



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**

Análisis del proceso comunicacional en los contenidos de la
plataforma digital Twitch

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

AUTORES:

Arteaga Verde, Angie Lucerito de Jesus (orcid.org/0000-0001-6182-9654)

Pozo Villanueva, Boris Joel (orcid.org/0000-0002-7107-4061)

ASESOR:

Mg. Ríos Incio, Felipe (orcid.org/0000-0001-7049-8869)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Procesos Comunicacionales en la Sociedad Contemporánea

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Desarrollo Económico Empleo y Emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mí padre por haberme enrumbado en el camino correcto, hasta llegar a convertirme en un profesional que con esfuerzo voy lograrlo; a mi madre, por ser mi motivación en el cumplimiento de mis metas y a mis hermanos por darme el apoyo emocional en tiempos difíciles.

Boris Pozo Villanueva

A mi madre, por guiarme en este camino universitario, por su gran esfuerzo que ha hecho para llegar a convertirme en una profesional; a mi hermano, por ser mi ejemplo y maestro empírico para la vida, a mis amistades por el apoyo incondicional. Por eso les brindo mi trabajo como ofrenda por su amor y paciencia.

Angie Arteaga Verde

AGRADECIMIENTO

A Dios, por permitirnos llegar a este momento de nuestras vidas con buena salud. A nuestros padres, por estar presentes en esta etapa tan importante, por el apoyo y motivación constante para cumplir con nuestros objetivos. A nuestros maestros que han formado parte importante en nuestra formación universitaria a lo largo de estos 5 años, brindándonos sus conocimientos y experiencias para ser mejores profesionales y contribuir con nuestra sociedad.

Y por último a nuestro asesor de tesis, al profesor Felipe Ríos, quien, con su rigurosidad, paciencia, supo guiarnos en el desarrollo de nuestra investigación y por la comprensión de cualquier eventualidad que se nos presentó.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	10
3.1 Tipo y diseño de investigación	10
3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.....	10
3.3 Escenario de estudio.....	11
3.4 Participantes	12
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.6 Procedimiento	13
3.7 Rigor científico	14
3.8 Métodos de análisis de información	15
3.9 Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	16
V. CONCLUSIONES	22
VI. RECOMENDACIONES	23
REFERENCIAS	24
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Escenario de estudio.....	12
Tabla 2. Análisis del primer objetivo específico.....	16
Tabla 3. Análisis del segundo objetivo específico.....	18
Tabla 4. Análisis del tercer objetivo específico.....	20

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1. Modelo de comunicación de David Berlo, Sánchez (2004).....	8
--	---

RESUMEN

Hay muchas industrias que utilizan la transmisión en vivo como una forma directa de interacción, una de ellas es la plataforma digital twitch. Esta es una plataforma que ha mostrado un crecimiento sin precedentes, por estas razones fue interesante conocer el proceso de comunicación que se utiliza en un live streaming, incluyendo un análisis de todos los elementos que lo componen. El enfoque de investigación es cualitativo y tiene un diseño Fenomenológico - Hermenéutico. El escenario de estudio fue la red social twitch enfocada a videojuegos, se aplicó la técnica de encuesta y observación, siguiendo como base el modelo comunicativo de David Berlo. Los resultados obtenidos permiten saber que la comunicación no verbal está presente en todos los streamers observados, en cuanto a expresión oral, tono de voz y dicción se encuentran en un nivel intermedio. Por otro lado, el lenguaje utilizado no es formal y falta vocabulario en la mayoría de los streamers. Del mismo modo, los canales se aprecian de forma correcta. Concluyendo que las fuentes de comunicación antes mencionadas están involucradas en el proceso de transmisión en streamers.

Palabras clave: Twitch, videojuegos, plataformas digitales, proceso comunicativo

ABSTRACT

There are many industries that use live streaming as a direct form of interaction, one of them is the digital platform twitch. This is a platform that has shown unprecedented growth, for these reasons it was interesting to learn about the communication process used in a live streaming, including an analysis of all the elements that comprise it. The research approach is qualitative and has a Phenomenological - Hermeneutical design. The study scenario was the twitch social network focused on video games, the survey and observation technique was applied, following David Berlo's communicative model as a basis. The results obtained allow us to know that nonverbal communication is present in all the streamers observed, in terms of oral expression, tone of voice and diction are at an intermediate level. On the other hand, the language used is not formal and there is a lack of vocabulary in most streamers. In the same way, the channels are appreciated in a correct way. Concluding that the communication sources mentioned above are involved in the transmission process in streamers.

Keywords: *Twitch, video games, digital platforms, communication process.*

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente hablar de tecnología es sinónimo de transformación constante, lo cual trae consigo nuevas necesidades, de esta manera buscamos estar siempre a la vanguardia ya que la rapidez con la que se evoluciona es casi imperceptible, es decir, mientras asimilamos un cambio tecnológico ya está presente otro (Osorno, 2019).

Cabe precisar que estos avances tecnológicos rompen barreras técnicas en la fabricación y desarrollo de nuevas narrativas o contenidos (Rodríguez, 2019). Es así como todas las personas que se ocupan a la fabricación de contenido audiovisual por medio las redes sociales vieron otra apertura o nueva forma de marcar tendencia, nos referimos al aprovechamiento de las transmisiones en vivo, por eso, no es nada sorprendente el incremento anual de usuarios que utilizan la red y las redes sociales con una finalidad puramente recreativa (Gómez *et al.*, 2019).

Por lo tanto, hablar de transmisión de video en vivo o live streaming es hablar de un fenómeno social global en los últimos años. El proceso comunicativo de una transmisión de live streaming consta de intercambios de roles de emisor y receptor. Mientras el usuario puede percibir su participación en el contenido, el streamer o persona que realiza la transmisión en vivo puede tomar decisiones en simultáneo para cumplir con las expectativas de su público y los objetivos del medio de comunicación (Apablaza, 2018). Es importante mencionar que existen diferentes factores los cuales permiten al streamer crear su contenido e incentivar a sus receptores a consumirlo.

Existen muchas industrias que usan el live stream como forma directa de interacción como en el caso de la televisión que usa esta tecnología para emitir sus contenidos audiovisuales generando así interacción con un gran número de seguidores, pero, uno de los más importantes que ha crecido de manera radical es la industria de videojuegos. Entre los cuales encontramos twitch.

Una plataforma que ha demostrado un crecimiento sin precedentes en todo el mundo siendo un lugar en cual muchos streamer anónimos intentan solventar un futuro económico agradable transmitiendo sus partidas en directo, los streamer de Twitch comparten sus programas e interactúan con las audiencias en tiempo real utilizando múltiples formas de medios comunicativos (Zhang, 2017).

Lo que hace más interesante a la plataforma es que se usa para elaborar cualquier tipo de contenido independientemente de su naturaleza de videojuegos, como ejemplo, podemos mencionar al caso de Nakamura, este personaje usa Twitch para transmitir partidas de ajedrez, antes de la pandemia alcanzaba un poco más de 2000 seguidores, actualmente supera los 400.000 (Ortiz, 2020).

