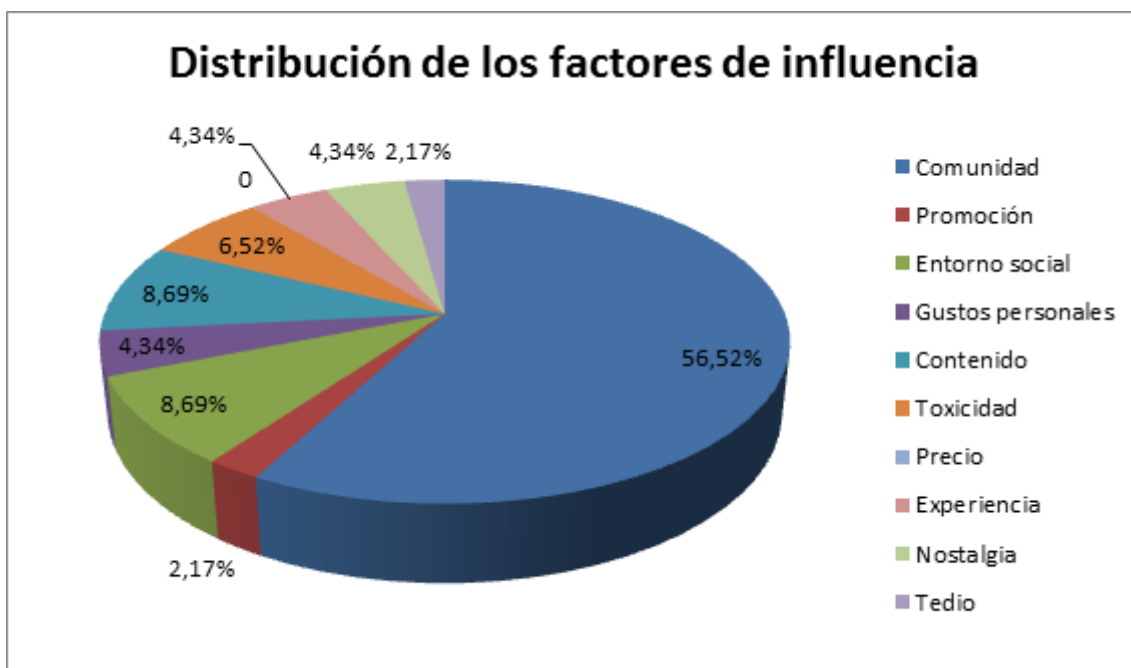


Gráfico 17. Distribución de los factores de influencia: relación Fuente: Elaboración propia.

La comunidad como factor de influencia es el caso más frecuente que se puede observar en el gráfico 17, muy por encima del resto de factores, por lo que sería la mejor opción en cuanto a manipulación de factores para provocar movimientos o evitar su aparición favoreciendo la retención de jugadores.

Se trataría de observar en casos influyen positiva o negativamente en los desplazamientos y actuar en base a ello aplicando los métodos relacionados con estos comportamientos.

### Estilo regulatorio

Nos muestra el grado de internalización de las conductas motivadas, dato útil para poder seleccionar los métodos que se asocian a las conductas más cercanas a la autodeterminación o autodeterminadas en sí.

Las conductas cuya regulación es intrínseca suman un total de 3 representando el 10% de los casos

La regulación integrada se localiza en 5 casos representando el 16,66%

La regulación identificada se localiza en 9 conductas suponiendo un 30 % del total

La regulación introyectada se localiza en 12 casos por lo que representa un 40% del total.

La regulación externa figura en 1 conducta representando el 3,33 % del total.

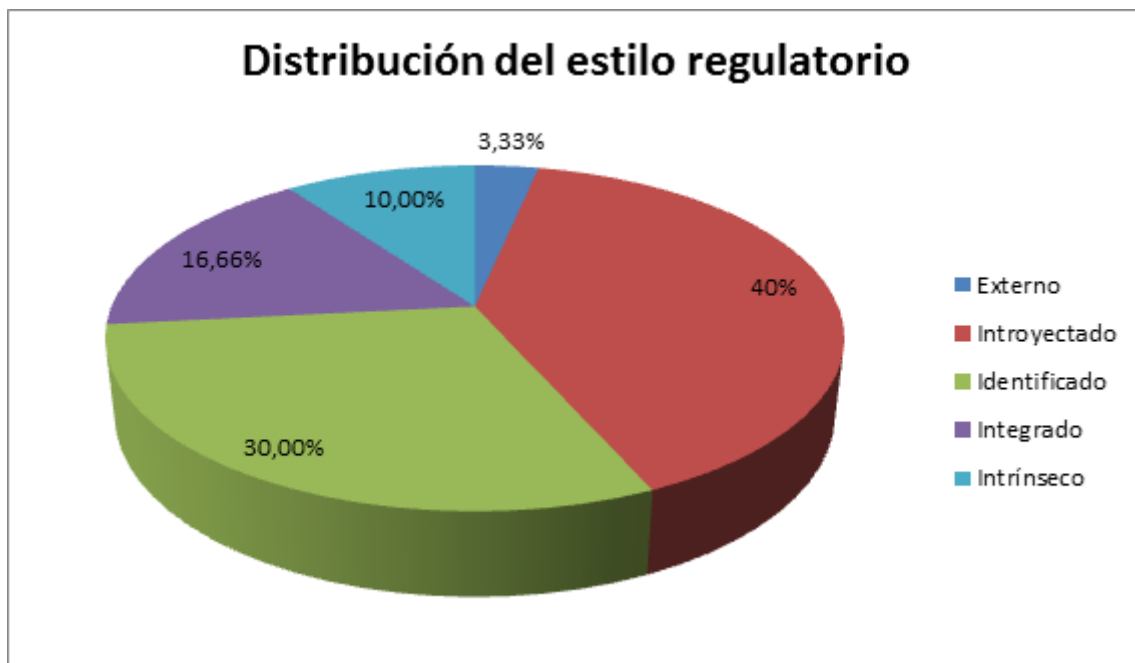


Gráfico 18. Distribución del estilo regulatorio en conductas con una necesidad de relación Fuente: elaboración propia.

Los estilos regulatorios que predominan casi proporcionalmente son el introyectado y el identificado tal y como se muestran estas tendencias en el gráfico 18. Son estilos con un grado de internalización por parte del sujeto medio-bajo.

Este dato marca que la efectividad y la duración en el tiempo de estas conductas no es la más efectiva por lo que se deberían seleccionar conductas que pertenezcan a otra categoría si se opta por seleccionar métodos en base la efectividad y la frecuencia de aparición de movimientos.

Aunque el estilo introyectado es el estilo regulatorio más frecuente en las necesidades de relación por lo que se debe tener en cuenta si se buscan comportamientos originados desde la comunidad.

## **Métodos**

Utilizando las tres categorías asociadas a este apartado (Diseño, Gestión de la comunidad y Publicidad) se distribuyen los métodos localizados en datos porcentuales basados en el total de veces en las que aparecen métodos en los análisis de conductas asociadas con la necesidad de relación y no en el total de casos relacionados ya que las conductas analizadas tienden a sugerir más de un método de retención o captación.

La descripción de los métodos se reserva para el apartado 4.3.3 donde se analizan con más profundidad. Se documenta la aparición de métodos aplicables 61 veces número que refiere el total sobre el que se centra la distribución por porcentual por categoría.

- **Diseño**

Son métodos centrados en la inclusión de estructuras dentro del videojuego para potenciar la retención y canalización del usuario. Aparecen en 29 ocasiones suponiendo el 47,54% del conjunto de métodos. Los tipos específicos localizados son:

- Bonus por juego cooperativo
- Potenciar la comunicación y la localización dentro del videojuego
- Bonificación por antigüedad y cooperativismo en el clan
- Creación de rangos para organizadores de eventos entre los usuarios
- Implementar un sistema de quejas y denuncias
- Monetización indirecta
- Implementar la compra de servidores privados modificables
- Compra y conversión de capital sintético

-Cuota mensual para autores de tramas publicables y distribuibles por la desarrolladora

-Implementación de actividades cooperativas intercomunitarias

-Mantenimiento y gestión adecuada de servidores

-Juego cooperativo fortuito al margen de la comunidad

- **Publicidad**

Son los métodos convencionales de persuasión en los consumidores. En el sector de los videojuegos tratan de fomentar la captación de usuarios y la compra de productos o servicios periféricos al videojuego. Se documentan 16 casos lo que supone el 26,22% del total. Los métodos concretos que corresponde a la categoría de publicidad son:

-Descuento promocional para grupos

-Promoción cruzada entre videojuegos de la misma compañía

-Promoción para la captación de amistades

-Bonificación por desplazamientos en grupo a videojuegos de la compañía

-Segmentación

-Promoción con bonificación para fomentar la recaptación

- **Gestión de la comunidad**

Son métodos más orientados al contacto directo y activo con las comunidades de juego. Se centran en fomentar la retención a través de la estabilidad en las comunidades existentes así como en propiciar la proliferación de nuevas comunidades. Aparecen en 16 ocasiones representando el 26,22% del total.

Los métodos específicos son:

-Organización de eventos sociales en el mundo cotidiano

-Orientador

-Gestor de clan pre-juego

-Penalización a sabotajes en eventos de rol

-Gestor de clan

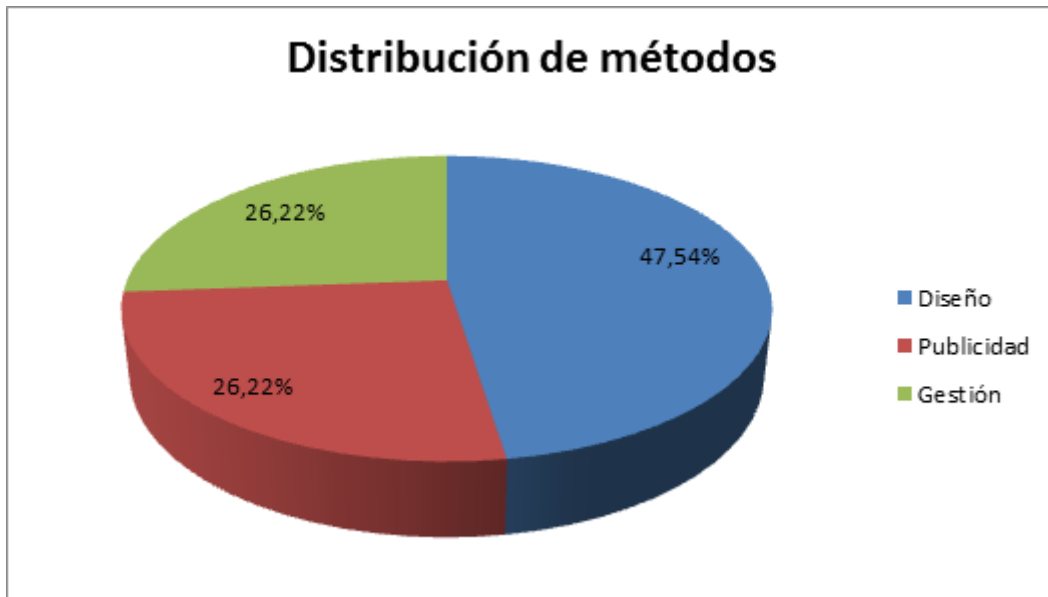


Gráfico 19. Distribución de los métodos asociados a conductas basadas en las necesidades de relación. Fuente: elaboración propia.

Por la distribución mostrada en el gráfico 19 podemos afirmar que los métodos relacionados con el diseño son los más frecuentes dentro de las conductas causadas por una necesidad de relación. Es un indicador de uso que apunta a dar prioridad a este tipo de métodos sobre el resto de las categorías dado que el hecho de que aparezcan con mayor frecuencia señala que tienen más potencial para generar movimientos o prevenirlos a través de la orientación conductual de los jugadores.

#### 4.3.3 Métodos para potenciar la retención y captación de jugadores

La aplicación de resultados engloba los métodos que se derivan del análisis motivacional. Se trata de una descripción más precisa sobre sus características y los factores de influencia con los que se relacionan así como el tipo de retención o captación que se deriva de su aplicación. Para mantener la relación con el análisis motivacional se utilizan tres categorías que clasifican los métodos, concretamente Diseño, Publicidad y Gestión de comunidad. Cada una de ellas se describe de forma general en el apartado que le corresponde dentro de esta sección.

La investigación ofrece en esta sección sus resultados con una perspectiva práctica que deja ver su valor profesional en el entorno de los juegos. En gran medida nuestros resultados se desgranar a partir de este punto y de ahí la conveniencia de exponerlos de manera escalonada y secuencializada.

#### 4.3.3.1 Métodos de diseño

En esta categoría se recogen todos los métodos relacionados con el diseño del videojuego los cuales están pensados para modificar partes del mismo con el objetivo de aumentar el grado de retención de usuarios de forma pasiva.

En esencia se centran en la aplicación de diseños estructurales que aumenten la socialización lo que indirectamente facilita la aparición de comunidades sociales y aumenta la estabilidad de las mismas en el tiempo. En total esta categoría está compuesta de 20 métodos relacionados con el diseño del videojuego, algunos más novedosos y otros convencionalmente utilizados aunque en estos casos trataremos de dar sugerencias sobre su modificación para ampliar su efectividad en términos de retención y captación de jugadores.

- **Planificación de contenidos**

La planificación de contenido es un método compuesto de varias estrategias para fomentar la retención y recaptación de jugadores. Se centra en los factores de influencia que generan abandono y que tienden a transmitir un sentimiento de tedio provocando la pérdida de retención.

Este método es el más utilizado dentro de los videojuegos MMORPG y consiste básicamente en planificar el lanzamiento de contenido para mantener la retención del jugador en base a la percepción de novedad. Las métricas relacionadas con la planificación están muy estudiadas por las compañías pero por desgracia estos datos son secretos industriales y no tienen acceso público.

La viabilidad del método es baja debido a que el desarrollo constante de contenido es un proceso costoso y por tanto aunque es la base para fomentar la retención hay que tratar de reforzarlo con otros métodos de retención que desvíen el foco de diversión centrado en el contenido así como generar contenido que tenga más esperanza de vida. Su viabilidad aumenta si se pretende hacer de forma puntual pero sigue siendo un método poco óptimo por su coste.

Como factores principales encontramos las mecánicas repetitivas y el agotamiento prematuro del contenido jugable. Ambos factores provocan que la percepción de novedad desaparezca lo que progresivamente da paso al aburrimiento en la experiencia de juego.

Desde esta problemática se plantean principalmente una vía de acción: la dosificación del contenido.

El seguimiento demográfico de la población activa en el videojuego es indispensable ya que a través de su estudio la efectividad de ambas acciones es aumentada de forma significativa. Los datos relevantes para una buena aplicación se centran en el ritmo de consumo del contenido del videojuego, las épocas donde se generen pérdidas de retención y las épocas donde se localice más flujo de jugadores nuevos.

Como segundo planteamiento sería conveniente hacer seguimiento de las tendencias que más novedad o diversión generen en los jugadores para observar su evolución y variación. A través del seguimiento se obtiene un aumento de la efectividad pues se recaban datos sobre qué aspectos potenciar del diseño y cuáles modificar o eliminar por su efecto negativo sobre la retención.

La dosificación del contenido consiste en la publicación del videojuego de manera fragmentada tratando de ofrecer una cantidad de contenido adecuada para que el jugador no se sienta indignado por la falta de contenido o su agotamiento prematuro y no perciba que el contenido está dividido en partes.

Una aplicación por ejemplo sería la planificación de eventos para ampliar el contenido periódicamente en base al progreso medio del usuario en el videojuego. Con ello se evitan las rutinas diarias excesivamente extendidas en el tiempo y el flujo de contenido se equilibra de tal manera que la percepción de novedad no desaparece o tiende a reducirse en menor medida además de provocar curiosidad por la exploración del nuevo contenido.

