

TWITCH Y EL TRABAJO SOCIAL: LOS NUEVOS ESPACIOS DE INTERVENCIÓN EN UNA ERA TRANSHUMANISTA

TWITCH AND SOCIAL WORK: NEW SPACES FOR INTERVENTION IN A TRANSHUMANIST ERA

Daniel Gerardo Álvarez Orozco

Licenciado en Trabajo Social. Facultad de Trabajo Social, Universidad Autónoma de Coahuila, Saltillo, Coahuila, México.

Jesús Acevedo Alemán

Doctor en Políticas Sociales, con especialidad en Trabajo Social. Profesor de Tiempo Completo, Facultad de Trabajo Social, Universidad Autónoma de Coahuila, Saltillo, Coahuila, México.

Petra Lucía Melacio Briones

Maestra en Modelos de Intervención social Construccionalista. Profesor de Tiempo Completo, Facultad de Trabajo Social, Universidad Autónoma de Coahuila, Saltillo, Coahuila, México.

Resumen: *Twitch*, desde su lanzamiento en 2011, ha experimentado una evolución y un crecimiento notable. La plataforma ha demostrado un rápido aumento tanto en el número de transmisores como de espectadores desde sus inicios, representando hoy día, uno de los espacios digitales de mayores interacciones. Notoriedad, 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 como un espacio 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: el perfil demográfico y relevancia social; La construcción del rol de líder comunitario; *Twitch* como espacio de socialización y apoyo mutuo; Gestión de la toxicidad y resiliencia digital; así como las implicaciones para la intervención del Trabajo Social Digital. Concluyendo que la plataforma facilita la creación de comunidades de apoyo, la práctica de habilidades sociales y el descubrimiento de nuevas amistades y un sentido de pertenencia, siendo además escenarios propicios para la atención y acompañamientos profesionales que deriven en la salud mental y bienestar de los usuarios.

Abstract: *Twitch*, since its launch in 2011, has experienced remarkable evolution and growth. The platform has shown a rapid increase in both the number of streamers and viewers since its beginnings, representing today one of the digital spaces with the highest levels of interaction. Notoriety, which underpins the present study, aims to describe global digital communities, such as *Twitch*, not only as a setting for promotion and virtual interaction, but also as a space for the development of interventions from Social Work. To this end, using a qualitative approach and a *Digital Ethnography framework* (Hine, 2015), five content creators on *Twitch* were interviewed; individuals who conduct these broadcasts and share what they do with an audience, exploring five categories of analysis, which are: The demographic profile and social relevance; The construction of the community leader role; *Twitch* as a space for socialization and mutual support; Management of toxicity and digital resilience; as well as the implications for Digital Social Work intervention. Concluding that the platform facilitates the creation of support communities, the practice of social skills, and the discovery of new friendships and a sense of belonging, while also being favorable settings for professional care and support that contribute to users' mental health and well-being.

Palabras Clave: Comunidades Digitales, *Twitch*, Trabajo Social, Intervención social.

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

Referencia normalizada: Álvarez, D. G.; Acevedo, J. y Melacio, P. L. (2026). *Twitch y el trabajo social: Los nuevos espacios de intervención en una era Transhumanista. Trabajo Social Hoy* 105(1), 1-21. Doi: 10.12960/TSH.2026.0003

Correspondencia: Jesús Acevedo Alemán. Email: jesusaceve@hotmail.com

1. INTRODUCCIÓN

En la era digital actual, las plataformas de transmisión en vivo como *Twitch* han transformado radicalmente las interacciones sociales, permitiendo conexiones en tiempo real que trascienden fronteras geográficas y culturales. Originada como un espacio para el *streaming* de videojuegos, *Twitch* ha evolucionado para incluir una variedad de contenidos, desde charlas informales hasta eventos educativos y artísticos, atrayendo a millones de usuarios globales (Buitrago y Ortiz, 2022).

Durante la pandemia de COVID-19, su uso se disparó, con un aumento significativo en la audiencia que buscaba alternativas a las interacciones presenciales, destacando su rol en la mitigación temporal del aislamiento. Sin embargo, este avance tecnológico no solo ofrece beneficios, sino que también revela desafíos profundos que afectan la cohesión social y requieren una mirada crítica desde el trabajo social. La plataforma facilita la creación de comunidades dinámicas donde los usuarios participan activamente a través de chats y donaciones, fomentando un sentido de pertenencia, pero estos elementos positivos coexisten con riesgos inherentes que agravan desigualdades existentes (Escorial, 2022).

El problema de investigación se centra en el aislamiento social exacerbado por la brecha digital en plataformas como *Twitch*, donde el acceso desigual a la tecnología limita la inclusión de poblaciones vulnerables y demanda intervenciones del trabajo social para promover equidad y apoyo comunitario. En México, según datos recientes del INEGI para 2023, 100,2 millones de personas utilizaban internet, población que interactuaba en comunidades digitales, representando el 83,1% de la población mayor de seis años, pero esta cifra oculta disparidades significativas: solo el 73,6% de los hogares contaba con conexión fija o móvil, con una brecha urbana-rural pronunciada donde el acceso en zonas rurales alcanzaba apenas el 68,5%, afectando especialmente a comunidades indígenas y en pobreza multidimensional (INEGI, 2023).

1.1. Las comunidades digitales

Durante los últimos 30 años, la cultura juvenil ha recurrido a prácticas sociodigitales y ha encontrado una forma de expresión y representación de su tiempo en el ciberespacio. Como es el de *Twitch*, plataforma de *streaming* en directo enfocada principalmente al entretenimiento, el *streaming* de videojuegos y otros contenidos. En algunos casos, también se ha utilizado para difundir contenidos relacionados con distintos ámbitos del quehacer humano (Sánchez, 2021).

Ahora bien, las plataformas de contenidos audiovisuales se han convertido actualmente en un elemento muy útil, valor para la mayoría de los jóvenes, como por ejemplo en España (Informe Digital de Noticias, 2022), donde un factor de su uso aumentó debido a la pandemia por COVID-19. Es por ello, que las comunidades digitales han transformado radicalmente la esfera política y la dinámica de los movimientos sociales, ofreciendo nuevas vías para la movilización y la difusión de información evitando así la democratización de la comunicación: las redes sociales han liberado la comunicación de obstáculos burocráticos e institucionales, dando lugar a «espacios de autonomía» donde cualquiera puede expresar su opinión públicamente, lo que ha desplazado el liderazgo de élites intelectuales hacia el reconocimiento de «amateurs» (Reamer, 2018).

