

Comunidades digitales globales: *Twitch*, nuevo espacio de intervención para el Trabajo Social

Global digital communities: Twitch, a new space for intervention in Social Work

Daniel Gerardo Álvarez Orozco¹  <https://orcid.org/0009-0009-1769-0347>

Jesús Acevedo Alemán²  <https://orcid.org/0000-0001-6089-9132>

Blanca Diamantina López Rangel³  <https://orcid.org/0000-0003-4611-1446>

Resumen

Las comunidades virtuales se configuran hoy día, como escenarios donde los usuarios establecen relaciones sociales y económicas sin las restricciones de la geografía física. Al mismo tiempo, actúan como símbolos que generan un sentido de pertenencia, entre sus integrantes y reproducen rasgos propios de las comunidades físicas, aunque sin requerir interacción presencial. Relevancia que fundamenta el presente estudio, el cual tiene el objetivo de describir las comunidades digitales globales, como *Twitch*, no solo, como un escenario de promoción e interacción virtual, sino para el desarrollo de intervenciones desde el Trabajo Social. Para ello, desde un abordaje cualitativo, y una aproximación Etnográfica Digital (Hine, 2015) se entrevistó a 5 creadores de contenidos en *Twitch*; personas que hacen estas transmisiones y comparten lo que hacen con una audiencia, explorando cinco categorías de análisis como lo son: su Perfil demográfico y relevancia social; Comunidades virtuales como espacios de pertenencia y vínculo social; Liderazgo comunitario y rol de los *streamers*; Construcción de identidades colectivas y cohesión intercultural; así como los Retos y riesgos en la dinámica comunitaria. Concluyéndose que existe, la imperante necesidad de adoptar visiones tecnofilosóficas como el Transhumanismo en el Trabajo Social, y sus implicaciones en plataformas como *Twitch*, lo cual, es fundamental para mantener la relevancia y la eficacia de la disciplina en un mundo digitalizado, promoviendo el bienestar y la justicia social en entornos cada vez más virtuales (Acevedo, 2024).

Palabras claves: *Comunidades Digitales, Twitch, Trabajo Social, Transhumanismo*

¹ Universidad Autónoma de Coahuila, Saltillo, Coahuila, México. e-mail: daniel-alvarez@uadec.edu.mx

² Profesor de Tiempo Completo, Facultad de Trabajo Social, Universidad Autónoma de Coahuila, Saltillo, Coahuila, México. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores, Nivel 1. e-mail: jesusaceve@hotmail.com

³ Profesora Investigadora de Tiempo Completo de la Facultad de Trabajo Social de la UAdeC, con Perfil Deseable. e-mail: bllopezr@uadec.edu.mx

Abstract

Virtual communities today are shaped as environments where users establish social and economic relationships without the constraints of physical geography. At the same time, they act as symbols that generate a sense of belonging among their members and reproduce characteristics typical of physical communities, although without requiring face-to-face interaction. Relevance that underpins the present study, which aims to describe global digital communities, such as *Twitch*, not only as a platform for promotion and virtual interaction, but also for the development of interventions from Social Work. For this purpose, using a qualitative approach and a Digital Ethnographic perspective (Hine, 2015), five content creators on *Twitch* were interviewed; individuals who stream and share what they do with an audience, exploring five categories of analysis, which are: their demographic profile and social relevance; virtual communities as spaces of belonging and social connection; community leadership and the role of streamers; construction of collective identities and intercultural cohesion; as well as the challenges and risks in community dynamics. It is concluded that there is a pressing need to adopt technophilosophical perspectives such as Transhumanism in Social Work, and their implications on platforms like *Twitch*, which is essential to maintain the relevance and effectiveness of the discipline in a digitalized world, promoting well-being and social justice in increasingly virtual environments (Acevedo, 2024).

Keywords: Digital Communities, *Twitch*, Social Work, Transhumanism.

Como citar este artículo:

Álvarez, D. G., Acevedo, J., López, B. (2026) Comunidades digitales globales: Twitch, nuevo espacio de intervención para el Trabajo Social. *Revista ACANITS Redes Temáticas de Investigación en Trabajo Social* 9(5), 43-63 pp. DOI: <https://doi.org/10.62621/wbfz0y34>

Introducción

Hablar de las Comunidades Digitales Globales, particularmente *Twitch*, entendida como grupo de personas con intereses, objetivos o valores comunes que interactúan, colaboran y comparten experiencias en espacios digitales como redes sociales, foros o plataformas de mensajería; visto como un nuevo espacio de intervención para el Trabajo Social, remite en principio a, considerar las desigualdades imperantes en la sociedad, entre los que pueden acceder a la tecnología y los que no. Esta desigualdad no solo excluye a segmentos de la sociedad de los beneficios sociales de *Twitch*, como redes de apoyo emocional durante periodos de confinamiento, sino que perpetúa el aislamiento, particularmente entre jóvenes que dependen de entornos digitales para socializar, pero enfrentan barreras económicas o geográficas. El trabajo social debe abordar esta brecha como un determinante social de la salud, promoviendo el acceso universal como un derecho fundamental para reducir la exclusión y fomentar la resiliencia comunitaria en espacios virtuales (Buitrago y Ortiz, 2022).

Otro aspecto crítico del problema es el acoso cibernético en *Twitch*, que transforma un espacio potencialmente inclusivo en uno tóxico, impactando el bienestar mental de los usuarios y justificando intervenciones éticas desde el trabajo social. La plataforma ha registrado un incremento en reportes de conductas odiosas, con 1.55 millones de acciones de *enforcement* contra hateful conduct en la primera mitad de 2024, y un aumento del 8% en denuncias por cada mil horas de visualización, incluyendo acoso sexual, racismo y violencia verbal que afectan desproporcionadamente a mujeres y minorías. *Twitch* ha implementado directrices comunitarias para combatir el acoso sexual y herramientas de moderación como *AutoMod*, pero los incidentes persisten, generando entornos que pueden agravar problemas como la ansiedad o la depresión en usuarios vulnerables. Desde la óptica del trabajo social, esto representa un vacío en la protección digital, donde se necesitan estrategias para gestionar conflictos, educar en ciudadanía digital y crear espacios seguros que prioricen la dignidad humana y la prevención de daños (Escorial, 2022).

La relevancia de este problema para el trabajo social radica en su potencial para intervenciones digitales innovadoras en plataformas de *streaming* como *Twitch*, que van más allá de la observación pasiva para impulsar acciones colaborativas y educativas. Estudios recientes como los de Sánchez y Casas (2023) destacan cómo *Twitch* puede servir como herramienta para *coworking online* sincrónico, fomentando la interacción *streamer*-espectador en temas de salud mental o inclusión cultural, pero también subrayan la necesidad de modelos de intervención que aborden brechas y riesgos. El trabajo social digital emerge como una disciplina clave para diseñar programas que utilicen el *live-streaming* para promover el diálogo intercultural, el apoyo mutuo y la alfabetización digital, especialmente en contextos de desigualdad. En el presente texto se describen las comunidades digitales globales, como Twitch, no solo, como un escenario de promoción e interacción virtual, sino para el desarrollo de intervenciones desde el Trabajo Social (Guarneros, 2023).

Las comunidades digitales

Las comunidades digitales, son espacios de interacción virtuales, modificables y autónomos que se construyen alrededor de intereses comunes, si bien han democratizado la comunicación y empoderado a los ciudadanos para la movilización social, también representan una "espada de doble filo" en el ámbito político. Por un lado, han facilitado una participación sin precedentes, permitiendo que voces antes marginadas se hagan escuchar y que los movimientos sociales, se organicen y difundan a una velocidad y escala nunca antes vistas. Esto ha llevado a la creación de "espacios de autonomía" donde el debate público puede florecer fuera del control de las instituciones tradicionales (Sánchez, 2021).

Sin embargo, esta misma apertura y la falta de controles rigurosos han propiciado fenómenos problemáticos. La facilidad para difundir información, a menudo desde el anonimato, ha exacerbado la polarización de pensamientos y la proliferación de desinformación, incluyendo las llamadas "bodegas de desinformación" que tergiversan la realidad en pro de intereses particulares. Esto no solo socava la confianza en la información, sino que también puede desestabilizar gobiernos y fragmentar el debate público. Además, la "cultura de la cancelación" y las "shitstorms" ilustran cómo la movilización digital puede derivar en ataques agresivos y linchamientos virtuales, donde la distancia de la pantalla amplifica comportamientos negativos (Sánchez y Casas, 2023).

