

# REGULACIÓN Y PROMOCIÓN PARA EL DESARROLLO DE LOS ESPORTS EN CHILE

## *Contexto*

Los Esports han emergido como una industria en crecimiento a nivel mundial, con un impacto significativo en economías locales, tecnología, educación y cultura juvenil. En Chile, el sector ha experimentado un desarrollo sostenido, pero carece de un marco regulatorio que garantice su estabilidad y expansión. Este informe presenta un análisis detallado de la situación actual y recomendaciones para un proyecto de ley que impulse y regule el sector.

La industria de los Esports ha mostrado un crecimiento sostenido a nivel global, con una proyección de alcanzar los USD 6 mil millones en los próximos cinco años.

Se ha convertido en una de las formas de entretenimiento más rentables, superando a varias disciplinas deportivas tradicionales en premios y audiencias.

La industria no solo genera ingresos por publicidad, patrocinios y derechos de transmisión, sino que también impulsa el desarrollo de tecnologías como blockchain e inteligencia artificial.

Se ha convertido en un sector clave para la innovación digital y la creación de empleos relacionados con el entretenimiento, la producción de contenido y el desarrollo de software.

Estos datos refuerzan la importancia de que Chile se levanten iniciativas legislativas que aseguren que el país, no solo participe en la industria global de los Esports, sino que también la impulse y la convierta en un motor de desarrollo económico y cultural.

El futuro de los eSports en Chile es prometedor. Se espera que la industria continúe su expansión, con inversiones en infraestructura, formación de talento y organización de eventos que atraigan a audiencias tanto locales como internacionales. La consolidación de los Esports como una disciplina deportiva legítima y su integración en eventos de alto perfil reflejan su creciente importancia en la sociedad chilena.

## *I. Diagnóstico de la industria de Esports en Chile*

Se estima que la industria global de los videojuegos alcanzó los USD 184 mil millones en 2024, con un aumento sostenido en la audiencia de los Esports.

Actualmente, los Esports no están reconocidos como una disciplina deportiva en Chile, lo que dificulta su financiamiento y apoyo institucional. Es calve poder avanzar en establecer y legislar, la diferencia entre los Esports y los videojuegos recreativos.

Los profesionales de Esports, desde jugadores hasta organizadores de torneos y creadores de contenido, carecen de protecciones legales adecuadas y de seguridad, por ende el siguiente paso también sería el de crear un registro oficial de clubes, jugadores profesionales, entrenadores y organizaciones de Esports.

Por otra parte, la relación entre publishers (desarrolladores de juegos) y clubes de Esports es precaria, lo que genera incertidumbre en la inversión, debido a varios factores estructurales y dinámicos que afectan la estabilidad y el crecimiento de la industria.

Los publishers de juegos como *League of Legends* o *FIFA* controlan las ligas, torneos y reglas del juego, lo que deja a los clubes con poco margen de maniobra para negociar y adaptarse a las condiciones del mercado local. Esta falta de autonomía limita la capacidad de los clubes para generar ingresos de manera sostenible.

Asimismo, las decisiones tomadas por los publishers, como cambios en las reglas del juego, en la estructura de las ligas o en los modelos de monetización, a menudo se implementan sin la consulta o el consenso con los clubes, lo que puede generar incertidumbre y frustración.

Otro aspecto relevante en Chile es que la inteligencia artificial tiene aún mucho potencial de transformar el sector, pero su aplicación aún es incipiente, a diferencia de países como España, Brasil y Corea del Sur que han implementado regulaciones y estrategias de fomento para consolidar sus industrias.

Por ejemplo, en España aunque no existe una regulación específica para los Esports, estos están sujetos a normativas generales como la mercantil, laboral, de propiedad intelectual, y de protección de datos.

#### **Normativas Generales Aplicables:**

**España:** Los Esports se rigen por leyes generales como la mercantil, laboral, de propiedad intelectual, y de protección de datos.

**Adaptación en Chile:** se podrían aplicar normativas similares para cubrir aspectos como contratos laborales, derechos de autor, y protección de datos personales.

#### **Formas Jurídicas de los Clubes:**

**España:** los clubes de Esports suelen adoptar la forma de Sociedades de Responsabilidad Limitada (SRL) debido a que no son reconocidos como clubes deportivos.

