

## Videojuegos de universos persistentes. La comunicación en la construcción de una vida virtual

Emilio Sáez Soro  
Universitat Jaume I  
[soro@com.uji.es](mailto:soro@com.uji.es)

**Resumen:** Los juegos de universos virtuales persistentes se están convirtiendo en plazas públicas donde miles de jugadores comparten su tiempo de ocio. La interacción constituye la clave del éxito de estas plataformas. Sin embargo, la relación entre ellos y el mundo en el que se desenvuelven se basa en un sofisticado sistema que además de facilitar la comunicación la estimula constantemente. Todo esto no está exento de problemas, y por eso este tipo de juegos evoluciona en la búsqueda de dos objetivos: que el jugador nunca se sienta solo y que no se pierda en la compleja trama de geografías fantásticas para desarrollar su proyecto personal. Aquí se propone analizar estos aspectos a través del caso de World of Warcraft, uno de los juegos de universos persistentes más célebres. Se describirá cómo se organiza la comunicación y la información a través de herramientas para la construcción social de comunidades y para aportar al jugador la posibilidad de crear una personalidad única con su propia historia.

**Palabras clave:** MMORPG, gestión de la información, comunicación on-line, comunidades virtuales

---

**Abstract:** Games based on virtual universes are turning into public places where thousands of players share their leisure time. Interaction is the key for the success of these platforms. However, the relationship between them and the world in which they operate is based on a sophisticated system that facilitates communication and constantly stimulates it. The development of this type of games are no exempt of problems, related to two main objectives: avoiding that the player feels alone and lost in the complex and fantastic geographies, and offering the possibility to develop an interesting personal project to him/her. This paper focus on the case of World of Warcraft, one of the most famous games of persistent universes. It describes how communication and information are organized through tools of community building and how the game provides the player the ability to create a unique personality with its own history.

**Keywords:** MMORPG, information management, online communication, virtual communities

*El presente trabajo ha sido realizado con la ayuda del Proyecto de Investigación “Nuevas Tendencias e hibridaciones de los discursos audiovisuales contemporáneos”, financiado por la convocatoria del Plan Nacional de I+D+i del Ministerio de Ciencia e Innovación, periodo 2008-2011, con código CSO2008-00606/SOCI, bajo la dirección del Dr. Javier Marzal Felici, dentro del grupo de Investigación ITACA.*

## 1. Introducción a los universos persistentes

Hay quien en estos momentos vive en un lugar con una geografía, una cultura, unas gentes, una economía y moneda, así como unos conflictos que son producto de la imaginación de una empresa. Son muchos los lugares de este tipo que existen ya a disposición de quien quiera “vivir” en ellos. Estos universos persistentes para el juego, autosignificantes, se distinguen del resto de videojuegos en la medida en que el jugador no sólo juega sino que vive en ellos, se relaciona y “crece” en ellos, pudiendo llegar a ser un ciudadano “respetable” y reconocido en su entorno. A diferencia de otros videojuegos que acaban pasando de moda o siendo sustituidos por sus sucesivas secuelas, en los universos persistentes los jugadores permanecen y aunque no se reproducen sí que crecen, mientras la geografía se hace más densa y los motivos para permanecer en ellos más complejos y sofisticados. Por todo esto, resultaría pobre mantener sobre ellos la visión corriente de “videojuegos”, siendo más conveniente concebirlos como mundos virtuales para el ocio. Una vez se instalan en el ordenador los discos que dan acceso a este mundo, se cruza la puerta hacia un entorno virtual donde el jugador adoptará el rol de un personaje épico al que aportará lo mejor y lo peor de sí mismo.

Un universo virtual preexistente es un entorno virtual al que podemos acceder permanentemente y en el que siempre hay actividad<sup>1</sup>. Como jugadores, podemos interactuar con la máquina y con otros jugadores que estén participando en dicho entorno. Realmente lo que le ha dado éxito y valor a este tipo de entornos ha sido la interacción social entre jugadores. Ha resultado claro que dicha interacción no se da o es poco relevante es un universo virtual fallido. Es muy diferente la experiencia de entrar en un entorno virtual y poder ver, actuar e interaccionar con decenas e incluso cientos de jugadores por cualquier rincón, que desplazarnos por calles fantasmales o espacios vacíos de todo atisbo de actividad humana. El entorno técnico puede ser el mismo, sin embargo la experiencia es totalmente diferente pudiendo ser denominada una no-experiencia en la medida en que la función de dicho órgano estaría desprovista de sentido. Los universos virtuales persistentes, ya sean de juego o para cualquier otra función, no tienen sentido si no son la base de una intensiva interacción social. Lo que sí resulta relevante a estos efectos es el diseño del contenedor que puede facilitar dicha presencia e interacción, dificultarla o directamente hacerla poco probable. Por lo tanto, podremos distinguir también buenos diseños técnicos para el desarrollo y crecimiento de estos mundos respecto a sus posibilidades como contenedores de comunidades virtuales u otros aspectos bien distintos.

Esta insistencia en la necesidad de valorar la actividad humana dentro del contenedor técnico que da forma a dichos universos virtuales persistentes tiene todo el sentido si valoramos que el interés que nos despiertan, y lo que ha hecho de los mismos un buen negocio dentro del mundo de los videojuegos, ha sido su constante crecimiento poblacional. El carácter global de estos juegos aporta un rasgo más que los diferencia de los videojuegos convencionales (Gómez García, 2007: 8). En la mayoría de los

---

<sup>1</sup> La denominación técnica de este tipo de juegos corresponde al concepto de *Massive Multiplayer Online Role Playing Game* (MMORPG).

videojuegos con una vertiente *on-line* podremos jugar con jugadores de otros países, pero en los universos persistentes la noción jugar con otros jugadores de otros países tiene un rasgo cualitativo superior en la medida en la que ya no sólo jugamos con ellos sino que además convivimos, establecemos un tipo de relación más sofisticada en la que intervienen muchos más elementos que la mera competición.

