Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
DEPTO. DE CIENCIAS SOCIALES

Escuela de Psicología

"Patrones sociales en comunidades virtuales de juegos el línea.

La experiencia en *League of Legends*®"

TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE PSICÓLOGO

Autor : Aarón Huerta Chaparro

Profesora Guía : Claudia Vásquez Rivas

Soledad Martínez Labrín

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Índice

I.	INTRODUCCIÓN	4
II.	PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA	5
	II.1. Planteamiento del Problema	5
	II.2. Justificación	6
	II.3. Preguntas de Investigación primaria y segundarias	7
	II.4. Objetivos General y Específicos	8
III.	MARCO REFERENCIAL	8
	III.1. Antecedentes teóricos	8
	III.2. Antecedentes Empíricos	32
	III.3. Marco Epistemológico	36
	IV.4 Reflexividad	38
IV.	DISEÑO METODOLÓGICO	39
	IV.1. Metodología y Diseño	39
	IV.2. Técnicas de Recolección de Información	41
	IV.3. Instrumentos	42
	IV.4. Población / Muestra	44
	IV.5. Análisis de Datos propuesto	45
	IV.6. Criterios de Calidad	46
	IV.7. Aspectos Éticos	47
V.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	48
VI.	CONCLUSIONES	59

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

VII. PROYECCIÓN Y LIMITACIONES DE INVESTIGACIÓN 68

VIII. REFERENCIAS 70

IX. ANEXOS 77

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Introducción

La presente investigación surge en el contexto del proyecto de titulación para optar al título de Psicólogo de la carrera de psicología de la Universidad del Bío-Bío.

En términos metodológicos, la investigación se aborda desde un paradigma constructivista vigostkyano, en el cual el acento está presente en la construcción de la realidad y el conocimiento a partir del intercambio del sujeto con el entorno socio-cultural en el cuál está inmerso.

Esta investigación buscó representar cómo es que los usuarios de comunidades virtuales de juegos en línea, más específicamente jugadores de "*League of Legends*®", construyen los patrones sociales presentes en sus relaciones interpersonales dentro del ciberespacio y cómo estas relaciones pueden ser construidas basándose en aspectos que están fuera de las mismas comunidades, tomando como marco de referencia elementos previamente conocidos de los intercambios de información con el mundo real. En palabras de Amaro y Ramírez (2013) "el ciberespacio es un campo nuevo donde se plantan las mismas semillas que se conocen y se trata de cosechar las mismas relaciones sociales de complejos culturales que conocemos previamente"(p.524).

Se analizaron principalmente los patrones sociales de estereotipo y estereotipia, prejuicio y discriminación, cómo estos surgen y se construyen en el contexto de la realidad virtual en el cual está contextualizada la investigación. Para ello se entrevistó a videojugadores reales y la forma en que se relacionan con los jugadores y los diferentes elementos propios del juego en cuestión, *League of Legends®.*

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Presentación del problema

Actualmente, el uso de Internet y redes sociales dentro de la misma está en un exponencial aumento, alcanzando al año 2013 un total del 66% de habitantes con acceso a Internet a nivel nacional, mientras que el 76% de este total de usuarios, admite el uso de redes sociales (PRC: *Pew Research Center*, 2014). Sin embargo, considerando estas estadísticas, quiero cambiar el foco de atención hacia las comunidades virtuales que surgen dentro de este entramado de redes, principalmente, hacia las comunidades que surgen inherentemente alrededor de núcleos de mayor interés por parte de los usuarios más jóvenes: los juegos en línea.

En el contexto de los estudios e investigaciones realizados dentro del mundo de los videojuegos y ciberespacio, son conocidos los trabajos de Ortiz y Griffiths (2012, 2014), psicólogos y *gamers*, acerca del *Game Transfer Phenomena* que se producen al jugar videojuegos; o las implicancias psicosociales de los videojuegos en línea, entre otros. También los estudios de Ducheneaut, Yee, Nickel y Moore (2006) acerca de las dinámicas sociales dentro de las comunidades de juegos de rol multijugador en línea *(MMORPGs: Massively-Multiplayer Online Role-Playing Games).*

Dentro de una perspectiva más contextual a la realidad latinoamericana, el fenómeno "*League of Legends®*" está cada vez más activo y presente en la realidad de los jugadores chilenos, con más de 245.000 cuentas registradas hasta enero de 2015 (Lolking, 2015). El crecimiento exponencial de la comunidad trae consigo también consecuencias negativas dentro de las mismas experiencias de juego, entre ellas la creación de estereotipos en torno al nivel de habilidad del jugador, origen, nacionalidad o incluso por el tipo de *hardware* que

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

éste utiliza, dando paso así a experiencias de juego, matizadas en algunas ocasiones, de prejuicios y discriminación.

Justificación

La relevancia de la presente investigación radica en que es un aporte significativo en el área de la psicología, más específicamente a la realidad de la psicología contextual chilena, ya que este estudio pretende contribuir a la disciplina desde una perspectiva que no ha sido antes abarcada en profundidad por los investigadores nacionales, o bien no existe un registro visible de ello.

En la investigación se trabajó con una población real pero contextualizada en las comunidades dentro de un ciberespacio, es aquí en donde se pueden generar nuevos conocimientos a partir del trabajo con una población nueva que no ha sido considerada dentro de los estudios tradicionales de las disciplinas sociales como la sociología, antropología y, en nuestro caso particular, en las diversas áreas de la psicología (Amaro y Ramírez, 2013).

Es por esto que relevancia radica especialmente en su relevancia teórica (Ruiz, 2003) y en el aporte novedoso al área e intenta iniciar con ello líneas de investigación más a largo plazo relacionadas con los diferentes elementos de análisis que surgen dentro de las diferentes realidades virtuales, que pueden incluso comprender universos de relaciones complejos y extensos.

Esta investigación buscó abarcar las problemáticas a partir de las propias percepciones acerca de las experiencias de juego de los *gamers* en los distintos contextos que existen en el propio juego (o modalidades de juego), es por ellos que la propia experiencia,

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

pensamientos, ideas, opiniones y sentimientos de los jugadores, es fundamental para la investigación y no así de las teorías preestablecidas.

Desde esta perspectiva es que se buscó realizar un primer acercamiento investigativo al contexto en particular de un juego en línea y la multiplicidad de elementos que en él convergen para realizar un análisis que nos acercara a una realidad virtual en particular y que se espera de los primeros pasos para el estudio de otros elementos propios de las ciencias sociales, pero inmersos en contextos de realidades virtuales insertas en el ciberespacio.

Preguntas de investigación primaria y secundaria

1. Pregunta primaria

   ¿Cómo son los patrones sociales en el mundo virtual de una comunidad de juegos en línea?

2. Preguntas secundarias

a) ¿Cómo se presentan los estereotipos y el proceso de estereotipia en el mundo virtual?

b) ¿Cómo se manifiesta el prejuicio en las relaciones entre jugadores?

c) ¿Cómo significan la discriminación, no discriminación y tolerancia los jugadores?

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Objetivos general y específico

1. Objetivo general

Conocer la manifestación de los patrones sociales de marginación dentro de una comunidad virtual de juegos en línea.

2. Objetivos específicos

a) Describir los estereotipos y el proceso de estereotipia dentro de la comunidad virtual.

b) Clasificar los prejuicios que son producidos dentro de la comunidad virtual.

c) Caracterizar la discriminación dentro de la comunidad virtual.

Marco Referencial

Es inevitable reconocer el actual crecimiento exponencial de las comunidades virtuales y las relaciones sociales establecidas a través del ciberespacio y metamundos. Es por ello que, lejos de ser el ciberespacio un punto y aparte de los estudios de la cultura, se consolida más bien como una nueva área para estudiar fenómenos tradicionales en el ámbito de la antropología, sociología y psicología (Amaro y Ramírez, 2013).

El ciberespacio, en palabras de Grosz (2001) sería "un universo 'paralelo' al nuestro, generado y sostenido por las redes de comunicación global, en un espacio virtual compartido formado por las computadoras y sus usuarios" (p. 75). Mientras que el metamundo o mundo virtual en palabras de Levy debe ser entendido:

> *"como una arquitectura imaginaria que permite simular relaciones sociales de juego, económicas, políticas, educativas, ciudades en las*

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

> *cuales las personas físicas crean un avatar para vivir, combinando las formas de comunicación verbal (a través de la escritura) y corporales-físicas (a través de imágenes)" (p. 13).*

Desde esta perspectiva, es importante considerar a las comunidades virtuales inmersas en el ciberespacio como agregados sociales que emergen desde Internet, y cuya particularidad recae en el hecho de portar discusiones públicas, con suficiente sentido humano para crear relaciones sociales en el ciberespacio (Rheingold, 1993). Es importante considerar también que quien hace uso de la virtualidad no está físicamente, pero sí está toda la física que lo construye y constituye, incluyendo el cuerpo, el cual es destituido por un nuevo cuerpo: el cuerpo virtual que se construye a partir de nuestros códigos culturales-identitarios: la imaginación condicionada (Sánchez, 2013).

Sin embargo, las comunidades virtuales surgen a partir de una constante relación con el mundo real, de forma tal que, para darle sentido a este espacio tan amplio y complejo, es necesario utilizar, paradójicamente, delimitaciones espaciales tradicionales, usadas de manera regular en la vida cotidiana (Amaro y Ramírez, 2013), aunque técnicamente hablando, no hay un acuerdo generalizado sobre los elementos esenciales que deben existir para considerar un espacio en línea como una comunidad virtual (Bell, 2001). De esta forma es que el foco de atención estará presente en las acciones de estos usuarios, denominados contextualmente como *"gamers",* dentro de estos espacios y comprender cómo es que ellos representan las interacciones entre miembros de esta comunidad virtual.

No existe un consenso teórico acerca del concepto de "*gamer*", sin embargo, los mismos jugadores se adscriben a las clasificaciones creadas dentro por los propios usuarios de estas comunidades, siendo así el "*gamer*" aquel jugador que se caracteriza por jugar con

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

dedicación e interés a videojuegos y que se caracteriza por tener conocimientos diversos acerca de estos. Es entonces que surgen distintas clasificaciones de *gamers*, descritos por la misma comunidad, como los *gamers casuales*, jugadores que no tienen por objetivo alcanzar todos los objetivos de un determinado juego ni dedicar tiempo a completarlo o mejorar sus habilidades en el mismo; *regulares*, son que jugadores que dedican tiempo determinado a completar los objetivos y que juegan regularmente; *harcore*, son jugadores que dedican muchas horas al día en jugar videojuegos y buscan ser los mejores, son verdaderamente aficionados a los juegos y lo reconocen como un estilo de vida; *pro,* que se caracterizan por ser *gamers* con habilidades extraordinarias para jugar con lo cual algunos incluso ganan dinero por sus habilidades, participan en torneos y tienen grupos de seguidores y fans (Starmedia, 2014).

Surge la posibilidad de estudio de los elementos que conforman estas comunidades virtuales, de la misma forma en que se pueden estudiar en las comunidades sociales no-virtuales con traspaso de información *f2f, face to face* o cara a cara (Anderson, 1991), teniendo en consideración que no ven los gestos de la máscara y el disfraz que porta el actor social, se observan los gestos de una identidad poco localizable, sobre todo en formas de expresarse, connotaciones lingüísticas, preceptos de valor, morales o en forma de avatar como es el caso de los mundos virtuales (Sánchez, 2008). Es por ello en este estudio se enfatizará el análisis los patrones sociales que derivan de las relaciones entre *gamers*, específicamente estereotipos y proceso de estereotipia, prejuicios y discriminación.

En las relaciones interpersonales, independientes del contexto, existen estos patrones sociales de marginación, ya sea desde una perspectiva negativa como desde una positiva, que varían dependiendo de los marcos contextuales a la cultura en la cual surgen estas

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

interacciones. Entre ellos se enfocará el estudio principalmente en los estereotipos y el proceso de estereotipia, los prejuicios y la discriminación.

Estereotipos

El estereotipo es definido como el conjunto de creencias, cualidades o suposiciones que se atribuyen a las categorías sociales, son una parte constituyente de la identidad social, por cuanto recogen tanto la información que otros atribuyen a los grupos a los que pertenecemos (Mladinic Rapiman y Saiz,, 2008), como también la que un grupo se atribuye a sí mismo (autoestereotipo). Pueden concebirse como un caso especial de categorización que acentúa las similitudes endogrupales y las diferencias exogrupales (Tajfel, 1982) y es a través del aprendizaje cultural y las vivencias personales el cómo los estereotipos se desarrollarían (Worchel, Cooper, Goethals y Olson, 2004).

Desde la perspectiva de Correa, García y Saldívar (2013) las creencias que se formulan automáticamente frente a un estímulo social se agrupan en estructuras llamadas esquemas, relacionadas con las experiencias previas del sujeto, para organizar y guiar el procesamiento de información y con ello influir en la conducta. Si dichos esquemas son socialmente compartidos y se refieren a las características de un grupo social, estamos hablando de estereotipos.

The Fontana Dictionary of Modern Thought, Stallybrass (1998) definió el estereotipo como: «una imagen mental generalmente muy simplificada de alguna categoría de personas, institución o acontecimiento que es compartida en sus características esenciales por un gran número de personas. Los estereotipos van frecuentemente, aunque no necesariamente, acompañados de prejuicios, es decir, de una predisposición favorable o desfavorable hacia cualquier miembro de esa categoría en cuestión» (p. 160). Así pues, vemos cómo el

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

estereotipo es algo subjetivo que descansa en ideas preconcebidas, condiciona las opiniones de las personas y dirige las expectativas de los miembros del grupo social, es decir, determina qué es lo que esperamos unos de otros y cómo nos vemos unos a otros (Bosch y Ferrer, 2003).

Los estereotipos son necesarios para nuestra aprehensión del entorno y para la convivencia, pero deberían gozar de un alto índice de representatividad de la realidad a la cual están vinculados. Los medios de comunicación, y en especial los audiovisuales (cine, televisión y publicidad), se han convertido en poderosas instituciones sociales y socializadoras con un peso específico en la creación y transmisión de dichos estereotipos. Así mismo, también tienen asignado un rol significativo en la perpetuación e hipotética modificación de los mismos. Dicha realidad toma especial relevancia si consideramos que los estereotipos también son un mecanismo de defensa, siendo más frecuentes los de carácter negativo (relacionados con los exogrupos, es decir, los otros) que los de carácter positivo (propios del endogrupo, nosotros). Veamos este último punto con un poco más de detalle (Roca, 2005).

Los estereotipos son fundamentalmente una herramienta que nos facilita la interacción y posibilita la convivencia. Resulta materialmente imposible conocer en primera persona la totalidad de elementos que se agrupan en nuestro radio de acción cotidiano, pero gracias a los estereotipos tenemos una idea preconcebida de ellos que nos permite interactuar con normalidad. Esto es posible gracias a los estereotipos, que nos permiten crear una idea al respecto y prever una conducta. Los medios audiovisuales ayudan a esta creación (películas, spots, series televisivas, entre otras). Los estereotipos positivos son menos habituales que los negativos, mientras que los neutros no existen. Cada referencia, cada

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

imagen implica un posicionamiento y un juicio de valor, hecho que justifica que la neutralidad sea inalcanzable (Roca, 2005)

Si partimos de la premisa que las minorías, los grupos más desfavorecidos, y en general, aquello que consideramos una amenaza tienen asignados estereotipos que refuerzan dicha visión, convendremos que un uso racional y que motive una imagen correcta de dichos individuos por parte de los medios de comunicación es muy necesaria. Los estereotipos son imprescindibles para poder vivir con normalidad pero no deben perder el índice de representatividad que mencionábamos al principio del artículo. Si esto ocurriera, dejarían de ser una herramienta para convertirse en un mecanismo de control (Roca, 2005)

En definitiva, es posible señalar que los estereotipos se caracterizan por ser el resultado de los procesos de categorización e interacción social, los cuales constituyen esquemas de la realidad que les permiten a las personas orientarse socialmente y adaptarse mejor al entorno (Tajfel, 1984).

