



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

SEDE QUITO

CARRERA DE COMUNICACIÓN

TEMA: Toxicidad en los videojuegos. Caso de estudio en jugadores de League of Legends

Trabajo de titulación previo a la obtención del
Título de Licenciado en Comunicación

AUTORES: Sebastián André Dávila Quintana – Blass Eduardo Rodríguez Ochoa

TUTOR: Marcela Alexandra Noboa Salazar

Quito – Ecuador

2025

**CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN.**

Nosotros, Sebastián André Dávila Quintana con documento de identificación N° 1752411031
y Blass Eduardo Rodríguez Ochoa con documento de indentifiación N° 1751171875;
manifestamos que:

Somos los autores y responsables del presente trabajo; y, autorizamos que sin fines de lucro
la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera
total o parcial el presente trabajo de titulación.

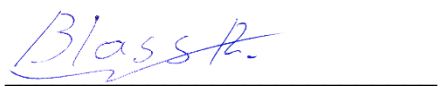
Quito, 01 de Julio del año 2025

Atentamente,



SEBASTIÁN ANDRÉ DÁVILA QUINTANA

1752411031



BLASS EDUARDO RODRÍGUEZ OCHOA

1751171875

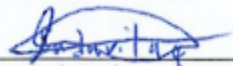
**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Nosotros, Sebastián André Dávila Quintana con documento de identificación N° 1752411031 y Blass Eduardo Rodríguez Ochoa con documento de indentifiación N° 1751171875, expresamos nuestra voluntad y por medio del presente documento cedemos a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que somos autores del Artículo Académico: “Toxicidad en los videojuegos. Caso de estudio en jugadores de League of Legends”, el cual ha sido desarrollado por el título de: Licenciado en Comunicación, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribimos este documento en el momento que hacemos la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 01 de Julio del año 2025

Atentamente,



SEBASTIÁN ANDRÉ DÁVILA QUINTANA

1752411031



BLASS EDUARDO RODRÍGUEZ OCHOA

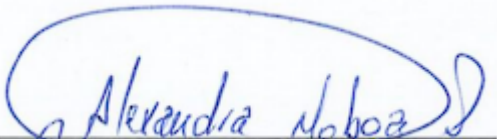
1751171875

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Marcela Alexandra Noboa Salazar con documento de identificación N° 1715587927, Docente de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: “Toxicidad en los videojuegos. Caso de estudio en jugadores de League of Legends”, realizado por Sebastián André Dávila Quintana con documento de identificación N° 1752411031 y por Blass Eduardo Rodríguez Ochoa con documento de identificación N° 1751171875, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción artículo académico que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 01 de Julio del año 2025

Atentamente,



NOBOA SALAZAR MARCELA ALEXANDRA

1715587927

DEDICATORIA DE SEBASTIÁN DÁVILA

Dedico este trabajo a mis padres y a mis hermanos ya que, sin su apoyo incondicional, no hubiera sido posible culminar esta investigación, especialmente a mi madre ya que gracias a todo su esfuerzo y sacrificio yo pude seguir estudiando, su ejemplo de determinación y de fuerza para afrontar la vida aun en las situaciones más difíciles sumados a su amor y enseñanzas, sirvieron de base para que pueda llegar hasta aquí. También a mis abuelitos que siempre han estado ayudándome y fomentando el estudio en mi desde pequeño, a mi familia en general y a todas las personas que siempre me ayudan y confían en mí, todo ese cariño y apoyo ha dado frutos.

AGRADECIMIENTO DE SEBASTIÁN DÁVILA

Agradezco primeramente a Dios por bendecirme, cuidarme y darme la inteligencia para culminar este proceso, también agradezco a mi familia y amigos por todos sus consejos y apoyo. Quiero hacer énfasis en mi primo Paulo Armas que me ayudó de manera desinteresada siempre que se lo pedía. Agradezco de gran manera a mi padre que en estos últimos años ha sido mi guía, mi sustento y desde siempre lo he visto como un ejemplo e inspiración especialmente en el ámbito académico, de igual manera a todas las personas que nos ayudaron con las entrevistas para la investigación. Finalmente, agradezco a mi tutora Alexandra Noboa por su seguimiento y dedicación durante este proceso de investigación.

INDICE DE CONTENIDO

| | |
|---------------------------------|----|
| INTRODUCCIÓN:..... | 1 |
| Dramaturgia Social:..... | 4 |
| Teoría del comportamiento | 7 |
| Interacción Simbólica:..... | 8 |
| METODOLOGÍA..... | 11 |
| RESULTADOS..... | 16 |
| Análisis de Contenido | 17 |
| Análisis Temático..... | 24 |
| CONCLUSIONES | 33 |
| REFERENCIAS..... | 36 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Matriz de análisis de contenido..... | 13 |
| Tabla 2. Tabla de frecuencia | 23 |
| Tabla 3. Tabla de entrevistados..... | 32 |

INDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1. Nube de Palabras | 22 |
|---|----|

RESUMEN

El presente artículo indaga en los comportamientos tóxicos que surgen dentro del videojuego League of Legends como también en sus dinámicas de comunicación, con énfasis en la interacción que surge en las partidas del juego, entre todo tipo de jugadores. Este análisis se realiza a través del enfoque cualitativo en donde se aplican dos métodos: el análisis temático realizado con entrevistas semiestructuradas a jugadores y con el análisis de contenido de partidas reales del juego, esto con el propósito de entender como surge, se mantiene e impacta en la comunidad del juego la toxicidad presente en este entorno virtual altamente competitivo.

Este análisis está sustentado desde diferentes aportes de autores como Herbert Blumer con la interacción simbólica, Erving Goffman con la dramaturgia social y Albert Bandura con la teoría del aprendizaje social. Gracias a estos aportes se entiende como los jugadores generan su identidad en función del juego y su contexto en donde adquieren un rol para relacionarse e interactuar con los demás y en donde realizan patrones de comportamiento aprendidos e imitados y los reproducen a través del lenguaje en el chat de las partidas.

Los hallazgos nos permiten entender que la toxicidad es una parte arraigada dentro de la experiencia del videojuego y esta se encuentra muy normalizada con su comunidad y en la comunicación a través del chat. Esto se da por diversos factores como la frustración, el anonimato, la competitividad y la falta de sanciones adecuadas. Aunque el videojuego también constituye un espacio de socialización y pertenencia para muchas personas, en especial jóvenes, lo que genera esta necesidad de repensar las dinámicas de comunicación en estos espacios digitales.

Palabras clave: Toxicidad, League of Legends, Comunicación virtual, Interacción.

ABSTRACT

This article investigates the toxic behaviors that arise within the video game League of Legends as well as in its communication dynamics, with emphasis on the interaction that arises in the game matches, among all types of players. This analysis is carried out through a qualitative approach where two methods are applied: the thematic analysis carried out with semi-structured interviews to players and with the content analysis of real games of the game, with the purpose of understanding how the toxicity present in this highly competitive virtual environment arises, is maintained and impacts on the game community.

This analysis is supported by different contributions from authors such as Herbert Blumer with symbolic interaction, Erving Goffman with social dramaturgy and Albert Bandura with social learning theory. Thanks to these contributions, it is understood how players generate their identity according to the game and its context where they acquire a role to relate and interact with others and where they perform learned and imitated behavior patterns and reproduce them through language in the chat of the games.

The findings allow us to understand that toxicity is an ingrained part of the video game experience, and this is very normalized with its community and in communication through chat. This is due to various factors such as frustration, anonymity, competitiveness and lack of adequate sanctions. Although the video game is also a space of socialization and belonging for many people, especially young people, which generates this need to rethink the dynamics of communication in these digital spaces.

Key words: Toxicity, League of Legends, Virtual communication, Interaction

INTRODUCCIÓN

Esta investigación se centra en las dinámicas de toxicidad dentro de los chats del videojuego League of Legends (Lol) que se dan entre jugadores quiteños, orientadas principalmente en como estas interacciones manifiestan y mantienen prácticas de exclusión. Así este estudio resulta muy importante en el ámbito de la comunicación digital y las comunidades virtuales debido a que aborda un fenómeno emblemático dentro de la comunidad gamer. En la actualidad la industria de los videojuegos se ha visto envuelta en una constante innovación lo cual ha generado que se expanda de gran manera, los videojuegos se han transformado en espacios de socialización global, a través de esta investigación se examina como la toxicidad afecta a los jugadores y a su desempeño dentro del juego y como el contexto de los jugadores influye en la conducta en línea.