La movilización y concienciación que se han generado son una palanca importante para la movilización de ideas y social, permitiendo a las personas organizarse rápidamente, compartir noticias relevantes y generar conciencia sobre problemas sociales, políticos o ambientales. *hashtags* como #NiUnaMenos o #BlackLivesMatter han congregado a millones de personas y han llevado temas a la agenda política, así como para la difusión y creación de narrativas alternativas a los discursos hegemónicos, que proporcionan visibilidad algorítmica a miembros de grupos marginados (Martínez y Marín, 2023).

1.2. Twitch, nueva era de Comunidades Digitales

En la era digital, las comunidades en línea han transformado radicalmente la manera en que las personas se conectan, comparten intereses y construyen relaciones. Entre estas plataformas, *Twitch* destaca como un espacio que, si bien surgió inicialmente para la transmisión de videojuegos, ha evolucionado hacia un entorno diverso que abarca música, arte, charlas y eventos sociales en tiempo real. Esta amplitud de contenidos convierte a *Twitch* en un escenario relevante para el análisis del Trabajo Social, pues permite visibilizar nuevas formas de interacción, pertenencia y apoyo comunitario en un contexto global (Rodríguez y Bernal, 2022).

Twitch es una plataforma de transmisión en vivo donde los creadores de contenido (*streamers*) transmiten en tiempo real a una audiencia global. A diferencia de plataformas como *YouTube*, donde el contenido es pregrabado, *Twitch* se centra en la interacción en vivo, lo que permite la creación de comunidades digitales dinámicas y, en constante evolución los espectadores, pueden interactuar con los *streamers* a través del chat en vivo, suscribirse a sus canales, hacer donaciones y participar en dinámicas como encuestas y retos. Gracias a estas funciones, *Twitch* facilita la construcción de comunidades en torno a un creador de contenido o un tema de interés común (García et al., 2023).

Desde su lanzamiento en 2011, *Twitch* ha experimentado una evolución y un crecimiento notables, marcados por su adquisición por parte de *Amazon* en 2014, un hito que impulsó significativamente su desarrollo. La plataforma ha demostrado un rápido aumento tanto en el número de transmisores como de espectadores desde sus inicios. Su posición dominante en el mercado de la transmisión de videojuegos es innegable, superando a sus competidores en términos de horas de visualización. Aunque en años recientes se ha observado una ligera disminución en los espectadores concurrentes y las horas visualizadas, *Twitch* mantiene una base de usuarios sustancial y un alto nivel de actividad. Esta trayectoria subraya la creciente demanda de contenido en vivo e interactivo y la capacidad de la plataforma para evolucionar como un centro de entretenimiento digital (García y Roig, 2019).

Para entender cómo se forma y funciona una comunidad digital en *Twitch*, es importante conocer los principales elementos que la componen: los *streamers* son el pilar de las comunidades en *Twitch*. Son las personas que transmiten en vivo y originan el contenido que atrae a los espectadores puesto que generan entretenimiento y enseñanza, ya que muchos *streamers* juegan videojuegos, crean arte, hacen música o enseñan habilidades específicas, dando lugar así a una interacción con la audiencia; responden preguntas en el chat, realizan dinámicas y se comunican con sus seguidores, quienes a su vez, generan un sentido de comunidad y pertenencia entre ellos mismos, puesto que los espectadores son la base de cualquier comunidad digital en *Twitch* (Sánchez, 2021).

Otra parte fundamental de las comunidades digitales en *Twitch* son los moderadores pues son ellos quienes se encargan de mantener el orden en el chat; tienen la facultad de eliminar mensajes inapropiados, expulsar o prohibir a usuarios tóxicos, así como ayudar a los nuevos espectadores a integrarse a la comunidad, los moderadores son miembros de confianza de la comunidad que ayudan a mantener el orden dentro del chat y garantizan que las reglas del canal se cumplan, pues son el filtro de seguridad para una sana convivencia continua cuando se trata de un chat activo (Rodríguez, 2019).

Una comunidad en *Twitch* no se forma de la noche a la mañana; requiere tiempo, esfuerzo y estrategias para crecer y mantenerse activa puesto que, para atraer a una audiencia fiel, un canal de *Twitch* debe tener una identidad clara para lograr retener la curiosidad del espectador; esto se logra de diferentes maneras, como lo pueden ser jugar el videojuego de moda o con una personalidad que genere conexión con los diferentes espectadores, ya que si bien, la temática más popular de *Twitch* es el jugar videojuegos, los consumidores son bastante variados por lo que la gran mayoría busca algo específico, ya sea solamente entretenimiento o directamente conectar con la gente (Roca *et al.*, 2024).

Un *streamer* que fomenta la participación de su audiencia logra una comunidad más sólida, esto se logra con diferentes estrategias como pueden ser: el saludar y responder mensajes en vivo, la realización de encuestas interactivas, jugar con los espectadores partidas de multijugador, o, en su defecto, hacer sorteos o dinámicas para recompensar la fidelidad de la audiencia. Esto, con el objetivo de tener una comunidad sólida y unida para hacer más llevadero el *stream*; cada creador de contenido es libre de llevar a cabo la estrategia que más le funcione, pues ir experimentando estrategias para la retención de gente, así como la atracción de público nuevo, es parte del aprendizaje sobre como ser *streamer* (Statista, 2023).

Estas tendencias implican un cambio fundamental en la forma en que las comunidades digitales se formarán, operarán y experimentarán, como lo pueden ser comunidades inmersivas y persistentes. Debido a que el metaverso ofrecerá espacios 3D (Acevedo, 2023), donde las interacciones comunitarias serán más inmersivas y continuas, permitiendo a los miembros «vivir» y «trabajar» juntos en entornos virtuales que persisten, independientemente de su conexión, para así, generar una identidad y propiedad digital auténtica: la identidad digital descentralizada y los NFTs permitirán a los usuarios tener un control sin precedentes sobre sus datos y activos digitales, lo que podría fomentar comunidades más seguras y basadas en la confianza, donde la propiedad de los elementos virtuales sea verificable (Torres, 2021).

Esto da pie a la generación de experiencias personalizadas y automatizadas, gracias a que la Inteligencia Artificial, permitirá a las comunidades ofrecer experiencias hiperpersonalizadas, desde asistentes virtuales que facilitan la interacción hasta la automatización de tareas de moderación, lo que podría mejorar la eficiencia y la calidad de la experiencia comunitaria, generando así nuevos Modelos de Negocio comunitarios, pues la combinación de DeFi y NFTs abrirá nuevas oportunidades para modelos de negocio dentro de las comunidades, donde los miembros puedan participar en economías virtuales, poseer activos digitales y beneficiarse directamente del valor que generan (Roca *et al.*, 2024).