Los estereotipos pueden ser positivos o negativos (Hewstone, Stroebe, Codol y Stepehnson, 1994), pero independiente de su tendencia, actúan como un proceso cognoscitivo y social que, utilizado como fuente de conocimiento, permite ahorrar esfuerzos de pensamiento en las relaciones interpersonales (Worchel, Cooper, Goethals y Olson, 2004). Si bien aquellas inferencias pueden conducir a juicios sociales precisos, los estereotipos también pueden inducir a ideas erróneas respecto de los otros, al centrarse solo en la información consistente con éste e ignorar aquellos elementos que lo contradicen. (Secord y Backman, 1976), lo anterior se acentúa si los estereotipos se desarrollan sin ninguna base en la realidad objetiva (Klineberg, 1973). Al sesgar el procesamiento de la información, los estereotipos pueden generar incluso, de manera inconsciente, distintos

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

tipos de prejuicio y discriminación e influir en los roles, comportamientos y desempeño que tienen las personas en el medio social (Myers, 2004 y Kimble, Hirt, Diaz-Loving, Hosch, William y Zárate, 2002). Un claro ejemplo de ello es el fenómeno conocido como “la amenaza del estereotipo” (Aronson y Steele, 1995) que da cuenta de cómo al conocer o creer que estamos frente a un estereotipo negativo sobre nuestro grupo, reaccionamos con estrés afectando negativamente nuestro desempeño. En otras palabras, este fenómeno interfiere en el accionar de las personas al no querer confirmar el estereotipo negativo asociado a su categoría, constituyéndose así en un círculo vicioso que fomenta las profecías autocumplidas. (Worchel, Cooper, Goethals y Olson, 2004).

Saiz (1991) empleó varias dimensiones para describir los estereotipos: contenido, favorabilidad, notoriedad y uniformidad. El contenido es definido por los atributos específicos que son asignados a un grupo (Fiske, Cuddy, Glick y Xu, 2002). Estos atributos suelen organizarse en estructuras relativamente diferenciadas y complejas que corresponden a los distintos estereotipos adscritos a ese grupo. A su vez, estas configuraciones de atributos pueden organizarse en estructuras de orden superior que, como se verá, reforzarían la continuidad temporal de los estereotipos. La favorabilidad de un estereotipo puede ser entendida como el grado de deseabilidad social de sus atributos (Nelson, 2006). Así, pueden haber estereotipos más favorables o desfavorables en función, respectivamente, de una mayor o menor deseabilidad social de los atributos. La notoriedad, también llamada generalización (Schneider, 2005), es definida como el grado en que el endogrupo percibe que un estereotipo caracteriza a los miembros del exogrupo. Un estereotipo es notorio cuando sus atributos son aplicables a porciones sustanciales del exogrupo. Finalmente, la uniformidad del estereotipo se refiere al nivel de acuerdo entre los miembros de un grupo de que el estereotipo se aplica a otro grupo (Devine y Elliot, 1995). La uniformidad refleja la

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

homogeneidad de las creencias estereotípicas dentro del endogrupo. (Mladinic, Rapimán y Saiz, 2008)

Otro concepto asociado es el de metaestereotipo que hace referencia a las creencias que los miembros de un grupo concuerdan que otros grupos tienen sobre ellos. (Main, Hunter, Roy y Vorauer, 2000). En otros términos, se trata del “estereotipo del estereotipo” y ha despertado interés debido al impacto que tiene en las evaluaciones que realizan las personas tanto de los otros como de sí mismo (Kamans, Gordijn, Oldenhuis y Otten, 2009). Los autoestereotipos, conforme a lo anteriormente señalado, dicen relación con el conjunto de creencias y percepciones sobre sí mismo y el grupo del cual se forma parte (Azún, Kornblit, Morales y Páez, 2002).

La estereotipia puede definirse como un mecanismo mental mediante el cual se asigna a cada una de las realidades que percibimos en nuestro entorno una referencia, una marca. Dichas referencias nos facilitan nuestra interacción diaria con dicho entorno, pero pueden convertirse en fuente de confusión y de discriminación cuando pierden representatividad. Si la distancia entre el objeto referenciado y la referencia es demasiado grande o se erosiona, se corre el riesgo de hacer una interpretación negativa del entorno, cayendo en el error (Roca, 2005).

La estereotipia también es un mecanismo que nos permite aumentar la cohesión de nuestros endogrupos y agrandar las diferencia respecto de los "otros", que son concebidos como una amenaza potencial. Cada individuo pertenece a diferentes grupos que percibe como propios todos los círculos que se perciben como de pertenencia comparten una característica, se refieren a "nosotros" aunque con diferente intensidad. Psicológicamente tendemos a asimilar lo "nuestro" a connotaciones positivas y lo "suyo" a connotaciones

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

negativas, de ahí que los estereotipos positivos hagan referencia al endogrupo, los negativos al exogrupo y los neutros no existan (Roca, 2005).

Prejuicios

Por otro lado, tenemos otros patrones sociales a analizar como el prejuicio, definido según Brown (1995) como la "tendencia a poseer actitudes sociales o creencias cognitivas derogatorias, expresar afectos negativos o presentar conductas discriminatorias u hostiles hacia miembros de un grupo debido a su pertenencia a ese grupo en particular" (p.8), sin embargo la definición de los grupos dependerá exclusivamente de la propia percepción de grupos que tengas los miembros de las comunidades virtuales. Mientras que el último elemento de esta esfera de análisis es la discriminación, definida por Giddens (1993) como "la conducta real que se tiene con un grupo ajeno y que puede apreciarse como la privación de oportunidades que otros disfrutan" (p.281), contextualmente se centrará en la capacidad de las mismas comunidades en el espacio de virtualidad, para generar oportunidades o espacios de exclusión para los mismos integrantes.

Realizando un análisis más detallado, encontramos diferentes definiciones de estos términos. En lo que refiera al prejuicio, encontramos que desde la perspectiva de Calhoun, Keller y Light (1991) se define al prejuicio como "una predisposición categórica para aceptar o rechazar a las personas por sus características sociales reales o imaginarias". Allport (1954) en cambio, en su trabajo fundamental acerca de esta temática, definió al prejuicio como una “antipatía basada en una generalización inflexible y errónea, la cuál puede ser sentida o expresada, dirigida hacia un grupo como totalidad o hacia un individuo por ser miembro de un grupo” (p. 9).

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Al igual que estos autores, muchos otros sociólogos y psicólogos sociales han trabajado el tema de los prejuicios en el marco de las relaciones sociales. El prejuicio es una característica humana, que si bien ha sido definida de manera diferenciada por distintos autores, ofrece algunos componentes en común, como el componente actitudinal, en cual llegan a un consenso los diferentes autores del tema.

El prejuicio como actitud se define como una predisposición personal a responder de cierta manera frente a un estímulo. Se considera que el prejuicio es una actitud, en tanto condiciona la respuesta personal hacia el medio, de acuerdo a un precepto anterior. Está constituido por un componente cognitivo (ej: creencias acerca de un grupo específico), un componente afectivo (ej: odio) y un componente conativo (ej: comportamientos predispuestos negativamente hacia un grupo). Una característica importante es que la persona tiene una posición personal sobre una situación sin conocerla en profundidad, de allí su significado etimológico; prejuico: juzgar sin conocimiento previo (Calhoun, Keller y Light, 1991).

El prejuicio, al igual que otras actitudes, organiza la información a nivel subjetivo, brindando una orientación acerca del conocimiento esperado de los demás en base a sus grupos de pertenencia. Además, el prejuicio sirve a otras funciones psicológicas como son la mejora de la autoestima (Fein y Spencer, 1997) y la provisión de ventajas materiales (Sherif y Sherif, 1969). Sin embargo, mientras que desde la psicología se ha abordado el fenómeno del prejuicio como un proceso intrapsíquico, desde la sociología se ha hecho énfasis en las funciones que éste fenómeno desempeña a nivel grupal (Calhoun, Keller y Light, 1991). Por ejemplo, diversas teorías sociológicas de largo alcance que han realizado estudios acerca de la dinámica social de las relaciones intergrupales, han puesto el acento en los aspectos

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

económicos, en términos de clase social, excluyendo generalmente las influencias individuales en el prejuicio (Bobo, 1999).

Es entonces que, a pesar de los puntos de vista divergentes, tanto los enfoques psicológicos como los sociológicos, han observado la importancia del estudio de este fenómeno para entender de mejor forma los procesos sociales (Bobo, 1999; Bobo y Than, 2006). En este sentido, recientes definiciones del prejuicio han combinado el nivel individual, enfatizado por la psicología, con el nivel grupal teorizado desde la sociología, con el fin de pensar la naturaleza dinámica del prejuicio observado desde diferentes esferas.

Eagly y Diekman (2005), por ejemplo, consideran al prejuicio como un mecanismo intrapsíquico cuya finalidad es mantener un estatus quo y un rol en las diferencias intergrupales. En consecuencia, los individuos que se desvían de su rol grupal tradicional despiertan reacciones negativas en los demás miembros del grupo, mientras que quienes exhiben comportamientos que refuerzan el estatus quo, obtienen respuestas positivas. No obstante, debido a que el prejuicio representa un nivel individual de sesgo psicológico, los miembros de un grupo históricamente en desventaja también pueden mantener actitudes prejuiciosas hacia los grupos con mayores ventajas y hacia sus miembros, de la misma forma que estas actitudes pueden variar considerablemente entre individuos que pertenezcan al mismo endogrupo. En estos casos el objetivo no sería reforzar las diferencias entre los grupos, sino que muchas de estas expresiones son reactivas, reflejando una anticipación a ser discriminado (Johnson y Lecci, 2003). Sin embargo, algunos trabajos han señalado que muchas veces los miembros de grupos minoritarios aceptan ideologías culturales que justifican estas diferencias de posición basándose en las cualidades positivas que perciben de los grupos con mayores ventajas (Banaji, Jost, y Nosek, 2004; Pratto y Sidanius, 1999).

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Diversos autores han llevado a cabo estudios cuyo objetivo era diferenciar las formas implícitas de las formas explícitas del prejuicio (Banaji y Greenwald, 1995), demostrando que mientras estas últimas operan a un nivel consciente, las implícitas lo hacen a un nivel inconsciente y automático.

Por otra parte, mientras que en los Estados Unidos los hallazgos demostraban nuevas formas de prejuicio racial, en el contexto Europeo se llevaban a cabo investigaciones utilizando como referencia grupos mínimos (Duckitt, 1992). En estas investigaciones, los individuos eran divididos en grupos que no tenían ningún tipo de contacto ni interacción, pero aun así los miembros de ambos grupos mostraban sesgo, discriminación y actitudes competitivas en contra del exogrupo y en favor del endogrupo. El propósito de estos trabajos fue demostrar que basta la mera percepción de pertenecía a grupos distintos (categorización social), para que se desencadenen conductas intergrupales prejuiciosas y discriminatorias con el objetivo de favorecer al propio grupo (Tajfel y Turner, 1979).

Una de las características más importantes de los prejuicios es su dificultad para ser eliminados, en tanto la persona cree en su veracidad y funcionan casi de forma automática. Se considera que una creencia errónea es un prejuicio cuando existe resistencia al cambio, además del convencimiento de que todas las personas de un grupo tienen las mismas características (Calhoun, Keller y Light, 1991). Generalmente, los prejuicios se arraigan en el pensamiento de las personas, siendo confirmados permanentemente por nuevas experiencias que alimentan la base de los mismos, esto hace que la persona los valide y refuerce, de forma que es más difícil eliminarlos.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

El prejuicio se manifiesta de distintas formas. Específicamente, se va describir la expresión comportamental del prejuicio. Posteriormente, se presentarán distintas manifestaciones del prejuicio en términos de contenido.

El prejuicio, como una predisposición personal, se traduce en comportamientos con contenido negativo hacia una persona o grupo de personas. Dichos comportamientos (reales y observables) son denominados como discriminación. La discriminación supone maltratar o limitar posibilidades (de acceso a servicios, por ejemplo) a personas, por tener características especiales que definen su pertenencia a un grupo. Según algunos autores (Calhoun, Keller y Light, 1991) una persona que discrimina no necesariamente lo hace sobre la base de un prejuicio personal, sino sobre la base de un prejuicio que tienen otras personas (cercanas) sobre el tema. Sin embargo, la discriminación de todas maneras sustenta el prejuicio. Asimismo, el prejuicio suele crear y sustentar la discriminación de forma cíclica y continua.

Hamilton (1981), retomando los trabajos de Allport (1954), observa que el sesgo y la discriminación intergrupal son respuestas que surgen a raíz de determinados procesos cognitivos normales, naturales y universales cuyo objetivo es simplificar la complejidad del entorno social. Estos hallazgos explicarían entonces por qué el prejuicio y la discriminación se presentan como fenómenos omnipresentes, inevitables y universales.

En la década de los ‘80 surgen dos enfoques para explicar cómo los procesos cognitivos básicos tales como la categorización, influyen en el prejuicio y la discriminación: un enfoque puramente cognitivo, y un enfoque cognitivo motivacional. El primero, focaliza en el concepto de estereotipo como una estructura cognitiva directamente determinada por la categorización que organiza y representa información acerca de las categorías sociales. El

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

segundo enfoque, postula que los factores cognitivos son primarios, pero considera la categorización social como el factor desencadenante de un proceso motivacional para evaluar el propio grupo de forma positiva en relación al exogrupo (Tajfel y Turner, 1979). Estas perspectivas de naturaleza cognitiva fueron las aproximaciones psicológicas dominantes en el estudio del prejuicio en las dos últimas décadas del siglo XX, contribuyendo en gran medida a la reducción de dicho fenómeno.

A pesar de estas contribuciones, estudios han observado que, los dos enfoques mencionados anteriormente no proporcionaban una comprensión acabada del fenómeno, generando una serie de cuestionamientos teóricos. Algunas de las principales limitaciones de estos enfoques tienen su explicación en que el componente afectivo no había sido considerado como una variable importante, o en su defecto, había sido relegado a un segundo plano (Hammilton y Mackie, 1993; Mackie, Silver y Smith, 2004). Tal y como lo señalaba Hamilton (1981), el enfoque cognitivo es en sí mismo incompleto, pero aun así ha brindado herramientas útiles para la reducción del prejuicio, que aún siguen revistiendo interés en las políticas sociales de muchos países.

Una de las características más importantes de los prejuicios es su dificultad para ser eliminados, en tanto la persona cree en su veracidad y funcionan casi de forma automática. Se considera que una creencia errónea es un prejuicio cuando existe resistencia al cambio, además del convencimiento de que todas las personas de un grupo tienen las mismas características (Calhoun, Keller y Light, 1991). Generalmente, los prejuicios se arraigan en el pensamiento de las personas, siendo confirmados permanentemente por nuevas experiencias que alimentan la base de los mismos, esto hace que la persona los valide y refuerce, de forma que es más difícil eliminarlos.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

El prejuicio se manifiesta de distintas formas. Específicamente, se va describir la expresión comportamental del prejuicio. Posteriormente, se presentarán distintas manifestaciones del prejuicio en términos de contenido.

El prejuicio, como una predisposición personal, se traduce en comportamientos con contenido negativo hacia una persona o grupo de personas. Dichos comportamientos (reales y observables) son denominados como discriminación. La discriminación supone maltratar o limitar posibilidades (de acceso a servicios, por ejemplo) a personas, por tener características especiales que definen su pertenencia a un grupo. Según algunos autores (Calhoun, Keller y Light, 1991) una persona que discrimina no necesariamente lo hace sobre la base de un prejuicio personal, sino sobre la base de un prejuicio que tienen otras personas (cercanas) sobre el tema. Sin embargo, la discriminación de todas maneras sustenta el prejuicio. Asimismo, el prejuicio suele crear y sustentar la discriminación de forma cíclica y continua.

Discriminación

En este sentido, la discriminación puede ser definida como una conducta, culturalmente fundada, sistemática y socialmente extendida, de desprecio contra una persona o grupo de personas sobre la base de un prejuicio negativo o un estigma relacionado con una desventaja inmerecida, y que tiene por efecto (intencional o no) dañar sus derechos y libertades fundamentales. Por ejemplo, una persona con discapacidad sufre discriminación cuando la mayoría de la sociedad, juzgando sobre la base de prejuicios y estigmas que la discapacidad implica un valor humano menor para quien la padece, le niega intencionadamente derechos como la educación, el trabajo o la salud, o bien no hace nada

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

para permitir que esta persona encuentre opciones reales de acceder al ejercicio de esos derechos. Ello nos permite entender que aunque el desprecio está siempre presente en los actos de discriminación no todo acto despectivo es propiamente discriminatorio, pues para serlo debe concurrir en éste la capacidad de dañar derechos y libertades (Zepeda, 2007).