En la década de los 50 aparecen los primeros videojuegos a partir de experimentos tecnológicos, sin embargo, en los años 70 fue cuando alcanzaron una gran popularidad con la invención de las consolas domésticas pioneras de esa época, y con estas, diversos juegos. En la década de los 80 grandes juegos impactaron al mundo, entre estos se destacan Mario Bros, Pac-Man, entre otros, estos juegos cambiaron por completo la industria debido a su jugabilidad e innovación, logrando así que los videojuegos se posicionen como una de las principales fuentes de entretenimiento y diversión a nivel mundial. La aparición de los videojuegos en línea y la incorporación de gráficos 3D en los años 90 y a principios de los 2000 fueron las bases que marcaron el inicio los videojuegos multijugador-competitivos, que permitieron a su vez la aparición de los E-sports (Facultat d'Informàtica de Barcelona, 2024).

Riot Games una de las empresas desarrolladoras de videojuegos más grande, crea en el 2009 League of Legends (Lol) y lo lanza al mercado de manera gratuita (algo que no era común para la época) generando una gran revolución que lo convirtió en un título muy popular, tanto que en la actualidad es el videojuego en línea que cuenta con más jugadores en

el mundo. Lol es un videojuego multijugador de arena de combate (MOBA) en línea, el cual consiste en que dos equipos de 5 jugadores se enfrentan con el objetivo de destruir la base del enemigo, conocida como nexo. Este juego fue influenciado e inspirado directamente por Dota, otro grande de la industria. Dentro de la innovación del lol esta su jugabilidad accesible tanto para los jugadores más competitivos como para los jugadores casuales (Red Bull , 2024). Desde su lanzamiento el juego ha ido progresando y mejorando, agregando nuevos campeones (personajes), mapas y diferentes modos de juego, transformándose en uno de los videojuegos multijugador más importantes de la historia. Su sistema de negocio gratuito con micro transacciones, si los jugadores lo desean, transformó la forma en la que los juegos generan ingresos, forjando un precedente para otros desarrolladores.

A lo largo de su historia Lol ha mantenido e incrementado su lugar como un soporte fundamental en los E-sports, con grandes torneos internacionales como el Campeonato Mundial de Lol, que reúne a millones de fanáticos y jugadores en todo el mundo. Este videojuego no solo a influenciado al sector de los videojuegos, sino que también ha dado forma a la cultura gamer, creando comunidades virtuales competitivas y dinámicas. Sin embargo, este fenómeno también ha provocado que surjan problemas como la toxicidad cuando interactúan los jugadores, un tema con el cual Riot Games ha estado luchando a lo largo de los años (Ouviña, 2023).

A partir de estas premisas, este artículo indaga sobre la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las dinámicas de comunicación y los comportamientos tóxicos en League of Legends? Por lo cual, el objetivo general es analizar las dinámicas de comunicación y los comportamientos tóxicos en League of Legends. Como objetivos específicos se plantea identificar las formas de comunicación toxicas más frecuentes en League of Legends lenguaje ofensivo, acoso y los contextos dónde se manifiestan. Es importante también analizar las reacciones de los jugadores ante la toxicidad en la interacción

y finalmente analizar el contenido y las temáticas que surgen al rededor del juego para identificar cómo la toxicidad influye en la experiencia de juego, enfocándose en la gestión de la comunicación virtual y la libertad de expresión dentro de League of Legends.

El estudio de la toxicidad en los videojuegos cobra relevancia a través de esta investigación. Algunos trabajos que destacan manteniendo esta línea de investigación en el campo de la comunicación son:

El estudio de Laddy Quezada Tello, Kevin Ruíz y Gabriel Iñiguez Parra (Quezada, Ruíz, & Iñiguez, 2019), titulado “Comunidades virtuales (fandoms) de videojuegos y su interacción: League of Legends Ecuador”. Este texto investiga las dinámicas de comunicación dentro de la comunidad ecuatoriana de League of Legends, tomando un grupo específico y enfocándose en los perfiles de los jugadores y los canales de interacción digital utilizados por ellos. Con una metodología mixta, que comprende una etnografía virtual e incluye encuestas a 165 miembros del fandom ecuatoriano y análisis de contenido en plataformas 2.0, el estudio concluye que el principal canal de interacción es Facebook, y que el chat de voz en el juego tiende a reducir las posibilidades de toxicidad al limitar la interacción solo entre miembros del equipo.

Otro trabajo relevante es el de Laura Fresneda Vizoso (Fresneda, 2020), denominado "Los videojuegos en línea: "Un estudio desde el punto de vista de género", examina la manera en que las mujeres participantes en videojuegos en línea sufren comportamientos discriminatorios y sexistas. Con una metodología cualitativa, la escritora fusiona el Análisis Crítico del Discurso, fundamentado en la teoría de Teun A. Van Dijk, con entrevistas y cuestionarios para investigar las interacciones sociales en las comunidades de jugadores. Este análisis evidencia que los videojuegos en línea no solo representan dinámicas sociales de carácter patriarcal, sino que también mantienen posturas sexistas que impactan de manera significativa en la experiencia de las jugadoras. Fresneda sostiene que estas dinámicas

promueven la marginación y el desamparo de mujeres en contextos multijugador, al mismo tiempo que resalta la importancia de transformaciones culturales y estructurales en el sector de los videojuegos.

Finalmente, desde la misma perspectiva, pero con el formato de voz, el estudio de Sara Areces Verdes (Areces, 2022), titulado “Análisis en clave de género de las interacciones en chat de los y las jugadoras de Valorant”, investiga cómo los chats de voz en el videojuego se utilizan para transmitir acoso, particularmente hacia mujeres jugadoras. Aplica un enfoque cualitativo y utilizando herramientas del Análisis Crítico del Discurso, de su principal autor Teun van Dijk como teoría principal. Se categorizaron interacciones en los chats para detectar si existen diferencias en el trato hacia jugadores percibidos como hombres o mujeres. El estudio concluye que los chats de voz no solo reproducen estereotipos de género, sino que también generan dinámicas de exclusión, siendo los mecanismos de defensa de las jugadoras, como el silencio o el uso de apodos neutros, insuficientes para mitigar la toxicidad.

La toxicidad en los juegos en línea, como Lol, simboliza un fenómeno comunicacional de suma importancia, debido a que infiere en las dinámicas interpersonales y sus interacciones dentro de una comunidad virtual. Esta investigación analiza los diferentes tipos de mensajes en los chats de juego entre jugadores quiteños para entender cómo se manifiesta los distintos tipos de toxicidad por medio del lenguaje. Desde una perspectiva comunicacional esta investigación examina como los entornos digitales manifiestan y cambian a las interacciones sociales.

Dramaturgia Social:

En el libro La presentación de la persona en la vida cotidiana, Erving Goffman expone la teoría de la Dramaturgia Social, la cual propone una metáfora teatral a la hora de

analizar las diferentes interacciones humanas. Goffman (1977). Plantea que los seres humanos interactúan y se comportan como si estuvieran en un escenario en donde cada persona tiene un rol específico a la hora de relacionarse para influir en la percepción de los otros. Con esta teoría se puede comprender la manera en que los individuos mantienen su identidad y se construyen en función del contexto social, siendo el lenguaje y el comportamiento los principales factores que manejan estas impresiones.

La teoría de Goffman nos dice que las personas separan sus acciones en dos principales aspectos: el “escenario frontal” y el “escenario posterior”, en el escenario frontal las personas tratan de proyectar una imagen que concuerde con las expectativas y normas del grupo, ya que es aquí donde se presentan las acciones visibles que se realizan en presencia de la audiencia (entiéndase audiencia como los demás participantes del grupo). Por su parte el escenario posterior se refiere al espacio privado e íntimo, en donde los individuos reflexionan, ajustan y practican antes de generar interacciones con los demás. Esta dualidad es vital para entender como los individuos gestionan sus interacciones en los diferentes contextos sociales, incluidos los entornos virtuales. “Para Goffman, la vida es como una representación teatral y consiste en actuaciones “performances”, donde hay actores y público. Lo representado en el escenario se concibe como real mientras dura la representación.” (Mercado & Zaragoza , 2011, pág. 161)

La Dramaturgia social resulta muy adecuada para estudiar el caso de Lol ya que en este videojuego predomina una naturaleza competitiva y colaborativa. Al comunicarse mediante los chats los jugadores, actúan en un escenario frontal en el cual sus acciones y palabras son visibles tanto para sus compañeros de equipo como para sus oponentes. En este escenario adoptan roles específicos como mediador, crítico, líder o incluso antagonista, dependiendo de cómo se desarrolle el grupo, sus dinámicas y sus exigencias del momento. “El medio se convierte en un espacio de interacción y disputa que permite que los jugadores

se introduzcan de lleno en un escenario dramático compartido e imbricado en la cotidianeidad, donde representan los distintos roles que les corresponden.” (Puente & Costán, 2018, pág. 302) Estas decisiones buscan influir en las decisiones estratégicas del equipo, pero más importante aún buscan influir en la percepción de los demás.