Esta nueva modalidad de enganche televisivo, viene del mundo de los videojuegos, el éxito a gran escala de los contenidos audiovisuales en lo que un usuario pasa horas observando cómo realiza sus jugadas el streamer, ha sido el inicio de un producto exclusivo para los jóvenes. Un estudio que analiza las horas que pasa el público en la plataforma, determina que twitch tuvo un crecimiento del 23 % en los meses de febrero y marzo relativamente mayor a facebook gaming y YouTube gaming, que no pasan el 10% (Streamlabs, 2020). Este tipo de shows o espacios en vivo comúnmente llamados “gameplay en directo”, no es otra cosa que un entretenimiento en el cual se visualiza las habilidades de un jugador (Gutiérrez, 2020).

Por estos motivos, es que encontramos relevante verificar el proceso comunicativo que se está empleando, por ello nos formulamos la siguiente interrogante de ¿cómo se desarrolla el proceso comunicativo en los contenidos de la plataforma digital twitch?

Ante el creciente desarrollo de visitas que tiene la plataforma twitch, resultó de especial interés conocer el proceso de comunicación que se emplea en una transmisión en vivo o “live streaming” dentro de los cuales incluye el análisis de todos los elementos que la componen.

A partir de ello se busca aportar información fructífera a toda la sociedad educativa para optimizar el conocimiento sobre el alcance de la problemática, así como también servirá de base hacia los futuros investigadores que deseen indagar sobre la misma temática o relacionada a ella, ayudará a estudiantes y profesionales para que tengan un punto de partida o una idea de inicio acerca de las plataformas de twitch, debido a que no se cuenta con estudios directos que hablen de un análisis comunicativo de live streaming el presente (se borraría?). El trabajo es conveniente para afianzar un conocimiento sobre la función que emplea cada elemento comunicativo en una transmisión en vivo.

En consecuencia, se consideró como objetivo principal analizar el proceso comunicativo en los contenidos de la plataforma digital twitch. Para poder desarrollar este objetivo principal es importante conocer el análisis de los elementos primordiales que intervienen dentro del proceso de la comunicación, por consiguiente, se consideró como objetivos secundarios analizar la fuentes de comunicación, analizar el tratamiento del mensaje y analizar el canal que se emplean durante las transmisiones en directo.

II. MARCO TEÓRICO

Twitch es un servicio de transmisión creado por Justin Kan y Emmet Shear en 2011 y fue adquirido por Amazon tres años después. Esta plataforma de transmisión utilizada principalmente para videojuegos, ha ido en aumento con el pasar de los años y parte de la razón del éxito, es la simplicidad.

Si algo hemos aprendido de Twitch hasta ahora es que el contenido personalizado, la originalidad, la personalidad participativa y la comunidad acompañante son fundamentales, es por ello que cada streamer se basará en modelar el contenido a tu gusto (Pérez, 2021).

Para comprender mejor el tema, se recolectó información importante de todos los ámbitos.

A nivel internacional Rodríguez (2019) en su tesis el streaming y nuevas formas de consumo en videojuegos explica la transformación de las audiencias jóvenes entre los 15 y 25 años en sus hábitos de consumo con el surgimiento de plataformas y tecnologías, llegando a la conclusión que los sujetos perciben las plataformas de streaming como un espacio social el cual permite la interacción y que existen intereses diversos a la hora de ver transmisiones, ya sea el de observar las habilidades de quien juega, como un fin personal de aprendizaje, o el de compartir con una figura por puro entrenamiento.

Por otro lado, enfocándose en el tratamiento de la comunicación, Domínguez y Lozano (2018) en su tesis análisis de la campaña “ecuador actúa ya, violencia de género ni más” en la cooperativa abel gilbert, en Durán, dan a conocer la percepción de los moradores y saber cuál es el impacto que genera esta campaña, para ello, en primer lugar, se hizo un análisis comunicacional, basándose en los elementos básicos, así como el tratamiento que se da, llegando a la conclusión que los moradores no conocen la campaña generando un pésimo impacto, es decir que el acto comunicativo no cumplió su objetivo.

Desde un plano nacional, Aguilar (2017) en su tesis "análisis del contenido de la plataforma facebook live del diario Perú21, durante los acontecimiento de los huaicos período marzo - abril", se profundizó en el tratamiento informativo que brindó dicho medio de comunicación, donde se aplicó una ficha de observación a las distintas transmisiones. Se llegó a concluir que no existe presencia del periodista y solo utilizó la voz para comunicar, así como también un escaso uso de los códigos del lenguaje audiovisual, por último, no se apreció interactividad.

De un modo parecido Lynch (2017) elaboró un análisis de la estrategia comunicacional en una campaña publicitaria, basándose en el modelo comunicativo de Shannon y Weaver, esta tesis buscó aclarar si las herramientas comunicativas utilizadas eran las correctas, lo cual, se llegó a la concluir que la campaña tuvo una gestión y coordinación impecable, ya que se comunicó lo que realmente era.

Si nos enfocamos un poco más desde una perspectiva de acción comunicacional encontramos a Victorio (2019) que en su tesis sobre el lenguaje gestual en el proceso de comunicación en Lima Metropolitana, lo cual busca determinar la importancia del lenguaje gestual en el proceso de comunicación, donde aplicó una investigación de tipo cualitativa basándose en dimensiones como la semiótica, la comunicación gestual y la paralingüística, concluyendo que, es relevante aplicar los gestos en la comunicación y que está varía de acuerdo al posicionamiento socioeconómico, la edad y la ocupación.

Una de las acciones más relevantes que hacemos a lo largo de nuestra vida, es el poder comunicarnos (Anzorena, 2016). El estudio del proceso de la comunicación ha buscado comprenderse desde distintas teorías, así como también de diferentes modelos los cuales explican mediante estructuras como se desarrolla el intercambio informacional, para ello es importante comprender y definir algunos conceptos claves. Chiavenato (2005) define a la comunicación como “el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información” (p.110).

Así mismo 2 años más adelante (Brönstrup, 2007) la define como un proceso intercambiable, basándose en la interacción y no enfocándose solo en la transmisión de mensajes.

La dificultad de definir comunicación se debe a lo diverso y heterogéneo que puede ser el concepto en sí, en un contexto más actual y abarcando el proceso comunicativo Gómez (2016) define como:

Una serie de elementos sin los cuales no se llevaría a cabo este proceso tan complejo. No basta sólo con hablar, es necesario ir más allá, romper la barrera de lo superficial. No se trata solamente de transmitir información, sino de expresar ideas, opiniones, sentimientos, emociones, tanto de un lado (emisor), como del otro (receptor). Para que se logre la comunicación entre dos personas, se tiene que dar un intercambio mutuo (p.2).