Si se mantiene el ritmo de novedades en términos de contenido se evitaría el aburrimiento del usuario y a su vez la percepción de ser obligado a realizar actividades que le resulten tediosas y que se perciben como un desperdicio de tiempo según varios de los sujetos entrevistados.

Hay que tener en cuenta el alto coste que supone esta generación de contenido constante por lo que se debe diseñar pensando en su duración a través de técnicas para aumentarla como ralentizar el ritmo de equipación de los avatares a través de sistemas basados en tiempo real que consistirían en que los objetos equipables estuvieran en cofres que requieren horas para realizar su apertura (dando la opción de pagar para abrirlos de forma inmediata)

- **Generación de empatía con el avatar**

La empatía con el avatar surge en varias ocasiones como un elemento que genera nostalgia y afinidad en el sujeto lo que provoca desplazamientos en ocasiones y también retención y recaptación. Este método consiste en provocar empatía a través del diseño con el objetivo de fomentar la retención en el videojuego.

De forma secundaria tiene la ventaja de aumentar la inmersión en el videojuego a través de la experiencia vivida con el avatar, factor que también pretende potenciar esta técnica de retención. Como aplicaciones concretas surge la identificación del nick por parte de la comunidad integrándolo en el avatar, la personalización exclusiva del avatar y la historia del avatar.

La identificación del nick en el avatar se realiza de cara a la comunidad para que el sujeto sienta la distinción entre su personaje y el resto. Si se fomenta la exclusividad, el sentimiento de ser individual diferenciándose al resto, la inmersión aumenta y el nivel de diversión e inversión de horas se ve beneficiado.

Un ejemplo para que se entienda mejor sería la posibilidad de que el propio nick forme parte del pecho y la espalda de la armadura o los vinilos del vehículo que se maneja creando una mecánica de obtención de los marcos que se aplican sobre la armadura para poner el nick o variando los vinilos o estilos de letra aplicables, colores etc.

Otra opción es la posibilidad de ofrecer propiedades virtuales en el videojuego. Ser propietario de un hogar aumenta la retención en base a la empatía generada ya no solo con el avatar si no con su progreso vital reflejado en la obtención de pertenencias. Este ejemplo puede observarse en el videojuego Ultima online y en otros juegos no MMORPG como Animal Crossing e incluso en el propio Minecraft.

Conseguiríamos por un lado potenciar la retención a través de la auto-representación, por otro lado un aumento del factor de inmersión al limpiar la interfaz de textos flotantes y por último una mecánica basada en la estética que generaría la necesidad de obtención de este tipo de objetos aplicables lo que se traduce en más horas de juego.

Su aplicación debería tener un diseño sutil e integrado en el resto de actividades, a modo de logro por realizar gestas, tratando de evitar la búsqueda directa de estos marcos para el nick pues podría pasar de ser una motivación a una obligación en la percepción del usuario.

La personalización del avatar en profundidad aumenta la retención porque potencia la empatía con el avatar a través de la identificación con el mismo a través de la exclusividad y el individualismo. Cuanto más profunda sea esta personalización mayor conexión sentirá el usuario con su personaje.

Pero se puede ir más allá, dar un paso más y que no quede la estrategia en permitirle al usuario cambiar de trajes o armaduras o en seleccionar un tipo de peinado. Si el propio avatar es modificado por sus experiencias en entornos virtuales, el usuario percibiría la historia de vida de su personaje, como por ejemplo la pérdida de un ojo, una cicatriz, un cambio de piel o el envejecimiento.

Este tipo de diseño lo podemos localizar en el videojuego The Witcher o en Fable, donde en mayor o menor medida sus avatares son modificados por sus vivencias.

Por último se podría implementar la personalización psicológica del avatar que afecte a las actividades que realiza en el videojuego. De ese modo en una situación de riesgo podrían generarse experiencias en las que el avatar tome el control momentáneo de sus acciones sin que el jugador pueda hacer nada por evitarlo (El avatar huye, el avatar ataca por considerar al enemigo un exterminador de su especie etc.).

Emergerían situaciones e imprevistos que puede que al jugador en ocasiones le resulten molestos, pero que sin duda aumentarían la curiosidad y la novedad percibida mitigando la monotonía y el tedio resultante que se genera por el exceso

de previsión ante los sucesos que van a ser experimentados en este tipo de videojuegos por parte de los jugadores.

Otra aplicación consiste en potenciar la experiencia de juego a través de la toma de decisiones irreversibles que afecten al avatar como la posibilidad de tener una pareja por libre elección en base a la historia vivida, o padecer una enfermedad que afecte al rendimiento del avatar y estéticamente sea visible o contagiosa aumentando la inmersión y el realismo en la experiencia de juego.

Todas estas aplicaciones generan inmersión y empatía en el avatar lo que genera procesos de retención en el videojuego y aumenta la inversión de horas jugadas en base al divertimento y la experiencia vivida, motivaciones que están en un grado de internalización alto y por tanto no se perciben como externas ni impuestas.

La viabilidad de este método es media baja porque requiere un desarrollo y diseño del contenido bastante más profundo en los casos donde se pretenda dar la posibilidad de que el entorno y la experiencia del avatar condicionen y forjen su existencia. Implica la creación de múltiples avances de trama en paralelo y el estudio de la jugabilidad del avatar en todas las situaciones que lo modifiquen para evitar que un mal suceso sufrido impida un avance adecuado hasta el punto en el que el jugador decida abandonar el avatar.

Es una cuestión de visión sobre el diseño, puede que lo que se pretenda es eso mismo, generar un entorno muy agresivo que ponga fin a la vida de los avatares y la diversión esté centrada en la supervivencia del avatar y la experiencia de encarnar vidas efímeras condenadas por el entorno en el que se desarrollan.

- **Tramas Constructivas**

Uno de los factores de influencia que se han localizado en esta tesis como facilitadores de la pérdida de retención es la sensación percibida sobre el tiempo empleado en el videojuego que es intuitivo como un desperdicio por parte de los sujetos entrevistados.

Esta percepción se genera más habitualmente en los videojuegos gratuitos ya que aquellos que implican un pago del producto generan retención en base a que el jugador percibe que si deja de jugarlo sin acabar el contenido supondría una pérdida del dinero invertido, aunque una vez terminado el contenido la percepción de pérdida de tiempo se manifiesta igualmente.

Este tipo de problema se centra en el método de planificación de contenido, las tramas constructivas se orientan más a paliar la percepción de pérdida de tiempo cuando el jugador aún no ha finalizado el contenido del videojuego.

El método de tramas constructivas sugiere el enmascaramiento de esta percepción de tiempo desperdiciado diseñando videojuegos relacionados con otro tipo de aficiones que se perciban como saludables, aficiones que han sido documentadas a través de los análisis realizados en esta tesis. Por ejemplo no se percibiría como una

pérdida de tiempo jugar si el videojuego estuviera centrado en temáticas que aporten conocimiento real y coincidan con los gustos del público objetivo al que van dirigidas.

Algunos ejemplos serían el aprendizaje sobre cultura antigua, hacer deporte o aprender técnicas y estrategias relacionadas con él o en encarnar un cocinero aprendiendo recetas reales. Con ello se busca cambiar la percepción hacia el uso del videojuego a través del aprendizaje implícito potenciando por tanto la retención al eliminar la percepción negativa.

La viabilidad de este método es alta dado que simplemente el desarrollador debe realizar un estudio de mercado sobre qué tipo de actividades de ocio tienden a ser las más frecuentes en la población de videojugadores y una vez conocidas generar videojuegos con estas temáticas.

Por ejemplo Nintendo lleva tiempo utilizando esta línea de diseño pues crea videojuegos orientados a la salud y al fortalecimiento de la mente enfocando el diseño del videojuego como una herramienta para que el jugador sea más saludable mediante el videojuego.

- **Videojuegos derivados de otros productos culturales**

Es un método que consiste en la creación de videojuego en base a componentes relacionados con la cultura de masas. De ese modo se aprovecha la visibilización actual de ese componente reforzando la visibilización del videojuego.

Es un método bastante utilizado, en las entrevistas aparece Matrix pero se dan muchísimos más ejemplos como todos los videojuegos relacionados con superhéroes, otras sagas de películas como Indiana Jones y un largo etc. En esencia estos videojuegos son todos aquellos en los que su desarrollo se centra en las licencias otorgadas para su creación, licencias relacionadas con el cine, la literatura, la animación etc.

Además de ello el videojuego es susceptible de ser utilizado como un subproducto de una marca para generar impactos en los consumidores. Nos referimos a la creación de videojuegos basados en una marca de coches o en un evento deportivo real que a través de su distribución potencian la imagen corporativa de la compañía o el evento en el que están basados aumentando la visibilización.

- **Raid de transición**

A modo de matización la raid consiste en un grupo formado por un conjunto amplio de jugadores (se considera raid a partir de 10 jugadores y se localizan raids de más de 100 jugadores, depende del videojuego) cuyo objetivo es poder realizar actividades de contenido que por su dificultad requieren un número significativo de jugadores coordinados.

La raid de transición es un método para evitar el paso por mazmorra el cual en muchas ocasiones se hace excesivamente repetitivo e implica mucha pérdida de

tiempo de juego cuando no se localizan miembros adecuados para realizar la actividad o cuando los grupos son formados de forma aleatoria por los gestores de grupo. La mazmorra es el paso previo para poder unirse a grupos de raid ya que en estos eventos se consigue el equipo mínimo necesario para poder ser competente en las actividades de tipo raid.

Además los usuarios que no se conocen entre sí no tienen ningún tipo de retención de cara al resto de miembros del grupo generado aleatoriamente y tienden a abandonar el conjunto si consideran que no es un grupo competente.

La raid de transición consiste en el diseño de una raid que incluya un resumen de todas las mecánicas que posteriormente serán necesarias en otras raids de mayor nivel de dificultad en esa expansión. Se trata de un contenido opcional al que acudir si se pertenece a una comunidad formada por un orientador con el objetivo de generar aprendizaje sobre el juego en grupos grandes.

El jugador siempre tendrá la opción de equiparse mediante el juego en mazmorras de cinco jugadores si no quisiera formar parte de una comunidad que se dedique a realizar este tipo de raid.

Es una orientación para generar diversión por jugar y evitar la frustración por el desconocimiento ya que su finalidad es didáctica (De forma encubierta para el usuario claro está). Debe compaginarse con la figura del orientador quien estaría al cargo de la actividad y actuaría como guía e instructor.

A través de la raid de transición directamente se accede al modo de juego deseado y con un grupo liderado por gente con experiencia lo que potencia la diversión y mejora la velocidad de aprendizaje.

La viabilidad de este método es alta pues no requiere de una ampliación constante del contenido sino de la modificación parcial de la raid de transición para implementar las nuevas mecánicas de raid que vayan surgiendo.

- **Diseño de zonas restringidas a determinados roles**

Este método se centra en generar socialización desde los roles encarnados por los jugadores. Convencionalmente son roles determinados en un grupo reducido de jugadores (Tanque, Daño, Curandero). Los roles provocan que los sujetos se unan para formar grupos equilibrados cuando pretenden explorar contenidos del juego donde ir en grupo es necesario y en consecuencia se genera socialización fortuita.

Este método de diseño se centra en conseguir que el propio entorno provoque la búsqueda de roles específicos para transitar diversas zonas u obtener acceso a cierto contenido. Por ejemplo, un mago que puede teleportarse a una cima y se le permita ser acompañado por otro jugador, un sacerdote que pueda leer una estatua determinada y cuya lectura provoque que el resto de jugadores en área puedan levitar o ser inmunes al gas etc.

Con ello se potencia la búsqueda de usuarios en la zona en la que el sujeto se encuentra generando socialización e inmersión en el videojuego. La viabilidad de este método es media ya que implica el diseño extra de contenido para aplicar el método lo que puede suponer costes extras en el desarrollo.

- **Sistemas de progreso y retención en clanes**

Los clanes o comunidades internas del videojuego juegan un papel esencial en la retención de jugadores. Este método consiste en la aplicación de un conjunto de diseños orientados a potenciarla a través de la integración y la estabilidad del clan.

A continuación se describen las aplicaciones que han ido surgiendo en los análisis de las entrevistas:

Generar un ranking de comunidades que a su vez ofrezca facilidades dentro del videojuego y cuya valoración sea medida por el progreso global consistente en la suma del progreso de cada miembro (potenciando la auto-percepción del usuario como miembro valioso además del sentimiento de valía en conjunto respecto a otras comunidades). Con ello se fomentaría la competitividad entre comunidades reforzando el sentido de pertenencia a ellas.

Introducir logros para las comunidades que ofrezcan recompensas estéticas o bonificadores para sus miembros (tratando de mantener siempre el equilibrio de juego)

Crear conjuntos identificativos del clan para los miembros que sean elaborados, lo idílico sería tener un editor de vestimenta o diseños aplicables sobre el equipamiento de los miembros que realmente sirvan para distinguir unas comunidades de otras.

Recompensas por amistades que el usuario tenga dentro del clan. Ya existen sistemas promocionales que recompensan al usuario por cada nuevo jugador que traiga al videojuego pero este método consistiría en cambiar el enfoque para que la motivación por desarrollar esta función sea más intrínseca.

Las recompensas directas por atraer jugadores hacen que la motivación se regule de manera externa teniendo por tanto una autodeterminación mínima y una persistencia escasa.

El usuario más bien las utiliza solo cuando se le presenta la oportunidad de aplicarla para conseguir la recompensa y en consecuencia no lo hace de forma activa, aunque depende del tipo de recompensa obtenida ya que cuando son beneficios a modo de objetos los jugadores en ocasiones crean cuentas extra para percibir la recompensa.

Para reducir este comportamiento deben ofrecerse incentivos no comerciables ni transferibles que se asocien únicamente con el avatar captado y con el avatar captador funcionando la bonificación sólo cuando ambos avatares estén juntos.

Para que el sistema se interiorice se puede cambiar el enfoque y generar una estrategia de retención diferente a las actuales, usadas más habitualmente para la captación de jugadores. Consiste en implementar un sistema que recompense a los jugadores que jueguen juntos dentro del videojuego de forma constante.

Para poder comprobarlo se debe implementar en el diseño un sistema que asocie cada cuenta o cada avatar determinado al resto de cuentas o avatares con los que se relacione el jugador, contando en minutos el tiempo que pasan realizando actividades en común (idílicamente; quizá sería más sencillo que se contabilizara el tiempo que los usuarios pasan dentro de un mismo grupo aunque sería menos fiable porque los jugadores podrían dejar el avatar dentro del grupo pero no estar jugando).

Al pasar determinados hitos en base al tiempo jugado en común, se genera un sistema de recompensas escaladas que motiven a los jugadores para que tiendan a asociarse con un grupo de personas y de ese modo generar estabilidad en las comunidades, lo que a su vez genera retención de usuarios indirectamente.

Bonificación por antigüedad y colaboración. Consiste en la obtención de un tipo de experiencia específica para invertir en el clan que otorga privilegios al avatar del jugador relacionados éstos con el avance del contenido y también con la estética aplicable.

De ese modo si el usuario quiere beneficiarse de las bonificaciones de experiencia ofrecidas por el clan deberá colaborar con ellos lo que de forma indirecta potencia la socialización ya que implica que el usuario pase más horas jugando con su clan en actividades donde la colaboración y comunicación de grupo es vital para la resolución de objetivos en el contenido.

Además se infiere que provoca mayor estabilidad pues los sujetos ya no sólo abandonan la comunidad porque el clan al que pertenecen tenga un buen nivel y bonificaciones, sino que ante la duda de migrar a un clan similar o un mínimamente mejor, el hecho de tener que dedicar horas a jugar en conjunto para volver a recuperar los privilegios actuales hará que se lo piense dos veces y solo decida migrar si el factor social es lo suficientemente fuerte. Dicho de otro modo, si el usuario siente que con la migración encajaría mucho mejor en el entorno receptor.