En el escenario frontal un jugador puede asumir el rol de líder al tener la iniciativa y dar instrucciones y motivación al equipo, con esto proyecta una imagen de autoridad y competencia. No obstante, si su estrategia no da resultado o recibe críticas, este jugador tenderá a replantear su rol en el escenario posterior, ajustando su comportamiento y su lenguaje para tratar de recuperar la confianza del grupo, “esto obliga a los jugadores a ser cautelosos y desarrollar técnicas de control de la impresión dramática de modo que puedan mantener la integridad de esta cuando surjan problemas” (Puente & Costán, 2018, pág. 302). Este procedimiento constante de reinterpretación ajuste del rol muestra la relevancia de la gestión de impresiones en un entorno como League of Legends ya que es altamente competitivo.

Las críticas excesivas, las amenazas y los insultos son métodos utilizados en el escenario frontal por algunos jugadores para amedrentar e intimidar a sus compañeros o rivales y de esta manera proyectar una imagen de control y superioridad. “En general, los miembros del equipo diferirán según el grado y la forma en que se les permita dirigir la actuación.” (Goffman, 1977, pág. 109) Gracias a esto podemos ver que la toxicidad en los chats de Lol también puede analizarse desde esta teoría. Estas actuaciones de toxicidad pueden generar un conflicto en el equipo y exclusión a ciertos individuos, de esta forma logran afectar al desempeño del equipo y a la unión de sus integrantes. En el escenario posterior los individuos que aplican esta toxicidad justifican sus acciones pensando en estas como una estrategia para presionar al equipo, aunque esto tiende a ser contraproducente ya que refuerza la marginación y los roles de poder.

Teoría del comportamiento

La Teoría del Aprendizaje Social de Bandura (1977). fue adaptada en investigaciones posteriores para analizar comportamientos en entornos virtuales, especialmente en comunidades en línea y videojuegos. En estos espacios, la interacción entre los individuos se fundamentaba en modelos observados, ya sea en tiempo real o previamente interiorizados. Este fenómeno se veía amplificado por características distintivas de los entornos digitales, como el anonimato y la conectividad global.

En el contexto de League of Legends, la toxicidad presente en los chats de juego podía interpretarse como un proceso de aprendizaje social que tiene lugar dentro de una comunidad virtual. Investigaciones recientes revelaron que la exposición prolongada a comportamientos negativos en estos entornos digitales influía en la normalización de tales prácticas, convirtiéndolas en patrones que se replicaban constantemente. Kowert y Quandt (2020) señalaron que las plataformas de videojuegos online funcionaban como "escuelas informales de socialización", donde los usuarios aprendían y perpetuaban normas sociales, incluidas aquellas negativas.

El aprendizaje observacional, un concepto central en la Teoría del Aprendizaje Social, adquirió una nueva dimensión en contextos digitales. Los jugadores no solo imitaban conductas de sus compañeros o rivales durante las partidas, sino también las de figuras influyentes dentro de la comunidad, como "streamers" o jugadores profesionales. Según Anderson y Gentile (2019) la exposición repetida a patrones de agresión verbal en estos entornos aumentaba la probabilidad de que tales conductas fueran internalizadas y reproducidas, especialmente si estaban asociadas con recompensas como el reconocimiento social o el éxito en el juego.

Investigaciones recientes identificaron dos elementos clave que potenciaban el aprendizaje social en entornos digitales:

- **Anonimato:** Según Suler (2004) el anonimato disminuía las inhibiciones y aumentaba la probabilidad de que los jugadores expresaran emociones negativas, facilitando así la proliferación de conductas tóxicas.
- **Recompensas sociales:** La validación por parte de otros jugadores, ya sea a través de reacciones positivas o reconocimiento implícito, reforzaba las conductas aprendidas. Esta dinámica creaba un ciclo donde los comportamientos agresivos eran recompensados y, por ende, perpetuados.

El concepto de autoeficacia, revisado en investigaciones más recientes, desempeñó un papel crucial en la comunicación dentro de los videojuegos. Valkenburg y Piotrowski (2017) afirmaron que los usuarios no solo buscaban adaptarse a las normas sociales de estos entornos, sino también destacarse dentro de ellos. En un ambiente competitivo como League of Legends, esto podía manifestarse mediante el uso del lenguaje tóxico como herramienta para desestabilizar a oponentes o mantener una percepción de superioridad dentro del equipo.

La actualización de la Teoría del Aprendizaje Social permitió no solo analizar el origen de la toxicidad, sino también desarrollar estrategias para mitigarla. Bandura (1977) destacó la importancia de la autorregulación y la modelación positiva para fomentar entornos saludables. En League of Legends, esto se traducía en comunicación constructiva, donde los jugadores influyentes, como líderes del equipo, actuaran como voceros de comportamientos positivos.

Interacción Simbólica:

La teoría de la interacción simbólica determina que los individuos en función de la interacción social construyen sus relaciones, eventos y les dan significado a las cosas, es una

teoría ampliamente desarrollada por Herbert Blumer y que inicialmente fue propuesta por George Herbert Mead. Para Blumer (1982) las cosas tienen un significado para las personas y las personas actúan conforme a estos significados, que se originan y cambian a través de procesos de socialización y comunicación. “Se ha recurrido al término interaccionismo simbólico para designar un enfoque relativamente definido del estudio de la vida de los grupos humanos y del comportamiento del hombre”. (Blumer, 1982, pág. 1) Así pues, la interacción simbólica expone que la realidad social se construye constantemente a través de gestos, expresiones y lenguaje compartidos y por lo tanto esta realidad no es objetiva ni mucho menos fija.

Dentro de Lol esta teoría es muy importante puesto que permite analizar como los jugadores entienden las diferentes interacciones en los chats de juego. Podemos apreciar que dentro del juego cada instrucción, insulto, crítica o burla constituye un mensaje y a su vez estos mensajes se convierten en un símbolo con gran significado para los integrantes de la partida. “El significado de estas cosas se deriva de, o surge como consecuencia de la interacción social que cada cual mantiene con el prójimo”. (Blumer, 1982, pág. 2) Estos significados surgen de la interacción entre jugadores quienes determinan explícita o implícitamente que comportamientos son aceptados, censurados o admirados en la partida, debido a esto los significados no se dan de manera natural, sino que son el producto de esa interacción.

Una herramienta muy importante dentro de las partidas es el chat de juego el cual se transforma en un espacio simbólico en que los jugadores no solo usan para dar instrucciones o información del juego, sino que aquí se negocian y se refuerzan sus posiciones dentro del equipo. Mead (1934) nos dice que el “yo” se desarrolla gracias a la comunicación que existe con los demás de modo que cada individuo va generando su identidad y rol en el juego (líder, troll, novato, etc.) a partir de las respuestas y reacciones de los aliados y enemigos dentro de

la partida. “La formación del yo se asigna a la adopción de papeles y a la internalización de lo sociocultural.” (Mead, 1934, pág. 8) Así podemos entender que los mensajes tóxicos no son solo actos individuales de agresión, sino que surgen y forman parte de un proceso de construcción colectiva de significados dentro de la comunidad.

La toxicidad, los diferentes actos de exclusión y los insultos dentro del chat pueden interpretarse como intentos de reafirmar jerarquía en el grupo o redefinir las normas que existen. Blumer (1982) nos dice que según las respuestas que se reciben en el proceso de interacción las personas cambian su comportamiento, los jugadores que recurren a la toxicidad buscan poder, reconocimiento o validación en la partida. “Los significados se manipulan y modifican mediante un proceso interpretativo desarrollado por la persona al enfrentarse con las cosas que va hallando a su paso”. (Blumer, 1982, pág. 2) Se terminan normalizando acciones agresivas o discriminatorias en el espacio de juego debido a esta dinámica de bases discursivas y patrones de comunicación que engloban la toxicidad.