**Adaptación en Chile:** se podrían adoptar formas jurídicas similares, como Sociedades por Acciones o Sociedades de Responsabilidad Limitada, para dar estructura legal a los equipos.

#### **Organización de Competiciones:**

**España:** no hay regulación específica para competiciones de Esports, aplicándose normas generales sobre eventos públicos.

**Adaptación en Chile:** se podría establecer un marco para la organización de torneos, incluyendo requisitos de seguridad, transparencia financiera y normas de juego limpio.

#### **Reconocimiento como Deporte:**

**España:** Los Esports no son reconocidos como deporte por el Consejo Superior de Deportes.

**Adaptación en Chile:** podría debatirse el reconocimiento oficial de los Esports como deporte, lo que podría influir en la regulación laboral y fiscal de los jugadores.

Para adaptar estos ejemplos a Chile, se podría considerar lo siguiente:

- **Normativa laboral:** establecer contratos laborales específicos para jugadores profesionales, incluyendo beneficios sociales y seguridad laboral.
- **Regulación de competencias:** crear un marco legal para torneos que incluya licencias, transparencia financiera y medidas contra el fraude.
- **Reconocimiento oficial:** evaluar si los Esports debiesen ser reconocidos como deporte, lo que podría facilitar su integración en programas deportivos nacionales y acceso a financiamiento público.
- **Incentivos económicos:** ofrecer incentivos fiscales a empresas que inviertan en infraestructura para Esports, como centros de entrenamiento.

## *II.- Desafíos laborales y de sostenibilidad para el desarrollo*

A nivel microeconómico en Chile las organizaciones de Esports enfrentan dificultades en la generación de ingresos sostenibles y la falta de regulación deja a los jugadores sin protecciones laborales adecuadas, lo que genera incertidumbre en el sector.

A pesar del crecimiento, las organizaciones de Esports en Chile enfrentan desafíos como la necesidad de mayor profesionalización, financiamiento sostenible y reconocimiento oficial que permita acceder a beneficios e incentivos gubernamentales.

La creación de la Asociación Nacional de Esports de Chile en 2019, miembro de la International Esports Federation, ha sido fundamental para defender los intereses de los jugadores y fomentar el crecimiento del sector en el país.

Equipos chilenos como Isurus Gaming y All Knights han destacado en competencias internacionales, representando al país en escenarios globales y demostrando el talento local en títulos populares como League of Legends.

### *2.1.- Situación de los Esports en Chile y el Mundo*

La industria local ha crecido de manera significativa, con un mercado estimado en USD 400 millones, donde Chile se ha posicionado como uno de los países líderes en Esports en América Latina.

Diversas compañías de telecomunicaciones han reportado aumentos promedio del 34% en el uso de datos para juegos en línea, reflejando el creciente interés de la población en este ámbito.

En 2023, los Esports fueron reconocidos oficialmente al ser incluidos como deporte invitado en los Juegos Panamericanos de Santiago. Este evento marcó un hito histórico, destacando la relevancia de los Esports en la escena deportiva nacional.

Sin embargo, hoy carece de un marco regulatorio que garantice estabilidad y crecimiento sostenido, y existe un aumento en el número de jugadores y espectadores, pero la profesionalización aún es limitada debido a la falta de incentivos y apoyo gubernamental.

## *2.2.- Necesidad de Regulación e Integración*

La implementación de un marco legal en Chile permitirá consolidar la industria, atraer inversión y ofrecer seguridad jurídica a los actores involucrados.

Un enfoque regulatorio adecuado incluiría incentivos económicos, protección laboral, promoción de la inclusión y normativas tecnológicas que impulsen la competitividad del sector.

## *III. ¿Cómo desarrollar aún más el potencial de la industria en Chile?*

El gran primer paso sería legislar y declarar los Esports como una disciplina de interés público y cultural.

Falta definir a los Esports como una actividad de interés público, con reconocimiento legal como disciplina deportiva y cultural, y normar la relación entre clubes, publishers y jugadores para evitar abusos y asegurar condiciones de competencia justa.

El segundo paso clave pasa por crear un marco legal para su desarrollo, regulando competencias, contratos laborales y derechos de los jugadores. Regular además los contratos de patrocinio y publicidad dentro de los torneos de Esports.