Como podemos ver la comunicación básicamente se refiere al intercambio de información, si bien es cierto no existe una definición que cambie el concepto clásico, al contrario, las nuevas definiciones varían con respecto al tratamiento del proceso comunicativo, para entender esto es necesario establecer 2 teorías de la comunicación. La primera es la teoría de la aldea global, McLuhan (1969) citado por Benassini (2011) comenta que “Actualmente vivimos en una aldea global, donde el tiempo y espacio cesaron y esfumaron repentinamente” (p.17).

La aldea global basándose en la teoría de McLuhan, Gutiérrez (2021) la define como:

La sociedad del futuro , donde todos de una u otra manera estamos conectados gracias a las variadas herramientas tecnológicas, cabe precisar que esta sociedad no está formada del todo completa, pero si tiene un gran avance, y esto, es gracias a la aparición del internet, a pesar de que el autor original de la teoría no conoció el manejo actual de la red, no se escapa de la realidad, un red en la cual la transferencia de todo tipo de documento así como las entabladas conversaciones con persona que quizá no llegues a conocer a parte del día a día (p.1).

En términos reflexivos, podemos ver que de una u otra manera ya estamos ligados y pertenecemos a una aldea global, en donde la abundancia de información, así como su procedimiento forma parte de nuestra vida, en la actualidad si nosotros no aprovechamos de estas tecnologías simplemente quedamos excluidos de la aldea.

Así como la idea anterior, existe otra perspectiva en la comunicación que se enfoca principalmente en la interacción comunicativa, este concepto sale de la mano de la escuela de palo alto o como también se conoce como colegio invisible la cual se denomina teoría de la comunicación humana. Bateson (1984) citado por Rizo (2011) afirma sobre la comunicación que:

Es la matriz en la que encajan todas las actividades humanas. De ahí, es que este enfoque inaugure una forma de comprender la comunicación mucho más amplia, superando el enfoque anterior y ubicando la reflexión

sobre la comunicación en un marco holístico, como fundamento de toda actividad humana (p.6).

Esta teoría presenta 5 axiomas que ayudan a comprender la interactividad y la eficacia en el proceso comunicativo, en primer lugar encontramos al axioma uno no puede no comunicar. Tarradellas (2017) comenta:

Lo que esta doble negativa significa que no tenemos ninguna opción de decidir si nos comunicamos o no. Todo lo que digamos o hagamos se transmite como algún tipo de mensaje. Incluso si no hacemos nada, eso ya es un mensaje (p.4).

A si mismo entre las 4 restantes encontramos como segundo lugar al axioma de la interacción de contenido y relación, que se enfoca en el mensaje y como lo interpreta el receptor, en tercer lugar el axioma denominado puntuación de secuencia, aquí nos habla de la bidireccionalidad, en cuarto lugar nos presenta el axioma de comunicación digital y analógica, el cual hace referencia a lo que se dice y al cómo se dice, y por último, encontramos el axioma de la simetría y complementariedad, que se enfoca en el rol comunicativo (Tarradellas,2017).

Con respeto a los axiomas presentados en el párrafo precedente, Birdwhistell (1959) comenta que:

Se puede apreciar que rompen la básica estructura comunicacional, es decir deja de lado la visión lineal y unidireccional que tiene el proceso comunicativo, de alguna manera, los axiomas tratan de comprender que la comunicación no solo se basa en acciones o reacciones, si no dar más relevancia al intercambio informativo (p.104).

Las indagaciones a profundidad por la teoría de Palo Alto tienen como designio la vivencia del ser humano en base a códigos, aunque ello sea de forma inconsciente, en líneas generales a, todo ello nos sitúa ante la idea de que es imposible no comunicar.

Esta investigación con el fin de estructurar la categoría y así mismo buscar las subcategorías para luego ser aplicado en el análisis del tema correspondiente tomamos como enfoque al modelo comunicativo propuesto por David k. Berlo.

Este modelo el cual se basó en modelos como la retórica de Aristóteles o el modelo de Shannon y Weaver, tiene como único propósito influir y afectar intencionalmente al receptor Quezada (1981) citado por Dirk (2017)

En este modelo presentado se aprecia la transferencia de mensajes dejando de lado el espacio o tiempo, la persuasión, estimulación e información son básicos para entender dicho modelo (Ochoa,2018).

A continuación, se presenta el modelo de comunicación de David K. Berlo donde se describe cada uno de sus componentes, con este se obtuvo las categorías y subcategorías para ser aplicadas en el análisis del proceso de la comunicación.



Figura 1. Modelo de comunicación de David Berlo, Sánchez (2004).

Según Berlo, el proceso comunicativo en primer lugar consta de un emisor y receptor, estos elementos van de la mano ya que son complementarias e intercambiables, es decir se aplican las mismas características (Ochoa, 2018).

Como segundo elemento encontramos el mensaje, este elemento influirá en la fidelidad de la comunicación, por último, el canal, este se relaciona directamente con los sentidos (Cornejo, 2014).

De acuerdo al modelo comunicativo de Berlo, las fuentes de comunicación, en las cuales se encuentra el emisor y receptor, tienen que seguir ciertas características para que puedan cumplir con un correcto proceso, es decir, cada elemento percibe el mensaje de acuerdo en función a las habilidades comunicativas que posee, su nivel de conocimientos, el sistema social en el que interactúa y la cultura a la que pertenece.(Aguilar, 2021).

De acuerdo al mensaje, se hace referencia a tres puntos relevantes, el código, el contenido y el tratamiento, el primero es la descripción de símbolos que se serán estructurados con la finalidad de darle un significado, lo segundo, debe ser conciso y claro, y el tercero dependerá del destinatario final (Cornejo,2014)

Por último, el canal, considerado un medio relevante debido que la fuente tiene que elegir el adecuado en donde transmitirá el mensaje, aquí se destaca los sentidos, tales como, la vista, el olfato, el tacto, el habla, la audición, los cuales son relacionales, por ejemplo, en un trabajo audiovisual, el canal será más de dos (Aguilar,2021).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Esta investigación es de tipo cualitativa, según Jiménez y Domínguez (2000) citado por Salgado (2007) menciona que:

Los métodos cualitativos parten del supuesto básico de que el mundo social está construido de significados y símbolos, de ahí que la intersubjetividad sea una pieza clave de la investigación cualitativa y punto de partida para captar reflexivamente los significados sociales (p.72).

Durante el trabajo, se evaluó, interpretó y se expuso toda la información recaudada mediante diferentes recursos con el fin de indagar en su significado a profundidad, es por ello que se optó por el diseño Fenomenológico - Hermenéutico.

El estudio se fundamenta en el análisis de las experiencias que uno realizó en su vida, en base a diferentes sucesos, positivos y negativos, es decir este diseño identifica más allá de lo cuantificable (Husserl, 1998).

Este diseño explica de manera profunda, la cultura, las formas verbales, el comportamiento, los sistemas revelando los significados, así mismo la hermenéutica está presente en todo el proceso de la investigación, así como la discusión e interpretación. (Vélez y Galeano, 2002) citado por (Fuster, 2019).