Por lo tanto, mientras que las comunidades digitales ofrecen un potencial inmenso para el cambio social positivo y la participación cívica, su naturaleza inherentemente abierta y la velocidad de la difusión de información, requieren una vigilancia constante y un desarrollo de la alfabetización digital, para mitigar sus riesgos inherentes y asegurar que se utilicen para el bien común (Sánchez y Esteve, 2022).

Sin embargo, es importante mencionar los desafíos y riesgos en el ecosistema digital ya que, a pesar de los innegables beneficios, el auge de las comunidades digitales ha traído consigo una serie de desafíos y riesgos que impactan la cohesión social, la privacidad individual y la calidad del debate público, debido a que la desinformación y las cámaras de eco y polarización social, han hecho que, la proliferación de información en línea, a menudo sin filtros ni verificación, ha dado lugar a fenómenos preocupantes como lo son: la infoxicación/sobreinformación que se produce cuando el volumen de datos disponible supera la capacidad de procesamiento de las personas, generando un flujo constante de mensajes de diversos orígenes que desbordan al individuo.

Este flujo puede incluir información rigurosa, pero también contenido cuestionable o erróneo o en su defecto noticias falsas. Dicho fenómeno puede surgir espontáneamente o ser utilizado intencionadamente como estrategia de manipulación. Grupos extremistas aprovechan el ecosistema digital para manipular marcos ideológicos, conductas y propagar información falsa deliberadamente, utilizando redes sociales, medios, memes y bots. La desinformación en redes sociales a menudo surge por la falta de controles al acceso a la información difundida, mucha de ella, desde el anonimato, o por la tergiversación de la realidad por parte de canales de difusión verificados en pro de sus intereses (García y García, 2021). Escenario que no solo puede representar un riesgo, sino toda un área de oportunidades para las nuevas formas de interacción, y colaboraciones; espacios propicios para la construcción de nuevas comunidades virtuales, las cuales posibilitan exponenciales intercambios y maneras distintas de construir identidades, como es el caso de *Twitch*.

***Twitch*, nueva era de Comunidades Digitales**

Las comunidades digitales han evolucionado de manera extraordinaria, pasando de ser simples herramientas de conexión a convertirse en ecosistemas complejos que reflejan y amplifican las dinámicas sociales, económicas y políticas del mundo físico. Desde los rudimentarios inicios de ARPANET y los BBS, impulsados por una necesidad fundamental de comunicación y socialización a distancia, hasta la sofisticación de las redes sociales contemporáneas, se ha observado una constante adaptación tecnológica para satisfacer una demanda humana intrínseca de conexión, pertenencia y propósito compartido (Marcos, 2021).

La diversidad de tipologías de comunidades, desde las impulsadas por intereses específicos hasta aquellas centradas en el apoyo mutuo o la acción social, subraya su capacidad para atender una amplia gama de necesidades humanas. La interacción en estos espacios se beneficia de una combinación estratégica de comunicación sincrónica y asincrónica, que permite tanto la inmediatez de la conexión como la flexibilidad para la participación global. Sin embargo, la vitalidad de estas comunidades no solo reside en la tecnología, sino en la participación de sus miembros y en la implementación de modelos de gobernanza que equilibren la moderación con la autogestión, fomentando un sentido de propiedad y responsabilidad colectiva, características que definen a la plataforma *Twitch*.

Como ya se ha señalado, el impacto de las comunidades digitales en la educación, el comercio y la política es innegable y profundo. Han democratizado el acceso al conocimiento, impulsado nuevas formas de comercio electrónico y empoderado a los ciudadanos para la movilización social a una escala sin precedentes. No obstante, esta transformación viene acompañada de desafíos significativos. La proliferación de desinformación, la formación de cámaras de eco y la polarización social amenazan la calidad del debate público y la cohesión social. El ciberacoso y las preocupaciones sobre la privacidad plantean riesgos para el bienestar individual, mientras que la persistencia de la brecha digital limita la inclusión.

Ahora bien, mirando hacia el futuro, la emergencia de la Web3, el metaverso y la inteligencia artificial promete una nueva era de comunidades digitales más inmersivas, descentralizadas y personalizadas, como lo está representando *Twitch*. Estas tecnologías tienen el potencial de transformar la interacción comunitaria al ofrecer experiencias más ricas, una mayor autonomía sobre la identidad y los activos digitales, y nuevos modelos de gobernanza y negocio impulsados por los propios miembros ya que para navegar esta era de tecnologías sociales de manera efectiva y responsable, se recomienda fomentar la alfabetización digital crítica, pues es imperativo, invertir en programas educativos que desarrollen la capacidad de los usuarios para evaluar críticamente la información (Rebollo, 2022).

Por lo tanto, diseñar Comunidades inclusivas y accesibles en las diferentes plataformas se deben priorizar la accesibilidad universal y la diversidad cultural, asegurando que las barreras tecnológicas, lingüísticas y culturales no excluyan a ningún grupo. La co-creación de contenido con comunidades diversas puede enriquecer la calidad y relevancia de los espacios digitales para así promover Modelos de Gobernanza Participativos, tal como lo está desarrollando *Twitch*, donde reconoce que las comunidades deben buscar un equilibrio entre la moderación necesaria para, mantener un ambiente seguro y el fomento de la autogestión, y el liderazgo distribuido entre sus miembros. Esto fortalece el sentido de pertenencia y la resiliencia del grupo.

Tomando en cuenta el auge de la tecnología, tal como lo hace *Twitch*, con los años ha venido desarrollando marcos éticos y regulatorios para tecnologías emergentes, pues a medida que la Web3, el metaverso y la IA se consolidan, es crucial establecer normativas claras que protejan la privacidad, la seguridad y los derechos digitales de los usuarios, garantizando que el avance tecnológico sirva al bienestar colectivo, así como, el impulsar la Colaboración Intersectorial: Gobiernos, empresas, sociedad civil y academia, que de manera conjunta, deben colaborar para abordar los desafíos de las comunidades digitales, compartiendo conocimientos y desarrollando soluciones innovadoras que maximicen los beneficios y minimicen los riesgos de esta era de tecnologías sociales (Roca et al., 2024).

En última instancia, el éxito de las comunidades digitales en el futuro, como *Twitch*, dependerá de nuestra capacidad colectiva para construir entornos que no solo conecten a las personas, sino que también las empoderen, les informen y fomenten un sentido genuino de comunidad, en un mundo cada vez más digitalizado, tomando en cuenta diferentes normas y regulaciones como lo pueden ser: el respeto hacia todos los miembros, la prohibición de spam o contenido ofensivo, así como, dejar bien en claro las directrices sobre el tipo de contenido que se puede compartir, puesto que dejar claras desde el inicio las dinámicas de interacción como lo pueden ser discusiones, compartir recursos, eventos en línea o colaboraciones ayudan a generar una sana convivencia entre los consumidores.

El Trabajo Social, y las Comunidades Digitales. Los retos

De esta manera, *Twitch* puede analizarse no solo como una plataforma de interacción masiva, sino como un espacio donde, se materializan tensiones sociales contemporáneas como puede ser: desde crisis y conductas de riesgo a nivel individual (adicciones, ideaciones suicidas, entre otras), familiar (fragilidad en las relaciones e interacciones), social (incremento de la violencia) y de política pública (respuestas del estado fallidas), que requieren, ser comprendidas y abordadas desde la disciplina del Trabajo Social. Estudiar su impacto y potencial contribuye a ampliar el campo de acción profesional hacia el ámbito digital, reforzando la pertinencia del Trabajo Social en escenarios emergentes, y subrayando su compromiso con la construcción de sociedades más inclusivas, conectadas y solidarias.

El presente estudio cobra relevancia para el Trabajo Social porque, reconoce que los entornos digitales ya no son simples medios de entretenimiento, sino espacios de interacción donde se construyen identidades, vínculos y dinámicas comunitarias que requieren ser comprendidas e intervenidas profesionalmente. Las comunidades formadas en plataformas como *Twitch*, representan nuevas formas de organización social, en las que emergen necesidades de acompañamiento, contención emocional y fortalecimiento de la convivencia. En este sentido, el Trabajo Social encuentra la oportunidad de expandir su campo de acción hacia la esfera digital, manteniendo su compromiso con la promoción del bienestar, la cohesión social y la justicia en escenarios donde cada vez más personas interactúan (Hine, 2015; Reamer, 2021).