Si se maximizan este tipo de migraciones la hipótesis estaría centrada en que la comunicación interna de los clanes será progresivamente más sana potenciando la inmersión de sus miembros así como la retención a través de la integración en la comunidad.

Este método tiene una viabilidad alta pues consiste en la implementación de modificadores de experiencia al diseño del videojuego lo que no implica tanto desarrollo como otros métodos, por ejemplo la ampliación de contenido.

- **Sistema de reparto de recompensas**

En cuanto al reparto de recompensas, es un método que ya existe y tiene diferentes modalidades que el líder del grupo selecciona antes de entrar a un evento. Algunos ejemplos son el modo aleatorio de reparto, la posibilidad de que todo el botín lo reciba el líder y sea él quien reparta el equipo y el reparto libre con opción a puja que concretamente es la modalidad que se modifica.

Si se selecciona la opción de reparto libre, los integrantes de la raid o del grupo de mazmorra pueden elegir entre codicia, necesidad o pasar del objeto. Se elige codicia en los casos en que el objeto no mejora el equipo pero se considera que puede ser revendido a terceros por dinero o en los casos más frecuentes a vendedores PNJ (Personaje No Jugador).

La opción de necesidad por tanto se selecciona solo en los casos en los que el jugador realmente necesite la pieza de equipación o el material por el que se puja. Depende de la buena fe de cada jugador el no engañar y robar piezas (esta actitud de jugador en argot se denomina como ninja).

Una vez que todos los miembros del conjunto seleccionan su prioridad respecto al objeto, el videojuego hace una simulación de tirada de dados entre los usuarios que seleccionaron la opción necesidad (si un solo jugador selecciona necesidad y el resto codicia, automáticamente el objeto se asigna al jugador que ha seleccionado necesidad). Si solo algunos seleccionan necesidad, el videojuego tira dados por ellos únicamente descartando a los que seleccionaron codicia o pasaron del objeto. El videojuego genera las tiradas de forma escalonada en función de las prioridades marcadas por los jugadores para tratar de hacer el reparto de bienes lo más justo posible.

Pero este sistema tiene el problema de la mala fe. Si un usuario decide robar equipo u objetos, tiene la opción de tirar necesidad, y si tiene suerte hace efectivo el robo perjudicando a quien realmente lo necesita.

Para tratar de evitarlo, lo adecuado sería que el gestor de reparto en los casos de necesidad en lugar de hacer tiradas aleatorias, asigne directamente el objeto al perfil de personaje más adecuado y que más lo necesite (esto es si es adecuado el objeto para un personaje, por ejemplo un sacerdote y una túnica de tela. Ante dos personajes que puedan ser los idóneos para llevarlo, como por ejemplo un sacerdote y un brujo que visten túnicas, el gestor seleccionará aquel que tuviera un nivel más bajo de equipo).

El problema es que en ocasiones los grupos deciden equipar más a un jugador específico. Para estos casos se debería imponer un tiempo límite al objeto asignado durante el cual el jugador que lo reciba pueda cederlo pero siempre dentro del evento (evitando que salga del evento y lo venda en ese tiempo limitado). Además como refuerzo debe incluirse una opción al líder del grupo para impugnar la asignación si por lo que fuera el sistema fallara.

Se trata de un sistema mediante el cual el líder puede reclamar un objeto concreto ya asignado a un jugador pero mediante el voto a favor del resto del grupo. De ese

modo se evita que el propio líder pueda robar y se evita el recelo hacia jugadores poco equipados que entren de nuevas al evento de la comunidad (pues potencialmente son los que se consideran más susceptibles de robar equipo).

Es un sistema bastante habitual en las raids de los videojuegos MMORPG aunque no por ello podemos obviarlo pues afecta de lleno a las comunidades en sus actividades cooperativas. Su viabilidad es alta ya que solo implica la implementación de pequeñas modificaciones en los eventos cooperativos.

- **Remasterización**

La remasterización se presenta como una técnica para asegurar la captación de usuarios en el lanzamiento de producto que trata de aprovechar el éxito pasado del videojuego remasterizado. Es un método de captación y recaptación usado habitualmente pero lo reseñamos aquí porque figura en varias ocasiones como método idóneo para potenciar movimientos.

Hay muchos ejemplos de remasterización en HD de títulos pasados con gran éxito como por ejemplo Final Fantasy X. En los títulos investigados Blizzard también remasterizó World of Warcraft para tratar de aumentar su competitividad a lo largo del tiempo de cara a otros videojuegos del mismo género con mejor interfaz gráfica.

Es un sistema para generar ingresos con un coste de producción inferior que el que supone la creación de un videojuego desde cero y por tanto su viabilidad de aplicación es alta.

- **Diseño que transmita sensación de libertad**

Conocida técnicamente como ilusión de agencia, la sensación de libertad es una característica que figura como factor de atracción y retención en los análisis realizados.

Su principal problema es su agotamiento del mismo modo que el agotamiento de contenido, de hecho están muy relacionados aunque no son exactamente lo mismo pues dentro de la sensación de libertad no solo se incluyen las tramas y actividades diseñadas para jugar sino también la exploración de espacios virtuales y la libertad de creación y modificación de personajes.

Es un enfoque más amplio que el de planificación de contenidos y deriva métodos distintos centrados en la ilusión de libertad de selección y acción.

La libertad de elección de modos de juego es una aplicación de este método que se centra en posibilitar modos de juego individual y cooperativo de forma paralela permitiendo en ambas modalidades el avance de contenido para no generar una percepción de obligatoriedad.

Esta aplicación consiste en la posibilidad de avanzar contenido evolucionando del avatar teniendo la opción de realizar caminos colectivos que llevan al mismo

resultado pero con bonificaciones (Se busca la socialización siempre) por hacerlo en grupo.

Se trata de evitar que los jugadores se desplacen a otros videojuegos para jugar uno de estos dos modos porque no puedan hacerlo en el videojuego en que se encuentran.

La ilusión de libertad puede ser creada a través de tramas que afecten al avatar del jugador variando el progreso en función de las decisiones tomadas.

No se considera libertad auténtica porque al margen de la actividad del avatar y las opciones de avance que seleccione el jugador sólo existen unas vías limitadas de avance en la trama que llevan a un número determinado de conclusiones o cierres del videojuego.

Se trata de dar un enfoque diferente a la trama del videojuego haciéndola más abierta y rejugable pues se potencian las opciones nuevas que surgen de decisiones anteriores y la sensación de libertad percibida por el jugador aumenta. De ese modo también se puede llegar a paliar la percepción de repetición que se ha mostrado como una de las causas que generan abandono del videojuego.

Su viabilidad es alta ya que si se organiza bien el diseño de las tramas se genera ilusión de libertad con poco contenido desarrollado lo que supone un ahorro en costes creación.

- **Inmersión**

Queda patente que la inmersión en mundos de ficción sirve como forma de ruptura con la realidad. Este mecanismo de evasión es frecuentemente utilizado por los jugadores y tiene una relación proporcional entre la inmersión percibida por el sujeto y la evasión que obtiene jugando.

Por tanto es un factor importante a tener en cuenta en el diseño del videojuego ya que si se potencia la inmersión a través de la profundidad narrativa y una temática original, la retención del usuario aumenta.

El método orientado a la retención de usuarios a través de la inmersión se centra en aportar a la relajación y la evasión que busca el jugador. Se necesita que el título tenga por un lado inmersión y por otro que rompa con la realidad que genera el estrés.

Otra aplicación para generar inmersión consiste en promover las actividades emergentes o mantener las que ya existan evitando la implementación de sistemas que las perjudiquen como fue el caso de Blizzard en WoW.

Blizzard trató de solventar el problema de no encontrar grupo cooperativo a través de la implementación de un gestor de grupo consistente en la teleportación a la

mazmorra o la raid correspondiente de los jugadores que se listen en el sistema sin necesidad de caminar hasta la entrada del evento.

Eliminar este tránsito provocó la pérdida de inmersión en el juego ya que el teletransporte destruye la posibilidad de aparición de eventos emergentes en el camino hasta la entrada de la actividad cooperativa (Usualmente una cueva o un templo) y sobre todo en la propia entrada que tradicionalmente era un punto de encuentro para las dos facciones y surgían peleas, persecuciones etc.

Si se aplica el gestor solo para formar grupo pero se tuviera que seguir yendo hasta las localizaciones de las mazmorras, el PvP y el rol en el mundo exterior saldrían reforzados porque el camino hasta el evento da lugar a encuentros de PvP e interacciones con otros jugadores.

Aunque no debe ser obligatorio sino una opción que genere un beneficio extra, ya que en ocasiones los jugadores están excesivamente lejos y les puede suponer un gasto de tiempo importante.

Se propone un método mixto permitiendo el teletransporte pero si no se utiliza este desplazamiento se obtendría una bonificación a la experiencia y un aumento del porcentaje de obtención objetos raros en el transcurso del evento. Es una opción de diseño que no implica un sobrecoste por tanto es un método con viabilidad alta.

- **Diseño de clasificaciones profundas**

Este método consiste en la creación de clasificaciones más especializadas sobre las actuaciones de los jugadores en el videojuego, actuaciones que no se registran en las tablas de clasificación convencionales. Por ejemplo la cantidad de curación máxima realizada en un periodo de tiempo determinado o la diferencia más alta de nivel entre un enemigo y el jugador en una batalla donde el usuario obtuvo la victoria.

Estos datos fomentan la percepción de los usuarios sobre sí mismos como competentes a través de la generación de una competencia más flexible y no solamente centrada en la calidad de la equipación o la cantidad de contenido completado.

Este método tiene una viabilidad alta porque con la inclusión de métricas recogidas a través de modificaciones mínimas en el diseño se potencia la retención ya que las clasificaciones generan la aparición del reto como necesidad lo que se traduce en inversión de tiempo en el videojuego.

Si existen muchos tipos de clasificación, las probabilidades de que surja esta conducta a través de la influencia que ejercen las métricas es mayor, del mismo modo que la percepción de las aptitudes del jugador se centrarán en más aspectos que el avance del contenido lo que reforzaría su autoestima y por tanto el grado de satisfacción obtenido por jugar.

- **Potenciar la comunicación y la localización de jugadores e integración de redes sociales externas en el videojuego**

Este método se centra en la generación de un diseño que permita a los jugadores asociarse con facilidad a través de la comunicación y potenciar el efecto llamada al incluir sistemas de información como los foros dentro de la interfaz del videojuego en espacios públicos integrados en el entorno como por ejemplo una biblioteca o un edificio de clan.

La inserción de canales de comunicación por voz es una aplicación específica de este método pues se ha documentado que la conversación oral genera un grado alto de retención en la comunidad.

Se hace énfasis en este enfoque dado que en comparación a la conversación escrita facilita las actividades en el videojuego pues evita la interrupción de del diálogo o de la actividad en el videojuego, ambas generadas por el hecho de tener que escribir para comunicarse.

Además se evita el uso de herramientas periféricas con este fin potenciando la retención en el videojuego pues frenaría la dispersión de los usuarios y los flujos de jugadores a plataformas no relacionadas con la desarrolladora. Otra forma de enfocarlo es tener una herramienta periférica de la compañía en la que desarrollar la conversación oral para fomentar la socialización dentro de las mismas redes de la compañía.

Otra táctica para reducir el reparo que puede generar el hecho de hablar por voz frente a la comunidad es la creación de una herramienta integrada para conversar que implemente un modelador de voz permitiendo al usuario hablar con la voz del avatar.

De este modo se garantiza el mismo anonimato que con el chat escrito con sus ventajas e inconvenientes, pero que con seguridad sería de agrado para los usuarios además de evitar problemas como el acoso al género femenino o la discriminación de jugadores jóvenes o excesivamente mayores.

Otra aplicación de este método de diseño del videojuego consiste en integrar las redes en el entorno del videojuego para potenciar los flujos de población de jugadores a través de estructuras como salas de reproducción donde se celebren eventos para visualizar contenidos del videojuego o bibliotecas de consulta.

Por último también es aplicable el método de la integración de estructuras informativas de los propios clanes tanto en descripción como en generar espacios donde si se quisiera se pudieran escribir las descripciones de las tramas llevadas a cabo por el clan o su trasfondo, fomentando la visibilidad de las comunidades entre sí y facilitando la socialización entre ellas.

La integración de prensa relacionada creando un periódico propio del videojuego es una acción que tiene potencial para reforzar esta visibilidad, sacando a la luz anécdotas o historias relacionadas con los clanes y la comunidad de jugadores en general.

La viabilidad de las diferentes funciones de este método es media pues requiere el desarrollo de redes y herramientas para integrarlas en el diseño lo que puede resultar costoso si se aplican todas las funciones descritas. Según el potencial económico de la empresa se deberían seleccionar solo parte de las funciones de este método.

- **Creación de rangos para organizadores de eventos entre los usuarios**

Este método consiste en la creación de rangos para obtener colaboradores que actúen como directores de juego de rol. Su tarea consiste en realizar eventos de rol en paralelo a la historia del juego aprovechando el entorno virtual tal y como ya hacen las comunidades de rol de forma particular.

Podría suponer una ventaja competitiva frente a otros videojuegos del mismo género si se hace una buena visibilización de la modalidad para que resulte atractiva y capte jugadores que acudan por la posibilidad de rolear grandes historias más que por el propio videojuego en sí.

Ofrece otra ventaja que se basa en la reducción de la conflictividad entre los directores de juego particulares que sabotean los eventos ajenos para tratar de ser los únicos que realizan este tipo de actividades en el servidor.

La creación de rangos fomenta la regulación de este puesto de juego eliminando las rivalidades a través de la vigilancia pues el rango debe incluir privilegios al portador como la posibilidad de silenciar o expulsar del evento organizado a los jugadores que traten de sabotearlo o haciendo que su avatar sea invisible en la zona del evento y no pueda ser leído a través del chat ni pueda hablar si existiera chat oral.

Por supuesto esta figura de organizador debe estar vigilada por el orientador para velar porque el uso de los privilegios se realice de una manera justa y apropiada.

Los criterios de ascenso al rango de organizador se centrarían en la evaluación de los eventos que los candidatos realicen en concursos creados para ello donde se dé la oportunidad de realizar un ciclo de eventos creados a los jugadores que aún no forman parte de los organizadores y se ascienda al jugador que organice el evento con mayor atractivo percibido por la comunidad, por ejemplo a través de un sistema de votaciones posterior al ciclo de eventos.

- **Implementación de actividades cooperativas intercomunitarias**

Se trata de un método orientado a la retención interna, la relacionada con las comunidades de jugadores dentro del videojuego. Para su aplicación se deben elaborar contenidos que fomenten la colaboración entre diferentes comunidades

donde sea necesario no solo que la comunidad propia sea competente sino que un conjunto de ellas lo sean para evitar la competitividad directa y evitar los robos de jugadores de una comunidad a otra.

Para mantener esta estabilidad se debe crear por un lado el sentimiento de culpa por abandonar la comunidad a la que se pertenece y por otro la percepción de pérdida de privilegios, la cual se puede asociar a la antigüedad de los usuarios dentro de una comunidad y a los privilegios obtenidos jugando cooperativamente con su comunidad. En resumen es una aplicación que está relacionada con el progreso y la retención en clanes descrito anteriormente.

Su viabilidad es alta dado que simplemente consiste en cambiar el enfoque del diseño de contenido y permitir que los eventos pensados para un solo clan sean para varios clanes.

- **Monetización, compra y conversión de moneda.**

Este método se plantea desde la cuestión de cómo obtener beneficio a lo largo del tiempo sin generar pérdidas de retención como se documentó en las entrevistas sobre Guild Wars II.