3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

Categoría: Procesos comunicacionales

Subcategoría 1: Fuente de comunicación.

Indicador 1: Habilidades comunicativas.

Indicador 2: Actitudes.

Indicador 3: Conocimiento.

Subcategoría 2: Mensaje.

Indicador 1: Contenido.

Indicador 2: Elementos.

Indicador 3: Tratamiento.

Indicador 4: Código.

Subcategoría 3: Canal.

Indicador 1: Auditivo.

Indicador 2: Visual.

3.3 Escenario de estudio

El escenario de estudio que se aplicó en la investigación fue la red social twitch, esta plataforma de vídeo en streaming está enfocado en los videojuegos, cabe recalcar que dentro de las transmisiones también se encontraron otras actividades, pero debido a que no son parte de la materia de investigación se omitieron, solo se usaron los canales que guarden relación con la esencia principal de la plataforma, los videojuegos.

Así mismo, podemos decir que twitch es una red social para los amantes a los videojuegos, y que, a partir del 2014, año en que fue adquirida por Amazon supuso realmente el despegue de twitch como gran plataforma de referencia y fenómeno global dentro del mundo de las redes sociales y el streaming.

Las visitas se iban incrementando de forma abrumadora y, poco a poco, los técnicos fueron incluyendo funcionalidades que hacían la experiencia mucho más rica. Dicha página nos ayudó a realizar el análisis del proceso comunicativo de los streamer de videojuegos que son requeridas en la presente investigación, para ser más dinámicos, se elaboró una tabla para entender las características generales de nuestro objeto de estudio.

Tabla 1. Escenario de estudio.

OBJETO DE INVESTIGACIÓN	CARACTERÍSTICAS GENERALES
	<i>servicio de streaming en vivo</i>
	<i>Público joven, entre los 16 a 35 años</i>
CANAL TWITCH www.twitch.tv	<i>Las transmisiones duran entre 1 a 8 horas, dependiendo del contrato y estas siguen un horario.</i>

Fuente: Elaboración propia

3.4 Participantes

Este trabajo contó con 4 participantes diarios, durante una semana, haciendo un total de 28 streamers, estos son identificados con respecto al videojuego que se aplica dentro de la plataforma, dentro de los juegos tenemos a fortnite, freefire, call of dutty y minecraft.

Se escogió a 1 streamer de cada juego al día, estos se caracterizaron por reflejar su rostro en la transmisión, así como también fue necesario que se use el lenguaje español.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó fue la observación, esta consiste en analizar diferentes fenómenos, acciones, situaciones, etc., con la finalidad de recolectar información relevante que fue necesaria para la realización de la investigación (Castellanos, 2017).

Esta técnica ayudó a determinar el objeto de estudio, así como la identificación de los objetivos mediante una observación crítica y rigurosa, para luego ser registrado, y posteriormente ser analizado e interpretar todos los datos en cuestión, de esta manera nos facilitó la elaboración de las conclusiones objetivas.

Por otro lado, el instrumento que se usó fue la guía de observación, esto ayudó en la investigación a situarnos de manera ordenada en el centro de estudio, en la cual nos sirvió de medio para conducir la recolección de datos para obtener las conclusiones adecuadas (Campos, 2013).

Esta guía de observación la cual se asemeja a nuestro trabajo por ser un fin cualitativo, obteniendo como objetivo la recolección de datos acerca del proceso comunicativo que un streamer realiza durante su tiempo de transmisión.

Como segunda técnica se aplicó la entrevista, esta es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos (Díaz, 2013).

Esta técnica nos permitió obtener información sobre nuestros sujetos de estudio, así mismo sus opiniones, conocimientos o sugerencias hicieron que el trabajo cumpliera con el objetivo planteado. Se siguió un tipo no estructurado ya que se adoptó a la forma de un diálogo coloquial, permitiendo estudiar aspectos y profundizar en el tema, así también facilitará en la obtención de una información más completa.

3.6 Procedimiento

Este proceso se realizó de manera dinámica y objetiva utilizando los instrumentos ya mencionados en los párrafos anteriores, se tomó en cuenta nuestra categoría y subcategorías explicadas en el cuadro de categorización.

De los canales que se transmiten en twitch se seleccionó 4 al día, durante una semana, siendo un total de 28 streamer, cada canal corresponde a un determinado videojuego, siguiendo un proceso evaluativo con respecto a las características ya mencionadas. Se revisó la transmisión de principio a fin, anotando todos los detalles en la ficha de observación.

Así mismo, con respecto a las entrevistas, se escogió a 4 aleatoriamente dentro de todos los participantes, esto se hizo de manera online a través de la plataforma “meet”, con el fin de evitar inconveniente en base al tiempo, se contactó al streamer elegido mediante sus redes sociales que son publicadas en su mismo canal de twitch, se le realizó una breve presentación de nuestra persona y de nuestra tesis, para luego solicitarle su apoyo y su tiempo.

3.7 Rigor científico

La validez y la confiabilidad son parámetros fundamentales en el rigor científico, independientemente de la orientación de la investigación ya que el objetivo principal de todo proyecto es encontrar resultados aprobatorios y creíbles (Castillo, 2003).

El presente proyecto de investigación se basó en la imparcialidad del investigador, donde se hizo con estricto respeto a la metodología que se eligió, es decir que el trabajo no obtuvo alguna manipulación en la unidad de análisis ni se modificó el proceso de investigación.

Siguiendo con todos los criterios establecidos por el vicerrectorado de investigación, sometimos nuestros instrumentos al juicio de 3 expertos para una correcta validación y posteriormente su aplicación, se tomaron en cuenta las citas según APA, respetando así la pertenencia intelectual de los autores.

La presente investigación recopila información mediante fuentes confiables. Además, se validó la ficha de observación mediante tres expertos en el tema que permiten la confiabilidad y viabilidad en el desarrollo de la tesis.

Cabe precisar que, dimitir a emplear los estándares explicados en esta sección con respecto a la validez y confiabilidad, conduce a la invalidez cualitativa del proyecto de investigación, es decir, un trabajo que no es confiable, ni válido, carece de rigor y por lo tanto no es científico (Castillo, 2003).

3.8 Métodos de análisis de información

La guía de observación que se aplicó en las transmisiones de videojuegos de la plataforma twitch se rige en el modelo comunicativo de David Berlo, de esta manera se obtuvo datos que nos ayudó analizar el contenido y estructura de cada stream live.

Este análisis de contenido consistió en el acortamiento de los datos sustraídos de la guía de observación y del instrumento, es decir, se usó la simplificación y resumen, esto sirvió para hacerlo abaricable y manejable, la deducción que se aplicó consistió en la selección los datos más relevantes, donde luego fue discernida y analizada, teniendo en cuenta todos los criterios mencionados.