También, se necesita establecer un registro de organizaciones y equipos de Esports en Chile, con el fin de garantizar transparencia y acceso a todos los beneficios potenciales ya explorados en otros países, tales como, al igual que en el deporte nacional regular, poder crear incentivos tributarios y beneficios para las empresas que inviertan en la industria de los Esports.

Por último, urge normar la organización de torneos nacionales e internacionales en Chile, estableciendo requisitos mínimos de infraestructura, seguridad y transparencia financiera.

### *3.1 Apoyo Económico e Institucional*

Es de suma relevancia también considerar la creación de incentivos fiscales para empresas y startups vinculadas a la industria.

Se puede explorar en fomentar el acceso a fondos públicos y privados para el desarrollo de torneos y la profesionalización del sector, establecer un programa de capacitación en Esports en universidades y centros de formación técnica.

### *3.2 Derechos Laborales y Protección de Jugadores*

También es propio del desarrollo de esta industria en el Mundo, el saber regular los contratos de jugadores profesionales para evitar abusos y garantizar la seguridad social. Se puede definir el estatus laboral de los jugadores profesionales, estableciendo derechos y deberes en términos de contratos, remuneraciones y beneficios, para así garantizar transparencia y orden en el sector.

Otro avance importante pasa por establecer un código de ética para los clubes y organizaciones de Esports, que incorpore mecanismos de seguridad social, cobertura de salud y prevención de riesgos laborales (salud mental, fatiga visual, ergonomía, etc.).

Asimismo, se debe prever proteger la salud mental y física de los jugadores, estableciendo límites de competencia que promuevan el bienestar: estableciendo límites en horas de entrenamiento y competencia para evitar el agotamiento físico y mental, regular la edad mínima para competir profesionalmente y definir protecciones específicas para jugadores menores de edad.

### *3.3 Desarrollo Tecnológico y Competitividad Internacional*

Otro aspecto que logre fortalecer la industria nacional también se debe promover la investigación y el desarrollo tecnológico enfocado en este sector. Esto puede incluir el desarrollo de software y hardware que mejore la experiencia de los jugadores, como plataformas de entrenamiento personalizadas, algoritmos que optimicen el rendimiento en tiempo real y avances en la conectividad y latencia de las competiciones. Además, la creación de centros de investigación asociados permitiría que Chile se posicione como un líder en innovación tecnológica en América Latina.

Como se informa en párrafos precedentes, se debe establecer alianzas con universidades y centros de investigación para fomentar proyectos conjuntos de I+D, junto con ofrecer incentivos fiscales o subsidios a empresas tecnológicas que desarrollen productos o servicios orientados a la mejora de los Esports.

Es esencial que un tercer paso también considere crear vínculos estratégicos entre los clubes de Esports, los publishers de videojuegos y las plataformas de streaming. Estas alianzas permitirían a la larga aumentar la visibilidad de los jugadores chilenos en ligas internacionales, y proporcionarles las herramientas necesarias para competir a nivel global.

Además, resulta clave poder desarrollar marcos regulatorios que promuevan el uso ético y transparente de tecnologías como blockchain e IA en competiciones, contratos y pagos, y colaborar con expertos en blockchain e IA para crear sistemas que garanticen la integridad de las competiciones y la protección de datos de los jugadores.

El futuro de los Esports depende de contar con una fuerza laboral capacitada en áreas clave como la gestión, la producción y el desarrollo de videojuegos. Para ello, es necesario incluir los Esports en los programas académicos y técnicos de universidades y centros de formación profesional, con el fin de desarrollar currículos académicos y técnicos enfocados en los Esports, con programas de formación en gestión de equipos, producción de eventos, y desarrollo de videojuegos.

Por último, se debe establecer convenios con instituciones educativas internacionales para compartir conocimientos y experiencias sobre el manejo de la industria de los Esports, a través de la firma de acuerdos de colaboración con publishers internacionales, que garanticen la participación de equipos chilenos en torneos internacionales.

A su vez se debe promover la creación de plataformas de streaming locales que ofrezcan transmisiones de eventos en vivo, aumentando la audiencia de los Esports y mejorando la monetización para los equipos; junto con implementar un sistema de certificación oficial para entrenadores, árbitros y organizadores de torneos, que de garantías y seguridad. Estas

certificaciones asegurarán que los profesionales tengan el conocimiento y la experiencia necesaria para desempeñar sus roles de manera efectiva.

