

Licenciatura en Producción de Simuladores y Videojuegos

Violencia verbal en comunidades en línea de videojuegos de disparos y su relación con la continuidad y la motivación de los jugadores

Alumna:

Narela Aldana Di Nobile

Legajo:

B00073232-T8

Tutor:

Roma María Cecilia

2026

Resumen

La violencia verbal, expresada mediante insultos, burlas y amenazas, es una situación que muchísimos jugadores viven todos los días en comunidades en línea de videojuegos de disparos. Dada esta situación, este estudio se propuso describir cómo se manifiestan estas conductas y analizar su relación con la continuidad y la motivación de los jugadores en Argentina. Se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. Para la recolección de datos se utilizó una encuesta digital de 10 preguntas cerradas, respondida por 267 jugadores argentinos de entre 18 y 30 años que participan en videojuegos de disparos. Los resultados mostraron una alta exposición a estas prácticas: el 54,3 % de los participantes indicó que siempre escucha o lee insultos durante las partidas y el 77,9 % señaló haber sido víctima directa de violencia verbal. Entre las formas más frecuentes se destacaron los insultos dirigidos al rendimiento o la habilidad del jugador (65,2 %) y el lenguaje sexista o discriminatorio (44,9 %). También, el 46,4 % afirmó que dejó de jugar definitivamente un videojuego de disparos por este motivo y el 26,2 % manifestó haberlo hecho de manera temporal. Los hallazgos muestran que la violencia verbal tiene mucho peso en la experiencia de juego y puede afectar la continuidad y la motivación de los jugadores.

Palabras clave: comunidades en línea, género, continuidad, videojuegos de disparos, violencia verbal.

Abstract

Verbal violence, expressed through insults, mockery, and threats, frequently appears in the online communities of shooter video game players. Based on this issue, the present study aimed to describe how these behaviors manifest and to analyze their relationship with players' continued participation and motivation in Argentina. A quantitative, descriptive, cross-sectional study was conducted. Data were collected through a digital survey consisting of 10 closed-ended questions, completed by 267 Argentine players between the ages of 18 and 30 who participate in shooter video games. The results showed a high level of exposure to these practices: 54.3% of participants reported that they always hear or read insults during matches, and 77.9% stated that they had been direct victims of verbal violence. Among the most frequent forms were insults targeting players' performance or skill (65.2%) and sexist or discriminatory language (44.9%). In addition, 46.4% reported having permanently stopped playing a shooter video game for this reason, while 26.2% stated that they had done so temporarily. The findings show that verbal violence plays a significant role in the gaming experience and may affect players' continued participation and motivation.

Keywords: online communities, gender, continuity, shooter video games, verbal violence.

Introducción

En los videojuegos en línea, especialmente en los *shooters* (videojuegos de disparos), la violencia verbal aparece con frecuencia. Durante las partidas, tanto el chat de voz como el chat de texto pueden convertirse en espacios donde hay muchos insultos, burlas, amenazas y otras formas de hostigamiento. Fox y Tang (2017) señalan que este tipo de experiencias forma parte de muchos juegos en línea, mientras que Kasumovic y Kuznekoff (2015) registraron conductas hostiles en un *shooter* competitivo. También, cuando el rendimiento de cada jugador queda expuesto frente al equipo, la presión y la frustración pueden favorecer respuestas agresivas, tal como plantean Anderson y Bushman (2002). A esto se suma el anonimato del entorno digital, que facilita decir cosas que probablemente no se dirían cara a cara y favorece que el conflicto verbal escale con rapidez (Suler, 2004).

En comunidades de videojuegos como *Counter-Strike*, *Valorant*, *Team Fortress* o *Call of Duty*, estas conductas pueden aparecer de forma reiterada y afectar negativamente la experiencia de juego. No se trata únicamente de un mal momento durante la partida, sino de un fenómeno que puede influir en la manera en que los jugadores experimentan estos espacios y en su disposición a seguir participando. En esa línea, Fox y Tang (2017) encontraron que las experiencias de hostigamiento en juegos en línea pueden vincularse con el abandono del juego. Más recientemente, Morrier et al. (2025), a partir de datos de *Call of Duty: Modern Warfare III,* mostraron que la exposición a esta violencia verbal puede aumentar la probabilidad de reproducir ese mismo tipo de lenguaje. La violencia verbal no se limita a un momento puntual. Cuando se repite, se asocia con frustración, desmotivación y una valoración cada vez más negativa de estos espacios.

Según el informe *Essential Facts 2024* de la Entertainment Software Association (ESA, 2024), el 88 % de los jugadores ha jugado en línea y el 70 % de los adultos que juegan *online* usa herramientas como el chat de voz y el chat de texto durante las partidas. Los *shooters* son uno de los géneros más elegidos entre los jugadores más jóvenes, especialmente en la Generación Z, nacidos aproximadamente entre mediados de los noventa y comienzos de los dos mil. Estos datos son de EE. UU., pero dan una idea del peso que tienen los juegos multijugador entre los jóvenes y del rol que cumple la comunicación dentro de esas partidas. Cuanta más interacción, más posibilidades de conflicto verbal. Osorio et al. (2018) afirman que la dimensión social de los multijugadores afecta de manera directa la permanencia de los jugadores, reforzando que lo que pasa entre jugadores importa tanto como el propio juego.

El problema que aborda esta investigación es la violencia verbal en comunidades en línea de videojuegos de disparos en Argentina, especialmente entre jóvenes adultos de 18 a 30 años que participan activamente en partidas multijugador, y su impacto percibido en la continuidad y motivación para seguir jugando. Estas experiencias pueden vincularse con una menor disposición a participar, con pausas temporales o incluso con el abandono del juego.

Este fenómeno resulta importante porque los videojuegos no solo forman parte del entretenimiento, sino que también son lugares donde los jugadores interactúan y construyen comunidad. En esa línea, Kou y Nardi (2014) muestran que en las comunidades de juego aparecen normas, conflictos y formas de regulación de conductas problemáticas, entre ellas la hostilidad. Por eso, resulta relevante analizar cómo se presenta este fenómeno en Argentina, donde las dinámicas sociales y culturales también pueden influir en la forma en que los jugadores interactúan. En este sentido, el estudio también resulta pertinente para pensar, desde el campo del desarrollo de videojuegos,

estrategias de moderación y diseño orientadas a reducir la hostilidad verbal en entornos competitivos.

En este contexto, distintos estudios previos permiten ver cómo se analizó la violencia verbal en los videojuegos competitivos y en qué aspectos se enfocaron otros investigadores. Por ejemplo, Bonilla et al. (2023) realizaron un estudio centrado en *Counter-Strike* con el objetivo de diseñar un instrumento de observación que permitiera codificar las conductas comunicativas que aparecen durante las partidas. Se trató de una investigación exploratoria aplicada a sesiones de juego en línea, en las que se registraron los chats de voz de los jugadores. Para el análisis, los autores utilizaron el sistema Coaching Behavior Assessment System (CBAS), una herramienta creada originalmente para registrar y analizar los comportamientos verbales de entrenadores deportivos en interacción con sus equipos, y a partir de allí diferenciaron categorías como reproches, insultos y amenazas. La investigación se llevó a cabo con un equipo de cinco jugadores hispanohablantes, todos hombres, de entre 19 y 26 años, con más de cinco años de experiencia en el juego. También, todos entrenaban seis días por semana, con un promedio de seis horas diarias, y residían en una *gaming house*, desde donde competían cada fin de semana en torneos nacionales e internacionales de *Counter-Strike*, tanto en línea como presenciales. Los resultados mostraron que las conductas más frecuentes fueron la instrucción táctica (28,93 %), la instrucción técnica general (24,11 %) y la organización (20,64 %). En cambio, las conductas de carácter negativo, como el castigo (0,08 %), la instrucción técnica punitiva (0,28 %) y el *trash talking* (0,35 %), aparecieron en proporciones muy bajas en comparación con las demás categorías (Bonilla et al., 2023).

Más recientemente, Morrier et al. (2025) realizaron un estudio cuantitativo y observacional sobre el lenguaje tóxico y las formas de agresión verbal en *Call of Duty: Modern Warfare III*, un videojuego de disparos competitivo en línea. El objetivo fue

analizar cómo varía el efecto de esa exposición según de quién venga la agresión, de rivales, de compañeros de otra *party* o de compañeros de la misma *party* y también según el resultado de la partida, ya sea una victoria o derrota. Para ello, los autores trabajaron con datos provistos por Activision y aplicaron una estrategia de variables instrumentales. El análisis se centró en dos cuestiones: cuánto tardaban los jugadores en entrar a la siguiente partida y la probabilidad de uso de lenguaje tóxico. Los resultados mostraron que la exposición a este tipo de conductas hacía que los jugadores tardaran mucho más en volver a jugar, con aumentos que iban de 16,18 a 60,68 horas, cuando el promedio habitual era de 3,66 horas después de ganar y de 4,17 horas después de una derrota. Además, la exposición aumentó entre 5,49 y 13,81 puntos porcentuales (es decir, incrementó directamente la probabilidad de que el jugador utilizara lenguaje tóxico). Cuando la agresión provenía de compañeros de otra *party*, el tiempo hasta volver a jugar aumentaba 17,94 horas después de una derrota y 23,04 horas después de una victoria. En cambio, cuando provenía de compañeros de la misma *party*, no se registró un efecto significativo sobre el tiempo de regreso al juego, aunque sí apareció el mayor incremento sobre la repetición de lenguaje tóxico, con aumentos de entre 59,93 y 69,48 puntos porcentuales (es decir, una suba muy marcada en la probabilidad de repetir ese comportamiento). En cambio, cuando la agresión provenía de compañeros de otra *party*, el aumento en la repetición de lenguaje tóxico fue considerablemente menor, entre 1,63 y 2,08 puntos porcentuales. El estudio sugiere que este tipo de agresión no solo incide en el momento de la partida, sino también en la continuidad del jugador y en la posibilidad de que ese tipo de lenguaje se siga reproduciendo dentro del entorno competitivo.

Por último, Kasumovic y Kuznekoff (2015) analizaron cómo influía el género percibido de una compañera de equipo en las respuestas verbales de otros jugadores dentro de *Halo 3*, un videojuego de disparos en línea en primera persona. El estudio tuvo

un diseño cuantitativo y observacional, basado en grabaciones de partidas multijugador reales. Para ello, los autores trabajaron con tres condiciones experimentales: una cuenta control, una cuenta con voz masculina y una cuenta con voz femenina. A partir de esas condiciones, analizaron 263 archivos de transcripción de partidas. Para comprobar la confiabilidad del sistema de codificación, el 10 % de ese material fue revisado por dos codificadores, con valores de acuerdo considerados sustanciales. Los resultados mostraron que los jugadores dirigieron más comentarios negativos a la voz femenina que a la masculina, con un promedio de 2,66 ± 0,36 frente a 1,90 ± 0,34 comentarios negativos, una diferencia que resultó estadísticamente significativa. Además, los jugadores de menor habilidad presentaban menos respuestas positivas hacia la compañera de voz femenina, mientras que los de mayor habilidad mostraban respuestas más positivas. También se observó que un peor desempeño del jugador se relacionaba con una mayor cantidad de comentarios hostiles hacia la compañera con voz femenina, mientras que un mejor desempeño se asociaba con menos respuestas negativas. El estudio muestra que, en un *shooter* competitivo, la hostilidad verbal no aparece de forma aislada, sino que puede intensificarse según el desempeño, el estatus y la dinámica de interacción entre los jugadores.

En este marco, la pregunta de investigación que guía este trabajo es: ¿Cómo se manifiesta la violencia verbal en comunidades en línea de videojuegos de disparos y de qué manera los jugadores argentinos de entre 18 y 30 años perciben que estas experiencias se vinculan con su continuidad y motivación para seguir participando? El objetivo general es describir la presencia de violencia verbal en comunidades en línea de videojuegos de disparos y explorar su asociación percibida con la continuidad y la motivación de jugadores argentinos de entre 18 y 30 años. Como objetivos específicos se plantean: a) identificar las principales formas de violencia verbal presentes en comunidades en línea

de videojuegos de disparos; b) describir cómo perciben los jugadores estas conductas y qué reacciones generan durante la experiencia de juego; y c) caracterizar los niveles de continuidad y motivación reportados por los jugadores ante situaciones de violencia verbal.

A partir del problema planteado, se espera identificar una presencia frecuente de violencia verbal reportada en comunidades en línea de videojuegos de disparos, así como una vinculación percibida entre estas experiencias y menores niveles de motivación o continuidad en el juego. De manera exploratoria, también podrían observarse diferencias descriptivas según el género en las experiencias reportadas.

