

Protocolo y ceremonial: una visión desde los videojuegos

Protocol and ceremonial: a view from videogames

Daniel Delmás Martín ¹
danieldelmasmartin@gmail.com

Recepción: 11/04/2017 Revisión: 05/06/2017 Aceptación: 28/06/2017 Publicación: 28/06/2017

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo hacer un análisis del protocolo y del ceremonial dentro de un área de las nuevas tecnologías como es la industria de los videojuegos. Para ello, además haremos un acercamiento al videojuego on-line líder en plataforma multijugador World of Warcraft.

Nuestro fin es el acercamiento a cómo se crea y se genera el elemento de protocolo y ceremonial dentro de esta nueva tecnología y que tanta importancia ha ganado en los últimos años. Veremos de qué forma se recrea, cuáles son las nuevas formas que toma y si están fundamentadas en la cultura, política, religión y otros ámbitos que se generan *ad-hoc* para los mismos.

Palabras claves: protocolo, ceremonial, videojuegos, World of Warcraft.

Abstract

The purpose of the present research work is to analyse protocol and ceremonial inside new technologies such as videogame's industry. For that purpose, we are going to make and nearness to the leader multiplayer on-line game World of Warcraft.

Videogame's industry is one of the most important nowadays. Our aim is making an approach to how is create and is produced the protocol and ceremonial element inside this new technology. We will see how protocol works, which new way takes and whether is supported on culture, politics, religion and others areas created for them.

Keywords: protocol, ceremonial, videogames, World of Warcraft.

Sumario

1. Introducción

¹ Licenciado en Publicidad y RRPP y especialista en eventos y protocolo. Más información curricular en: <https://www.linkedin.com/in/danieldelmas>.

- 1.2 Justificación
2. Desarrollo
3. Conclusiones
4. Bibliografía

Summary

1. Introduction
 - 1.2 Justification
2. Exposition
3. Conclusion
4. Bibliography

1. INTRODUCCIÓN

Hoy en día los profesionales del protocolo seguimos haciendo esfuerzos para dar a conocer nuestra disciplina al común de los mortales. Blogs, videoblogs, artículos de prensa... Las formas que el protocolo toma son muchas y debemos hacerlas llegar a la sociedad.

A los profesionales de la comunicación nos enseñan que debemos de adaptar el mensaje y el canal en función del público al que nos dirigimos. Bajo mi humilde punto de vista, los profesionales del protocolo hemos de darle un enfoque diferente: ver en qué espacios está el público al que queremos dirigirnos, y enseñarles que nuestra área de trabajo está ahí también. Que aquello que consideran anticuado y una serie de normas “rígidas” está mucho más presente en su vida de lo que creían.

Por lo tanto, y siguiendo este último concepto al que hemos hecho referencia, hemos acudido a una de las grandes industrias de los últimos tiempos y cuyo crecimiento sigue en aumento año tras año: los videojuegos.

Encontrar bibliografía que nos hable sobre el protocolo y el ceremonial en los videojuegos ha sido imposible. El sector es muy joven y todavía no se han hecho estudios alrededor sobre nuestra materia de estudio. Por ello nos hemos basado completamente en la observación y la interpretación a través de literatura relacionada, documentos audiovisuales y por supuesto, el propio videojuego World of Warcraft (WOW).

Ante la situación que nos encontramos de ausencia total de bibliografía específica, lo que vamos a hacer para poder estudiar el tema es ver diferentes definiciones de protocolo y ceremonial sobre las que sentar las bases de nuestro estudio. A continuación, de ahí obtendremos los aspectos que deberemos tener en cuenta para su análisis.

Para acercarnos al concepto de protocolo vamos a empezar por ver la definición que establece el autor Urbina (2002) que nos aporta dos definiciones muy interesantes: “El protocolo es aquella disciplina que, con realismo, técnica y arte (pues tiene de las tres cosas), determina las estructuras o formas bajo las cuales se desarrolla una actividad humana pluripersonal e importante; con el objetivo de su eficaz realización y, en último lugar de mejorar la convivencia”. También ofrece otra forma de verlo pero, esta vez añadiendo el adjetivo social. Los videojuegos tienen mucho de ese aspecto social y nos interesa este valor que aporta: “Conjunto de costumbres, usos y reglas que, a tenor de los

cambios en la sociedad, regulan el comportamiento y las relaciones humanas para mejorar la calidad y la eficacia de nuestra acción personal, y, en último lugar nuestra convivencia con los demás”.

