

UNIVERSIDAD DE FLORES
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y CIENCIAS SOCIALES

“Frustración en Videojugadores de entre 18 y 25 Años
de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”

Elaborado por: Daniel Limpias Cossío

Tutor: Ricardo Gregorio

Buenos Aires

2018

Agradecimiento

Primero y principalmente a mi familia. Que me brindaron su apoyo en todo sentido y que permitió que estudiara en el extranjero.

A los excelentes y pacientes docentes que acompañaron a mí y mis compañeros a transitar el no esperado duro y reflexivo camino que implica la Licenciatura en Psicología.

A los amigos que hice y me apoyaron también, haciendo las de familia en los momentos que lo necesité y me ayudaron a alcanzar mi objetivo.

Y a las personas que me acompañaron en el último peldaño, familia, amigos y tutores, para terminar este trabajo con el cuál cierro un ciclo de mi vida y se abre la puerta a nuevas oportunidades.

Tabla de Contenido

1. Introducción	4
1.1 Motivación	4
1.1. a. Frustración en deportistas	5
1.1. b. Historia de los Videojuegos.....	6
1.2 Objetivos	9
2. Marco Teórico.....	10
2.1. Videojuegos.....	10
2.1.1. El Juego y la Psicología	15
2.2. Frustración.....	18
3. Antecedentes	23
3.1. Videojuegos.....	23
3.2. Frustración.....	24
4. Método.....	29
5. Análisis de Datos	31
6. Conclusión.....	43
Bibliografía.....	45
Anexo A: Modelo de Entrevista.....	47

1. Introducción

1.1 Motivación

Los juegos y el jugar son acontecimientos presentes desde nuestros primeros años, hasta las avanzadas edades, ya sea como participantes o espectadores. Los juegos llaman nuestra atención por diversos motivos y de a un tiempo a esta parte, y gracias a la tecnología que lo permite, han ocupado un lugar en nuestra agenda que no estaba estipulado, ya sea esperando en el transporte público, el elevador, o que inicie una reunión, podemos disfrutar de un juego en el teléfono celular.

Este simple acto de jugar, “*pasar el tiempo*”, o “*hacer hora*”, es visible en la rutina diaria de personas que podemos encontrarnos en la calle. Ahora bien, hay casos en los que la utilización de estos juegos pasa de unos cortos minutos ocasionales durante el día, a ser horas y horas semanales de concentración en realizar la actividad de jugar.

Es normal, o esperable al menos, que si a un niño pequeño que esta entretenido con una pelota o un muñeco, al retirarle dicho objeto porque tiene que irse, hacer la tarea, comer, etc, éste pueda molestarse o incluso llorar. También es esperable que, con unos años más, el niño que juega un juego de mesa con los amigos y pierde, se moleste y refunfuñe.

¿Pero qué ocurre cuando el niño es un joven de más de quince años, que pierde o le va mal en un juego virtual, y éste comienza a gritar, maldecir, agitar las manos por el aire y atice golpes a la mesa, e incluso lance objetos contra la pared o al piso?

En un principio se nombró al *juego* y el *jugar*, como acontecimientos presentes a lo largo de nuestra vida. Y para algunas ramas de la psicología estos cobran una importancia aún mayor, ganando tal relevancia de ser tema de estudio y análisis. Las ramas que estudiaron y estudian el juego, parecen haberse enfocado en ciertas etapas de desarrollo y no incluyen al joven mayor de edad, cuya conducta disruptiva desencadenada por un juego, implica la agresión, el daño de sí o de su entorno.

¿Podría hacerse una analogía entre los usuarios de videojuegos, los videojugadores, y los jugadores de un equipo de fútbol? ¿Qué tal con los jugadores de tenis o rugby? Personas abocadas a un deporte, a un juego donde exigen sus cuerpos al límite por anotar un punto,

hacer un gol, hacer un servicio perfecto, vencer la formación contraria y anotar. Personas que luchan cara a cara, solos o con compañeros, contra rivales presentes que también lo dejan todo. *¿Se puede comprar la tristeza y enojo, la estudiada y analizada frustración deportiva de estos atletas con la frustración de un videojugador?*

Y quizás la primera pregunta válida sería *¿Es frustrante perder contra un contrincante digital, dirigido por una computadora o un programa digital prediseñado, o contra una persona que puede estar en el otro lado del planeta?*

Estas preguntas, y otras que despiertan como consecuencias, son las que incitan a realizar un estudio más profundo, científico y válido acerca del tema.