A continuación, se presentan los principales enfoques teóricos y conceptuales que permiten comprender la violencia verbal en videojuegos de disparos y su impacto en la continuidad de jugadores.

Fundamentos teóricos sobre la violencia y la agresión

El Modelo General de Agresión (GAM), desarrollado por Anderson y Bushman (2018), es uno de los marcos más utilizados para explicar cómo se originan y se sostienen las conductas agresivas en distintos contextos. Desde este modelo, la agresión no surge de forma aislada, sino como resultado de la interacción entre características personales y factores del entorno. La reacción de una persona frente a una situación agresiva no es solo una cuestión de carácter: el contexto en el que está metida también pesa. Además, el modelo no reduce la agresión a la violencia física, sino que también incluye formas verbales y simbólicas que pueden generar humillación, exclusión o daño psicológico. Por ello, resulta útil para analizar lo que ocurre en entornos digitales y, en particular, en las interacciones dentro de los videojuegos en línea (Anderson & Bushman, 2018).

El GAM plantea que, en una situación concreta, intervienen dos tipos de factores. Por un lado, están los personales, como la impulsividad, la irritabilidad o la tendencia al enojo. Por otro lado, aparecen los situacionales, como la competencia, la provocación, la presión social o la frustración. Cuando estos factores se combinan, generan cambios en tres dimensiones internas: la cognición, es decir, los pensamientos; el afecto, vinculado a las emociones; y el arousal fisiológico, que refiere al nivel de activación corporal. Estas dimensiones no actúan por separado, sino que se influyen entre sí. Por ejemplo, un pensamiento hostil puede intensificar una emoción negativa, mientras que un nivel alto de activación puede dificultar el autocontrol, favoreciendo respuestas más impulsivas frente a situaciones de tensión (Anderson & Bushman, 2018). En esta línea, Hasan et al. (2013) señalan que la exposición a situaciones violentas puede aumentar el nivel de estrés y de la activación fisiológica del jugador, lo que a su vez favorece respuestas más agresivas. En su estudio, encontraron que el efecto de los videojuegos violentos sobre la agresión estaba mediado, al menos en parte, por este aumento en la activación fisiológica (Hasan et al., 2013).

Aplicado a los videojuegos de disparos competitivos, este modelo permite comprender que un jugador puede mantenerse durante periodos prolongados en estado de alerta y tensión. Eso no significa que siempre reaccione de forma agresiva, pero sí que, frente a provocaciones, derrotas o una situación frustrante, aumenta la probabilidad de una respuesta impulsiva, incluso a través del lenguaje (Hasan et al., 2013).

A su vez, el Modelo General de Agresión plantea que estas respuestas pueden establecerse con el tiempo a través de la repetición y el aprendizaje. Greitemeyer (2018) explica que la exposición frecuente a contenidos o situaciones agresivas puede volver más accesibles ciertos patrones de pensamiento y reacción, haciendo que las respuestas hostiles aparezcan con mayor facilidad. Cuando una persona se expone de manera

reiterada a dinámicas agresivas, estas formas de responder pueden comenzar a percibirse como normales o habituales. Si además el entorno no las sanciona, o incluso las tolera como parte de la competencia, esa agresión tiende a repetirse y a naturalizarse (Greitemeyer, 2018).

En el contexto de los videojuegos de disparos en línea, estas condiciones pueden hacerse todavía más visibles. Son espacios caracterizados por la competencia constante, presión por el rendimiento, errores que quedan expuestos y una evaluación permanente por parte de otros jugadores. A esto se suma que, en muchos casos, el resultado depende del trabajo en equipo, por lo que cualquier falla individual cobra mayor importancia. En ese contexto, la activación emocional aumenta y la evaluación social se vuelve más intensa. Desde el GAM, esto permite comprender por qué, en este tipo de juegos, la agresión suele presentarse de forma verbal: insultar, reprochar o descalificar al otro puede convertirse en una reacción rápida para descargar frustración o tensión dentro de la partida (Anderson & Bushman, 2018).

Diseño de videojuegos de disparos y dinámicas competitivas

Para entender mejor por qué la violencia verbal aparece con frecuencia en comunidades de *shooters* en línea, también hace falta mirar algunas características del propio juego. Aunque esta investigación no se centra en el diseño de videojuegos, sí resulta útil considerar ciertos elementos del género, como la rapidez de las partidas, la cooperación entre jugadores, la exposición del rendimiento y los sistemas de comunicación en tiempo real. Estos aspectos ayudan a contextualizar el entorno en el que se producen muchas de las interacciones analizadas en este trabajo.

1. Características del género *shooter*

Los videojuegos de disparos, o *shooters*, se caracterizan por poner al jugador en situaciones donde la rapidez, la precisión y la capacidad de reacción importan mucho. Adams (2014) explica que este género está pensado para mantener una atención constante, porque obliga a tomar decisiones rápidas y a responder enseguida frente a lo que pasa en tiempo real. Por eso, las partidas suelen tener un ritmo intenso y dejan poco margen para equivocarse. En este tipo de juegos no alcanza solamente con apuntar y disparar, también hay que leer rápido la situación, moverse con cuidado, anticipar lo que puede pasar y adaptarse a un escenario que cambia todo el tiempo.

Además, en muchos *shooters* el rendimiento individual está muy ligado a lo que hace el equipo. Aunque cada jugador tenga su propia habilidad, la partida muchas veces depende de la coordinación entre todos, del reparto de tareas y de la capacidad de reaccionar rápido frente al rival. Eso hace que la experiencia no se viva solo de forma individual, sino también colectiva. En los modos *online* y competitivos, esta exigencia se vuelve todavía más marcada, porque un error personal puede afectar directamente al resto del equipo. (Adams, 2014)

2. Mecánicas competitivas y evaluación del rendimiento

Una parte importante de estos juegos son las mecánicas que muestran de forma visible cómo está jugando cada participante. Los rankings, los *scoreboards* y las estadísticas no solo sirven para informar, sino también para comparar. Bowey et al. (2015) encontraron que la posición que ocupa una persona en un *leaderboard* puede cambiar cómo vive la partida, porque modifica su percepción de éxito o fracaso. Dicho de una forma más simple, no es lo mismo jugar sin saber cómo ven tu desempeño que hacerlo viendo tu lugar en una tabla y sabiendo que los demás también lo están viendo.

Esa evaluación visible también puede generar más presión. Schlömmer, Spieß y Schlögl (2021) estudiaron la relación entre *leaderboards* y estrés, y encontraron que este tipo de sistemas puede influir en cómo se vive la exigencia durante el juego. En un *shooter* competitivo, eso significa que jugar bien o jugar mal no se siente solo como algo personal, sino como algo que queda expuesto frente a otros. Por eso, el rendimiento no aparece únicamente como una cuestión técnica, sino también como una forma de evaluación pública dentro de la partida. (Schlömmer et al., 2021)

3. Sistemas de comunicación entre jugadores

En este tipo de juegos, la comunicación entre jugadores tiene un lugar muy importante. Halloran et al. (2009) muestran que el chat de voz no es simplemente una herramienta para hablar mientras se juega, sino una parte concreta de la organización de la partida. A través de la voz, los jugadores coordinan movimientos, avisan riesgos, corrigen estrategias y toman decisiones mientras todo está pasando. Hablar también forma parte de jugar, sobre todo cuando la partida depende de la cooperación y de la velocidad con la que circula la información.

Pero esa misma inmediatez también puede hacer que aparezcan respuestas impulsivas. Cuando la comunicación ocurre en tiempo real, bajo presión y con el rendimiento expuesto, es más fácil que un error termine en reproche, discusión o insulto. Suler (2004) explica esto a partir del "efecto de desinhibición *online*", que refiere a la tendencia a decir en Internet cosas que probablemente no se dirían de la misma manera cara a cara. En los videojuegos *online*, esa desinhibición se potencia porque muchas veces el otro aparece reducido a una voz, un nombre de usuario o un jugador más dentro de la partida. Eso hace que ciertas barreras sociales se aflojen y que el conflicto verbal aparezca con más facilidad (Suler, 2004).

4. Experiencia del jugador y estado de flow

Para entender por qué estos juegos atrapan tanto, resulta útil la teoría del *flow*. Csikszentmihalyi (1990) describe el *flow* como un estado de concentración profunda, donde la persona queda muy metida en lo que está haciendo y siente que toda su atención está puesta en esa actividad. Más adelante, Nakamura y Csikszentmihalyi (2002) explican que este estado suele aparecer cuando hay un equilibrio entre el nivel de desafío y las habilidades de quien participa, además de metas claras y una devolución rápida sobre lo que está pasando (es decir, saber enseguida si algo salió bien o mal). Los *shooters* suelen reunir bastante bien esas condiciones: tienen objetivos concretos, exigen respuestas rápidas y ofrecen información constante sobre el desempeño.

Ahora bien, ese equilibrio no siempre se mantiene. Cuando el desafío se vuelve demasiado alto en relación con lo que el jugador siente que puede manejar, la experiencia deja de sentirse tan disfrutable y empieza a vivirse con más frustración, ansiedad o enojo. Nakamura y Csikszentmihalyi (2002) señalan justamente que, cuando se rompe el ajuste entre desafío y capacidad, el *flow* se corta. En los *shooters* competitivos, esto puede pasar cuando el jugador se siente desbordado por la velocidad de la partida, por la presión del equipo o por el paso de muchos errores. En ese punto, lo que antes podía sentirse estimulante empieza a generar malestar.

Violencia verbal en comunidades de videojuegos

La violencia verbal es una de las formas más visibles de agresión dentro de muchas comunidades de videojuegos en línea. En estos espacios puede aparecer a través de insultos, burlas, amenazas, humillaciones y otras formas de comunicación hostil entre jugadores. Zsila et al. (2022) explican que el crecimiento de los juegos multijugador

online abrió un nuevo escenario para este tipo de conductas, entre ellas la comunicación hostil, el sabotaje y otras prácticas tóxicas. En ese mismo estudio, además, encontraron que una parte importante de los jugadores había atravesado situaciones de este tipo durante el último año, lo que muestra que no se trata de hechos raros o aislados, sino de un problema bastante extendido dentro de estos entornos.

En las comunidades multijugador, la interacción social no es un detalle secundario, sino una parte central de la experiencia de juego. Osorio et al. (2018) sostienen que este componente social influye de manera directa en la permanencia de los usuarios. Por eso, cuando el clima de interacción se vuelve hostil, no solo se afecta el momento puntual de la partida, sino también la forma en que el jugador valora seguir participando. En lugar de sentirse como un espacio de ocio, intercambio o pertenencia, el juego puede empezar a vivirse como un entorno incómodo, desgastante o tenso. (Osorio et al., 2018)

Otro punto importante es que estas conductas pueden empezar a verse como algo normal dentro de la cultura de juego. Hilvert-Bruce y Neill (2020) encontraron que algunos jugadores tienden a normalizar la agresión en los videojuegos y que esas creencias ayudan a explicar por qué ciertas conductas agresivas se repiten dentro del juego. El problema más grave no es que estos comportamientos existan, sino que después de un tiempo nadie los cuestiona. Cuando insultar al otro pasa a ser “parte del juego”, deja de ser una excepción y se convierte en la norma.

En Argentina, Women in Games Argentina se presenta como una organización vinculada al *networking* y la formación, que reúne a mujeres y diversidades de la industria y de la escena *gamer* local. Dentro de sus acciones de visibilización, impulsó la campaña *Switch Voices*, que mostró, mediante un experimento comunicacional, el trato hostil que muchas veces reciben las voces femeninas en salas públicas de juego. Según la cobertura

periodística de la campaña, tres jugadores profesionales usaron un modulador de voz femenina durante partidas *online* para ponerse en el lugar de una *streamer* argentina y experimentar en primera persona ese tipo de interacción. A partir de esa experiencia, reportaron reacciones hostiles por parte de sus equipos cuando la voz femenina era percibida, algo que contrastó con el trato recibido cuando se comunicaban con voz masculina. Aunque este material no funciona como evidencia científica del mismo nivel que un artículo académico, sí resulta valioso como ejemplo local para mostrar cómo esta problemática también fue visibilizada públicamente en Argentina.