Es fundamental que los Esports sean vistos como una disciplina profesional, por lo que la educación en colegios y universidades debe ser una prioridad. Además de su valor recreativo, los Esports pueden ser una oportunidad de carrera para jóvenes interesados en el sector, ya sea como jugadores, entrenadores, productores de eventos o desarrolladores.

#### *4. Regulación Tecnológica y Digital*

Otro aspecto relevante pasa por establecer un marco normativo claro y robusto para el uso de tecnologías emergentes como la inteligencia artificial (IA) y blockchain en el ámbito de los Esports, con el objetivo de garantizar la transparencia y seguridad de los resultados en las competiciones.

La implementación de tecnologías como IA puede optimizar la experiencia de los jugadores y mejorar la precisión en el análisis de datos, mientras que blockchain puede asegurar la integridad de las transacciones y los resultados de los torneos, minimizando el riesgo de fraude.

Sin embargo, para asegurar que estas tecnologías se utilicen de manera ética y segura, es necesario normar su uso y establecer regulaciones claras que prevengan manipulaciones o alteraciones ilegítimas de los resultados.

Adicionalmente, es crucial establecer normas rigurosas sobre el uso de datos personales de jugadores y espectadores, especialmente en plataformas de streaming y competiciones, donde se recopilan grandes volúmenes de información. La protección de la privacidad y el manejo adecuado de los datos deben ser una prioridad, implementando regulaciones que aseguren la transparencia en el uso de esta información y el consentimiento informado de los usuarios. La creación de políticas claras en cuanto a la recolección, almacenamiento y manejo de datos personales contribuirá a fortalecer la confianza de la comunidad en los eSports.

Finalmente, para asegurar que las plataformas de streaming y los publishers operen en Chile bajo un marco legal justo, es necesario establecer regulaciones que garanticen el cumplimiento de derechos digitales y fomenten la competencia leal.

Esto debe incluir la protección de los derechos de autor, la lucha contra la piratería digital y la promoción de un entorno de competencia justa entre los actores del mercado, y establecer un marco normativo adecuado que no solo beneficie a los jugadores y espectadores, sino que también atraiga inversiones al sector, promoviendo un desarrollo sostenible y responsable de los Esports en el país.

#### *5. Financiamiento e Incentivos*

Otro aspecto de desarrollo y crecimiento pasa por crear fondos de apoyo destinados a la profesionalización de equipos, jugadores y organizadores de torneos en el ámbito de los Esports. Estos fondos pueden ser utilizados para cubrir los costos asociados con la formación de jugadores, el desarrollo de habilidades técnicas, la mejora de la infraestructura de los equipos y la organización de competiciones de alta calidad.

La inversión en la profesionalización de todos los actores involucrados en los Esports fortalecerá la industria, elevando los estándares de competitividad y calidad, y brindando oportunidades para que los equipos y jugadores se destaquen tanto a nivel nacional como internacional.

Adicionalmente, es fundamental facilitar la inversión privada en la industria, mediante la implementación de beneficios tributarios, incentivos fiscales como exenciones o deducciones fiscales para los inversionistas, que permitan atraer capital privado y crecimiento económico al sector.

La inversión privada es esencial para el financiamiento de equipos, la creación de contenido y la organización de eventos. Con estos incentivos, el ecosistema de los Esports en Chile podría captar recursos permitiendo a los emprendedores y empresas locales posicionarse en el mercado global.

Finalmente, también es clave establecer una línea de financiamiento público destinada a la creación de infraestructura especializada para los Esports, como son los centros de entrenamiento.

Estas infraestructuras no solo proporcionarían a los jugadores un espacio adecuado para entrenar y competir, sino que también facilitarían la organización de eventos a gran escala, atrayendo a audiencias locales e internacionales. Además, la creación de centros de entrenamiento brindaría a los jóvenes talentos las herramientas necesarias para desarrollarse profesionalmente.

El financiamiento público sería clave para garantizar que las infraestructuras sean accesibles y se alineen con las necesidades del sector, promoviendo así el crecimiento sostenible y la consolidación de los Esports como una industria legítima y competitiva en el país.

## *6. Inclusión y Diversidad*

Para garantizar un ecosistema inclusivo y equitativo, es esencial promover activamente la participación de mujeres y comunidades subrepresentadas en todas las áreas de la industria. Esto debe ir acompañado de políticas claras que establezcan sanciones firmes ante casos de discriminación, acoso o abuso, asegurando que cualquier conducta inapropiada sea erradicada de manera contundente.