Además, la investigación contribuye directamente a la disciplina al ofrecer, insumos teóricos y prácticos para la construcción de un Trabajo Social Digital. Este enfoque implica reconocer problemáticas como la brecha tecnológica, el ciberacoso o la exclusión virtual como expresiones contemporáneas de desigualdad, que deben ser abordadas desde la intervención social. Al comprender cómo se forman, organizan y sostienen las comunidades en *Twitch*, se generan herramientas para diseñar estrategias de inclusión, prevención y acompañamiento, lo que refuerza el rol del Trabajador Social como agente de cambio tanto en el ámbito presencial como en el virtual (García, 2021; López y Becerra, 2020). Así, la disciplina avanza hacia la innovación metodológica y amplía su alcance frente a los retos de una sociedad hiperconectada.

Finalmente, este tema aporta un valor significativo a la intervención social, ya que invita a repensar las formas de participación y de acompañamiento comunitario en un mundo cada vez más digitalizado. El Trabajo Social puede aprovechar el potencial de *Twitch* para crear espacios seguros, promover la alfabetización digital, fomentar la diversidad cultural y fortalecer la resiliencia de jóvenes y grupos vulnerables que encuentran en estas comunidades un lugar de pertenencia. De este modo, la investigación no solo enriquece la literatura académica, sino que también fortalece la praxis profesional al proponer modelos de intervención innovadores que, responden a las transformaciones sociales actuales, como pueden ser los *Transhumanistas* (Acevedo, 2024; Castells, 2001; Hine, 2015). En consecuencia, este estudio consolida la pertinencia y vigencia del Trabajo Social, adaptándolo a los escenarios digitales en los que se desarrollan las nuevas formas de vida comunitaria.

Metodología

La fundamentación epistemológica de este enfoque reside en la ineludible adopción de una epistemología de la complejidad (Morin, 2001), donde se reconoce que la realidad social, no constituye una mera agregación de componentes aislados, sino que es, en esencia, un sistema dinámico, intrincadamente interconectado y en constante evolución. Esta concepción holística y sistémica adquiere una relevancia crítica para el Trabajo Social, una disciplina que, por su propia naturaleza, es inherentemente contextual y relacional. La complejidad, en este contexto, no debe ser percibida como un mero obstáculo, sino como un punto de partida fundamental para la construcción de herramientas analíticas y de intervención que sean capaces de abordar con eficacia fenómenos emergentes, tales como las nuevas manifestaciones de desigualdad —ejemplificadas por la brecha digital y la exclusión tecnológica— y las profundas redefiniciones de la identidad humana. Esta aproximación a la complejidad no solo permite la consideración de múltiples variables interrelacionadas, sino que también posibilita una comprensión sustancialmente más profunda de los fenómenos sociales en la era digital y *Transhumanista* (Acevedo, 2024).

La propuesta metodológica se articula, además, en torno a conceptos centrales que no solo buscan describir la realidad emergente, sino que también actúan como guías fundamentales para la acción transformadora del Trabajo Social. Aquí, la visión *Transhumanista* (Acevedo, 2024) se erige como un concepto cardinal dentro de este enfoque, definiéndose como el movimiento intelectual y cultural que aboga por el uso estratégico de la ciencia y la tecnología con el propósito de potenciar las capacidades físicas, cognitivas y emocionales del ser humano, trascendiendo así sus limitaciones naturales.

Dentro del marco metodológico, el *Transhumanismo* se operacionaliza como un campo de estudio crítico, lo que implica un análisis riguroso de las complejas implicaciones éticas y sociales que se derivan de estas mejoras —tales como implantes cerebrales, prótesis avanzadas o la edición genética— y de cómo un acceso diferenciado a las mismas podría dar origen a nuevas y preocupantes formas de estratificación social. El Trabajo Social, desde esta perspectiva, asume el imperativo de evaluar de manera exhaustiva los beneficios potenciales de estos avances en contraste con los riesgos inherentes de exacerbar las desigualdades existentes.

A partir de la noción del *Transhumanismo*, se postula la emergencia inminente de nuevas configuraciones humanas. Este enfoque metodológico identifica un conjunto de problemas sociales complejos y sistémicos que son, directa o indirectamente, una consecuencia de los avances tecnológicos y de la propia tecnificación de la conducta humana. Dichos desafíos, demandan una reevaluación profunda del rol y de las estrategias que ha de adoptar el Trabajo Social. Entre ellos, se destacan la brecha digital y la pobreza digital, entendidas no solo como la falta de acceso a internet, sino como la incapacidad de participar plenamente en la sociedad debido a la carencia de acceso, de habilidades o de comprensión de las tecnologías digitales y sus beneficios (García, 2021).

El diseño se construyó desde la perspectiva de Etnografía Digital (Hine, 2015), entendida como netnografía o ciberetnografía; método de investigación que se centra en el análisis de las relaciones sociales que se producen en el entorno online. Este enfoque permite a los investigadores estudiar comunidades y culturas que emergen a través de interacciones en plataformas digitales,

como redes sociales, foros y videojuegos. Para ello, se utilizaron los siguientes métodos: Observación Participante, donde los investigadores se involucraron en las comunidades digitales para observar y registrar comportamientos y dinámicas sociales; Entrevistas en línea para obtener información directa de los participantes sobre sus experiencias y percepciones. Así como el Análisis de Contenido, donde se examinaron publicaciones, comentarios y otros contenidos generados por los usuarios para entender las narrativas y significados dentro de la comunidad (Hine, 2015).

Cuadro 1.
Perfil de participantes

Participante	Descripción
1	Se trata de una mujer de aproximadamente 26 años de edad. Su ocupación principal, previa al inicio de su actividad como <i>streamer</i> , era en la modalidad de trabajo desde casa (<i>home office</i>), lo cual, le permitió gestionar con mayor flexibilidad sus tiempos y espacios para desarrollar su proyecto digital. Tiene una trayectoria de tres años como creadora de contenido en <i>Twitch</i> y reside en México. Su comunidad digital se ha caracterizado por un enfoque inclusivo y participativo, atrayendo principalmente a jóvenes adultos interesados en el entretenimiento y el diálogo social.
2	Hombre de 28 años de edad, cuya ocupación inicial era la docencia a nivel secundaria. Su incursión en el mundo del <i>streaming</i> tiene una duración aproximada de un año y medio. Es originario de México y ha sabido capitalizar sus habilidades comunicativas adquiridas en su labor como maestro para dinamizar y sostener su comunidad virtual. En sus transmisiones, suele abordar temas educativos, culturales y de entretenimiento, fomentando un espacio donde se mezcla el aprendizaje informal con el ocio digital.
3	Este participante es un joven de 23 años que actualmente cursa estudios universitarios. Con dos años de trayectoria en <i>Twitch</i> , ha construido una comunidad en la que convergen principalmente estudiantes y aficionados a los videojuegos, la cultura pop y los debates juveniles. Proviene de Colombia y representa un perfil emergente de creadores de contenido que logran equilibrar su formación académica con una participación activa en entornos digitales colaborativos
4	Hombre de 35 años, de formación profesional en ingeniería en sistemas. Es uno de los participantes con mayor trayectoria, ya que cuenta con seis años de experiencia como creador de contenido en <i>Twitch</i> . Reside en México, y ha desarrollado, una comunidad centrada en temas tecnológicos, desarrollo de software, ciberseguridad y cultura digital. Su canal funciona también como un espacio formativo donde se comparten recursos, experiencias y conocimientos especializados, lo que le ha permitido consolidar un público con intereses técnicos y profesionales.
5	Mujer de 24 años, licenciada en Relaciones Internacionales. Ha estado activa en <i>Twitch</i> durante los últimos tres años y proviene de Argentina. Su contenido se caracteriza por la inclusión de debates sobre temas sociales, análisis de coyuntura internacional y espacios lúdicos de conversación. Ha creado una comunidad diversa e intergeneracional que valora tanto el entretenimiento como la reflexión crítica, en un entorno ameno y seguro para la expresión libre.

Fuente: elaboración propia

Bajo dicho diseño metodológico, el objetivo del presente estudio fue el describir las comunidades digitales globales, como Twitch, no solo, como un escenario de promoción e interacción virtual, sino para el desarrollo de intervenciones desde el Trabajo Social. Para ello, se entrevistó a cinco *creadores de contenidos* en *Twitch*; personas que hacen estas transmisiones y comparten lo que hacen con una audiencia. Para cuidar la privacidad de los creadores, no se utilizaron sus nombres reales, ni de usuario en *Twitch*. En cambio, cada uno es identificado con un número, como "Participante 1" o "Participante 2". Esto protege su identidad y hace que la investigación sea segura para ellos (cuadro 1).