Considerando los elementos anteriores, podemos comprender que:

> *(…) los fenómenos del prejuicio y la discriminación, no serían el resultado exclusivo de sesgos en el procesamiento cognitivo de la información, sino que en ellos ha de ser tenida muy en cuenta la motivación por la defensa de la identidad social, lo cual nos dice que a pesar de que Tajfel siempre tuvo en cuenta que algunas formas de competición entre grupos, así como algunos patrones de discriminación intragrupal y de discriminación exogrupal, tienen su base en conflictos económicos o en algún otro conjunto de intereses de tipo, su teoría tiene un fuerte transfondo psicologicista. En su teoría se reconoce que los conflictos reales de intereses conducen al etnocentrismo y la discriminación pero este conflicto es sostenido por las consecuencias psicológicas a las que induce, se quiera o no, la pertenencia grupal. La competición social es algo inevitable siempre y cuando la identidad de los sujetos se defina en función de sus grupos de pertenencia (Grossi, 2004, p. 24,).*

Concluyendo y relación a los patrones sociales relacionados, Brigham (1971) señala que *"además de la caracterización cognitiva del estereotipo como parte de las actitudes*

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

prejuiciosas, el estereotipo sirve para racionalizar la hostilidad que siente la persona prejuiciosa hacia ciertos exogrupos, cumpliendo así una función justificatoria que puede o no derivar en la discriminación, o bien, producir conductas derogatorias hacia los mismos (p. 76)".

Patrones sociales en realidades virtuales

Continuando con el análisis de elementos relevantes para la presente investigación, los patrones sociales se situarán dentro de comunidades virtuales de videojuegos en línea, que se pueden asumir como un tipo de juego en función de la interacción del usuario con una consola, un ordenador, un teléfono móvil u otro tipo de tecnología a través de un comando (Oliveira y Pessoa, 2008). Puede tratarse de videojuegos multijugador, en los que se juega con otras personas o videojuegos de navegador que se descargan desde la web y se ejecutan en el navegador.

Situados en el espacio de la diversión y el entretenimiento, los videojuegos otorgan una triple gratificación que tiene como objetivo la satisfacción sensorial (el impacto de los estímulos visuales, auditivos y dinámicos de las presentaciones), la gratificación mental (el despliegue del placer narrativo, la fabulación y la fantasía) y el placer psíquico que supone la liberación catártica de los procesos de identificación y proyección. Un placer que se asienta en la satisfacción por la actividad llevada a cabo por los propios jugadores implicados, inmersos en la escena dramática (Ferrés, 1994).

Más específicamente, en el contexto de esta investigación, las comunidades virtuales serán de un juego en específico de la modalidad MOBA (*multiplayer online battle arena*; o campo de batalla multijugador en línea) también conocidos como ARTS (*action real-time strategy*; o estrategia de acción en tiempo real. Muchos consideran a este género como el dominante

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

actualmente entre los juegos MMO, dada la gran cantidad de jugadores que tiene y el éxito de títulos como *League of Legends*. Otros MOBA destacados son DoTA2 (Valve Corp/Steam, 2013), *Smite* (2014) y el nuevo título de *Blizzard: Heroes of the Storm* (2015).

Siguiendo esta línea, "*League of Legends®"* de la empresa *Riot Games®,* la cual lo denomina según sus propias palabras:

> *"League of Legends es un juego en línea competitivo de ritmo frenético, que fusiona la velocidad y la intensidad de la estrategia en tiempo real (ETR) con elementos de juegos de rol. Dos equipos de poderosos campeones, cada uno con un diseño y un estilo de juego únicos, compiten cara a cara a través de diversos campos de batalla y modos de juego. Con un plantel de campeones en constante expansión, actualizaciones frecuentes y un emocionante panorama competitivo, League of Legends ofrece posibilidades de juego ilimitadas para usuarios de todos los niveles de habilidad (Gameinfo LAS, 2014)"*

Dentro del mismo contexto del juego, los *gamers* son denominados como invocadores, que toman el control de un "campeón" en una modalidad de juego en equipos que puede variar en distintos modos: 3vs3 partida normal, 3vs3 partida de clasificatoria por equipos, 5vs5 partida normal, 5vs5 partida de creador de equipos, 5vs5 ARAM (*all random, all mid*: personaje al azar, mismo carril), 5vs5 partida de clasificatoria individual, 5vs5 partida de clasificatoria por equipos, 5vs5 partida contra inteligencia artificial (modo principiante o intermedio). Todos los modos de juego tienen por objetivo la destrucción de la base, o nexo, del equipo enemigo. Cada jugador controla un personaje que puede elegir entre los preestablecidos por el juego y asume un rol en la partida (tanque, apoyo, asesino, etc). El objetivo individual de cada jugador será el de conseguir el máximo de oro posible para

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

conseguir mejoras que le hagan más fuerte en la partida, y el del equipo será el de debilitar al equipo enemigo y hacer más oro que él para tener un acceso más fácil a la base y así conseguir la victoria. Este objetivo general sólo se logra si existe cooperación y trabajo en equipo por parte de los jugadores. Es por ello que es interesante el análisis de los patrones sociales que surgen a partir de las interacciones entre invocadores, ya que la comunidad virtual de este juego en particular presenta variadas problemáticas en la experiencia de juego a causa por el comportamiento de los usuarios que la frecuentan día a día. Estadísticamente, el 90% de los usuarios de LoL (abreviación de "*League of Legends®")* tienen un comportamiento positivo o neutro, es decir, que logran desempeñar sus funciones en una partida relacionándose de forma positiva con el resto del grupo, o bien, se mantienen al margen de cualquier tipo de relación interpersonal con el mismo grupo (basándonos en estudios realizados por la misma compañía *Riot Games®).* Sin embargo, el otro 10% restante genera un sin número de conflictos *in-game* que derivan en problemas de comportamiento de la comunidad en general, considerando que un solo jugador puede modificar la dinámica completa en el contexto del juego.

Los juegos MOBA (*Multiplayer Online Battle Arena*) son un género de reciente aparición que ha supuesto un verdadero “boom” dentro de los juegos masivos online. Los MOBA son herederos de los juegos de estrategia en tiempo real y además incorporan algunos componentes de los juegos de rol. A pesar de que su narrativa es básica, han sabido conjugar la participación e interactividad del usuario con un modo de juego sencillo, competitivo y abierto que ha cautivado a todo tipo de usuarios, desde “*gamers*” expertos, hasta “novatos” en el mundo de los videojuegos.

Cada jugador elige un campeón, héroe o personaje (dependiendo del juego) de los preestablecidos y asume un papel o rol que será el que determine su estrategia en el juego

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

y deberá colaborar con su equipo para lograr la victoria. Según las definiciones creadas por los mismos jugadores, los principales roles en un juego MOBA son los siguientes:

- Carry: Los carrys son capaces de hacer grandes cantidades de daño una vez que se han desarrollado por completo. Esto significa que requieren protección para poder hacerse fuertes.
- Iniciador: Son personajes que normalmente inician los combates haciendo gran cantidad de daño en área o usando habilidades que pueden afectar al posicionamiento del equipo enemigo.
- Desabilitador: Tienen la habilidad de deshabilitar o controlar al equipo enemigo de alguna manera.
- Tanque: Tienen la habilidad de absorber grandes cantidades de de daño. Esto permite a los otros miembros del equipo vivir más tiempo en el combate.
- Ganker: Tiene la habilidad de hacer gran cantidad de daño muy rápidamente. También se les llama asesinos. (Foro EUW, 2009)

En los MOBA, al contrario que los MMORPG (*Massively multiplayer online role-playing game; en español videojuego de rol multijugador masivo en línea)*, el universo no es del todo persistente, tan sólo en lo que se refiere a los logros del propio usuario, el juego se organiza en partidas que tienen una duración de alrededor de 45 minutos. Un usuario puede jugar cuantas partidas considere oportunas y optar a conseguir un buen puesto en la clasificación que establecen estos juegos, ya sea por equipos o individual. Si bien la narrativa no es muy elaborada ni sigue un hilo que pueda definirse como “coherente”, sí que ofrecen ciertos aspectos de dimensión narrativa que atraen y fidelizan a sus usuarios, principalmente las descripciones y configuración de los personajes.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

En los MOBA los jugadores no pueden personalizar el personaje como en los MMORPG, sino que eligen entre una amplia variedad de los que ofrece el juego. Cada uno de estos campeones tiene su propia historia, un diseño, unas habilidades concretas, voces, bailes y un amplio etcétera de características definitorias. Como ya se ha dicho el componente colaborativo es fundamental porque no se puede jugar a un MOBA en solitario, ha de hacerse en equipos.

Estos juegos dan lugar a relaciones entre sus usuarios y a la formación de comunidades, incorporan un sistema de chat, tanto dentro de las partidas como fuera de ellas y es posible agregar amigos y formar equipos elegidos por los jugadores. Por otra parte, la participación en los MOBA se hace evidente desde el mismo momento de su creación, ya que los creadores del género fueron los propios usuarios, en este caso llamados en la jerga del videojuego *modders* (en español, creadores de contenido).

Los *modders* son usuarios que utilizan sus conocimientos informáticos y las posibilidades de edición que ofrece el juego para realizar ciertas modificaciones, ya sean personajes, ambientes, objetos, mapas o modos de juego aunque actualmente *League of Legends* no cuenta con esta modalidad para los jugadores aficionados.

Historia de los MOBA

El origen de los MOBA se remonta al lanzamiento del título más exitoso de *Blizzard* en el género de estrategia en tiempo real: *Starcraft* (1998). Este juego incorporaba una serie de herramientas de edición llamada *StarEdit* que permitía personalizar los mapas y otros aspectos del juego. Con estas herramientas, un "*modder*" cuyo *nick* era Aeon 64 creó un mapa personalizado llamado *Aeon of Strife* (AOS) que se hizo muy popular. En este modo, los jugadores luchaban entre sí controlando un sólo héroe en un mapa muy básico, a

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

diferencia de cómo se jugaba en el modo tradicional de *Starcraft,* en el que los jugadores controlaban ejércitos. Más adelante, *Aeon of Strife* fue adaptado con el editor de otro juego en estrategia real también de *Blizzard: Warcraft III*. Esta vez el encargado de hacerlo fue un "*modder*" con el *nick* de Eul, quien mejoró sustancialmente el anterior y lo hizo algo más complejo, además de renombrarlo con el título de *Defend of the Ancients (DotA)*. Tras Eul, otros "*modders*" continuaron haciendo cambios en DotA, que se hizo tan popular que en 2005 alcanzó una cifra de más de un millón de usuarios registrados en su foro *www.dotaallstars.com*. (Jux, 2014)

Por tanto, se puede concluir en que el género MOBA fue creado e impulsado por los propios usuarios de juegos online, aunque no fue hasta la llegada de los primeros juegos oficiales MOBA cuando este género se popularizó. El primero de ellos fue *Minions*, un juego lanzado en 2008 por Kixeye, al que le siguió *Demigod*, un juego desarrollado por *Gas Powered Games*. Pero la auténtica revolución en este género llegó en 2009 de la mano de *Riot Games*, que desarrolló y lanzó al mercado del juego online *League of Legends*, de hecho, fue precisamente *Riot Games* la empresa que popularizó el término *Multiplayer Online Battle Arena* para referirse a su juego y, consecuentemente, a todos los demás similares (Jux, 2015).

Antes de que Riot popularizara el término MOBA, se hacía referencia a este género con los nombres de los mapas que los hicieron populares: AOS y DotA. Por su parte, Valve, la empresa distribuidora del segundo juego de este género más popular tras *League of Legends*, DotA2, calificó a su juego y otros similares como "Juegos de Acción Estratégica en Tiempo Real". Aun así, la definición más utilizada y popular en la actualidad es la de *Multiplayer Online Battle Arena*. El componente participativo de los MOBA sigue presente

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

en la actualidad, ya que los jugadores pueden elegir gran cantidad de cosas: el personaje con el que jugarán, el rol, su posición en el mapa, la estrategia a seguir, etc.

Si bien en los MOBA actuales no existe la posibilidad de editar los mapas y crear mods, tal y como sí sucedía en sus predecesores los juegos de estrategia en tiempo real, sí que ofrecen cierta libertad a la hora de establecer ciertas reglas y definir modos de juego. Así, suelen ofrecer la posibilidad de crear partidas personalizadas en las que, aunque el mapa sigue siendo igual, los jugadores acuerdan nuevos modos de juego e incluso en ocasiones se crean "mini juegos". En definitiva, se trata de juegos con un escaso desarrollo narrativo pero con un alto componente participativo que fomenta la interactividad de sus usuarios. Además, se han convertido en fenómenos realmente masivos, ya que los juegos más populares de este género cuentan con millones de adeptos en todo el mundo.

Volviendo al juego que investigaré en específico, *League of Legends*, conocido popularmente por sus siglas LoL, se ha convertido sin lugar a dudas en un auténtico fenómeno de masas a nivel mundial. Más de 70 millones de usuarios se conectan a diario a sus servidores para jugar a un juego que aúna sencillez y competitividad.

League of Legends es en la actualidad el baluarte de los llamados deportes electrónicos o *e-sports*, un status que le ha valido también para que se hable de este juego como el más jugado en el mundo entero en la actualidad.

League of Legends como juego MOBA oficialmente inició en el año 2009 de la mano de Riot Games, una empresa joven fundada por dos jugadores de juegos online: Brandom Beck y Marcus Merrill. Su idea de base era crear un juego más definido y profesional basado en los *mods* (modificaciones en base mapas de juegos creados previamente) de los juegos de estrategia en tiempo real, como *Defense of the Ancients* (DotA). Fue así como surgió este

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

juego, perteneciente al género MOBA (*Multiplayer Online Batle Arena*), con el que *Riot Games* pretendía apostar por la innovación, el talento y el riesgo, prestando especial atención al desarrollo de una jugabilidad dual que permitiera satisfacer tanto a los usuarios hardcore, como a los casuales o esporádicos (Jux, 2014).

Actualmente, *League of Legends* se distribuye de forma digital en todo el mundo con un modelo económico "free to play" con micropagos para obtener elementos de personalización y alguna que otra mejora. Este modelo de acceso de gratuito (f2p) constituye sin duda uno de los factores de éxito de *League of Legends*, además de la sencillez del juego y la complejidad del sistema de competición.

La fórmula de acción, estrategia y rol puede ser tan profunda como el jugador desee. Otro de los puntos fuertes de *Riot Games* con el lanzamiento de *League of Legends* ha sido fomentar la creación de una comunidad de usuarios enorme en la que los amigos juegan entre sí y conocen a otros jugando. Además, estos usuarios interactúan entre sí fuera del juego y participan en la expansión transmedia del mismo, que a día de hoy se materializa en una ingente cantidad de vídeos, foros, blogs, aplicaciones, música e incluso productos alimenticios que expanden el universo narrativo de la marca (Jux, 2014) . Y es que la importancia de *League of Legends* en la actualidad es para tener en consideración, ya que se trata de un auténtico titán online, que no sólo cuenta con más de 70 millones de usuarios registrados (muchos más de los que han llegado a tener otros clásicos títulos del juego online como *World of Warcraft*), sino que además se expande por diversos medios y plataformas dando lugar a un auténtico universo transmediático alimentado por una inmensa comunidad de usuarios implicados (Jux, 2014).

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Antecedentes empíricos

Dentro del mundo de los videojuegos, y más específicamente de los videojuegos en línea, existen distintos tipos, tanto de juegos como de jugadores. Entre ellos cabe destacar que el contexto en el cual se desarrollará la investigación está incluido dentro del marco de los MOBA (*multiplayer online battle arena*; o campo de batalla multijugador en línea) también conocidos como ARTS (*action real-time strategy*; o estrategia de acción en tiempo real), en el cual el "*gamer*" cumple el rol de un personaje o "campeón" del juego formando parte de uno de los equipos de jugadores de compiten entre sí por cumplir con un objetivo que les dará la victoria. En este sentido, es una fusión entre un juego de acción y un juego de estrategia en tiempo real. Éste género en específico enfatiza el trabajo en equipo, por el objetivo principal de destruir una estructura oponente (Wiroo, 2012).

El juego en cuestión es el antes mencionado "*League of Legends®",* de la empresa *Riot Games®,* la cual informa que actualmente el universo total de jugadores es de 100 millones de usuarios registrados, 27 millones de personas juegan diariamente al juego, de los cuales 7,5 millones estarían jugando de manera simultánea. En total, estaríamos hablando de 67 millones de jugadores cada mes (Foro LAS, 2014).

Los jugadores son agrupados actualmente en un total de 10 servidores; LAS (Latinoamérica del Sur), LAN (Latinoamérica del Norte), NA (Norteamérica), BRA (Brasil), EUW (Europa del Oeste), EUNE (Europa del norte y este), TK (Turquía), RU (Rusia), OC (Oceanía) y KR (Korea). Dentro de este universo de servidores, el foco de la investigación estará centrado en los jugadores del servidor LAS, que incluye a los gamers de Argentina, Uruguay y Chile (Lolking, 2014)

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Es importante considerar que, dentro de la comunidad de LoL, existen aspectos institucionales que moderan y sancionan las acciones de los gamers en el contexto del juego. Éste lleva por nombre "Código del Invocador" (*Riot Games®,* 2008) que consta de 9 reglas principales que los jugadores deben respetar para no ser sancionados, el cual incluye aspectos que van desde la jugabilidad individual hasta el apoyo a los gamers novatos (Gameinfo LAS, 2014).