3.9 Aspectos éticos

El trabajo de investigación cumplió con todos los parámetros de investigación, teniendo presente la veracidad de la información redactada en el documento, cumpliendo con las correctas citaciones sin alterar la idea ni al autor elegido.

De manera general se tuvo el correcto respeto hacia la propiedad intelectual, y con total responsabilidad se protegió la privacidad de los participantes que colaboraron con la investigación. Por otro lado, se pondrá a disposición las fichas validadas a tres expertos de la comunicación.

Finalmente se recalca que este proyecto de investigación se desarrolló con el compromiso y objetividad con la única finalidad de hacer una contribución a la carrera de ciencias de la comunicación.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabla 2. Análisis de comparación constante de la subcategoría, las fuentes de comunicación.

Subcategoría	Objetivo E. 1	Indicadores	Ficha de observación		Entrevista		Análisis de comparación constante			
			Ítems	Respuesta		Pregunta	Entrevistado	Codificación Abierta	Codificación Axial	Codificación Selectiva
				Si	No					
Fuentes de comunicación	Analizar las fuentes de comunicación (emisor y receptor) que intervienen dentro del proceso comunicativo en la plataforma twitch	Habilidades comunicativas	Presenta buena dicción	15	13	¿Cree usted que el streamer debe tener habilidades comunicativas durante la transmisión? ¿Por qué?	E.1 E.2 E.3 E.4	-Las habilidades comunicativas que más se observa de manera afirmativa es la comunicación no verbal. -Las habilidades que se observan de manera intermedia son el tono de voz y la dicción. -Las habilidades comunicativas harán que la transmisión se vea más interesante y se verá más profesional. -Saber expresarse ayudará a mejorar la relación entre emisor y receptor.	-La comunicación no verbal tiene mayor presencia, seguidas al tono de voz y terminando por la dicción. -Saber expresarse harán la transmisión más interesante.	-Una positiva comunicación verbal. -una buena expresión oral.
			Tono de voz modulado	16	12					
			Realiza comunicación no verbal	28	0					
		Actitudes	Presenta confianza	28	0	¿Qué actitudes debe mostrar un streamer en sus transmisiones?	E.1 E.2 E.3 E.4	-La confianza y la interacción son las que tienen más respuestas positivas. -La empatía si bien es cierto tiene muchas observaciones positivas, pero cabe precisar que es la menos baja del indicador "actitudes". -Una actitud positiva es fundamental. -El estado de ánimo influye en una correcta comunicación.	-Las actitudes que más respuestas positivas obtuvieron fueron la confianza y la interacción. -Las actitudes positivas, así como el estado de ánimo influyen en una transmisión.	-La confianza es relevante en una transmisión -Una actitud positiva y ánimo alegre.
			Presenta empatía	20	8					
			Presenta Interacción con sus seguidores	24	4					
		Conocimiento	Conoce el tema	28	0	¿Cree usted que el streamer debe tener conocimiento de lo que habla? ¿Por qué?	E.1 E.2 E.3 E.4	-El conocimiento sobre el tema se observa en su totalidad de manera positiva. - El conocimiento del tema influirá en la interacción con su público. -Conocimiento de temas de actualidad.	-El conocimiento del tema es afirmativo en su totalidad. -Un amplio conocimiento influirá con la interacción.	-Buen conocimiento del tema.

De acuerdo con el primer objetivo específico analizar las fuentes de comunicación que intervienen dentro del proceso comunicativo en la plataforma twitch se analizó que, en base al primer indicador, la comunicación no verbal está presente en todos los streamers observados, en cuanto a la expresión oral, el tono de voz y la dicción se encuentran en un nivel intermedio.

Por otra parte, analizando el segundo indicador, se pudo determinar que la confianza se percibe en la mayoría de las transmisiones. Además, el estado de ánimo juega un papel importante en un live, siempre se debe optar por una actitud positiva y divertida, por último, como tercer indicador se pudo observar, que el conocimiento se encuentra en la totalidad de los streamear.

De este modo se fundamenta en la teoría de Gómez (2016), lo cual indica que, comunicar no consiste solo en hablar, es necesario ir más allá, romper la barrera de lo superficial, es decir, se trata de buscar nuevas formas de conectar con los usuarios, aplicando de manera correcta los indicadores ya mencionados.

De la misma manera, Berlo (1998) indica que, las habilidades comunicativas influyen mucho en la comunicación y Castell (1999) nos dice que, para formar buenas comunidades virtuales, debe haber intereses comunes, esto se trata de no solo compartir los mismos gustos por los videojuegos, sino también emplear los mismos términos.

Este objetivo coincide con lo que indica Rodríguez (2019) lo cual habla sobre los creadores de contenidos, estos se encuentran en constante relación y contacto con sus audiencias, y el conocimiento del tema es primordial para generar interacción.

Tabla 3. Análisis de comparación constante de la subcategoría, el mensaje.

Subcategoría	Objetivo E. 2	Indicadores	Ficha de observación			Entrevistas		Análisis de comparación constante		
			Ítems	Respuesta		Pregunta	Entrevistado	Codificación Abierta	Codificación Axial	Codificación Selectiva
				Si	No					
Mensaje	Analizar el tratamiento del mensaje que se emplea en el proceso comunicativo de los contenidos de la plataforma	Contenido	Capta interés	19	9	¿Cómo cree usted que debería ser el contenido de un streamer de videojuegos?	E.1 E.2 E.3 E.4	-Los contenidos entendibles son los que más se presentan en la ficha de observación -No se presentan elementos visuales en la mayoría de los streamer -ser objetivo y captar el interés se aprecia positivamente en los streamer. -Se debería tener un contenido que vaya de acuerdo con el público objetivo -Debido al público joven presente, se debe tener un contenido agradable y en ciertos momentos educativos.	-Se presenta falta de elementos visuales. -Es objetivo y presenta interés. -El contenido que se brinda debe tener relación con el público.	-No se presentan apoyos de elementos visuales. -El contenido debe ser objetivo y tener interés así mismo va en relación con el público.
			Presenta elementos visuales de apoyo	4	24					
			Es objetivo y/o realista	17	11					
			Es entendible	23	5					
		Tratamiento	Lenguaje formal	2	26	¿Cree usted que se debe aplicar un lenguaje formal o informal? ¿Por qué?	E.1 E.2 E.3 E.4	-El lenguaje informal es el que más se presenta en las transmisiones en vivo -Los 2 streamer que usan lenguaje formal, son los que dejan a un lado sus videojuegos para interactuar más con el público -El lenguaje que se use va a depender del público que te diriges -Aplicar lenguaje formal se puede ver más profesional.	-El lenguaje informal se presenta en la gran mayoría. -El lenguaje va en relación con el público.	-El lenguaje informal se presenta en la mayoría, esto va de acuerdo con el público objetivo.
			Lenguaje informal	26	2					
Código	Utiliza el idioma adecuado	28	0	¿Cree que se debe tener un buen léxico?	E.1 E.2 E.3 E.4	-En su totalidad los streamer utilizan el idioma correcto, en este caso castellano. -El uso de la variedad del léxico es menor en los streamer. -En los videojuegos es necesario tener buen léxico, así como terminologías que se usan en el mismo. -Tener un buen léxico, abrirá la oportunidad de mantener una conversación continua con los seguidores.	-El idioma es el adecuado. -El uso de léxico es intermediario. -Un buen léxico, mantiene un buen diálogo.	-El idioma es el correcto. -El uso de un buen léxico es necesario.		
	Tiene buen léxico	12	16							

De acuerdo con el segundo objetivo específico analizar el tratamiento del mensaje que se emplea en el proceso comunicativo de los contenidos de la plataforma twitch, se observó que hubo poco apoyo de elementos visuales extras a los que normalmente se usa, solo se apreció el juego y el rostro del streamer, durante toda la transmisión, por otra parte, se pudo apreciar que los streamer observados poseen un contenido entendible y objetivo.