Para el análisis de los discursos se consideran las siguientes categorías: Comunidades virtuales como espacios de pertenencia y vínculo social; Liderazgo comunitario y rol de los *streamers*; Construcción de identidades colectivas y cohesión intercultural; Retos y riesgos en la dinámica comunitaria. Categorías que se analizan a partir de los discursos, y saturación de respuestas, que representan los detonadores de las interpretaciones correspondientes, en función a las similitudes con discusiones teóricas o referenciales.

Lo anterior, será reflexionado a partir del lente, de Christine Hine (2015) y su etnografía virtual, la cual permite construir, una resolución general sobre la investigación cualitativa en comunidades digitales. Esta resolución subraya la necesidad de abordar estos entornos, como espacios sociales complejos y dinámicos, donde las identidades se forjan, las relaciones se construyen y los individuos negocian su bienestar frente a oportunidades y desafíos únicos.

En primer lugar, es crucial adoptar una metodología etnográfica digital flexible e inmersiva. Esto significa ir más allá del mero análisis de datos estáticos para sumergirse en la cultura de la plataforma. La investigación debe observar activamente las interacciones en tiempo real, comprender los códigos internos, los lenguajes emergentes y las dinámicas no verbales que caracterizan a estas comunidades. Al hacerlo, se pudo desentrañar cómo se forman los lazos sociales, desde las amistades profundas y el sentido de pertenencia hasta las conexiones más casuales, y cómo estas relaciones ofrecen un capital social digital vital para los participantes, especialmente para aquellos que buscan superar la timidez o la ansiedad social. Las comunidades digitales no son solo un reflejo de la vida online, sino un laboratorio para nuevas formas de socialización y apoyo mutuo.

En segundo lugar, la investigación priorizó la subjetividad y el liderazgo de los participantes. Se ha visto cómo los *streamers* navegan complejas emociones y responsabilidades al influir en otros. Comprender cómo perciben su propio impacto, cómo manejan la presión de ser "modelos a seguir" y cómo negocian su autenticidad es fundamental. Esto implica el uso de entrevistas en profundidad y narrativas que permitan a los participantes articular sus experiencias internas, sus dilemas éticos y las estrategias que desarrollan para gestionar su identidad pública y mantener su bienestar. Es vital reconocer que la influencia es un proceso co-construido, donde la retroalimentación de la audiencia y las expectativas sociales desempeñan un papel crucial en la configuración del rol del líder.

Hallazgos y discusiones

Perfil demográfico de los usuarios y relevancia social

Twitch vivió un verdadero boom entre 2019 y 2021. Con la pandemia como contexto, el número de espectadores simultáneos se disparó, alcanzando su punto más alto en 2021 con 2,78 millones. Fue un momento en que muchos buscaron compañía, entretenimiento y conexión a través de las pantallas, y *Twitch* respondió con una comunidad activa y variada. Desde entonces, ha habido un leve descenso. En 2024, el promedio de espectadores simultáneos bajó a 2,37 millones. No es una caída dramática, pero sí marca una estabilización luego del pico pandémico. Esta disminución también puede interpretarse como una maduración del ecosistema: *Twitch* ya no crece de forma explosiva, pero sigue siendo una plataforma sólida, con una base de usuarios fieles (Andres, 2025).

Lo interesante es que, pese a esta baja, *Twitch* se mantiene muy por encima de sus cifras previas al 2020. En otras palabras, lo que era considerado un nicho hace menos de una década, hoy sigue convocando a millones cada día. Más que una caída, se podría hablar de una consolidación: *Twitch* dejó de ser solo tendencia para convertirse en un hábito. Según Andres (2025) dicha plataforma, representa un terreno de población joven, y ver las cifras lo deja aún más claro: un abrumador 72 % de su audiencia tiene menos de 35 años. El grupo más numeroso es el de 25 a 34 años, que representa casi la mitad de todos los usuarios (49,7 %), seguido por el segmento de 16 a 24 años con un 22,3 %. Esto convierte a *Twitch* en una de las plataformas más «millennial» y «Gen Z» del ecosistema digital.

Ahora bien, a medida que se avanza en los grupos etarios, la curva baja con rapidez. Los usuarios entre 35 y 44 años suman un 17,5 %, y a partir de ahí, los porcentajes se desploman: solo un 7,4 % de personas entre 45 y 54, y menos del 2 % entre los 55 y 64 años. En el grupo de 65 o más, *Twitch* es prácticamente invisible, con apenas un 1,3 %. No es que no haya interés, pero claramente no es su espacio natural. Este perfil generacional también explica en parte el tipo de contenido que triunfa en *Twitch*: dinámico, informal, interactivo y en tiempo real. Desde *gameplays* y reacciones hasta charlas espontáneas o retos virales, todo está diseñado para conectar con una audiencia que valora la autenticidad y la inmediatez (Andres, 2025).

Comunidades virtuales como espacios de pertenencia y vínculo social

Desde una perspectiva sociológica, las comunidades virtuales se configuran como escenarios donde los usuarios establecen relaciones sociales y económicas sin las restricciones de la geografía física. Al mismo tiempo, actúan como símbolos que generan un sentido de pertenencia, entre sus integrantes y reproducen rasgos propios de las comunidades físicas, aunque sin requerir interacción presencial. Este carácter multifacético evidencia que *Twitch* no solo es una plataforma de entretenimiento, sino un espacio social en el que las prácticas culturales, identitarias e intereses compartidos posibilitan la creación de vínculos recíprocos y el fortalecimiento de la cohesión grupal (Castells, 2001).

La formación de comunidades en *Twitch* está intrínsecamente ligada a los intereses y propósitos compartidos de sus usuarios. Estas comunidades a menudo se congregan en torno a videojuegos específicos, eventos de sports, música, arte o la categoría "Just Chatting", donde los *streamers* interactúan directamente con su audiencia sobre diversos temas. Estos intereses comunes fomentan un fuerte sentido de pertenencia, y proporcionan un espacio virtual, donde las personas pueden conectar con individuos de mentalidad similar. Dentro de estos canales, a menudo se desarrollan culturas comunitarias únicas, caracterizadas por chistes internos, el uso particular de emotes y un lenguaje propio. Los *streamers* desempeñan un papel activo en el cultivo de estas comunidades a través de la interacción constante, la participación en el chat y la creación de un ambiente acogedor para sus espectadores (García, 2013).

Los Emotes, representaciones visuales de emociones e ideas, actúan como una forma de comunicación no verbal y un lenguaje compartido, dentro de las comunidades de *Twitch*. Existen emotes globales, disponibles en toda la plataforma, y emotes personalizados, específicos de cada canal y a los que a menudo se accede mediante la suscripción. La función de Cheers permite, a los

espectadores mostrar su apoyo utilizando Bits, una moneda virtual, que al ser enviada en el chat a menudo se acompaña de animaciones especiales y puede destacar el mensaje del usuario.

Las Suscripciones son otra forma de apoyo financiero a los *streamers*, otorgando a los suscriptores beneficios como visualización sin anuncios y acceso a emotes exclusivos, lo que fomenta un sentido de lealtad y pertenencia a la comunidad del canal. Además de estas características principales, los *streamers* pueden utilizar encuestas, puntos de canal y extensiones para aumentar la participación de su audiencia y crear experiencias compartidas.

La interacción en *Twitch* a menudo se caracteriza por la formación de relaciones parasociales entre los *streamers* y sus espectadores. Estas relaciones, aunque unilaterales, pueden generar fuertes lazos emocionales y un sentido de lealtad por parte de los espectadores, quienes pueden llegar a percibir a los *streamers* como amigos. Factores como la amabilidad del *streamer*, su capacidad de respuesta a la audiencia y la creación de una atmósfera social única, contribuyen significativamente al compromiso de los espectadores (Poor, 2019). En muchos canales, también se observa una apertura para discutir temas relacionados con la salud mental, lo que humaniza a los *streamers* y fortalece la conexión con su audiencia (cuadro 2).

Desde la perspectiva de Christine Hine (2000), las respuestas a la pregunta sobre cómo se sienten los participantes, al influir en un grupo de personas en *Twitch* revelan, la complejidad de la identidad digital y la gestión de la responsabilidad en los espacios virtuales. El internet no es un mero canal de comunicación, sino un sitio de prácticas sociales emergentes donde los individuos negocian su rol y su impacto.

Cuadro 2.

¿Cómo te sientes sabiendo que tus palabras o actos influyen en un grupo de personas?