En este artículo se analizará un videojuego que por diferentes motivos está resultando el universo virtual preexistente más notable. Dicho juego en el año 2008 registraba, según manifiesta la empresa que lo desarrolla: Blizzard Entertainment, una “población” de más de once millones de jugadores en activo<sup>2</sup>. Esta cifra es especialmente relevante porque no hablamos de meros inscritos sino de abonados, de personas que pagan mensualmente una cuota. Aparte de la importante suma económica que supone este tipo de suscripciones hay que valorar el enorme número de personas que conviven y desarrollan una importante actividad cotidiana en horas y esfuerzos en este entorno. Tenemos así a escala planetaria un país de mediano tamaño que en su contexto digital se dedica a organizarse y mejorar para cumplir misiones en las que por lo general se trabaja para superar retos y vencer a un bando adversario.

Es éste un juego que responde a múltiples escenarios posibles de relaciones entre los jugadores. Así, desde jugar en solitario a organizar grandes contiendas en las que participan decenas de jugadores organizados, tenemos muchas opciones intermedias. En este tipo de juego tienen cabida todo tipo de actitudes respecto a la sociabilidad de los jugadores. Aunque hay algo evidente para todos: cuanto mejor integrado se esté en grupos de jugadores y cuanto mejor sea la organización de éstos, mayores recompensas se lograrán (hay misiones y logros que sólo se consiguen con la coordinación de muchos jugadores). Lo conseguido trabajando en equipo repercutirá permitiendo mejoras de los personajes de forma individual. Resumiendo, los jugadores más fuertes, mejor equipados y con más recursos son los que se integran mejor en la parte social del juego. Evidentemente esto no es una situación azarosa. Hemos de contar con que en un juego de suscripción mensual (aunque hay otros del mismo estilo que no lo son) hay que estimular la permanencia, y no hay nada que nos haga permanecer más en un sitio que las relaciones sociales. Si sumamos esto al hecho de que jugar con otras personas siempre es mucho más divertido y estimulante que jugar con máquinas, encontramos la combinación perfecta para crear una buena fidelización al juego.

## 2. A modo de metodología

La metodología de investigación en videojuegos tiene un condicionante necesario, hay que jugar al juego y dicho tiempo de juego debe ser proporcional a la diversidad de elementos y complejidad del mismo. Aparte es necesario contar con una guía clara respecto a los elementos sobre los que se pretende indagar. Gómez García (2007: 9) hace una excelente revisión de los aspectos que serían necesarios tener en cuenta según nuestros objetivos de investigación. En el caso que nos ocupa podemos hablar sin dudar de un juego que se sitúa en uno de los lugares más altos en una escala de

---

<sup>2</sup> <http://eu.blizzard.com/es-es/company/press/pressreleases.html?081223>

densidad, complejidad y duración. Un jugador-tipo puede tardar entre uno y dos años en recorrer toda la geografía virtual del juego y realizar menos de la mitad de las misiones posibles alcanzando el máximo nivel hasta ahora disponible (80 en la actualidad, tras la próxima expansión 85). Como primer indicador de la dimensión del juego, ello puede resultar intimidatorio para pretender una exploración, análisis, etc., que nos dé claves fidedignas sobre el funcionamiento del juego. En principio, podemos plantearnos que la investigación en este tipo de entornos está en una fase de experimentación ya que hay muchas posibilidades pero es necesario probarlas y contrastar sus resultados.

Para el análisis de cómo los mecanismos de comunicación del juego facilitan o no la dinámica social y la participación de los jugadores se hacía necesaria de forma ineludible una inmersión completa en el mismo. Uno de los retos iniciales que afronta cualquier jugador es la comprensión de los diferentes escenarios de desarrollo del juego en los que tendrá que organizarse necesariamente con otros jugadores: grupos de misión, hermandades, bandas para *raids* (asaltos o incursiones generalmente al margen de las tramas principales), grupos en campos de batalla, facciones, razas, profesiones, clases, comercio, etc. El conocimiento de todas estas dimensiones para la actividad y el intercambio son fundamentales para la progresión, algo sustancial en la base que tiene *WoW*<sup>3</sup> como juego de rol.

Otro aspecto fundamental es cómo enfrentarse a un mundo tan vasto de información. La buena gestión de la información es un factor clave para sobrevivir en el juego, para ello la interfaz del juego proporciona abundantes herramientas para no desorientarse: mapas, brújulas, personajes guías en numerosos puntos de la geografía, foros con manuales, etc. Pero será la interacción con otros jugadores la clave para la orientación en numerosas ocasiones. Son miles las dudas que pueden surgir de forma cotidiana y cuya resolución debe ser a menudo rápida para poder llegar a buen puerto.

Sólo se puede conocer cómo influyen todos estos factores en el juego de una manera: jugando y experimentando en todas las facetas posibles. Son muchos los elementos que quedan ocultos para un observador ocasional y que incluso sería difícil de entresacar de entrevistas a jugadores ya que no se suelen explicitar en ellas aspectos que quedan bajo la rutina normalizada del juego cotidiano. En todo caso en este trabajo se ha planteado el juego y la convivencia con los jugadores como la vía más eficaz de análisis del mismo.

Mi experiencia es la de jugar desde 2007 hasta la actualidad alcanzando una buena posición en todas las actividades y desarrollando diferentes personajes en las facciones, razas y clases disponibles. Aún así, tal es la densidad de elementos que componen el universo de este juego que incluso tras el paso de todo ese tiempo con un contacto frecuente con el juego y los jugadores no puedo pensar que tenga un dominio claro del mismo, ya que no dejan de desvelarse sesión a sesión aspectos nuevos cuyo conocimiento o desconocimiento resulta relevantes para el desarrollo del juego. Pero este aspecto incontrolable resultará una característica de la naturaleza del juego con una finalidad tan simple y poderosa como que el juego ofrezca la sensación de que nunca se acaba.

---

<sup>3</sup> *WoW* es la forma abreviada y coloquial de llamar a *World of Warcraft*.

Como juego de rol, *WoW* permite adoptar posiciones muy diferentes (individualistas, colaborativas, agresivas, pacíficas, transgresoras, conformistas,...) que vienen reforzadas por el tipo de raza y clase elegida. Un jugador también será tratado según el tipo de elección realizada ya que existen combinaciones más útiles para un grupo y otras que son menos buscadas. Estas diferentes posiciones en el juego suponen que éste sea totalmente diferente según la que adoptemos, por lo que para su mejor conocimiento se hace necesario probar distintos perfiles. Estas opciones permiten al jugador elaborar estrategias totalmente diferentes para afrontar la superación de los retos que se plantean. Para este trabajo se ha experimentado con una amplia selección de estas posibilidades, abordando matices diferenciales que enriquecen el estudio.