El avance hacia entornos digitales impulsados por la Web3, el metaverso y la inteligencia artificial representa un cambio paradigmático desde las plataformas centralizadas actuales hacia ecosis-

temas descentralizados, inmersivos y con capacidades de automatización avanzadas. Este cambio no es meramente tecnológico, sino que tiene profundas implicaciones para la estructura y la dinámica de las comunidades digitales. Se observa que la Web2, con sus «jardines amurallados» y la centralización de datos y poder, ha generado desafíos en torno a la privacidad, la censura y la monetización de la visibilidad (Torres, 2021).

En contraste, la Web3, al prometer interoperabilidad y la propiedad digital de los activos y la identidad a través de *blockchain*, busca devolver el control a los usuarios, lo que podría fomentar comunidades más autónomas y resilientes. La inmersión que ofrece el metaverso, combinada con la realidad virtual y aumentada, transformará la interacción comunitaria de bidimensional a tridimensional, permitiendo experiencias más ricas y una sensación de presencia compartida que va más allá de lo que las redes sociales actuales pueden ofrecer (Acevedo, 2023; 2024; Roca *et al.*, 2024).

Además, la integración de la inteligencia artificial promete personalizar las experiencias comunitarias a un nivel sin precedentes, desde la asistencia en la moderación hasta la creación de interacciones más significativas para cada miembro. Este desarrollo sugiere que las comunidades digitales del futuro no solo serán espacios de interacción, sino también ecosistemas económicos y sociales donde los usuarios tendrán una participación y una propiedad más directas, redefiniendo el valor de la pertenencia y la colaboración en el ciberespacio (Rodríguez, 2019).

1.3. El Trabajo Social y los metaversos

Desde la perspectiva del Trabajo Social, el interés en *Twitch* no se limita a su valor como fenómeno cultural o de entretenimiento, sino que reside en los retos y oportunidades que plantea como espacio digital de socialización. El problema social que emerge en este escenario se vincula con la necesidad de garantizar la inclusión, la protección frente al acoso digital y la construcción de comunidades seguras y resilientes, especialmente para poblaciones vulnerables, que encuentran en estos entornos virtuales un medio de expresión y pertenencia. Si bien la plataforma ofrece un sentido de comunidad y apoyo emocional, también expone a los usuarios a dinámicas de exclusión, discursos de odio y precarización de vínculos, lo que justifica la intervención del Trabajo Social en este campo (Acevedo, 2023).

En este sentido, el aporte del Trabajo Social radica en, explorar cómo estas comunidades digitales, metaversos, o mundos virtuales, pueden convertirse en entornos de fortalecimiento social, promoción del bienestar y prevención de problemáticas psicosociales. Por ejemplo, los y las profesionales del trabajo social pueden utilizar *Twitch* como espacio de observación y análisis de dinámicas colectivas, identificar factores de riesgo asociados a la interacción digital (como el ciberacoso o la soledad) y, diseñar estrategias de intervención que fomenten prácticas saludables de convivencia. A la vez, la posibilidad de conectar personas de diversas culturas en tiempo real abre la puerta a la construcción de diálogos interculturales que, promuevan la comprensión y la solidaridad entre usuarios de distintos contextos (Acevedo, 2023).

Sin embargo, también es necesario reconocer los desafíos que plantea la mediación tecnológica. La moderación de contenidos, la prevención de la violencia simbólica y la gestión de la privacidad son aspectos centrales que deben ser abordados con una perspectiva ética. Para el Trabajo Social, estas problemáticas representan la oportunidad de incidir en la configuración de entornos

digitales más equitativos, seguros y participativos, donde la tecnología se constituya en una alianza para la cohesión social y no en un factor de fragmentación (Acevedo, 2024).

2. METODOLOGIA

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 tecnológicas 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 (Acevedo, 2024).

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).

Bajo dichos argumentos, el objetivo del presente estudio fue el describir las comunidades digitales globales, como *Twitch*, desde un enfoque donde el escenario es el de promoción de la integración social desde el Trabajo Social. Para ello, se entrevistó a 5 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).

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 streamer, era en la modalidad de trabajo desde casa (home office), 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 Twitch 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 streaming 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 Twitch, 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 de sistemas. Es uno de los participantes con mayor trayectoria, ya que cuenta con seis años de experiencia como creador de contenido en Twitch. 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 Twitch 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.

Para el análisis de los discursos se consideran cinco categorías: Perfil demográfico de los usuarios y relevancia social; La construcción del rol de líder comunitario; *Twitch* como espacio de socialización y apoyo mutuo; Gestión de la toxicidad y resiliencia digital e Implicaciones para la intervención del Trabajo Social Digital. 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 de la 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 puede 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 debe priorizar la subjetividad y la agencia 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.

Finalmente, es imperativo abordar la resiliencia digital y el manejo de la adversidad. El odio y la toxicidad son realidades ineludibles en internet, y los participantes desarrollan una sorprendente variedad de estrategias para afrontarlos, desde el distanciamiento irónico y el análisis psicológico hasta el reencuadre positivo y el apoyo comunitario. La investigación mapea estas estrategias de afrontamiento detalladamente, explorando cómo los individuos se protegen emocionalmente, establecen límites y transforman experiencias negativas en oportunidades de aprendizaje. Al hacerlo, se puede entender no solo la prevalencia del odio, sino también la extraordinaria capacidad de los usuarios para desarrollar nuevas formas de resiliencia en un entorno digital que, a pesar de sus desafíos, sigue siendo un espacio significativo para la conexión y el desarrollo personal.

3. HALLAZGOS Y DISCUSIONES

3.1. Perfil demográfico de los usuarios y relevancia social

En cuanto al perfil sociodemográfico de los usuarios de *Twitch* se compone principalmente de jóvenes entre los 16 y 34 años, de sexo masculino, aunque en crecimiento la participación femenina. Este perfil coincide con estudios que ubican la edad promedio de los usuarios en torno a los 21 años, etapa de transición hacia la vida adulta en la que los jóvenes buscan soporte social y entretenimiento. En México, de acuerdo al elevado uso de internet con fines recreativos, se estima que el 88% de los jóvenes participan en la plataforma *Twitch* (INEGI, 2023).

De acuerdo al perfil demográfico de los usuarios de *Twitch*, se revela para el 2025, una predominancia de adultos jóvenes, con una mayoría significativa de usuarios menores de 35 años, concentrándose especialmente en los rangos de edad de 16 a 24 y de 25 a 34 años. En cuanto a la distribución por género, *Twitch*, como se ha señalado, históricamente ha estado dominado por una audiencia masculina, aunque la brecha se ha ido acortando con la incorporación de más usuarias. Geográficamente, los Estados Unidos, Rusia y Alemania se destacan como regiones con una alta concentración de usuarios de *Twitch*. Es importante señalar también la presencia de un número considerable de usuarios *millennials* en la plataforma, muchos de los cuales tienen empleo a tiempo completo, educación universitaria y, en muchos casos, hijos (Andres, 2025).