La única solución factible es conseguir generar ingresos a través de métodos que no monetizen tan visiblemente el contenido del videojuego. Por ejemplo la monetización de artículos estéticos parece una vía bastante rentable frente a la creación de fascículos de contenido monetizados pues generan malestar en los usuarios al tener que pagar de forma habitual por ampliar el contenido del videojuego.

Otra aplicación que surge es la distribución de servidores privados modificables con opción de alquiler posibilitando la compra-venta de ítems dentro de ellos para que generen flujo económico, de ese modo la empresa percibe el dinero del alquiler del servidor y los propietarios recaudan dinero a través de los flujos económicos creados como para que no suponga un exceso de gasto mantener el servidor (técnica usada en Minecraft).

Por último se reseña como aplicación de este método la posibilidad de obtener dinero virtual a través del pago real generando ingresos de forma indirecta a través de aquellos usuarios que decidan pagar para obtener capital sintético en lugar de invertir horas de juego para obtenerlo.

Pero tiene el problema de que esta aplicación tiende a generar hiperinflación destruyendo el equilibrio económico del videojuego. Algunas soluciones a la hiperinflación son la aplicación de sistemas para reducir el caudal económico existente eliminando parte del dinero virtual cuando se considere necesario o que la cantidad de dinero virtual existente sea una cifra concreta e invariable.

Esta aplicación aunque la reseñamos como un método localizado en la investigación quizá sea la función menos recomendable por la cantidad de problemas asociados que tiene.

Algunas compañías han ido un paso más y han permitido la compra venta de objetos en subastas del videojuego con posibilidad de pago con dinero real. El beneficio para la desarrolladora está en la comisión que impone sobre estas transacciones (por ejemplo 10 céntimos por transacción). Es un motor pasivo de recaudación que una vez que está puesto en marcha sólo tiene como coste el mantenimiento del servidor.

La viabilidad es alta en general porque implica únicamente el desarrollo de objetos estéticos y la modificación mínima del sistema económico del videojuego.

- **Cuota mensual para autores de tramas publicables y distribuibles por la desarrolladora**

Desde el enfoque del juego de rol este método se centra en la creación de una cuota de pago para autores particulares. Son jugadores que desarrollan tramas sobre el videojuego y con este método se brinda la posibilidad de que sus historias terminen formando parte del contenido oficial.

La empresa actúa como editora para decidir si implementa el contenido en una actualización del videojuego (recompensando económicamente al autor) o crea mods que permitan ampliar el contenido del jugador que los compre lo que otorga beneficios al autor del mod como para que sea rentable el plantearse pagar esta cuota.

La compañía por su parte percibe los beneficios del pago de la cuota además de llevarse un pequeño porcentaje por cada venta del mod creado por el autor. Además tiene la ventaja de que parte del desarrollo recae en este tipo de autores con lo que la empresa acaba percibiendo beneficios por algo que tradicionalmente genera costes de desarrollo.

Este método tiene una viabilidad media baja porque supondría una inversión inicial alta para generar un equipo de desarrolladores más amplio que pueda gestionar de forma paralela el contenido de la comunidad de autores y coordinarlo con el contenido del videojuego. Pero posiblemente si se consigue poner en funcionamiento esta estructura los beneficios acabarán amortizando la inversión inicial.

- **Zonas de encuentro social**

Este método consiste en generar la socialización a través de escenarios donde prime el ambiente social por encima del contenido de avance en el videojuego.

Una técnica de aplicación de este método sería la posibilidad de tener un entorno que pertenezca a la comunidad (sala de clan o similar) que pudiera modificarse con el progreso del grupo lo que generaría estabilidad a las comunidades que medren.

Otra técnica sería la reducción de la frecuencia de uso de transportes rápidos en el contenido del videojuego cuando los jugadores aún no han alcanzado el nivel máximo.

Aunque pueda percibirse como tedioso, el desplazamiento sin atajos potencia la inmersión y las situaciones en las que se socializa si se complementa con zonas neutrales como campamentos o refugios en el camino de obligado paso, por ejemplo por las inclemencias del tiempo que afectan al rendimiento del avatar.

La última técnica localizada sería la creación de espacios públicos más complejos y que estén justificados de cara al jugador, es decir que no existan porque sí, sino que tengan un uso específico y generen atracción por este uso.

Esta aplicación está relacionada con las técnicas para potenciar la comunicación y específicamente se centra en la creación de edificios donde se celebren eventos o se permita la visualización de contenido o el acceso a información relacionada con el videojuego (como los foros).

La viabilidad de este método depende mucho de la cantidad de aplicaciones que la desarrolladora decida hacer y del tipo de cada implementación. Su viabilidad es alta por ejemplo para el desarrollo de eventos dentro del videojuego como representaciones o cenas virtuales entre jugadores pero baja en el caso de que se trate de implementar un cine donde visualizar nuevo contenido del videojuego de forma frecuente pues el coste para el desarrollo sería mayor.

- **Juego cooperativo por dificultad y socialización fortuita instrumental**

Este método se centra en generar socialización instrumental que no se perciba como obligatoria dando más posibilidades a que la socialización sea más profunda que cuando ocurre en agrupaciones realizadas de forma aleatoria por un gestor.

La aplicación del método para potenciar colaboración que pueda provocar una socialización fortuita consiste en el diseño de determinadas zonas donde el nivel de dificultad sea excesivo para un único jugador. Son zonas que no corresponden al avance del contenido, más bien son como brazos de trama paralelos y opcionales donde obtener recompensas atractivas.

Para poder realizar este contenido es necesario ir en grupo y ello fomenta que los jugadores que se encuentren cerca de este entorno traten de unirse para avanzar. El juego cooperativo con el paso del tiempo puede provocar socialización fomentando de forma indirecta los procesos de retención que se derivan de la socialización (Creación de vínculos afectivos, captación por comunidad, creación de comunidades).

Para facilitar este proceso se debe implementar un aviso en la zona que esté integrado en el entorno cercano tipo una alarma que indique que las puertas de la zona con dificultad elevada se han abierto para atraer a todos los jugadores en el

mismo momento (el nivel de enemigos en la zona debe adaptarse a la cantidad de jugadores que entren por la puerta).

Para generar socialización instrumental de manera fortuita se debe realizar una aplicación del método consistente en el diseño de misiones que impliquen la colaboración de varios jugadores.

Por ejemplo generar una trama consistente en la repartición aleatoria de una determinada información como la búsqueda de un tesoro, que solo pueda completarse si se reúnen todas las partes del mapa para hacer que los usuarios interactúen y se unan formando un grupo para llegar al punto de destino donde se esconde la recompensa.

Este proceso implica la comunicación y la búsqueda de otros portadores de piezas del mapa de forma colaborativa creando un espacio propicio para la creación de vínculos afectivos.

- **Canalización de flujos de población interna**

Es un método que se centra en la regulación y la potenciación de la integración y creación de comunidades de juego. Este método consiste en implementación nuevos formatos de juego cuando se detecte que el número de comunidades está decreciendo en la plataforma.

Su proceso se basa en añadir actividades de grupo que necesiten un mínimo de coordinación para poder obtener un rendimiento de juego adecuado. Indirectamente generaría flujos de población y nuevas agrupaciones sociales con el objetivo de jugar el nuevo formato.

Se relaciona bien con la planificación de contenido pero es más bien un método de actuación de emergencia que solo se aplicaría en casos determinados y no en ciclos con patrones de implementación como en el método de planificación.

- **Diseño especializado para jugadores de rol interpretativo**

Este método consiste en el diseño de escenarios muy complejos en cuanto a objetos y estructuras para poder generar tramas dentro de la plataforma. Se trata de generar un formato tipo Sandbox pero con estructuras integradas para la creación de escenarios en 3D, y personajes no jugadores.

Básicamente consiste en la creación de un editor adaptado para la implementación de tramas. Y no solo adaptado técnicamente sino entendido en un sentido más amplio como una herramienta intuitiva que pudiera ser manejada incluso por un niño o un adulto ajeno a la programación o el diseño.

Como aplicaciones para modificar el diseño y fomentar el rol interpretativo se propone la obtención de experiencia a través de la interpretación del personaje que se valoraría en función del trasfondo elegido.

Si las respuestas que el personaje vaya dando coinciden con su trasfondo obtiene bonificaciones a la experiencia además de ir obteniendo mejoras que le permitan elegir más opciones de resolución de tramas según se adquieran, como ser más persuasivo o intimidante. La raza y la clase también deben usarse como condicionantes para los diálogos en la trama variando en función de ellas.

La última aplicación que se propone es la posibilidad de obtener experiencia a través de la interpretación del personaje en eventos públicos. La cantidad de experiencia obtenida dependería del criterio del organizador que tendría la opción de bonificar a los participantes en función de su actuación.

La viabilidad de este método es alta porque requiere un desarrollo similar al de un videojuego que no tenga estas peculiaridades. Quizá la parte que encarecería más el desarrollo es la implementación del editor del videojuego pero puede ser una función que se omita aplicando el resto únicamente.

#### 4.3.3.2 Publicidad

Estos métodos van principalmente relacionados con la captación y canalización de jugadores para evitar la pérdida de retención a través de la redirección de los desplazamientos que surjan en el videojuego.

Del mismo modo especifican técnicas para la captación de jugadores nuevos en el título que se quiere fortalecer. Algunos métodos son típicos de la publicidad de forma genérica pero como se han documentado en nuestra investigación se mencionan y describen en esta sección.

- **Visibilización del producto**

La visibilización del producto es un paso esencial para la captación de jugadores. El conocimiento sobre el título se hace necesario para tener un lanzamiento efectivo, pues la comunidad, además de tomar conciencia del lanzamiento futuro, tiene tiempo para comentarlo y generar interés en otros usuarios que no hayan visto ningún contenido del videojuego. Del mismo modo esta alimentación recíproca refuerza el interés de la comunidad por probar el título. Si no hay visibilidad no hay éxito.

La visibilización se centraría en las redes principales de internet ya que la información adquirida sobre el título es más fiable para el sujeto cuando proviene de su círculo social. Por tanto las campañas integrales de publicidad y promoción deben considerar este fenómeno e integrarlo en la estrategia de visibilización del producto.

Probablemente es mucho más efectivo generar pequeños impactos en los usuarios a través de experiencias cortas del tipo prueba gratuita del videojuego en fase de desarrollo que la publicidad en bloque a través de los medios de comunicación.

Como aplicación del método se muestra indispensable la sinergia entre diferentes redes a modo de mecanismo para la captación de usuarios. Del mismo modo si no existen redes relacionadas con el contenido del videojuego deben crearse de antemano, deben existir una serie de espacios virtuales donde se pueda gestar una comunidad de usuarios incluso antes de que se lance el videojuego.

Específicamente hay que hacer referencia a la integración de foros y la potenciación de la visibilización del contenido desarrollado en las redes principales de internet (como YouTube o Twitter) y tener una buena atención al usuario para dar la imagen más positiva posible en busca de la fidelización del consumidor incluso antes de que consuma el producto tratando de que su afinidad llegue a generar la percepción de que forma parte del proyecto y su opinión es escuchada.

Otra aplicación es la planificación de una red viral para visibilizar el título a través de la realización de impactos de experiencia en stakeholders como los youtubers y otros grupos de influencia relacionados con los videojuegos para de ese modo generar interés en el público general.

El requisito fundamental es que la pieza jugable sea lo suficientemente novedosa y atractiva como para que se hable de ella (evitando el feedback negativo) y de forma secundaria una planificación adecuada para seleccionar dónde deben realizarse los impactos y quiénes deberían recibirlos.

La aplicación de este método entra dentro de los costes habituales de lanzamiento por lo tanto su viabilidad es alta.

- **Promoción cruzada entre videojuegos**

La canalización de jugadores a través de la promoción consiste en un proceso cruzado entre varias plataformas de la compañía que se centra en el equilibrio de las publicaciones de contenido que permitan a los jugadores desplazarse de manera controlada en busca de la novedad en un título justo cuando se agota la novedad en el videojuego en el que se encuentran. De ese modo se genera una promoción cruzada entre dos títulos cuyo objetivo es evitar la dispersión de jugadores a favor de la competencia.

Para reforzar esta acción se sugiere la implementación de bonificaciones en el videojuego agotado consistente en el cumplimiento de objetivos de avance en el título donde se amplía contenido para obtener las recompensas en el videojuego de origen cuando éste amplíe su contenido.

De ese modo se potenciaría el flujo de población hacia el videojuego actualizado con el objetivo trascendente de obtener ventajas para el videojuego de origen cuando ocurra su actualización de contenido. Se genera por tanto una captación hacia el videojuego secundario y una posterior recaptación hacia el videojuego primario.

Un ejemplo de ello lo encontramos en Blizzard donde se lanzan promociones consistentes en objetivos a cumplir dentro de un videojuego para conseguir recompensas en otros videojuegos de la misma compañía por ejemplo entre World of Warcraft y Hearthstone.

La clave para que se dé la canalización es ofrecer en ambos casos un contenido atractivo y relacionado que coincida con los gustos de los jugadores generando curiosidad en ellos y reforzar la probabilidad de que ocurra la canalización con el incentivo de obtener bonificaciones para el juego original. Su viabilidad es alta pues consiste en la modificación de las técnicas habituales de promoción lo que supone un coste extra mínimo.

- **Descuento promocional para grupos**

Este método consiste en una estrategia de captación de comunidades a través de incentivos por desplazarse al videojuego en conjunto haciendo mucho más rentable el desplazamiento en grupo que individualmente. Con ello se fomenta la captación a través del efecto llamada.

El proceso es susceptible de desarrollarse con el impacto incluso en un solo integrante de una comunidad que comunica la promoción al resto de entorno y propicia el desarrollo del desplazamiento.

Viendo que el precio tiene connotaciones muy negativas cuando se percibe excesivo, la gratuidad posee el efecto contrario siendo un incentivo idóneo para la captación. Ofreciendo un descuento en el precio o una prueba gratuita considerable por desplazarse en grupo, la captación sería muy efectiva y posteriormente es la retención la que debe ser adecuada para que el conjunto decida quedarse en el videojuego y pagarlo.

Su viabilidad es alta en aplicación pero se deben observar las pérdidas que provoca esta promoción en comparación a los beneficios que genera para comprobar su rentabilidad.

- **Promoción para la captación de amistades**

Es un método parecido al anterior pero orientado a la captación de jugadores individualmente por parte de los jugadores que ya se encuentran en el videojuego. Se centra en la aplicación de promociones orientadas a las comunidades que se centren en el reclutamiento de nuevos miembros que pertenezcan a otros círculos sociales no relacionados con el videojuego o que estén en otras redes sociales.

Aumenta la captación y el efecto llamada pues la frecuencia de ambos efectos aumentan. Por otra parte la invitación a través de una amistad de por sí genera retención que se manifiesta en el sujeto a través del compromiso que tiene con el captador. Para reforzar este efecto se deben incluir métodos de retención que premien el juego cooperativo entre los jugadores, privilegio que pierden cuando no realizan actividades en conjunto.

Se pueden encontrar ejemplos de esta promoción en World of Warcraft donde la captación de una amistad se recompensa con tiempo de juego gratuito para el captador. Su viabilidad es alta porque implica una pérdida pequeña de capital aunque se debe comprobar si se amortiza posteriormente.

- **Segmentación**

Este método es tradicional del sector publicitario y tiene también su aplicación en la industria del videojuego. Consiste en realizar estudios sobre las tendencias actuales de mercado, documentarse sobre el público potencial y seleccionar el nicho adecuado al que dirigir la publicidad, o en este caso la captación de jugadores.

Una vez conocido el público objetivo debemos generar un diseño que se adapte a él en función de los gustos que se hayan documentado y las tendencias de juego.