Al mismo tiempo, es necesario diseñar y ejecutar programas específicos que fomenten la inclusión, brindando apoyo y oportunidades para que todos los actores, independientemente de su género, origen o condición, puedan participar de manera plena en torneos y clubes profesionales. Estas acciones no solo contribuirán a la creación de un entorno más diverso y

justo, sino que también impulsarán el desarrollo integral de la industria, ampliando su alcance y enriqueciendo la experiencia competitiva para todos los involucrados.

### *7. Protección del Consumidor y del Espectador*

Es imperativo regular las micro transacciones y el contenido pago dentro de los videojuegos, con el fin de evitar prácticas comerciales abusivas que perjudiquen tanto a los jugadores como a la integridad del sector.

Esta regulación debe garantizar que las compras dentro de los juegos sean claras, justas y no afecten la competitividad de las partidas, evitando que los usuarios se vean forzados a realizar gastos innecesarios.

Además, se debe asegurar la total transparencia en los premios y pagos de los torneos, estableciendo mecanismos de control que eviten la opacidad y promuevan la confianza tanto en los jugadores como en los patrocinadores.

Paralelamente, es crucial establecer normas éticas y de comportamiento en las plataformas de streaming y redes sociales, con el objetivo de prevenir conductas perjudiciales como el ciberacoso.

La creación de estos estándares contribuirá a un entorno más seguro y respetuoso, fomentando una cultura de respeto y convivencia que refuerce la salud del ecosistema de los Esports.

### *8. Integración con el Deporte Tradicional*

Como paso final, la inclusión de los Esports dentro de federaciones deportivas nacionales e internacionales representa un paso fundamental para consolidar su legitimidad y profesionalización como disciplina deportiva.

Al integrarlos en estas federaciones, se promovería el reconocimiento formal de la actividad, facilitando el acceso a recursos, apoyo institucional y la participación en competencias globales.

Además, se podrían crear programas de colaboración entre los Esports y otras disciplinas deportivas, buscando sinergias que fomenten hábitos de vida saludables en los jugadores, como el ejercicio físico regular y el bienestar mental.

Estas iniciativas pueden contribuir a equilibrar las demandas cognitivas y físicas de la práctica intensiva de los Esports, promoviendo un estilo de vida saludable y sostenible para los jugadores.

Por último, incluir a los Esports dentro de eventos deportivos oficiales organizados por el Estado no solo elevaría su perfil público, sino que también proporcionaría a los jugadores un espacio de visibilidad y competitividad que, a su vez, incentivaría el crecimiento de la industria y su integración en la cultura deportiva nacional.

### *9. Conclusiones*



En conclusión, la integración de los Esports como una industria estratégica para Chile requiere no solo de una visión clara y audaz, sino también de una acción decidida para generar un entorno normativo que favorezca su desarrollo y sostenibilidad, en el Parlamento.

A través de la implementación de un marco regulatorio sólido, el país puede garantizar la protección de los actores involucrados y fomentar la profesionalización de todos los sectores del ecosistema, desde los jugadores hasta los organizadores de torneos.

Asimismo, el impulso de iniciativas que incluyan la investigación tecnológica, la creación de alianzas internacionales y la inclusión de los Esports en el ámbito académico abrirá puertas a nuevas oportunidades económicas, educativas y tecnológicas que fortalecerán el país en el contexto global.

Su pronta discusión es crucial para convertir estas oportunidades en una realidad tangible, posicionando a Chile como un líder regional y global en la industria de los Esports.

La implementación de estas estrategias no solo garantizará un crecimiento sostenible, sino que también creará un entorno competitivo, inclusivo y seguro, consolidando a Chile como un referente de innovación y profesionalización en este dinámico sector.

La industria global de los Esports se encuentra en una trayectoria de crecimiento imparable, con un valor de mercado que se proyecta superar los USD 6 mil millones para 2029, impulsada por un crecimiento anual compuesto (CAGR) del 20%.

Este notable aumento refleja no solo el interés creciente de jugadores y espectadores, sino también la consolidación como un fenómeno cultural y económico global.