Teorías de la violencia verbal: arousal y priming

Para entender por qué en algunos momentos la agresión verbal aparece tan rápido dentro del juego, sirven dos enfoques: la teoría del arousal y la teoría del priming. La primera ayuda a explicar qué pasa cuando una persona está muy activada o tensionada. La segunda permite entender cómo ciertas ideas, emociones o respuestas quedan "preparadas" en la mente y después vuelven a aparecer con más facilidad. Juntas, estas teorías ayudan a pensar por qué, en contextos competitivos, una persona puede reaccionar de forma hostil casi sin frenarse a pensar demasiado. (Tannenbaum & Zillmann, 1975; Berkowitz, 1990)

La teoría del arousal parte de la idea de que, frente a una situación exigente, el cuerpo y la mente entran en un estado de activación. Zillmann (1983) explica que esa activación puede notarse, por ejemplo, en el aumento del ritmo cardíaco, en la tensión muscular, en una atención más intensa o en una sensación general de alerta. Ese estado no vuelve agresiva a una persona por sí solo, pero sí puede hacer más probable una reacción impulsiva si aparece una provocación, una frustración o una situación de presión. (Zillmann, 1983)

En los videojuegos de disparos esto se ve con bastante claridad. Son juegos donde hay velocidad, presión por rendir, errores visibles y exigencia constante. Hasan et al. (2013) encontraron que los videojuegos violentos pueden aumentar el estrés fisiológico y que ese aumento se relaciona con respuestas más agresivas. En el caso de los *shooters* competitivos, esto permite pensar que un jugador puede pasar mucho tiempo en un estado de tensión o alerta. En ese contexto, si además aparece un insulto, una burla o una provocación, se vuelve más difícil regular lo que se siente y lo que se dice. (Hasan et al., 2013)

Anderson y Dill (2000) también ayudan a entender este punto. Ellos sostienen que la combinación entre activación y frustración es importante para explicar la aparición de conductas agresivas. En una partida competitiva, la frustración puede aparecer por perder, por cometer errores, por sentir que el equipo no acompaña o por vivir una situación como injusta. Si a eso se le suma que otro jugador humilla, se burla o descalifica, la probabilidad de una respuesta verbal intensa aumenta. Cuando una persona ya está cargada de tensión, cualquier estímulo hostil puede funcionar como disparador. (Anderson & Dill, 2000)

Por otro lado, la teoría del priming ayuda a pensar por qué ciertas respuestas agresivas pueden aparecer casi de forma automática. Berkowitz (1984) plantea que algunos estímulos activan en la memoria ideas y asociaciones relacionadas con ellos. Más adelante, Berkowitz (1990) explica que esa activación previa influye en cómo una persona interpreta lo que le pasa y en cómo responde después. Si alguien está expuesto muchas veces a insultos, agresiones verbales o un clima hostil, esas formas de reaccionar pueden quedar más disponibles en su mente y volver a aparecer con mayor facilidad cuando surge una situación parecida. (Berkowitz, 1984; Berkowitz, 1990)

En los videojuegos en línea, esto es importante porque muchas interacciones se repiten todos los días y dentro de escenarios muy parecidos. Si un jugador se acostumbra

a un entorno donde los reproches, las descalificaciones o los insultos forman parte de la comunicación habitual, esas respuestas pueden empezar a sentirse normales. Greitemeyer (2018) sostiene que la exposición repetida a contenidos agresivos puede fortalecer patrones hostiles de pensamiento y conducta. Desde ese punto de vista, la violencia verbal no siempre aparece solo por el enojo del momento, sino también por hábitos o respuestas aprendidas que se van consolidando con el tiempo.

El arousal y el priming permiten mirar la violencia verbal desde dos lugares que se complementan. Por un lado, ayudan a entender cómo la tensión, la frustración y la activación emocional pueden empujar respuestas impulsivas en el momento. Por otro, muestran cómo esas respuestas pueden repetirse, aprenderse y volverse habituales con el tiempo (Tannenbaum & Zillmann, 1975; Berkowitz, 1990; Morrier et al., 2025).

Teoría de la Identidad Social: pertenencia, exclusión y cohesión en equipos de *shooters*

La Teoría de la Identidad Social plantea que las personas no construyen su identidad solo desde lo individual, sino también a partir de los grupos de los que forman parte. Tajfel y Turner (1979) explican que pertenecer a un grupo da reconocimiento, sentido de pertenencia y una forma de ubicarse frente a los demás. Con esa lógica, los integrantes de un grupo tienden a valorar positivamente a quienes sienten como “propios” (*ingroup*) y a marcar diferencias con quienes quedan por fuera (*outgroup*). Eso puede fortalecer la cohesión interna, pero también generar exclusión cuando alguien no encaja con las expectativas del grupo.

Llevado al caso de los videojuegos de disparos, esto ayuda a entender por qué los equipos se vuelven un punto tan sensible. En un *shooter* competitivo, los jugadores no solo comparten una partida, sino también un objetivo común: ganar, mantener el rango o

cumplir bien con el rol que les toca Postmes et al. (2002) muestran que en los entornos mediados por tecnología la identidad grupal puede reforzarse, porque la comunicación y las normas compartidas adquieren un peso mayor en la interacción. En una partida competitiva, eso significa que el equipo puede empezar a verse a sí mismo como una unidad, y que el rendimiento de cada integrante pasa a afectar la imagen del grupo completo. Cuando alguien falla de manera reiterada o no responde a lo que el equipo espera, puede empezar a ser visto como alguien que rompe esa unidad. Ahí es donde aparecen con más facilidad el reproche, la descalificación o la agresión verbal.

Esta lógica también puede verse en cómo los propios jugadores describen las conductas hostiles dentro del juego. Türkay et al. (2020) encontraron que muchos jugadores de entornos competitivos entienden estas prácticas como conductas que dañan la moral y la dinámica del equipo. En una línea parecida, Kou (2020) analizó comportamientos agresivos en un juego competitivo por equipos y mostró que estas conductas no aparecen aisladas, sino dentro de situaciones concretas donde influyen las expectativas del grupo, el contexto de la partida y la forma en que los jugadores interpretan lo que significa jugar bien o jugar mal. Desde esta perspectiva, el insulto o la humillación no funcionan solo como una descarga emocional, sino también como una forma de marcar límites, exigir rendimiento o señalar que alguien no está cumpliendo con lo que el grupo espera. El problema es que, cuando eso se vuelve habitual, la cohesión del equipo deja de apoyarse en la cooperación y empieza a sostenerse a través de la exclusión.

La Teoría de la Identidad Social ayuda a entender que los insultos en un *shooter* no son solo una reacción de un jugador enojado: son también el resultado de la dinámica del grupo, de quién pertenece y quién queda afuera. Cuando un equipo se organiza alrededor del rendimiento, la comparación y la presión por cumplir, la agresión verbal

puede aparecer como una forma de defender la imagen del grupo o de expulsar simbólicamente a quien es visto como una amenaza para esa meta común. Por eso, en juegos donde la cooperación y la competencia van juntas, la pertenencia al grupo puede ser al mismo tiempo una fuente de apoyo y un espacio donde se refuerzan mecanismos de exclusión.

Impacto en la retención de jugadores

La retención de jugadores se puede entender como la continuidad en la práctica de un videojuego a lo largo del tiempo. En los juegos multijugador, esta continuidad no depende solo del interés por el juego en sí, sino también de la experiencia social que se construye dentro de la comunidad. Osorio et al. (2018) sostienen que la dimensión social ocupa un lugar central en la permanencia de los usuarios, por lo que el modo en que los jugadores se relacionan entre sí también influye en las ganas de seguir participando. Cuando la interacción se vuelve hostil de manera reiterada, esa permanencia empieza a debilitarse.

En esa línea, Fox y Tang (2017) encontraron que las experiencias de hostigamiento en juegos *online* pueden vincularse con el alejamiento del juego. Esto resulta importante porque muestra que la agresión verbal no afecta solo el momento puntual de una partida. Cuando los insultos, las burlas o las descalificaciones se repiten, la experiencia de juego puede empezar a asociarse más con malestar que con disfrute. En lugar de vivirse como un espacio recreativo o social, el juego puede pasar a sentirse como un entorno incómodo o desgastante. (Fox & Tang, 2017)

Ese efecto también aparece en el plano emocional. Zsila et al. (2022) encontraron que los jugadores que sufrían este tipo de conductas de manera repetida reportaban más

síntomas de depresión y un uso problemático del videojuego. Cuando la victimización se sostiene en el tiempo, no solo cambia la forma de vivir la partida, sino también el vínculo que la persona construye con ese espacio. La violencia verbal, entonces, no queda reducida a un problema de comunicación, sino que puede afectar el bienestar del jugador y su disposición a seguir jugando.

Factores protectores y mitigación de la violencia verbal

Aunque la agresión verbal aparece con frecuencia en comunidades competitivas, eso no significa que no se pueda intervenir. Existen factores y estrategias que pueden ayudar a reducir su impacto sobre la experiencia de juego. Wijkstra et al. (2024), en una revisión sistemática sobre sistemas de intervención en videojuegos *online*, señalan que medidas como los baneos, las restricciones de chat, el filtrado automático de mensajes y otras herramientas de moderación pueden contribuir a frenar estas conductas. Al mismo tiempo, advierten que estas intervenciones todavía no están disponibles de manera amplia ni fueron evaluadas de forma suficiente en todos los contextos. Por eso, no alcanza con que existan: también importa cómo se implementan y qué tan efectivas resultan en la práctica.

Otra cuestión importante es que la moderación no funciona solo a partir del castigo. Ma et al. (2023) encontraron, en una encuesta con 291 jugadores, que las explicaciones sobre por qué se aplica una sanción mejoran la percepción de transparencia y de justicia del sistema, y que eso influye en cómo reaccionan los jugadores después del castigo. No alcanza con sancionar: también importa que las reglas sean claras y que los usuarios entiendan qué comportamiento no es aceptable y por qué. Cuando los jugadores perciben que la moderación es injusta o poco clara, su efectividad para mejorar la convivencia dentro del juego disminuye.

También hay que mirar el problema desde lo grupal. Morrier et al. (2025) mostraron que, en *Call of Duty: Modern Warfare III*, la exposición a lenguaje hostil aumentaba la probabilidad de que otros jugadores repitieran ese mismo tipo de lenguaje. Eso sugiere que la agresión verbal puede propagarse dentro del equipo y terminar consolidando un clima negativo. Por eso, las estrategias de mitigación no deberían apuntar solo al jugador que insulta de forma aislada, sino también a las dinámicas del grupo, al tono general de la comunicación y a las normas que se van instalando dentro de la partida.

A nivel individual, también existen elementos que pueden funcionar como protección. Sun et al. (2025) encontraron que la relación entre haber presenciado agresión verbal y repetirla se debilitaba cuando los jugadores tenían mayor autoeficacia en habilidades sociales (es decir, cuando se sentían más capaces de manejar conflictos o interactuar con otros de manera adecuada). Esto no elimina el problema, pero sí muestra que no todos reaccionan de la misma manera frente a un entorno hostil. Protegerse de la violencia verbal no depende únicamente de que el juego tenga buenos sistemas de moderación. También influye cómo maneja cada jugador las situaciones de conflicto: quienes tienen más recursos para no engancharse ante una provocación tienen menos chances de repetir ese mismo comportamiento.

Estos trabajos permiten pensar que la mitigación de la violencia verbal necesita una combinación de medidas. Por un lado, hacen falta sistemas de moderación claros, visibles y consistentes. Por otro, también importa trabajar sobre las dinámicas grupales y sobre aquellas condiciones que ayudan a que la agresión no se vuelva la forma habitual de interactuar. De ese equilibrio depende, en buena medida, que el entorno de juego resulte más habitable y que los jugadores tengan más motivos para seguir participando.

Método

El presente estudio adoptó un enfoque cuantitativo, ya que permitió relevar y analizar datos estadísticos sobre la frecuencia de la violencia verbal en comunidades en línea de videojuegos de disparos en Argentina, así como su impacto percibido en la continuidad y la motivación de los jugadores.

El tipo de investigación fue cuantitativo descriptivo, con diseño transversal. Se trató de un estudio descriptivo porque buscó caracterizar cómo se presenta la violencia verbal en comunidades en línea de *shooters*, qué formas adopta y cómo es percibida por los jugadores. A su vez, el diseño fue transversal porque la recolección de datos se realizó en un único momento, sin seguimiento posterior de los participantes.