Si antes *Twitch* era territorio exclusivo de *gamers* y maratones de videojuegos, hoy la plataforma se ha convertido en un verdadero ecosistema digital. Desde charlas relajadas con creadores de contenido hasta conciertos en vivo, clases de cocina y transmisiones de arte, el *streaming* en *Twitch*, lanzado en 2022, ha diversificado su propuesta al punto de atraer audiencias que van mucho más allá del *joystick*. Durante 2024, *Twitch* sigue marcando presencia como una de las plataformas favoritas para conectarse en tiempo real. Y no solo se habla de millones de visualizaciones: también hay tendencias, comportamientos y datos demográficos que ayudan a entender mejor quién está del otro lado de la pantalla (Andres, 2025).

3.2. La construcción del rol de líder comunitario

Esta categoría aborda la pregunta operativa sobre los roles que desempeñan los *streamers* en la construcción de sus comunidades. Los resultados muestran que los participantes perciben su rol, no como una simple creación de contenido, sino como una posición de liderazgo que conlleva una profunda responsabilidad afectiva y ética. Las autodefiniciones varían desde una figura de cuidado, como la «mamá osa» que busca proteger a su «familia virtual», hasta una postura más renuente que siente «pánico» ante la idea de ser un modelo a seguir.

Esta construcción del rol dialoga directamente con la Teoría del Construccinismo Social (Bruno *et al.*, 2018), que postula que las identidades se negocian y se cocrean a través de la interacción. El rol de «líder» no es una etiqueta impuesta, sino una identidad performativa que se moldea en la relación con la audiencia. Además, la conciencia de su influencia y el deseo de generar un impacto positivo, reflejan la emergencia de una ética del cuidado en el entorno digital, un área de sumo interés para el Trabajo Social (Cuadro 2).

Cuadro 2. ¿Cómo ha repercutido en tu vida el ser líder de una comunidad digital?

Participante	Respuesta
1	Uf, iha cambiado mi vida de muchas maneras, para bien, eh! Antes me sentía un poco solita a veces, pero ahora siempre tengo a mis chiquis ahí para levantarme el ánimo. También he aprendido un montón sobre paciencia, empatía y a organizar mi tiempo (iaunque a veces se me va de las manos, jeje!). Y ni hablar de la creatividad, iustedes me inspiran a ser cada día mejor!
2	Bueno, ahora tengo menos tiempo libre y más dolores de cabeza. Aprendí a moderar chats, lo cual es básicamente como ser niñera de adultos. Y sí, supongo que me ha forzado a ser un poco más... paciente. Un poco. No se emocionen.
3	Ha sido una transformación increíblemente positiva. Me ha enseñado a ser más paciente, comprensivo y a valorar aún más las conexiones humanas. Me siento afortunado de tener un espacio donde puedo ser yo mismo y donde puedo inspirar a otros a ser su mejor versión.
4	Pues... me ha dado una razón para salir de mi zona de confort. Con la ansiedad social, a veces es difícil, pero Twitch me obliga (de una manera buena) a interactuar. Me ha dado una rutina, algo que esperar cada día, y eso ayuda mucho.
5	Y, me consume tiempo, eso seguro. Hay que moderar, planificar contenido, estar «on». Te diría que me obligó a ser más organizada, algo que no me viene mal. Pero tampoco es que me cambió la vida radicalmente, ¿viste? Sigo siendo la misma, solo que ahora con más notificaciones en el celu.

Fuente: Elaboración propia.

Desde la perspectiva de Christine Hine (2000), las respuestas sobre el impacto de ser líder de una comunidad digital en *Twitch* ofrecen una rica visión de cómo el liderazgo emerge en entornos virtuales y va moldeando las identidades, las prácticas y el bienestar de los individuos. El lideraz-

go en línea no es simplemente una extensión del liderazgo fuera de línea, sino un fenómeno con sus propias particularidades, desafíos y recompensas.

Los Participantes 1 y 3 describen una transformación profundamente positiva y personal. La sensación de «sentirse solita» antes y ahora tener a «mis chiquis ahí para levantarme el ánimo» o la «transformación increíblemente positiva» de aprender paciencia y empatía, resuenan con la idea de Hine (2015) de que las comunidades digitales pueden ser fuentes vitales de apoyo social y desarrollo personal. Estos líderes no solo gestionan una comunidad, sino que también experimentan un crecimiento personal significativo, impulsado por las interacciones y las responsabilidades que conlleva su rol. La mención de la «creatividad» y la inspiración mutua subraya la naturaleza co-constructiva del liderazgo en línea.

El Participante 2 ofrece una visión más pragmática y con un toque de humor irónico sobre el liderazgo «menos tiempo libre y más dolores de cabeza», «ser niñera de adultos». Esta perspectiva, aunque menos idealizada, sigue validando la idea de Hine (2000) de que el liderazgo digital exige nuevas habilidades y genera nuevos desafíos. La «moderación de chats» no es solo una tarea técnica, sino una forma de gobernanza social digital que requiere paciencia y la capacidad de manejar conflictos. Aunque minimiza su impacto, el reconocimiento de que lo ha «forzado a ser un poco más... paciente» muestra una forma de aprendizaje y adaptación personal.

El Participante 4 enfatiza cómo el liderazgo lo ha impulsado a «salir de mi zona de confort» debido a su «ansiedad social». Para Hine (2015), esto ilustra el potencial de los entornos digitales para ser espacios terapéuticos y habilitadores. *Twitch* se convierte en un «entrenamiento» donde el liderazgo «obliga (de una manera buena) a interactuar», proporcionando una «rutina» y un sentido de propósito que son particularmente valiosos para quienes luchan con la interacción social en otros contextos. Esto subraya la capacidad de las plataformas digitales para mitigar barreras sociales y fomentar el desarrollo de habilidades.

Finalmente, el Participante 5 ofrece una perspectiva más circunspecta y realista «me consume tiempo, eso seguro», «no es que me cambió la vida radicalmente». Esta visión, que destaca el aspecto de la gestión del tiempo y la organización, es fundamental para una etnografía digital completa. Hine (2000) reconoce que el liderazgo en línea, aunque puede ser transformador, también implica trabajo invisible y la necesidad de nuevas competencias organizacionales. La frase: «Sigo siendo la misma, solo que ahora con más notificaciones en el celu», encapsula una idea de continuidad de la identidad a pesar de las nuevas responsabilidades digitales, lo que sugiere que, para algunos, el liderazgo es una extensión de su yo existente, más que una metamorfosis radical.