Uno de los nichos que se ha localizado parece ser un posible objetivo para realizar segmentación, concretamente el que concierne a los jugadores de rol interpretativo. Se deriva de las entrevistas de Guild Wars II donde se localizan jugadores de rol interpretativo dentro del videojuego.

Este nicho centrado en los jugadores de rol interpretativo tiene potencial por las características de sus comunidades que poseen una estabilidad y un nivel de integración muy superior al resto de comunidades de otros tipos.

Aunque se documenta que son una minoría en comparación al resto ( por ejemplo en WoW solo había un servidor de juego de rol puro frente a 4 o 5 de otros tipos y no solía tener un nivel de población alto), se percibe que son bastante estables en el tiempo por factores como la elaboración de eventos conjuntos creados desde estas comunidades y su capacidad para interrelacionarse con otras comunidades generando un nivel de socialización superior tanto en la propia hermandad particular como entre las diferentes hermandades de su entorno virtual.

Se debe realizar investigación para comprobar el número de jugadores de este nicho y observar su viabilidad en términos económicos. Su viabilidad de aplicación es alta, de hecho este paso es necesario siempre que se pretenda lanzar un producto al mercado.

#### 4.3.3.3 Gestión de la comunidad

Los métodos relacionados con la gestión de la comunidad de jugadores se centran en estrategias de aplicación más cercanas a los jugadores en busca de la integración y la estabilidad del entorno social en general y de las comunidades de jugadores en particular. Realizan su función a través de la gestión y canalización de la población con gestores, ya sean aplicaciones o parte del equipo desarrollador que se dedique a estas funciones.

- **Orientador**

La figura del orientador surge como un método para generar retención en base a potenciar la inmersión en el videojuego y fomentar la integración y la estabilidad de las comunidades. Estas son sus funciones básicas pero tiene más tareas, influye en casi todo lo que tiene que ver con la comunidad dentro del videojuego.

Se diferencia del líder de clan en que a pesar de reunir todas las funciones de éste, su visión sobre el videojuego está dirigida sobre la compañía y sus objetivos no están centrados en el avance de contenido sino en conseguir que la comunidad tenga un nivel de cohesión alto para potenciar su duración y de ese modo fomentar la retención de los integrantes a través de la presión social y la perpetuación en el grupo.

También se diferencia del game master en que este puesto de trabajo está concebido para la vigilancia del buen funcionamiento del videojuego atendiendo a los reportes sobre fallos en el diseño que afectan a la jugabilidad de los usuarios.

Además el orientador no actúa en solitario sino que forma parte de una red de orientadores donde la colaboración y la comunicación para gestionar a los jugadores es la clave para potenciar la retención en el entorno social.

Para facilitar la labor de esta figura, lo adecuado es que tenga acceso a métricas sobre la progresión de los usuarios. Dichas métricas son responsabilidad del desarrollador y debe ser quien las facilite.

Los datos que el orientador necesita son los relacionados con la conectividad de las cuentas de jugador, el nivel de éxito/fracaso en eventos realizados por los jugadores y de forma específica por cada jugador o su cronología de avance de nivel desde la creación del avatar. A continuación se detallan sus funciones en profundidad:

## **1. Gestor de usuarios**

La figura del orientador debe encargarse de detectar nuevos usuarios en el videojuego e integrarlos en una comunidad de jugadores acorde, en función de las expectativas que tenga el jugador respecto al modo en el que pretende comenzar a jugar. Siempre puede darse el caso de que el nuevo miembro no encaje bien en la comunidad sugerida, en cuya situación el orientador debe asesorarle o aconsejarle sobre desplazarse a otra comunidad más acorde a sus gustos.

Una vez que el nuevo jugador comience a tener soltura el orientador debe analizar su situación para permitirle permanecer en esta comunidad o sugerirle un cambio a otra con un nivel más amplio de juego.

Además debe llevar el control de usuarios nuevos para mantener el equilibrio de población en los servidores y perpetuar la vida del entorno social del servidor. También pertenece a esta función la gestión de usuarios veteranos, cuya canalización ayuda a revivir servidores con pérdidas de población.

El orientador debe sugerir este cambio ofreciendo a determinadas comunidades la posibilidad de realizar una migración de servidor a cambio de algún tipo de incentivo. Funciona igual a la inversa; sirve para restar saturación en los servidores superpoblados.

## **2 Instructor**

El papel de instructor constituye una forma de evitar el abandono prematuro de los nuevos jugadores. Con la creación de comunidades dedicadas a la exploración y aprendizaje de las mecánicas del juego, los jugadores que nunca hayan tenido contacto con un videojuego de estas características o incluso que sí que tengan experiencia en estos videojuegos pero comiencen a jugar con una clase de avatar distinto al que suelen usar habitualmente, disfrutarían de una experiencia completa del juego cooperativo desde el primer momento además de recibir soporte por parte del orientador ante las dudas que puedan surgirles respecto a la actividad o al rol y tareas que deben desempeñar.

Como segunda vía de actuación dentro de esta función el orientador debe formar a determinados jugadores como futuros líderes de clan para de ese modo poder restarse trabajo con la ayuda de estos nuevos líderes, pasando a la función de coordinador y haciendo seguimiento al clan para observar su progreso y sus problemas en el transcurso del tiempo pero con un grado de implicación inferior.

## **3 Creador de comunidades auto guiadas**

La función de creación de comunidades consiste en formar grupos sociales desde cero para tratar de estabilizarlos y potenciar su duración en el tiempo desde el primer momento en base a una selección previa de jugadores con el mismo nivel de conectividad y mismas expectativas de cara a la experiencia de juego facilitando la integración de los componentes de la comunidad.

Por supuesto no se trata de retener a los usuarios en una sola comunidad sino de darles pautas para terminar dejando que ellos solos continúen el avance en el videojuego y ayudando a equilibrar la plantilla de jugadores con los perfiles que sean más idóneos para el tipo de comunidad que se trate de formar.

Por tanto, la tarea del orientador no es únicamente conformar la comunidad sino también analizar a sus miembros y seleccionar un miembro que termine sustituyéndolo como líder además del posterior seguimiento y recomendación de nuevos integrantes para el clan. De ese modo se genera más receptividad a las sugerencias del orientador en base al contacto previo.

## **4 Gestor de comunidades divididas en diferentes categorías**

Es tarea del desarrollador recopilar cuáles son las comunidades más habituales en el videojuego para poder crear diferentes perfiles de orientadores que generen comunidades adecuadas para todos sus usuarios potenciando los modelos más adecuados de comunidad en el videojuego.

La creación y gestión de comunidades en categorías se centra en cuatro criterios principales:

- El primer criterio de creación es el nivel de avance en el contenido. Esta clasificación junto con la responsabilidad de los orientadores de formar jugadores que puedan promocionar al siguiente clan intervenido paliaría las migraciones internas evitando que los jugadores que no encuentren ofertas de avance decidan abandonar el juego por monotonía y estancamiento.

El reclutamiento manejado por los orientadores ayuda a los jugadores a integrarse rápidamente en una comunidad que esté a su nivel sin tener que ir probando suerte en diferentes agrupaciones sociales.

- El segundo criterio de creación es la conectividad de los jugadores. Se basa en la creación de comunidades donde todos sus componentes tengan el mismo nivel de conectividad, adaptando las actividades del juego al ritmo de la comunidad.

Por ejemplo una comunidad con conectividad baja plantea objetivos distintos con menos expectativas de progreso y tiene una orientación más ligada a pasar un buen rato cuando la comunidad puede reunirse en el videojuego que a tratar de terminar su contenido. Con ello se potencia la eficacia de las comunidades a través de la flexibilidad dirigida del consumo de contenidos lúdicos.

- El tercer criterio se centra en que se deben crear comunidades en base a los diferentes modos de juego. Es la opción natural de agrupación libre entre los jugadores MMORPG.
- El cuarto criterio consiste en la creación de comunidades de rol interpretativo divididas por temáticas. De ese modo se facilita la proliferación y gestión de este tipo de comunidades. y la posibilidad de creación de tramas intercomunitarias cruzadas potenciando la integración y la socialización en el videojuego.

## 5 Vigilante

Las funciones como vigilante consisten en velar por el buen ambiente dentro de las comunidades así como del entorno social que conforman. Se centra en dos modos de actuación principalmente:

- La primera función como vigilante consiste en asegurar el buen funcionamiento de los clanes desde el enfoque de la conectividad. Uno de los grandes problemas que afectan a las comunidades en este tipo de videojuegos es el descabezamiento del clan que lleva a la disolución del mismo.

El orientador a través de la vigilancia de la comunidad y la comunicación con los gestores de los diferentes clanes debe tratar de prevenir las disoluciones haciendo seguimiento del progreso de las mismas y comprobando que los diferentes líderes y oficiales tengan una conectividad adecuada.

En los casos en los que no ocurra, el orientador deber ponerse en contacto para tratar de poner solución al estancamiento del progreso o la falta de conectividad de los líderes y si es necesario realizar una función de regencia temporal o una acción de fusión de clanes estancado con otro clan que posea un perfil similar para tratar de evitar la dispersión.

- La segunda función está relacionada con evitar la toxicidad de los miembros de las comunidades intervenidas y averiguar qué motivos hacen que sean incompatibles con el círculo social. Buscaría tratar de mantener un equilibrio interno en la comunidad para alargar la vida del grupo y para fomentar la integración de sus miembros.

Del mismo modo para velar por esta seguridad y reducir la toxicidad tiene que vigilar el entorno y atender las denuncias realizadas por los jugadores valorando cada caso.

Por último el fomento de la comunicación interna basado en los criterios de gestión de las comunidades y la vigilancia de los propios orientadores potencia la vigilancia interna facilitando la localización de aquellos profesionales que no realicen su trabajo en las condiciones exigidas.

## **6 Mediador**

Es muy habitual, como se refleja a lo largo de los análisis de esta investigación, encontrar casos de rupturas de comunidades por falta de entendimiento entre sus miembros, luchas de poder o simplemente enfoques diferentes para solucionar un problema común que provocan malentendidos.

Este tipo de situaciones pueden prevenirse mediante la función de mediador interviniendo en los conflictos. Al tener el liderazgo, el orientador puede tomar medidas disciplinarias si se da la necesidad e ir solventando los problemas que surjan entre los miembros de la comunidad, ya que normalmente el conflicto empieza entre dos individuos y acaba obligando a escoger bando a toda la comunidad generando rencillas y divisiones lo que en consecuencia provoca incomodidad y malestar e incluso en ocasiones la disolución del clan. Como el orientador tiene una imagen de autoridad es más sencillo que consiga mediar de manera efectiva.

## **7 Coordinador**

Es una función que debe realizar el orientador y se centra en la coordinación y colaboración en los eventos públicos que se realicen en el servidor del videojuego de forma abierta es decir creando los eventos en colaboración con las comunidades

pero aglutinando el poder para evitar los problemas que genera este factor tal y como se ha documentado en varias ocasiones (conflictividad, sabotajes).

El orientador mantendría el contacto con los líderes de estas comunidades (principalmente las de rol interpretativo porque son las que más eventos públicos generan) para crear tramas cruzadas entre las comunidades que se centren en una misma temática enriqueciendo la calidad de los eventos.

En cualquier caso la idea del orientador es conseguir que los usuarios de forma autodeterminada participen y generen estos eventos. Su función por tanto consiste en ser un guía o un coordinador.

Por tanto cualquier proyecto paralelo a la actividad del orientador significa una descarga de trabajo pues el peso de la organización recae en ese caso sobre el jugador particular y el orientador solo actúa como colaborador del particular ayudando a que el evento organizado funcione correctamente.

También existe la opción de que el particular acabe siendo contratado como orientador si demuestra un nivel de trabajo adecuado y se necesita en el servidor lo cual funciona como un gancho muy fuerte de retención y una motivación grande para mantener las comunidades activas y que los jugadores traten de escalar hasta ese puesto organizando eventos.

Se estima que debería existir un orientador por cada tres comunidades de juego para poder realizar sus funciones de forma eficaz. El número de orientadores variaría en función del tipo de comunidad y de su tamaño. Además deberían estar divididos por conjuntos de orientadores en función de las diferentes naturalezas de las comunidades del videojuego.

La capacidad de un servidor de World of Warcraft se estima que es de 10.000 jugadores activos. Teniendo en mente que cada comunidad de media debería tener unos 50 jugadores se estima que habría unas 200 comunidades activas en el caso idílico de que el servidor siempre estuviera lleno, lo que indica que se necesitarían un total de 67 orientadores aproximadamente por servidor.

Es el caso más extremo debido a que sus servidores tienen mucha más capacidad que los de Minecraft o Guild wars II. Guild Wars II se estima que tiene una capacidad de soporte para 5000 jugadores y en el caso de Minecraft los servidores más grandes oscilan cerca de los 10.000 jugadores pero son servidores de minijuegos, los que nos interesarían son los servidores de pve. En este caso no pasan de 200 jugadores de forma simultánea en un mundo pve. Por tanto en Guild Wars II bastaría con tener 30 orientadores y en Minecraft un orientador o dos como mucho.

Hay que matizar que el orientador una vez que forma un líder de clan deja que éste gestione la comunidad convirtiéndose en un colaborador del orientador que descargaría parte de su trabajo al realizar la función de informante sobre el clan directamente sin que el orientador tenga que analizar la comunidad en persona. Por

lo tanto se estima que incluso se necesitaría una cantidad inferior de orientadores en World of Warcraft o Guild Wars II.

En cuanto a su viabilidad se considera que es media alta. La contratación de personal conlleva un coste pero la aplicación del orientador debe hacerse de manera progresiva para observar sus resultados y su rentabilidad comparando los ingresos medios antes y después de su implantación.

- **Gestor de clanes**

Los gestores de clan existentes son percibidos como poco útiles debido a la falta de información que hay entre las partes del proceso de reclutamiento. El método consiste en ampliar la profundidad de las definiciones de los conjuntos sociales en el propio gestor. Si esta información que los jugadores buscan fuera del videojuego (normalmente en foros) la pudieran hallar dentro del título sin tener que interactuar con los miembros del clan mejoraría el rendimiento de la herramienta gestora.

El contacto con la comunidad conlleva para el jugador tener que localizarlos, que estén dispuestos a atenderle, que sea un miembro de esa comunidad capaz de transmitir correctamente los valores de su clan y un largo etc. de impedimentos.

Con la aplicación del gestor de clanes desde el enfoque informativo el nivel de dispersión de usuarios se reduce y a su vez se genera más retención ya que los jugadores pasan más tiempo dentro de la plataforma realizando otras actividades al margen del propio videojuego pero relacionadas con éste.

Este método tiene una viabilidad alta y surge como alternativa al método del orientador pues su coste es inferior aunque se estima que su efectividad también es menor que la del orientador pues las funciones del gestor de clanes son mucho más limitadas.

- **Organización de eventos sociales en el mundo cotidiano**

La organización de eventos sociales relacionados con el videojuego en ferias del sector o espacios públicos relevantes es un método orientado a la captación, la creación y en definitiva a la ampliación de la socialización en comunidad. Para desarrollar esta acción se requiere la organización de actividades lúdicas relacionadas con el videojuego para fomentar la socialización entre los usuarios cercanos físicamente.

Con esta socialización se persigue que posteriormente los jugadores se reencuentren en el videojuego, blindando la retención de usuario a través del agarre social de la vida real.

Las actividades deben por tanto (pero sin percibirse como forzadas) requerir que los asistentes se conozcan entre sí en el evento a través de concursos o pruebas

cooperativas. Ya es una cuestión de planificación de actividades adecuadas para conseguir el efecto deseado.

La segunda función se centra en potenciar la estabilidad de las comunidades ya existentes y la captación de jugadores cercanos físicamente para estas comunidades.

Consiste en un sistema de captación centrado en recompensas internas para las comunidades y recompensas por entrar al videojuego a través de esta promoción (por ejemplo el mejor método sería ofrecer tiempo de juego gratis).