Participante	Respuesta
1	¡Uf, qué preguntota! Me da un poco de vértigo pensarlo, la verdad. Siento una gran responsabilidad, porque sé que muchos de ustedes me ven como un ejemplo. Por eso, siempre trato de ser positiva, de transmitir valores bonitos y de recordarles lo valiosos que son. Espero de todo corazón estar haciendo un buen trabajo y que mi influencia sea siempre para bien.
2	Me da pánico. No pedí ser un modelo a seguir, ¿ok? Solo quería jugar videojuegos y hacer comentarios sarcásticos. Si alguien decide tomarse en serio lo que digo, allá él. Pero intento no cagarla demasiado, supongo que tengo un mínimo de responsabilidad.
3	Es una gran responsabilidad, pero también una oportunidad hermosa. Me siento honrado de poder transmitir mensajes de esperanza, aliento y amor. Siempre busco lo mejor en los demás y quiero inspirarlos a alcanzar su máximo potencial.
4	Me da un poco de presión, pero también me motiva a ser cuidadoso. Quiero crear un espacio positivo, donde todos se sientan bienvenidos. Si puedo influir en alguien para bien, aunque sea un poquito, eso ya es un logro.
5	Y... es una responsabilidad, qué duda cabe. Hay que ser consciente de lo que uno dice, porque hay gente que te escucha. Pero tampoco me voy a poner en plan gurú espiritual. Doy mi opinión, hago lo mío, y cada uno que agarre lo que le sirva.

Fuente: Elaboración propia

El Participante 1 y 3 expresan una clara conciencia de la responsabilidad moral y el deseo de un impacto positivo. Su "vértigo" y "gran responsabilidad" al ser vistos como "un ejemplo" o al "transmitir mensajes de esperanza" se alinean con la noción de Hine (2000) de que los entornos digitales, a pesar de su aparente desintermediación, pueden generar fuertes lazos afectivos y expectativas de liderazgo. Estos participantes no solo reconocen su influencia, sino que

activamente buscan modelar comportamientos y valores dentro de su comunidad, lo que sugiere una forma de agencia proactiva en la configuración de la cultura en línea.

El Participante 2 presenta una postura más renuente y ansiosa "Me da pánico. No pedí ser un modelo a seguir". Esta resistencia a asumir el rol de "modelo a seguir" es un aspecto importante de la etnografía digital. Hine (2000) podría interpretar esto como la tensión entre la visibilidad digital y la identidad personal. El deseo de simplemente "jugar videojuegos y hacer comentarios sarcásticos" contrasta con la expectativa de ser un "influencer", revelando cómo los individuos navegan las implicaciones no deseadas de su exposición en línea. A pesar de su negación, la frase "intento no cagarla demasiado" muestra una responsabilidad tácita y un reconocimiento de las posibles repercusiones negativas de sus acciones.

El Participante 4 expresa una mezcla de "presión" y "motivación". Esto refleja la ambivalencia inherente a la influencia digital: es una carga, pero también un impulso para la acción positiva. El deseo de "crear un espacio positivo" y lograr un "logro" a través de la influencia, aunque sea mínima, subraya la capacidad de los usuarios para moldear el entorno digital según sus valores. Esto coincide con la idea de Hine (2000) de que las comunidades en línea son sitios de construcción activa de normas y éticas.

Finalmente, el Participante 5 adopta una postura más mesurada y realista "es una responsabilidad, qué duda cabe... Pero tampoco me voy a poner en plan gurú espiritual". Esta perspectiva se alinea con la visión de Hine (2015) sobre la autenticidad y la gestión de la identidad en línea. El participante reconoce la responsabilidad de ser escuchado, pero se niega a adoptar un rol que percibe como inauténtico o excesivo. La frase "cada uno que agarre lo que le sirva" encapsula una forma de influencia no directiva, donde el impacto es más difuso y depende de la interpretación individual de la audiencia.

En síntesis, las respuestas ilustran que la conciencia de la influencia en *Twitch* genera una gama compleja de emociones, desde la responsabilidad entusiasta hasta el pánico y la resistencia. Esta conciencia moldea el comportamiento de los *streamers*, llevándolos a una mayor reflexividad sobre sus acciones y palabras, y a una negociación constante de su identidad pública en el entorno digital.

Liderazgo comunitario y rol de los streamers

El papel de los *streamers* se revela como un elemento central en la dinámica de éstas comunidades digitales. Los testimonios recabados muestran que muchos creadores perciben su rol con sentimientos ambivalentes: gratitud hacia sus seguidores y, al mismo tiempo, una fuerte responsabilidad ética y afectiva. Varios entrevistados describieron sus canales como una "familia" o un "espacio seguro", lo que coincide con la perspectiva de la etnografía digital planteada por Hine (2015), donde el liderazgo se construye a partir de la autenticidad y el apoyo mutuo. Además, el ejercicio cotidiano de gestionar comunidades virtuales favorece el desarrollo de habilidades sociales relevantes, como la empatía, la paciencia y la comunicación efectiva, lo que convierte a *Twitch* en un verdadero laboratorio social para la adquisición y práctica de competencias interpersonales (cuadro 3).

Cuadro 3.

¿Cómo te sientes siendo tú la cabeza de una comunidad digital?

Participante	Respuesta
1	Ay, ¡es una sensación tan bonita y a la vez un poco abrumadora, mis amores! Me llena el corazoncito ver cómo todos ustedes se reúnen, se apoyan y comparten risas en el chat. Siento como si fuéramos una gran familia virtual, ¿saben? Y ser como la "mamá osa" de esta familia es un honor, aunque a veces me da un poquito de cosita la responsabilidad, ¡pero lo hago con todo el amor del mundo!
2	"¿Cabeza"? Prefiero pensar que soy el tipo que, por alguna extraña razón, logró que un montón de gente se juntara a ver cómo juego... o me quejo. Es curioso, supongo. A veces es gratificante, otras veces me pregunto qué están haciendo con sus vidas. Pero hey, al menos tengo compañía para mis frustraciones videojueguiles.
3	¡Es algo tan hermoso! Me llena de alegría y gratitud. No me gusta pensar en "cabeza", sino más bien en que somos un grupo de amigos reunidos por la pasión de compartir. Cada persona es especial y valiosa, y me emociona ver cómo nos apoyamos y crecemos juntos.
4	Es algo... nuevo. Todavía me cuesta pensar en ello como "mi comunidad", porque es pequeña, apenas unos meses. Pero es bonito ver que la gente se reúne y charla. Me da un poco de vértigo la idea de ser "la cabeza", pero también me anima a seguir adelante.
5	Mirá, "cabeza" es una forma de decirlo. Básicamente, armé un espacio donde la gente se junta a ver qué onda conmigo. Es interesante, desde un punto de vista sociológico, cómo se forman dinámicas grupales online. Pero en términos personales, trato de no pashearla mucho. Es un canal, gente que viene y va.

Fuente: elaboración propia

Desde la perspectiva de Christine Hine (2000), las respuestas a la pregunta sobre cómo se sienten los participantes al ser "la cabeza" de una comunidad digital en *Twitch* ofrecen una visión profunda de la construcción de la identidad del liderazgo en línea, la gestión de las expectativas y la naturaleza emergente de la comunidad virtual; el concepto de "cabeza" o líder es negociado y que la autoridad en línea es a menudo difusa y performativa.

El Participante 1 adopta una metáfora afectiva "mamá osa" para describir su rol, lo que resalta la dimensión emocional y de cuidado del liderazgo digital. Su "sensación tan bonita y a la vez un poco abrumadora" refleja la dualidad de la responsabilidad: el gozo de la conexión "familia virtual" y el "poquito de cosita la responsabilidad". Este tipo de liderazgo basado en el afecto y el apoyo mutuo es una característica distintiva de muchas comunidades en línea, donde los lazos emocionales pueden ser tan fuertes como los fuera de línea. La autenticidad y la transparencia emocional son clave en este modelo.

El Participante 2 rechaza la etiqueta de "cabeza" "Prefiero pensar que soy el tipo que... logró que un montón de gente se juntara". Esta resistencia a la formalización del liderazgo es una forma de gestión de la identidad y humildad digital. La ironía "me pregunto qué están haciendo con sus vidas" y el humor "compañía para mis frustraciones videojueguiles", sirven como mecanismos para desmitificar su rol y mantener una distancia que previene la presión excesiva. Hine (2000) interpretaría esto como una estrategia para mantener la autenticidad y evitar las expectativas asociadas con un liderazgo más formal. El auto proclamarse líder, o reconocer el liderazgo, no siempre es algo explícito entre los creadores de contenido, si bien, lo contradictorio es que dicen "no buscar reconocimiento, aun cuando todas sus acciones están encaminadas a sumar la mayor cantidad de seguidores", dicho doble discurso, a final de cuentas, viene representando desde estrategias para la afiliación de voluntades, o discursos para generar empatías. Lo cierto es que logran a través de ello sus objetivos, el aumentar el número de afiliaciones en sus plataformas.