Otra definición que nos parece interesante para el propósito de esta investigación es la de López-Nieto (2003) que dice que “el protocolo es una actividad, un que-hacer, un acto o sucesión de actos, y que éstos pueden estar sujetos a las normas de protocolo que dicte el poder público o que se dé a sí misma la entidad organizadora”.

Para el concepto de ceremonial nos iremos a Vilarrubias (2003) que lo define como “formalidades determinadas por el protocolo que deben tenerse en cuenta en cualquier acto público o solemne”. Por lo tanto, hablamos de la forma que adopta el protocolo a la hora de llevar a cabo un determinado evento.

¿Pero qué ocurre con el concepto evento? Como veremos más adelante en el desarrollo del presente artículo, el evento va a tener una gran importancia dentro de los videojuegos y de cómo se estructuran entorno al usuario.

Tomaremos la definición de evento de Cristina Arroyo y Raúl Morueco (2012) que definen el evento como acontecimiento, suceso y/o eventualidad. También como reunión de personas que conlleva un motivo en particular y añaden que los eventos sociales y populares tienen el objetivo de divertir.

Ahora iremos a la definición que da la Real Academia de la Lengua Española, y que lo define como suceso importante y programado, de índole social, académica, artística o deportiva.

Por último, hablaremos del concepto de protocolo dado por Olga Casal (2014) en la primera edición del Congreso de Protocolo de la UNED: el protocolo es el arte de organizar personas, espacios, tiempos y símbolos. Es una definición muy sencilla y que enlaza muy íntimamente con el concepto de evento que tan importante es para los videojuegos.

Por lo tanto, y a modo de conclusión, hemos recogido diversas definiciones de varios autores sobre protocolo, ceremonial y eventos. Vamos ahora a hacer un ejercicio de síntesis donde lo que vamos a extraer son los elementos que vamos a analizar en el videojuego.

Por ello empezaremos por el orden. ¿Cómo se pone orden dentro del juego y de qué forma se organizan las cosas? Continuaremos con estructuras o formas, que como dice Urbina nos ayudan a desarrollar la vida humana. ¿Cuáles son esas estructuras o formas que estable el juego con el fin de organizar la vida dentro de este mundo de ficción? A raíz de los puntos anteriores nos vamos a preguntar, ¿se pueden romper las reglas (el protocolo establecido)?

De la definición de protocolo social veremos esas costumbres, reglas u normas, escritas o no escritas, que se usan dentro de este mundo virtual y que define las relaciones entre jugadores.

Analizaremos también desde el concepto de evento, y sobre todo, desde la definición que nos aporta López-Nieto y Casal, la importancia del evento dentro del videojuego.

1.2. JUSTIFICACIÓN

Un videojuego multijugador on-line es un espacio virtual en el cual una serie de personas eligen un rol e interactúan entre ellas. Por lo tanto, y del mismo modo que hoy ya hay manuales que nos hablan de NETiqueta, como es el caso del escrito por Mar Castro (2016), hemos de estudiar cuál es el protocolo dentro de los videojuegos. ¿Cómo se genera? ¿Tiene similitudes con el protocolo social? ¿Cumple su objetivo? No nos podemos olvidar de un sector que cada vez tiene más impacto en la economía y que cuenta cada vez con más adeptos.

Por otro lado, no podemos olvidar un hecho que muchos profesionales del protocolo estamos demandando: acercar el protocolo a la sociedad, o dicho en otras palabras, la democratización social de nuestra profesión. Un espacio en el que vive toda la sociedad y del que tiene que ser conocedora con el fin de garantizar la convivencia entre semejantes. Por esta razón podemos usar este mundo de los videojuegos como método de acercarnos a una parte de la sociedad que, de otra manera, no mostraría ningún interés en una disciplina como la nuestra y que tanto impacto tiene en ellos. Debemos deconstruir el método clásico de la comunicación organizacional haciendo el ejercicio a la inversa: veamos donde está nuestro público y veamos de qué forma podemos acercarnos al protocolo. Y lo más importante, de una forma amena y que despierte la curiosidad. El protocolo impregna todos los aspectos de nuestra sociedad actual.