En conjunto, las respuestas revelan que el liderazgo de una comunidad digital en *Twitch* es una experiencia multifacética que implica desarrollo personal, aprendizaje de habilidades de gestión social, manejo del tiempo y, en muchos casos, una profunda conexión emocional con la comunidad.

3.3. *Twitch* como espacio de socialización y apoyo mutuo

La plataforma de *Twitch* está diseñada con una variedad de características que fomentan la interacción social en tiempo real. *Twitch Chat* es la herramienta principal para la comunicación instantánea entre espectadores y el *streamer*, así como entre los propios espectadores. Esta fun-

cionalidad crea una comunidad interactiva donde los usuarios pueden compartir comentarios, hacer preguntas y reaccionar al contenido en vivo.

En respuesta a las preguntas sobre cómo Twitch facilita la interacción social y genera redes de apoyo, los hallazgos son consistentes. Los participantes, particularmente aquellos que se identifican con timidez o ansiedad social, describen la plataforma como un «entrenamiento para socializar» que les ha permitido forjar «amistades para toda la vida» desde un entorno seguro y controlado. Esto valida la idea de que la plataforma funciona como un espacio vital de contención emocional.

Desde la Perspectiva Ecológica (Bronfenbrenner, 1987), Twitch se manifiesta como un micro-sistema protector que facilita el desarrollo de habilidades sociales y mitiga el aislamiento. Los hallazgos confirman lo que la etnógrafa virtual Christine Hine (2000) argumenta: los lazos emocionales en línea pueden ser tan fuertes y significativos como los presenciales. Para el Trabajo Social, esto significa reconocer estas comunidades como redes de apoyo primarias y legítimas, y no como meros sustitutos de la interacción «real» (Cuadro 3).

Cuadro 3. ¿Cómo describirías tu paso por Twitch hasta ahora?

Participante	Respuesta
1	¡Como una aventura increíble, llena de emociones y aprendizajes! Ha sido un viaje lleno de risas, lágrimas, retos y momentos inolvidables. Pero, sobre todo, ha sido un viaje lleno de amor y conexión con ustedes, mi hermosa comunidad. No cambiaría ni un solo segundo de esta experiencia, ¡y estoy emocionada por todo lo que está por venir!
2	Un viaje caótico, impredecible y sorprendentemente entretenido. Ha sido una montaña rusa de emociones, desde la frustración más absoluta hasta la alegría más inesperada. Y lo mejor de todo es que lo he compartido con un grupo de idiotas a los que, contra todo pronóstico, he llegado a apreciar. No está mal para un hobby, supongo.
3	¡Como un sueño hecho realidad! Ha sido un viaje lleno de aprendizaje, crecimiento y momentos inolvidables. Estoy inmensamente agradecido por cada persona que ha formado parte de esta aventura y por el amor y la alegría que hemos compartido.
4	Es un comienzo. Un desafío, pero también una oportunidad. He tenido momentos de duda, pero la pequeña comunidad me da esperanza. Quiero seguir construyendo, aprendiendo y, sobre todo, seguir usando Twitch como una herramienta para crecer.
5	Una experiencia. Con sus altibajos, como todo. Aprendí un montón, conocí gente interesante (y otra no tanto), y me sirvió para crecer en algunos aspectos. Si me preguntas si lo volvería a hacer, te diría que sí, pero con algunas modificaciones.

Fuente: Elaboración propia.

Desde la óptica de Hine (2015), reconocida por su trabajo en la etnografía virtual y el estudio de cómo las personas, construyen significado en los espacios digitales, las experiencias de los participantes en *Twitch* revelan la complejidad y la riqueza de las interacciones en línea. La misma autora argumenta que, internet no es simplemente una herramienta, sino un entorno social donde se desarrollan prácticas culturales únicas y se forman comunidades genuinas.

Las respuestas de los participantes ilustran la naturaleza multifacética de *Twitch* como una plataforma. Para el Participante 1 y 3, *Twitch* es un espacio de conexión emocional profunda, donde se construyen relaciones de afecto y se experimenta un sentido de comunidad casi idílico «una aventura increíble», «un sueño hecho realidad». Esto resuena con la idea de Hine (2015) de que las comunidades en línea, aunque distribuidas geográficamente, pueden generar fuertes lazos sociales y un sentido de pertenencia tan, o más significativo que las interacciones fuera de línea. La performatividad del *streaming* y la interacción en tiempo real son clave para cimentar estas relaciones.

El Participante 2 ofrece una visión más irónica y «caótica», pero que aun así subraya la formación de lazos «un grupo de idiotas a los que, contra todo pronóstico, he llegado a apreciar». Esta perspectiva, aunque menos edulcorada, valida la idea de Hine (2000) de que la interacción en línea no siempre es armónica, pero aun así produce vínculos auténticos y formas de socialización adaptadas al medio digital. La «montaña rusa de emociones» destaca cómo la interacción en vivo, con sus imprevistos, contribuye a la vivencia particular de la plataforma.

Para el Participante 4, *Twitch* es un «comienzo» y una «oportunidad» de crecimiento personal y construcción. Aquí, *Twitch* se presenta no solo como un espacio de consumo o entretenimiento, sino como una herramienta para la auto-realización y el desarrollo de habilidades, lo que Hine (2015) podría interpretar como la agencia de los usuarios para moldear y apropiarse de las tecnologías digitales para sus propios fines. La pequeña comunidad, aunque incipiente, ya le ofrece esperanza, reiterando la importancia del capital social digital.

Finalmente, el Participante 5 ofrece una visión más pragmática y reflexiva «Una experiencia. Con sus altibajos, como todo». La mención de «modificaciones» si lo volviera a hacer sugiere una apropiación crítica de la plataforma, un entendimiento de sus límites y posibilidades. Esta perspectiva se alinea con la etnografía de Hine (2000), que busca comprender cómo los usuarios navegan y negocian, los aspectos positivos y negativos de los entornos digitales, adaptándose y aprendiendo de sus experiencias para optimizar su participación.

En conjunto, las respuestas demuestran que *Twitch*, como otros espacios digitales, es un sitio donde las identidades se negocian, las relaciones se construyen, las emociones se viven y los significados se cocrean. Lejos de ser un espacio superficial, es un sitio profundamente humano donde la «aventura», el «caos», el «sueño», el «comienzo» y la «experiencia» se entrelazan en una compleja trama de interacción social digital. La investigación cualitativa de este tipo es fundamental para desentrañar estas complejas dinámicas, tal como Hine (2015) lo ha defendido, para entender la vida social en línea, como ese espacio donde las identidades se construyen permanentemente.