Como indica Brönstrup (2007) sobre el proceso comunicativo del mensaje, lo cual lo define como proceso intercambiable, basándose en la interacción y no enfocándose solo en la transmisión de mensajes. Cabe precisar que eran pocos los streamer que presentaban, videos extras, fotos, documentos, entre otros, eran aquellos que pasaban una mayor cantidad de horas en un streaming, con un alto número de seguidores para conseguir una interacción más a fondo.

Con respecto al segundo indicador sobre el tratamiento del mensaje, se observa que se usa un lenguaje informal en los directos de videojuegos, esto va en relación con su público objetivo, en este caso, hablamos de un consumidor joven, y como tercer indicador encontramos que el idioma es el correcto, pero no se aprecia variedad de léxico en la mayoría de streamers.

En base a lo explicado en el párrafo precedente, el estudio de Rodríguez (2021) demostró la relación directa que los streamer tienen con su comunidad durante las transmisiones, además de influir en gran medida en los procesos de socialización de sus consumidores, las interacciones de estas comunidades dentro de la plataforma sean un reflejo de sus interacciones en la vida real o en sus redes sociales.

De acuerdo con este objetivo, mencionamos a Aguilar (2017) cuya investigación hace referencia a la utilidad de los elementos dentro del mensaje, en el análisis de su trabajo, mediante la ficha de observación, aprecia que en una transmisión en vivo no se observa al emisor, este solo utiliza la voz para comunicarse, lo cual concluye que no se llegó a conseguir el objetivo de la interactividad, viéndose reflejado en las pocas vistas.

Tabla 4 Análisis de comparación constante de la subcategoría, el canal.

Subcategoría	Objetivo E. 3	Indicadores	Ficha de observación		Entrevistas		Análisis de comparación constante			
			Ítems	Respuesta		Pregunta	Entrevistas	Codificación Abierta	Codificación Axial	Codificación Selectiva
				Si	No					
Canal	Analiza el tratamiento del mensaje que se emplea en el proceso comunicativo de los contenidos de la plataforma twitch	visual	Presenta buena calidad de imagen	26	2	¿Cree usted que es necesario contar con una buena calidad de imagen para realizar un stream en vivo?	E.1 E.2 E.3 E.4	-La gran mayoría de streamer presenta buena calidad de imagen. -Los que no presentaron calidad de imagen, son porque estaban empezando en el mundo de streamer y no cuenta con equipos calificados. -Es relevante que los streamer presenten buena calidad de imagen, esto hará que el juego se vea con claridad. -Se debe tener una inversión mínima en ciertos equipos que ayuden a mejorar la calidad de imagen.	-La gran mayoría presenta buena calidad de imagen. -Los videojuegos implican usar ciertos dispositivos para mejorar la calidad.	-Se presenta buena calidad de imagen, así mismo es necesario usar dispositivos que ayuden a la mejora
		auditivo	Presenta buena calidad de audio	21	7	¿Cree usted que es necesario contar con una buena calidad de audio para realizar unstream en vivo?	E.1 E.2 E.3 E.4	-La mayoría de streamer posee buena calidad de audio. -Los que no cuentan con calidad alta de audio, sonpor desperfectos de audífonos o micrófonos. -se debe tener un dispositivo para la voz y el otro para el audio. .Usar audífonos con micrófono incorporado no es lo más recomendable.	-La calidad de audio se presenta en la Mayoría. -Los equipos son necesarios para mejora la calidad de audio.	-Se presentan buena calidad de audio, así mismo los buenos equipos ayudaran a aumentar la calidad.

Para finalizar, como tercer objetivo específico, el cual consiste en analizar el canal que se emplea en el proceso comunicativo de los contenidos la plataforma twitch, se observó que la calidad del audio que se aplica en las transmisiones en vivo son correctas en la mayoría de los streamer, de la misma manera, la calidad de gráficos e imágenes que se aprecia son agradables al seguidor.

De esta manera, Berlo (1988) menciona al canal como un medio relevante, debido a que, si el canal no brinda algo innovador y/o interesante, este optará por no seguir y cortará la comunicación. Por otra parte, tener dispositivos adicionales a los que usualmente cuenta un streamer, ayudará a tener una mejor imagen al canal.

Este objetivo coincide con la investigación de Torres (2021) lo cual concluye la importancia de un buen escenario virtual, la calidad de audio, así como los recursos gráficos que potencian la forma de cómo los usuarios los puedan percibir, por lo general en el ambiente, los ruidos externos o fallas en la imagen, pueden incomodar al usuario.

V. CONCLUSIONES

Se comprobó que las fuentes de comunicación que intervienen dentro del proceso de transmisión en la plataforma twitch se encuentran presentes en los streamers. La comunicación no verbal y la expresión oral, se ven reflejadas mediante un tono de voz y una dicción adecuada, así mismo presentan una actitud divertida acompañada de un conocimiento amplio de acuerdo al tema que exponga en la transmisión en directo.

Con respecto al análisis del tratamiento del mensaje empleado en el proceso comunicativo de los contenidos de la plataforma twitch, se distingue que el streamer utiliza un lenguaje informal, más no, presenta una variedad de léxico en los directos de los videojuegos en la mayoría de los streamer, este va en relación con su público objetivo, dirigiéndose específicamente a internautas más joven.

De acuerdo con el análisis del canal que se emplea en la transmisión de directos en la plataforma twitch, se observó que la calidad de audio que se aplica es la adecuada en la gran mayoría de streamers, así como también, se aprecia un buen correcto uso de gráficos lo que hace agradable al consumidor, cabe precisar que existe un empeño en contar con un buen equipamiento en su set up.

VI. RECOMENDACIONES

Desde el punto de vista académico recomendamos involucrar a las autoridades universitarias y a los alumnos a seguir una línea de investigación exhaustiva sobre el tema tratado con la debida responsabilidad que amerita tras el contexto social y tecnológico que hoy en día nos encontramos inmersos.