1.1. a. Frustración en deportistas

Veamos entonces ámbitos en los que la frustración se ha hecho presente, cobrado interés de estudiosos y expertos, y motiva a escribir sobre sus motivos y efectos.

Uno de los ámbitos en que es recurrente encontrar artículos y artículos es deportivo.

Como ser Nieri Daniel (2005) psicólogo deportivo que en su artículo "*Fortalezas mentales en el deporte*" habla de varios deportistas, de la presencia de frustración en sus carreras, y de varios ejemplos de deportista que fueron acompañados por psicólogos que pudieron apoyarlos.

Por otro lado, Lugo Guadalupe (2016) escribió "*La frustración deportiva, una respuesta deportiva emocional*", en su publicación habla sobre el desempeño de los atletas Mexicanos durante las olimpiadas de Río de Janeiro 2016. También menciona a la frustración como una emoción resultante del fallo o fracaso de los atletas. Además, hace una acotación de que la sensación de fracaso depende de las aspiraciones del atleta para con su ejecución. Y hace la diferencia entre el público y atleta, mientras que ambos pueden aspirar el éxito, el fracaso muy probablemente no afecte a los aficionados.

El Dr. Gonzáles (2001) psicólogo e investigador escribió "*Estrés y deporte de alto rendimiento*". En su trabajo contempla también la presencia de la frustración y los efectos de la misma en atletas dedicados, además articula este concepto con el estrés que viven dichos profesionales ante sus rendimientos deportivos.

Así como estos investigadores existen muchos más que han trabajado de forma individual o en equipo, y han escrito páginas y páginas acerca de la frustración en deportistas. Ahora bien, también podemos afirmar que existen trabajos que hablan de frustración no sólo en atletas, también en educadores, como por ejemplo escribieron: Sánchez O., Sánchez M., Pulido J., López J., y Cuevas R. (2014) en “*Motivación y burnout en profesores de educación física: incidencia de la frustración de las necesidades psicológicas básicas*”. O incluso en estudiantes, como dijo Borges Federico (2005) en “*La frustración del estudiante en línea. Causas y acciones preventivas*”.

Es así como podemos constatar que la frustración no discrimina entre quienes ejercen una profesión, quienes la enseñan o aprenden. Esto da pie a continuar con el interrogante de si la frustración también se encuentra presente entre quienes pasan tiempo disfrutando de un videojuego. *¿Puede este campo recreativo virtual, que consta de poco más de media década de existencia, ser un espacio más donde la frustración haga su aparición?*

1.1.b. Historia de los Videojuegos

Antes de afirmar o negar algo, será necesario introducir un poco la historia del campo en el cual se va a investigar en esta tesina.

Conozcamos entonces un poco de la historia de los videojuegos, e iremos desde el principio mismo. Si bien existe debate sobre cuál es el primer videojuego tomaremos el trabajo de T. T. Goldsmith y E. R. Mann en 1947. En un laboratorio militar usaron un tubo catódico para simular el lanzamiento de misiles contra objetivos. Vale la pena aclarar que si bien implicaba la interacción de una persona con una pantalla mediante controles, no está claro si fue creado con fines de ocio, recreación, pudiendo ser una forma de entrenamiento ya que en su momento existía la posibilidad de un ataque con misiles a los Estados Unidos (Cohen, 2013).

En 1958 se creó lo que puede llamarse como el primer videojuego pensado para ser recreativo. William Highinbottham, en un laboratorio de Estados Unidos modificó un osciloscopio y creó el llamado “*Tennis for Two*” (Highinbottham, 1958). Este programa abierto al público entretenía a los visitantes del lugar (Mott, 2011).

Recapitulando un poco antes de avanzar, hemos mencionado al primer videojuego, no pensado para la recreación, y al primer videojuego que cumple con los fines de ocio, característica importante y presente en nuestra definición de videojuego. Ahora bien estos dos si bien son los antecesores de todo, carecen de una característica de los videojuegos de hoy en día, y es que estas máquinas fueron las únicas de su tipo. Por lo tanto, no hubo reproducciones de las mismas en otros lugares.

Por ello es que tomaremos como el ejemplo más cercano al videojuego moderno a “*Space War*” creado por Steve Russell en 1962. Este videojuego recreativo tenía mejores gráficas que los anteriores dos nombrados, aprovechaba la tecnología del momento y, fue capaz de hacerse popular al poder ser reproducido y jugado por varias personas, ya que su código fue compartido por internet a los estudiantes del Instituto Tecnológico de Massachussetts (MIT).