El instrumento de recolección de datos fue una encuesta estructurada en formato digital, administrada mediante Google Forms, dirigida específicamente a jugadores argentinos de videojuegos de disparos de entre 18 y 30 años. La encuesta estuvo compuesta por 10 preguntas cerradas (ver Anexo I), orientadas a relevar experiencias de violencia verbal en comunidades en línea y su incidencia percibida en la continuidad y motivación para jugar. Se optó por un cuestionario breve y estructurado porque permitía reunir respuestas de manera ágil, estandarizada y fácil de sistematizar para su posterior análisis. En este sentido, Hernández Sampieri et al. (2004) señalan que las preguntas cerradas facilitan la codificación de la información y permiten un tratamiento más ordenado de los datos en estudios de tipo cuantitativo. Para definir qué tipos de violencia verbal incluir en la encuesta, se tomaron como referencia los trabajos de Zsila et al. (2022) y Türkay et al. (2020), que identifican los insultos al rendimiento, el lenguaje discriminatorio, las amenazas y las humillaciones como las formas más habituales en comunidades de juego competitivo *online*.

Se empleó una escala tipo Likert de cinco puntos en las preguntas destinadas a medir la frecuencia de exposición a violencia verbal, donde 1 = Nunca, 2 = Rara vez, 3 = A veces, 4 = Frecuentemente y 5 = Siempre. Para evaluar la motivación actual para continuar jugando, se utilizó una escala numérica de 1 a 10, donde 1 representa "Nada motivado" y 10 "Muy motivado". Además, se incluyeron preguntas dicotómicas (sí/no) y de opción múltiple para relevar características sociodemográficas y hábitos de juego.

Los ejes temáticos abordados fueron:

- **Características sociodemográficas y de juego:** edad, género, frecuencia de juego semanal y videojuego de disparos practicado con mayor frecuencia.
- **Frecuencia de violencia verbal en *shooters*:** insultos, lenguaje discriminatorio, amenazas y hostigamiento en chats de voz y texto.
- **Retención y continuidad:** antecedentes de abandono temporal o definitivo del videojuego de disparos y nivel actual de motivación para continuar jugando.

La población objetivo de esta investigación estuvo compuesta por jóvenes adultos argentinos, de entre 18 y 30 años, que participaban activamente en comunidades en línea de videojuegos de disparos.

La muestra estuvo conformada por 267 jugadores argentinos dentro del rango etario establecido, distribuidos de la siguiente manera: hombres (n = 185), mujeres (n = 82) y otras identidades (n = 0).

El muestreo fue no probabilístico, por conveniencia y autoselección, ya que la participación dependió de la decisión voluntaria de quienes accedieron al enlace de la encuesta y cumplían con los criterios de inclusión establecidos. La difusión se realizó en

comunidades digitales vinculadas a videojuegos de disparos, por lo que no todos los jugadores del país tuvieron las mismas posibilidades de ser alcanzados por el instrumento.

Criterios de inclusión:

- Tener entre 18 y 30 años.
- Ser argentino, independientemente de su lugar de residencia actual.
- Jugar de manera regular a videojuegos de disparos en modalidad en línea.

Criterios de exclusión:

- Menores de 18 años o mayores de 30.
- Personas extranjeras, aun cuando residan en Argentina.
- Jugadores que no tengan al género *shooter* como principal de juego.

El procedimiento de recolección de datos comenzó con la distribución de la encuesta estructurada a jugadores de videojuegos de disparos en Argentina durante un período de dos semanas.

La difusión de la encuesta se realizó en comunidades en línea de videojuegos de disparos mediante la publicación del enlace en grupos de Discord, *streamers*, creadores de contenido y foros especializados vinculados a este género. De esta manera, todos los integrantes de dichas comunidades tuvieron la posibilidad de participar, siempre que cumplieran con los criterios de inclusión establecidos.

La encuesta contó con un apartado introductorio en el que se detalló el objetivo de la investigación, el procedimiento y las condiciones de participación. También se incorporó un consentimiento informado digital que garantizó el anonimato y la confidencialidad de las respuestas. La participación fue voluntaria y no se ofrecieron incentivos económicos ni académicos.

Entre las limitaciones del estudio, debe señalarse que la encuesta no pudo aplicarse de manera equilibrada a jugadores de todo el territorio argentino, ya que la participación dependió de la circulación del formulario en determinadas comunidades digitales y de la decisión voluntaria de responder. Por este motivo, los resultados permiten describir tendencias dentro de la muestra relevada, pero no deben interpretarse como representativos de la totalidad de los jugadores de videojuegos de disparos en Argentina. A esto se suma que no se realizó una segmentación específica por título principal, nivel competitivo o antigüedad de juego. Esta decisión respondió a la intención de obtener una mirada amplia sobre el fenómeno dentro del género *shooter* en general, sin restringir los resultados a un título o perfil de jugador en particular, aunque se reconoce que una segmentación más específica habría permitido mayor profundidad en el análisis. Tampoco se indagó sobre la fuente de la violencia verbal, es decir, si provenía de rivales, de compañeros de equipo conocidos o de jugadores desconocidos con los que se compartió una partida de manera aleatoria. Esta distinción podría ser relevante porque, como señalan Morrier et al. (2025), el origen de la agresión influye de manera diferente en la experiencia y en la continuidad del jugador. Incorporar esta variable en futuras investigaciones permitiría entender mejor en qué contextos específicos la violencia verbal tiene mayor impacto sobre la retención.

Resultados

La encuesta fue respondida por un total de 267 jugadores argentinos de videojuegos de disparos que cumplían con los criterios de inclusión establecidos.

Resultados de tipo sociodemográfico y de juego

Los datos de esta primera sección permiten describir el perfil sociodemográfico de los participantes y algunos de sus hábitos de juego.

- **Pregunta 1: ¿Cuál es tu edad?**

El 61,4 % de los participantes (n = 164) tenía entre 18 y 25 años, mientras que el 38,6 % (n = 103) se ubicó en el rango de 25 años y un día a 30 años.

- **Pregunta 2: ¿Con qué género te identificás?**

El 69,3 % de los participantes (n = 185) se identificó como masculino, y el 30,7 % (n = 82) como femenino. No se registraron respuestas en la categoría de otras identidades de género.

- **Pregunta 3: ¿Con qué frecuencia jugás videojuegos de disparos?**

Esta variable permitió conocer con qué regularidad los participantes jugaban *shooters*. Los resultados fueron los siguientes:

- El 26,6 % (n = 71) juega menos de tres veces por semana.
- El 27,7 % (n = 74) juega de tres a cinco veces por semana.
- El 23,2 % (n = 62) juega de seis a siete veces por semana.
- El 22,5 % (n = 60) juega más de una vez por día.

- **Pregunta 4: ¿Cuál es el videojuego de disparos que jugás con mayor frecuencia?**

En esta pregunta se buscó identificar los títulos de *shooter* más jugados por los participantes. Aunque el ítem estaba formulado en singular, se habilitó la selección de más de una opción. Los videojuegos mencionados con mayor frecuencia fueron:

- **Valorant:** 56,6 % (n = 151)
- **Counter-Strike:** 51,3 % (n = 137)
- **Fortnite (modo Battle Royale):** 44,9 % (n = 120)
- **Call of Duty:** 40,1 % (n = 107)
- **Apex Legends:** 38,6 % (n = 103)
- **Halo Infinite:** 38,6 % (n = 103)
- **Team Fortress** 2: 37,8 % (n = 101)
- **Paladins:** 37,5 % (n = 100)
- **Overwatch:** 37,1 % (n = 99)
- **Destiny 2:** 36,7 % (n = 98)
- **The Finals:** 35,2 % (n = 94)
- **Battlefield (cualquier entrega):** 34,5 % (n = 92)
- **Escape from Tarkov:** 33,3 % (n = 89)
- **Otros:** 1,1 % (n = 3)

Dentro de la categoría “Otros” aparecieron menciones como *Rocket League*, *League of Legends* y *PUBG*. En estos casos, los participantes también habían seleccionado al menos un videojuego de disparos entre sus respuestas, por lo que se mantuvieron dentro de la muestra.

Resultados sobre frecuencia y tipo de violencia

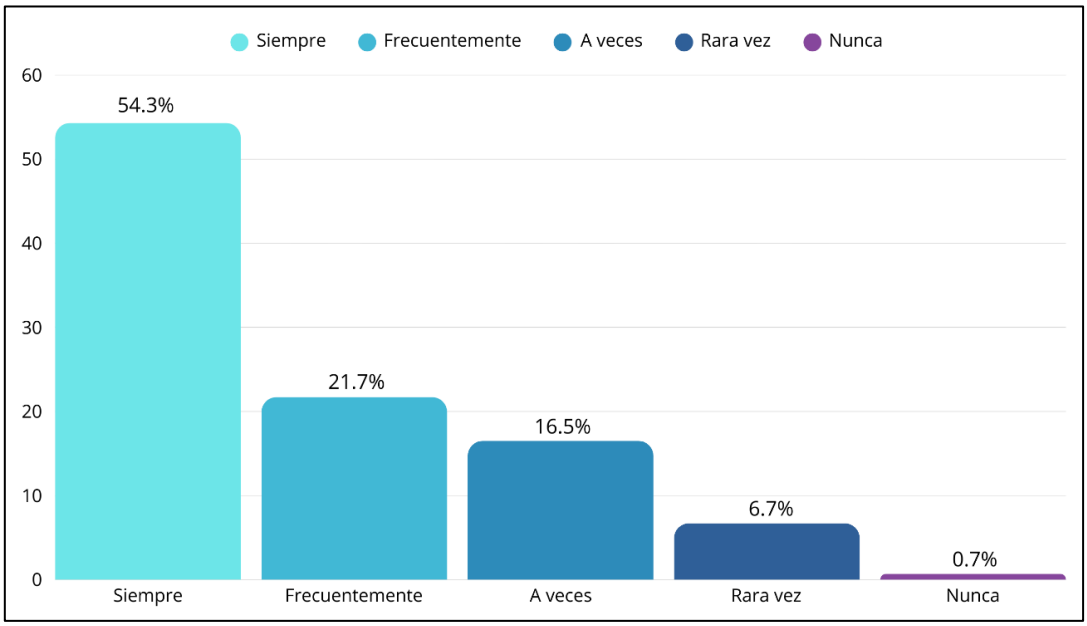
Esta sección permite observar con qué frecuencia los jugadores presencian o experimentan violencia verbal durante las partidas, qué formas aparecen con mayor regularidad y cómo suelen reaccionar frente a esas situaciones.

- **Pregunta 5: ¿Con qué frecuencia escuchás o leés insultos en partidas *online*?**

El 54,3 % de los participantes (n = 145) indicó que siempre escucha o lee insultos en partidas *online*. El 21,7 % (n = 58) respondió que esto ocurre frecuentemente. A su vez, el 16,5 % (n = 44) señaló que sucede a veces, mientras que el 6,7 % (n = 18) manifestó que ocurre rara vez. Finalmente, el 0,7 % (n = 2) afirmó que nunca presenció este tipo de situaciones.

En el Gráfico 1 se presenta la distribución porcentual correspondiente a la frecuencia con la que los jugadores escuchan o leen insultos en partidas *online*.

Gráfico 1
Frecuencia con la que los jugadores escuchan o leen insultos en partidas online



Nota. Se observan las respuestas sobre la frecuencia percibida de insultos en partidas.

- **Pregunta 6: ¿Qué tipo de violencia verbal observás con mayor frecuencia?**

Los insultos dirigidos al rendimiento o la habilidad del jugador fueron la forma más mencionada de violencia verbal, con un 65,2 % (n = 174). En segundo lugar, apareció el lenguaje sexista o discriminatorio, señalado por el 44,9 % (n = 120). Luego se ubicaron las provocaciones o *"trash talk"* entre rivales, con un 29,2 % (n = 78), y las amenazas o intimidaciones directas, con un 28,1 % (n = 75). Por su parte, las burlas o humillaciones públicas fueron mencionadas por el 25,1 % (n = 67) de los participantes.