Concretamente se trata de que un grupo representativo de cada comunidad acuda al evento y trate de reclutar jugadores nuevos in situ obteniendo una recompensa por cada persona que termine entrando al videojuego.

El gancho para los no jugadores se centra en dar algún tipo de beneficio como el marcado en el párrafo anterior y de ese modo facilitar la tarea de reclutamiento.

Con este método se potencia la captación de jugadores en eventos sobre videojuegos y se ofrece la oportunidad de dar visibilidad a los clanes del propio videojuego en el mundo real. Desde un enfoque interno se busca potenciar la integración de la comunidad existente al ofrecerle la posibilidad de compartir una experiencia que además está patrocinada por la compañía.

La viabilidad es alta porque se centra en los costes derivados de la organización del evento y las pérdidas generadas por las bonificaciones ofrecidas que serían mínimas siempre que el evento consiga captar un número de nuevos jugadores adecuado.

- **Gestor de clan pre-juego**

Se trata de un método de gestión de los jugadores que acaban de adquirir el producto o se han registrado con intención de comenzar a jugar. Este gestor debe analizar qué es lo que este perfil de usuario busca cuando entra al videojuego y en función de las tendencias que localice entre los miembros de la comunidad decidir qué tipo de actividades son las idóneas para el nuevo usuario y sugerirle un destino en comunidad acorde a sus gustos pues el nuevo jugador puede tener visiones muy diferentes de lo que espera del videojuego.

Puede que prefiera estar en un ambiente de charla distendida recogiendo flores en lugar de dedicarse a tratar de vencer enemigos poderosos para los que no está preparado o puede que aunque no esté preparado su expectativa es acabar siendo poderoso o puede que simplemente lo que le llame la atención sea explorar partes del entorno virtual.

Consistiría en un cuestionario de respuesta cerrada que debe rellenar el nuevo jugador una vez que edite su personaje, justo antes de entrar al mundo para poder sugerirle que se una a determinada comunidad.

Por supuesto la unión a una comunidad no puede mostrarse como obligatoria, debe ser percibida como una opción ofrecida que compensa más que no aceptar la sugerencia. Para incentivar la respuesta afirmativa se deben ofrecer una serie de ventajas por unirse a la comunidad propuesta. Estas ventajas deben funcionar solamente mientras el jugador siga formando parte de la comunidad, perdiendo los privilegios o penalizando el abandono de algún modo.

## 4.4 Evaluación de los objetivos generales de la investigación

Tras la realización del estudio se procede al desarrollo de los objetivos planteados que persigue esta investigación valorando su cumplimiento en función de la información obtenida.

### 4.4.1 Análisis del concepto de migración

Este objetivo queda respaldado pues la estructura de los movimientos generados en espacios virtuales, aunque poseen diferencias provocadas por el entorno en el que se desarrollan, tienen una estructura parecida si se observan desde los factores que fomentan los movimientos y también desde el proceso generado por los círculos sociales del migrante.

La principal similitud que se documenta es el proceso social mediante el cual los sujetos realizan migraciones. Tiende a comenzar en los dos casos porque algún miembro del círculo social ya se encuentra en el destino de la migración, es lo que se conoce como efecto llamada y figura constantemente en los procesos migratorios documentados en entornos virtuales.

Del mismo modo existe una jerarquía cuando el proceso se da en un colectivo existiendo un miembro que lleva la iniciativa del movimiento y que termina por promover la migración del grupo.

La preexistencia de redes de comunicación entre los sujetos en destino y origen son otro punto en común en los procesos migratorios en la realidad y los surgidos en los espacios virtuales. Favoreciendo la comunicación, el fenómeno se reproduce con mayor frecuencia y rapidez en ambos casos.

La principal diferencia se centra en el entorno pues el espacio virtual genera la posibilidad de realizar desplazamientos simultáneos entre varios destinos permitiendo que el migrante se desdoble lo cual es imposible en un entorno real. Por tanto el sujeto se convierte en cohabitante de varios espacios virtuales dándole la posibilidad de vivir vidas paralelas dentro de los diferentes espacios en los que se mueve.

#### 4.4.2 Análisis del concepto de motivación

Este objetivo también queda alcanzado ya que a través del estudio realizado se consigue mostrar la estructura de los desplazamientos y las migraciones ocurridas en el entorno virtual y a través de la herramienta derivada de la TAD se consigue observar cómo influyen las motivaciones en el proceso.

Por otra parte se alcanza la saturación del discurso en las entrevistas en profundidad parcialmente pues en algunos tipos de conductas como las asociadas a necesidades de autonomía no se puede afirmar que el discurso esté saturado pero en el caso de las conductas causadas por necesidades de competencia y relación sí que se consigue llegar a la saturación lo que nos indica que los factores y procesos que generan migraciones y desplazamientos virtuales quedan reflejados en la investigación en su totalidad.

En cuanto al contraste con las motivaciones que generan migraciones convencionales se documenta que en determinados casos las motivaciones son similares. Principalmente ocurre en los procesos donde actúa el entorno social como factor de influencia y agente motivador y también de una forma adaptada en los desplazamientos y migraciones causados por necesidades de competencia.

Las principales motivaciones localizadas se centran en la satisfacción personal a través de la diversión, la búsqueda de progreso personal proyectada a través del avatar y la perpetuación del círculo social, siendo éstas las más documentadas y sobre las que se debe trabajar si se pretende generar conductas que retengan a los jugadores. Estas tres motivaciones también son parte de las motivaciones para realizar migraciones convencionales lo que muestra que es factible analizarlas en entornos virtuales para comprender su funcionamiento en el entorno real.

#### 4.4.3 Análisis de los factores de influencia

Este objetivo queda completamente cubierto ya que a través del protocolo creado para el estudio de los movimientos realizados por jugadores se documentan, catalogan y describen los factores de influencia que afectan directa o indirectamente al proceso.

En cuanto al contraste con los factores de influencia que afectan a las migraciones convencionales se constata que parte de ellos son similares o están adaptados al entorno virtual pero su esencia es la misma como es el caso de los factores relacionados con la competencia.

El factor de influencia relacionado con la competencia que genera procesos migratorios convencionales es el aumento de la calidad de vida derivado de la obtención de un puesto de trabajo con más cualificación o con una cualificación más adecuada para el perfil del migrante.

Este proceso de migración se reproduce en el entorno virtual solo que lo que el sujeto busca a través de la migración es la mejoría de su calidad de juego y por tanto el aumento de su estatus y la obtención de mayor satisfacción en base a la competencia percibida.

Por tanto, se trata en parte del mismo proceso donde se obtiene satisfacción por realizar tareas más adecuadas a sus aptitudes aunque en un caso el beneficio es económico y en el otro es un beneficio basado en el aumento de la diversión y la autoestima (aunque la autoestima también está relacionada con la migración real).

Del mismo modo la comunidad actúa como factor de influencia posicionándose como facilitadora de información que termina generando movimientos de integrantes de la comunidad.

Por ejemplo en el mundo real un miembro migrante de la comunidad informa de las ventajas que tiene en el lugar de destino y dicha información influye a otros miembros de la comunidad a realizar la migración pues además el hecho de que el migrante se encuentre en el lugar de destino les reporta seguridad influyendo aún más en la decisión.

En el caso de las migraciones virtuales ocurre de forma similar en las dos direcciones. En un caso la comunidad del sujeto le informa de las características del videojuego donde se encuentra y termina desplazándose al videojuego y en otro caso es un miembro de la comunidad el que migra primero e influye con la información sobre el lugar de destino para que toda la comunidad se desplace. Es el efecto llamada pero analizado como factor de influencia social y no como estructura del proceso.

Incluso se reproduce la toxicidad del entorno como factor de influencia en ambos tipos de migración solo que en cada espacio tiene sus peculiaridades. Por ejemplo en el mundo cotidiano un entorno hostil general provoca refugiados mientras que en el mundo virtual un entorno hostil también genera migraciones o desplazamientos solo que no es comparable la hostilidad de un entorno con la del otro aunque en esencia provocan el mismo efecto.

Otro factor que fomenta las migraciones entre territorios es el apego al entorno social que genera la migración de individuos pertenecientes al mismo núcleo familiar en busca de recuperar o aumentar la integración en él.

Igualmente ocurre en el entorno virtual pues se documenta un proceso que cumple la misma estructura y que consiste en el desplazamiento que realiza una madre desde el mundo cotidiano al virtual para compartir tiempo con sus hijos y poder comunicarse y realizar actividades en familia dentro del videojuego. Tal como haría una madre en el mundo real que migra al lugar de destino donde se encuentra su hijo para poder estar con él y compartir más tiempo en familia o simplemente se desplaza temporalmente para poder recuperar tiempo en común.

## 4.5 Evaluación de las hipótesis generales

En este apartado se analizan las hipótesis formuladas en la sección 3.1 reflexionando sobre su resolución con el apoyo de los datos recabados.

### 4.5.1 Hipótesis I

*“Existen paralelismos entre los elementos que componen los procesos migratorios y los flujos de población convencionales y los elementos que componen los procesos migratorios y los flujos de población en entornos virtuales.”*

Esta hipótesis queda respaldada al detectarse estructuras de desplazamiento similares entre las migraciones reales y virtuales. Tal y como se describe en la evaluación de objetivos, se documentan paralelismos entre los procesos y en los elementos que componen dichos procesos.

En cuanto a los componentes de los procesos migratorios principalmente se detecta que existen causas comparables y en determinados casos similares del mismo modo que determinados factores de influencia coinciden, aunque los movimientos se generen en diferentes entornos. Finalmente el efecto llamada como proceso generador de migraciones se manifiesta de igual modo en los desplazamientos y migraciones virtuales.

### 4.5.2 Hipótesis II

*“Existen las migraciones realizadas por un colectivo que forma parte de una comunidad que se ha formado exclusivamente en un entorno virtual dándose este fenómeno con frecuencia.”*

El desplazamiento colectivo es un proceso que se documenta frecuentemente en las entrevistas realizadas y por tanto la hipótesis se ratifica ya que se documenta más de un caso donde el sujeto crea una comunidad de jugadores dentro del entorno virtual y sus miembros no pertenecen a otros círculos sociales del sujeto.

La formación de grupos sociales íntegramente desarrollada en el videojuego es un fenómeno documentado que muestra el potencial de estos entornos para generar socialización.

Se documentan dos tipos de socialización, socialización instrumental y socialización altruista y ambos se manifiestan en las formaciones de grupos dentro del videojuego aunque las comunidades formadas por miembros donde la socialización no es instrumental tienden a perdurar más porque no tienen un objetivo concreto sino que se forman por el mero hecho de socializar y por los vínculos que progresivamente se han ido creando entre los miembros de la comunidad al margen del avance en el contenido.

En cualquier caso los colectivos formados se caracterizan por tener un carácter social significativo lo que viene siendo un dato a favor de utilizar la formación de comunidades para potenciar la retención en el videojuego

### 4.5.3 Hipótesis III

*“Los factores de influencia sobre el proceso migratorio se pueden definir y cuantificar en grados de condicionamiento sobre el sujeto migrante lo que a su vez permite que estos factores sean manipulados a través del diseño del videojuego y las estrategias de marketing de fidelización con el propósito de obtener una mayor tasa de retención en el servicio y una planificación de los movimientos migratorios entre plataformas de una misma compañía evitando su dispersión migratoria en favor de la competencia.”*

La manipulación de los factores que influyen en las conductas que generan desplazamientos y migraciones virtuales es viable y como resultado incluso se generan métodos en este estudio para fomentar o paliar movimientos a través de los factores de influencia que afectan al proceso.

Estos métodos se orientan al tratamiento de los factores de influencia para generar los comportamientos que se consideren adecuados en el fomento de la retención y la captación de usuarios. Por tanto la hipótesis sobre la viabilidad de esta manipulación queda contrastada con la información y ratificada al mostrarse la naturaleza de los factores de influencia.

## 4.6 Aperturas de investigación

La investigación realizada favorece la aparición de líneas de investigación para campos como la educación o los entornos laborales surgiendo tres aperturas posibles a este estudio.

La principal apertura de investigación se centra en tratar de convertir los datos recopilados en este estudio en datos representativos de la población para aumentar su validez. Para ello se propone la elaboración de entrevistas y encuestas a gran escala tratando de ratificar las tendencias localizadas en la investigación aportando de ese modo mayor fiabilidad a los métodos en cuanto a su relación con los indicios sobre la existencia de tendencias en los comportamientos documentados susceptibles de ser fomentadas o paliadas.

Otra forma para aumentar la fiabilidad de los datos y que también supone una apertura de investigación es el contraste de la información obtenida en este estudio con las fuentes que pertenecen a las compañías distribuidoras de los videojuegos analizados.

Si se consiguiera obtener esta información la fiabilidad aumentaría de forma significativa ya que estas compañías poseen mecanismos de medición internos que arrojarían luz sobre los indicios de tendencias localizadas lo que facilitaría y haría más precisa la descripción de los métodos y posiblemente surgieran más modos de generar retención a través del estudio comparado de los datos de las compañías con los obtenidos en la investigación.

La segunda apertura se centra en la demostración de los diferentes factores que los métodos pueden generar y que son su razón de ser. En este estudio se ha teorizado sobre los efectos que pueden provocarse de manera artificial. Principalmente son los movimientos realizados por los jugadores y los procesos de retención y captación que se generan a través de estos movimientos.

Por tanto la apertura de investigación que debe tener prioridad es la ratificación de estos efectos a través de la aplicación y seguimiento de los métodos descritos tratando de comprobar que generan los resultados propuestos en este estudio.

La tercera apertura de investigación es la extrapolación de los resultados a otros campos como el entorno educativo o laboral. Parte de los métodos descritos actúan sobre el diseño y la comunidad factores que se muestran flexibles en el sentido de ser aplicados bien al diseño de dinámicas de trabajo o estudio o bien a comunidades sociales en otros ámbitos ajenos al videojuego.

Por tanto sería interesante tratar de analizar en otros entornos los efectos de los métodos susceptibles de ser extrapolados para comprobar su compatibilidad y su efectividad así como para ampliar información acerca de su funcionamiento y los factores de influencia que facilitan su aplicación.

En base a esta apertura se considera la posibilidad de generar un entorno virtual versátil a modo de laboratorio de pruebas para poner en práctica los métodos que se documentan y describen en el estudio. Aunque la aplicación última es el uso de los métodos en entornos reales, su puesta a prueba en un entorno virtual controlado sería muy beneficiosa ya que podríamos contar con un amplio espectro de participantes, variación de escenarios instantáneamente y sobre todo abaratamiento de costes y trabajo logístico muy reducido en comparación a la puesta a prueba en un entorno real. Incluso se puede plantear que la propia herramienta no sea tridimensional facilitando mucho más su aplicación.

Decimos versátil porque lo adecuado sería no solo recrear videojuegos y observar la retención de los métodos sino poder recrear clases de educación o entornos laborales de trabajo en equipo tratando de adaptar las funciones de los métodos a cada entorno para observar su efectividad a través de la extrapolación de las estructuras documentadas en esta investigación.

Consistiría en la creación de un entorno tridimensional conectado a la red donde los sujetos seleccionados desarrollen actividades comunes a su ámbito (Por ejemplo que se imparta una clase en este entorno seleccionando como sujetos experimentales a un grupo de alumnos reales con su profesor) aplicando en la sesión los métodos previamente adaptados.

Un ejemplo sería la imposición de un objetivo común que deba ser abordado a través de la colaboración de los diferentes grupos creados entre el alumnado para comprobar la integración de la clase y su productividad al realizar una actividad colaborativa.

La impartición de la materia desde el enfoque constructivo centrándose en destacar su carácter de aplicación a la vida cotidiana provocaría un mayor interés por el conocimiento fomentando motivaciones más intrínsecas para el aprendizaje, sobre todo en temáticas como la historia y la filosofía cuya aplicación es menos visible para el alumnado.