La teoría de la interacción simbólica en esta investigación nos deja entender que la toxicidad que existe dentro de los chats de Lol no es un problema o una conducta individual, sino que existe un fenómeno comunicacional complejo que se gesta y se transforma a través del grupo de jugadores que conforman la partida, en el cual las normas, significados y roles son construidos en colectividad a través de los diferentes mensajes. “Esta interacción es algo más que una acción recíproca de elementos psicológicos; es una instancia de la persona enfrascada en un proceso de comunicación, y como resultado de este proceso, la interpretación se convierte en una manipulación de significados.” (Blumer, 1982, pág. 4) Al estudiar la manera en que los jugadores negocian de manera constante el sentido de sus interacciones, se puede determinar cómo se mantienen o se cuestionan las dinámicas de poder, discriminación y exclusión en la comunidad virtual, proporcionando de esta manera una perspectiva comunicacional profunda del fenómeno.

METODOLOGÍA

La presente investigación se enmarca en el campo de la comunicación virtual, la interacción simbólica y el análisis de contenido. Utiliza el enfoque cualitativo que brinda las herramientas necesarias para comprender y explorar en profundidad las interacciones tóxicas en los chats, entre jugadores y a la hora de competir con los demás.

El enfoque cualitativo nos proporciona un marco robusto para explorar en profundidad los elementos comunicativos y sociales de las interacciones en los chats de Lol. Este enfoque permite un análisis exhaustivo y contextual del fenómeno y permite ir más allá de una simple descripción de las conductas tóxicas, sirve para comprender las dinámicas de poder, los significados compartidos y las relaciones sociales que surgen en estas comunidades virtuales.

“El enfoque cualitativo puede concebirse como un conjunto de prácticas interpretativas que hacen al mundo “visible”, lo transforman y convierten en una serie de representaciones en forma de observaciones, anotaciones, grabaciones y documentos. Es naturalista e interpretativo.” (Hernández Sampieri, 2014, pág. 9)

Este análisis está dentro del paradigma interpretativo, ya que busca entender y examinar las dinámicas que establecen la toxicidad en los jugadores de Lol y como ésta influye directamente en el resultado de las partidas. El paradigma interpretativo facilita la identificación y el análisis de los significados ocultos en las interacciones tóxicas. “El paradigma interpretativo se fundamenta en las subjetividades y da cabida a la comprensión del mundo desde la apropiación que de él hacen los individuos.” (Sorangela & Ortiz, 2020). De igual manera su alcance es exploratorio ya que este alcance permite la identificación de patrones de conducta que inciden en la formación de dinámicas tóxicas.

Se emplean dos métodos de análisis cualitativo, el primero es el análisis de contenido que según Sampieri (2014) es un método que permite estudiar cualquier forma de comunicación de una manera ordenada y objetiva que clasifica los mensajes en diversas categorías, y los somete a estudio. El análisis de contenido se aplica a los mensajes de los distintos chats dentro de partidas reales, a través de una matriz que engloba las características pertinentes. Así pues, este análisis de contenido permite interpretar, clasificar e identificar mensajes, expresiones y conductas de exclusión, insultos, relaciones de poder, entre otras formas de toxicidad.

“El análisis de contenido puede llegar a convertirse en una de las más importantes técnicas de investigación de las ciencias sociales. Procura comprender los datos, no como un conjunto de acontecimientos físicos, sino como fenómenos simbólicos, y abordar su análisis directo.” (Krippendorff, 1990, pág. 8)

Dentro de la matriz se toma en cuenta el resultado de la partida, si es victoria o derrota, para dar contexto del juego con el propósito de determinar si existe relación entre el resultado de la partida y las interacciones tóxicas en el chat. La técnica de recolección de datos empleada para llevar a cabo esto es la observación no participante con la cual se recopilan registros y capturas de pantalla de los chats de diferentes partidas, grabadas en tiempo real, sin interferir en el desarrollo del juego.

Las definiciones clave para la recolección de datos son:

- Insulto: Son todas las expresiones escritas en el chat que desprecien, humillen, degraden o ataquen a otro jugador, sea de manera explícita o implícita.
- Conducta recurrente: Es cuando un mismo tipo de conducta tóxica se presenta tres o más veces a lo largo de la partida, exhibiendo así un patrón de agresión continuo y no simplemente un hecho aislado.

- Toxicidad: Es el conjunto de mensajes escritos en el chat que alteran a los integrantes de manera negativa a través de expresiones agresivas, controladoras, excluyentes o discriminatorias, afectando así a la dinámica del juego y al bienestar de los jugadores.

Tabla 1. Matriz de análisis de contenido

| Parámetro de análisis | Categorías derivadas | Indicadores en los chats de League of Legends | Ejemplos de análisis | Resultado en la partida |
|-----------------------|---|---|----------------------|-------------------------|
| Relaciones de poder | - Insultos basados en habilidades (desempeño o errores). Comparaciones degradantes para establecer jerarquías. | - Frases que resaltan superioridad: “eres el peor del equipo”. | | Victoria / Derrota |
| Ejercer control | - Lenguaje manipulador que amenaza consecuencias (castigos, reportes). - Uso de tono autoritario para forzar decisiones. | - Comentarios intimidatorios hacia el equipo o jugadores específicos: “cállate y haz lo que te digo”. | | |
| Discriminación | - Racismo y xenofobia: insultos por etnia, color de piel, | - Estereotipos raciales o étnicos. - Críticas por el lugar de | | |

| | | | | |
|---------------|---|---|--|--|
| | <p>nacionalidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Homofobia: lenguaje que denigra por orientación sexual. - Machismo: frases que minimizan o descalifican por género. | <p>origen.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Insultos homofóbicos o machistas. | | |
| Amedrentación | <ul style="list-style-type: none"> - Lenguaje intimidatorio para infundir miedo o presión psicológica. - Comentarios que buscan desmoralizar o presionar. | <ul style="list-style-type: none"> - Amenazas con reportar o excluir: “te voy a reportar, te arruino la cuenta”. | | |
| Exclusión | <ul style="list-style-type: none"> - Insultos dirigidos a apartar o ridiculizar a un jugador. - Prácticas de marginación por rendimiento, género, sexualidad o nacionalidad. | <p>“Mejor deja de jugar, das pena”.</p> <p>“Nadie quiere jugar contigo”.</p> | | |

Nota: Tabla por elaboración propia (2025).

El segundo método de análisis cualitativo es el análisis temático el cual se puede usar “como una forma rigurosa y sistemática de procesar información cualitativa, en el marco de la fenomenología social” (Mieles, Tonon, & Alvarado, 2012, pág. 198) permite identificar

vivencias, percepciones y emociones personales reales de los jugadores en función de la toxicidad experimentada en sus partidas. Esto permite determinar patrones narrativos y temas repetitivos que se vinculan a la comunicación dentro del juego. La técnica de recolección de datos para este análisis temático son las entrevistas semiestructuradas que se aplicaron a jugadores quiteños de manera presencial y virtual con el uso de preguntas abiertas que estimulan al entrevistado a desentrañar todas sus vivencias y emociones a la hora de jugar y en relación con la toxicidad.

Para el criterio de selección de muestra se usa un muestreo no probabilístico por conveniencia en ambos métodos de análisis. Para el análisis de contenido se usan registros y capturas de pantalla de partidas clasificatorias en las que el investigador pudo observar de primera mano al estar en la partida, donde se identifica por lo menos una interacción que encaje con la definición de toxicidad explicada anteriormente.

Por su parte para las entrevistas se escogió a 8 jugadores quiteños que tienen una gran experiencia en el juego y que llevan varios años jugando, son mayores de edad y han experimentado todo tipo de situaciones tóxicas a lo largo de su trayectoria como jugadores de Lol. También entrevistamos a mujeres jugadoras con un enfoque mayor en la toxicidad con relación al género y relaciones de poder.

RESULTADOS

Después de haber realizado el estudio de contenido en diferentes partidas reales de Lol, se presentan los principales resultados del análisis temático y las entrevistas realizadas a jugadores y jugadoras quiteños. El principal objetivo de estos resultados es identificar todo tipo de dinámicas, interacciones comunicativas, patrones discursivos y percepciones que engloban la toxicidad y la reacción de los jugadores con este fenómeno.

En el análisis de contenido se empleó la matriz presentada en la metodología la cual entre sus ejes principales presentó los insultos, amedrentaciones, relaciones de poder y la exclusión. Se analizaron diez partidas en total que fueron grabadas en tiempo real, fueron escogidas de manera aleatoria, pero en las cuales de igual manera hubo mucha toxicidad en las interacciones de sus jugadores. Además, para dar más contexto se incluyó en la matriz el resultado de la partida (victoria o derrota), de esta manera se puede observar si la toxicidad influye en dicho resultado.