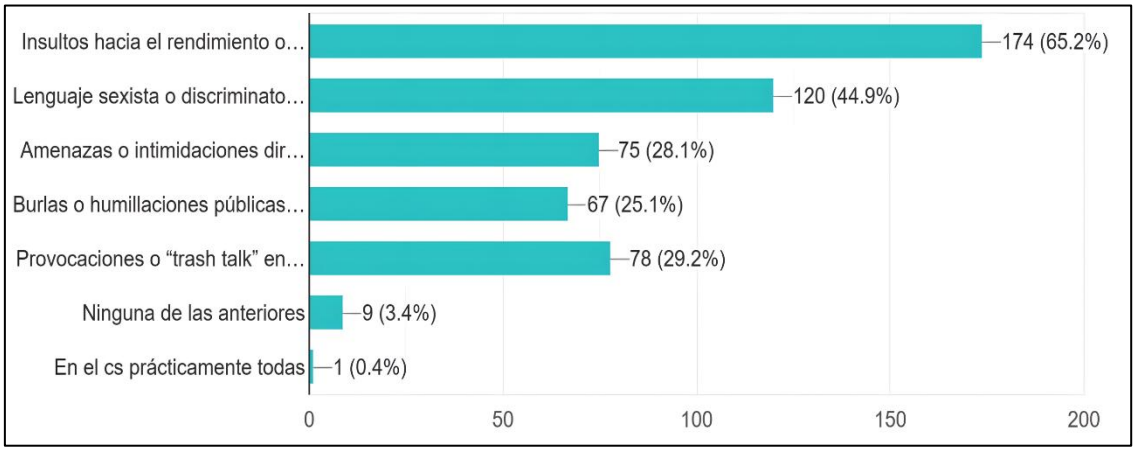
Además, el 3,4 % (n = 9) indicó no observar ninguna de las formas de violencia verbal propuestas. Un participante (0,4 %) eligió la opción "Otros" y escribió:

- **Jugador 1:** "En el CS prácticamente todas".

En el Gráfico 2 se presenta la distribución porcentual de los tipos de violencia verbal observados con mayor frecuencia en partidas *online*.

Gráfico 2

Tipos de violencia verbal observados con mayor frecuencia en partidas en línea



Nota. Incluye insultos hacia el rendimiento, lenguaje discriminatorio, amenazas, burlas y provocaciones.

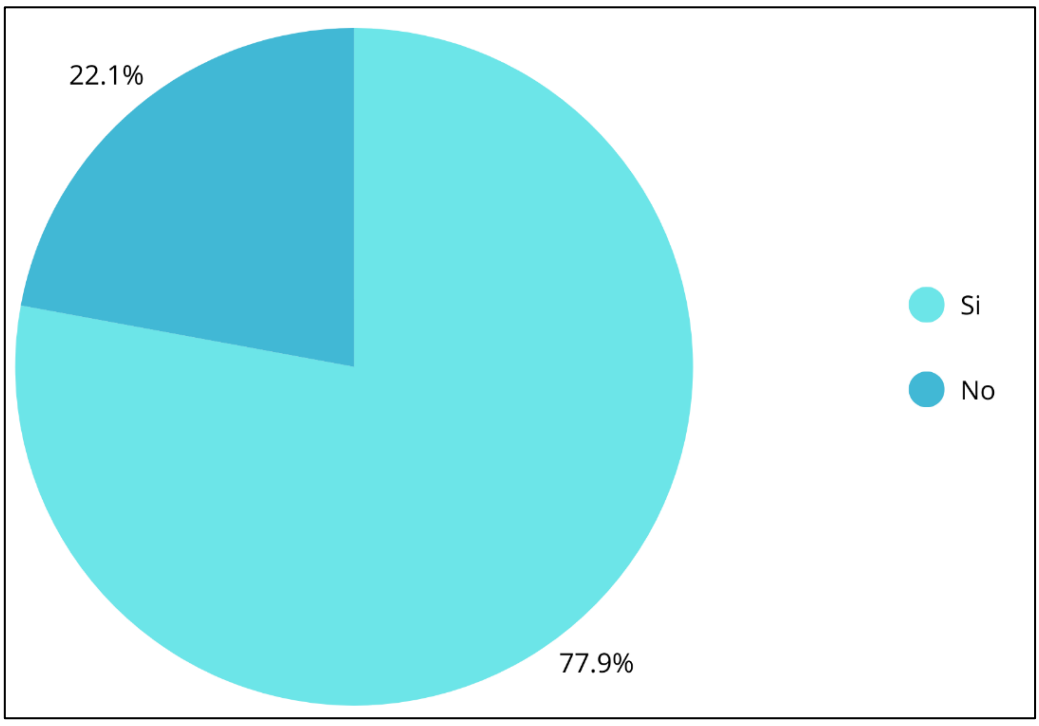
- **Pregunta 7: ¿Alguna vez fuiste víctima directa de violencia verbal en partidas *online*?**

El 77,9 % de los participantes (n = 208) respondió que sí fue víctima directa de violencia verbal en partidas *online*. En cambio, el 22,1 % (n = 59) indicó que no había atravesado este tipo de situaciones.

En el Gráfico 3 se presenta la distribución porcentual de las respuestas sobre experiencia directa de violencia verbal en entornos de juego *online*.

Gráfico 3

Porcentaje de jugadores que fueron víctimas directas de violencia verbal en partidas en línea



Nota. Los porcentajes reflejan la proporción de participantes que reportaron haber sufrido agresiones verbales de forma directa.

- **Pregunta 8: ¿Cómo reaccionás habitualmente ante la violencia verbal en una partida?**

La reacción más mencionada fue abandonar la partida o dejar de jugar, opción elegida por el 58,8 % de los participantes (n = 157). En segundo lugar, el 52,1 % (n = 139) indicó que responde con otro comentario agresivo. El 44,9 % (n = 120) señaló que silencia o bloquea al jugador agresor, mientras que el 38,6 % (n = 103) dijo que ignora la situación y continúa jugando. Además, el 37,5 % (n = 100) manifestó que reporta la conducta a los administradores o sistemas de moderación del juego.

También se registraron dos respuestas en la opción "Otros", equivalentes al 0,4 % cada una:

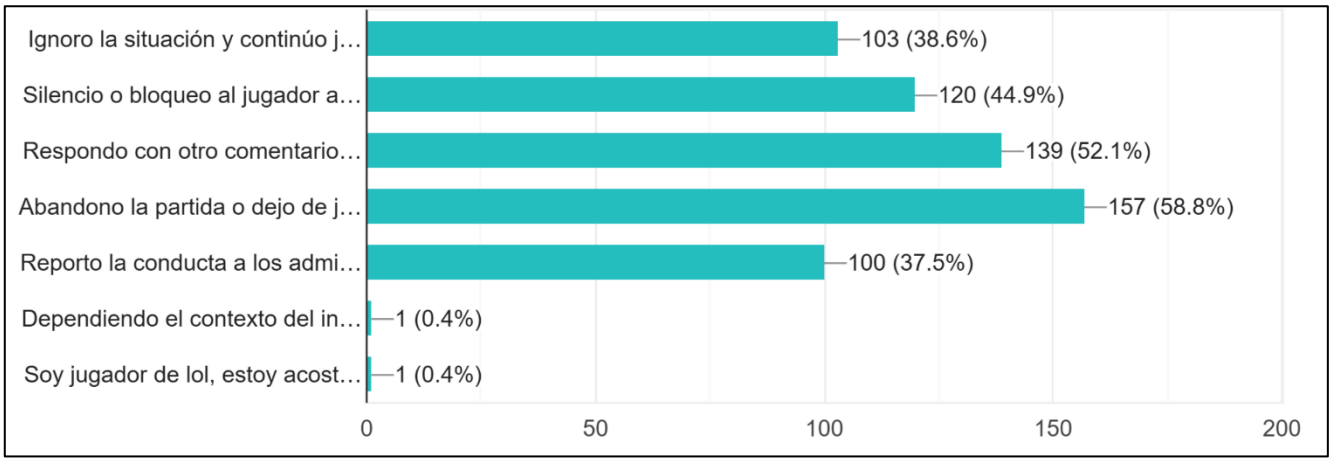
- **Jugador 1:** "Dependiendo del contexto del insulto me río acerca del comentario y si sigue siendo hostil y molesto no respondo."

- **Jugador 2:** "Soy jugador de *LoL,* estoy acostumbrado. Me cago de risa [sic] y lo incito a que siga para que lo sancione el propio juego o lo ignoro."

En el Gráfico 4 se presenta la distribución porcentual de las reacciones más frecuentes frente a situaciones de violencia verbal durante las partidas *online*.

Gráfico 4

Reacciones de los jugadores ante situaciones de violencia verbal en partidas en línea



Nota. Los porcentajes reflejan la proporción de participantes que seleccionaron cada tipo de reacción.

Resultados sobre retención y continuidad

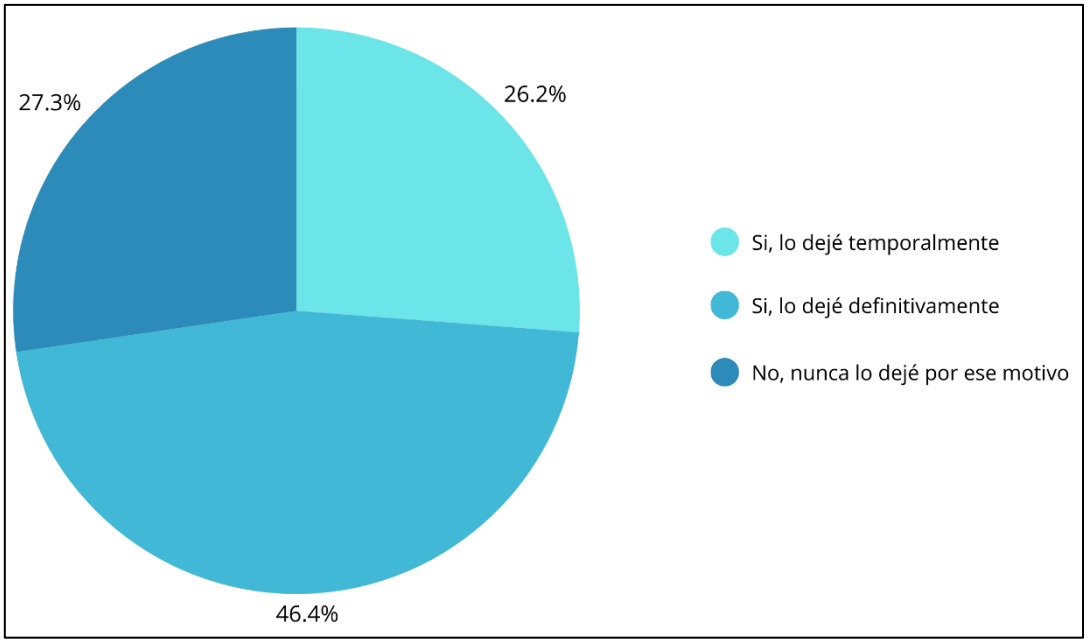
- **Pregunta 9: ¿Alguna vez dejaste de jugar temporal o definitivamente un videojuego de disparos por sufrir o presenciar violencia verbal?**

El 46,4 % de los participantes (n = 124) indicó que dejó de jugar definitivamente un videojuego de disparos por este motivo. El 26,2 % (n = 70) señaló que lo dejó de manera temporal, mientras que el 27,3 % (n = 73) respondió que nunca dejó de jugar por experiencias de violencia verbal.

En el Gráfico 5 se presenta la distribución porcentual de las respuestas vinculadas con el abandono temporal o definitivo de videojuegos de disparos por experiencias de violencia verbal.

Gráfico 5

Jugadores que abandonaron temporal o definitivamente los videojuegos de disparos por violencia verbal



Nota. Los datos muestran una asociación reportada entre experiencias de violencia verbal y abandono temporal o definitivo del juego.