La planificación del contenido para tratar de mantener la atención en base a la novedad cruzando las temáticas evitaría el aburrimiento al desconocer qué tipo de conocimiento se va a adquirir en la sesión. Consistiría en mezclar diferentes aspectos de una materia con otra en función de los gustos percibidos en el alumnado.

Por ejemplo si la literatura se posiciona como un conocimiento aburrido debería tratarse de cruzar con otras más interesantes para el alumnado como la tecnología o la educación física buscando puntos comunes entre las materias que sirvan de enlace para su enseñanza. Requiere la coordinación del profesorado para elaborar un temario cruzado que termine por instruir completamente al alumnado en cada materia.

Otra aplicación sería provocar la empatía con el avatar a través de la personalización del mismo y la implementación de mecánicas de progreso relacionadas con el aprendizaje de la asignatura para ofrecer un incentivo extra por aprender, si el alumno no se motiva por el aprendizaje quizá si lo haga por la obtención de logros y la integración social que esta función provocaría.

La especialización de roles en base a las aptitudes de los alumnos para fomentar la ayuda mutua cuando se debe abordar un problema colaborativo que consistiría en permitir que determinados alumnos tengan más conocimiento sobre un tema concreto y necesiten la ayuda de otros especializados en otros temas, lo que fomentaría la integración y el aumento de la autoestima en base a su percepción de competencia en las materias.

La creación de rankings comparativos con otros cursos en años anteriores o la personalización del aula a través de la obtención de logros en grupo relacionados con el conocimiento aprendido para fomentar el sentimiento de competencia y la competitividad equilibrada provocando conductas de reto personal y de demostración a su comunidad son algunas de las posibles aplicaciones desde esta apertura.

Otra posible aplicación es la inmersión en el contenido educativo a través del diseño de aplicaciones que permitan revivir el contenido de forma práctica como por ejemplo la encarnación de un delfín en la materia de biología o el uso de las matemáticas en aplicaciones que se centren en recrear entornos cotidianos de aplicación como un mercado donde el foco de jugabilidad se centre en la gestión de los productos pero de forma implícita se necesite el cálculo rápido para obtener mejores resultados en el videojuego.

Este entorno también podría posicionarse como un espacio público donde profesores, alumnos y padres puedan interactuar libremente fomentando la comunicación entre las tres partes y facilitando la fluidez de información entre los tres puntos gracias a la mediación y la seguridad que ofrece el distanciamiento y el anonimato del avatar.

Puede ser un buen método de denuncia anónima para los casos de abuso escolar ya que profesores, alumnos y padres pueden conversar de forma discreta a través de chat privado

evitando que el resto del alumnado sepa que por ejemplo los padres de un alumno se estén quejando por el comportamiento de otro con su hijo o que un alumno esté denunciando un abuso.

La aplicación de espacios públicos virtuales a otros entornos como la reinserción social a través de la integración o las terapias de grupo para el tratamiento de pacientes con problemas psicológicos o traumas se muestra como una posible vía de actuación para mejorar a aquellas personas que se encuentren en este tipo de situaciones ayudándoles a afrontar la realidad y mejorar su entendimiento de la misma desde un espacio de aproximación seguro.

Incluso se podría tratar de medir los efectos de este espacio público virtual en casos de autismo o aislamiento social para observar si algunos de los métodos como la empatía hacia el avatar potencian la apertura del autista o mejorar la relación con otras personas en los casos de aislamiento.

Se puede observar el gran potencial de aplicación que tienen los métodos de retención derivados de esta investigación aunque en este caso se orienten a la motivación por aprender y a la integración interna del grupo educativo o la reinserción social.

Por supuesto antes de expandirse hasta el punto descrito deben realizarse experimentos previos para medir la viabilidad individual de cada método y su grado de acogida por los sujetos experimentales. De manera progresiva se deben ir seleccionando los métodos adecuados e ir realizando pruebas de control exhaustivas en el laboratorio diseñado para este fin.



## Capítulo 5. Conclusiones

Esta tesis presenta las estructuras motivacionales que componen las migraciones virtuales así como una descripción de los métodos adecuados para fomentar o paliar los movimientos migratorios en el entorno digital persiguiendo los objetivos de catalogar y analizar los elementos que forman las migraciones y contrastando las estructuras de las migraciones convencionales para observar si se replican en los entornos virtuales.

Este estudio ha permitido la aplicación de tres experimentos (encuesta de muestreo, entrevista de control y batería de entrevistas en profundidad) que han resultado un éxito para la cumplimentación de los objetivos perseguidos pues cada uno de ellos ha demostrado ser útil para conocer algo más el objeto de estudio. A continuación se describen los hallazgos relacionados con cada técnica.

La encuesta de muestreo es el primero de estos experimentos y se posiciona en esta investigación como una herramienta de vital importancia pues nos permite un rastreo de casos óptimo para las fases posteriores de investigación, así como el afianzamiento de los espacios donde aplicar el estudio permitiendo la modificación de la selección que se había generado previamente lo que hizo más precisa la elección.

Por otra parte el método de aplicación de la encuesta consistente en el cruce de la encuesta online con la encuesta presencial ha demostrado ser un éxito desde la tasa de respuesta obtenida ya que se eleva el porcentaje de cumplimentación a casi el doble del habitual en las encuestas online siendo este método más efectivo que el tradicional.

Aunque la fiabilidad del experimento es limitada se debe a la falta de medios que perjudicó a la cobertura ya que solo se hizo a través de un encuestador por lo que se infiere que su aplicación a través de un equipo de encuestadores aumentaría este valor de forma significativa.

En cualquier caso como no se buscaba la representación de la población ni la extrapolación de los datos que se recogieran con este experimento, su objetivo quedó satisfecho ya que sirvió como apoyo y reorientación de las bases de los dos experimentos siguientes.

La entrevista de control, segundo experimento, ha demostrado ser un paso obligado antes del comienzo de la batería de entrevistas en profundidad ya que permitió la obtención de datos cruciales para la modificación del guión principal de las entrevistas en profundidad.

Sin este paso el desarrollo del discurso hubiera sufrido grandes complicaciones porque la orientación de algunas partes del cuestionario generaban dispersión y redundancia en el discurso así como la anticipación de información antes de que se preguntara específicamente lo que provocó en el sujeto de la entrevista de control un aumento del cansancio que se materializó en la pérdida de la calidad informativa del discurso.

La entrevista en profundidad, tercer y último experimento, ha demostrado ser de gran utilidad para recoger la información deseada y permite una visión contextual rica lo que

también facilitó el trabajo de localización de factores de influencia que llevaron al desarrollo de los métodos de retención y captación de jugadores.

A pesar de ello se detectaron en algunas entrevistas la aparición de la dispersión discursiva incluso después de haber sido optimizada a través de las pautas recogidas en la entrevista de control.

Este hecho nos lleva a pensar que el entrevistador debe tener un conocimiento pleno tanto del objeto de estudio y su contexto como de los objetivos perseguidos para tratar de minimizar estas situaciones y encauzar el discurso lo antes posible pues de lo contrario el análisis posterior se verá seriamente afectado.

Como segunda problemática localizada, diremos que la extensión de las entrevistas provocó en algunos casos una caída del rendimiento discursivo del sujeto provocando situaciones en las que la información ofrecida no era suficiente para realizar el análisis motivacional, aunque este fenómeno se documenta como infrecuente.

Algunas partes del cuestionario otorgan datos que posteriormente no son relevantes para los análisis motivacionales pero igualmente ofrecen una visión más completa de los procesos por lo que, aunque se debería reducir el número de preguntas eliminando las que siempre dan datos al margen de los objetivos perseguidos, se debería hacer una revisión teniendo en mente que en muchas ocasiones aunque parezca que las preguntas no se relacionan con los objetivos, su formulación promueve la aparición de datos que sí que tienen relación con los procesos de migración y desplazamiento de forma indirecta.

Con ello se pretende mostrar la visión de que la reducción del cuestionario debería realizarse con precisión evitando su empobrecimiento excesivo.

Para el análisis de los datos recogidos en la batería de entrevistas en profundidad se elaboró un método o protocolo de actuación cuyo objetivo es estudiar cada componente que afecta al comportamiento migratorio tratando de observar la estructura del proceso al completo.

Tras la realización del estudio llevado a cabo en este trabajo se ha puesto de manifiesto que el método aplicado para analizar conductas motivadas que se plasman en migraciones y desplazamientos ha sido efectivo tanto para su localización como para el rastreo del contexto en el que se desarrollan ya que el protocolo aplicado que se creó como una adaptación de la TAD encajaba perfectamente para el tratamiento de datos recogidos en las entrevistas en profundidad.

La teoría de la autodeterminación representa un contenido de conocimiento que se ha mostrado adaptable y útil como herramienta de análisis ya que su carácter abierto permite una adaptación efectiva como ha sido el caso siendo su uso una aportación crucial para el desarrollo de la investigación.

En su momento la TAD fue seleccionada porque trataba de forma directa las motivaciones permitiendo su clasificación en función del grado de internalización de la conducta, factor que aporta una visión del proceso conductual más completa que otras teorías.

La búsqueda de un protocolo de actuación se centró en el componente motivacional ya que es el elemento que se pensó utilizar como criterio de rastreo de los procesos motivacionales por sus características pues se ha considerado más adecuado el análisis de los movimientos desde el enfoque personal que desde el enfoque estructural de la migración como es el caso de otras teorías migratorias descritas en el marco teórico de este estudio.

Cada uno de los componentes utilizados en base a esta teoría han aportado datos interesantes orientados, claro está, por el criterio de análisis construido sobre los elementos que conforman la teoría de la TAD.

El análisis de necesidades y su clasificación ha sido de gran ayuda para comprender el inicio de los procesos migratorios y los desplazamientos.

Con el aporte dado por la teoría de la autodeterminación se ha conseguido realizar una observación bastante eficaz sobre este componente documentándose tendencias sobre su aparición en forma de iniciadores de los procesos de migración y los desplazamientos en entornos virtuales.

Además se demuestra que es posible provocar la aparición de necesidades de forma orientada a través del manejo de los componentes que las generan siendo un dato esencial para la potenciación de métodos de retención y captación de jugadores.

En esta investigación también se documentan todos los tipos específicos de necesidad dentro de cada tipo de necesidad lo que permite una visión más precisa que facilita la selección de las necesidades adecuadas que se quieran fomentar y también muestra cuáles podrían manifestarse de forma secundaria haciendo que su tratamiento se base en un conocimiento profundo sobre este componente.

Los factores de influencia han sido otro elemento clave pues suponen la base sobre la que actuar para generar los desplazamientos. La finalidad de su uso se centra principalmente en la planificación de los factores de influencia para que modifiquen los comportamientos de los usuarios y del mismo modo en evitar su aparición para que no provoquen comportamientos no deseados, normalmente relacionados con la pérdida de retención.

Pero no son la potenciación de la retención de forma directa o la evitación de la pérdida de retención sus únicas finalidades, el manejo de los factores de influencia también ha demostrado ser un método eficaz para aumentar la integración de los jugadores en comunidad, potenciar la socialización y favorecer la inmersión en el videojuego lo que también fomenta la retención pero de manera sutil, sin ser percibida como un mecanismo extrínseco de retención (como lo sería por ejemplo la obtención de recompensas por conectar diariamente con el videojuego).

Este enmascaramiento potencia la retención de forma voluntaria en el sujeto a través de la diversión y la socialización principalmente, lo que genera un grado de retención mucho más fuerte y estable.

En resumen este estudio documenta la posibilidad de manipular el entorno para orientar a los jugadores a través del tratamiento de los factores de influencia de forma controlada planificando su aparición para que afecten a los jugadores y potencien la retención y la captación de usuarios y en base a este tratamiento orientado surgen métodos específicos para ello.

Además este estudio ha recogido un buen conjunto de factores que amplían el entendimiento de los desplazamientos y migraciones en estos entornos desde un enfoque estructural.

Los estilos regulatorios formulados en la TAD se han mostrado de gran utilidad para entender qué procesos conductuales tienen un nivel más profundo de afectación en el jugador y que ofrezcan una mayor efectividad de la acción desencadenada.

Los estilos regulatorios a potenciar son el estilo regulatorio intrínseco y el estilo regulatorio introyectado principalmente pues se asocian con la necesidad de diversión desde las necesidades de autonomía y con la necesidad de perpetuación desde las necesidades de relación, siendo ambas las más frecuentes en los análisis motivacionales realizados en la investigación.

El estilo regulatorio intrínseco se relaciona con las conductas fomentadas desde la autonomía y concretamente las de diversión. Es el tipo de conducta que se debe fomentar ya que es una conducta autodeterminada y por tanto el sujeto actúa de forma voluntaria lo que refuerza enormemente la acción que desencadene y por tanto la efectividad de los métodos que provoquen comportamientos intrínsecos será mayor en comparación a otros.

El estilo regulatorio introyectado se asocia a las necesidades de relación y se centra en la perpetuación en base al miedo por perder el grado de integración que tiene el sujeto motivado. Esta necesidad de permanecer integrado es la clave para generar comportamientos que inciten a perpetuar su posición en el grupo a través de los métodos descritos lo que indirectamente potencia la retención en el videojuego mientras el grupo decida permanecer en él.

Esta matización sobre la decisión grupal de permanecer en el videojuego sugiere que hay que tratar de fomentar también la retención de la comunidad en el videojuego pues la retención interna, tal y como se ha documentado, no tiene por qué potenciar la retención externa.

Si no se planifican técnicas adecuadas de retención externa, la aplicación de métodos para potenciar la retención interna provoca el efecto contrario. El grupo social se desplaza de forma colectiva a otro videojuego y todos sus miembros aceptan el desplazamiento por la presión social de la comunidad y por la necesidad de perpetuación que ha sido fomentada a través de los métodos de retención interna, lo que provocaría pérdidas de jugadores considerables.

Solo falta comprobar hasta qué punto se relacionan estos estilos con la efectividad de los métodos que generan movimientos controlados y demostrar empíricamente que existe una

relación directa entre la efectividad del método y el estilo regulatorio que se asocia al comportamiento generado.

Para ello se deben formular estudios posteriores como los descritos en las aperturas de investigación, principalmente el relacionado con el desarrollo de un laboratorio de pruebas donde realizar mediciones de los métodos exhaustivamente y en un entorno controlado que permita la manipulación de los factores de influencia.

Del mismo modo sería conveniente tratar de obtener datos representativos de las tendencias motivacionales, las tendencias sobre los tipos de necesidad habituales y los estilos regulatorios que se han documentado para fortalecer la base sobre la que se construyen los métodos de retención.

La creación del protocolo que aúna los componentes que acaban de ser descritos permite la observación del proceso migratorio y de los desplazamientos virtuales así como la catalogación de los factores de influencia intervinientes que son la clave para poder desarrollar técnicas que los manipulen para potenciar o paliar las migraciones o desplazamientos virtuales de los jugadores tanto internos al videojuego como de forma controlada a otros videojuegos.

Nos permite observar el estilo regulatorio motivacional de la conducta migratoria para determinar su efectividad y estabilidad en el tiempo siendo un indicador de la idoneidad de su reproducción a través de los métodos documentados.

Es un logro significativo pues el contexto de actuación se ha mostrado como esencial para entender los movimientos de usuario. Se han obtenido una gran variedad de pautas relacionadas con las conductas motivadas que se consideran con potencial de utilidad para posteriores investigaciones relacionadas con el campo ya que sirven como pilar de construcción que puede orientar de manera más específica otros estudios basados en los aspectos analizados en esta investigación.

El estudio ha permitido la clasificación de estas pautas en grupos determinados por la naturaleza de los factores de influencia y se ha conseguido ir un paso más lejos al determinar métodos para potenciar dichas pautas o reducir su impacto sobre los jugadores cuando no es deseado.