Entrando más a la actualidad y a los videojuegos modernos, podemos destacar la creación de Nolan Bushnell “*Pong*” en 1972. Que imitaba el tenis de mesa, y cuya empresa creadora “*Atari*” sería la primera de muchas en obtener beneficios económicos de su creación. De esta forma los videojuegos ingresarían en la esfera comercial (Levis 1997).

El anterior ejemplo introdujo los videojuegos a las masas mediante máquinas de tamaño moderado, que estaban en los bares de todo el país a disposición del público. Y a fines de ese mismo año Ralph Bear lanzó la primera consola de juegos “*Magnavox Odyssey*” que permitía disfrutar hasta 20 juegos distintos.

A medida que la tecnología avanzaba, la industria y beneficios económicos de los videojuegos también, y las creaciones virtuales recreativas llegaron a los ordenadores para quedarse. El primero de este último caso fue “*Ternue*” de Owen Gaede en 1975.

Algunos videojuegos tuvieron tanto éxito, como “*Space Invaders*”, “*Pac-man*” y “*Donkey Kong*” que obligó al gobierno Japonés a acuñar más monedas de 100 yenes, lo que costaba utilizar los videojuegos en los bares, cafés, o centros recreativos, para suplir la demanda (Clais & Dubois, 2011).

En 1991 los videojuegos hacen un salto, gracias a la tecnología de los computadores personales se lanza el primer videojuego “*online*”. *Neverwinter Nights* permitía a los jugadores interactuar con otras personas a través de personaje llamado “*avatar*”. Y

mediante la interacción, verbal y comportamental, y cooperación desarrollaban una historia dentro del videojuego. En este primer videojuego online, la interacción entre los usuarios que ofrecía, permitió a Tuckle (1997) afirmar que los videojuegos, los escenarios virtuales que crean, permiten a sus usuarios expresar sus fantasías y jugar con ellas tanto si son intelectuales o emocionales. Además, estos mundos virtuales llaman la atención de los Estudios de Videojuegos, que crean y desarrollan los mismos, como campos de experimentación social.

Griffiths, Davies & Chapeli (2003) dicen que el arribo de los mundos virtuales abre la posibilidad de explorar la psicología de los jugadores que se adapta a esta forma de ocio, y también de los mecanismos psicológicos de los propios jugadores dentro del juego en sí.

A lo largo de los años la industria continuó expandiéndose hasta llegar a lo que es hoy en día. Los videojuegos en sí también dieron otro salto en 1997 cuando se creó la *Cyberathlete Profesional League* en Estados Unidos. Una liga de videojugadores profesionales que luego se abrió y llegó a ser mundial. Los torneos organizados incluían premios metálicos, y gracias a ello hubo personas cuyo sustento económico provenía, y sigue proviniendo, de jugar bien videojuegos.

Llevado al día de hoy se puede nombrar varios torneos mundiales llevados a cabo a lo largo de todo el año. Juegos como “*DOTA*” de *Blizzard Entertainment*, “*League of Legends*” de *Riot Games*, tienen lugar cada año con millones de espectadores a nivel global y con premios de millones de dólares para los primeros puestos.

Si bien pueden extenderse mucho más la historia de los videojuegos, por simplicidad no se brindarán más detalles, si es importante destacar algunos aspectos relevantes para este trabajo. Primero, que los videojuegos permiten la creación de un mundo virtual que puede simular la vida real y la toma de decisiones dentro de la misma, como por ejemplo el videojuego “*THE SIMS*” (Maxis, 2000) lanzado a inicios del siglo XXI. Y segundo, que estos escenarios han servido como campo de experimentación, donde tanto los juegos de emulación creados con explícito fin, emuladores virtuales de vuelo, combate, conducción, etc, como los juegos recreativos, ocio y recreación, permiten a las personas jugar y actuar fantasías intelectuales o emocionales, como dice Turkle (1997).

1.2 Objetivos

La tesina se focaliza en el siguiente objetivo primario a partir del cual se desencadenan dos objetivos secundarios.