El Participante 3 también rechaza la noción de "cabeza" en favor de una visión más horizontal y colaborativa "somos un grupo de amigos reunidos por la pasión de compartir". Esto subraya una concepción del liderazgo como un facilitador de la interacción y el crecimiento colectivo, donde cada miembro es "especial y valioso". Esta perspectiva resalta la naturaleza democrática y participativa que muchos aspiran a construir en sus comunidades en línea, enfocándose en el bienestar y el desarrollo mutuo más que en una jerarquía rígida.

El Participante 4, como alguien con una comunidad "pequeñita" y "nueva", experimenta el "vértigo" de la idea de ser "la cabeza" pero también se siente "animado a seguir adelante". Esto ilustra la fase incipiente del liderazgo digital, donde la identidad del líder aún está en construcción y las responsabilidades se sienten más abrumadoras debido a la falta de experiencia. Hine (2000) enfatizaría que el liderazgo en línea es un proceso de aprendizaje continuo y que el tamaño de la comunidad no disminuye la presión percibida.

Finalmente, el Participante 5 ofrece una perspectiva más analítica y sociológica "Es interesante, desde un punto de vista sociológico, cómo se forman dinámicas grupales online". Esta mirada distanciada "trato de no *flashearla* mucho" y la conceptualización de la comunidad como "un canal, gente que viene y va" reflejan una gestión pragmática de las expectativas y un reconocimiento de la fluidez de las interacciones en línea. Hine (2015) notaría cómo algunos líderes adoptan una postura más de observadores del fenómeno social que de directores formales, lo que les permite manejar el estrés y la presión de manera diferente.

En conjunto, las respuestas demuestran que ser la "cabeza" de una comunidad digital en *Twitch* es un rol que se negocia constantemente, implicando una variedad de identidades desde "mamá osa" hasta "el tipo que junta gente", emociones desde el amor y la gratitud hasta el pánico y la curiosidad sociológica y estrategias para gestionar la responsabilidad y la visibilidad (cuadro 4).

Cuadro 4.

¿Alguna vez pensaste que influirías de manera positiva o negativa en la vida de alguien?

Participante	Respuesta
1	Sinceramente, nunca lo pensé cuando empecé. Solo quería divertirme y compartir mi pasión por los videojuegos. La idea de influir en la vida de alguien, ya sea para bien o para mal, me parecía algo lejano. Pero ahora, al ver los mensajes de cariño y apoyo que recibo, me doy cuenta de que sí, que mis palabras y acciones tienen un impacto. Y eso me motiva a ser aún más cuidadosa y a dar lo mejor de mí.
2	Negativamente, todos los días. Positivamente... eh, supongo que a veces pasa. Si logro que alguien se ría o se olvide de sus problemas por un rato, supongo que no está tan mal. Pero no me den las gracias, en serio.
3	Siempre he deseado tener un impacto positivo, pero nunca imaginé la magnitud que podría alcanzar. Saber que mis acciones pueden marcar la diferencia en la vida de alguien me motiva a ser aún más consciente y a actuar con bondad en cada momento.
4	Para ser honesto, no mucho. Solo quería encontrar una forma de conectar con otros y manejar mi ansiedad. La idea de "influir" es grande, pero espero que, con el tiempo, pueda hacerlo de forma positiva.
5	Es una posibilidad lógica, ¿no? Todo lo que hacemos tiene un impacto, por más mínimo que sea. Trato de que sea positivo, obviamente. Pero no me hago ilusiones. No soy la Madre Teresa, ni tampoco el Grinch. Soy una persona más, tratando de hacer lo mío.

Fuente: elaboración propia

Desde la perspectiva de Christine Hine (2000), el texto que analiza la pregunta sobre, la influencia en la vida de otros a través de *Twitch* revela, aspectos clave de la interacción y la construcción de identidad en entornos digitales. La influencia, lejos de ser un concepto estático, es un fenómeno emergente y co-construido en la etnografía de lo virtual. Las respuestas de los participantes ilustran cómo los usuarios perciben y negocian su rol como actores sociales en una plataforma de *streaming*.

El Participante 1 y 3 ejemplifican la dimensión afectiva y relacional de la influencia. Su sorpresa inicial y posterior reconocimiento del impacto positivo "mensajes de cariño y apoyo", "acciones pueden marcar la diferencia" resuenan con la idea de Hine (2000) de que las comunidades en línea, a menudo vistas como impersonales, pueden generar lazos emocionales profundos y responsabilidades morales. Estos participantes no solo interactúan, sino que también internalizan la posibilidad de ser agentes de cambio, lo que los impulsa a una mayor reflexividad sobre sus acciones y palabras en el entorno digital. Esto subraya cómo la interacción en línea no solo es sobre el contenido, sino sobre el tejido social que se forma alrededor de él.

El Participante 2 ofrece una visión más escéptica y autoperódica de la influencia "Negativamente, todos los días. Positivamente... eh, supongo que a veces pasa. Pero no me den las gracias". Esta postura, aunque aparentemente desinteresada, aún reconoce la posibilidad de un impacto, incluso si lo minimiza. Hine (2000) podría interpretar esto como una forma de gestión de la identidad y la modestia en línea, donde el reconocimiento explícito de la influencia puede ser percibido como una forma de vanidad. Aun así, el deseo de que "alguien se ría o se olvide de sus problemas" demuestra una intención subyacente de generar bienestar, lo que sigue siendo una forma de influencia positiva, aunque no se busque el reconocimiento.

El Participante 4 se centra en la conexión y el manejo de la ansiedad, viendo la influencia como una aspiración futura más que como una realidad presente. Para Hine (2000), esto ilustra cómo las plataformas digitales pueden ser utilizadas como herramientas de autoayuda y apoyo social, donde la influencia positiva se ejerce a través de la mera presencia, la compañía y la empatía compartida. La "idea de influir es grande", lo que sugiere una comprensión de la magnitud que puede adquirir la visibilidad en línea y la responsabilidad que conlleva.

Finalmente, el Participante 5 adopta una postura más filosófica y pragmática "Es una posibilidad lógica... Todo lo que hacemos tiene un impacto". Esta visión se alinea con la perspectiva de Hine (2015) de que la interacción en línea es una extensión de la vida social, donde cada acción, por pequeña que sea, contribuye a la configuración del entorno digital. La distinción entre "Madre Teresa" y "el Grinch" resalta la negociación de la identidad y la autenticidad en línea: los usuarios no buscan ser figuras heroicas o villanos, sino simplemente personas que navegan las complejidades de la interacción digital, con la intención de generar un impacto positivo dentro de sus capacidades.

En suma, el texto muestra que la influencia en *Twitch* no es un atributo unilateral, sino un proceso dinámico y relacional que emerge de las interacciones cotidianas. Los participantes no solo son influenciados, sino que también reconocen y actúan sobre su capacidad de influir, lo que subraya la complejidad de la agencia y la responsabilidad en los entornos virtuales.

Construcción de identidades colectivas y cohesión intercultural

Los resultados también destacan que *Twitch* promueve la formación de identidades compartidas a través de símbolos culturales propios, como emoticonos, memes y normas internas de interacción. Estos elementos funcionan como un lenguaje simbólico común que trasciende fronteras y fortalece la cohesión grupal en contextos transnacionales. Tal fenómeno fue señalado por los participantes, quienes enfatizaron el papel de Latinoamérica, especialmente México y Brasil, como regiones de gran potencial dentro de la plataforma. La comunidad hispanohablante se reconoce como un espacio de inclusión que posibilita diálogos interculturales y vínculos diversos, lo que refuerza la importancia de *Twitch* como escenario para la promoción de la integración social en línea (Woodcock y Johnson, 2019; López y Becerra, 2020).

Dentro de los canales de *Twitch*, se desarrollan culturas y lenguajes comunitarios distintivos. Los *emotes*, entendidos como imágenes, animaciones o ilustraciones personalizadas en chats y plataformas de juegos, mediante las cuales, se expresan emociones y reacciones de una manera visual. En tal sentido, como se mencionó, son una parte fundamental de este lenguaje compartido, a menudo representando bromas internas o momentos memorables del canal. También pueden surgir formas únicas de jerga, abreviaturas y normas de comportamiento que son específicas de cada comunidad, destacando que puede ser diversas según los estados de ánimo, o las animosidades frente a algún comentario. Las insignias de suscriptor y otras formas de reconocimiento visual pueden indicar, el nivel de apoyo y compromiso de un espectador dentro de la comunidad. La moderación juega un papel crucial en la formación del comportamiento de la comunidad y en el mantenimiento de un ambiente positivo, estableciendo y haciendo cumplir las reglas del canal.