2. DESARROLLO

Antes de pasar a desgranar el objetivo del presente trabajo de investigación, vamos a hacer un breve acercamiento y descripción del videojuego on-line World of Warcraft. Esta marca pertenece a empresa americana Blizzard Entertainment. Su argumento gira en torno a los hechos ocurridos con posterioridad a los juegos anteriormente desarrollados por la firma y que carecían de una característica en la que estriba la verdadera novedad de World of Warcraft: que es on-line. Con el éxito de estos juegos anteriores, la firma decidió crear un juego multijugador de rol on-line que lanzaron en noviembre de 2004, que es el buque insignia de la marca y que hoy en día sigue con su última expansión lanzada en agosto de 2016 World of Warcraft: Legión. Actualmente el juego cuenta con 7,7 millones de suscriptores y continúa siendo el juego en línea por suscripción con el mayor registro de usuarios.

Este juego no está sacado de la nada, sino que tiene un gran bagaje literario donde se narra, no solo el origen del conflicto entre dos bandos: la Alianza y la Horda, si no las actuales hazañas que los usuarios del juego disfrutaban día a día. Por lo tanto, tenemos un gran sustrato cultural de donde poder nutrir el protocolo dentro del juego.

El juego inicia sus aventuras en los hechos ocurridos cinco años después de la gran guerra surgida del conflicto entre ambos bandos. Un contexto de guerra fría entre la Alianza y la Horda en un mapa de continentes muy bien definido, dividido entre bandos y con zonas de conflicto, y que los jugadores pueden experimentar en tercera persona escogiendo un rol. Porque ese es el objetivo del juego, que los jugadores elijan un bando y que vean como es ese conflicto y que participen de él. Un mundo en el que existen razas, clases, profesiones, y la magia o los demonios son parte de la vida cotidiana del avatar que escoges al inicio. En definitiva, y como conclusión a los datos aportados anteriormente, World of Warcraft

construye un mundo de ficción nuevo con sus propias reglas y de las que vamos a extraer su protocolo para analizarlo con detenimiento.

El juego está establecido en muchos países, y cada país, para diferenciar entre idiomas y que puedas encontrar el más adecuado para ti hace dos primeras distinciones y entre las que has de elegir antes de crear tu alter ego con el que interactuar: reinos y estilo de juego. Son dos subestructuras generadas antes de entrar en materia pura y dura. Tendríamos aquí pues, las primeras estructuras generadas por este mundo virtual para organizar la vida del juego: reino, que va relacionado con el idioma y estilo de juego. Este último tiene dos opciones y no hemos de perder de vista que el fin último es la interacción entre jugadores por su naturaleza on-line. El primer estilo de juego es JcJ (jugador contra jugador) y el segundo es JcE (jugador contra entorno). Como decíamos al inicio, el juego parte de un conflicto entre dos bandos, por lo que JcJ significa que puedes luchar contra los jugadores de otro bando en todo momento, y JcE significa que tu eliges y activas cuando quieras el modo JcJ para poder enfrentarte al bando contrario. Por ello ya tenemos las dos primeras subestructuras generadas por el juego que contribuyen a organizar la vida entre jugadores.

El protocolo siempre trata de dar un orden a las cosas. De establecer como organizar un entorno y sociedad con el objetivo último de que todo el mundo sepa las reglas y haya una buena convivencia. Pues en el juego las cosas pasan de la misma forma. Una vez hemos elegidos reino y estilo de juego el siguiente paso ya es juego propiamente dicho. Por lo tanto, nuestro primer paso será escoger ser de la Alianza o ser miembro de la Horda. Ambos bandos tienen una subdivisión interna que vamos a pasar a describir a continuación, pero no sin antes dejar clara una regla básica del juego: los jugadores de la Alianza y la Horda no pueden hablar entre ellos. Si dentro del juego tratas de hablar con un miembro del bando contrario lo único que verás en tu pantalla es una combinación de vocales y consonantes que no tienen ningún sentido. El objetivo de esto es doble, por un lado, que no haya insultos o frases mal sonantes entre jugadores de bandos contrarios, por lo tanto, mantener la convivencia entre jugadores, y por el otro, mantener ese clima de enfrentamiento entre ambos bandos.