## 2.1. Objetivos

En este estudio se investigará la incidencia del diseño del videojuego como infraestructura para el funcionamiento de las comunidades de jugadores y la relación de éstos con los diferentes mecanismos para la comunicación y la gestión de la información.

Por otra parte, se valorará la hipotética incidencia del diseño en la involucración progresiva de los jugadores en una forma productivista de juego, en la que se combinan los vínculos sociales de compromiso entre los integrantes de las comunidades para alcanzar metas y el aprendizaje de prácticas cada vez mejores y más eficaces, lo que refuerza los lazos del jugador con este mundo virtual.

## 3. Comunicación y cohesión grupal

No es necesario insistir en que una buena comunicación es fundamental para desarrollar cohesión en cualquier grupo. No hemos de perder de vista que detrás de cada personaje que interactúa en el juego hay una persona y que su comportamiento no tiene por qué diferir de cómo es en su vida real (Yee, 2006: 35). La cohesión de los grupos es un objetivo del diseño de las herramientas comunicativas en *WoW*. Las comunidades virtuales tienen muchos problemas para mantener la cohesión a lo largo del tiempo y esas dificultades se intentan paliar con un gran número de posibilidades de comunicación y seguimiento de los integrantes de los grupos que se forman en el juego: canales diferenciados de comunicación, avisos de presencia y de localización de los miembros, gran variedad de posibilidades expresivas e interactivas, compartir una agenda de eventos y actividades, establecer canales paralelos al juego para reforzar el vínculo de grupo. Hay otros recursos para reforzar la comunicación, pero en todo caso lo que sí resulta claro, tras el seguimiento del juego durante este tiempo, es que existe una clara tendencia a seguir añadiendo y perfeccionando los sistemas de comunicación entre los jugadores, para fomentar sus lazos interpersonales.

Adjunto la siguiente tabla en la que se especifican las posibilidades de establecer una comunicación directa en el juego:

Conversación “abierta”	Se manifiesta en pantalla con “bocadillos” y en el canal de texto (Color negro).
Conversación privada	Únicamente se muestra al interlocutor al que nos dirigimos (violeta).
Conversación grupo-banda	Diálogo entre el grupo formado para una misión (gris).
Conversación región	Se selecciona un área geográfica concreta para delimitar la comunicación entre jugadores y entre sistema y jugadores de lo que pasa en esa zona (negro).
Conversación de clase	Es posible enviar mensajes a los jugadores vinculados a una profesión o clase determinada para temas que les incumban en su especialización (negro).
Conversación de hermandad	Conversación que se realiza entre los miembros de una hermandad (verde).
Conversación de batalla	Involucra a todos los integrantes de una misma facción que están participando en una batalla (naranja).
Lenguaje común	Unas mínimas expresiones que pueden entender los integrantes de todas las facciones (rojo).
Mensajerías	Es posible enviar mensajes de texto que incluyan objetos y dinero.
<i>Chat</i> de voz.	Es posible conversar con los otros jugadores a través de un micrófono.

Uno de los aspectos que mantiene a los jugadores más tiempo pegados al juego es la gran cantidad de cosas que hay que hacer para que el personaje tenga mejores características en múltiples ámbitos. Para ello es necesario integrar dichas acciones en una gran variedad de escenarios y entornos interactivos. Son muchas las actividades a realizar y lo habitual es que todas ellas las hagamos con otros jugadores participando en dicho entorno. El marco narrativo que se plantea es sumamente rico, con una historia principal y múltiples líneas argumentales (Rajas y Sotelo, 2009: 149). La interacción de los jugadores tiene así una gran riqueza de contenidos para el diálogo, y la conversación sobre el juego dentro del juego puede enfocarse a decenas de temas: comercio, recolección, estrategia para misiones o batallas, duelos, localización de lugares y objetos y un largo etcétera. Así, en *WoW* se desarrolla en todo momento una interminable conversación, con nuestra participación directa o sin ella, en la que siempre estamos presentes y en la que constantemente se llama la atención al jugador.

También existen conversaciones del juego que no son con otros jugadores sino que plantean una interacción con personajes guiados por la inteligencia artificial del juego (PNJs, de “personaje no-jugador”)<sup>4</sup>. La función más importante de estos personajes es otorgar las misiones que harán que el jugador se vea envuelto en tareas o aventuras que le pondrán en peligro pero que, de cumplirlas satisfactoriamente, le supondrán el incremento de su nivel así como el logro de diferentes recompensas. Al otorgar esas misiones, el personaje del juego normalmente contextualiza la necesidad de dicha acción por razones diversas. No podemos llamar a estas situaciones propiamente como conversaciones, ya que el jugador no le dice nada a este tipo de personajes; únicamente atiende sus indicaciones y a cambio se puede ver

---

<sup>4</sup> Se pueden ver ejemplos de muchas de las cuestiones relatadas en este artículo en la dirección <http://www3.uji.es/~soro/wow>

recompensado. Sin embargo, estas alocuciones sirven para introducir al jugador en el contexto del juego y dar sentido a su acción dentro de una historia. Estas alocuciones no están en todo momento activas sino que se van poniendo en funcionamiento cuando el jugador llega a determinado nivel o ha avanzado hasta determinado punto en una serie de misiones consecutivas. Todos los PNJs saludan o dicen alguna cosa en el caso de que los activemos, por lo que todo el escenario de personajes controlados por el juego son receptivos a la acción de los jugadores.

La comunicación se puede visualizar fundamentalmente a través de la línea de diálogo en la parte inferior izquierda de la pantalla o a través de “bocadillos” gráficos que surgen de la cabeza del personaje. A veces este último tipo de manifestación visual del diálogo sirve para explicitar más lo que se quiere decir entre un grupo de jugadores. Realmente no tiene una utilidad en cuanto a la agilidad de la comunicación pero sí expresa más énfasis y viveza en la misma. Aparte resulta un tanto curioso el uso de este recurso más relacionado con el mundo del cómic que con el de los videojuegos.