Ahora bien, en cuanto a las respuestas sobre cómo una comunidad en *Twitch* ha ayudado a la socialización, son fundamentales para entender la dinámica de las interacciones y la construcción

de capital social en los entornos digitales. Hine (2015) sostiene que internet no es simplemente un reflejo de la vida social «real», sino un sitio donde se forjan nuevas formas de relación y pertenencia (Cuadro 4).

Cuadro 4. ¿Cómo te ha ayudado a socializar el tener una comunidad en Twitch?

Participante	Respuesta
1	iMuchísimo! Yo era un poco tímida antes de empezar en Twitch, me costaba hacer amigos. Pero gracias a ustedes, he conocido a personas maravillosas de todas partes del mundo, ¡y hasta he hecho amigos para toda la vida! Siento que por fin encontré «mi lugar», donde puedo ser yo misma sin miedos.
2	Me ha demostrado que hay más gente rara ahí fuera de la que pensaba, lo cual es reconfortante, supongo. Digamos que amplió mi círculo de conocidos... algunos incluso diría que son «amigos», aunque esa palabra me da un poco de sarpullido. Pero sí, es mejor que hablarle a la pantalla en soledad.
3	iDe una manera maravillosa! Siempre fui un poco tímido, pero la comunidad me ha abierto las puertas a amistades sinceras y profundas. Me siento aceptado y querido, y eso me ha dado mucha confianza para conectar con otros.
4	Esa es la clave, ¿no? Es como un «entrenamiento» para socializar. Puedo practicar hablar con gente, responder, ser yo mismo... pero desde la seguridad de mi pantalla. Es menos abrumador que en la vida real, y cada pequeño paso es una victoria.
5	Lo analizo. Trato de entender la motivación detrás del bardo. Muchas veces es proyección, inseguridad... En fin, psicología básica. Después, filtro. Si es constructivo, se discute. Si es puro veneno, bloqueo y a otra cosa, mariposa. No me gasto energía en boludeces.

Fuente: Elaboración propia.

Los Participantes 1 y 3 ejemplifican de manera contundente el poder transformador de la socialización en línea. Ambos, describiéndose como «tímidos» o con dificultades para hacer amigos fuera de línea, encontraron en *Twitch* un espacio para la conexión auténtica y la construcción de «amistades para toda la vida». La idea de encontrar «mi lugar» o sentirse «aceptado y querido» resuena con la noción de Hine (2000) de que las comunidades virtuales, pueden proveer un sentido de pertenencia y apoyo social que, a veces es difícil de encontrar en el mundo físico. La pantalla, lejos de ser una barrera, actúa como un facilitador para la autoexpresión y la reducción de la ansiedad social.

El Participante 2 ofrece una perspectiva más irónica y cautelosa, pero igualmente valida la idea de la expansión del círculo social. La frase «más gente rara ahí fuera de la que pensaba, lo cual es reconfortante», sugiere que las comunidades en línea permiten la validación de identidades no conformistas y la formación de lazos, basados en intereses o peculiaridades compartidas. Aunque la palabra «amigos» genere «sarpullido», el reconocimiento de que es «mejor que hablarle a la pantalla en soledad» subraya el valor intrínseco de la interacción, incluso si se maneja con cier-

ta distancia emocional. Hine (2015) entendería esta ambivalencia como parte de la negociación de la intimidad y la privacidad en línea.

El Participante 4 conceptualiza *Twitch* como un «entrenamiento para socializar», lo que es una visión perspicaz de su función pedagógica y terapéutica. La «seguridad de mi pantalla» proporciona un entorno de bajo riesgo para practicar hablar con gente y «ser uno mismo». Esto se alinea con la idea de Hine (2000) de que los entornos digitales pueden ser, laboratorios sociales donde los individuos experimentan con su identidad, y desarrollan habilidades interpersonales que, luego pueden trasladar a otros contextos. Cada «pequeño paso» es una victoria, lo que resalta la naturaleza gradual y acumulativa del aprendizaje social en línea.

Es importante señalar que el Participante 5 parece haber repetido su respuesta de un fragmento de texto anterior «Lo analizo, trato de entender la motivación detrás del bardo...». Aunque esta respuesta no se relaciona directamente con la socialización, en un contexto de investigación cualitativa real, esto podría interpretarse como una estrategia de evitación, o una tendencia a aplicar marcos cognitivos de autoprotección, incluso cuando la pregunta es diferente. Desde la perspectiva de Hine (2015), esto podría indicar cómo las experiencias negativas (como lidiar con el odio) pueden moldear la forma en que los participantes abordan, todas las interacciones en línea, incluso aquellas relacionadas con la socialización.

En conjunto, las respuestas demuestran que *Twitch* es un poderoso catalizador para la socialización, especialmente para individuos que pueden encontrar desafíos en entornos fuera de línea. La plataforma facilita la creación de comunidades de apoyo, la práctica de habilidades sociales y el descubrimiento de nuevas amistades y un sentido de pertenencia.

3.4. Gestión de la toxicidad y resiliencia digital

Al explorar los desafíos dentro de la plataforma, como la gestión del acoso, los creadores de contenido revelaron un repertorio de estrategias sofisticadas. Estas van desde acciones prácticas como el bloqueo y la moderación activa, a menudo descritas con un matiz de cuidado, hasta un reencuadre cognitivo donde el odio se atribuye al dolor o la incompreensión del agresor. La comunidad misma actúa como un sistema de defensa, respondiendo al odio con «amor y apoyo».

Estos mecanismos de afrontamiento son una clara manifestación de resiliencia digital. Desde la Ecología del Desarrollo Humano (Bronfenbrenner, 1987), la comunidad actúa como un sistema que se autorregula para mantener su equilibrio, neutralizando o expulsando elementos tóxicos para proteger la cohesión del grupo. La capacidad de los *streamers* y sus comunidades para desarrollar estas estrategias de forma autónoma demuestra una fortaleza inherente, un activo que el Trabajo Social puede identificar y potenciar desde un *Enfoque Basado en Fortalezas* (AcademiaLab, 2025) (Cuadro 5).

Cuadro 5. ¿Cómo sobrellevas el odio que se genera en internet?