Vamos a dar un paso más en esa línea de elecciones que debemos hacer antes de empezar a jugar, y vamos a ver ahora tipos de rol. Esto nos va a dar otra estructura dentro del juego y nos va a ayudar a describir cómo es la sociedad del juego. Cada bando está compuesto por diferentes tipos de razas. La Alianza está compuesta por los humanos, los enanos, los gnomos, *huargen*, *panderen*, *draenei* y elfos de la noche. A su vez la horda está compuesta por orcos, no muertos, *trols*, *taurens*, elfos de sangre, *goblins* y *panderen*. Estos últimos, los *panderen* son comunes a ambos bandos. En los niveles iniciales esta raza elige bando al que unirse.

Una vez has elegido bando y la raza con la que interactuarás con el mundo virtual, tu siguiente paso es elegir tipo de personaje y su sexo. La tipología es común para todos los bandos. En concreto son doce: guerrero, paladín, cazador, mago, brujo, druida, pícaro, sacerdote, chamán, monje, caballero de la muerte y cazador de demonios. Estas clases son comunes, pero no todas las razas son accesibles a ellos. Por ejemplo, si creas un *tauren* no pueden ser mago ni brujo. En este aspecto hay ciertas restricciones por el origen de las razas que viene determinado por la historia en la que se basa y, por supuesto, cuestiones

relacionadas con el diseño del juego. Aún así, los creadores han ido mejorando este aspecto con los años.

Una vez creado el personaje tenemos más elecciones que hacer y tenemos que aprender, no solo su funcionamiento básico, sino además su tipo de equipamiento, armadura, armas... es decir, el funcionamiento general y el específico.

El personaje avanza a través de niveles con misiones individuales y de grupo. El icono de exclamación amarillo marca los personajes u objetos que ofrecen misiones. Cuando esta exclamación es azul, las misiones diarias, indica que es una misión que puedes hacer todos los días una vez, las amarillas una única vez. Los niveles actualmente van desde el 1 hasta el 110. En los primeros niveles es donde aprendemos los primeros pasos de cómo jugar y del funcionamiento del mismo. Pero no solo eso, sino que además de la información que nos proporciona el propio juego en las primeras misiones que llevamos a cabo, el propio videojuego una vez has elegido tu bando, raza y clase tiene una guía interna que te muestra todo lo que has de saber sobre el personaje de forma escrita. Por lo tanto, existe todo un protocolo generado por los creadores del juego para enseñarle a los jugadores las características básicas de cómo interactuar con el mundo y sus reglas establecidas de aplicación general y del propio personaje. Nos enseñan lo básico que necesitamos saber y en la información del juego y de los demás jugadores debemos obtener el resto de la información.

Dentro del juego, el ceremonial se ve articulado a partir de pequeños subeventos ligados a la trama, y, por lo tanto, al evento principal. En ese aspecto cabe destacar que, esto ha cambiado mucho en los últimos años. En sus inicios el juego no contaba con toda esta información y lo aprendías interactuando con otros personajes (solidaridad social). De esta forma el avance del juego era torpe y muy lento. La empresa ha sido muy consciente de esto en las últimas expansiones y actualmente además de contar con la guía interna que el jugador puede ver o no, existe ese protocolo de actuación del que hablábamos en los primeros niveles donde el juego te va dando a través de burbujas la información básica. Una mejora notable que, supone una evolución del propio protocolo del juego, y que ha hecho evolucionar la experiencia del jugador de una forma muy positiva ayudado a los nuevos jugadores a conocer mejor donde están y qué se puede y no se puede hacer.