Entre toda esta agitación comunicativa hay elementos identificativos para poder filtrar lo que interesa y separarlo de lo que no. Existen etiquetas que aparecen al lado de cada manifestación y que organizan a grandes rasgos la temática de la que se está hablando. Así, según el interés del jugador, éste podrá identificar con sencillez si se le requiere para defender una ciudad atacada por “la Horda” o se le están ofreciendo los últimos productos confeccionados por un avanzado joyero. Esa circulación informativa nunca cesa y siempre está ofreciendo al jugador estímulos para reconducir su acción hacia diferentes actividades, por lo que en caso de indecisión sobre cómo plantear el juego en un momento dado, el jugador obtendrá sobrada ayuda y pistas sobre qué cosas podría hacer y cuáles le puedan resultar más interesantes.

Demasiada información satura y eso es algo muy fácil de percibir en el desarrollo de este juego. Su diseño permite sin embargo que el jugador se concentre en los aspectos esenciales para ir controlando progresivamente el flujo de información. Se tarda bastante tiempo en hacerse con el control de este aspecto, pero este hipotético dominio no permite evitar totalmente la sensación de desbordamiento por los diferentes *inputs* comunicativos que se reciben constantemente.

Pongamos un ejemplo: un jugador puede estar recibiendo en su panel de línea de texto, de forma simultánea, las conversaciones de miembros de su hermandad (en verde), de su grupo de combate envueltos en la acción de una misión (gris azulado), mensajes privados de jugadores por cualquier razón (violeta), mensajes del sistema de comercio, mensajes de la zona geográfica por eventos diferentes, y otros más ocasionales. La intensidad de evolución de estos mensajes puede ser muy diversa, pero resulta difícil de controlar la diferenciación de dichos mensajes coordinándola con lo que pueda estar pasando en la acción principal del juego en ese momento. Como decía, es una cuestión de entrenamiento lograr que “esto” resulte útil como herramienta comunicativa. Se podría pensar que no existe otra forma de mantener a los jugadores al corriente de todo lo que está pasando y que pueda resultar de su interés, pero resulta claro que una cierta sensación de caos es como mínimo inevitable.

Sin embargo, la capacidad que el sistema otorga para comunicarse con cualquier jugador en cualquier momento y situación es muy grande. No sólo podemos comunicarnos con cualquier jugador (de nuestra facción) que esté conectado, sino que además el sistema nos ofrece opciones de búsqueda con las que separar a los usuarios por diferentes motivos. Nuestra capacidad de comunicación con todos los jugadores está garantizada y, con los que son amigos o miembros de nuestro grupo, reforzada y estimulada. Será muy difícil que lleguemos a sentirnos solos en este mundo, independientemente de dónde nos encontremos.

## 4. Los datos de mi historia

Uno de los elementos más sobresalientes en la gestión de la información de *WoW* es que es capaz de mostrar de forma organizada todo aquello mínimamente relevante que hemos hecho en el desarrollo del juego. El sistema de logros puesto en marcha en la segunda expansión del juego es el componente donde todo esto se concreta de forma extremadamente detallada. Así, todo lo que hacemos puede llegar a ser un logro con efectos que analizaremos en otro punto. Desde nuestros movimientos por la geografía hasta las mascotas que tenemos, la experiencia alcanzada en nuestras profesiones, los duelos ganados, los enemigos abatidos en las más diferentes circunstancias, las batallas perdidas y las ganadas, así como un larguísimo número de actividades son cuidadosamente acumuladas en nuestro historial. Dicho sistema se complementa con otro de estadísticas anterior al mismo. En este segundo sistema los datos son más descriptivos en cuanto a valoración cuantitativa de variables también diversas. Mientras las estadísticas nos ubican “en bruto” en cuanto a nuestra actividad en el juego, la tabla de logros aporta un valor más épico a toda esa información.

La evolución en el diseño del juego otorga una gran importancia a esta información y así va perfeccionando progresivamente los mecanismos para su gestión. Así, en muchas ocasiones la persecución de mejores cifras en cualquiera de esas numerosas variables se convierte en el motor de la estrategia en el juego. Incluso la mejora de esos datos se asocia a misiones con una forma concreta y con una recompensa concreta, algo que supone un avance con el sistema de logros. Esos datos poseen mucho significado respecto a los intereses y estilo de juego de cada jugador, y esa versatilidad favorece al juego aportando diversidad de motivaciones.

### 4.1. Toda la información sirve

Esta avalancha informativa puede generar cierta confusión en los primeros momentos del juego. Para sumergirse en esta masiva cantidad de información existe el sostén de la *web* de apoyo oficial o *webs* extraoficiales, así como foros vinculados a las mismas. También existen publicaciones al respecto, tanto en libros guía como en revistas. De hecho, sitios como *Wowhead*<sup>5</sup> se han convertido en auténticas enciclopedias constantemente renovadas y con aportes de las experiencias de los jugadores como una muy útil referencia para no perderse en el juego. Esta información constituye un gran valor, algo que se constata fácilmente con la gran

---

<sup>5</sup> <http://es.wowhead.com/>



cantidad de publicaciones tanto *on-line* como en papel al respecto, así como en la creación de muchos *plug-ins*, programas complementarios al juego para poder seguir mejor algunos indicadores de especial interés para el jugador.

Todo el control necesario sobre la información se orienta a conseguir construir un buen personaje. La concentración de esfuerzos del jugador, independientemente de sus preferencias de estilo de juego, tiene que perseguir unas variables básicas y comunes a todos ellos: equipamiento, talentos, poderes de hechizos y socialización en el juego. Existen muchos otros elementos pero que no inciden en la misma proporción en la capacidad de desarrollo del juego.

Sin embargo, esas otras variables que podríamos considerar secundarias constituyen un gran atractivo para la mayoría de jugadores como una forma de darle un carácter más personal a la experiencia de juego, no sólo en cómo se presenta el personaje/jugador a los otros sino también respecto a lo que es capaz de hacer en el juego. Así un personaje que desarrolla especiales habilidades en cocina podrá “invitar” a comer y a beber a sus compañeros con recetas especiales, algo que evidentemente será valorado por los demás. Este “comer” no es sólo un efecto de imitación a la ingesta virtual de alimentos, ya que dichas viandas suponen en su consumo mejoras en las cifras y capacidades del personaje. No se planteará aquí un listado de todas las posibilidades que suponen esas habilidades secundarias, pero sí es necesario hacerse a la idea de que las posibilidades de hacer sentir al jugador que sus personajes son únicos dentro de un universo virtual de millones de jugadores son reales.