Las migraciones en entornos virtuales así como los desplazamientos han demostrado tener elementos comunes con las migraciones convencionales y en determinados casos estructuras muy parecidas en sus procesos, como los desplazamientos fomentados por la red o el efecto llamada como componente del proceso.

Se considera que por tanto los movimientos analizados pueden ser susceptibles de ser usados para estudiar el comportamiento colectivo en un entorno controlado pudiendo modificar el entorno para el experimento que se trate de llevar a cabo.

Con la creación del protocolo de análisis sobre conductas migratorias adaptado desde la teoría de la autodeterminación se ha mostrado una metodología de análisis aplicada sobre los movimientos migratorios y los desplazamientos en red.

Decimos en red porque la metodología utilizada puede ser extrapolable a otros espacios virtuales al margen de los videojuegos suponiendo un modo de rastreo y de análisis que eficaz y adaptable suponiendo un avance en este ámbito ya que se considera que el estudio cualitativo sobre este objeto de estudio no tiene antecedentes directos siendo el primero que realiza un análisis desde el enfoque que tiene nuestra investigación.

Además queda demostrada la existencia de migraciones y desplazamientos virtuales que hasta la fecha apenas se han estudiado por lo que se presupone que este estudio avanza en la investigación del fenómeno.

El desarrollo de métodos de retención nos muestra que ofrecen versatilidad en su adaptación posterior sugiriendo que su aplicación no solo se centra en los videojuegos sino que pueden ser un buen conjunto de técnicas adaptables a los ámbitos laborales de trabajo en equipo, al mundo educativo e incluso a otros entornos como la reinserción social a través de la integración o las terapias de grupo para el tratamiento de pacientes con problemas psicológicos o traumas.

Por otra parte los hallazgos han facilitado la visión de los caminos a seguir para profundizar más en este campo de conocimiento que tan relacionado está con la realidad en la que vivimos ofreciendo unas cuantas vías de investigación prometedoras y cuyo potencial está por ser demostrado, pero que sin duda resultaría interesante su comprobación y puede que muy beneficiosa para el estudio de las migraciones, los mecanismos de retención y la comprensión del comportamiento social en entornos virtuales.

# Bibliografía

AARSETH, E. 2007. "Investigación sobre juegos: "Aproximaciones metodológicas al análisis de juegos". Págs. 4-14. *Artnodes Vol. 7*. Barcelona.

ARANGO, J. 1985. *Las "Leyes de las Migraciones" de E. G. Ravenstein, cien años después*. Págs. 7-26. *Reis: Revista española de investigaciones sociológicas*.

ARGÜELLO, O. 1972. "Migración y cambio estructural". *III Reunión de trabajo sobre Migraciones Internas de la Comisión de Población y Desarrollo* Págs. 38-39. Santiago de Chile.

BARTLE R. 1992. "Interactive multi-user computer games". *British Telecom*.

BECK, U. 1998. *La sociedad del riesgo*. Págs. 203-235. Barcelona: Paidós.

BELL, D. 1976. *El advenimiento de la sociedad postindustrial*. Págs. 138-146. Madrid: Alianza.

BOELLSTORFF, T. 2012. *Ethnography and virtual worlds: A handbook of method*. Princeton University Press.

BOGUE, D. 1968. "Migración interna" *El estudio de la población*. México.

BOGUE, D. 1975 "Migración interna" *El estudio de la población*. Chile.

BOLTER, D. J. 2011. "Inmediatez, hipermediación, remediación". Págs. 9-14. *CIC No. 16*.

CARASSOU, R.H. 2006. *La perspectiva teórica en el estudio de las migraciones*. Siglo XXI de España Editores, S.A.

CASTELLS, M. 1989. *The Informational City: Information Technology, Economic Restructuring and the Urban-Regional Process*. Oxford: Basil Blackwell

CASTELLS, M. 1997. *La era de la información. Economía, sociedad y cultura. Vol. I, La sociedad red*. Págs. 27-51. Madrid: Alianza.

CASTELLS, M. 2006. *La sociedad red: Una visión global*. Madrid: Alianza.

CHÓLIZ. 2004. *Psicología de la Motivación: el proceso motivacional*. <http://www.uv.es/~choliz>

COOLEY, C. 1909. *Social organization: A study of the larger mind*. New York: Charles Scribner's Sons.

COUPER, M. 2000. *Web surveys - A review of issues and approaches*. *Public Opinion Quarterly*, 64 (4), Págs. 464--494.

CSIKSZENTMIHALYI, M. 1990. *Flow: The Psychology of Optimal Experience*. New York: Harper & Row.

DECI, E. L., & RYAN, R. M. 1995. *Human autonomy: The basis for true self-esteem*. In M. Kemis (Ed.), *Efficacy, agency, and self-esteem* Págs. 31-49. New York: Plenum.

DECI, E. L., EGHRARI, H., PATRICK, B. C., & LEONE, D. R. 1994. *Facilitating internalization: The self-determination theory perspective*. *Journal of Personality*, 62, Págs. 119-142.

EISENSTADT, S. N. 1954. *The absorption of migrants*. London: Kegan and Paul.

ESCOBAR, A. 2005. *Bienvenidos a Cyberia. Notas para una antropología de la cibercultura*. *Revista de estudios sociales no. 22*. Págs. 15-35.

FEI, J.C.H. y G. RANIS. 1961. "A theory of economic development". *The American Economic Review*.

FRASCA, G. 2001. *Videogames of the oppressed: videogames as a means for critical thinking and debate*. Georgia: Institute of Technology.

GEERTZ, C. 1973. *The Interpretation of Cultures*. Nueva York: Basic Books, Inc.

GERMANI, G. 1965. *Sociología de la modernización*. Buenos Aires: Paidós.

GOODWIN, CH. & HARNESS GOODWIN, M. 1992. *Context, Activity and Participation*. En P. Auer & A. Di Luzio (Eds.), *The Contextualization of Language*. Amsterdam: John Benjamins.

GRAEME H.J. 1981. "Village-community ties, village norms, and ethnic and social networks: A review of evidence from the Third World," in Gordon F. DeJong and Robert W. Gardner (eds.), *Migration Decision Making: Multidisciplinary Approaches to Microlevel Studies in Developed and Developing Countries*. Págs. 186-225. New York: Pergamon Press.

GRIFFITH, D. 1990. "Is it at all useful to distinguish economic migrants from refugees?". *Refugees Studies Center, Report 1608/16/14*. Oxford.

GROLNICK, W, S., & RYAN, R. M. 1989. "Parent styles associated with children's self-regulation and competence in school". *Journal of Educational Psychology*, 81, Págs. 143-154.

GUMPERZ, J. 1983. *Discourse Strategies*. Berkeley. University of California Press.

GURAK, D.T., & Caces, F. 1992. "Migration networks and the shaping of migration systems," in Mary Kritz, Lin Lean Lim, and Hania Zlotnik (eds.), *International Migration Systems: A Global Approach*. Págs. 150-176. Oxford: Clarendon Press.

HARAWAY, D. 1991. *Simians, Cyborgs, and Women: The Reinvention of Nature*. New York: Routledge.

JESPER, J. 2005. *Half Real: Video Games between Real Rules and Fictional Worlds*. MIT Press (MA).

KATZ, E. y LAZARSELD, P. 1955. *La Influencia Personal*. Barcelona: Hispano Europea.

KIESLER. 1984. *American psychologist* 39 nº10 1123-34.

KOSINSKI, L.A. y PROTHERO, R. M. 1975. "The study of migration", *People on the move*. Londres.

LÉCOURT, D. 1992. *The Scientist and the Citizen: A Critique of Technoscience*. *Philosophical Forum*, 23, Págs. 174-178.

LEE, E. S. 1972. "A Theory of migration", *Migration, Sociological Studies No. 2*. Londres: The Cambridge University Press.

LÉVY, P. 1991. *La oralidad primaria, la escritura y la informática*. Págs. 4-16. Buenos Aires: David y Goliath.

LEWIS, A. 1954. "Economic development with unlimited supplies of labor", *Manchester School of Economic and Social Studies*.

MANOVICH, L. 2005. *El lenguaje de los nuevos medios de comunicación*. Barcelona: Paidós.

MASSEY, D. S. et al. 1998. *Worlds in motion. Understanding International Migration at the End of the Millennium*. Oxford: Clarendon Press.

MASSEY, D. S., ARANGO, J., GRAEME H., KOUAOUCCI, A., PELLEGRINO, A., TAYLOR. 2008. *Teorías de migración internacional: una revisión y aproximación*. Págs. 435-478. *ReDCE*, nº 10.

MASSEY, D.S. & GARCÍA ESPAÑA, F. 1987. "The social process of international migration." *Science* 237: Págs: 733-738.

MASSEY, D.S. 1990. "Social structure, household strategies, and the cumulative causation of migration." *Population Index* 56: Págs. 3-26.

MASSEY, D.S. 1990. "The social and economic origins of immigration." *Annals of the American Academy of Political and Social Science* 510: Págs. 60-72.

- MEDINA, M. 1992. *Nuevas tecnologías, evaluación de la investigación tecnológica y gestión de riesgos*. En J. Sanmartín, S.H. Cutcliffe, S.L. Goldman y M. Medina (Eds.), *Estudios sobre sociedad y tecnología*. Barcelona: Anthropos.
- MERTON, R. K. 1951. *Patterns of Social Life: Explorations in the Sociology of Housing*. New York: Columbia University Bureau of Applied Social Research.
- MICOLTA LEÓN, A. 2005. "Teorías y conceptos asociados al estudio de las migraciones internacionales". *Trabajo Social No. 7*. Págs 59-76. *Revista del Departamento de Trabajo Social, Facultad de Ciencias Humanas, Universidad Nacional de Colombia*.
- MORAWSKA, E. 1990. "The sociology and historiography of immigration," in Virginia Yans-McLaughlin (ed.), *Immigration Reconsidered: History, Sociology, and Politics*. Págs. 187-240. New York: Oxford University Press,
- NIKOLINAKOS, M. 1975. "Notes towards a general theory of migration in late capitalism". *Race and Class*.
- PEARCE, C., BOELLSTORFF, T., NARDI, B.A. 2009. *Communities of play: Emergent cultures in multiplayer games and virtual worlds*. MIT Press.
- PETERSEN, W. 1975. *Population*. Nueva York: Macmillan.
- PETRAS, E.M. 1981. "The global labor market in the modern world-economy," in Mary M. Kritz, Charles B. Keely, and Silvano M. Tomasi (eds.), *Global Trends in Migration: Theory and Research on International Population Movements*. Págs. 44-63. Staten Island, N.Y.: Center for Migration Studies.
- PINILLOS, J. L. 1977. *Principios de psicología*. Madrid: Alianza.
- PIORE, M. J. 1979. *Birds of passage: migrant labor in industrial societies*. Londres: Cambridge University Press.
- PORTES, A. & WALTON, J. 1981. *Labor, Class, and the International System*. New
- RABINOW, P. 1992. *Artificiality and Enlightenment: From Sociobiology to Biosociality*. En J. Crary & S. Kwinter (Eds.), *Incorporations*. New York: Zone Books.
- RAVENSTEIN, E. G. 1885. *The laws of migration*. *Journal of the Royal Statistical Society* - vol. 48. Págs. 167 – 227. London.
- REID, E.M. 1991. *Tesis. Dpto. Historia*. Melbourne.
- RHEINGOLD, H. 1996. *La comunidad virtual: Una sociedad sin fronteras*. Barcelona: Gedisa.

- REVUELTA DOMÍNGUEZ, F.I, SÁNCHEZ GÓMEZ, M.C., & ESNAOLA, G.A. 2006. "Investigando videojuegos: recursos online para el inicio de una investigación cualitativa sobre la narrativa de/sobre los videojuegos". *Comunicación y Pedagogía* No. 216. Págs. 61-64.
- RICHARD, M.R. & EDWARD L. 2000. *Deci Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being*. *American Psychologist* Vol. 55, No. 1. Págs. 68-78.
- RYAN, R. M., & CONNELL, J. P. 1989. *Perceived locus of causality and internalization*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57, Págs. 749- 761.
- RYAN, R. M., STILLER, J., & LYNCH, J. H. 1994. *Representations of relationships to teachers, parents, and friends as predictors of academic motivation and self-esteem*. *Journal of Early Adolescence*, 14, Págs. 226- 249.
- SASSEN, S. 1988. *The Mobility of Labor and Capital: A Study in International Investment and Labor Flow*. Cambridge: Cambridge University Press
- SASSEN, S. 1991. *The Global City: New York, London, Tokyo*. Princeton: Princeton University Press.
- SHERIF, M. 1952. *Social factors in perception*. New York: Eds. Readings in social psychology, Henry Holt.
- SJAASTAD, L.A. 1962. "The costs and returns of human migration." *Journal of Political Economy* 70S: Págs. 80-93.
- SKINNER, B. F. 1953. *Science and human behavior*. New York: Macmillan.
- SPENGLER, J.J. y MYERS, G.C. 1977. "Migration and socio economic development: today and yesterday". *Internal migration, a comparative perspective*, Alan A. Brown y Egon Neuberger (eds.). Nueva York: Academic Press.
- STARK, O.J., TAYLOR, E. & YITZHAKI, S. 1986. "Remittances and inequality." *The Economic Journal* 96: Págs. 722-740.
- STONE, A.R. 1991. *Virtual Systems: The Architecture of Elsewhere*. Group for the Study of Virtual Systems, Center for Cultural Studies. University of California. Manuscrito inédito.
- STRAHAN, B. J. 1995. *Marriage, family and religion*. Sydney, Australia: Adventist Institute.
- TAYLOR, J.E. 1986. "Differential migration, networks, information and risk," in Oded Stark (ed.), *Research in Human Capital and Development*, Vol. 4, *Migration, Human Capital, and Development*. Págs. 147-171. Greenwich, Conn.: JAI Press,

TAYLOR, J.E. 1992. "Remittances and inequality reconsidered: Direct, indirect, and intertemporal effects." *Journal of Policy Modeling* 14: Págs. 187-208.

THOMLINSON, R. 1962. "The Determination of a Base Population for Computing Migration Rates". Págs. 356-366. *The Milbank Memorial Fund Quarterly*.

TODARO, M.P. & MARUSZKO, L. 1987. "Illegal migration and US immigration reform: A conceptual framework." *Population and Development Review* 13: Págs. 101-114.

TODARO, M.P. 1969. "A model of labor migration and urban unemployment in less-developed countries." *The American Economic Review* 59: Págs. 138-48.

TODARO, M.P. 1976. *Internal migration in developing countries*. Génova: International Labor Organization.

TODARO, M.P. 1989. *Economic Development in the Third World*. New York: Longman

TURKLE, S. 1984. *The Second Self: Computers and the Human Spirit*. New York: Simon & Schuster.

VALLERAND, R. J. 1997. "Toward a hierarchical model of intrinsic and extrinsic motivation", *Advances in experimental social psychology* Vol. 29, Págs. 271-360. In M. P. Zanna (Ed.) San Diego, CA: Academic Press.

WALLERSTEIN, I. 1974. "The Modern World System, Capitalist Agriculture and the Origins of the European World Economy in the Sixteenth Century". New York: Academic Press.

WILLIAMS, G. C., & DECI, E. L. 1996. *Internalization of biopsychosocial values by medical students*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 70, Págs. 767-779.

WINNER, L. 1993. *Upon Opening the Black Box and Finding it Empty: Social Constructivism and the Philosophy of Technology*. *Science, Technology, and Human Values*, 18, Págs. 362-378.

WOOD, C.H. 1982. "Equilibrium and historical-structural perspectives on migration". *International Migration Review* vol. XVI, No. 2. York: Academic Press.