A la vez que vamos aprendiendo esos básicos el juego nos ofrece más elecciones que hacer. En primer lugar, nos indica que debemos de elegir una especialización. El juego cuenta con tres roles: daño, conocido comúnmente por las siglas dps (del inglés *damage per second*), cuyo rol es el de hacer daño a los enemigos. Sanador, que como su nombre indica sana a los compañeros y tanque, que es la persona que encabeza el ataque y recibe el daño de los jefes y enemigos mientras los dps hacen daño para eliminarlo. Por supuesto el sanador cura al tanque y a los dps durante los combates. Respecto a este aspecto cabe decir por último que, no todas las clases pueden cumplir todas las funciones. Por ejemplo, el paladín es un personaje que puede cumplir las tres funciones, pero el mago solo una, la de daño.

En segundo lugar, el juego nos pide escoger dos profesiones. Las profesiones son muy útiles dentro de nuestro mundo virtual porque, no solo nos hace ganar dinero, sino que permite crear objetos útiles para los personajes como armas o armaduras de tela, cuero, malla y placas. Las profesiones con las que contamos actualmente son: alquimia, desuello,

encantamiento, herboristería, herrería, ingeniería, inscripción, joyería, minería, peletería y sastrería. Además de esta hay para todos los personajes cuatro profesiones secundarias: pesca, cocina, arqueología y primeros auxilios. Con el fin de que se puedan dominar hay una serie de misiones que te enseñan los primeros pasos a partir de los cuales prosigues solo. Solo en los casos de expansiones, donde se añaden nuevas recetas y elementos, vuelves a llevar a cabo unas misiones de aprendizaje para poder dominar.

El último paso dentro de estas estructuras que se establecen como básicas para el correcto y armonioso desarrollo de la vida en Azeroth (es el nombre que reciben el mundo virtual y sus continentes) son las misiones en grupo. Hasta ahora hemos visto como los jugadores van solos haciendo progresos dentro del juego, pero llega un determinado nivel en el que se inician lo que se denominan mazmorras o raids y que nos llevan a jugar en grupo con otros personajes. Ambos suponen un evento dentro del propio juego. Hablamos de encuentros, que son conducidos por la trama del juego y que constan de tres jefes o más a los que derrotar en equipo. En las mazmorras los grupos están compuestos por cinco personajes, de los que tres son daño, uno es sanador y uno es tanque. Cuando hablamos de raids estamos refiriéndonos a encuentros igual que los anteriores cuyas diferencias son dos: por un lado, el número de participantes, pasamos de cinco a diez o más, con lo que tenemos que decidir cual es la proporción de funciones (sanador, tanque y daño) en función de tipo de jefe y encuentro, pero siempre tomando como referencia el de la mazmorra. Y, en segundo lugar, el número de jefes. Cuando hablamos de raids suelen ser entre ocho y doce. Las raids y mazmorras no son empresas fáciles para los jugadores. Se necesita del trabajo en equipo y el conocimiento de la estrategia del jefe para poder derrotarlo. Los creadores crean a cada jefe con una serie de habilidades. Los jugadores han de conocer cuáles son las que posee nuestro objetivo y generar la estrategia adecuada en individual y en grupo para poder vencerlo. Si bien es cierto que con el tiempo, modelos, jefe y habilidades son reutilizados, cada jefe es una nueva experiencia que exige a los jugadores la comunicación y la optimización de sus habilidades para que haya éxito. Por lo tanto, no solo has de conocer cuáles son los protocolos de actuación de las habilidades de tu personaje, sino que has de conocer cuales son las estrategias del jefe para poder derrotarlo.

Por lo tanto, hablamos de eventos, porque al fin y al cabo eso son, eventos conducidos por un maestro de ceremonias que nos cuenta una historia y nos da el objetivo a seguir haciendo avanzar el juego. Mazmorras y raids tiene su propia jerarquía: la mazmorra es lo más elemental y hecha no solo para conseguir mejor equipo que en misiones, sino para poder subir niveles, y la raid es superior en jerarquía por que es la pieza que usa el juego para avanzar las expansiones, no solo en la historia, sino en contenido y al que solo se puede acceder con un cierto nivel de equipo y tras haber conseguido el nivel máximo de la expansión.