Desde el punto de vista metodológico se recomienda utilizar las estrategias de comunicación para entender y comprender el lenguaje, ya que ahora el proceso de digitalización nos mantiene más activos en las distintas plataformas digitales, en la cual nos pueden llevar a tergiversar la escritura o nuestra manera de hablar.

Desde el punto de vista práctico se recomienda extender los estudios expuestos en esta tesis para contribuir con futuras investigaciones relacionadas al proceso de comunicación que se da en la red social twitch, para evidenciar cuánto puede lograr influir dentro de un consumidor joven.

REFERENCIAS

- Bisso, B. O. (2020, 16 agosto). TENDENCIAS | Twitch, el espacio que tiene la atención de más jóvenes. El Comercio Perú. <https://elcomercio.pe/tecnologia/videojuegos/tendencias-videojuegos-streaming-twitch-el-espacio-que-tiene-la-atencion-de-mas-jovenes-noticia/?ref=ecr>
- BBC News. (2020, 20 abril). Facebook reveals Gaming app to rival Twitch and YouTube. <https://www.bbc.com/news/technology-52355273>
- May, E. (2020, 9 mayo). Streamlabs & Stream Hatchet Q1 2020 Live Streaming Industry Report. Medium. <https://blog.streamlabs.com/streamlabs-stream-hatchet-q1-2020-live-streaming-industry-report-9630bc3e0e1e>
- Galeano, S. (2020, 25 junio). Facebook Gaming derrota a Microsoft y absorberá los usuarios de su servicio de streaming Mixer. Marketing 4 Ecommerce - Tu revista de marketing online para e-commerce. <https://marketing4ecommerce.net/facebook-gaming-derrota-a-microsoft-absorbera-plataforma-de-streaming-mixer/>
- Rodríguez, M. (2019). el streaming y nuevas formas de consumo en videojuegos, (Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Javeriana). <http://hdl.handle.net/10554/46694>
- Apablaza-Campos, A., & Codina, L. (2018). Social Media Live Streaming: estudio de caso y diseño de matriz de análisis. Cuadernos.info, 43, 161–180. <https://doi.org/10.7764/cdi.43.1342>
- Wang M, Li D (2020) ¿Qué motiva los comentarios del público en las plataformas de transmisión en vivo? PLoS ONE 15(4): e0231255. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0231255>

- Valdés, Ana Teresa Badía, Pérez, Zenaida Costales, & Condel, Alberto Alexander del Valle. (2017). Comunicación audiovisual, nuevos paradigmas y tendencias. *Alcance*, 6(12), 26-55. Recuperado en 28 de abril de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2411-99702017000100003&lng=es&tlng=es.
- Gutiérrez Lozano, J. F., & Cuartero, A. (2020). El auge de Twitch: nuevas ofertas audiovisuales y cambios del consumo televisivo entre la audiencia juvenil. *Ámbitos. Revista Internacional de Comunicación*, 50, 159–175. <https://doi.org/10.12795/ambitos.2020.i50.11>
- Hu, M., Zhang, M., & Wang, Y. (2017). Why do audiences choose to keep watching on live video streaming platforms? An explanation of dual identification framework. *Computers in Human Behavior*, 75, 594–606. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.06.006>
- Aguilar, J. (2017). Análisis del Contenido de la plataforma Facebook Live de Perú21 durante los acontecimientos de los huaicos del periodo de marzo – abril del año 2017, Lima” [tesis para optar el grado de licenciado en ciencias de la comunicación]. Universidad Cesar Vallejo
- Lynch (2017). Análisis del Contenido de la plataforma Facebook Live de Perú21 durante los acontecimientos de los huaicos del periodo de marzo – abril del año 2017, Lima [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Comunicaciones]. Universidad San Ignacio de Loyola
- Rodríguez, M (2019) El streaming y nuevas formas de consumo en videojuegos [Trabajo de grado para optar por el título de Comunicador Social]. Pontificia Universidad Javeriana
- Domínguez y Lozano (2018) análisis de la campaña “ecuador actúa ya, violencia de género ni más” en la cooperativa abel gilbert, en Durán, 2018. [Trabajo de grado para optar por el título de Licenciadas en Ciencias de la Comunicación Social]. Universidad de Guayaquil

- Victorio (2019). El Lenguaje Gestual en el Proceso de Comunicación en Lima Metropolitana [Tesis para optar el grado académico de doctor en ciencias de la educación]. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Alma Máter del Magisterio Nacional
- Navarrete Saldarriaga, E. N., & Vera Rebutty, S. V. (2019). Tesis. Recuperado a partir de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/44550>
- Berlo, D. (1988). El Proceso de la Comunicación (Vol. 3ra edición). Buenos Aires, Argentina: El Ateneo.
- Ochoa, V. (2018). Análisis de contenido de los videos de cursos mooc (massive open online course) impartidos por universidades latinoamericanas” [tesis para obtener el grado de maestría]. universidad iberoamericana
- Quezada Martínez, M. (1981). El trasplante de modelos de comunicación. Comunicación y Medios, (1), Pág. 13 - 24. doi:10.5354/0719-1529.2011.15428
- Cornejo (2014) Importancia de la comunicación interna en los bancos privados de la ciudad de Rosario, [Tesis de pre grado]. Universidad abierta interamericana
- Anzorena, O. R. (2016). El arte de comunicarnos, conceptos y técnicas para una comunicación interpersonal efectiva. (2.a ed.). Ediciones LEA.
- Frías Azcárate, Rosario (2000). una aproximación al concepto de comunicación y sus consecuencias en la práctica de las instituciones. Nómadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas, (1), [fecha de Consulta 5 de Mayo de 2021]. ISSN: 1578-6730. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18100103>
- Brönstrup, Celsi, & Godoi, Elena y Ribeiro, Anely (2007). Comunicación, lenguaje y comunicación organizacional. Signo y Pensamiento, XXVI (51),26-37. [fecha de Consulta 6 de Mayo de 2021]. ISSN: 0120-4823. Disponible <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=86005104>