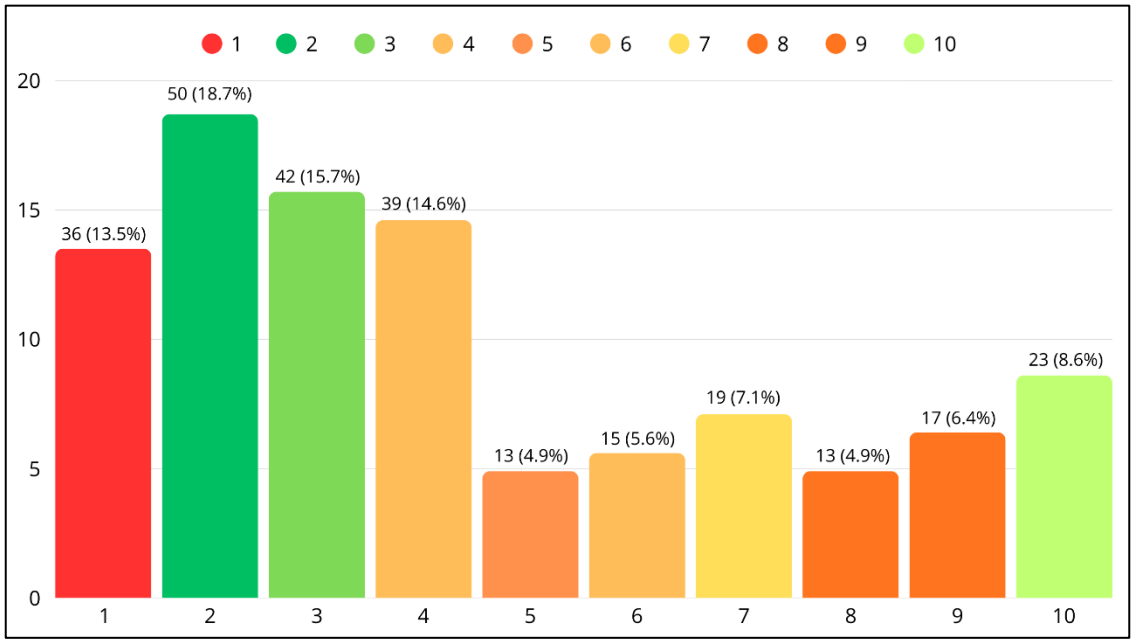
- **Pregunta 10: ¿Qué tan motivado te sentís actualmente para seguir jugando videojuegos de disparos?**

La distribución de las respuestas mostró variabilidad en los niveles de motivación informados por los participantes. El valor más elegido fue 2, con un 18,7 % (n = 50). Le siguieron el valor 3, con un 15,7 % (n = 42), y el valor 4, con un 14,6 % (n = 39). En el nivel más bajo de la escala, el valor 1 fue seleccionado por el 13,5 % (n = 36). En los valores intermedios, el 4,9 % (n = 13) eligió el valor 5, el 5,6 % (n = 15) eligió el valor 6, y el 7,1 % (n = 19) marcó el valor 7. El valor 8 fue señalado por el 4,9 % (n = 13). En los niveles más altos de motivación, el 6,4 % (n = 17) indicó el valor 9, mientras que el 8,6 % (n = 23) eligió el valor 10.

En el Gráfico 6 se presenta la distribución completa de los niveles de motivación actual para continuar jugando videojuegos de disparos.

Gráfico 6

Nivel de motivación actual para seguir jugando videojuegos de disparos



Nota. Escala del 1 al 10 utilizada para medir la motivación actual de los jugadores.

Discusión

En esta sección se busca interpretar los resultados obtenidos en la encuesta realizada a jugadores argentinos de videojuegos de disparos, relacionando los datos con los antecedentes y los marcos teóricos desarrollados en el trabajo. El análisis se presenta por pregunta y toma como apoyo las tablas y gráficos mostrados en la sección anterior.

El análisis principal se hizo sobre el total de la muestra. Sin embargo, en algunos casos también se incluyó una comparación por género con un fin exploratorio. Este recorte debe interpretarse con cuidado, ya que no se trabajó con submuestras equivalentes ni con un diseño pensado para establecer diferencias definitivas entre los grupos.

El análisis comienza en la Pregunta 5, dado que las preguntas 1 a 4 corresponden al perfil sociodemográfico y de hábitos de juego, ya presentadas en la sección de Resultados.

- **Pregunta 5. ¿Con qué frecuencia escuchás o leés insultos en partidas *online*?**

Tabla 1
Frecuencia con que los jugadores escuchan o leen insultos en partidas en línea

	Siempre	**Frecuentemente**	**A veces**	**Rara vez**	**Nunca**
	Masculino				
	53,0 %	22,7 %	18,9 %	4,9 %	0,5 %
Total	**98**	**42**	**35**	**9**	**1**
	Femenino				
	57,3 %	19,5 %	11,0 %	11,0 %	1,2 %
Total	**47**	**16**	**9**	**9**	**1**

Como puede verse en la Tabla 1 y en el Gráfico 1, tanto los hombres como las mujeres reportaron una exposición alta a insultos durante las partidas *online*. En el grupo masculino, el 53,0 % indicó que esto ocurre siempre y el 22,7 % respondió que pasa frecuentemente. En el grupo femenino, el 57,3 % señaló que ocurre siempre y el 19,5 % que sucede frecuentemente.

Este resultado va en la misma dirección que lo señalado por Zsila et al. (2022), quienes encontraron que este tipo de conductas es frecuente en los juegos multijugador *online* y que los jugadores más jóvenes que participan en títulos competitivos, especialmente *shooters*, presentan una mayor exposición a estas experiencias.

Schlömmer et al. (2021) encontraron que los sistemas de puntaje y clasificación en juegos competitivos generan niveles de estrés medibles en los jugadores. Cuando ese estrés se acumula partida tras partida y el error propio o ajeno queda expuesto frente al equipo, el insulto puede aparecer como una descarga rápida de esa tensión. En esa línea, Hasan et al. (2013) mostraron que la exposición continuada a situaciones de alta tensión aumenta la activación fisiológica del jugador, lo que hace más probable una respuesta impulsiva ante cualquier provocación.

Desde el Modelo General de Agresión, Anderson y Bushman (2018) sostienen que las respuestas agresivas pueden entenderse como el resultado de la interacción entre factores personales y factores situacionales. En un juego competitivo, entre esos factores situacionales aparecen la presión, la frustración, la provocación y la evaluación social constante. Cuando todo eso se combina con la rapidez de la partida y la necesidad de reaccionar en segundos, es más fácil que esa tensión termine expresándose a través del lenguaje. A eso se suma lo que Suler (2004) describe como desinhibición *online*, es decir, la tendencia a decir en entornos digitales cosas que probablemente no se dirían del mismo modo en una interacción cara a cara.

En cuanto al desglose por género, se observa una diferencia leve a favor del grupo femenino en la categoría siempre. Esa diferencia tiene que leerse con cautela, ya que en este trabajo el análisis por género fue exploratorio y los subgrupos no tienen el mismo tamaño. Aun así, el dato no resulta ajeno a la literatura previa, que viene mostrando que las mujeres suelen quedar expuestas no solo a agresiones generales, sino también a formas de hostilidad dirigidas específicamente a su presencia dentro del juego.

- **Pregunta 6. ¿Qué tipo de violencia verbal observás con mayor frecuencia?**

Tabla 2
Tipos de violencia verbal observados con mayor frecuencia

Tipos de violencia verbal

	Insultos hacia el rendimiento o habilidad del jugador	Lenguaje sexista o discriminatorio	Amenazas o intimidaciones directas	Burlas o humillaciones públicas	Provocaciones o "trash talk" entre rivales	Ninguna de las anteriores
			Masculino			
	67,6 %	40,5 %	28,1 %	27,0 %	27,6 %	2,7 %
Total	**125**	**75**	**52**	**50**	**51**	**5**
			Femenino			
	59,8 %	54,9 %	28,0 %	20,7 %	32,9 %	4,9 %
Total	**49**	**45**	**23**	**17**	**27**	**4**

Como se ve en la Tabla 2 y en el Gráfico 2, la forma de violencia verbal más mencionada en ambos grupos fue la de los insultos dirigidos al rendimiento o a la habilidad del jugador: 67,6 % en los hombres y 59,8 % en las mujeres. Buena parte de la agresión verbal parece concentrarse en cómo juega el otro, en sus errores y en si cumple o no con lo que el equipo espera.

Esto tiene sentido si se miran las características propias del género. Adams (2014) explica que los *shooters* están diseñados para que el error individual quede inmediatamente visible dentro del equipo, lo que genera una presión constante sobre el rendimiento de cada jugador. Cuando alguien siente que otro está comprometiendo el resultado, esa presión puede traducirse rápido en insultos o descalificaciones. No es una reacción aislada, sino algo que el propio diseño del juego favorece.

En segundo lugar, aparece el lenguaje sexista o discriminatorio: 40,5 % en el grupo masculino y 54,9 % en el femenino. El porcentaje más alto entre las mujeres no es un dato nuevo si se lo compara con la literatura previa. Kasumovic y Kuznekoff (2015), en un estudio realizado en *Halo 3*, encontraron que una voz femenina recibía más comentarios hostiles que una masculina, especialmente cuando los jugadores hombres tenían peor desempeño. Fox y Tang (2017) también mostraron que las mujeres reportan experiencias frecuentes de hostigamiento general y sexual en juegos *online*. En esta pregunta no se indagó quién era el destinatario exacto de cada comentario, así que no corresponde afirmar más de lo que los datos permiten. Pero la diferencia entre ambos grupos es coherente con esos antecedentes: no toda la agresión verbal apunta al rendimiento, a veces apunta directamente a quién es la persona que está jugando.

Las provocaciones o *trash talk* y las burlas o humillaciones públicas también tienen presencia importante. En los hombres, las burlas alcanzan el 27,0 % y las provocaciones entre rivales el 27,6 %; en las mujeres, esas cifras fueron de 20,7 % y 32,9 % respectivamente. Kou (2020), al estudiar conductas hostiles en un juego competitivo por equipos, muestra que este tipo de respuestas suelen aparecer en situaciones de conflicto y presión, donde la rivalidad y la necesidad de imponerse frente al otro se vuelven el centro de la interacción.

Parte de estas prácticas llega a normalizarse dentro del entorno competitivo. Hilvert-Bruce y Neill (2020) encontraron que muchos jugadores toleran o justifican ciertos comportamientos agresivos porque los perciben como parte inevitable del clima del juego. Eso ayuda a entender por qué provocaciones, humillaciones o comentarios hostiles pueden sostenerse sin ser cuestionados: con el tiempo se integran a la dinámica habitual de la partida y dejan de percibirse como algo fuera de lugar, aunque sigan siendo dañinos.

Por su parte, las amenazas o intimidaciones directas muestran porcentajes menores, pero no por eso irrelevantes: 28,1 % en hombres y 28,0 % en mujeres. La violencia verbal no aparece de una sola manera, sino que adopta distintas intensidades. Algunas formas, como el insulto al rendimiento o la provocación entre rivales, parecen más integradas a la cotidianidad del juego. Otras, como la amenaza directa, son menos frecuentes, pero igualmente significativas para quienes las reciben.

- **Pregunta 7. ¿Alguna vez fuiste víctima directa de violencia verbal en partidas *online*?**

Tabla 3
Jugadores que fueron víctimas directas de violencia verbal en partidas online

	Sí	**No**
	Masculino	
	75,7 %	24,3 %
Total	**140**	**45**
	Femenino	
	82,9 %	17,1 %
Total	**68**	**14**

Como puede verse en la Tabla 3 y en el Gráfico 3, la victimización directa aparece con porcentajes altos en ambos grupos. El 75,7 % de los hombres y el 82,9 % de las mujeres indicaron haber sido víctimas directas de violencia verbal en partidas *online*. La agresión verbal no aparece solo como algo que se observa desde afuera, sino como algo que una parte muy grande de los jugadores dice haber vivido en primera persona.

Zsila et al. (2022) encontraron que la exposición a este tipo de conductas era alta entre jugadores jóvenes que participaban en títulos competitivos, especialmente *shooters*.

Una forma de entender por qué esto ocurre es mirar lo que pasa dentro del equipo. Tajfel y Turner (1979) plantean que las personas construyen parte de su identidad a partir de los grupos a los que pertenecen y que, dentro de esos grupos, pueden aparecer mecanismos de exclusión y defensa de la imagen colectiva. En un *shooter* competitivo, donde el objetivo es ganar y el desempeño de cada jugador queda expuesto, esa lógica se vuelve especialmente fuerte. Cuando alguien es visto como el que falló o el que hizo perder al equipo, puede convertirse fácilmente en el blanco de la frustración del grupo. A esto se suma lo que señalan Postmes et al. (2002): en entornos mediados por tecnología, la despersonalización lleva a que los demás dejen de verse como individuos concretos y pasen a reducirse a su función dentro del grupo. En una partida, ya no se responde a una persona, sino al "compañero que arruinó la ronda", y esa reducción facilita la agresión verbal.

En el caso de las mujeres, el porcentaje más alto de victimización merece atención, aunque hay que leerlo con cuidado porque el análisis por género en este trabajo fue exploratorio. Lo que sí puede decirse es que ese dato es coherente con lo observado en la pregunta anterior sobre lenguaje sexista, donde las mujeres también mostraron porcentajes más altos. Women in Games Argentina documenta que las jugadoras enfrentan con frecuencia situaciones de hostigamiento dentro de las comunidades de juego, y el caso registrado por Álvarez (2022), donde tres jugadores hombres simularon voces femeninas y recibieron un trato notablemente más hostil, ilustra de manera concreta cómo la identidad de quien juega puede volverse un blanco independiente del rendimiento.