Protocolo y eventos van íntimamente ligados, y es esta misma relación en la que se basa el juego. Todo el videojuego en sí mismo es un gran evento del que el jugador es el protagonista, el héroe, y a través de una sucesión de subeventos de diferente tipo avanzamos en la trama y en ese mundo virtual que nos empujan a conseguir el fin último: ser uno de los mejores. Por lo tanto, la base del juego son unas estructuras claramente definidas, que se aprenden durante los primeros niveles, al menos lo más fundamental y necesario para iniciarnos, y a través de una concatenación de eventos y subeventos internos

de diferente índole vamos avanzando y generando entretenimiento. Estos eventos son pues, los que nos enseñan los protocolos básicos de actuación a todos los niveles.

Anteriormente hablábamos de los diferentes tipos de personajes que existen dentro de este mundo virtual: mago, brujo, paladín... Los creadores del juego han generado para cada rol tres tipos de características que cada jugador ha de conocer bien: habilidades, equipo y estadísticas. Respecto a las habilidades podemos definirlas como los “hechizos” que posee cada personaje y que podemos subdividir en defensivas, de mitigación, sanación, protección, ofensivas y evasivas fundamentalmente. Cada personaje dentro del juego tiene entre 15 y 20 y que cada jugador ha de conocer y saber como usarlas. Es decir, conocer el protocolo de actuación de su personaje con el fin de poder vencer a los enemigos. Este aspecto no es fácil, puesto que te dan los hechizos y sus descripciones, pero no te indican cual es el orden o prioridad. Ha de ser el propio jugador el que genere su propia manera de usarlos, aunque haya una única generada por los creadores pero que el propio juego no te proporciona. Lo que si te proporciona es en cada habilidad la definición. A esto lo podríamos llamar “protocolo intuitivo”, ya que te dan las herramientas, pero no te dicen cómo usarlas.

Hablaríamos pues en este contexto, que el protocolo es el mismo para cada personaje, pero el ceremonial que se desarrolla es propio de cada jugador. Al final todos los jugadores llegarán a tener un ceremonial más o menos similar, puesto que las herramientas son las mismas, pero cada uno de ellos las usará de una u otra forma y de ese uso dependerá el objetivo final del evento.

Respecto al equipo son un poco más claros. Dentro de Azeroth tienes cuatro tipos diferentes de armaduras: tela, cuero, malla y placas. A partir de ellas hay establecidas varias reglas que todos los personajes deben seguir: primero, quien puede usar placas, puede usar malla, cuero y tela. Pero quien usa tela, solo puede usar tela. Y en segundo lugar, si mi personaje puede usar cuero, no debe usar tela puesto que tiene menos resistencia.

Y de estas dos simples reglas se desprende otra: si mi jugador usa tela es porque el daño que hace es a distancia, es decir, a unos metros del jefe. No está hecho para estar encima de él. Pero, sin embargo, si uso placas, mi personaje está hecho para desempeñar una función muy cerca del jefe. Por lo tanto, aunque pueda usar tela, si soy un jugador que puede llevar placas, la tela no es buena para mi puesto que me sitúa en un puesto de debilidad frente a los enemigos. Una vez más a través de estas sencillas reglas establecidas mediante piezas de equipo para los jugadores establecemos un protocolo que nos indica como usar los objetos. Y no solo eso, si no que además en función de lo cerca o no que puedo estar del enemigo, me indica cómo usar mis habilidades y con qué habilidades de los jefes he de tener especial cuidado puesto que me pueden causar la muerte virtual y por lo tanto el fracaso del grupo.

Por último hablaremos de la tercera característica: las estadísticas. Estas son muy importantes puesto que se han establecido fundamentalmente seis: intelecto, agilidad, versatilidad, celeridad, crítico y maestría. Las estadísticas las usan todos los personajes y están en todas las piezas de equipo, es decir, en la “ropa” y armas del personaje. Los jugadores han de conocerlas, saber que aportan y en función de que tipo de personaje usan priorizar unas u otras. Por supuesto, también es determinante si eres sanador o dps, por ejemplo, y si tu técnica de daño es a distancia o cuerpo a cuerpo. Por lo tanto, hay unas reglas respecto a este aspecto y el jugador ha de conocerlas y utilizarlas para progresar. Eso

si, aquí tal y como pasaba con las habilidades el juego no te dice como usarlas, simplemente te da unas definiciones sobre ellas y tú como jugador has de gestionarlas como consideras mejor. La única indicación al respecto que te ofrecen es decirte cuál es la estadística principal que has de buscar. Una vez más hay unas reglas “ocultas” que el jugador ha de descryptar.