Durante la realización de la investigación y más específicamente, en el periodo en el cual se realizaron las entrevistas, el juego pasaba por un proceso de "cambio de temporada" o como se le conoce en el juego *"season change".* Este proceso se caracteriza por el periodo límite en el cual los jugadores puedes ascender en el sistema de clasificación del juego, obteniendo así recompensas gratuitas en base a su desempeño a lo largo de la temporada. Mientras más alta la clasificación individual del jugador, mayor serán las recompensas, así también como existen recompensas adicionales por la clasificación obtenida como equipo de por lo menos cinco jugadores.

Como registro actualizado con fecha del 8 de Diciembre de 2015, las estadísticas finales de la temporada, obtenidas a partir de la página de registro de jugadores *loldb.gameguyz.com y op.gg*, registran:

- Universo total de 435.122 jugadores en el servidor de LAS (Latinoamérica del Sur), que comprende los países de Chile, Argentina, Uruguay y Perú.
- Los jugadores ubicados en cada una se las ligas corresponden a:
    - Bronce: 76.867 jugadores, que corresponden al 26, 68% del total de jugadores clasificados en el servidor

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

- Plata: 95.212 jugadores, que corresponden al 35, 54% del total de jugadores clasificados en el servidor.
- Oro: 53.878 jugadores, que corresponden al 20,11% del total de jugadores clasificados en el servidor.
- Platino: 31.343 jugadores, que corresponden al 11,70% del total de jugadores clasificados en el servidor.
- Diamante: 10.139 jugadores, que corresponden al 3,78% del total de jugadores clasificados en el servidor.
- Maestro: 273 jugadores, que corresponden al 0,10% del total de jugadores clasificados en el servidor.
- Retador: no existe registro total de los jugadores en esta liga debido a que se considera una liga inestable en la que los jugadores pueden ascender o descender varias veces en el transcurso de un mismo día. Sin embargo, se estima que en esta liga se encuentra un 0,09% del total de jugadores clasificados en el servidor.

A partir de los registros obtenidos desde ambas bases de datos, el total de jugadores no clasificados en el servidor corresponden a 167.410 jugadores, un 38,93% del total de jugadores.

Cada temporada corresponde al periodo entre enero y noviembre de cada año. Actualmente, el juego se encuentra en una fase llamada “pre – temporada” o *“preseason”* para la temporada 6. Durante este periodo se realizan una serie de cambios al meta juego en una fase de prueba previa a la apertura al sistema de clasificación de la temporada siguiente. Este periodo tiene como función principal que los jugadores se logren ajustar de la mejor forma posible a los cambios generados con el fin de no afectar su experiencia de

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

juego durante la temporada siguiente. Esto considerando que cada mínimo cambio realizado puede afectar, positiva o negativamente, cada rol dentro del juego.

Los cambios realizados durante cada *preseason* afectan a la macro estructura del juego, generando tantos cambios a nivel gráfico, como a las habilidades de cada uno de los personajes elegibles y su configuración en el contexto de una determinada partida.

Durante este periodo, los jugadores puedes jugar de igual forma bajo el sistema de clasificatoria. Sin embargo, el ascender o descender durante este periodo no tendrá un real impacto en la determinada clasificación que tendrán al momento de iniciar la siguiente temporada.

Dentro de las normativas gubernamentales vigentes, no existen en nuestro país mención alguna a los juegos en línea, a diferencia de otros países como EE.UU. en los cuales es considerado como un deporte profesional oficial, al igual que la NBA, NFL o NHL (Allen en entrevista para Villanueva, 2013).

Marco epistemológico

La línea epistemológica desde la cual se abarcará la problemática expuesta será el enfoque constructivista social de Lev Vygotski, que es aquel modelo basado en el constructivismo, que dicta que el conocimiento además de formarse a partir de las relaciones ambiente-yo, es la suma del factor entorno social a la ecuación: Los nuevos conocimientos se forman a partir de los propios esquemas de la persona producto de su realidad, y su comparación con los esquemas de los demás individuos que lo rodean (Payers, 2005).

A diferencia del constructivismo piagetano, o constructivismo psicológico, que plantea, según Méndez (2002) que el aprendizaje es fundamentalmente un asunto personal. Existe

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

el individuo con su cerebro cuasi-omnipotente, generando hipótesis, usando procesos inductivos y deductivos para entender el mundo y poniendo estas hipótesis a prueba con su experiencia personal.

Sin embargo, el constructivismo en esencia sostiene que el aprendizaje es activo. Una persona que aprende algo nuevo, lo incorpora a sus experiencias previas y a sus propias estructuras mentales (Payers, 2005). Este modelo recoge del materialismo histórico, el concepto de que los cambios históricos en las sociedades humanas conllevan siempre asociados alteraciones en la naturaleza humana; para llegar a la conclusión de que los referentes psicológicos no sólo son el resultado de la interacción organismo-medio inmediato, sino también, del contexto social y la historia colectiva que interviene en éste proceso (Vygotski, 1979), de forma tal que la construcción de los procesos psicológicos superiores se da inicialmente en un plano social (interpsicológico) y posteriormente a nivel individual (intrapsicológico), denominándose este proceso internalización que alude a la ley de la doble formación y a la zona de desarrollo próximo, pasando el lenguaje a desarrollarse en primera instancia en un contexto social y con una función meramente comunicativa a transformarse finalmente en un lenguaje interior, donde su función es autorreguladora (Vygotski 1979).

El modelo escogido para trabajar la presente investigación deriva del interés en observar cómo es que se crean los diferentes elementos utilizados por los videojugadores para relacionarse, además de la información previa que deben tener *in-game,* que son necesarios para formar parte del contexto de esta realidad virtual en particular. Es por ello que se buscó entender la forma en la se co-construyen los conocimientos a la base de las relaciones interpersonales establecidas y mediadas por esta realidad virtual en particular la que limita a los participantes a relacionarse con las herramientas que el contexto dispone.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Reflexividad

El tema elegido para trabajar representa mis inquietudes respecto de un mundo del cual formo parte, los videojuegos. En este mundo he conocido amigos y amigas que forman parte de mi historia. Momentos alegres y momentos tristes. Aunque para algunas personas no sea más que una pérdida de tiempo o cosas infantiles, para mí, hoy en día, representan una parte de mi que no puedo ni quiero negar.

A lo largo de los años he visto avanzar este mundo a pasos agigantados en lo que a comunidad respecta, y con ello también la inclusión de nuevas personas y mayor variedad de intereses. Desde esta perspectiva, quiero ser un aporte a esta comunidad desde mi disciplina, la psicología.

He presenciado de primera fuente la discriminación en este mundo, hoy en día más en boga que nunca, donde el reflejo de los problemas sociales se traspasan a los alter egos virtuales, de forma tal que es común observar situaciones en donde se discrimina a los jugadores y jugadoras por su origen étnico, nacionalidad, género e incluso por la calidad de sus computadoras o consolas al momento de jugar. Lo que antes se limitaba al nivel de habilidad del jugador, ahora se ha transformado en un submundo al cual se ha traspasado lo peor de nuestra sociedad.

Sé que no podré cambiar esta realidad por completo, pero el hecho de intentarlo puede generar algún cambio en la perspectiva de los jugadores e incentivar a otros a seguir esta línea.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Por el momento me limitaré a entender como los jugadores construyen las relaciones interpersonales dentro del contexto on-line, con el fin de abarcar de forma profunda al menos esta perspectiva e intentar comprender si los videojuegos influyen en estas construcciones, con el fin de desmitificar algunos estereotipos y dar una pincelada acerca de este mundo a personas que lo observan desde afuera.

Marco Metodológico

Metodología Cualitativa

La investigación cualitativa es un campo de indagación por derecho propio. Entrecruza disciplinas, campos y problemáticas. Una compleja familia de términos interrelacionados y presupuestos rodea el término investigación cualitativa (Bivort y Martínez, 2013).

Según Jiménez-Domínguez (2008) los métodos cualitativos estudian significados intersubjetivos situados y construidos más que supuestos hechos objetivos. Se prioriza la observación y la entrevista frente al experimento y el cuestionario estandarizado. En consecuencia a los datos expuestos, se considera que la metodología cualitativa es la más idónea para la realización del proyecto de investigación, ya que esta permite reconocer la experiencia a partir de los mismos individuos, validando sus interacciones con el medio en su contexto, es por ello que la metodología seleccionada corresponde a la cualitativa, porque considerando que en el contexto de la realidad virtual convergen una serie de elementos en las relaciones interpersonales, ésta metodología permite la libertad necesaria para poder analizar esta multiplicidad de elementos que puedan surgir *a posteriori* durante la investigación.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Diseño: Diamante

Las investigaciones de este tipo establecen una base teórica, que posteriormente es sometida a las aproximaciones empíricas (Flick, 2004). Esto hace que exista un proceso de categorización *a priori* para la realización del análisis (Bivort y Martínez, 2013).

Es así que el trabajo se realiza desde la teoría hacia los datos, considerando categorías *a priori* y entregando la capacidad de considerar categorías *a posteriori* que, en el caso particular de esta investigación y al no existir investigaciones similares en el contexto próximo, es importante sustentarse en los datos teóricos para validar el actuar del investigador, es entonces que este diseño produce categorías desde el momento en que se explicita el problema a investigar y se definen los objetivos en contraste de la teoría y los datos empíricos, lo que nos permite crear nuevas dimensiones de análisis hasta el momento de la síntesis, pasando por el análisis de la información que es inherente a todo el proceso investigativo, en el cual, además pueden surgir categorías emergentes que permiten el análisis de nuevas variables (Bivort y Martínez, 2013). Es por este último punto, las categorías *a posteriori* que este diseño se ajusta al modelo de investigación enfocado a un contexto en el cual se espera que surjan estas nuevas categorías que permiten un análisis en mayor profundidad.

Es importante también considerar este diseño como una herramienta útil para iniciarse en investigaciones cualitativas (Bivort y Martínez, 2013).

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Técnicas

Entrevista semiestructurada

La entrevista es una técnica en la que una persona (entrevistador) solicita información de otra o de un grupo, para obtener datos sobre un tema determinado. Presupone, pues, la existencia al menos de dos personas y la posibilidad de interacción verbal (Andrés y Díaz, 2005)

En esta investigación, las entrevistas semiestructuradas se enfocaron específicamente a recopilar información acerca de cada uno de los objetivos específicos, es por ello que existió un total de tres entrevistas modelo con un determinado número de preguntas y un formato "B" para cada una de las mismas, en caso de que las utilizadas en una primera instancia no sean comprendidas por el entrevistado (Díaz y Ortiz, 2005).

Dentro de éstas entrevistas modelo, se seleccionaron las preguntas en las que los entrevistados no tuvieron dificultades para responder en una primera instancia de aplicación.

Participante como observador

Ocultación parcial de la actividad de observación y predominio de la participación (Junker, 2006). Esta fase se realizó previa a la observación como no participante y a la aplicación del modelo de entrevista final. En ella se encontraron los elementos que serían considerados relevantes al momento del análisis a través de la participación del investigador como un jugador más en el espacio virtual, los que posteriormente serían abarcados en las entrevistas. El registro de toda la información obtenida se realizó en un cuaderno de campo.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Observador como no participante

Revelación de la actividad de observación y predominio de la observación (Junker, 2006). Esta fase fue la previa a la aplicación del modelo de entrevista. Se realizó una observación en la cual se siguió recolectando información que podía ser relevante para futuras investigaciones, pero desde un punto externo al del propio juego, en el cual el investigador no participó directamente en el sistema de juego, sino que se limitó a una observación externa. Esta fase fue acompañada, al igual que la fase anterior, de un cuaderno de campo en el cual se llevó el registro de la información obtenida.

Instrumentos

Se realizó una pauta de preguntas previamente establecidas, enfocadas a cada uno de los objetivos específicos de la investigación por separado. Cada pauta se aplicó de forma individual y en una sesión. La estructura final del modelo entrevista tuvo un total de once preguntas seleccionadas en función de cada objetivo y contó con un formato alternativo a cada una de ellas (Díaz y Ortiz, 2005).

Existieron tres modelos base de instrumento, dentro de los cuales se seleccionaron las preguntas en las que los entrevistados no tuvieron dificultades para responder en una primera instancia de aplicación. Se realizaron tres entrevistas previas para seleccionar las preguntas, las cuales no fueron consideradas al momento de realizar el análisis de datos propuesto.

Las técnicas de participante como observador y observador como no participante respetivamente, fueron utilizadas sólo por el investigador y para recopilar información anexa a los resultados. Sin embargo, se considerará de mayor relevancia la información obtenida por las entrevistas realizadas a la población de jugadores. Éstas técnicas se utilizaron bajo

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

los resguardos éticos correspondientes al consentimiento informado de cada uno de los participantes en cada sesión de juego.

Modelo a utilizar (pauta de entrevista semiestructurada)

- ¿Cuánto tiempo llevas jugando LoL? ¿Cómo llegaste al juego?
- ¿Cómo fue la experiencia en tu primer año de juego? ¿Podrías encontrar diferencias significativas con la experiencia actual?
- Cuéntame sobre tus experiencias de juego ¿Cómo han sido tus procesos?
- ¿Cómo ha sido el proceso a través del cual te has ido relacionando con el juego?
- ¿Crees que existen diferentes tipos de jugadores? ¿Crees que los distintos jugadores pueden generar un impacto en la experiencia del grupo de juego?
- ¿Crees que la imagen previa que tiene un jugador de otro puede generar un impacto en la experiencia de juego?
- ¿Crees que la propia autoimagen de cada jugador afecta a los objetivos que él mismo espera en su experiencia de juego?

- Considerando que la experiencia de juego es siempre grupal:

✓ ¿Existen elementos para marginar a un jugador y no a otro de una experiencia grupal de juego? De ser así, ¿Cuáles serían algunos de estos elementos?

✓ ¿Qué elementos utilizas para seleccionar a los jugadores y conformar un equipo?

✓ ¿Tus criterios al momento de elegir los jugadores para un grupo cambian en base a un objetivo u a otro? De ser así, ¿de qué forma?

✓ ¿Crees que hay grupos marginados de jugadores? ¿En base a qué criterios?

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Población

Gamers, jugadores y jugadoras activas de LoL ("*League of Legends*®"), que estén nivel 30 (máximo dentro del juego), de entre 18 y 25 años, del servidor LAS (Latinoamérica del sur) y de habla hispana.

Por jugadores activos refiero a la categoría de *gamers* regulares, que dediquen parte del tiempo semanal cotidiano al juego en específico. Mientras que el nivel 30 requiere de un nivel de conocimiento y tiempo de juego en el cual ya se conocen las mecánicas y la comunidad, con aproximadamente 2 meses inmerso en experiencias de juego en todos sus modos, lo que consistiría en un tiempo de juego total de aproximadamente 2 años. (Foro EUW, 2014).

En consideración de los participantes en el estudio y a las características de la pertenencia del servidor de los jugadores que pertenecerán a la población, se debe al alcance del investigador con la misma.

Criterios de inclusión/exclusión	
Características del Jugador	**Requisitos**
Edad	Rango entre 18 y 25 años
Sexo	Ambos
Experiencia dentro del juego	2 o más años
Servidor de pertenencia	LAS (Latinoamérica del sur)
Idioma	Español

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Experiencia en juegos	Experiencia en juegos online superior a 3 años, de preferencia del género MOBA o MMORPG.

Finalmente, se entrevistaron a quince personas, jugadores de diferentes ligas y divisiones dentro del juego desde bronce hasta diamante (clasificación in-game), que se presentaron voluntariamente, a los cuales se les aplicó la pauta de entrevista final y consentimiento informado.

Análisis de datos realizado

Codificación abierta, axial y selectiva que busca principalmente identificar los procesos sociales (Glaser y Strauss, 1967).

Para el análisis de datos se utilizó programa de análisis de datos cualitativos Atlas.ti, con el fin de ordenar, clasificar y categorizar la información a través de redes armadas en función de los propios intereses investigativos (anexo 3).

El objetivo principal es el proceso de identificación, codificación y categorización de los principales los ejes de significado subyacente en los datos. Va más allá de la descripción de los componentes obvios y visibles de los datos, o contenido manifiesto, para interpretar, realizar una abstracción de los datos accediendo así al significado oculto de los mismos, también definido como contenido latente (Cano y González, 2010).