Otra vuelta de tuerca más en la vinculación del jugador con la gestión de la información es que la relación con la misma es activa. El jugador ha de ir controlando la evolución combinada de las numerosas variables que afectan a su personaje para que éste evolucione de forma adecuada con la estrategia de juego adoptada. Esto supone con el paso del tiempo la adquisición de una gran habilidad. La sensación de control del personaje viene dada por la gestión de esa información, de mejores elecciones en el equipamiento, en la combinación de talentos, etc. Es un poder que se va constatando de forma progresiva y muy evidente. El poder de ejercer el control del patrimonio informativo acumulado.

Todas estas variables, sus combinaciones así como la vasta cantidad de *inputs* que acumulan, constituyen el patrimonio del personaje. Esa información es su historia y su equipaje, lo que le permite ser alguien en ese mundo, alguien poderoso. El problema es que ese equipaje de bits plasmados en píxeles épicos sólo es válido en ese entorno y mientras se paguen los doce euros mensuales de rigor. Por ello la fidelización es acumulativa y cuanto más tiempo pase, al jugador más difícil se le hará abandonarlo.

## 4.2. La información como clave de la competencia

La valoración que podemos hacer respecto a este tipo de tratamiento de la información está relacionada con su naturaleza de juego competitivo. Una competición muy variada en sus posibles estilos pero que siempre se traslada a una lógica rivalidad entre los jugadores. Hay dos formas directas de constatar la diferencia de poder entre dos personajes: la de lo que vemos que hace y la de lo que se

constata que (nos) podría hacer según sus registros/estadísticas públicas. Ambos hechos se explicitan de forma clara a los jugadores y se puede comprobar la satisfacción que les produce en muchos casos.

El sistema de logros es una de las últimas incorporaciones en la gestión de información del juego. Explícitamente satisface tres funciones: crear un sistema de reconocimiento de méritos en el juego por lo que se premia una gran diversidad de posibles hitos desde vencer batallas concretas a un número de adversarios, explorar un territorio, etc. Esto se premia en ocasiones con recompensas muy visibles para los demás, desde una especie de título de nobleza que aparece al lado del apodo a alguna montura épica muy vistosa. También sirve como contador de dichos logros, agrupándolos por temáticas y ordenándolos por importancia. Y por último, como baremo público de la trayectoria del jugador, como elemento para la medición y competencia entre los logros de los jugadores. Los logros de todos los jugadores son públicos y podremos ver desde una visión general con la puntuación acumulada de logros hasta la especialización que en su caso haya adoptado cada jugador. Todo jugador sabe que sus logros los puede ver cualquiera por lo que se pueden averiguar de forma directa muchas cosas sobre su estilo de juego, capacidad y trayectoria. El resultado es obvio, todos los jugadores intentan mejorar constantemente sus logros. Al final la descripción de estos logros se vincula a misiones concretas. Por ejemplo, uno de los logros llamados "El pescador diplomático" consiste en haber pescado en las dos ciudades principales, una de la Alianza y otra de la Horda, con lo cual además de pescar en la ciudad propia hay que escurrirse si eso es posible en la enemiga para pescar un pez. Dicho logro realmente es una misión concreta pero que no tiene otra recompensa que puntos en el recuento de logros pero al ser toda una hazaña será muy valorada por los compañeros de juego, una recompensa mucho mayor que las consabidas monedas y equipo logrado con las misiones convencionales.

Un sistema similar pero anterior al de logros es el que se ofrece cuando termina una batalla entre la Alianza y la Horda en uno de los múltiples campos de batalla existentes. Las batallas finalizan cuando uno de los dos equipos consigue un tipo de objetivo como por ejemplo capturar la bandera enemiga y llevarla indemne a la propia base. Pero en ese tránsito la lucha siempre es feroz entre los jugadores y los resultados de la lucha cuentan en varios factores de interés. Es importante en estas situaciones cuántos enemigos se eliminan y a cuántos se ayuda a eliminar, así como cuántas situaciones de culminación de los objetivos bélicos se logran. Por toda esta actividad se genera un cómputo que al final sitúa a cada jugador en un *ranking* de lo que ha supuesto su actuación en el conjunto de la batalla. Esa clasificación además se concreta en la obtención de puntos que a posteriori se podrán canjear por valiosos objetos para la mejora del equipamiento. Este tipo de gestión de la información generada en el conflicto supone una gran influencia en la estrategia de los jugadores que intentan encontrar un equilibrio entre lo que es el bien común de ganar la batalla y el bien personal de conseguir las mejores cifras de su rendimiento, algo que en ocasiones no es especialmente armonioso.

Las estadísticas son otro indicador de la actividad desarrollada en el juego, aunque desde un punto de vista acumulativo tanto en los aspectos favorables como en los menos favorables. Lo primero en que se piensa cuando se mira el conjunto de variables registradas en las estadísticas es en la inmensa cantidad de cosas que aún quedan por hacer y por mejorar. A diferencia de otros indicadores, esta información

es privada y sólo la puede ver el jugador en su registro. De todas formas la combinación de todos los elementos descritos crea una impronta sobre qué es lo que hay que hacer en el juego para ser un buen jugador, lo cual de alguna forma centra la actividad en el tipo de cosas que a los diseñadores del juego les interesa.

Con todo lo dicho, resulta bastante claro que *WoW* no es un juego especialmente indicado para los *casual gamers*, dada la gran cantidad de elementos que hay que controlar para jugar bien. Se puede jugar de forma casual y poco “seria”, pero de una forma u otra los otros jugadores nos lo harán saber y harán o intentarán hacer que nos pese nuestra “falta de seriedad” en el juego. Así, éste es un juego en el que el aprendizaje continuo es esencial para progresar. Para ello el jugador tendrá a su disposición multitud de herramientas de consulta, aunque la más efectiva y rápida siempre será la consulta a otros jugadores. Esto que en sí parece claro y sencillo no resulta tan fácil; hay preguntas sencillas que siempre podrá contestar cualquier otro jugador, pero otras que, por su dificultad o valor informativo, sólo los amigos o miembros de la hermandad a la que se pertenece estarán dispuestos a resolver. Este compromiso en la ayuda al aprendizaje es uno de los servicios que ofrecen la mayoría de las “hermandades” para atraer nuevos miembros y, asimismo, es un factor que promueve una futura lealtad.