Podríamos hablar de muchas más cosas, pero lo cierto es que, llegados a este punto, y viendo que el espacio es limitado en dicha investigación, vamos a pasar a hablar de tres características que consideramos importantes para el presente trabajo.

En primer lugar, vamos a ver el sistema de logros del WOW. Para darle más interés al juego y generar contenido en momentos en los que los jugadores hayan superado los retos más importantes, se crearon los logros. Son hazañas que puede llevar a cabo cualquiera, bien consiguiendo reputación con cierta raza o haciendo ciertas actividades en épocas muy señaladas del año como pueden ser la Navidad o San Valentín. Dentro de estos denominados logros hay muchos que se pueden llevar a cabo dentro de las mazmorras o las raids de las hablábamos anteriormente. Estos logros suponen un protocolo para reinventar el propio protocolo. Se genera así por parte de los creadores del juego un concepto de protocolo extraño en la sociedad actual. Si el protocolo esta creado para poder establecer unas normas que garanticen la convivencia social, a través de esta característica del juego estamos generando un protocolo paralelo. Conviven por lo tanto dos protocolos dentro de uno mismo. Por lo tanto, hablamos de derrotar a jefes en grupo haciéndolo de forma diferente a la establecida. Por ejemplo, si en el transcurso normal del encuentro lo que hay que hacer es evitar cierta habilidad de un jefe, el logro puede indicar que todos los personajes que intervienen la sufran. O justo al contrario, si hay que sufrirla que ninguno lo haga. Estamos en este punto reinventando las propias reglas establecidas para crear unas alternativas, cambiando por lo tanto los protocolos de actuación establecidos, pero a través de los cuales llegamos al mismo objetivo.

En segundo lugar, hablaremos de la comunicación entre jugadores. En una sociedad virtual como la creada dentro del videojuego, se deben de generar no solo métodos de comunicación entre jugadores, sino además reglas a seguir para generar un clima de armonía entre los participantes. Si bien es verdad que, como decíamos al principio no es posible la comunicación entre jugadores de bandos contrarios, si hay un amplio rango de versatilidad a la hora de interactuar unos con otros en el mismo bando. No solo mediante la palabra escrita, sino que también a través de la expresión de emociones por los alter egos creados. Escribiendo un comando tan simple como /llorar /reír /abrazar nuestros yo virtual realiza estas acciones con otro jugador. Y no solo estas tres acciones citadas anteriormente, sino un rango más amplio que comprende hasta 20 comandos e incluso un chat de voz para interactuar en las raids más complicadas.

En lo que respecta a la comunicación escrita, la regla es muy básica: no faltar al respeto a nadie. Por ello, en el caso de que alguien lo considere oportuno puede denunciar a la organización la conversación y a partir de ahí ellos examinan esa conversación y determinan si procede penalización. Normalmente cuando es la primera vez se realiza un aviso. A partir de esta segunda vez se puede penalizar con el bloqueo de la cuenta de juego tres días. Si ese comportamiento es recurrente se puede pasar hasta la suspensión de la cuenta de forma definitiva.

Y ya por último vamos a hablar de cómo afectan a los protocolos establecidos el lanzamiento de nuevas expansiones del juego. El WOW a lo largo de los años va sacando expansiones que significan nuevo contenido. Dichas expansiones no solo suponen contenido nuevo, sino que además suponen nuevas reglas del juego. Los cambios no son radicales, pero si lo suficientemente significativas para que los jugadores tengan que adaptarse rápidamente a las nuevas reglas.

Las estructuras básicas de las que hablábamos al principio no cambian salvo las estadísticas y las habilidades de los personajes. Pero, ¿por qué ocurren estos cambios? Pues fundamentalmente por dos razones: técnicas y de jugabilidad. Las de jugabilidad tiene que ver con que los jugadores que empezaron desde el principio no se acomoden, es decir, que no se aburran haciendo el mismo uso desde el principio. Y con técnicas quiero decir ajustes de clases. Por ejemplo, si los magos no están haciendo el suficiente daño en jefes respecto al resto de clases, es necesario un equilibrio de sus habilidades a partir de cual a mismo nivel de equipo todos hagan un daño similar.