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Criterios de calidad

Coherencia interna

Uno de los objetivos principales de la investigación fue mantener la coherencia de todos los elementos expuestos en la investigación, de forma tal que se logre un entendimiento total del sentido de la misma (Martínez, 2006).

Dispositivo: Triangulación de marcos. Construcción de diseño e instrumentos guiados por los marcos.

Auditabilidad (Confirmabilidad).

Se implementaron todos los elementos necesarios para que un investigador externo logre seguir la pista de los elementos presentados y utilizados a lo largo de la investigación (Rada, 2006).

Dispositivo: Uso de formato APA.

Transferibilidad (aplicabilidad).

Considerando el tipo de población con la que se trabajó y anteponiéndonos al hecho que es una realidad compartida (aunque en distintos contextos) en los continentes, busco que la investigación sea aplicable y ajustable a estos contextos diferentes (Rada, 2006)

Dispositivo: Descripción detallada, vaciado completo.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Aspectos Éticos

Valor social o científico.

La investigación debe evaluar una intervención que conduzca a mejoras en la salud o al bienestar de la población (Emanuel, 2003), es por ello que ésta investigación intenta ser un aporte, tanto para la disciplina como para la población, buscando las posibles causas del problema y los elementos considerados relevantes para la psicología.

Dispositivo: Monitoreo de la investigación por un supervisor capacitado.

Consentimiento informado.

Éste consentimiento busca, por sobre todas las cosas, que las personas participantes estén conscientes y de acuerdo con los objetivos de la investigación y que éstos sean compatibles con sus valores, intereses y preferencias (Emanuel, 2000). También estará escrito en él que el participante puede abandonar la investigación sin ningún tipo de perjuicio asociado a su decisión, si es que así lo estima conveniente.

Dispositivo: Consentimientos informado.

Respeto a las personas participantes

En la investigación se buscó mantener siempre el respeto por los intereses y privacidad de los participantes, explicitando siempre los riesgos y beneficios que implicaría su participación. Es importante mencionar también que se veló porque los datos obtenidos al terminar la investigación sean de abierto acceso a los participantes (Emanuel, 2000).

Dispositivos: Acceso a la información y resultados de la investigación. Respeto por las decisiones de los participantes.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Presentación de Resultados

Se presentarán los resultados de acuerdo a los objetivos de investigación:

A) Describir los estereotipos y el proceso de estereotipia dentro de la comunidad virtual.

Como construcción teórica, podemos definir como estereotipo al resultado de los procesos de categorización e interacción social, los cuales constituyen esquemas de la realidad que les permiten a las personas orientarse socialmente y adaptarse mejor al entorno (Tajfel, 1984). Estos estereotipos pueden ser positivos o negativos (Hewstone, Stroebe, Codol y Stepehnson, 1994), pero independiente de su tendencia, actúan como un proceso cognoscitivo y social que, utilizado como fuente de conocimiento, permite ahorrar esfuerzos de pensamiento en las relaciones interpersonales (Worchel, Cooper, Goethals y Olson, 2004).

En base al conjunto de elementos con los que definimos al estereotipo es que surgen diferentes asociaciones de elementos a partir de los relatos recolectados en las entrevistas realizadas a los jugadores de LoL, en las cuales nos encontramos con estereotipos construidos en base a criterios propios del contexto social en los que se desenvuelven cotidianamente los jugadores.

Entre los estereotipos que se describieron podemos describir los originados en base a elementos externos y los que surgen a la base de elementos internos del juego.

Dentro de la clasificación de estereotipos de contenido externo tenemos:

- Estereotipos asociados a la nacionalidad o étnia: dentro del juego y de forma más precisa, en el servidor LAS, se agrupas los jugadores de Chile, Argentina, Uruguay y Perú, sin embargo, los estereotipos que más comúnmente aparecen tienen relación

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

con conflictos existentes entre jugadores de Chile y Argentina, países que acumulan la mayor cantidad de jugadores en el servidor.

"en el caso de que todo el equipo sea chileno y toque un argentino, la xenofobia viene del alma, el argentino de por sí se cree la muerte, se cree la raja, y con el solo hecho de que hable solamente lo van a empezar a atacar, aunque hable en buena onda, lo van a atacar igual" (hombre, 23 años)

"Los otros son los argentinos, que si hay un chileno se ponen a flamear" (hombre, 20 años)

- Estereotipos asociados al género: Estos estereotipos surgen principalmente por parte de los jugadores de sexo masculino, considerando que predominan el ambiente interno del juego. Se tiende a asociar el rol de la mujer jugadora con el de soporte en el juego, que tiene como función principal apoyar a todo el equipo con visión y protección de los enemigos. Se asocia también a las jugadoras con un nivel bajo, teniendo en consideración que actualmente no existen jugadoras dentro de la escena competitiva mundial.

"Aunque ahora se discrimina más a los argentinos, a los cabros chicos que está lleno ahora después del boom! de LoL y un poco a las minas, aunque ahora no tanto, siempre porque juegan support y porque son malas, pero ahora no es tanto así, hay muchas minas que juegan ahora y le ponen bastante." (hombre, 21 años)

"la discriminación a las mujeres es terrible (…) generalmente no les invita a jugar ya o si te salen en partida se asume que es una derrota instantánea." (hombre, 22 años)

- Estereotipos asociados a la edad: Dentro del contexto de LoL se asocia a los jugadores de menor edad conductas y actitudes disruptivas dentro del juego, además se asociarlos a un menor nivel de habilidad.

"Los otros son los famosos NIÑOS RATAS, que están en todos lados, que creen que se las saben todas, que ganan todo y son caquitas" (hombre, 22 años)

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

"si tienes o conoces obviamente, en tu lista de amigos, gente con la que has jugado antes o bien es chico, de edad de 12 o 13 años, y sabes que no comporta en el juego de la misma forma, que se va o se desconecta o bien es e liga baja y no va a rendir en el equipo que es de una división similar a la tuya y te sale en el juego, dirás "qué lata" y obviamente que querrás jugar con él y eso afecta a todo"(hombre, 21 años)

A partir de los datos empíricos recolectados, surgen también otros tipos de estereotipo relacionados exclusivamente a elementos propios del ambiente virtual en el cual se desenvuelves los jugadores de LoL. Estos estereotipos están relacionados a características que los jugadores se atribuyen unos a otros en base a criterios exclusivos del juego y que no son comparables con elementos sociales externos a la comunidad de LoL.

A partir de estos elementos se crean nuevas categorías de estereotipos, asociados a contenido interno, dentro de los que podemos encontrar:

- Estereotipos asociados a la liga o división de los jugadores: En base a las clasificaciones derivadas del desempeño del jugador en el sistema de ranking. Existen estereotipos asociados a cada liga dentro del juego, pero estos pueden variar dependiendo de la clasificación propia del jugador que utiliza estas representaciones, es decir, que un jugador de determinada liga tendrá estereotipos asociados a las demás divisiones a partir del marco de referencia de su propia clasificación.

"A los bronces se les discrimina harto porque son malos (al menos en su mayoría) a los silver igual casi por lo mismo." (hombre 23 años)

"Si, la LIGA, un BRONCE siempre es mal visto, porque está en BRONCE que es lo peor que existe en las LIGAS de LoL." (hombre, 23 años)

- Estereotipos asociados a la conducta dentro del juego: Los jugadores de LoL crearon clasificaciones de jugadores en base a las conductas que estos tienen en el contexto de una partida, pasando a ser estas representaciones mentales compartidas entre los usuarios para categorizar a los distintos jugadores.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

"todos los jugadores de LOL son (somos) muy egocéntricos en el sentido de que queremos ganar la partida y nosotros queremos ganarla solo"(hombre, 20 años)

"Pero hay jugadores, te digo, que al minuto uno se muere cualquiera del equipo y ya da por perdida la partida, que son los RAGES" (hombre, 20 años)

Como construcción teórica, puedo referir al proceso de estereotipa como el mecanismo mental mediante el cual se asigna a cada una de las realidades que percibimos en nuestro entorno una referencia (positiva o negativa). Si la distancia entre el objeto referenciado y la referencia es demasiado grande o se erosiona, se corre el riesgo de hacer una interpretación negativa del entorno, cayendo en el error. La estereotipia también es un mecanismo que nos permite aumentar la cohesión de nuestros endogrupos y agrandar las diferencia respecto de los "otros", que son concebidos como una amenaza potencial (Roca, 2005).

De la misma forma en que se presentaron los estereotipos, podemos encontrar que el proceso de estereotipa funciona en base a criterios sociales tradicionales de asociación de elementos contextuales a la realidad de cada uno de los jugadores, así también como se puede encontrar este proceso asociado a referencias propias del juego, es decir, que podemos encontrar la estereotipia ligada a los estereotipos cotidianos encontrados (de género, de edad, de nacionalidad o etnia) como también a los creados dentro del contexto exclusivo del juego.

A partir de esto es que encontramos la estereotipia asociada a los diferentes elementos referenciales que utilizan los jugadores para categorizarse:

"como este juego está medida la habilidad del jugador en base a LIGAS, un jugador de LIGA superior te va a dar más confianza para llegar a la victoria, en cambio, un jugador de una LIGA más baja, te genera desconfianza, sabes que ese jugador no posee una habilidad que te va a ayudar a llegar a la victoria."(hombre, 21 años)

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

"También hay que conocer a los jugadores y su forma de actuar, así como hay bronces que son muy flamer también hay challenger que son terribles como compañeros de equipo" (hombre, 22 años)

B) Clasificar los prejuicios que son producidos dentro de la comunidad virtual.

Por prejuicio refiero en base a la definición de Brown (1995) como la "tendencia a poseer actitudes sociales o creencias cognitivas derogatorias, expresar afectos negativos o presentar conductas discriminatorias u hostiles hacia miembros de un grupo debido a su pertenencia a ese grupo en particular". A partir de esto es que encontramos, dentro de los relatos, prejuicios que podríamos encontrar en relaciones cotidianas establecidas fuera del contexto virtual de LoL, que son asociadas a los diferentes grupos dentro del juego. De esta forma y a diferencia del caso de los estereotipos, los prejuicios están siempre asociados a elementos propios del juego o a la interacción entre los jugadores, ya sean generados a partir de criterios sociales exteriores a su contexto o no:

- Prejuicio nacionalista o étnico: Asociados a las representaciones que la comunidad tiene basándose en el país de procedencia de cada jugador.

"El problema con la nacionalidad, al momento de entrar a una partida y ver cómo escribe una persona basta para clasificarlo dentro de "chileno, uruguayo o argentino" que son las personas que comparten el servidor, uno que otro peruano si no me equivoco, pero el tema de ver ya como se escribe y muchos jugadores se discriminan, se pelean dentro del chat de forma que no corresponde"(hombre, 22 años)

- Prejuicios de género: Generado a la base de los estereotipos de género producidos, reproducidos y mantenidos en el contexto de la comunidad virtual de juego, tomando elementos externos para sentar la base de estas representaciones.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

"(…) las minas, aunque ahora no tanto, siempre porque juegan support y porque son malas" (hombre, 21 años)

- Prejuicios de edad: Basándose en los criterios que la comunidad utiliza para clasificar a los jugadores de menor edad, considerando que este elemento no es observable a partir de la relación entre jugadores dentro de una partida.

"Yo marginaría a un cabro chico, no me gustaría jugar con él, porque siento que no tiene la madurez." (hombre, 21 años)

La definición de los grupos en el juego dependerá exclusivamente de la propia percepción de grupo que tengan los miembros de ésta comunidad virtual en particular, asumiendo como grupo las diferentes categorías de las cuales ellos se sientan parte (endogrupos), así como también de las cuales se excluyan (exogrupos). Es por este último punto en particular que la forma en la que se configura el prejuicio, y en general cada patrón social analizado, debe ser comprendido a la base de la estructura del mundo virtual en el cuál está inmerso teniendo en consideración que las relaciones interpersonales están mediadas por un contexto virtual. A partir de esto es que surgen prejuicios que están netamente asociados a características propias del juego y que tienen a ser más validados, o utilizados, por la comunidad en general:

- Prejuicio en base a la clasificación: En torno al sistema de clasificación interno del juego por el desempeño individual de cada jugador es que se generan estos prejuicios que varían dependiendo de la propia clasificación del jugador que genera este prejuicio.

"a una persona que es diamante no le gusta mucho relacionarse con personas que son bronces porque le va a dar una experiencia de juego desagradable, va a estar en una

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

partida donde los tipos, por así decirlo, no tienen idea del juego y él se lo toma de una forma más en serio" (hombre, 22 años)

"estos jugadores de ligar más bajas, o bien que se van en rage toda la partida o te putean o te dicen cualquier cosa, claramente va afectar, más aún si te dicen que juegas mal y crees que lo estás haciendo bien, obviamente te vas a picar y afectará el resultado." (hombre, 23 años)

- Prejuicio en base al comportamiento dentro del juego: Asociado principalmente a las experiencias de la comunidad en torno a los jugadores encasillados como indeseables en la experiencia de juego, generadas exclusivamente dentro del contexto de una partida en particular.

"el rage va a empezar "que por qué murió" "que por qué hace esto" y eso te va estresando el juego en todos los sentidos." (hombre, 22 años)

"la gente que es considerada tóxica, que tiene un carácter muy negativo, que juega prácticamente entre ellos. A la gente normal le desagrada jugar con este tipo de personas" (hombre, 21 años)

C) Caracterizar la discriminación dentro de la comunidad virtual.

La discriminación, definida por Giddens (1993) como "la conducta real que se tiene con un grupo ajeno y que puede apreciarse como la privación de oportunidades que otros disfrutan", contextualizado a la realidad de la comunidad de LoL, se entenderá como los criterios que utilizan los jugadores para marginar a otros, tanto dentro como fuera de una partida en particular, es decir, tanto en el espacio en común que comparte la comunidad virtual, como en el espacio particular limitado a una determinada partida. Esto surge a raíz

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

de la propia necesidad de la comunidad de generar espacios limitados para algunos jugadores.

Dentro de LoL existen elementos de discriminación interna en las modalidades de juego, impuestas por la misma empresa productora Riot Games®, con el fin de limitar la participación de algunos jugadores en base a rendimiento en el juego. Por ejemplo, en una partida de modalidad “duo clasificatoria”, no puedes jugar juntos dos jugadores con una diferencia de división superior a dos ligas, es decir que bajo esta modalidad, un jugador que se encuentra en la clasificación de “plata”, solo podría jugar con otro jugador “bronce”, “plata” u “oro”, limitando a los jugadores de ligas superiores a hacer duo con ese jugador. Esto ocurre para evitar el llamado “eloboost”, que se define dentro del juego como el ayudar a subir a un jugador de categoría más baja a una más alta, a cambio de dinero u otros servicios dentro del juego. De esta forma, cada jugador en una liga o división en particular tiene limitada la participación a todos los modos de juego.

Podemos caracterizar la discriminación en el juego en base a los criterios teóricos antes mencionados:

- Discriminación racial o étnica: Interpretada por los jugadores como el limitar la experiencia de juego a un determinado jugador basándose en el país de procedencia. Estas limitaciones están asociadas principalmente a las opciones de juego en conjunto y roles en una determinada partida, considerando que los jugadores no tiene la capacidad de realizar otro tipo de discriminación dentro del contexto de una partida.

“Mira, no quiero nombrar el país como chilenos hay bastante rascas, lo mismo que con los argentinos, el servidor LAS tiene ese problema.” (hombre, 22 años)

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

"El problema con la nacionalidad, al momento de entrar a una partida y ver cómo escribe una persona basta para clasificarlo dentro de "chileno, uruguayo o argentino" que son las personas que comparten el servidor, uno que otro peruano si no me equivoco, pero el tema de ver ya como se escribe y muchos jugadores se discriminan" (hombre, 21 años)

- Discriminación de género: Los jugadores perciben esta discriminación como mutua, sin embargo, el reducido número de jugadoras determina que no se puedan observar desde una situación de igualdad de condiciones entre sexos.

"(…) también el sexo igual influye, porque casi nunca se ven equipos de mujeres y hombres, grupos de amigos si se ven más seguidos, pero a nivel competitivo donde están los equipos es muy raro ir y ver a una niña participando en los torneos" (hombre, 23 años)

"hay muchos jugadores que no juegan con mujeres" (hombre, 24 años)

- Discriminación por grupo etario: Basándose en la edad de un determinado jugador, se genera la discriminación principalmente antes de empezar una partida, teniendo en consideración que esta información solo se puede inferir, al menos que los propios jugadores tengan la intención de evidenciarla. Elementos como el lenguaje y la conducta en el desarrollo de la partida son determinantes.