- **Objetivo primario:**
 - Demostrar indicios de presencia de la frustración en usuarios recurrentes de videojuegos. En particular, en un rango etario de 18 a 25 años, y los cuales son habitantes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- **Objetivo Secundario:**
 - Indagar sobre el tipo de conductas que derivan en los casos que la frustración se hace presente. Pudiendo ser estas desde perseverantes en la conducta de juego, hasta de evitación de la situación.
 - Indagar sobre los aspectos que se consideren frustrantes por la población que es de interés para esta tesina (adolescentes de 18 a 25 años de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires)

2. Marco Teórico

Este apartado será dividido entre los dos ejes principales, *videojuegos* y *frustración*. Y también se articulará la primera variable con el mundo de la psicología.

2.1. Videojuegos

Empezaremos por los videojuegos, y separaremos la palabra en dos, “*video*” y “*juegos*”. Nos centraremos en los “*juegos*” ya que “*video*” implicaría la característica digital de la segunda palabra.

Aclaremos primero lo que se entiende por “*juego*”. Para esto, se puede hacer mención a un ejemplo antiquísimo como es el denominado “*Juego de pelota Maya*”. Dicho juego antiguo tenía más tinte religioso, siendo tomado como una forma de ritual que representaba un acontecimiento de su mitología. Este ejemplo de juego o “*juego-ritual*” puede hacer de referencia antiquísima a la existencia del juego en una cultura milenaria.

También se puede hablar de un juego, o un conjunto de ellos, que nacieron en el 776 A.C. Los *Juegos Olímpicos* antiguos que se celebraban en diversas ciudades de Grecia. Dichos juegos, como bien se sabe, están relacionados en la actualidad a actividades o disciplinas deportivas, y desde su principio también lo era así. En estos juegos diferentes atletas, representantes de diversas ciudades, disputaban por quién era el mejor en las diferentes disciplinas que abarcaban y que abarcan.

Así pues se puede hablar de los juegos de pelota de hoy en día, los partidos de fútbol, juegos de tenis, beisbol, rugby, etc. Es así como el “*juego*” como palabra se usa en la denominación de actividades deportivas, tanto como un partido recreativo de pelota, tenis, etc, como en competitivos, conformados por ya mencionadas actividades físicas. Y también se puede usar para actividades que no implican un desgaste, o movimiento físico elevado, como los de mesa, los dados, cartas, el *Monopoly* por ejemplo.

Acorde a lo mencionado anteriormente, es necesario acotar el tipo de juego al que haremos referencia y sobre el cuál se hará el desarrollo del presente trabajo. Para esto recurriremos a la acción que acompaña el juego, el “*jugar*”. El verbo “*jugar*” como palabra en el lenguaje

se puede prestar a distintas interpretaciones, por lo que lo primero se aclarará sobre algunos errores que pueden ocurrir al usarse en el habla.

La palabra *jugar*, como verbo del lenguaje, puede ser utilizado para nombrar actividades que estarían relacionadas a una tarea que quizás estuviera apartada a realizar una actividad lúdica. Por ejemplo, Maria Regine en su libro “*Miradas Lúdicas (2009)*” refiere a la utilización de la palabra *jugar* en su traducción al inglés “*play*”. Tal palabra en dicho idioma es también usada al referirse a la capacidad de una persona de usar, tocar, un instrumento. Tocar la guitarra se dice en Inglés “*play the guitar*”. Algo similar ocurre con la lengua Germana donde el verbo es “*spiel*” y se utiliza de similar forma al hablar de tocar instrumentos musicales. Por otro lado, Johan Huizinga habla también de algo similar en su libro *Homo Ludens (1938)*. Huizinga J. dice que algunas lenguas, chino, antiguo hindú y griego, existen prefijos que se colocan en las palabras para diferenciar actividades lúdicas recreativas, como las de los niños, con juegos de azar e incluso a los juegos con tintes religiosos o rituales.

Retornando a nuestro idioma y a lo que nos interesa respecto a lo que significaría “*jugar*”, y por ende su asociación con el juego en sí, recurriremos a Maturana. En *Amor y Juego (1993)* el autor dice que, la finalidad del juego es lo que dará lugar a la calificación de la actividad, de una o más personas, como un juego o no. Para Maturana el juego es una actividad de disfrute en sí y que carece de propósitos externos al mismo. Y agrega que el juego es una actividad vivida y actuada emocionalmente en el presente.

Vamos comenzando entonces a limitar el concepto de *juego* para este trabajo, y tomaremos el *juego* como una actividad meramente recreativa, de disfrute, que carece de objetivos externos al juego, y que la persona vive en el presente sin pensar en beneficios de la misma a futuro.