- Gómez, Fedor Simón José. (2016). La Comunicación. *Salus*, 20(3), 5-6. Recuperado en 06 de mayo de 2021, de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-71382016000300002&lng=es&tlng=es.
- Chiavenato, I., Chavez, D. C. L. F. L., & Serrano, E. L. M. (2005). *Introducción A La Teoría General De La Administración* (Spanish Edition). McGraw-Hill Companies.
- Ayala, T. (2012). Marshall McLuhan, las redes sociales y la Aldea Global. *Educación tecnología*, (2), 8 - 20. Recuperado a partir de <http://revistas.umce.cl/index.php/edytec/article/view/46>
- Benassini Félix, Claudia (2011). MARSHALL MCLUHAN: EXPLORACIÓN DE TRES APORTACIONES. *Razón y Palabra*, (77), [fecha de Consulta 5 de Mayo de 2021]. ISSN: Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199520010030>
- Gutiérrez, F. (2021, 22 abril). La Aldea Global de Marshall McLuhan. Fernando Gutiérrez Studying Flows to Predict Shapes. <https://www.fergut.com/testing/>
- Pujol Terradellas, L. (2017). COMUNICANDO, SIEMPRE COMUNICANDO. *Dialnet*, 44–49.
- Rizo García, Marta (2011). Reseña de "Teoría de la comunicación humana" de Paul Watzlawick. *Razón y Palabra*, (75), [fecha de Consulta 6 de Mayo de 2021]. ISSN: Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199518706028>
- Watzlawick, Paul; Beavin, Janet H.; Jackson, Don D. (1971) (2002) *Teoría de la comunicación humana*, Tiempo Contemporáneo, Buenos Aires.
- Birdwhistell, Ray L. (1959) "Contribution of Linguistic-Kinesic Studies to the Understanding of Schizophrenia", en Auerback, Alfred (ed.) *Schizophrenia: An Integrated Approach*, Ronald Press, Nueva York, pp. 99-123
- Salgado Lévano, Ana Cecilia. (2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. *Liberabit*, 13(13), 71-78. Recuperado en 07 de mayo de 2021, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272007000100009&lng=es&tlng=es.

- Fuster Guillen, Doris Elida. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y Representaciones*, 7(1), 201- 229. <https://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.267>
- Campos y Covarrubias, G., & Lule Martínez, N. E. (2013). La Observación, Un Método Para El Estudio De La Realidad. *Xihmai*, 7(13). <https://doi.org/10.37646/xihmai.v7i13.202>
- Castellanos, L. R. (2017, 19 marzo). Técnica de Observación. Metodología de la Investigación. <https://lcmetodologiainvestigacion.wordpress.com/2017/03/02/tecnica-de-observacion>
- Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J., & Donado Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención Primaria*, 31(8), 527–538. [https://doi.org/10.1016/s0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/s0212-6567(03)70728-8)
- Díaz-Bravo, Laura, Torruco-García, Uri, Martínez-Hernández, Mildred, & Varela-Ruiz, Margarita. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*, 2(7), 162-167. Recuperado en 18 de junio de 2021, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009&lng=es&tlng=es
- Castillo, Edelmira, & Vásquez, Martha Lucía (2003). El rigor metodológico en la investigación cualitativa. *Colombia Médica*, 34(3),164-167. [fecha de Consulta 18 de Junio de 2021]. ISSN: 0120-8322. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28334309>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Ámbito temático	Problema general	Objetivo general	Problemas específicos	Objetivos específicos	Categorías	Subcategorías	Indicadores			
Análisis del proceso comunicacional en los contenidos de la plataforma digital Twitch	¿Cómo se desarrolla el proceso comunicativo en los contenidos de la plataforma digital twitch?	Analizar el proceso comunicativo en los contenidos de la plataforma digital twitch	¿Cómo se desarrollan el emisor y recetor en el proceso comunicativo de los contenidos en la plataforma digital twitch?	Analizar las fuentes de comunicación (emisor y receptor) que intervienen dentro del proceso comunicativo en la plataforma twitch	Proceso de la comunicación	Fuentes de comunicación	Habilidades comunicativas			
							Actitudes			
							Conocimiento			
							¿Cómo se desarrolla el mensaje en el proceso comunicativo de los contenidos en la plataforma digital twitch?	Analizar el tratamiento del mensaje que se emplea en el proceso comunicativo de los contenidos de la plataforma twitch	Mensaje	Contenido
								Tratamiento		
								Código		
								Auditivo		
							¿Cómo se desarrolla en el canal en el proceso comunicativo de los contenidos en la plataforma digital twitch?	Analizar el canal que se emplea en el proceso comunicativo de los contenidos la plataforma twitch	Canal	Visual

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

ENTREVISTA				
Análisis del proceso comunicacional en los contenidos de la plataforma digital Twitch				
FECHA			NOMBRE	
CANAL		HORAS TRANSMITIDAS	SEGUIDORES	
OBJETIVO 1: Analizar las fuentes de comunicación (emisor) que intervienen dentro del proceso comunicativo en la plataforma twitch				
¿Cree usted que el streamer debe tener habilidades comunicativas durante la transmisión? ¿Por qué?				
¿Qué actitudes debe mostrar un streamer en sus transmisiones?				
¿Cree usted que el streamer debe tener conocimiento de lo que habla? ¿Por qué?				
OBJETIVO 2: Analizar el tratamiento del mensaje que se emplea en el proceso comunicativo de los contenidos de la plataforma twitch				
¿Cómo cree usted que debería ser el contenido de un streamer de videojuegos?				
¿Cree usted que se debe aplicar un lenguaje formal o informal? ¿Por qué?				
¿Cree usted que un streamer debe tener buen léxico?				
OBJETIVO 3: Analizar el canal que se emplea en el proceso comunicativo de los contenidos la plataforma twitch				
¿Cree usted que es necesario contar con una buena calidad de imagen para realizar un stream en vivo?				
¿Cree usted que es necesario contar con una buena calidad de audio para realizar un stream en vivo?				

FICHA DE OBSERVACION

Streamer		Fecha	febrero	Seguidores	
Lugar		Horas transmitidas		Sexo	

<i>Categoría</i>	<i>Subcategoría</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>	<i>SI</i>	<i>NO</i>	<i>Argumento</i>
PROCESO DE LA COMUNICACIÓN	FUENTES DE COMUNICACION (EMISOR)	Habilidades comunicativas	Presenta buena dicción			
			Tono de voz modulado			
			Realiza comunicación no verbal			
		Actitudes	Presenta confianza			
			Presenta empatía			
			Presenta interacción con sus seguidores			
		Conocimiento	Conoce el tema			
	MENSAJE	Contenido	Capta interés			
			Presenta elementos visuales de apoyo			
			Es objetivo y/o realista			
			Es entendible			
		Tratamiento	Lenguaje formal			
			Lenguaje informal			
		Código	Utiliza el idioma adecuado			
	Tiene buen léxico					
	CANAL	Visual	Presenta buena calidad de imagen			
		Auditivo	Presenta buena calidad de audio			
	FUENTES DE COMUNICACION (RECEPTOR)	Habilidades comunicativas	Sabe escuchar			
			Es claro al responder			
		Actitudes	Presenta empatía			
Interactúa con el streamer						
Conocimiento		Entiende el tema				



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RIOS INCIO FELIPE ANDERSON, docente de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "ANÁLISIS DEL PROCESO COMUNICACIONAL EN LOS CONTENIDOS DE LA PLATAFORMA DIGITAL TWITCH", cuyos autores son POZO VILLANUEVA BORIS JOEL, ARTEAGA VERDE ANGIE LUCERITO DE JESUS, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 01 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RIOS INCIO FELIPE ANDERSON DNI: 44198255 ORCID 0000-0003-3882-7559	Firmado digitalmente por: FRIOSI el 08-07-2022 22:54:02

Código documento Trilce: TRI - 0316715