"(…) a los niños, niños rata como se les dice, generalmente no les invita a jugar ya o si te salen en partida se asume que es una derrota instantánea." (hombre, 24 años)

"hay otros jugadores que no juegan con niños de menos de 18 años" (hombre, 24 años)

Tomando en consideración los elementos que son propios del mundo virtual y la estructura del meta juego en la cual está inmersa la comunidad de LoL, existen elementos propios de este contexto que los jugadores utilizan para discriminar a unos y a otros. Estos elementos tienden a ser más validados al ser más próximos y observables entre los jugadores:

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

- Discriminación por liga o división: Es el principal elemento de discriminación dentro del juego porque es la única información verídica y comprobable a la cual un jugador puede acceder sobre otro.

"los famosos silver (o plata) y bronces, que son jugadores que creen tener mucha noción del juego y muchas veces son muy desagradable en ese sentido, entonces se les discrimina bastante" (hombre, 21 años)

"cuando tu llegas a una determinada liga y empiezas de forma, no por ser discriminador, pero empiezas a ver o sea, no empiezas a ver de la misma forma a gente que sea de divisiones más bajas, los vas encontrando malos y los empiezas a discriminar, ya no juegas con ellos" (hombre, 22 años)

- Discriminación por conductas dentro del juego: Esta discriminación principalmente es ejercida al finalizar una partida, teniendo en consideración que los jugadores no pueden modificar la estructura de la misma una vez comenzada. Es por esto que este tipo de discriminación es generada principalmente luego de experiencias individuales con jugadores en particular y se limita a tomar acciones posteriores al término de una partida.

"si he jugado antes con ellos o no y si son flamer, a eso los descarto altiro." (hombre, 22 años)

"entre más tóxica la persona, menos consideración va a tener para formar un grupo o para jugar una partida normal." (hombre, 21 años)

"marginar a un jugador, por ejemplo, para no verlo más por su forma de ser, si es una persona que te acosa por cualquier error, si no se comportar como él quiere, si tiene un comportamiento tóxico, es para no considerarlo en un juego futuro" (hombre, 23 años)

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

- Discriminación por tipo de jugador: Existen distintas clasificaciones determinadas por los jugadores de forma individual, esto basándose en los elementos que cada uno considera relevantes en su experiencia de juego.

"Prefiero jugar con 5 personas que conozco a jugar con personas que no sé cómo van a ser y así evito también los problemas de los tipos de jugadores" (hombre, 21 años)

"Yo no voy a hacer un grupo con personas que no conozca, tomo de prioridad a mis amigos" (hombre, 22 años)

Conclusiones

A continuación daremos paso a la presentación de las conclusiones derivadas del trabajo investigativo presentado anteriormente. Para ello se realizará una triangulación entre el marco teórico y el análisis de resultados expuesto, dando paso a responder cada una de las preguntas de investigación definidas a priori en esta investigación.

La primera pregunta es: ¿Cómo se presentan los estereotipos y el proceso de estereotipia en el mundo virtual?

The Fontana Dictionary of Modern Thought, Stallybrass (1998) definió el estereotipo como: <<una imagen mental generalmente muy simplificada de alguna categoría de personas, institución o acontecimiento que es compartida en sus características esenciales por un gran número de personas. Los estereotipos van frecuentemente, aunque no necesariamente, acompañados de prejuicios, es decir, de una predisposición favorable o desfavorable hacia

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

cualquier miembro de esa categoría en cuestión>> (p.281), en el caso de esta investigación podemos evidenciar esta relación entre estereotipos y prejuicios asociada directamente a las representaciones mentales que existen sobre los distintos tipos de jugadores, pero en este caso particular, podemos observar que los estereotipos se presentan de una forma distinta a los generados a la base de las relaciones interpersonales en el mundo real porque consideran un contexto insertado en una realidad virtual en la cual los interlocutores solo se relacionan con las herramientas que este contexto les permite, ya sea a través de chat globales, en equipo y por voz si se utilizan programas externos al juego.

Dentro de esta comunidad virtual se puede evidenciar que los estereotipos tienen un fuerte contenido contextual, asociado a los elementos internos (liga, división, conducta *in-game*) y externos (nacionalidad, género y edad) al juego, que obliga a analizarlos y entenderlos en base criterios propios de la comunidad virtual en cuestión. El extraerlos del contexto para analizarlos desde afuera, carece completamente de sentido.

El proceso de estereotipia puede definirse como un mecanismo mental mediante el cual se asigna a cada una de las realidades que percibimos en nuestro entorno una referencia, una marca (Roca, 2005). En el mundo virtual estudiado, el proceso de estereotipia está vinculado, al igual que los estereotipos, al contexto particular de este mundo virtual. Sin embargo, la forma en que se presenta la estereotipia varía dependiendo del jugador que ejerza este proceso, considerando que las relaciones interpersonales están basadas principalmente desde una clasificación propia asociada al rendimiento de cada jugador en particular, es decir que, dependiendo de la propia percepción que un jugador tenga será la forma en que se generen los estereotipos y estereotipia. En resumen, ambos procesos dependen del autoestereotipo que cada jugador tenga sobre su experiencia en el juego.

El autoestereotipo tiene como función principal ser un referente al momento de establecer una relación con otro jugador en el contexto de la comunidad virtual, considerando que la única característica explícita que se puede conocer sobre un determinado jugador es el posicionamiento en el sistema de clasificación y el determinado nivel de la cuenta de juego, siendo cada jugador representado en este espacio virtual por un alter ego de características particulares que cada jugador puede determinar mientras se encuentre dentro del contexto de su clasificación en el juego, ya que el salirse de estos criterios puede predisponer

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

negativamente el contacto con otros jugadores, pudiendo dar paso a generar prejuicios y posterior discriminación por parte de la comunidad.

La forma en que se generan estos estereotipos en los espacios virtuales se relaciona con la forma en que los jugadores tienden a utilizar criterios entregados por el propio juego, como el sistema de clasificaciones antes mencionado, y relacionarlas con una determinada representación mental en base a la información que logran observar a partir de sus propias experiencias de juego y más aún, de las experiencias de otro jugadores, es decir, se generan representaciones mentales colectivas en base a elementos propios del juego. Es a partir de esto que los estereotipos que aparecen más frecuentemente en los relatos van en directa relación al posicionamiento de los jugadores en el sistema de clasificatoria y la estereotipia asociada a la experiencia que se tiene con esos jugadores en los diferentes tipos de partida, es por esto que existe una imagen determinada que representa a cada jugador perteneciente a cada liga en el juego (una imagen del jugador bronce, plata, oro, platino, diamante, maestro y retador). A partir de este último punto es donde podemos encontrar cómo surge el metaestereotipo, que hace referencia a las creencias que los miembros de un grupo concuerdan que otros grupos tienen sobre ellos. (Vorauer, Hunter, Main y Roy, 2000), considerando que las representaciones asociadas a las diferentes ligas y divisiones incluyen también al propio jugador en su experiencia, es decir, el autoestereotipo.

Otros estereotipos que aparecen frecuentemente, tienen relación con criterios para generar estas representaciones mentales que son utilizados más comúnmente en la cotidianeidad de cada jugador y que son observables en relaciones interpersonales fuera de estos espacios virtuales, hablamos de los estereotipos de género, étnicos o asociados a la edad de los jugadores.

Otro elemento comúnmente relacionado a la generación, o mantención de estos estereotipos, son los llamados *"stream"* que son el medio a través del cual, cualquier jugador puede transmitir en vivo sus determinadas partidas. Existen diferentes tipos de *streaming*, los más comunes están asociados a jugadores de alto nivel competitivo que enseñan a otros jugadores sobre el meta-juego, pero existen también otro tipo de *stream* que tiene como fin mostrar a los jugadores en partidas corrientes desarrollando eventos para romper los

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

esquemas del juego, insultando a los compañeros de equipo o evitando que su propio equipo llegue a la victoria.

La segunda pregunta de investigación: ¿Cómo se manifiesta el prejuicio en las relaciones entre jugadores?

El prejuicio, definido según Brown (1995) como la "tendencia a poseer actitudes sociales o creencias cognitivas derogatorias, expresar afectos negativos o presentar conductas discriminatorias u hostiles hacia miembros de un grupo debido a su pertenencia a ese grupo en particular", está directamente relacionado a los estereotipos que surgen a partir de las relaciones entre los jugadores dentro del espacio determinado de una partida, que puede variar dependiendo del tipo de la misma. Es por esto que los prejuicios observables dentro de la comunidad van en directa relación con los sistemas de juego y las configuraciones particulares de cada usuario, es decir, la forma en la que el jugador decide relacionarse con el resto de la comunidad a partir de una determinada configuración en el meta-juego, que pueden limitar las relaciones, tanto con el equipo enemigo, como con el equipo propio.

Una característica importante del prejuicio es que la persona genera una posición personal sobre una situación sin conocerla en profundidad, de allí su significado etimológico; prejuicio: juzgar sin conocimiento previo (Calhoun, Keller y Light, 1991). Aquí juegan un rol importante los estereotipos generados en la comunidad de LoL, que van en directa relación con las diferentes categorizaciones de divisiones y ligas en base al desempeño de cada jugador, de forma tal que los jugadores establecen las primeras relaciones interpersonales a la base del prejuicio asociado al estereotipo que existe en torno a la liga y división de los jugadores, teniendo en consideración que ésta es la única información a la que puede acceder un jugador sobre otro antes de comenzar una partida, si es que estos jugadores no se conocen previamente, que es lo que ocurre con mayor frecuencia en los distintos tipos de juego. Es entonces que todas las relaciones entre jugadores que se encuentran por primera vez en una partida están inherentemente basadas en los prejuicios asociados al estereotipo que existe hacia su clasificación como jugador.

Eagly y Diekman (2005) consideran al prejuicio como un mecanismo intrapsíquico cuya finalidad es mantener un estatus quo y un rol en las diferencias intergrupales. En

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

consecuencia, los individuos que se desvían de su rol grupal tradicional despiertan reacciones negativas en los demás miembros del grupo, mientras que quienes exhiben comportamientos que refuerzan el estatus quo, obtienen respuestas positivas. Esta característica del prejuicio es observable dentro de la comunidad virtual de LoL en el sistema de clasificaciones existentes dentro de los determinados modos de juego, el cual permite el ascender o descender de división o liga en base al desempeño obtenido en las partidas. Este proceso implica que el jugador rote entre las diferentes clasificaciones, cambiando así el estatus quo que tiene que mantener mientras dure su pertenencia en determinada división o liga y deba respetar las normas que la comunidad asocia a cada una de estas con el fin de mantener la aprobación del grupo de juego, tanto aliado como enemigo, y lograr establecer relaciones interpersonales que enriquezcan su experiencia de juego.

La tercera pregunta de investigación: ¿Cómo significan la discriminación los jugadores en las relaciones dentro del mundo virtual?

Según algunos autores Light, Keller y Calhoun (1991) una persona que discrimina no necesariamente lo hace sobre la base de un prejuicio personal, sino sobre la base de un prejuicio que tienen otras personas (cercanas) sobre el tema. Sin embargo, la discriminación de todas maneras sustenta el prejuicio. Asimismo, el prejuicio suele crear y sustentar la discriminación de forma cíclica y continua. Este proceso es observable desde los criterios que utilizan los jugadores para establecer sus propias relaciones, basándose toda nueva relación inevitablemente en el prejuicio existente en torno a la clasificación de cada jugador y asociándolas a elementos relevantes que pueda encontrar en la información otorgada por el jugador con el cual se relaciona que puede ser edad, sexo, nacionalidad, rol principal y experiencia previa de juego. Es entonces que las relaciones entre jugadores, a partir del contraste de la información obtenida de un jugador vs las características del otro, que se puede generar discriminación, tanto negativa como positiva, dependiendo del resultado de la ecuación mental de información y representaciones sociales ejercida por cada jugador.

Existen diferentes formas de que se genere la discriminación dentro de las relaciones entre jugadores. La principal variable, al igual que en los patrones sociales anteriormente

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

analizados, es la clasificación individual de cada jugador asociada a otros patrones que pueden también ser encontrados fuera del contexto del mundo virtual, como sexo, edad y nacionalidad. A partir de ésta es que se establecen los prejuicios hacia las demás divisiones y ligas, que en esta esfera de análisis representan categorías sociales además de niveles de experiencia en el juego.

Desde esta perspectiva, la decisión de discriminar o no discriminar a un jugador u otro, tiende a ser más compleja dentro del espacio virtual que fuera de él, considerando la globalidad de elementos propios del juego que se toman en consideración al momento de decidir o no ejercer la discriminación sobre otro jugador, además de elemento externos como son la edad, el sexo o la nacionalidad del otro jugador, datos a los cuales no siempre se puede acceder dentro de los espacios de relación existentes entre jugadores.

La forma en que se genera la discriminación también varía en función de los distintos niveles de habilidad. Volviendo al punto del estatus quo y el rol de las diferencias intergrupales (Eagly y Diekman, 2005), la visión que tienen los jugadores de una liga u otra es considerablemente distinta, teniendo en cuenta que la diferencia en el nivel de habilidad entre las diferentes ligas cambia de igual forma. De esta forma, un jugador clasificado en un nivel bajo, por ejemplo bronce, usara distintos elementos para discriminar a otro que un jugador de nivel más alto, por ejemplo diamante, tendiendo a valorar mucho más características externas al juego en los niveles más bajos, como edad, nacionalidad y sexo: mientras que en los niveles más altos de clasificación, priman elementos internos del juego, como nivel de habilidad, desempeño en un determinado rol y experiencia previa. Esto depende exclusivamente al estatus quo de cada categoría clasificatoria, la cual no permite que un jugador de liga baja utilice patrones que no están asociados a su categoría social para discriminar a otro jugador, como la experiencia en el juego o nivel de habilidad, porque iría en contra de los principios de rol de su categoría social, generando una respuesta negativa dentro de los propios compañeros de categoría (Eagly y Diekman, 2005).

La pregunta primaria de investigación: ¿Cómo son los patrones sociales en el mundo virtual de una comunidad de juegos en línea?

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Para llegar al análisis de cada patrón social individual y en conjunto, fue necesario realizar un seguimiento hacia la base de estas relaciones interpersonales: el contexto en el cual se generan y los distintos elementos que la gran variedad de jugadores tienen en común para clasificar a otro determinado jugador en función de criterios distintos dependiendo del tipo de juego en particular. Fue entonces que, el camino inherentemente apuntó hacia la percepción que los jugadores tienen sobre el juego, su estructura, sus distintas modalidades y la comunidad de juego.

El efecto que tiene una partida sobre un determinado jugador, ya sea positivo o negativo, está ligada directamente a las relaciones que se establecen con el resto de los participantes, principalmente los compañeros de equipo. Es a partir de estas relaciones y el resultado que se obtenga en las partidas, la actitud que tendrá el jugador hacia el resto de sus compañeros de equipo, teniendo incluso en algunos casos a valorar más las buenas relaciones que el resultado de la misma partida, esto amortigua o potencia la aparición de determinados patrones sociales de exclusión o integración del resto de la comunidad.

Desde el último punto se desprenden dos perspectivas en particular, los jugadores que valoran más el resultado de la partida y los jugadores que valoran más las buenas relaciones establecidas con los compañeros de equipo. El que se genere una u otra perspectiva depende de diferentes variables: la modalidad de juego en la cual se encuentren los jugadores, el cumplir con los objetivos de su determinado rol dentro del juego y si es un equipo pre-armado o formado por el sistema de emparejamiento del juego.

Dentro de las distintas modalidades de juego existen dos que son particularmente mencionadas por sobre las demás, la modalidad de juego normal y la modalidad clasificatoria. Los jugadores que frecuentan el modo normal lo hacen con la intención principal de practicar sus habilidades, acumular puntos de influencia (PI) que les servirán para adquirir nuevos elementos dentro del juego o simplemente pasar el rato jugando solo o con un grupo pre-armado que puede ir desde dos a cinco jugadores que se conozcan previamente; mientras que el modo de juego clasificatorio busca principalmente ascender en el sistema de divisiones y ligas a través de la acumulación de puntos por victoria en partida, las derrotan quitan cierta cantidad de puntos en base al promedio de victorias/derrotas de cada jugador, es entonces que, a mayor cantidad de victorias mayor será la cantidad de puntos que gane y a mayor cantidad de derrotas, mayor será la cantidad

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

de puntos que un jugador pierda. Es aquí entonces donde se genera un primer punto de conflicto entre los jugadores: el objetivo de una partida.