En todo este proceso a través de los conocimientos necesarios para un óptimo desempeño en el juego existen muchos caminos posibles, a través de los cuales también se elige un tipo de comunidad de conocimiento superpuesta a la escogida como grupo formal. Así, los cazadores tienen todo un elenco de lugares donde compartir su experiencia de juego, totalmente diferenciada de la que tienen magos, guerreros, brujos, paladines, etc. Estas “*meta-agrupaciones*” crean otros vínculos diferentes entre los jugadores pero que siguen siendo vínculos de grupo orientados a compartir información. Realmente un buen jugador de *WoW* pasa una parte muy importante del juego intercambiando, estudiando y generando conocimiento respecto a su papel en el juego, conocimiento que no deja de acumularse y ordenarse por diferentes vías.

Una de las formas de acumulación dinámica del conocimiento creado con la experiencia de juego es a través de los foros. La empresa promotora del juego tiene sus propios foros oficiales, aunque surgen otros extraoficiales, ya sean generales o centrados en alguna cuestión del juego, preferentemente en las clases de jugadores. Estos foros, como cualquier otro de tema especializado, ahonda de forma exhaustiva en todos los detalles que importan a los jugadores para poder desarrollar una forma de juego más efectiva, y en ellos se entrecruza información de formas que dentro del juego no serían posibles. Por ejemplo, en estos foros pueden comunicarse los miembros de la Horda y de la Alianza entre sí, algo que dentro de la comunicación directa interna del juego está vetado. Asimismo, la ordenación temática, herramientas de búsqueda y llamadas internas permiten localizar la información de forma muy eficaz. Estos foros, a diferencia de otros en los que la convivencia virtual es un objetivo, funcionan de forma bien canalizada para generar y poder consultar información, y eso es algo que se ve con claridad en sus hilos de charla, en los que apenas hay conversaciones tipo *spam* o sin objeto claro, como podríamos encontrar en otros muchos lugares del mismo tipo.

Podemos encontrar muchos personajes en *WoW*. Si hay más de once millones de jugadores conectados y pagando como elemento realista de valoración de su presencia y, además, sabemos que cada jugador puede tener numerosos personajes, podemos valorar sin temor a equivocarnos que los personajes que en un momento u otro poblarán la geografía virtual de *WoW* puede rondar los cincuenta millones. Personajes distintos y que cuanto más evolucionan en el juego más diferentes son. Poder desarrollar una personalidad única en un juego tan poblado no deja de ser un mérito del diseño del juego, que permite a los jugadores sentir que su presencia es realmente única. Esa personalización permite una mayor identificación de los jugadores con sus "obras" de una forma directa. El jugador proyecta en los personajes sus rasgos o diversos experimentos para intentar conseguir la fórmula insuperable, algo que no tiene misterio alguno ya que todos los personajes funcionan con la misma ecuación: mayor tiempo invertido, mayores mejoras; pero, de alguna forma, muchos jugadores piensan que podrán encontrar algún atajo al respecto.

Los parámetros que se siguen para mejorar los personajes son comunes: mejora de equipo, mejora de reputación, mejora de talentos; aparte quedan muchas otras variables secundarias que definen otros rasgos, como la elección de las profesiones y su desarrollo, así como la elección del estilo de juego que modulará los esfuerzos anteriores. En todo caso, hay corrientes de esfuerzo y mejora comunes pero con numerosas variaciones que permiten la personalización dentro del juego.

## 5. La Comunidad se refuerza

Entender el papel de las comunidades de juego en *WoW* es fundamental para comprender cómo evoluciona éste. Para formar una hermandad en *WoW* hace falta que un mínimo de diez jugadores firmen un documento virtual en el que se presentan como socios fundadores, luego vendrán los demás miembros. Formar una alianza ofrece posibilidades que no tiene el jugador individual. Una primera ventaja evidente es una mayor posibilidad de encontrar los jugadores adecuados para afrontar las misiones colectivas más difíciles. Los jugadores de una hermandad tienen herramientas del tipo agenda colectiva para coordinar las actividades que requieren mayor participación. Los integrantes de una hermandad siempre estarán más dispuestos a ayudar a otros más nuevos y por tanto débiles, tanto a aprender como a superar metas, prestarles dinero, así como todo lo que pueda ayudar a los compañeros menores a superarse de forma más rápida.

El funcionamiento de estas comunidades dependerá de muchos factores y sería necesario un estudio aparte para detallar los detalles del mismo. Sí es importante tener en cuenta que en este juego las hermandades son uno de los núcleos integradores y generadores de más actividad, y que en el diseño se favorece tanto su formación como su continuidad. Por ejemplo, en la próxima expansión del año 2010 se le asignarán rangos a las hermandades, que podrán ser alcanzados según determinados méritos, mejorando las prestaciones de sus integrantes.

## 5.1. Comunicación alternativa y control tecnológico

Siguiendo con el análisis de las formas de comunicación en *WoW*, un jugador que sea un buen comunicador entre otras virtudes vinculadas a la toma de decisiones estará comparativamente en mejores condiciones (Guerra, 2008: 3). En ocasiones las hermandades de jugadores desarrollan vías alternativas para su comunicación, como foros, uso de mensajerías tipo *messenger*, pero normalmente la mayor parte de la comunicación se lleva a cabo a través de los canales que ofrece el juego. Se puede decir que el entorno resulta muy absorbente y a la vez autosuficiente y resulta complicado pensar en salir del mismo para coordinar alguna actividad. Otra cosa son los foros en los que se comparte información desde un punto de vista más meditado sobre distintos aspectos. En estos lugares, la comunicación tiende a ser de carácter más personal, ya que se basa tanto en la experiencia de los jugadores como en sus opiniones sobre cómo “se debe” jugar, estilos de juego, etc.