Acotado entonces el concepto de *juego*, gracias en parte a la finalidad de la, o las personas, que lo realizan, agregaremos la segunda palabra que separamos en un principio “*video*”.

Como se dijo anteriormente, esta palabra expresa una característica de los juegos, refiriéndose a aquellos juegos que, a diferencia de otros que requieren un balón, una portería, una cancha delineada, raquetas, tableros de cartón, etc, estos “*videojuegos*”

requieren una plataforma digital sobre la cual se llevan a cabo visualizándose sobre una pantalla digital.

Así pues recurriremos a la descripción de Subrahmanyam (2001) que dice:

Actualmente consideramos como videojuegos, a todo juego electrónico interactivo desarrollado dentro de una pantalla digital, sin importar el tipo de soporte que utilice, sea CDROM interno, cartucho, CD, juegos on-line o plataforma tecnológica, como pueden ser un ordenador personal o una consola de juegos.

Tomando el concepto de juego descrito por Subrahmanyam (2001), y el aporte realizado por Maturana (1993), diremos que los videojuegos son:

Toda actividad recreativa, de disfrute, carente de objetivos secundarios o externos a la misma, realizada y vivida emocionalmente en el presente, que implique un juego virtual, electrónico, que se proyecte en una pantalla digital, y que utilice diversos tipos de soportes electrónicos, desde consolas, plataformas on-line, hasta cartuchos o CD's. Y que su manejo e interacción, entre sujeto-software, requiera teclados, mouse, joysticks o controles conectados por cables o inalámbricos, e incluso el contacto directo con la pantalla mediante una parte del cuerpo.

Por último veremos algunas formas de clasificar los videojuegos. Aunque para las entrevistas realizadas para esta tesina no se discrimina el tipo de videojuego que usa cada uno de los sujetos, es importante destacar que luego esta clasificación proporciona información que en un comienzo no se consideró como hipótesis u objetivo.

Tomaremos la clasificación que hace Gonzales Tarón Carlos en su tesis “*Videojuegos para la transformación social*”, donde se dividen los juegos en:

- Número de Jugadores:
 - ☐ Individuales
 - ☐ Multijugador:
 - Número de jugadores máximo.

- Número de máquinas:
 - Una misma máquina (offline, juegas contra la propia máquina)
 - Varias máquinas (online, juegas con otras por internet)
- Tipo de juego:
 - Cooperativo
 - Competitivo
- Temática:
 - Habilidad
 - Simulación
 - Deportivo
 - Combate
 - Plataformas
 - Disparo-lucha
 - Aventura
 - Rol.
 - Estrategia
 - De mesa
 - Rompecabezas y preguntas

Por último, y a modo de enriquecer lo descrito anteriormente, se hace mención de los *videojuegos* de “*realidad virtual*”. Este tipo de juego en especial se caracteriza por ser más complejo y completo en el proceso de introducir al sujeto en su mundo digital a través más equipamiento tecnológico, como puede ser guantes, nuevos tipos de mandos más avanzados y sensibles, y contar con un tipo de pantalla ajustable al rostro que abarca la totalidad del campo visual de la persona con una pantalla en la que proyecta sus escenarios virtuales. Es entonces que es lícito hacerse la pregunta de *¿Qué es virtual?*

Para responder esta pregunta tomaremos el valioso aporte de García Fernando (2006). Citaremos lo que dice en su trabajo “*Videojuegos y virtualidad narrativa*”:

“Ahora sabemos que hay muchas formas de ser: el ser posible, el ser real, el ser virtual y el ser actual; que en lo más alto está el ser, el ser posible y del ser real; y que el ser real es virtual o actual. También sabemos que existen conexiones entre estos modos de ser, como sabemos que existen virtualidades posibles y actualidades posibles, y que para que algo sea actual antes debe ser virtual, ha de ser real y posible, porque en realidad lo actual no es sino la última elección de lo virtual y lo virtual una forma real de lo posible. Y que todo está en continuo devenir en el uso de las elecciones. Cada estado actualizado del ser, o clausura en sí su realidad o posibilita una nueva ritualidad.”

Siguiendo las palabras del autor, existe una conexión entre lo real y lo virtual. Lo real deviene de lo virtual, una virtualidad posible, que ante la elección y acción de una persona pasa a ser real. Y al mismo tiempo, aquello que pasó de ser virtual, a ser real, actualiza de nuevo lo virtual, estando entonces lo real y virtual en una continua conexión. Esto nos permite pensar entonces que lo virtual actúa con una base, lo real, y que ofrece sobre aquello una ventana de virtualidades posibles.