Para el análisis temático se entrevistó a 8 jugadores, 6 hombres y 2 mujeres para identificar sus vivencias, interacciones y experiencias dentro del videojuego y así saber sus opiniones sobre la toxicidad en Lol. Se escogió de esta forma ya que hay muchos más jugadores hombres que mujeres. Las preguntas de las entrevistas fueron estructuradas con el fin de desentrañar todas las interacciones de los jugadores con el videojuego y con la toxicidad presente en este.

Estos análisis están hechos en base a la teoría propuesta en la introducción, de los autores Goffman, Blummer y Baldura, para fortalecer la veracidad de los resultados y tener un estudio robusto y acorde al tema.

Los resultados están separados en dos secciones:

1. Análisis de contenido de los chats

2. Análisis temático de las entrevistas.

Ambas secciones toman principalmente a la psicología de la comunicación en función de la teoría del aprendizaje social de Bandura (1974) esta teoría sostiene que los diferentes comportamiento y conductas del ser humano se aprenden a través de la observación e imitación de otros individuos, en el contexto del juego los jugadores nuevos aprenden todo tipo de conductas tóxicas y las reproducen cuando interactúan en las partidas, principalmente porque no existe un castigo por replicar estas conductas y todos o casi todos en el videojuego las tienen. Este entorno virtual donde existe demasiada interacción entre jugadores sirve como espacio de moldeamiento donde se fortalecen y se refuerzan los comportamientos agresivos constantemente.

“La imitación juega un papel importante en la adquisición de la conducta desviada de la adaptada. Al observar la conducta de los demás y las consecuencias de sus respuestas, el observador puede aprender respuestas nuevas o variar las características de las jerarquías de respuestas previas, sin ejecutar por sí mismos ninguna respuesta manifiesta ni recibir ningún refuerzo directo.” (Bandura & Walters, 1974, pág. 44)

Análisis de Contenido

Para el análisis de contenido se llevó a cabo la recolección de datos (mensajes en las partidas) en 10 partidas jugadas en tiempo real, estos datos fueron clasificados en categorías, las cuales fueron: relaciones de poder, control, discriminación, Amedrentación y exclusión, todos analizados con la matriz presentada en la metodología, una matriz por cada partida.

Las diferentes categorías fueron seleccionadas con gran rigurosidad en especial con las relaciones de poder y de ejercer control, siguiendo un análisis cualitativo exhaustivo y no son simplemente meras etiquetas, fueron estructuradas en base al contenido de los mensajes dentro de las partidas, en función de su estructura lingüística, la intención comunicativa, la

intención del jugador y el contexto en general. Por ejemplo, en casos en donde los jugadores minimizan a otros y a su capacidad para tomar decisiones, se consideró como relación de poder, o cuando se exigía obediencia ciega se categorizó como ejercer control.

Estas categorías se justifican desde la teoría de Goffman (1977) ya que se entienden como parte de la actuación de roles dentro de la escena principal, que en este caso es la partida, donde los jugadores crean una fachada para humillar o amedrentar a otro, “en el escenario el actor se presenta, bajo la máscara de un personaje, ante los personajes proyectados por otros actores”. (Goffman, 1977, pág. 11) En este caso las partidas forman este escenario simbólico donde las identidades sociales se ponen en juego y compiten por una constante validación o superioridad, lo cual refuerza las jerarquías comunicativas dentro de este contexto.

La principal forma de toxicidad encontrada y donde más insultos se repiten a lo largo de las partidas es la de la **Exclusión**, la cual busca la ridiculización o la expulsión de un jugador en la interacción, esto a través de insultos o frases que minimicen al jugador. Así estas frases tienden a mezclarse con las demás categorías, intensifican o el grado de marginación en el equipo y la partida en general. Frases representativas de esta categoría fueron:

- “Basura de ADC, zzzz”
- “Ese mid no ayuda ni la verga”
- “Vergüenza ajena”
- “Ese Graves malito”
- “No teníamos jungla”

Este tipo de toxicidad se mantiene, y es una constante a lo largo de las partidas, no importa si el resultado es victoria o derrota este tipo de comentarios son los que más abundan

dentro del Lol, en base a esto podemos determinar que este tipo de toxicidad no está condicionada por el resultado, sino que es una manifestación que perdura en las partidas, por parte de la exclusión, dinámicas de poder y frustración que presenta la comunidad.

La segunda forma de toxicidad más presente es la que hace alusión a las **Relaciones de poder y jerarquización** las cuales también son recurrentes, estas generalmente nos muestran insultos enfocados en comparaciones que degradan al jugador y también en su habilidad para el juego. Según Foucault (1977) el poder se ejerce en las relaciones sociales a través del discurso desde una forma cotidiana y normalizada. El principal objetivo de estos comentarios es desvalorizar a los integrantes de la partida cuando estos cometen errores y a diferencia de la exclusión estos comentarios surgen principalmente en partidas con resultados negativos. Frases representativas de esta categoría fueron:

- “Facilito ese top” (Derrota)
- “Ese supp más del asco” (Victoria)
- “Ese jungla de basura no sube nunca” (Derrota)

“Las relaciones de poder son inmanentes; constituyen los efectos inmediatos de las particiones, desigualdades y desequilibrios que se producen, y, recíprocamente, son las condiciones internas de tales diferenciaciones” (Foucault, 1977, pág. 114). Con estas frases los jugadores asumen un rol dominante y de superioridad al exponer las falencias de los demás y ridiculizarlos, así pues, estas frases de relaciones de poder construyen jerarquías simbólicas en el equipo, y en la partida en general. En algunas partidas se pudo ver un patrón de toxicidad reiterada ya que más de tres insultos iban dirigidos al mismo jugador.

En tercer lugar, tenemos a la **Amedrentación** la cual aparece en partidas en las que los participantes se encuentran en desventaja, aquí se encuentran las amenazas y las

expresiones que buscan desmotivar al equipo, culpando a los demás y no asumiendo la propia culpa. Frases representativas de esta categoría fueron:

- “No ganan seguido, ¿verdad?”
- “No tienes papá ¿verdad?”
- “Reporten a Ireliá”
- “Te voy a reportar”

Estos comentarios, buscan atacar y reforzar el ambiente de violencia verbal en las partidas, tratando de echar la culpa a los demás o de buscar un culpable de los errores o de la derrota.

En el cuarto lugar de la frecuencia de toxicidad en las partidas encontramos a **Ejercer control**, esta conducta se manifiesta por parte de uno o dos jugadores que buscan tomar el control de las decisiones en la partida, por lo general lo hacen con comentarios autoritarios y tóxicos. Busca controlar y condicionar el accionar de los demás con mensajes que someten a los demás jugadores a la humillación o a presión en las decisiones de la partida. Frases destacadas de esta categoría fueron:

- “Hagan Baron que yo los distraigo en Bot”
- “Morde hpta pelea conmigo”
- “Debes avisar”
- “Deja de farmear”

Estos comentarios favorecen a la creación de un ambiente tóxico en las partidas, creando un conflicto verbal en el equipo y generando tensión en su comunicación, estas frases marcan la intención de hacerse con el poder para tomar las decisiones de la partida. En todas las partidas donde estuvieron presentes las cuatro frases anteriores fueron derrotas.

Por último, tenemos a la **Discriminación**, casi no se evidenciaron insultos constantes de racismo, pero si encontramos algunos insultos llenos de homofobia o con carga sexual, los cuales muestran cómo están generalizadas estas actitudes discriminatorias dentro del videojuego. Este tipo de toxicidad se usa como una herramienta de ataque que normaliza la discriminación, no tanto para señalar la orientación sexual, sino para normalizar insultos discriminatorios. Frases destacadas de esta categoría fueron:

- “Pon más visión, bergante ni mi abuela ve”
- “Es porque me gusta la banana”
- “¿Tienes una pija en el ano?”
- “La de tu papá ñam”

Estos mensajes a menudo son estructurados en forma de burla, pero aun así refuerzan estereotipos de violencia simbólica, de género y de homofobia, haciendo énfasis en que se encuentran en las partidas con un entorno cargado de competitividad donde el insulto está normalizado como parte de la interacción entre jugadores.