Por lo tanto, las expansiones del juego suponen cambios en el protocolo de actuación dentro del universo del WOW pero que son más o menos profundos en función de las necesidades del mismo.

3. CONCLUSIONES

La primera conclusión que podemos establecer después de este breve análisis del videojuego es que, el protocolo es uno de los elementos más esenciales presente en el WOW. Siguiendo aquello que nos decía Urbina en su definición de protocolo, el juego ha generado una serie de estructuras destinadas a poner las bases de la convivencia en armonía dentro de esta sociedad virtual.

Y de ahí desprendemos una segunda conclusión: una vez generadas esas estructuras las hemos de comunicar. Por lo tanto, el WOW se dota de una serie de metodologías, basadas fundamentalmente en el evento como herramienta de comunicación, para trasladar los protocolos de actuación dentro de la nueva sociedad virtual generada.

Dentro de estos protocolos generados cobra gran importancia el factor social con el fin de garantizar la convivencia. Dota a sus estructuras de una serie de normas a seguir por todos los jugadores para que no haya conflictos entre los usuarios. En el caso de haberlos, así como ocurre en cualquier sociedad actual, existen una serie de métodos a través de los cuales denunciar comportamientos no adecuados y una vez demostrado que estos han existido imponer una penalización.

Otra conclusión es el uso del evento como herramienta de comunicación. El juego genera todo un nuevo mundo completamente desconocido para el usuario, por ello utiliza este como herramienta para poder enseñar al jugador toda la información básica que necesita para poder desenvolverse con éxito: normas de comportamiento, uso de los personajes, uso de sus habilidades... A través de una concatenación de eventos el juego no solo nos enseña las normas que se aplican, sino que es la forma en la que avanza el contenido de la expansión y por lo tanto el propio juego.

Y a partir de esta última conclusión se desprende otra relacionada con el evento. A partir de estos, en raids y mazmorras, el propio juego transmite normas fruto de la experiencia del jugador con los propios jefes a los que se enfrenta. Aunque estos no son los mismos, usan una serie de estrategias similares que rápidamente el jugador identifica y por lo tanto aprende. Por ejemplo, cuando estamos luchando con un jefe que es un dragón nunca nos ponemos en la parte trasera. Si lo hacemos este nos tira al suelo con la cola y por lo tanto nos hace daño e interrumpe nuestra rotación de habilidades. Es una regla que no está por escrita, pero si se aprenden con la experiencia.

Desde sus inicios el juego y su protocolo ha ido evolucionando. Así como ocurre en la vida real, el protocolo aprende de si mismo y poco a poco va perfeccionando su propia disciplina con el fin de adaptarse a la sociedad. En videojuego ha hecho lo mismo y sus creadores, expansión tras expansión, han ido optimizando su estructuras y normativa interna. Podríamos decir que el protocolo está muy vivo en el mundo de los videojuegos y que evoluciona con gran facilidad.

A través de esta investigación hemos probado una vez más, la gran flexibilidad que tiene el protocolo. El WOW no solo establece sus propias reglas, sino que además genera un protocolo alternativo y por el cual te premia. Te incentiva para que apliques las reglas de una forma diferente, te ofrece protocolo alternativo.

4. BIBLIOGRAFÍA

Urbina, J. A. (2002): *El gran libro del protocolo* (3ª edición) Madrid, Ediciones Temas de Hoy.

Vilarrubia, F. A. (2003): *La forma y el ser en el protocolo, ceremonial, heráldica y vexilología (poder, identidad y globalización 1945-2004)* (1ª edición) Oviedo, Universidad de Oviedo.

López-Nieto, F. (2003): *Manual de protocolo* (5ª edición) Madrid, Ediciones Ariel.

Moruecos Gómez, R. y Arroyo Gómez, C. (2012): *Eventos corporativos y protocolo empresarial*, Madrid, Starbook.

Castro, M (2016): *NETiqueta. Comunicación en Entornos Digitales*. Niva Galicia Edicións.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 Unported License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