Curiosamente, podemos observar en este ámbito una correspondencia entre usos y hábitos tecnológicos y el estilo de liderazgo de las hermandades. Así, cuando el estilo es más intervencionista y más jerárquico, además de usar de forma masiva todas las herramientas que aporta el propio entorno de juego para la gestión de la hermandad, se tenderán a usar más complementos (*add-ons*) para el control de los afiliados. Por ejemplo, el uso de aplicaciones para controlar mejor el rendimiento de los jugadores en las misiones de alguna forma inculca autodisciplina a los miembros para ser cada vez más eficaces en los trabajos de grupo. La visualización de todo lo que ha hecho cada jugador en los factores más relevantes (daño, sanación, eliminación de adversarios) ofrece la información sobre qué comportamiento ha tenido cada jugador respecto a sus potenciales conocidos.

Existen muchos otros ejemplos de cómo se pueden usar otros programas para controlar ciertos aspectos de la actividad del grupo. Resulta sorprendente cómo el juego va adoptando un carácter más riguroso y evidentemente menos divertido en la medida en la que se va añadiendo más y más tecnología para complementar su desarrollo. Esa reducción del aparente azar y de la espontaneidad en aras del control de la información y la disciplina de grupo genera a veces la curiosa sensación de estar envuelto en un proceso productivo más (que lo es en esencia) que en una actividad para disfrutar.

A este respecto merece la pena valorar el hecho de que existe dentro de la comunidad de jugadores una cultura muy extendida del estilo ortodoxo de cómo se debe jugar (Mora, 2009: 240). Ese estilo obedece a una visión súper-productiva compulsiva de cómo se deben mejorar los personajes. Los jugadores buscan planificar una combinación de actividades con las que cumplir las misiones clave para obtener las mejores recompensas y llegar a ser algo o alguien dentro del juego. El relato de esa visión del juego puede resultar asfixiante por su nivel de exigencia.

A modo de ejemplo, podemos leer a continuación manifestaciones típicas de un foro de jugadores de *WoW*<sup>6</sup>:

Me parece que mucha gente todavía no entiende qué es PVE y qué es PVP. Si vas a hacer PVE quiere decir que le dedicarás empeño e entusiasmo, pero lo que no se puede hacer es que te cojas un par de randos y que después les ves el equipo y piensas "Oh,

---

<sup>6</sup> <http://zonaforo.meristation.com/foros/viewtopic.php?t=1443199>

que tío, qué equipo" (esto siendo 80 leches, lvl 80 por dios! ni se les tiene que enseñar nada ni nada, que es lvl 80, si a ese lvl no sabes jugar con tu pj es que eres un noob en toda regla! o es que se suben los pjs a base de matar o comprando en ebays las cuentas?? venga ya!) y después les ves que no tienen ni puñetera idea de qué hacer con su supuesto pj... y claro... imagínate que os pasa eso en raid no una vez, sino cada dos por tres y siempre por lo mismo... por la gente que en teoría son lvl 80 ekipadetes y después no tienen ni idea de manejar su pj y por culpa de gente así no hagas más que estar whipeando por culpa de los típicos empanaos que van a su bola y desgraciadamente se hayan conseguido un gran equipo a base de... no hacer nada prácticamente?? Lo están nerfeando todo hasta la saciedad y los equipos los están regalando. Me parece dpm que pueda jugar todo dios, es lo suyo... pero lo que no puede ser es que puedan entrar a ciertas raids peña que no se han molestado en aprenderse las habilidades de su pj, entrando a una raid como pudiera ser Ulduar o Pureba (y mira que esta última está mamada) y les ves que no tienen ni idea de nada, que van a su mundo sin dejar de pegar al boss y encima con ese supuesto equipo de chapas de tier 9 no hagan una mierda de daño, sanaciones o no tengan ni papa de tankear. (...) Un saludo.

## 5.2. Herramientas para la supervivencia informativa

Se ha comentado en párrafos anteriores la existencia de fuentes de información externas para mejorar el conocimiento de todos los elementos que conciernen al juego. Este tipo de fuentes podemos catalogarlas en las que son creadas por aficionados al juego y las que se crean como actividades empresariales paralelas al juego.

Las que crean los aficionados fundamentalmente se basan en contar y compartir sus experiencias en el juego. Realmente sorprende el tono profesional y el apasionamiento con el que se narran las peripecias y las actitudes tomadas ante las mismas. Asimismo, llaman la atención las discusiones sobre cómo afrontar determinadas situaciones o estilos de juego. Si hay entornos donde el conocimiento y la experiencia se pretende promover como elemento de distinción es en los juegos de este tipo. En todo caso, el mayor valor de este tipo de foros más o menos privados, es la posibilidad de conocer y compartir las experiencias de otros jugadores.

Dentro del maco de *webs* creadas por empresas tenemos a su vez dos tipos: por un lado, las que ofrecen información con un carácter enciclopédico o de base de datos, donde los jugadores pueden buscar información sobre cualquier objeto, lugar, personaje, misión, etc., de las decenas de miles de ítems que conforman el juego. Se trata de recursos informativos de gran utilidad, tanta que ningún jugador puede prescindir de echar un vistazo a estos lugares de vez en cuando. Por otro lado, el segundo tipo corresponde a sitios que ofrecen programas que se complementan con el juego para ofrecer una visión más completa de diferentes aspectos. Así, con un pequeño *add-on* se pueden comprobar en un mapa todos los puntos donde anteriormente se recolectaron plantas, minerales, peces, etc., y ejercer una recogida más selectiva y productiva. Existen cientos de estos programas, la mayoría de las veces desarrollados por los propios jugadores y que se crean para satisfacer una mayor necesidad de control de la información. Los sitios que recogen este tipo de programas (p. ej., Curse<sup>7</sup>) recopilan, ordenan, describen y almacenan a disposición de todos los jugadores dicho *software*, que a su vez es comentado y valorado en clasificaciones por los jugadores que lo usaron.