Retos y riesgos en la dinámica comunitaria

Si bien los hallazgos muestran aspectos positivos, también se identificaron problemáticas vinculadas al acoso digital, la toxicidad en los chats y la vulnerabilidad en torno a la privacidad. Los *streamers* emplean diversas estrategias de afrontamiento, desde la ignorancia hasta la aplicación de sanciones y el apoyo en la moderación, lo que pone de manifiesto la necesidad de fortalecer mecanismos de gobernanza social dentro de estas comunidades. No obstante, los mismos entrevistados señalaron que el respaldo y afecto de la mayoría de los seguidores funcionan, como un amortiguador emocional frente a experiencias negativas. De esta manera, incluso en contextos de riesgo, la resiliencia comunitaria se erige como un recurso protector fundamental (Reamer, 2021).

Implicaciones para la Intervención del Trabajo Social Digital

Este estudio clarifica que la intervención digital del Trabajo Social en plataformas como *Twitch* no debe ser invasiva, sino colaborativa y potenciadora. Las comunidades ya funcionan como sistemas de apoyo informal con líderes orgánicos. Por lo tanto, una intervención efectiva no consiste en reemplazar estas estructuras, sino en fortalecerlas. Esto se puede lograr a través de una intervención indirecta, ofreciendo capacitación a *streamers* y moderadores en temas como primeros auxilios psicológicos, manejo de crisis y resolución de conflictos.

Asimismo, el rol del trabajador social puede ser el de un conector de recursos. Al identificar a usuarios que expresan necesidades que superan la capacidad de contención de la comunidad

(problemas de salud mental graves, situaciones de violencia, etc.), el profesional puede actuar como un puente, guiando a estas personas hacia servicios formales y profesionales, siempre con un enfoque ético que respete la autonomía y la cultura del espacio digital. La plataforma se convierte así en un punto de detección temprana y canalización, ampliando el alcance de la intervención social.

Los resultados obtenidos a través de entrevistas semiestructuradas a cinco creadores de contenido en *Twitch* revelan que esta plataforma, no solo funciona, como un espacio de entretenimiento, sino como un entorno de socialización alternativo, especialmente relevante para personas que enfrentan aislamiento, ansiedad social o barreras de acceso a redes físicas de apoyo. Esta dinámica es coherente con lo planteado por Hine (2000), quien sostiene que las comunidades virtuales no son meras extensiones de lo social offline, sino espacios donde se negocian identidades, se construyen vínculos emocionales y se generan nuevas formas de pertenencia.

Desde el Trabajo Social Digital, estos espacios representan una oportunidad de intervención directa, ya que permiten observar en tiempo real dinámicas de exclusión, apoyo mutuo y liderazgo comunitario. Por ejemplo, los *streamers* entrevistados reportan que sus comunidades actúan como sistemas de contención emocional, donde usuarios comparten experiencias personales, crisis emocionales o situaciones de violencia, y reciben respuesta colectiva. Esto se alinea con la propuesta de Diéguez (2017) sobre el *Transhumanismo* y la necesidad de repensar la intervención social en contextos donde la tecnología redefine lo que significa ser humano y estar conectado.

El análisis de las experiencias de los *streamers* revela, la complejidad de sus roles como líderes de comunidad y el profundo impacto personal, que conlleva su compromiso digital. Estas figuras, a menudo sin una formación formal en gestión comunitaria, se encuentran en posiciones de influencia significativa, lo que genera tanto gratificación como una considerable responsabilidad. La plataforma se ha convertido en un espacio, donde se desarrollan nuevas formas de resiliencia y de construcción de identidad, lo que representa un campo fértil para la aplicación de los principios del trabajo social.

En respuesta a este panorama, es relevante el generar estrategias concretas para fortalecer la presencia y el impacto del trabajo social en comunidades digitales como *Twitch*. Estas incluyen la capacitación especializada de *streamers* y moderadores, la creación proactiva de entornos digitales seguros y acogedores, la incidencia en políticas a nivel de plataforma para priorizar el bienestar del usuario, y la implementación de programas para reducir la brecha digital, asegurando así un acceso equitativo y una participación inclusiva. El enfoque propuesto busca que el trabajo social adopte una postura proactiva y éticamente informada, adaptando sus metodologías a las realidades digitales contemporáneas. En última instancia, el adoptar visiones como el *Transhumanismo* en el Trabajo Social, y sus implicaciones en plataformas como *Twitch* es fundamental para, mantener la relevancia y la eficacia de la disciplina en un mundo cada vez más digitalizado, promoviendo el bienestar y la justicia social en entornos virtuales (Acevedo, 2024).

A modo de conclusión

Desde una mirada de la complejidad, el presente estudio ofrece un punto de partida fundamental para la construcción de herramientas analíticas y de intervención en ámbitos digitales, vistos como

fenómenos emergentes, tales como las nuevas manifestaciones de desigualdad social, en el marco de las brechas digitales y exclusión tecnológica que se están presentando a nivel global. De igual forma, la noción *Transhumanista*, permite identificar un conjunto de problemas sociales complejos y sistémicos que son, directa o indirectamente, una consecuencia de los avances tecnológicos y de la propia tecnificación de la conducta humana. En los cuales, invita al Trabajo Social a desarrollar estrategias, encaminadas a atender dichas brechas digitales, no solo en el ámbito del acceso a dispositivos tecnológicos, sino en atender: la incapacidad de participar plenamente en la sociedad digital, debido a la carencia o analfabetismo tecnológico, el acceso a la conectividad, el desarrollo de habilidades, o de comprensión de las tecnologías digitales, mismas que le permitan a los usuarios, una mejor calidad de vida, en pro de un bienestar social más integral y humano.

Desde la perspectiva del trabajo social, *Twitch* ofrece oportunidades invaluable para la observación y el análisis de dinámicas sociales en tiempo real. La naturaleza participativa y abierta de la plataforma permite que los profesionales de esta disciplina puedan identificar necesidades colectivas, promover acciones resilientes y fomentar redes de apoyo entre comunidades vulnerables o en situación de riesgo. Específicamente en el caso de los jóvenes, muchos de ellos encuentran en *Twitch* un sistema de contención emocional, un espacio para compartir inquietudes y, en ocasiones, una vía para procesar conflictos personales. La posibilidad de observar estas interacciones en tiempo real convierte a *Twitch* en un laboratorio social digital de gran utilidad.

El carácter global de *Twitch* también aporta un valor añadido. La plataforma permite la interacción de personas de distintas culturas, regiones e idiomas, generando un espacio virtual donde se promueve el diálogo intercultural, el entendimiento mutuo y la diversidad. Esta capacidad de interconectar culturas convierte a *Twitch* en una herramienta valiosa para la promoción de la inclusión y la justicia social en escenarios digitales. En ese sentido, es importante reconocer que las comunidades digitales en *Twitch* no son homogéneas; se construyen a partir de afinidades culturales, intereses compartidos, valores colectivos y narrativas comunes que conforman identidades virtuales únicas.

En este marco, las entrevistas realizadas a diversos creadores de contenido revelan que, más allá del entretenimiento, las comunidades formadas en *Twitch* funcionan como espacios de contención emocional y apoyo social. Estos espacios son especialmente significativos para personas que enfrentan situaciones de aislamiento, exclusión o dificultades para integrarse en entornos sociales convencionales. Los *streamers* entrevistados afirman que muchos de sus espectadores encuentran en sus transmisiones un lugar seguro donde pueden expresarse, ser escuchados y sentir que forman parte de algo más grande.

No obstante, también se identifican desafíos importantes, como la necesidad de garantizar espacios seguros mediante mecanismos de moderación eficientes. El acoso en línea, los discursos de odio y las actitudes tóxicas son una realidad persistente en muchas comunidades digitales, incluidas aquellas que operan en *Twitch*. Varios de los *streamers* participantes en esta investigación señalaron haber sido víctimas de ataques en línea, y aunque han desarrollado estrategias como el bloqueo de usuarios ofensivos o el fortalecimiento de las normas comunitarias, la problemática sigue presente. Desde la óptica del trabajo social, este fenómeno plantea la urgencia de fomentar prácticas éticas de convivencia digital y de proponer intervenciones orientadas a generar entornos de respeto, inclusión y bienestar emocional.