Participante	Respuesta
1	iAy, mi cielo!, esa es la parte fea, ¿verdad? Al principio me afectaba mucho, me ponía triste y hasta dudaba de mí misma. Pero con el tiempo, he aprendido que el odio suele venir de personas que están pasando por un mal momento o que simplemente no entienden lo que hacemos. Ahora, trato de ignorarlo, de enfocarme en el amor y el apoyo que recibo de ustedes, ique es mil veces más grande! Y si alguien se pasa de la raya, iban! con mucho amor, eso sí.
2	iAh!, el «odio». Internet sería muy aburrido sin él, ¿no? En serio, lo ignoro. Bloqueo, baneo y sigo adelante. No voy a dejar que unos cuantos trolls amargados me arruinen el día. Además, a veces sus insultos son bastante creativos, tengo que admitirlo.
3	Es la parte más difícil, sin duda. Soy una persona sensible, así que a veces me afecta mucho. Pero trato de recordar que el odio suele venir de la incomprensión o el dolor, y elijo responder con amor y empatía. Me enfoco en la positividad y en el apoyo incondicional de mi comunidad, que es mucho más fuerte que cualquier negatividad.
4	Esa es la parte que más me asusta, siendo nuevo y sensible. Intento no pensar mucho en ello. Me enfoco en la gente buena, que es la mayoría. Y si alguien es negativo, aprendo a bloquear y seguir. No es fácil, pero es parte del proceso, supongo.
5	Lo analizo. Trato de entender la motivación detrás del bardo. Muchas veces es proyección, inseguridad... En fin, psicología básica. Después, filtro. Si es constructivo, se discute. Si es puro veneno, bloqueo y a otra cosa, mariposa. No me gasto energía en boludeces.

Fuente: Elaboración propia.

Desde la perspectiva de Christine Hine (2000), las respuestas sobre cómo los participantes sobrellevan el odio en internet ofrecen una rica visión de la agencia, la resiliencia y la construcción de la identidad en entornos digitales adversos. El odio no es solo un ruido de fondo, sino una parte integral de la etnografía virtual, donde los usuarios desarrollan estrategias complejas para gestionar la hostilidad y mantener sus espacios sociales.

Los Participantes 1 y 3 muestran una respuesta emocional inicial «me afectaba mucho», «soy una persona sensible», que evoluciona hacia una estrategia de reencuadre cognitivo y enfoque en lo positivo. Atribuyen el odio a «personas que están pasando por un mal momento» o «incomprensión o dolor», lo que Hine (2015) podría ver como una forma de humanizar al agresor y, a la vez, deslegitimar el impacto negativo del mensaje. El énfasis en el «amor y apoyo» de la comunidad resalta la importancia del capital social digital como un amortiguador contra la toxicidad. La acción de «banear con mucho amor» es un ejemplo de agencia performativa que combina la gestión de la comunidad con una postura ética personal.

El Participante 2 adopta una postura más desapegada e irónica «Internet sería muy aburrido sin él». Esta respuesta, aunque aparentemente cínica, en realidad demuestra una sofisticada estrategia de distanciamiento emocional y gestión activa. «Bloqueo, baneo y sigo adelante» son actos directos de control de límites en el espacio digital, lo que subraya la agencia del usuario para moldear su experiencia en línea. La capacidad de encontrar «creativos» los insultos incluso sugiere, una transformación del contenido hostil en una forma de entretenimiento o curiosidad, lo cual es una forma poderosa de desarmar su impacto.

El Participante 4, como «nuevo y sensible», expresa el miedo inicial al odio, lo que destaca la vulnerabilidad de los recién llegados a los entornos digitales públicos. Su estrategia de «no pensar mucho en ello» y «enfocarse en la gente buena» es una forma de filtrado intencional, un mecanismo de autoprotección. Su aprendizaje de «bloquear y seguir» es una adaptación básica pero esencial para la supervivencia en el «proceso» de navegar internet, lo que Hine (2000) vería como parte de la alfabetización digital informal.

Finalmente, el Participante 5 ofrece la respuesta más analítica y desapegada, aplicando «psicología básica» para «entender la motivación detrás del bardo». Esta aproximación intelectual al odio es un ejemplo de distanciamiento y objetivación del fenómeno. El proceso de «filtrar» entre lo «constructivo» y el «veneno» es una muestra de discriminación crítica de la información, una habilidad crucial en el entorno digital. La frase «No me gasto energía en boludeces» encapsula una filosofía de economía emocional y gestión de recursos personales en la interacción en línea.

En conjunto, estas respuestas ilustran que el odio en internet es una realidad ineludible, pero que los usuarios desarrollan una variedad de estrategias de afrontamiento que van desde lo emocional, hasta lo intelectual y lo práctico. Estas estrategias no solo les permiten sobrevivir, sino también mantener su identidad y propósito en un espacio que, a pesar de sus desafíos, sigue siendo un lugar de conexión y significado.

3.5. Implicaciones para la intervención del Trabajo Social Digital

Twitch, como plataforma digital, ha mostrado una notable evolución en su propósito original, pasando de ser un espacio centrado exclusivamente en la transmisión de videojuegos, a convertirse en un entorno multifacético donde convergen diversas formas de interacción. Actualmente, los usuarios no solo se congregan para ver partidas en vivo, sino también para participar en actividades relacionadas con la música, el arte, las charlas libres, eventos comunitarios e incluso conversaciones cotidianas que generan lazos entre personas de diferentes partes del mundo.

La era digital ha transformado radicalmente la forma en que las personas se conectan, comparten intereses y construyen relaciones, con las comunidades en línea emergiendo como pilares fundamentales de la interacción humana, la organización social y el desarrollo económico. En este contexto, *Twitch*, una plataforma que inicialmente fue concebida para la transmisión de videojuegos, ha experimentado una notable evolución. Actualmente, se ha consolidado como un espacio diverso donde millones de usuarios interactúan en tiempo real, trascendiendo el ámbito del *gaming* para incluir categorías como música, arte, charlas generales «Just Chatting» y eventos sociales. Esta expansión de contenido y audiencia subraya una tendencia más amplia en la que las plataformas digitales están satisfaciendo necesidades humanas fundamentales de conexión y pertenencia.

La evolución de *Twitch* de un sitio de entretenimiento de nicho a un centro social multifacético refleja un cambio profundo en las necesidades de los usuarios. Las personas buscan ahora no solo el consumo de entretenimiento, sino también la construcción de conexiones sociales auténticas y la formación de comunidades en entornos digitales. Este cambio indica que la utilidad de la plataforma se ha expandido de una actividad de ocio a una infraestructura social significativa. La plataforma, por lo tanto, no es solo un medio de entretenimiento, sino un componente crítico de la infraestructura social contemporánea, lo que hace que su estudio y su potencial para la intervención del trabajo social sean de suma relevancia.