---

<sup>7</sup> <http://www.curse.com/>

Con este tipo de herramientas complementarias podemos ver cómo el colectivo de jugadores encuentra “fuera” respuestas a la creciente complejidad dentro del juego. Pero la paradoja consiste en que la respuesta para afrontar esa complejidad creciente del juego supone a su vez nuevos elementos a controlar y más información que entrecruzar y añadir a la que el juego da por sí mismo. De alguna forma, el potencial de entropía se multiplica progresivamente, aunque limitado por los grandes esfuerzos de los jugadores para controlar todos los factores clave en el desarrollo de sus personajes.

## 6. Conclusiones

A simple vista *WoW* podría parecer un juego de acción y aventuras, y en cierto modo lo es, pero a diferencia de otros títulos en los que básicamente hay que disparar y después preguntar, en éste son muchas las preguntas que te puedes llegar a hacer primero: ¿Puedo dispararle? ¿Qué obtendré por ello? ¿Me interesa lo que obtendré? ¿Estoy preparado para ello? ¿Mejorará mi reputación si ataco? ¿No haría mejor en atacar en otro sitio? ¿Necesito a más jugadores para atacar? Etcétera.

Uno de los alicientes del juego es desarrollar la habilidad de controlar una gran cantidad de información para responder a estas preguntas. Para ello es necesario controlar multitud de mecanismos para que esa dificultad se convierta en un aliciente más del juego. Sin embargo, el crecimiento en la cantidad de factores de control de información y el número de tecnologías involucradas hacen que la experiencia de juego se aleje un tanto de su componente lúdico.

El componente productivista del juego no es algo casual en la medida en que el jugador se ve empujado a hacer crecer el patrimonio virtual de sus personajes, que no por virtual es menos valioso en el marco del juego. La progresión resulta fácil en un primer momento y, llegados a un nivel más alto en el que las exigencias son mayores, no sólo resulta difícil abandonar dicho patrimonio informativo/virtual sino que además es importante seguir trabajándolo para que no se devalúe. Esto no se focaliza muchas veces tanto en el crecimiento de los personajes que se manejan sino que, de forma más sutil, se hace sobre la propia vivencia-experiencia y acumulación de conocimiento en el propio jugador. Alguien que ha invertido una ingente cantidad de tiempo en el conocimiento de un juego es en sí mismo (en su propia memoria) donde acumula los bienes más valiosos vinculados a esa experiencia. Ser experto en algo es difícil pero aún lo es más plantearse dejar de serlo. *WoW* es un juego especialmente diseñado para la preparación de concienzudos expertos en su desempeño. *WoW* se plantea de tal forma que la acción queda en muchos casos subordinada a su preparación y al contexto que la recrea, así la gestión de la información necesaria para llevarla a cabo acaba siendo en muchas ocasiones lo que más tiempo ocupa al jugador en comparación con la ejecución del logro.

En todo esto, la comunicación interna a todos los niveles resulta no sólo importante sino imprescindible. Sin embargo, resulta curioso que, a diferencia de otros entornos, el jugador tiene difícil poder jugar en solitario si un día está poco sociable, ya que son muchos los mecanismos existentes para que los demás jugadores con alguna vinculación al mismo sepan no sólo de su entrada y salida sino además de su posición en cada momento. De alguna manera podemos valorar como un tanto asfixiante el

sistema comunicativo del juego. Lo es por su masiva circulación de información de todo tipo y lo es por el control general al que se somete la actividad de los jugadores. Por todo ello, al final, muchos jugadores manifiestan que el mayor monstruo al que tienen que vencer es el cúmulo de trabajo y obligaciones que el juego acaba suponiéndoles, aunque como siempre los mejores juegos y los más divertidos son un asunto muy serio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BENNIE, Scott, FARRESE, Richard, FITCH, Bob y GRAW, Bruce (2005): *World Of Warcraft: Horde Player's Guide*. Atlanta, White Wolf Publishing, Inc.
- BRADY GAMES (2006): *World of WarCraft Atlas. Official Strategy Guides*. Indianapolis, Ed. Brady Games.
- BRADY GAMES (2006): *World of Warcraft Master Guide*. Madrid, Ed. Pearson Education.
- EDERY, David y MOLLICK, Ethan (2008): *Changing the Game: How Video Games Are Transforming the Future of Business*. New Jersey, FT Press.
- GÓMEZ GARCÍA, Salvador (2007): "Videojuegos: El desafío de un nuevo medio a la comunicación social", en *Historia y Comunicación Social*, nº 12, pp. 71-82.
- GUERRA, Lautaro J. y APPEL, Andea (2008): "Habilidades y Competencias Sociales en Juegos en Línea", en 5to Simposio Iberoamericano en Educación, Cibernética e Informática (SIECI), Julio 2008. Disponible en Internet (14.11.2009): <http://www.inf.utfsm.cl/~guerra/index.php?sec=pub>
- GUEST, Tim (2008): *Second lives: a journey through virtual worlds*. Nueva York, Random House.
- HEIDER, Don (2009): *Living Virtually: Researching New Worlds*. Nueva York, Ed. Peter Lang.
- JENNINGS, Scott y MACRIS, Alexander (2005): "Massively multiplayer games for dummies." Hoboken, Wiley Publishing.
- MORA, Jorge (2009): "Hipermedia y videojuegos: Inmersión Comunicativa Interfacial y Narrativa", en *Icono14*, nº 12, mayo de 2009, pp. 218-241. Disponible en Internet (15.11.2009): <http://www.icono14.net>
- RAJAS, Mario y SOTELO, Joaquín (2009): "La construcción narrativa de los mundos persistentes", en *Icono14*, nº 12, mayo de 2009, pp. 140-161. Disponible en Internet (20.11.2009): <http://www.icono14.net>
- TYSON, Benjamin (2008): *Virtual law: navigating the legal landscape of virtual worlds*. Chicago, Ed. American Bar Association.
- YEE, Nick (2006): "The Demographics, Motivations and Derived Experiences of Users of Massively-Multiuser Online Graphical Environments", en *PRESENCE: Teleoperators and Virtual Environments*, nº 15, pp. 309-329.



Videojuegos de universos persistentes. La comunicación en la construcción de una vida virtual.

Disponible en Internet (10.11.2009): <http://www.nickyee.com/index-papers.html>

#### **VIDEOJUEGOS CITADOS**

Blizzard (2004): *Word of Warcraft*. Vivendi Universal.