Podemos decir entonces que los *videojuegos* de realidad virtual, apoyados en lo real, sus microchips, procesadores de video, tarjetas gráficas, mandos avanzados y pantallas digitales, permiten transportarnos desde un sillón, a un cohete con destino a marte, o un planeta aún más lejano con formas de vida que no caben en nuestra imaginación, usando vehículos, aparatos, y cosas fantásticas y virtuales que salen de una realidad, de una pequeña caja enfrente nuestro.

Veamos entonces una cita de Pierre Lévy (1999) que hizo García F., (2006)

“Las cosas sólo tienen límites claro en lo real. La virtualización, pasaje a la problemática, desplazamiento del ser sobre la cuestión; necesariamente pone en tela de juicio la identidad clásica, pensada con la ayuda de definiciones, de determinaciones, de exclusiones, de inclusiones y de tercios excluidos. Es por esto que la virtualización es siempre heterogénea, volverse otro, proceso de recepción de la alteridad.”

La virtualización de Lévy (1999), que implica esta heterogeneidad que menciona, sería para García F. (2006) lo virtual posible, y la conexión entre real y virtual continúa permitiendo que el abanico de lo virtual, al ser limitado por lo real, se actualice y cree una nueva paleta de opciones, virtualización para Lévy (1999), virtual posible para García (2006), permitiendo esta continua conexión. Pero *¿hasta cuándo llega esta relación de doble camino?* García F. (2006) continúa diciendo entonces que en el *videojuego*, la elección del jugador crea una narrativa, una continua modificación a la historia dentro del juego, y cada acción abre posibilidades nuevas de acción dentro del juego, entre las cuales esta incluye siempre la de que el jugador se levante y dejara de jugar, terminando así con esa virtualización dentro del *videojuego*.

2.1.1. El Juego y la Psicología

El *juego* aparece articulado en el lenguaje de la psicología de la mano de un destacado representante. Freud en *Mas allá del principio de placer, Psicología de las masas y análisis del yo (1920-1922)* habla de haber observado un “*juego autocreado*” por un bebé varón. El juego del FORT-DA, un juego que tenía como elemento un carretel de madera que tenía atado un piolín en el extremo. El “*juego*”, así denominado por Freud, consistía en que el infante arrojara el carretel fuera de su vista (FORT), y luego traía de vuelta a la vista haciéndolo aparecer (DA). Se hace simple mención sin intención de adentrarse más en las connotaciones o implicancias que tiene el *juego* para esta corriente de la psicología. Sin embargo, si se dará importancia al hecho que el “*juego*” fue tomado más tarde por sus colegas que desarrollarían la importancia que tiene este concepto para el sujeto y su desarrollo.

El “*juego autocreado*” que Freud presenció puede ser homologable a los juegos imaginados que menciona Melanie Klein en su *Simposium sobre análisis infantil (1972)*. De antemano aclaro que no se profundizará en los procesos de “*simbolización*” y/o “*sublimación*” ya que esta fuera del alcance de esta tesis. Pero se articularán las frases y teorías de los autores que hayan formulado acerca del *juego* y los mecanismos que estos puedan suscitar. Retomando a Melanie Klein, la autora proveía a los niños de “*juguetes*” (papel, tijeras, agua, ladrillos y pelotas) durante las sesiones para que hagan uso de ellos y jugaran. Así el análisis incluía el drama que representaban mediante el juego. Luego de haber jugado con estos elementos,

algunos niños pasaban a crear sus propios juegos en los que podían incluirse a ellos mismos, elementos del consultorio o a la misma analista.

Para continuar con esta breve contemplación del *juego* dentro de la historia de la psicología y la atención que recibió por parte de algunos representantes con, por así decir, nombres reconocidos, se puede nombrar a D. Winnicot. Para este autor la psicoterapia se desarrolla en una superposición, dos zonas de juego, una del paciente y otra del terapeuta, que juegan juntos. Así pues este autor incluía la palabra “*juego*” en su descripción de la labor psicoterapéutica, y fue más allá. En *Realidad y Juego (1993)* dice que el juego en sí amerita ser estudiado en sí mismo, de forma individual y diferente a otros autores que, sin intención de criticarlos, habían hecho énfasis en el análisis del contenido del juego y no el niño que juega, o en el juego en sí mismo. Llegó por tanto a hacer la distinción entre “*juego*” y “*jugar*” siendo el segundo la acción en sí que se lleva a cabo.