Si un jugador entra un modo de juego determinado, debe tener en claro lo que busca con el desarrollo de la partida, si los objetivos del grupo no están alineados con el de uno de sus integrantes se generará un conflicto interno dentro del equipo, lo que se puede manifestar en el no cumplimiento de los objetivos en partida o de la marginación a través de las relaciones entre el resto del equipo. Inherentemente, ambas situación llevarán a una derrota inminente.

Esquema 1, Significación del resultado en base al modo de juego. Fuente: elaboración propia

Modo de juego: NORMAL

Relaciones interpersonales > Victoria/Derrota

Modo de juego: CLASIFICATORIO

Relaciones interpersonales < Victoria/Derrota

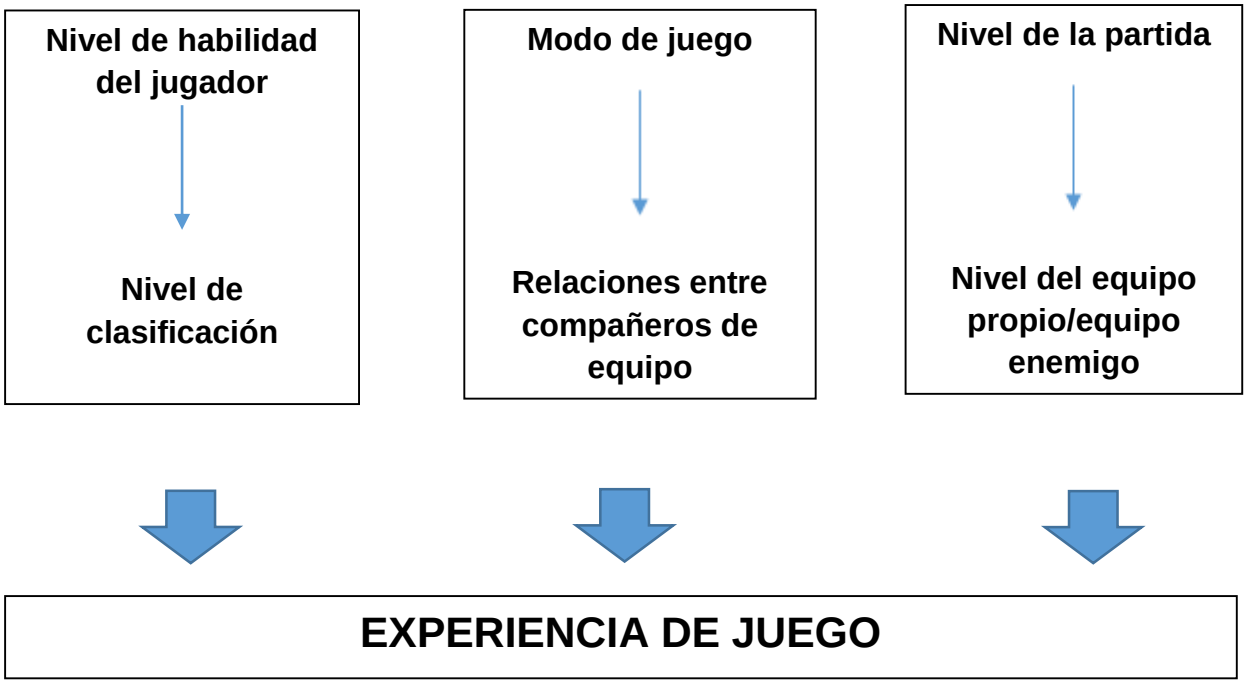
Otro de las variables importantes considera el cumplimientos de los objetivos del determinado rol del jugador en una partida, es decir, que el jugador pueda desenvolverse de la forma deseada en la determinada línea en la cual esté jugando, sin interrupciones del equipo enemigo y con el apoyo del equipo propio. Esto puede afectar a la actitud con la cual un jugador responde hacia los distintos eventos que transcurren a lo largo de un juego. Si el jugador no puede desempeñar su rol efectivamente, se predispondrá negativamente a establecer relaciones interpersonales con el resto de su equipo.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Esto también dependerá en parte de la habilidad de cada jugador en contraste con el nivel de una determinada partida. El nivel de habilidad de un jugador, ya sea inferior o superior al promedio de la partida, irá en directa relación a la experiencia que ese jugador obtendrá de la misma.

La experiencia y expectativas respecto a una partida cambian considerablemente en base al contexto de la misma. Si la partida se juega en un grupo pre-armado, los resultados esperados serán considerablemente distintos a una partida que se juegue con equipo al azar.

Esquema 2, Elementos considerados en la experiencia de juego individual. Fuente: elaboración propia.



El ciberespacio en palabras de Grosz (2001) sería "un universo 'paralelo' al nuestro, generado y sostenido por las redes de comunicación global, en un espacio virtual compartido formado por las computadoras y sus usuarios". Es entonces que no podemos analizar el cómo se forma el estereotipo, la estereotipia, el prejuicio y la discriminación sin antes entender los elementos que forman este mundo virtual en particular, ya que los

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

criterios de formación de los patrones sociales varían considerablemente en base a los principios en los cuales se establecen estas relaciones.

En resumen, los patrones sociales analizados se deben comprender desde dentro de los espacios virtuales, bajo sus propios criterios y patrones, considerando que las categorías sociales que existen en este 'universo paralelo' están asociadas directamente a elementos que son propios del mismo que pueden o no considerar elementos externos a estas comunidades virtuales extraídos desde las relaciones sociales establecidas en el mundo real, pero siempre contextualizadas a las características del espacio virtual particular, lo que abre la puerta a futuras investigaciones.

Proyecciones y limitaciones de la investigación

Al finalizar esta investigación, podemos observar que el contexto desde el cual fue abarcada está limitado a una comunidad virtual en particular, que si bien es bastante amplia en nuestra realidad nacional y continental, nos da a entender que las comunidades formadas dentro de espacios virtuales pueden generar patrones relacionales que son completamente distintos a los que existen en el mundo 'real', es por esto que la proyección principal es el de generar espacios de discusión en torno al análisis de estos elementos en comunidades diferentes a las cuales las investigaciones en el área están más comúnmente enfocadas.

La riqueza de los espacios virtuales radica en lo cambiantes que pueden llegar a ser, con contextos distintos, mutables, expandibles o reducibles dependiendo de cuánto se quiera indagar o de cuánto se pueda abarcar, considerando que cada mundo virtual es un 'universo paralelo' a nuestra realidad, pero que siempre está asentado a la base de los principios externos a la misma. Es por este último punto que la importancia principal de esta investigación es el presentar un análisis de elementos de los cuales la psicología y la sociología están familiarizados, pero desde un espacio distinto, menos convencional pero igualmente rico en información, en realidades y contextos distintos.

Una de las limitaciones principales en la investigación fue el no haber considerado previamente las categorías sociales existentes dentro de los mismo jugadores, ya que esto nos hubiese permitido generar un análisis más extenso y rico en información referente a cómo estos patrones sociales son generados y reproducidos desde las diferentes

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

clasificaciones de jugadores que son representaciones comparables con los diferentes niveles socioculturales de nuestra sociedad real.

Otra de las limitaciones está asociada a la cantidad de entrevistas realizadas, ya que, a medida que éstas iban siendo analizadas, surgía la necesidad de recopilar nueva información para complementar la anteriormente obtenida. Esto no se pudo realizar debido a los marcos de tiempo en los cuales estaba establecida la investigación, así también como la disponibilidad del investigador. También en relación a este punto, se vio limitada la posibilidad de realizar entrevistas a jugadoras de LoL, considerando que suelen ser un número bastante reducido en comparación a la cantidad de jugadores que existen. Este es un punto importante a considerar para investigaciones posteriores relacionadas no solo con este juego en particular, sino con cualquier experiencia que se desee realizar en torno a espacios o comunidades virtuales.

Como proyección final de esta investigación, está sentar la base para nuevas investigaciones que se deseen realizar en estos espacios virtuales, considerar otros elementos propios de la psicología que pueden ser llevados hacia el ciberespacio, en el que cualquier investigador se encontrará con elementos considerablemente distintos a los que las investigaciones tradicionales contextualizadas al mundo real puedan mostrarnos.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Referencias

Allport, G. (1954). *The Nature of Prejudice.* Reading, MA : Addison-Wesley Pub. Co.

Amaro, J., Ramírez, D. (2013). *Comunidades virtuales, nuevos ambientes mismas inquietudes: el caso Taringa!.* Revista Latinoamericana Polis. Vol. 12, n° 34. pp. 519-540.

Anderson, B. R. (1991). *Imagined Communities: Reflections on the Origin and Spread of Nationalism.* Verso, London.

Andrés, R., Díaz. G. (2005). *La entrevista cualitativa.* Universidad Mesoamericana. Cultura de investigación universitaria.

Aronson, J. y Steele, C., (1995). Stereotype threat and the intellectual test performance of African Americans. Journal of Personality and Social Psychology, Vol.69 (5), pp.797–811.

Backman, C., Secord, P., (1964). *Social Psychology.* New York: McGraw-Hill.

Banaji, M. y Greenwald, A. (1997*). Implicit esteem: When collectives shape individuals*. Paper presented at the Self & Identity Preconference, Toronto.

Banaji, M., Jost, J. y Nosek, B. (2004). *A Decade of System Justification Theory: Accumulated Evidence of Conscious and Unconscious Bolstering of the Status Quo*. Political Psychology, Vol. 25, N° 6.

Bell, D. (2001). *An Introduction to Cybercultures.* Routledge, London.

Bivort, B., Martínez S. (2013). *Aproximaciones cualitativas al estudio del desarrollo rural.* Congreso internacional de desarrollo sostenible local y rural. Chillán, Chile.

Bobo, L. (1999). Prejudice As Group Position: Microfoundations of a Sociological Approach to Racism and Race Relations. Journal of Social Issues ,N°55, pp.45-72.

Bobo, L., Than, M. (2006). *Forthcoming. Prejudice in Politics: Group Position, Public Opinion, and the Wisconsin Treaty Rights Dispute*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Bosch, E. y Ferrer, V.A. (2003). *Mujeres en los primeros laboratorios de psicología: venciendo las dificultades*. Revista de Historia de la Psicología, N°25(3-4), pp.695-702.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Brigham, J. (1971). Ethnic stereotypes. *Psychological Bulletin, N°76*, pp. 15-38.

Brown, R. (1996). *Prejudice. Its social psichology*. Oxford: Blackwell Publishers.

Bullock A., Trombley, S., (1998). The Fontana Dictionary of Modern Thought. HarperCollins - GB

Cano, A., González T. (2010). *Introducción al análisis de datos en investigación cualitativa: Tipos de análisis y proceso de codificación.* Nure investigación.

Codol, J., Hewstone, M., Stephenson, G., Strobe, W., (1998). Introduction to social psychology: A european perspective. Oxford, UK: Blackwell.

Calhound, C. Light, D., Keller, D. (1991).*Sociologia.* Ed..Mcgraw-Hill.

Cuddy, A., Fiske, S., Glick, P., Xu, J. (2002). *A Model of (Often Mixed) Stereotype Content: Competence and Warmth Respectively Follow From Perceived Status and Competition"* . Journal of Personality and Social Psychology (American Psychological Association) .N°**82** (6), pp. 878–902.

Devine, P., Elliot, A. (1995). *Are racial steretotypes really fading? The Princeton trilogy revisited.* Personality and Social Psychology Bulletin. Vol. 21. Pp. 39-50

Díaz G., Ortiz R. (2005). *La entrevista cualitativa*. Universidad Mesoamericana: Cultura de investigación universitaria.

Díaz-Loving, R., Hirt, E., Hosch, H., Kimble, C., William, G. y Zárate, M. (2002*). Psicología de las américas.* Interamerican Journal of Psychology.

Diekman, A., Eagly, A. (2005). *What is the problem? Prejudice as an attitude-in-context. In J. Dovidio, P. Glick, & L. Rudman (Eds.), On the nature of prejudice: Fifty years after Allport.* pp. 19-35. Gospons, Blackwell Publishing.

Ducheneaut, N., Yee, N., Nickell, E., Moore, R.J. (2006). *Alone Together? Exploring the Social Dynamics of Massively Multiplayer Games.* CHI 2006, pp.407-416. Montreal, PQ, Canadá.

Duckitt, J. (1992*). Psychology and Prejudice: A historical analysis and integrative framework.* University of the Witwatersrand. Johannesburg, South Africa.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Emanuel, E. (2003). *¿Qué hace que la investigación clínica sea ética? Siete requisitos éticos.* Pautas Éticas de Investigación en Sujetos Humanos: Nueva Perspectiva.

Fein, S., Spencer, S. (1997). *Prejudice as Self-image Maintenance: Affirming the Self Through Derogating Others.* Journal of Personality and Social Psychology 1997, Vol. 73, No. 1, pp.31-44.

Ferrés, J. (1994). Televisión y Educación. Paidós: Barcelona.

Flick, U. (2004). *Introducción a la investigación cualitativa.* Ediciones Morata: Madrid.

Foro EUW (2014). *Tiempo en subir al nivel 30.* Extraído el 10 de Octubre de 2014 desde http://forums.euw.leagueoflegends.com/board/showthread.php?t=1756573

Foro LAS (2014). *Riot Games revela la cantidad de jugadores activos en el 2013.* Extraído el 8 de Octubre de 2014 desde http://forums.las.leagueoflegends.com/board/showthread.php?t=57981

Gameinfo LAS (2014). *Código del Invocador*. Extraído el 8 de Octubre de 2014 desde http://gameinfo.las.leagueoflegends.com/es/game-info/get-started/summoners-code/.

Giddens, A. (1993). *Sociología.* Madrid: Alianza.

Glaser, B. y Straus, A. (1967). *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research.* Aldine, New York.

Gordijn, E., Kamans, E., Oldenhuis, H., y Otten, S. (2009). *What I think you see is what you get: Influence of prejudice on assimilation to negative meta-stereotypes among Dutch Moroccan teenagers. European Journal of Social Psychology*.N°*39* (5), pp. 842-851.

Grosz, E. A. (2001). *Architecture from the Outside: Essays on Virtual and Real Space*. pp. 75. MIT Press, Cambridge Mass.

Hamilton, D. (1981). *Cognitive processes in stereotyping and intergroup behavior.* Hillsdale, NJ: Erlbaum

Hamilton, D. y Mackie, D. (1993*). Affect, cognition, and stereotyping*. San Diego: Academic Press.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Hunter, A., Main, K. Roy, S. y Vorauer, J. (2000). Meta-Stereotype Activation: Evidence From Indirect Measures for Specific Evaluative Concerns Experienced by Members of Dominant Groups in Intergroup Interaction. Journal of Personality and Social Psychology, Vol.78, N°4, pp. 690-707.

Jiménez-Dominguez, B. (2008). *Investigación cualitativa y psicología social crítica. Contra la lógica binaria y la ilusión de la pureza.* Centro de Estudios Urbanos, Universidad de Guadalajara.

Johnson, J. y Lecci, L. (2003). *Assessing anti-White attitudes and predicting perceived racism: The Johnson–Lecci scale.*Personality and Social Psychology Bulletin, N°29 (3), pp. 299–312.

Junker, B. (1960). *Field Work.* The University of Chicago Press, Chicago.

Jux, A., (2014). Análisis de la expansión transmedia y la figura del prosumidor en los juegos MMO: El caso de League of Legends. Trabajo fin de master. Universidad de Alicante.

Klineberg, O. (1973). *Psicología Social.* México: Fondo de la Cultura Económica.

Levy, P. (2000). *Las tecnologías de la inteligencia. El futuro del pensamiento en la era informática.* Universidad Autónoma Metropolitana: Iztapalapa, México.

Lolking, (2015). Estadísticas de jugadores, servidor LAS. Extraído el 05 de Agosto de 2015 desde http://www.lolking.net/leaderboards/#/las/1.

Mackie, D., Silver, L., y Smith, E. (2004). *Intergroup emotions: Emotion as an intergroup phenomenon*. The social life of emotions, pp. 227–245. Cambridge, England: Cambridge University Press.

Martínez, M. (2006). Validez y confiabilidad en la metodología cualitativa. Paradigma, vol. 27, n. 2, pp. 07-33. Maracay.

Martínez, S. (2013). *El diseño en investigación cualitativa.* Trabajo presentado en la asignatura de Metodología de Investigación Cualitativa, Mayo, Chillán.

Méndez, C. (2002). Metodología*. Diseño y desarrollo del proceso de investigación.* Colombia: Editorial Mc Graw Hill. pp. 72-87.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Mladimic, A., Rapiman, E., Saiz, J., (2008). Estereotipos sobre los mapuches: Su reciente evolución. Psykhe. Vol. 17, N°2. Pp.27-40.