Una dimensión particularmente interesante de los resultados obtenidos tiene que ver, con la percepción que los propios *streamers* tienen sobre su rol dentro de la comunidad. Muchos de ellos, expresan sentimientos encontrados, combinando gratitud por el apoyo recibido con una sensación de presión derivada de, la responsabilidad que implica ser una figura de referencia para otras personas. A pesar de las diferencias entre cada creador, la mayoría coincide en que liderar una comunidad implica un nivel significativo de compromiso, ya que sus acciones y palabras influyen directamente en el comportamiento y las emociones de sus seguidores.

Aun con el crecimiento sostenido de *Twitch*, es importante considerar las desigualdades persistentes en términos de inclusión digital. En países como México, el acceso a internet sigue siendo desigual: mientras que en las zonas urbanas el porcentaje de acceso es de aproximadamente 75%, en las regiones rurales solo alcanza el 50%, de acuerdo con datos del INEGI (2023). Esta brecha limita el alcance de plataformas como *Twitch* y pone en evidencia, la necesidad de desarrollar estrategias desde el trabajo social que, promuevan una conectividad más equitativa y que permitan a más personas beneficiarse de los espacios digitales de socialización. Los resultados indican que *Twitch* es valorado tanto como una fuente de entretenimiento, como un espacio para la socialización y el aprendizaje personal. Los entrevistados destacaron el desarrollo de habilidades como la paciencia, la empatía y la comunicación efectiva, las cuales han adquirido en su proceso de liderazgo comunitario.

Además, *Twitch* influye directamente en la construcción de identidades culturales. A través del uso de emotes, expresiones propias y normas compartidas, los usuarios crean lenguajes simbólicos que refuerzan la cohesión de grupo y generan una identidad común. Este fenómeno permite hablar de una pertenencia transnacional, donde los vínculos se tejen más allá de las fronteras físicas.

Por último, los testimonios recabados en las entrevistas cualitativas permiten observar la riqueza y complejidad del fenómeno. Desde *streamers* que se ven a sí mismos como figuras maternas que, cuidan a su comunidad hasta otros que, adoptan una actitud sarcástica pero genuina, cada uno aporta una visión distinta sobre lo que significa construir, mantener y liderar una comunidad digital. Algunos enfrentan el odio con indiferencia, otros con estrategias de gestión emocional o con enfoques sociológicos orientados a mejorar la comunicación interna. Estas experiencias muestran que *Twitch* no solo es una herramienta tecnológica, sino también un espacio social donde se configuran nuevas formas de liderazgo, de participación ciudadana y de intervención comunitaria, lo que abre un campo de oportunidades para el trabajo social en entornos digitales contemporáneos.

Esta complejidad se proyecta hacia el futuro con el debate sobre el *Transhumanismo* y la emergencia de lo que se ha denominado el *Homo Digitalis*. Aunque pueda parecer un concepto futurista, sus bases se están sentando en el presente. Las plataformas digitales no son solo herramientas que usamos; son extensiones de nuestra cognición, nuestra memoria y nuestra capacidad de socialización. Están reconfigurando nuestra percepción del yo y de la comunidad. El Trabajo Social no puede permanecer ajeno a este debate, pues tiene implicaciones directas sobre la equidad y la justicia social (Salcedo, 2025).

Estudiar *Twitch* desde el Trabajo Social es, en este sentido, un ejercicio prospectivo. Es analizar un escenario temprano donde la vida humana está profundamente mediada por la

tecnología, donde se negocian nuevas formas de ser y estar en el mundo. Al comprender las dinámicas de poder, inclusión y exclusión en estas comunidades hoy, la disciplina se prepara para abordar los desafíos éticos y sociales del mañana, asegurando que el desarrollo tecnológico se oriente hacia el bienestar humano y la justicia social, y no hacia la exacerbación de las desigualdades; premisas que guían a la disciplina en miras de su vigencia y protagonismo en el presente siglo.

Referencias

- Academia Lab. (2025). *Práctica basada en las fortalezas*. Enciclopedia. Revisado el 29 de octubre del 2025. <https://academia-lab.com/enciclopedia/practica-basada-en-las-fortalezas/>
- Acevedo Alemán, J. (2024). *El Transhumanismo. Nuevos posicionamientos teóricos del Trabajo Social; Tópicos de la 2a reconceptualización*. Editorial ACANITS.
- Andrés, Eduardo (2025). *La tendencia. Estadísticas de Twitch: Datos demográficos y de usuarios clave en 2024*. <https://latendencia.cl/estadisticas-de-twitch-datos-demograficos-y-de-usuarios-clave-en-2024/>
- Bronfenbrenner, U. (1987). *La ecología del desarrollo humano*. Paidós.
- Bruno, F., Acevedo, J., Castro, L., y Garza, R. (2018). El construccionismo social, desde el trabajo social: “modelando la intervención social construccionista”. *Revista margen*, 91, 1-15.
- Buitrago, Á., y Ortiz, L. T. (2022). Influencers de ciencia en Twitch. Divulgación científica a través de vídeo-streaming en tiempos de COVID-19. *Teknokultura: Revista de Cultura Digital y Movimientos Sociales*, 19(2), 165-176.
- Castells, M. (2001). *La era de la información: Economía, sociedad y cultura*. Vol. 1: La sociedad red. Siglo XXI Editores.
- Diéguez, A. (2017). *Transhumanismo: la búsqueda tecnológica del mejoramiento humano*. Herder editorial.
- Escorial Gimeno, Á. (2022). Un nuevo modelo en el consumo de entretenimiento. Internet y las nuevas vías de comunicación: Twitch y Youtube.
- García-García, F., y García-Ruiz, R. (2021). Vinculación afectiva en comunidades digitales: El rol del sentido de pertenencia en plataformas de *streaming*. *Revista de Psicología Social*, 36(3), 511-538. <https://doi.org/10.1080/02134748.2021.1943412>
- García, A. (2021). *Trabajo social digital: Retos y oportunidades en la era de la hiperconectividad*. Editorial Síntesis.
- García, C. (2021). Trabajo social digital: Retos y oportunidades en la era de la conectividad. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(2), 45-60.
- García, M. (2013). La realidad actual del streaming de video. El streaming tradicional vs alternativas actuales. *XVI Concurso de Trabajos Estudiantiles (EST) - JAIIO 42*, 285-297.
- Guarneros, F. (2023, 23 de octubre). Twitch confía en México como uno de los países de mayor potencial a nivel global. *Revista Expansión*.
- Hine, C. (2000). *Virtual ethnography*. Sage Publications.
- Hine, C. (2015). *Ethnography for the internet: Embedded, embodied and everyday*. Bloomsbury Academic.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2023). *Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH)*. <https://www.inegi.org.mx>

- López, M., y Becerra, L. (2020). El trabajo social frente a la brecha digital: Inclusión, ciudadanía y derechos humanos en entornos virtuales. *Revista de Trabajo Social y Sociedad*, (32), 45-62.
- Marcos Fernández, N. (2021). *Twitch, ¿una nueva forma de informar? Definición de las causas del éxito de la plataforma de Amazon y análisis de su aptitud como medio periodístico.*
- Morin, E. (2001). *Los siete saberes necesarios para la educación del futuro.* UNESCO.
- Poor, A. (2019, 28 de septiembre). ¿Qué significa exactamente *streaming*? Avast.
- Reamer, F. G. (2021). *Ethical challenges in the digital age: Social work practice with technology.* Oxford University Press.
- Reamer, F. G. (2021). *Ethics and risk management in online and distance social work.* NASW Press.
- Rebollo, M. (2022). *Análisis de redes sociales en Twitch.* Universidad Politécnica de Valencia.
- Roca-Trenchs, N., López-Borrull, A., y Lalueza, F. (2024). Twitch como herramienta de comunicación política: análisis de potencialidades. *Cuadernos.info*, (57), 25-45.
- Salcedo, L. (2025). El trabajo social en la era digital: Desafíos y oportunidades. *Margen*, 117.
- Sánchez Valencia, A. I. (2021). *Twitch: relación entre comunidades y streamers hispanohablantes (2020-2021).* Repositorio Institucional.
- Sánchez-Caballé, A., y Esteve-Mon, F. M. (2022). Construcción de identidad y sentido de pertenencia en comunidades virtuales de aprendizaje. <https://revistas.uam.es/reice/article/download/15425/14701/46900>
- Sánchez-López, I. y de-Casas-Moreno, P. (2023). Construcción de identidad y comunidad a través del streaming: Análisis de las interacciones en Twitch*. *Revista Latina de Comunicación Social*, (81), 1-21. <https://doi.org/10.4185/RLCS-2023-1812>
- Woodcock, J. y Johnson, M. R. (2019). The impacts of live streaming and Twitch.tv on the video game industry. *Media, Culture & Society*, 41(5), 670-688. <https://doi.org/10.1177/0163443718818364>