Todos estos mensajes cargados de toxicidad son conductas observadas e imitadas por los jugadores nuevos al verse inmersos en el juego y así se reproduce la toxicidad en la mayoría de las partidas y de jugadores. “Puede haber aprendizaje por observación de la conducta de otros, incluso cuando el observador no reproduce las respuestas del modelo durante la adquisición y, por tanto, no recibe refuerzo” (Bandura & Walters, 1974, pág. 9).

Como parte del análisis de contenido se creó una nube de palabras a través de las matrices de categorías de toxicidad, con esta nube de palabras podemos percatarnos que las palabras para insultar más utilizadas son: Ese (usado de manera despectiva para dirigirse a alguien), mierda, basura, mmv, gap (su significado literal es brecha y hace alusión a que hay

Con esta nube de palabras podemos evidenciar las expresiones despectivas que se obtuvieron del chat de las diferentes partidas, estas expresiones revelan la presencia irrefutable de un lenguaje despectivo, ofensivo y repetitivo en la dinámica de comunicación de Lol. Con esta herramienta gráfica se aprecia la existencia sistemática de insultos y muestra cuales son las palabras que más se utilizan a la hora de excluir, descalificar, o menospreciar a los demás jugadores.

Finalmente, dentro de este apartado de los resultados se realizó una tabla de la frecuencia de las categorías de toxicidad, para poder apreciar cuál de estas categorías está más presente dentro de los chats de Lol.

Tabla 2. Tabla de frecuencia

| Categoría | Frecuencia estimada | Observación |
|---------------------|---------------------|---|
| Exclusión | 10 | Frases que ridiculizan y marginan a un jugador. |
| Relaciones de poder | 8 | Insultos enfocados en el rendimiento de otro jugador e imponen jerarquía. |
| Amedrentación | 6 | Amenazas o discursos que buscan presionar o intimidar |
| Control | 4 | Lenguaje autoritario para dirigir al equipo |
| Discriminación | 3 | Frases o expresiones homofóbicas, sexuales o machistas. |

Nota: Tabla por elaboración propia (2025)

Las frecuencias asignadas a cada categoría están basadas en una estimación cualitativa de la reincidencia de frases, palabras y expresiones analizadas en las matrices. Se considera la intensidad simbólica de las expresiones y la recurrencia temática.

Análisis Temático

En el análisis temático se realizaron ocho entrevistas a jugadores quiteños de Lol, con la finalidad de detectar todos los significados, experiencias y percepciones que surgen alrededor de toda la toxicidad que hay en las partidas del juego. El análisis temático nos permite clasificar y organizar toda la información obtenida de las entrevistas dándonos categorías emergentes en base al discurso de los entrevistados, teniendo en cuenta las cargas simbólicas de sus experiencias como también sus elementos verbales.

Las entrevistas se realizaron de manera virtual y presencial a jugadores de entre 15 a 25 años, tanto hombres como mujeres. Se aplicaron entrevistas desarrolladas de manera semiestructurada, con el fin de obtener los relatos personales de los jugadores con énfasis en sus experiencias con el lenguaje ofensivo, dinámicas sociales, percepción de género y en general con todo tipo de toxicidad con la que hayan interactuado en este entorno virtual.

Dentro de la experiencia del jugador en las partidas de Lol surge una de las principales tendencias que estuvo muy presente en los relatos de los entrevistados, la cual es la **normalización de la toxicidad** como una parte arraigada dentro de la experiencia del juego. Los jugadores afirman que esta experiencia de toxicidad no es algo ajeno a las partidas, nos cuentan que las agresiones, los insultos y presenciar actitudes negativas en el chat es algo que está presente y se observa en la mayoría de los juegos. Esta tan normalizado en la comunidad que en varios casos se toma estas actitudes con indiferencia o humor, como si eso fuera algo propio del contexto del juego como tal.

“Sí, yo creo que sí es normal el toxiquear en League of Legends porque es un juego catalogado muy tóxico... de cada 5 partidas, 3 son insultos. Ya sabes a lo que entras.”

(T1HJ)

“Sí, incluso yo lo hago por diversión. Porque me gusta que se frustren otras personas.” (T2HJ)

Este contexto de normalización se relaciona directamente con la teoría de la Dramaturgia social de Goffman (1977) expuesta en el marco teórico, en donde evidenciamos que el Lol o las partidas como tal, se transforman en este escenario simbólico en donde los jugadores actúan en base al rol que quieren representar y que no necesariamente coincide con su identidad externa o fuera del videojuego. El “jugador tóxico” adquiere como tal un rol permitido y socialmente aceptado dentro de este espacio virtual.

“En el juego se acepta. Hasta los streamers y youtubers lo dicen y lo hacen.” (T3HJ)

“Si alguien me pregunta si debería jugar LoL, le digo que no. Porque va a recibir insultos y no va a ser divertido a largo plazo.” (T1MJ)

Desde la comunicación como tal este hecho de normalizar la toxicidad también representa un código simbólico compartido, que evidencia como dentro de esta comunidad virtual específica funcionan y se construyen las interacciones. Esto nos revela que la toxicidad está presente e integrada en la cultura comunicativa del juego y no es meramente un efecto colateral.

“Es como si estuviera permitido. El flameo ya es parte del juego. Si no flameas, casi que no juegas en serio.” (T5HJ)

Esto nos da paso a entender la toxicidad desde **la frustración, la competitividad y las emociones negativas**. Nuestros entrevistados admiten que las derrotas, la presión de

cometer errores o el hecho de ver fallar a otros jugadores incentivan el enojo colectivo y ese enojo se manifiesta con agresiones verbales e insultos.

“Uno como jugador siempre quiere ganar. Y al estar haciendo las cosas bien y las otras personas haciendo mal... tú quisieras estar dentro de él para que todas las cosas vayan a tu modo.” (T1HJ)

“La frustración y el anonimato... saben que no los van a sancionar.” (T2HJ)

En este entorno en el cual las emociones negativas son aceptadas e imitadas, el comportamiento tóxico surge como una respuesta aprendida para lidiar con el estrés de las partidas llenas de competitividad. “La imitación es un aspecto esencial del aprendizaje. Incluso en los casos en que se sabe que hay algún estímulo capaz de suscitar una aproximación a la conducta deseada.” (Bandura & Walters, 1974, pág. 9). Al ver que la mayoría de los jugadores agrede verbalmente a otros por frustración, muchas personas repiten estas conductas porque es lo que se espera dentro del juego frente a los errores.

“Sí, soy tóxico, pero agregando una justificación de por medio... por razones obvias.” (T5HJ)

“A veces me enojo porque hay gente que juega muy mal.” (T3HJ)

“El sistema de rangos influye en la mentalidad. Si pierdes, llega una frustración con el equipo.” (T6HJ)

La frustración se presenta, así como una pieza clave para que surja la toxicidad, y esto se ve incrementado por el entorno que no solo aprueba el enojo, sino que lo convierte en la interacción cotidiana del juego. Inclusive varias personas afirman que insultar es una forma válida de desahogarse dentro de las partidas. El estrés, la ansiedad, la frustración y la ira por ganar no solo forman parte del juego, sino que constituyen el estilo comunicativo dentro de Lol, promoviendo confrontamientos y naturalizando insultos y agresiones.

“Yo antes sí flameaba. Ahora ya entiendo que muchos están frustrados.” (T1HJ)

“Cuando alguien me toxiqueaba, me afectaba mi manera de jugar... la mentalidad cambia a una frustrante.” (T4HJ)

Así pues, el tercer tema que surge es el **impacto emocional y en el rendimiento**, debido al discurso tóxico presente en el Lol teniendo un impacto directo para los jugadores y su desempeño en las partidas. “En tal sentido, toda información compartida presupone una convención semántica. Por último, la comunicación afecta a la conducta y éste es un aspecto pragmático.” (Watzlawick, Bavelas, & Jackson, 1991, pág. 9)

Gracias a las entrevistas identificamos que los insultos y las agresiones en el chat no solo ofenden, sino que tiene más efectos como desconcentrar, desmotivar y en algunos casos hasta paralizar a los jugadores, haciendo que abandonen las partidas.

“Cuando uno recibe un insulto directo les afecta la mentalidad de uno, lo que genera una inseguridad al jugar y desconcentramiento total.” (T1MJ)

“Ya no se vuelve algo divertido, algo que haces para desestresarte, sino algo que te causa más conflicto, estrés y problemas.” (T2MJ)

“Mientras más flameas a alguien, más enojado se pone y menos piensa. A veces incluso se va AFK.” (T3HJ)

Existen jugadores que reconocen que fueron agresores por ira y frustración, pero al ver el efecto que esto conlleva en los demás jugadores han cambiado y reflexionado al respecto. Por otro lado, también están los jugadores que reconocen que son o han sido agresores, pero no reflexionan, sino que esto les parece divertido y normal dentro del juego.