Morales, J., Moya, M., (1996). *El prejuicio.* Tratado de Psicología Social. Vol. 1. pp. 189-213. Madrid: Síntesis Psicología.

Morales F., Paez, D. Kornblit, A. y Azún, D. (2002). Psicología Social. (1ª, ed). Buenos Aires, Argentina: Prentice Hall.

Myers, D. (2003). *Psicología Social. México: McGraw-Hill.*

Oliveira, R., Pessoa, T., (2008). *Benefícios Cognitivos dos Videojogos: A Percepção dos Jovens Adultos.* Braga: Centro de Estudios de Comuniçao e Sociedade, Instituto de Ciencias Socais da Universidade do Minho, pp. 48-53. Extraído el 27 de Marzo de 2015 desde http://www.lasics.uminho.pt/ojs/index.php/zondgames08/article/view/339

Ortiz de Gortari, A., Griffiths, M. (2012). *An Introduction to Game Transfer Phenomena in Video Game Playing. En J. I. Gackenbach (Ed.), Video Game Play and Consciousness.* NY: Nova Publisher.

Ortiz de Gortari, A. (2014). *Psychosocial Implications of Online Video Games.* Swedish National Institute of Public Health. Stockholm University: Stockholm.

Payers, M. (2005). *Teoría del constructivismo social de Lev Vygotsky en comparación de la teoría de Jean Piaget.* Universidad Central de Venezuela. Caracas.

Pew Research Center. (2014). *Emerging Nations Embrace Internet, Mobile Technology.* Extraído el 02 de Octubre de 2014, desde http://www.pewglobal.org/2014/02/13/emerging-nations-embrace-internet-mobile-technology/.

Pratto, F. y Sidanius, J. (1994). *Social dominance orientation: A personality variable predicting social and political attitudes.* Journal of Personality and Social Psychology, Vol.67,pp. 741–763.

Rada, D. (2006). *Credibilidad, Transferibilidad y Confirmabilidad en Investigación Cualitativa*. Revista IPASME, Vol. Mayo 2006. MED-IPASME

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Rheingold, H. (1993). *The Virtual Community: Homesteading on the Electronic Frontier.* Addison-Wesley, Massachusetts.

Riot Games, (2013). *Código del invocador*. Extraído el 02 de Octubre de 2014 desde http://gameinfo.las.leagueoflegends.com/es/game-info/get-started/summoners-code/.

Roca, M. (2005). *Uso y abuso de la estereotipia en los medios de comunicación. Propuestas para un consumo sostenible desde la perspectiva de género.* Área abierta. N° 12.

Ruiz, J. (2003). *Metodología de la investigación cualitativa.* Universidad de Deusto Bilbao. España.

Sánchez, J. (2013). *Figuras de la presencia: Cuerpo e identidad en los mundos virtuales.* México: Siglo XXI Editores.

Saiz, J., (1991). Current stereotypes of past and present South American Indians. Tesis no publicada para optar al grado de Master of Arts in Psychology, Wake Forest University, Winston-Salem, NC, Estados Unidos.

Schneider, D.,(2005). The psychology of stereotyping. New York: The Guilford Press.

Sherif, C. Sherif, M., (1996) *Attitude and attitude change: The Social Judgment involvement approach*. Saunders, Philadelphia: Penn.

Tajfel, H. y Turner, J. (1979*). An Integrative Theory of Intergroup Conflict.* The Social Psychology of Intergroup Relations. Monterey, CA: Brooks-Cole.

Tajfel, H. (1978). *Differentiation between social groups: studies in the social psychology of intergroup relations.* European Monographs in Social Psychology. Londres: Academic Press

Tajfel, H. (1984). Grupos humanos y categorías sociales. Barcelona: Editorial Herdey.

Villanueva, R. (2013). *E.U.A. reconoce a jugadores profesionales de LoL como atletas*. Entrevista para LevelUp. Extraído el 02 de Octubre de 2014 desde

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

http://www.levelup.com/noticias/212839/E-U-A-reconoce-a-jugadores-profesionales-de-LoL-como-atletas.

Vygotski, L. (1979). El desarrollo de los procesos psicológicos superiores. Barcelona: Grijalbo

Wiroo (2012). *¿Qué es un MOBA? Guía básica para el League of Legends (LOL).* Extraído el 8 de Octubre de 2014 desde http://www.elnpc.com/2012/09/03/que-es-un-moba-guia-basica-para-el-league-of-legends-lol/.

Worchel, S., Cooper, J., Goethals, G. y Olson, J. (2004). Psicología Social. Madrid: Editorial Thomson.

Zepeda, J. (2007). *¿Qué es la discriminación y cómo combatirla?* México, Anzures.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Anexos

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Glosario

El siguiente glosario tiene como función realizar un acercamiento al lector acerca de la terminología utilizada dentro del espacio virtual del juego League of Legends®. Este glosario se realizó a la base de información recopilada durante el proceso de investigación, por lo cual las definiciones expuestas son asociaciones realizadas por el investigador que no representan necesariamente definiciones teóricas sobre estos términos.

- **AFK:** *Away from keyboard,* término que se utiliza para hacer referencia a un jugador que se desconecta de la partida.
- Campear: Se refiere a una línea determinada en donde se agrupan los jugadores de un team en reiteradas ocasiones con el fin de abusar de la misma.
- **Carrear (carry):** Término que hace referencia a un jugador (o jugadores) que se llevan la mayor cantidad de asesinatos u objetivos en el juego, considerándose el jugador que llevo gran parte de la victoria a cabo.
- **Champ Select (selección de campeones):** Etapa previa a un juego en la cual el equipo se organiza, distribuye roles y selecciona el personaje más adecuado, en base a sus propios intereses, para participar en la partida.
- **Champs (Sejuani – Draven):** Se refiere a los personajes jugables en el juego. Sejuani y Draven pertenecen a esta categoría.
- **Competitivo**: Nivel de juego que en el que los jugadores buscan escalar divisiones y ligas en base a su rendimiento determinado en las partidas. Puede ser de modo individual, en duo o equipo.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

- Divisiones: Son las subcategorías de las ligas de clasificación del juego competitivo. Van desde las divisiones I a V, a excepción de “Maestro” y “Retador” que se consideran categorías únicas.
- **Dragon – Baron:** Monstros épicos del juego, se consideran objetivos esenciales a lo largo de una partida. El equipo que logra acabar con estos objetivos, adquiere ventaja por sobre el otro equipo.
- **Duo:** Término utilizado para referirse al modo de juego de clasificatoria en el que participan dos personas que se conocen previamente.
- **Feedear:** Se refiere a los jugadores que mueren constantes veces, de forma intencional o no, y dan oro al enemigo, lo que genera desventaja de recursos entre un equipo y otro.
- **Flamer:** Jugador que se dedica a insultar, a destacar los errores del resto y tensionar el ambiente de un determinado equipo, que puede ser el propio o el enemigo.
- **KDA: *Kill, Death, Assist.*** Se refiere al puntaje que cada jugador obtiene en base a su desempeño en la partida. K (asesinatos de enemigos), D (muertes propias en el juego), A (asistencias en el asesinato de enemigos).
- **Lanes (líneas):** Son las rutas por las que se desarrolla el juego. Existen 4 rutas: TOP, que es el carrill superior en el cual se enfrentan jugadores 1vs1, suelen ser campeones tanques; MID, el carril central donde se enfrentan jugadores 1v1, sueles ser hechiceros, magos o asesinos; BOT, línea inferior donde se enfrentan jugadores 2vs2, un ADC (*Attack damage carry)* y un soporte; JUNGLA, que se refiere a todo el espacio del mapa que existe entre las líneas, en ella los jugadores luchan contra monstros neutrales, el objetivo principal del JUNGLER es asistir de sorpresa a las líneas y realizar objetivos.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

- **Ligas:** Se refiere a las diferentes categorías de clasificación. Van desde BRONCE hasta RETADOR, pasando por PLATA, ORO, PLATINO, DIAMANTE y MASTER. Se dividen en 5 subcategorías definidas como divisiones. El determinado posicionamiento del jugador depende de su nivel de habilidad y rendimiento en las partidas del modo de clasificación.
- **Mainear:** Desarrollar un rol con experticia superior a los otros roles en el juego. También hace referencia a utilizar a un personaje con un nivel de habilidad superior, obtenido a través del reiterado uso del mismo.
- **Mutear:** Silenciar a un jugador para no recibir sus mensajes ni notificaciones durante la partida (*mutear in game)* o fuera de ella (ignorar o bloquear).
- **Niños Rata:** Se refiere a un término acuñado desde internet que hace referencia a jugadores de videojuegos de edades entre 10 y 15 años, los cuales se asume tienen menor experiencia en el juego y suelen tener conductas que no son acordes a las necesarias para mantener una buena relación en un equipo.
- **Players:** Jugadores en general
- **Premade:** Hace referencia a un equipo armado previamente a iniciar la búsqueda de partida. Un premade puede estar conformado por 2 o más jugadores.
- **Quiter (quitear):** Se refiere a un jugador que se retira de la partida antes de que ésta termine. Diferente al *AFK*, el *Quiter* cierra el juego y no se reconecta aún terminando la partida. Puede avisar o no al equipo los motivos de su desición.
- **Ragequit:** Hace referencia al jugador que se retira de la partida de forma impulsiva luego de discutir con el equipo propio, enemigo o por que abusan de él en la fase de líneas.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

- **Rager:** Se refiere al jugador que mantiene un ánimo tenso y suele atacar al resto de tu equipo o al equipo enemigo con frases cargadas de enojo o ira. Los motivos de un *Rager* pueden ser variados y se pueden desencadenar en el transcurso de una partida como también provenir de una experiencia previa del jugador.
- **Raidcall - Teamspeak:** Son programas de comunicación que utilizan los jugadores para organizarse y comunicarse por voz en tiempo real durante una partida. Son una herramienta esencial para los equipos competitivos y premades.
- **Ranked (clasificatoria):** Modo de juego en el cual se busca escalar (o, raramente, descender) en la serie de divisiones y ligas en las cuales se basa el juego competitivo que van desde Bronce V a Retador. Cada partida en este modo suma o resta una cantidad de puntos con los cuales se va escalando entre divisiones.
- **Rol:** Función que cumple cada jugador en una partida. Los roles principales son *ADCarry (attack damage carry), APCarry (ability power carry), Soporte, Tanque, Asesino y Offtank (tanque de daño).*
- **Season (temporada):** Periodo en el cual los jugadores competitivos buscan clasificarse y escalar a lo más alto en las divisiones de clasificatorias. Este periodo va desde enero a noviembre de cada año. Actualmente, *LoL* se encuentra en la temporada 6 del juego.
- **Stream (streaming):** Transmisión en vivo a través de páginas dedicadas de partidas de jugadores conocidos o *ProPlayers (jugadores de las divisiones más altas).* Muchos jugadores utilizan este medio como herramienta de aprendizaje de las mecánicas de jugadores de clasificación superior, o bien, como medio para hacerse conocidos entre otros jugadores.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

- **Subir de nivel:** Durante una partida un campeón sube de nivel a medida que adquiere experiencia en su *lane (línea)* a medida que pasa el tiempo de la partida y también los *asesinatos o asistencias* sobre campeones enemigos. También hace referencia a las cuentas de los jugadores, las cuales van desde nivel 1 hasta nivel 30. En los diversos niveles, lo jugadores van desbloqueando maestrías que los ayudarán en el transcurso de todas sus partidas.
- **Team:** Equipo, se refiere tanto a los equipos *Premade* como a los equipos armados al azar en los diferentes como de juego.
- **TF (teamfight):** Se refiere a la fase de peleas de equipo dentro de una partida. El equipo que logra ganar una *teamfight* suele ganar ventaja en los objetivos para conseguir la victoria.
- **Tilt (tiltear):** Se refiere al momento en que un jugador se satura al punto de que no le importe lo que ocurra en la partida, tanto con su equipo como con el contrario, ni si gana o pierde. Puede derivarse por elementos internos o externos al juego.
- **Tóxico:** Comportamiento negativo de un jugador, el que suele transmitir esta actitud tanto al equipo enemigo como al propio.
- **Wardear:** Acción de poner un ward (centinela) para otorgar visión en zonas oscuras del mapa. Un ward es una herramienta inerte que cada jugador puede poner en el mapa con el fin de observar o predecir los movimientos del enemigo.

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Consentimiento Informado

En el siguiente documento, de describirá el proceso y las condiciones de la investigación y de su participación, el objetivo de dar a conocer esta información es para que tome una decisión consciente e informada, tanto como si decide participar como si no.

La investigación tiene como objetivo analizar sus propias percepciones acerca de los patrones sociales dentro de las relaciones entre jugadores dentro del contexto de los videojuegos en línea y su propia visión acerca de cómo éstos se construyen y se establecen como normas para los integrantes de la misma. Es entonces donde surge la iniciativa, a modo de mejorar tanto la experiencia dentro del juego, como también la idea de generar un análisis de la información entregada que sirva para otros estudios y para la disciplina en sí.

La investigación es un requisito de la carrera de psicología, por lo que los resultados serán expuestos en esta dimensión. Sin embargo, sus datos personales serán manejados sólo por el investigador y con la única función de encuadrar la información entregada.

Puede dejar la investigación cuando usted lo desee si es que presenta alguna incomodidad, o no está conforme con el proceso. El firmar este consentimiento no la obliga a participar si usted no lo estima conveniente.

Se le agradece de antemano la disposición.

Aarón Isaac Huerta Chaparro, estudiante de la carrera de Psicología de la Universidad del Bío-Bío.
Correo electrónico: aaihuerta@gmail.com
Fono: 77460474

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Matriz de codificación

Objetivo	Dimensión indagada	Código
d) Describir los estereotipos y el proceso de estereotipia dentro de la comunidad virtual.	**Estereotipo y estereotipia *(a priori)***	- Imagen interna - Imagen externa - Autoimagen - Metaestereotipo - Roles - Divisiones - Ligas - Interacción - Carac. Negativo - Carac. Positivo - Mec. Defensa - Categorización social - Categorización in-game - Violencia
	Significación del juego *(a posteriori)*	- Expectativa - Realidad - Interpretación - Objetivos - Significado
e) Clasificar los prejuicios que son producidos dentro de la comunidad virtual.	**Prejuicio *(a priori)***	- Roles - Divisiones - Ligas - Conducta in-game - Conducta en champ select - M. Ranked - M. Normal - Aceptación - Rechazo - Endogrupo - Exogrupo
	Experiencia de juego *(a posteriori)*	- Tiempo - Compañeros de equipo - Enemigos - Roles
	Discriminación *(a priori)*	- M. Ranked - M. Normal - Imagen externa - Imagen interna

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

f) Caracterizar la discriminación dentro de la comunidad virtual.		- Nacionalidad - Edad - Uso de hardware - Uso de software - Identidad social - Endogrupo - Exogrupo
	Percepción de la comunidad *(a posteriori)*	- Grupos - Divisiones - Ligas - Nacionalidad - Edad - Roles
	Tipos de jugadores *(a posteriori)*	- Rager - Quitter - Camper - Divisiones - Ligas

Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile

Modelo de Entrevista

- ¿Cuánto tiempo llevas jugando LoL? ¿Cómo llegaste al juego?
- ¿Cómo fue la experiencia en tu primer año de juego? ¿Podrías encontrar diferencias significativas con la experiencia actual?
- Cuéntame sobre tus experiencias de juego ¿Cómo han sido tus procesos?
- ¿Cómo ha sido el proceso a través del cual te has ido relacionando con el juego?
- ¿Crees que existen diferentes tipos de jugadores? ¿Crees que los distintos jugadores pueden generar un impacto en la experiencia del grupo de juego?
- ¿Crees que la imagen previa que tiene un jugador de otro puede generar un impacto en la experiencia de juego?
- ¿Crees que la propia autoimagen de cada jugador afecta a los objetivos que él mismo espera en su experiencia de juego?

- Considerando que la experiencia de juego es siempre grupal:

✓ ¿Existen elementos para marginar a un jugador y no a otro de una experiencia grupal de juego? De ser así, ¿cuáles serían algunos de estos elementos?

✓ ¿Qué elementos utilizas para seleccionar a los jugadores y conformar un equipo?

✓ ¿Tus criterios al momento de elegir los jugadores para un grupo cambian en base a un objetivo u a otro? De ser así, ¿de qué forma?

✓ ¿Crees que hay grupos marginados de jugadores? ¿En base a qué criterios?