Ahora bien, el *transhumanismo*, un movimiento que propone mejorar o ampliar las capacidades humanas mediante la ciencia y la tecnología (como implantes o modificaciones genéticas), se aborda no solo como una cuestión tecnológica, sino como un tema que plantea profundas preguntas éticas sobre la identidad humana, la dignidad y el potencial de nuevas formas de desigualdad si el acceso a estas mejoras se limita a los sectores más pudientes. El trabajo social tiene el desafío de analizar críticamente estos avances, asegurando que protejan la justicia social, la equidad y los derechos humanos, y adaptando su práctica a estas realidades humanas en evolución (Acevedo, 2023).

La inclusión del *transhumanismo* y los conceptos del «nuevo humano» o el «*Homo Sensorium*» o «*Homo Digitalis*», sugieren una expansión metafísica crucial en la conceptualización de «lo humano» por parte del trabajo social. Esto postula que plataformas digitales como *Twitch* no son meras herramientas externas, sino que están configurando activamente la experiencia y la identidad humana. Sirven como escenarios tempranos donde lo biológico y lo tecnológico convergen. Esta perspectiva obliga al trabajo social a ir más allá de las intervenciones tradicionales y a abordar proactivamente preguntas éticas profundas sobre el mejoramiento humano, la encarnación digital, y el potencial de nuevas formas de desigualdad, derivadas de una existencia mediada tecnológicamente, redefiniendo así su objeto central de intervención: el ser humano en un mundo en constante evolución digital.

4. A MODO DE CONCLUSIÓN

Twitch ha experimentado una profunda evolución, transformándose en un espacio social vital y multifacético que ofrece oportunidades únicas para el apoyo emocional, la construcción de comunidades y el diálogo intercultural. Este papel se amplificó significativamente durante crisis globales como la pandemia de COVID-19, donde la plataforma se consolidó como un medio esencial para mantener la conexión social en tiempos de aislamiento. Su capacidad para observar y facilitar dinámicas sociales en tiempo real lo convierte en un «laboratorio social digital», proporcionando una ventana sin precedentes a las problemáticas y necesidades sociales contemporáneas. Los hallazgos empíricos, particularmente las percepciones matizadas de los *streamers*, subrayan la naturaleza profundamente humana de estas comunidades digitales y su potencial para fomentar el bienestar individual y colectivo. En este sentido, *Twitch* representa un campo de acción ineludible para el trabajo social.

A pesar de sus beneficios, *Twitch* enfrenta desafíos complejos y continuos, como el acoso en línea, la persistencia de la brecha digital y los dilemas éticos relacionados con la privacidad y la protección de datos en entornos digitales. Estos retos exigen una adaptación y una innovación constantes en las metodologías del trabajo social para abordarlos eficazmente.

La evolución constante de los espacios digitales, con la emergencia de tecnologías como la Web3, el Metaverso y la Inteligencia Artificial, presenta una transformación fundamental para el trabajo social. Esto implica que la disciplina debe pasar de abordar los problemas digitales actuales a configurar proactivamente la arquitectura ética y social de los futuros mundos virtuales.

Finalmente, esta necesidad exige que el trabajo social se convierta, en una voz líder en la prospección digital y el diseño ético de la tecnología, asegurando que la próxima generación de entornos en línea, se construya sobre principios de equidad, dignidad y justicia social desde su concepción. Estas tecnologías prometen nuevas fronteras para la conexión social, pero también requieren marcos éticos y consideraciones regulatorias proactivas para prevenir nuevas formas de exclusión y daño, asegurando que el avance tecnológico sirva al bienestar colectivo.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AcademiaLab (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 2.ª reconceptualización* (2024). Editorial ACANITS.
- (2023). El metaverso: Los nuevos entendimientos del Trabajo Social en una era transhumanista. *Margen: Revista de Trabajo Social y Ciencias Sociales* (110), 3.
- Andres 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/>
- 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.
- 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.
- 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. <https://docta.ucm.es/rest/api/core/bitstreams/5becd31e-ddc9-4800-9f76-80e57f57afbfb/content>
- García, M. A. y Roig, A. G. (2019). *Usos y motivaciones de Twitch entre los jóvenes españoles. Análisis de contenido de los comentarios en directo*. El profesional de la información, 28(4), e280415. <https://doi.org/10.3145/epi.2019.jul.15>

- García-García, J. M.; Tur-Viñes, V. y Simelio Solà, N. (2023). *Comunidades de práctica y socialización en Twitch: Análisis de la interacción en canales de videojuegos y Just Chatting en España*. Profesional de la Información, *32*(2), e320218. <https://doi.org/10.3145/epi.2023.mar.18>
- Hine, C. (2000). *Virtual ethnography*. Sage Publications.
- (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.
- Martínez-Rodrigo, S. y Marín-Suelves, D. (2023). Autonomía participativa en entornos digitales: Libertad de interacción en comunidades virtuales.
- Morin, E. (2001). *Los siete saberes necesarios para la educación del futuro*. UNESCO.
- Reamer, F. G. (2021). *Ethics and risk management in online and distance social work*. NASW Press.
- (2021). Ethical challenges in the digital age: Social work practice with technology. Oxford University Press.
- (2018). Ethical standards for social workers' use of technology: Emerging consensus. *Journal of Social Work Values and Ethics*, 15(2), 71-80.
- Roca-Trenchs, N.; López-Borrull, A. y Lalueza, F. (2024). Twitch como herramienta de comunicación política: análisis de potencialidades. *Cuadernos.info* (57), 25-45.
- Rodríguez, U. M. (2019). *El streaming y nuevas formas de consumo en videojuegos*. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia.
- (2019). *El streaming y nuevas formas de consumo en videojuegos*. [Tesis de grado, Pontificia Universidad Javeriana]. Repositorio Institucional. <https://repository.javeriana.edu.co>
- Rodríguez-Ferrándiz, R. y Bernal-Triviño, A. I. (2022). *Twitch y la socialización digital de los jóvenes: Oportunidades, riesgos y estrategias para un uso saludable*. *Comunicar: Revista Científica de Comunicación y Educación*, 30(73), 21-33. <https://doi.org/10.3916/C73-2022-02>
- Sánchez Valencia, A. I. (2021). *Twitch: relación entre comunidades y streamers hispanohablantes (2020-2021)*. Repositorio Institucional.

Statista (2023, noviembre). *Número mensual de streamers activos en Twitch en todo el mundo de enero de 2018 a octubre de 2023*. <https://es.statista.com/estadisticas/1350021/streamers-activos-en-twitch-en-todo-el-mundo/>

Torres González, S. (2021). *Streamers: nuevas formas de interacción en la plataforma Twitch- Categoría Gaming*. Universidad Casa Grande.

Woodcock, J., & 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>