Ahora bien es importante marcar y aclarar la finalidad que tienen las acciones, de una o más personas, a la hora de denominar dichas conductas como *juego* o no *juego*. Como se dijo en párrafos anteriores tomamos lo dicho por Maturana (1993). Es la finalidad lo que dará lugar a calificar las acciones de un niño, joven u adulto, como un juego o no. Para este autor el *juego* es una actividad actuada y vivida emocionalmente en el presente, y que carece de propósitos exteriores a ella. Contempla que si bien los juegos de imitar de los niños, por ejemplo, ser doctor, maestro, etc, parecen prepararlos para el futuro, motivo por el cual el juego habría captado la atención de psicólogos y antropólogos, esta preparación no es el propósito biológico de tales juegos. Y agrega que una característica para denominarlos juegos es la atención a la emocionalidad en el *juego*, en lugar de a los beneficios, propósitos o intenciones externas al juego en sí.

Concordante con lo dicho por Maturana (1993) podemos encontrar que en años anteriores hubo otros autores que se interesaron por el *juego*. Uno de ellos, quizás el más relevante y que se contrapuso a algunas ideas sobre el *juego* que tuvo Huizinga (1938), fue Callois R. (1958).

En su libro *Los juegos y los hombres (1958)* Caillois R. establece seis características peculiares de un *juego* cualquiera: es libre (es una actividad que se realiza sin una obligación externa), está separado (funciona como una realidad estructurada y autónoma

respecto al fluir de la vida cotidiana), es ficticio (no posee el mismo estatus de “realidad” que la vida cotidiana), está reglado (se desarrolla basándose en reglas), es incierto (existe un grado de impredecibilidad respecto a su desarrollo), y es improductivo (no produce riquezas materiales).

No es menor el hecho de marcar que tanto Huizinga (1938) y Caillois (1958) no fueron psicólogos, el primero autor fue profesor e historiador, y el segundo un sociólogo. Sin embargo sus estudios y aportes a la descripción e importancia del *juego* dentro de la sociedad y la cultura, así como sus elementos, importancia dentro de la cultura, y características, los llevaron a escribir libros que hacen de referencias indispensables para este trabajo.

Para finalizar retomamos la cercanía del *juego* y la *psicología*, y su importancia, con el aporte de Sherry Turkle (2011), profesora del Instituto de Massachusetts (MIT) con doctorado en Psicología de la personalidad. Dice en su libro “*Alone Together*” que *jugar* es una forma de construir significados sobre el mundo que nos rodea y, a través del concepto de “*inmersión*”, propone analizar las formas en las que los usuarios se relacionan con los entornos tecnológicos y para ello producen nuevas identidades y posibilidades de *juego* y vinculación no consideradas originalmente por los creadores de los *juegos* (Koop Julian 2017)

A modo de ejemplo se puede nombrar algo sucedido en un *videojuego*. El “*Dota*” de “*Blizzard Entertainment*” es un juego que propone un escenario de lucha de equipos. Los creadores habían predeterminado una forma de juego con algunos desafíos, mecánicas y tácticas, y los propios usuarios del juego encontraron la forma de utilizar las herramientas que había dentro del juego mismo, y modificaron la mecánica y estrategias que en un principio plantearon los desarrolladores. Por lo que en futuras actualizaciones del juego la empresa se enfocó en potenciar y aumentar estos enfoques estratégicos nacidos de la creatividad y exploración de los usuarios.

Entonces es posible ver los *videojuegos*, como espacios capaces de recrear desde situaciones, hasta escenarios y mundos enteros, permitan a los usuarios crear nuevos significados del mundo que los rodea, de las situaciones que viven, incluyendo claro aquellas frustrantes.

2.2. Frustración

En esta sección se presentará como diferentes autores abordaron la temática de la frustración a lo largo del tiempo.

Desde 1930 el doctor Saúl Rosenzweig se interesó por someter la teoría analítica a un estudio de laboratorio y una cantidad de trabajos, en esos años intentó verificar las hipótesis freudianas mediante investigación empírica. Su trabajo lo llevó en 1934 a crear el “*Test de Frustración de Rosenzweig*” o PTF (*Picture Frustration Test*) basado en los resultados sobre la frustración. El autor considera que existen dos tipos de frustración. Una primaria caracterizada por la ausencia de una situación necesaria para apaciguar una necesidad activa (hambre), lo cual genera tensión e insatisfacción. Y otra secundaria, que implica la presencia de uno o varios obstáculos que impiden la vía a la satisfacción de una necesidad.