“A veces mis amigos pierden el control. Yo los veo y pienso: ‘es solo un juego’.”
(T1HJ)

“Yo lo hago por diversión, para frustrar a los demás. Me gusta.” (T2HJ)

Esta temática nos hace entender que la toxicidad no es algo trivial o aislado, ya que tiene consecuencias reales en los jugadores, en su estado mental, emocional y en la manera en la que perciben el juego como una experiencia social. Aunque estén normalizados los insultos y la comunicación agresiva, maltratan la experiencia de todos los jugadores, dejando de lado el ámbito divertido y entretenido del juego convirtiéndolo en un espacio lleno de toxicidad y conflicto.

“Me afecta más cuando me insulta un conocido que alguien desconocido.” (T1MJ)

“La gente se desconcentra y en vez de dedicarse al juego, se empieza a insultar y prácticamente pierde la partida.” (T2HJ)

Uno de los hallazgos más importantes de este análisis temático es como el **género** condiciona a la hora de comunicarse y jugar en Lol. Las jugadoras entrevistadas nos cuentan como en sus partidas se han manifestado distintas prácticas de acoso, violencia verbal, desestimación e invisibilización hacia ellas únicamente por el hecho de ser mujeres.

“Si tienes un usuario que diga tu nombre de mujer, estás totalmente condenada a que te digan algo, juegues bien o mal.” (T2MJ)

“Solo por ser mujer, ya tienen un pensamiento de que vas a jugar mal.” (T1MJ)

Desde la interacción simbólica de Blumer (1982) estas situaciones se interpretan como una construcción social en base al rol de género dentro del juego. Este es un espacio altamente machista y masculinizado en donde las mujeres se perciben como individuos excluidos por los demás jugadores, esto promueve respuestas comunicativas que fortalecen esta exclusión simbólica.

“Siempre es lo mismo: o te coquetean, o te insultan por ser mujer.” (T2MJ)

“Te tratan como si fueras un objeto de cambio, para que les des cosas en el juego.”

(T1MJ)

Judith Butler en su libro (El género en disputa El feminismo y la subversión de la identidad, 1999) nos dice que el género es una construcción que se ejecuta a través de actos repetitivos que edifican normas sociales. Las expresiones discriminatorias no son simplemente insultos simples o aislados sino ejercicios de comunicación que exponen y refuerzan una cultura machista y patriarcal.

A través de diferentes comentarios que promueven y naturalizan los estereotipos sexistas, la violencia simbólica se intensifica, promueve pensamientos colectivos como que las mujeres son inferiores en términos de capacidad y habilidad a la hora de jugar. Esto no solo afecta al rendimiento de las mujeres, sino que forma un ambiente hostil para ellas en el juego.

“Ya sabemos por qué estamos perdiendo: porque eres mujer.” (T2MJ)

“He visto que les dicen cosas como: ‘ve a la cocina’, ‘hazme un sándwich’.” (T1HJ)

La violencia de género en Lol representa una estructura comunicacional muy arraigada en las partidas que afecta enormemente a la forma en la que las mujeres se comunican, se perciben e interactúan en este entorno virtual. Aunque muchas jugadoras deciden aguantar esta toxicidad muchas otras prefieren esconder su identidad, usando nombres neutros, esto representa un silencio impuesto y no poder representarse como deberían en el espacio público del juego.

“Uso un nombre neutro. Es mucho mejor así. Si no, te coquetean o te insultan.”

(T2MJ)

“Conocí a una amiga que no activaba nada. Ni chat ni micrófono. Por miedo.” (T1MJ)

Finalmente, como último tema tenemos las **propuestas y percepciones sobre soluciones** ante esta toxicidad. Aunque la mayoría de las personas entrevistadas reconocen que en el Lol existe mucha toxicidad y está profundamente mezclada con el juego como tal, también han expresado ideas para combatir esta toxicidad, contrarrestarla o reducirla. Estas propuestas promueven mayores sanciones por parte del juego frente a la toxicidad y de igual manera buscan soluciones comunicativas y tecnológicas.

“Las sanciones no sirven. Hay multicuentas, filtros fáciles de burlar... nunca me han baneado.” (T2HJ)

“Te insultan, reportas... y te toca el mismo jugador en la siguiente partida.” (T1HJ)

Los entrevistados coinciden en que deben reforzar los castigos, pero también en que deben ir más allá y que es necesario reconfigurar la forma en que las personas se conforman dentro del juego. Otros proponen la solución a través de campañas que generen conciencia y que estas campañas no solo provengan de la empresa desarrolladora del juego, sino que también sea apoyada por los influencers que crean contenido sobre el juego y la comunidad en general, para que así se pueda transformar el entorno del juego y de los jugadores.

“Deberían crear campañas de concientización... y dar ayuda psicológica a jugadores tóxicos.” (T1MJ)

“Tal vez llegar a los jugadores a través de influencers o campañas que promuevan una buena mentalidad.” (T3HJ)

Por su parte algunos entrevistados proponen mejorar el sistema de comunicación del juego, sugieren la idea de incluir un chat de voz, inspirados en otros juegos como Valorant, ya que esto podría disminuir el anonimato humanizando la experiencia y de esta manera reducir la toxicidad escrita. Aunque igual temen que esto fortalezca la violencia verbal si no es tratada con cuidado.

“Yo agregaría un sistema de voz, como en otros juegos... para ver si calma a la comunidad o la empeora.” (T4HJ)

“Que se censure el lenguaje ofensivo y que se bloquee el mensaje antes de que se envíe.” (T2MJ)

Algunos se muestran resignados al problema y piensan que la solución no es factible en este ambiente, creen que la toxicidad es algo intrínseco del juego. Esta percepción y aceptación demuestra lo grave del problema y justifica la importancia de ser analizado desde lo académico y comunicacional.

“No veo ninguna solución... que quiten el chat.” (T2HJ)

“La toxicidad es parte de la esencia del juego. Pero también por eso hay que hablar del tema.” (T1HJ)

Así podemos concluir que la toxicidad surge de una estructura social en la que se fomenta principalmente una comunicación enfocada en la validación agresiva y en la constante competitividad, donde la frustración y el anonimato tienen una gran influencia, ya que permiten la exclusión y dejan que se reproduzcan los discursos de violencia. Esta frustración surge cuando no se alcanza el éxito en las partidas y estas expectativas fracasan transformando así el sentimiento de los jugadores en agresividad y produciendo esta descarga emocional negativa.

“Incluso resulta válido decir que, si tenemos especial interés en el estudio del manejo de las impresiones, de las contingencias que surgen al fomentar una impresión y de las técnicas para hacer frente a: esas contingencias, el equipo y la actuación del equipo podrían ser entonces, y con razón, las unidades más adecuadas que habría que tomar en cuenta como punto de referencia fundamental.” (Goffman, 1977, pág. 91)

Finalmente, este análisis temático nos revela que la toxicidad está profundamente conectada con el Lol y no es un fenómeno efímero o aislado, sino que constituye una práctica comunicativa estructurada, normalizada y aprendida por la comunidad, fuertemente ligada con la frustración, las dinámicas competitivas y el deseo de control propio del contexto del juego.

Tabla 3. Tabla de entrevistados

| Entrevistados Análisis Temático | | | |
|---------------------------------|-------------------|--------|------|
| Testimonio | Nickname o Nombre | Sexo | Edad |
| T1HJ | Gersigo | Hombre | 24 |
| T2HJ | Skirlark | Hombre | 24 |
| T3HJ | Dohko | Hombre | 20 |
| T4HJ | Pyro | Hombre | 24 |
| T5HJ | André | Hombre | 24 |
| T6HJ | José Fuertes | Hombre | 25 |
| T1MJ | Anahí | Mujer | 23 |
| T2MJ | Stanrokcyk | Mujer | 15 |

Nota: Tabla por elaboración propia (2025)

CONCLUSIONES

Esta investigación dio paso a un análisis exhaustivo de los comportamientos tóxicos y las dinámicas de comunicación dentro del videojuego League of Legends, centrándose en el chat de las partidas del videojuego. Mediante el enfoque cualitativo con el uso del análisis de contenido y el análisis temático, descubrimos que la toxicidad en Lol no es un fenómeno aislado sino recurrente que forma parte del día a día del jugador y que está profundamente vinculado en la cultura del juego. Este nivel de interacción es mucho más que un simple insulto, en este espacio se transforma en una forma de actuar habitual y que está socialmente aceptada por los jugadores en el contexto de las partidas.