En términos de premios, los Esports han alcanzado cifras que superan a los deportes tradicionales, destacando la relevancia económica de los torneos y la profesionalización de los jugadores. Esta dinámica se refleja en la creciente inversión en infraestructuras, derechos de transmisión y patrocinios, que aportan estabilidad financiera a los organizadores y crean nuevas oportunidades comerciales.

En el contexto chileno, aunque la industria de los Esports todavía se encuentra en fase de desarrollo, con un valor aproximado de USD 400 millones, el país ha experimentado un auge significativo en el consumo de videojuegos y la participación de los jugadores, consolidándose como un actor clave en la región.

Para poner en contexto los USD 400 millones de la industria de los Esports en Chile, es útil compararlo con otras industrias o sectores relevantes dentro del país. Según el Producto Interno Bruto (PIB) de Chile, en 2024 se estimaba un PIB de alrededor de USD 350.000 millones, lo que significa que la industria de los Esports representa aproximadamente el 0.11% del total de la economía nacional.

Este valor también puede compararse con el mercado de la música en Chile, que en 2022 alcanzó un valor de aproximadamente USD 100 millones, lo que sitúa a los Esports como una industria significativamente más grande en términos de ingresos. En comparación con otras industrias emergentes, el valor de los Esports en Chile se acerca al valor del mercado de cine

y entretenimiento, que, aunque más pequeño, sigue siendo relevante a nivel cultural y económico.

Por otro lado, en términos de sectores más consolidados, el mercado del vino en Chile, que ha sido históricamente uno de los pilares de exportación, alcanzó un valor de aproximadamente USD 2.000 millones en exportaciones en 2023, lo que coloca a la industria de los Esports en un panorama de crecimiento relevante, pero aún lejos de los sectores más tradicionales.

En resumen, los USD 400 millones representan una proporción significativa para una industria emergente, comparable con mercados establecidos como la música, pero con un potencial de crecimiento que, de mantenerse, podría permitir que los Esports se consoliden como una de las principales industrias del entretenimiento en Chile en los próximos años.

Con un creciente número de "jugadores ocasionales" y una notable adopción de títulos populares como "League of Legends" y "Valorant", Chile se perfila como un mercado estratégico para el crecimiento de los Esports en América Latina.

Este panorama ofrece un potencial inmenso para posicionar a Chile no solo como un centro de consumo, sino también como un nodo de generación de talento y organización de competencias de alto nivel, impulsando el desarrollo de la industria a nivel regional y global.

**Santiago 5 de marzo de 2025**

**Informe escrito por Cristián Silva V, para el Honorable Senador Sr. Sebastián Keitel B.**

#### *Bibliografía:*

<https://esportsbureau.com/estudio-situacion-esports-proyeccion-2024-25-nuevo-informe-de-esports-bureau-y-esports-professional/>

*Richene, Gabrielly Del Carlo. "Cultura Gamer y eSports: Desafíos y Potenciales para la Inclusión Social en el Escenario Digital: Gamer Culture and eSports: Challenges and Potentials for Social Inclusion in the Digital Scenario." Razón y Palabra 28.121 (2024).*

*Vaamonde, A. G. N., Toribio, M. J., Molero, B. T., & Suárez, A. (2018). Beneficios cognitivos, psicológicos y personales del uso de los videojuegos y esports: una revisión. Revista de Psicología Aplicada al Deporte y al Ejercicio Físico, 3(2), 1-14.*

*Acebes Sánchez, J., García-Naveira Vaamonde, A., & García Merino, S. (2023). Factores de entrenamiento en esports: una revisión sistemática. Retos. Nuevas tendencias en Educación Física, Deportes y Recreación, 48, 889-893.*

*Bascón-Seda, A., & Rodríguez-Sánchez, A. R. (2020). Esports y ciencia: sintonizando con el fenómeno de los deportes electrónicos. Cultura, Ciencia y Deporte, 15(45).*

*Gómez, J. B., & Restrepo, A. Á. (2019). La emergencia de los eSports y su configuración como deporte. Una revisión teórica. Educación Física y Deporte, 38(1), 1.*

*Rincón, J. S. R., Ramos, J. A. S., & Cárcamo, R. A. S. (2024). Revision de literatura sobre tendencias en el mercado de los videojuegos relacionadas con las interacciones en redes sociales y la formación de comunidades de marca. Aglala, 15(1), 229-245.*