- **Pregunta 8. ¿Cómo reaccionás habitualmente ante la violencia verbal en una partida?**

Tabla 4
Reacciones de los jugadores ante la violencia verbal en partidas en línea

	Ignoro la situación y continúo jugando	**Silencio o bloqueo al jugador agresor**	**Respondo con otro comentario agresivo**	**Abandono la partida o dejo de jugar**	**Reporto la conducta a los administradores**
	Masculino				
	37,8 %	46,5 %	56,8 %	57,3 %	34,6 %
Total	**70**	**86**	**105**	**106**	**64**
	Femenino				
	40,2 %	41,5 %	42,7 %	61,0 %	34,1 %
Total	**33**	**34**	**35**	**50**	**28**

Como puede verse en la Tabla 4 y en el Gráfico 4, las respuestas frente a la violencia verbal no van todas en una sola dirección. En ambos grupos, la reacción más mencionada fue abandonar la partida o dejar de jugar: 57,3 % en hombres y 61,0 % en mujeres. Después aparecen otras respuestas como responder con otro comentario agresivo, silenciar o bloquear al jugador agresor, ignorar la situación o reportar la conducta.

En el caso de los hombres, la segunda reacción más frecuente fue responder con otro comentario agresivo (56,8 %). Anderson y Dill (2000) encontraron que la exposición a videojuegos violentos aumentaba pensamientos y conductas agresivas, mientras que

Berkowitz (1990) explica que ciertos estímulos pueden dejar activadas respuestas hostiles que después reaparecen con más facilidad. Desde esa mirada, contestar con otra agresión verbal puede entenderse como una reacción rápida e impulsiva, bastante coherente con el clima de tensión que se vive en una partida competitiva.

Aun así, la reacción más elegida no fue confrontar sino retirarse. Eso sugiere que muchos jugadores prefieren cortar con la situación antes que responderla. Osorio et al. (2018) sostienen que la continuidad en los videojuegos multijugador está muy ligada a la calidad de la experiencia social, y que cuando esa experiencia se vuelve repetidamente hostil, la permanencia empieza a debilitarse. Fox y Tang (2017) encontraron que el hostigamiento en juegos *online* puede vincularse con el *withdrawal*, es decir, con el alejamiento del juego. Abandonar la partida, entonces, no habla necesariamente de falta de interés por jugar, sino de una forma de protegerse frente a un entorno que se vive como hostil.

En las mujeres, el abandono aparece todavía un poco más alto (61,0 %) y la respuesta agresiva bastante más abajo (42,7 %). Türkay et al. (2020), en un estudio con jugadores universitarios, encontraron que quienes perciben el entorno de juego como más hostil tienden a elegir estrategias de salida antes que estrategias de confrontación. Desde esa perspectiva, el mayor porcentaje de abandono en las mujeres no es sorprendente si se considera lo que ya se vio en preguntas anteriores sobre victimización y lenguaje sexista: cuando la hostilidad se dirige también a la identidad de quien juega y no solo a su rendimiento, retirarse puede ser la respuesta más razonable disponible.

Otra reacción con bastante peso es silenciar o bloquear al jugador agresor: 46,5 % en hombres y 41,5 % en mujeres. A diferencia de responder o abandonar, esta opción permite seguir jugando, reduciendo el contacto con quien agrede. Ma et al. (2023)

encontraron que el manejo de conductas agresivas dentro de los juegos multijugador depende mucho de cómo los jugadores perciben las herramientas disponibles y su utilidad práctica.

El reporte formal, en cambio, aparece en porcentajes más bajos: 34,6 % en hombres y 34,1 % en mujeres. Esto probablemente no refleja que los jugadores no reconozcan la gravedad del problema, sino que no siempre confían en que reportar sirva de algo. Wijkstra et al. (2024) señalan que los sistemas de moderación en juegos *online* todavía no están implementados de manera consistente ni fueron evaluados en todos los contextos, lo que puede explicar por qué muchos prefieren otras salidas más rápidas antes que esperar una respuesta institucional.

- **Pregunta 9. ¿Alguna vez dejaste de jugar temporal o definitivamente un videojuego de disparos por sufrir o presenciar violencia verbal?**

Tabla 5
Jugadores que dejaron de jugar temporal o definitivamente por violencia verbal

	Sí, lo dejé temporalmente	**Sí, lo dejé definitivamente**	**No, nunca lo dejé por ese motivo**
		Masculino	
	26,5 %	40,5 %	33,0 %
Total	**49**	**75**	**61**
		Femenino	
	25,6 %	59,8 %	14,6 %
Total	**21**	**49**	**12**

Como puede verse en la Tabla 5 y en el Gráfico 5, el abandono del juego aparece con bastante peso en ambos grupos, aunque con mayor intensidad entre las mujeres. En el grupo femenino, el 59,8 % indicó haber dejado de jugar definitivamente y el 25,6 % dijo haberlo hecho de manera temporal. En el grupo masculino, el 40,5 % respondió que dejó de jugar de forma definitiva, el 26,5 % que lo hizo temporalmente y el 33,0 % que nunca dejó el juego por ese motivo.

Osorio et al. (2018) sostienen que la permanencia en los videojuegos multijugador no depende solo del interés por jugar, sino también de la calidad de la experiencia social que se construye dentro de la comunidad. Cuando esa experiencia se vuelve repetidamente hostil, la continuidad empieza a debilitarse. Dejar de jugar, aunque sea por un tiempo, no expresa necesariamente falta de interés por el videojuego, sino una ruptura en las condiciones que hacían posible sostener la participación.

Otra forma de leer estos datos es pensar en el efecto acumulado de la victimización. Zsila et al. (2022) encontraron que quienes sufrían este tipo de conductas de manera reiterada reportaban más consecuencias psicológicas negativas. El abandono, entonces, no siempre es una reacción impulsiva del momento. También puede ser el resultado de un desgaste que se fue acumulando partida tras partida, hasta que jugar dejó de sentirse como algo disfrutable y empezó a vivirse como una fuente de malestar.

En el caso de las mujeres, el porcentaje más alto de abandono definitivo merece atención especial, aunque el análisis por género en este trabajo fue exploratorio. Tajfel y Turner (1979) plantean que el vínculo con un grupo se sostiene mientras ese espacio ofrece reconocimiento e inclusión, pero se debilita cuando pasa a reforzar la exclusión. En los *shooters* competitivos, esto permite pensar que el alejamiento no siempre se explica por una mala experiencia puntual, sino por una acumulación de situaciones donde

el jugador deja de sentirse parte del grupo. Morrier et al. (2025), en su estudio sobre *Call of Duty: Modern Warfare III*, encontraron que la exposición a lenguaje hostil aumentaba notablemente el tiempo que los jugadores tardaban en volver a entrar a una partida.

- **Pregunta 10. ¿Qué tan motivado te sentís actualmente para seguir jugando videojuegos de disparos?**

Tabla 6
Nivel de motivación actual para seguir jugando videojuegos de disparos

	Nivel de motivación (1–10)									
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
Masculino										
	13,5%	18,4%	13,0%	15,7%	4,3%	6,5%	7,6%	5,4%	6,5%	9,2%
Total	**25**	**34**	**24**	**29**	**8**	**12**	**14**	**10**	**12**	**17**
Femenino										
	13,4%	19,5%	22,0%	12,2%	6,1%	3,7%	6,1%	3,7%	6,1%	7,3%
Total	**11**	**16**	**18**	**10**	**5**	**3**	**5**	**3**	**5**	**6**

Como se observa en la Tabla 6 y en el Gráfico 6, los niveles de motivación para seguir jugando *shooters* no están distribuidos de la misma manera en ambos grupos. En los hombres, las respuestas se reparten a lo largo de toda la escala: el valor más elegido fue 2 (18,4 %), pero también aparecen porcentajes en los niveles más altos, como el 10 (9,2 %). En las mujeres, en cambio, la concentración se da claramente en los valores bajos y medios, especialmente en 3 (22,0 %), 2 (19,5 %) y 4 (12,2 %).

A esto se puede agregar lo que plantean Nakamura y Csikszentmihalyi (2002) sobre el estado de flujo, ese momento en que una actividad se vive como absorbente y disfrutable, donde el desafío y las habilidades están en equilibrio. Cuando el entorno se vuelve hostil y el foco de la partida pasa del juego a la agresión, ese equilibrio se rompe. La experiencia deja de sentirse como algo que vale la pena y la motivación para volver empieza a bajar.

Desde la dimensión social, Osorio et al. (2018) sostienen que la permanencia en los videojuegos multijugador está muy ligada a la calidad de la experiencia con otros jugadores. La motivación para seguir jugando no depende solo del gusto por el juego en sí, sino también de cómo se vive ese espacio compartido.

En el caso de las mujeres, la concentración en valores bajos y medios puede leerse en relación con la idea de pertenencia al grupo. Tajfel y Turner (1979) plantean que parte de la identidad de una persona se construye a partir del reconocimiento que recibe dentro de los grupos de los que forma parte. Cuando ese espacio deja de ofrecer inclusión o validación, el vínculo con el grupo se debilita.

Conclusión

Los resultados de esta investigación muestran que la violencia verbal en los videojuegos de disparos aparece con frecuencia dentro de las comunidades en línea y que esta presencia se vincula con la continuidad y la motivación de los jugadores. El 72,6% de los participantes reportó haber dejado de jugar de manera temporal o definitiva a causa de estas experiencias, lo que es consistente con la expectativa central del estudio: la violencia verbal no solo afecta el momento de la partida, sino también la continuidad

dentro del género *shooter*. Los insultos, las burlas y las descalificaciones no surgen como hechos aislados, sino como prácticas que atraviesan la experiencia de muchos jugadores y que terminan afectando la manera en que viven las partidas.

Dentro de la muestra relevada, y de manera exploratoria, también se observaron diferencias según el género. Aunque tanto hombres como mujeres reportaron altos niveles de exposición y de victimización directa, las jugadoras mostraron mayores porcentajes de abandono temporal y definitivo, además de una concentración más marcada en niveles bajos y medios de motivación para seguir jugando. Esto permite pensar que la violencia verbal no afecta a todos de la misma manera y que, en algunos casos, puede intensificarse cuando entran en juego características identitarias como el género, es decir, aquellos rasgos que forman parte de cómo una persona se identifica dentro de un grupo y que, en ciertos contextos, pueden volverse blanco de hostilidad (Tajfel & Turner, 1979).

Otro aspecto importante es que los mecanismos formales de reporte no aparecen como la respuesta más utilizada frente a estas situaciones. En cambio, muchos jugadores optan por ignorar, bloquear, responder con otra agresión o directamente abandonar la partida. La violencia verbal no solo se presenta como una forma recurrente de interacción hostil, sino también como un factor que, según lo que reportaron los participantes, se vincula con experiencias de desmotivación y con decisiones de alejamiento del juego.

En términos teóricos, los hallazgos conectan con los marcos trabajados a lo largo del trabajo. El Modelo General de Agresión ofrece una base útil para comprender por qué, en partidas competitivas donde el rendimiento queda expuesto y la presión es alta, la frustración puede expresarse a través del lenguaje agresivo. La Teoría de la Identidad Social, por su parte, permite leer el mayor abandono en el grupo femenino no como una reacción aislada, sino como el resultado de una acumulación de situaciones donde ciertas características identitarias se vuelven blanco de hostilidad dentro del grupo.

A partir de lo relevado en este estudio, y como aporte desde el campo del desarrollo de videojuegos, se propone implementar sistemas de moderación automatizada dentro de las partidas. La idea es que una herramienta pueda analizar en tiempo real los mensajes del chat de texto y de voz, detectar patrones de agresión y actuar sobre el usuario que los genera, ya sea silenciándolo, expulsándolo de la partida o aplicando restricciones temporales. Esta propuesta podría resultar especialmente pertinente en partidas con jugadores desconocidos, aunque futuros estudios deberían confirmar esa distinción con mayor precisión. A diferencia de los grupos con jugadores conocidos, donde el conflicto puede resolverse a nivel social, las partidas con equipos aleatorios no ofrecen esa posibilidad, por lo que la intervención del sistema cobra mayor relevancia. Wijkstra et al. (2024) y Ma et al. (2023) señalan que este tipo de intervenciones pueden contribuir a reducir estas conductas, aunque remarcan que su efectividad depende de que las reglas sean claras y de que los jugadores perciban el sistema como justo. Desde esta perspectiva, trabajar en ese tipo de herramientas representa una contribución concreta desde el desarrollo de videojuegos hacia comunidades de juego más jugados.