Con el análisis de contenido se pudieron clasificar los diferentes tipos de mensajes que están presentes en las partidas y que son muy comunes. Se identifica a la toxicidad canalizada a través de insultos recurrentes cuyo principal objetivo es desmoralizar al jugador a través del menosprecio de su inteligencia, ataques a su familia, alusión a enfermedades mentales y en general a minimizar su valor como ser humano. Esta toxicidad surge y se ve incrementada principalmente por el alto nivel de frustración que sienten los jugadores en sus partidas, debido a las derrotas, errores o malas jugadas. La competitividad dentro del Lol es un factor para la toxicidad, los jugadores buscan ganar de cualquier modo y esto fomenta el lenguaje agresivo en el chat, ya que la mayoría de los jugadores liberan su enojo de esta forma.

Las entrevistas realizadas a los jugadores de Lol, nos permiten comprender como se sienten y manejan los comportamientos tóxicos durante las partidas. En los diferentes testimonios podemos apreciar que la mayoría fue víctima o testigo de insultos y toxicidad. Aunque para algunos no son tan graves estas interacciones y tienden a minimizarlas, otros admiten que les perturba a la hora de concentrarse y que su estado de ánimo se ve afectado, influyendo en su desempeño en la partida. Así pues, el lenguaje no simplemente comunica,

sino que moldea la realidad de quienes participan en este entorno virtual a nivel cognitivo y emocional.

Las mujeres reciben mayor discriminación dentro de las partidas, esto hace que tengan una experiencia muy diferente a la de los jugadores hombres. Las jugadoras muchas veces optan por cambiar su nombre a uno neutro para evitar comentarios despectivos en relación con su género. Insultos como “por eso juegas mal, eres mujer” o “anda a la cocina” muestran prácticas discriminatorias que refuerzan estereotipos machistas. Esto las limita a la hora de interactuar en el juego e impide que tengan una participación plena dentro de la comunidad.

De igual manera el anonimato, la falta de humanización en la interacción y el hecho de que no haya un castigo adecuado, dan paso a que la mayoría de los jugadores aprendan y repliquen todo tipo de conductas tóxicas que habitualmente no replicarían en interacciones personales o fuera de un contexto virtual. Esta libertad dentro del entorno virtual se ha convertido en un arma de doble filo, ya que facilita el uso del lenguaje ofensivo ya que aquí no existen limitaciones sociales o éticas a la hora de propiciar estas conductas. Todos los entrevistados concluyen en que los reportes del juego no sirven como sanciones efectivas y no limitan las conductas tóxicas.

Se concluye que esta comunidad lejos de ser un espacio de neutralidad es un espacio en donde predominan las dinámicas de poder, las interacciones entre personas y las jerarquías simbólicas que están directamente vinculadas con el actuar de los jugadores. El uso del chat, los emojis, gestos y códigos compartidos permiten esta cultura propia del Lol, pero de igual manera delimita quien pertenece, está bien visto y quien es excluido, ya sea por su habilidad o género en los juegos. Podemos decir que la toxicidad no surge de manera individual, sino que se gesta de manera colectiva en el contexto del juego y su comunidad, que forma parte estructural del juego y en las partidas.

Finalmente, el League of Legends es un espacio virtual en donde converge lo lúdico con lo tóxico, aquí el lenguaje no solo sirve para hablar de estrategias o de la partida, sino que se usa como una herramienta de amedrentación, para ejercer poder, humillar y minimizar a los demás. Con esta investigación se aporta al campo de la comunicación a través de la visibilización de los diferentes discursos digitales y como estos moldean distintas relaciones sociales, conductas, influyen en la experiencia emocional de los usuarios y reproducen dinámicas de exclusión. Se destaca la importancia de continuar explorando de manera asertiva estos espacios virtuales con énfasis en que la interacción en la virtualidad se vuelve cada vez más frecuente en la vida diaria de todas las personas.

REFERENCIAS

Anderson , & Gentile . (2019). *Violent video games and aggression. American Psychological*.
Nueva York: Routledge.

Areces, S. (2022, Junio). *Análisis en clave de género de las interacciones en chat de los y las jugadoras de Valorant*. From
https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/64095/TFM_SaraArecesVerdes.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Bandura, A. (1977). *Social Cognitive Theory in Cultural Context*. California: Prentice Hall.

Bandura, A., & Walters, R. (1974). *Aprendizaje Social y Desarrollo de la personalidad*.
Alianza Editorial.

Blumer, H. (1982). *El Interaccionismo Simbólico: Perspectiva y método*. Barcelona: Hora
S.A.

Butler, J. (1999). *El género en disputa El feminismo y la subversión de la identidad*. Paidós.

Facultat d'Informàtica de Barcelona. (2024). *Retro Informàtica*. From Historia de los
videojuegos: <https://www.fib.upc.edu/retro-informatica/historia/videojocs.html>

Foucault, M. (1977). *Historia de la sexualidad I La voluntad del saber*. siglo veintiuno editores .

Fresneda, L. (2020, Julio). *Los videojuegos online: Un análisis desde la perspectiva de género*. From <https://dspace.umh.es/bitstream/11000/25454/1/TFG-Fresneda%20Vizoso%2C%20Laura.pdf>

Goffman, E. (1977). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Amorrortu .

Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F.: McGraw-Hill.

Kowert, R., & Quandt Thorsten . (2020). *THE VIDEO GAME DEBATE 2*. Los Ángeles: Routledge.

Krippendorff, K. (1990). *Metodología de análisis de contenido* . Paidós Comunicación.

Mead, G. (1934). *Espíritu, persona y sociedad*. Paidos Básica.

Mercado, A., & Zaragoza , L. (2011, Agosto). *Espacios Públicos* . From La interacción social en el pensamiento sociológico de Erving Goffman: <https://www.redalyc.org/pdf/676/67621192009.pdf>

Mieles, M., Tonon, G., & Alvarado, S. (2012, Junio 19). *Investigación cualitativa: el análisis temático para el tratamiento de la información desde el enfoque de la fenomenología social*. From <http://www.scielo.org.co/pdf/unih/n74/n74a10.pdf>

Ouviña, B. (2023, Agosto 16). *3D Juegos*. From League of Legends lleva más de diez años luchando contra un problema que les hace perder millones de dólares, pero parece imposible de solucionar: <https://www.3djuegos.com/juegos/league-of-legends/noticias/solo-5-jugadores-toxicos-fue-frase-polemica-riot-games-todos-se-rieron-ella-realidad-creadores-league-of-legends-tenian-razon>

Puente , H., & Costán, B. (2018). Goffman y los videojuegos: Una aproximación sociológica desde la perspectiva dramaturgica a los dispositivos videolúdicos. *Revista Española de Sociología (RES)* , 290-304. From Goffman y los videojuegos: Una aproximación sociológica desde la perspectiva dramaturgica a los dispositivos videolúdicos: [file:///C:/Users/sadav/Downloads/Dialnet-GoffmanYLosVideojuegos-6937353%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/sadav/Downloads/Dialnet-GoffmanYLosVideojuegos-6937353%20(1).pdf)

Quezada, L., Ruíz, K., & Iñiguez, G. (2019). *Comunidades virtuales (fandoms) de videojuegos y su interacción: League of Legends Ecuador* . From [file:///C:/Users/sadav/Downloads/Dialnet-ComunidadesVirtualesFandomsDeVideojuegosYSuInterac-7210410%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/sadav/Downloads/Dialnet-ComunidadesVirtualesFandomsDeVideojuegosYSuInterac-7210410%20(1).pdf)

Red Bull . (2024). *La Loca historia del League of Legends* . From
<https://www.redbull.com/ec-es/historia-league-of-legends>

Sampieri, H. (2014). *Metodología de la investigación*. México : McGraw Hill Education.

Sorangela, M., & Ortiz, J. (2020). Los paradigmas de la investigación: un acercamiento teórico para reflexionar desde el campo de la investigación educativa. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 9.

Suler, J. (2004). *The online disinhibition effect*.

Valkenburg. (2017). *Plugged In: How Media Attract and Affect Youth*.

Watzlawick, P., Bavelas, J. B., & Jackson, D. (1991). *Teoría de la comunicación humana*.
Barcelona: Editorial Herder.