De todos modos, estos resultados tienen que leerse dentro de los límites del estudio. Al tratarse de un diseño descriptivo y transversal, basado en una muestra específica de jugadores argentinos, no es posible establecer relaciones causales ni generalizar los hallazgos al conjunto total de jugadores de *shooters* en Argentina. A eso se suma que el instrumento utilizado fue breve y estuvo compuesto solo por preguntas cerradas, lo que permitió ver tendencias generales, pero no entrar en detalle sobre lo que cada jugador vivió o pensó.

También es importante considerar que la muestra fue no probabilística y se obtuvo mediante difusión *online*, por lo que no todos los jugadores del país tuvieron la misma posibilidad de participar. Esto limita el alcance de los resultados y obliga a leerlos con

cautela, especialmente cuando se intenta extender las conclusiones más allá de la muestra relevada.

A partir de esto, sería interesante que futuras investigaciones profundicen en este problema desde otros enfoques. Podrían desarrollarse estudios longitudinales para seguir en el tiempo la motivación y la continuidad de los jugadores, analizar con más detalle las diferencias de género en la experiencia de violencia verbal y evaluar con mayor precisión la eficacia de los sistemas de moderación. También sería valioso complementar este tipo de abordaje con entrevistas, grupos focales u observación de partidas, para comprender con más profundidad cómo se viven estas dinámicas y qué significado tienen para quienes participan en ellas.

Bibliografía

Adams, E. (2014). *Fundamentals of shooter game design*. New Riders.

Álvarez, R. (2022, 8 de noviembre). *Tres varones gamers modificaron sus voces y jugaron una partida como mujeres: El resultado es escalofriante*. *Todo Noticias*. https://tn.com.ar/tecno/juegos/2022/11/08/el-impactante-video-que-muestra-el-maltrato-hacia-las-mujeres-del-mundo-gamer-es-imposible-jugar/

Anderson, C. A., & Bushman, B. J. (2002). *Human aggression*. *Annual Review of Psychology, 53*, 27–51. https://doi.org/10.1146/annurev.psych.53.100901.135231

Anderson, C. A., & Bushman, B. J. (2018). *Media violence and the General Aggression Model*. *Journal of Social Issues, 74*(2), 386–413. https://doi.org/10.1111/josi.12275

Anderson, C. A., & Dill, K. E. (2000). *Video games and aggressive thoughts, feelings, and behavior in the laboratory and in life*. *Journal of Personality and Social Psychology, 78*(4), 772–790. https://doi.org/10.1037/0022-3514.78.4.772

Berkowitz, L. (1984). *Some effects of thoughts on anti- and prosocial influences of media events: A cognitive-neoassociation analysis*. *Psychological Bulletin, 95*(3), 410–427. https://doi.org/10.1037/0033-2909.95.3.410

Berkowitz, L. (1990). *On the formation and regulation of anger and aggression: A cognitive-neoassociationistic analysis*. *American Psychologist, 45*(4), 494–503. https://doi.org/10.1037/0003-066X.45.4.494

Bonilla, I., García-Lanzo, S., Martín-Castellanos, A., Mendoza, G., Ventura, C., & Chamarro, A. (2023). Una herramienta para el análisis de la comunicación en jugadores de esports en *Counter-Strike* (CS): Un estudio de caso con el CBAS. *Revista de Psicología Aplicada al Deporte y el Ejercicio Físico, 8*(2), e11. https://www.revistapsicologiaaplicadadeporteyejercicio.org/art/rpadef2023a13

Bowey, J. T., Birk, M. V., & Mandryk, R. L. (2015). Manipulating leaderboards to induce player experience. In *Proceedings of the 2015 Annual Symposium on Computer-Human Interaction in Play* (pp. 115–120). ACM. https://doi.org/10.1145/2793107.2793138

Csikszentmihalyi, M. (1990). *Flow: The psychology of optimal experience*. Harper & Row.

Entertainment Software Association. (2024). *2024 essential facts about the U.S. video game industry*. https://www.theesa.com/wp-content/uploads/2024/05/Essential-Facts-2024-FINAL.pdf

Fox, J., & Tang, W. Y. (2017). *Women's experiences with general and sexual harassment in online video games: Rumination, organizational responsiveness, withdrawal, and coping strategies*. *New Media & Society, 19*(8), 1290–1307. https://doi.org/10.1177/1461444816635778

Greitemeyer, T. (2018). *The spreading impact of playing violent video games on aggression*. *Computers in Human Behavior, 80*, 216–219. https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.11.022

Halloran, J., Rogers, Y., & Fitzpatrick, G. (2009). It's talk, but not as we know it: Using VoIP to communicate in war games. In *2009 Conference in Games and Virtual*

Worlds for Serious Applications (pp. 133–140). IEEE. https://hcitang.org/uploads/Teaching/2009-halloran-its-talk-but-not-as-we-know-it.pdf

Hasan, Y., Bègue, L., & Bushman, B. J. (2013). *Violent video games stress people out and make them more aggressive*. *Aggressive Behavior, 39*(1), 64–70. https://doi.org/10.1002/ab.21454

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2004). *Metodología de la investigación* (3.ª ed.). McGraw-Hill Interamericana.

Hilvert-Bruce, Z., & Neill, J. T. (2020). *I'm just trolling: The role of normative beliefs in aggressive behaviour in online gaming*. *Computers in Human Behavior, 102*, 303–311. https://doi.org/10.1016/j.chb.2019.09.003

Kasumovic, M. M., & Kuznekoff, J. H. (2015). *Insights into sexism: Male status and performance moderates female-directed hostile and amicable behaviour*. *PLOS ONE, 10*(7), e0131613. https://doi.org/10.1371/journal.pone.0131613

Kou, Y., & Nardi, B. (2014). Governance in League of Legends: A hybrid system. *Proceedings of the 9th International Conference on the Foundations of Digital Games (FDG 2014)*, 1–10. https://www.researchgate.net/publication/309738489_Governance_in_League_of_Legends_A_Hybrid_System

Kou, Y. (2020). *Toxic behaviors in team-based competitive gaming: The case of League of Legends*. In *Proceedings of the Annual Symposium on Computer-Human*

Interaction in Play (pp. 81–92). Association for Computing Machinery. https://doi.org/10.1145/3410404.3414243

Ma, R., Li, Y., & Kou, Y. (2023). *Transparency, fairness, and coping: How players experience moderation in multiplayer online games*. In *Proceedings of the 2023 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (pp. 1–21). Association for Computing Machinery. https://doi.org/10.1145/3544548.3581097

Morrier, J., Mahmassani, A., & Alvarez, R. M. (2025). *How do the effects of toxicity in competitive online video games vary by source and match outcome? PLOS ONE, 20*(6), e0325462. https://doi.org/10.1371/journal.pone.0325462

Nakamura, J., & Csikszentmihalyi, M. (2002). The concept of flow. In C. R. Snyder & S. J. Lopez (Eds.), *Handbook of positive psychology* (pp. 89–105). Oxford University Press. https://osf.io/download/zhqxr

Osorio, J., Álvarez, N., & Peinado, F. (2018). La retención de usuarios en los videojuegos con multijugador masivo: Una analogía entre las motivaciones sociales que influyen en el ámbito lúdico y educativo. *CIC. Cuadernos de Información y Comunicación, 23*, 189–200. https://doi.org/10.5209/CIYC.60687

Postmes, T., Spears, R., & Lea, M. (2002). *Intergroup differentiation in computer-mediated communication: Effects of depersonalization*. *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice, 6*(1), 3–16. https://doi.org/10.1037/1089-2699.6.1.3

Schlömmer, M., Spieß, T., & Schlögl, S. (2021). Leaderboard positions and stress—Experimental investigations into an element of gamification. *Sustainability, 13*(12), 6608. https://doi.org/10.3390/su13126608

Suler, J. (2004). *The online disinhibition effect*. *CyberPsychology & Behavior, 7*(3), 321–326. https://doi.org/10.1089/1094931041291295

Sun, X., Yu, V., & Chen, V. H.-H. (2025). *Toxic behavior in multiplayer online games: The role of witnessed verbal aggression, game engagement intensity, and social self-efficacy*. *Chinese Journal of Communication, 18*(4), 1–19. https://doi.org/10.1080/17544750.2024.2425662

Tajfel, H., & Turner, J. C. (1979). *An integrative theory of intergroup conflict*. In W. G. Austin & S. Worchel (Eds.), *The social psychology of intergroup relations* (pp. 33–47). Brooks/Cole. https://alnap.org/help-library/resources/an-integrative-theory-of-intergroup-conflict/

Tannenbaum, P. H., & Zillmann, D. (1975). *Emotional arousal in the facilitation of aggression through communication*. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 8, pp. 149–192). Academic Press. https://doi.org/10.1016/S0065-2601(08)60250-6

Türkay, S., Formosa, J., Adinolf, S., Cuthbert, R., & Altizer, R. (2020). *See no evil, hear no evil, speak no evil: How collegiate players define, experience and cope with toxicity*. In *Proceedings of the 2020 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (pp. 1–13). Association for Computing Machinery. https://doi.org/10.1145/3313831.3376191

Wijkstra, M., Rogers, K., Mandryk, R. L., Veltkamp, R. C., & Frommel, J. (2024). *How to tame a toxic player? A systematic literature review on intervention systems for toxic behaviors in online video games*. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction, 8*(CHI PLAY), Article 3677080, 1–32. https://doi.org/10.1145/3677080

Women in Games Argentina. (s. f.). *¿Quiénes somos?* Recuperado el 18 de marzo de 2026, de https://www.womeningamesar.com/

Zillmann, D. (1983). *Arousal and aggression*. In R. G. Geen & E. I. Donnerstein (Eds.), *Aggression: Theoretical and empirical reviews* (Vol. 1, pp. 75–101). Academic Press.

Zsila, Á., Shabahang, R., Aruguete, M. S., & Orosz, G. (2022). *Toxic behaviors in online multiplayer games: Prevalence, perception, risk factors of victimization, and psychological consequences*. *Aggressive Behavior, 48*(3), 356–364. https://doi.org/10.1002/ab.22023

Anexo I

Pregunta 1. ¿Cuál es tu edad?

- Entre 18 años - 25 años
- Entre 25 años y un día - 30 años

Pregunta 2. ¿Con qué género te identificás?

- Masculino
- Femenino
- Otros

Pregunta 3. ¿Con qué frecuencia jugás videojuegos de disparos?

- Menos de 3 veces por semana
- 3 a 5 veces por semana
- 6 a 7 veces por semana
- Más de una vez por día

Pregunta 4. ¿Cuál es el videojuego de disparos que jugás con mayor frecuencia?

- Valorant
- Counter-Strike
- Call of Duty
- Apex Legends
- Overwatch
- Rainbow Six Siege
- Fortnite (modo Battle Royale o Zero Build)
- Destiny 2
- Battlefield (cualquier entrega)
- Halo Infinite
- Escape from Tarkov
- The Finals

- Paladins
- Team Fortress 2
- Otros

Pregunta 5. ¿Con qué frecuencia escuchás o leés insultos en partidas online?

- Nunca
- Rara vez
- A veces
- Frecuentemente
- Siempre

Pregunta 6. ¿Qué tipo de violencia verbal observás con mayor frecuencia?

- Insultos hacia el rendimiento o habilidad del jugador (por errores, bajas puntuaciones o "mala jugada").

- Lenguaje sexista o discriminatorio (comentarios ofensivos por género, orientación sexual, nacionalidad o acento).

- Amenazas o intimidaciones directas (advertencias agresivas, amenazas de expulsión o daño).

- Burlas o humillaciones públicas (reírse o ridiculizar a otros frente al equipo o en el chat global).

- Provocaciones o "trash talk" entre rivales (comentarios despectivos o provocadores después de ganar o perder).

- Ninguna de las anteriores

- Otros

Pregunta 7. ¿Alguna vez fuiste víctima directa de violencia verbal en partidas online?

- Sí
- No

Pregunta 8. ¿Cómo reaccionás habitualmente ante la violencia verbal en una partida?

- Ignoro la situación y continúo jugando
- Silencio o bloqueo al jugador agresor
- Respondo con otro comentario agresivo
- Abandono la partida o dejo de jugar
- Reporto la conducta a los administradores
- Otros

Pregunta 9. ¿Alguna vez dejaste de jugar temporal o definitivamente un videojuego de disparos por sufrir o presenciar violencia verbal?

- Sí, lo dejé temporalmente
- Sí, lo dejé definitivamente
- No, nunca lo dejé por ese motivo

Pregunta 10. ¿Qué tan motivado te sentís actualmente para seguir jugando videojuegos de disparos?

- Escala numérica de 1 a 10 (1 = Nada motivado; 10 = Muy motivado).