Rosenzweig explica y entiende la frustración desde un sentido psicobiológico y organísmico y distingue tres niveles de defensa en el organismo ante la frustración.

- Nivel celular o inmunológico: reacciones en el cuerpo, piel, defensas contra infecciones (defensa organísmico).
- Nivel autónomo o de urgencia: Desde lo psicología implica el miedo, rabia. Y desde lo orgánico las defensas del cuerpo ante agresiones físicas generales.
- Nivel superior: Defensa cortical o defensa de Yo. Defiende a la personalidad de agresiones psicológicas.

Por último las frustraciones, para el mismo autor, pueden considerarse como internas, externas, pasivas o activas.

Casi una década después, en 1939, una investigación liderada por Dollard J. y sus colaboradores, Doob L., Sears R., y Miller N. los llevó a publicar “*Frustration-Agression Hypothesis*” o “*Teoría Frustración-Agresión*” en el cuál relacionaban de forma directa la agresión a la frustración, siendo para ellos siempre la agresión una respuesta conductual de la frustración. Como dice Berkowitz Leonard en su trabajo “*Frustration-Agresision Hypothesis Examination and reformulation*” (1989). Este último analizó la bibliografía académica y autores que hayan investigado y refutado la teoría propuesta por Dollard y sus colaboradores, ya que esta había desencadenado luego varias investigaciones que apoyaban

esta teoría unidireccional de la agresión. Uno de ellos es el trabajo de Zillmann (1979) cuyas investigaciones concluyeron que la frustración lleva a la agresión bajo ciertas condiciones, así como la presencia de estos factores instigaría a la agresión como respuesta ante la frustración.

Acorde a como se menciona en “*Un test informatizado para la evaluación de la tolerancia a la frustración*” (2000). En los años 50 los teóricos en el área del aprendizaje, Brown y Farber (1951) realizaron experimentos acerca de la frustración. De estos experimentos surgieron maneras en las que la frustración podría modificar las conductas manifestadas. Estas posibles modificaciones implicaban la motivación, como un factor que se modifica ante la presencia de la frustración. La primera forma de modificación de conducta sugería que el nivel general de motivación aumenta con la frustración. O sea aumenta la búsqueda de alcanzar la meta frustrada. Y la segunda modificación proponía que la frustración podía estimular, de forma interna, que se generen conductas dirigidas hacia aquello que ha frustrado, en lugar de hacia el objetivo.

En “*Abram Amsel: Teoría de la frustración y aprendizaje disposicional*” (Baquero A. y Gutiérrez G., 2007) se menciona que Amsel en 1958 llevó estudios sobre la adquisición de conductas en laboratorios conductistas, utilizando la presencia o ausencia de refuerzos. Estos estudios le llevaron a establecer una relación estrecha entre conductas aprendidas por refuerzos constantes y su extinción. Había comprobado que las conductas aprendidas por un continuo refuerzo eran más rápidamente extinguibles ante la ausencia del refuerzo, en contrario a aquellas aprendidas por un sistema de refuerzo parcial. Estos estudios llevaron a Amsel a decir que:

“Cuando se omiten de manera abrupta estas recompensas se produce en el animal conductas aversivas, una conducta emocional innata denominada frustración”.

Como dice Berkowitz L. (1989) en su revisión de los trabajos sobre frustración y agresión, Amsel (1958) habría considerado, a diferencia de Dollard y sus colaboradores, en los casos de frustración tanto al evento externo instigador a la agresión, así como la reacción de este organismo al evento frustrante. Dollard y sus colaboradores sin embargo solo habrían considera el evento frustrante externo, sin considerar factores personales.

Otros autor también dan relevancia a otros factores. En este caso nos referimos a Schnider P.M. (1978) quien dice que las respuestas ante la frustración serán especificadas por contextos determinados en todas las sociedades, pudiendo haber agresión, dependencia, sumisión o evasión. Así lo mencionan Ovando Paz G., y Ramos D (2008).

En 1981, Cofer, Charles y N. Appley, M. H., se apoyaron en la investigación de Amsel (1958) y escribieron un libro *“Motivación. Teoría y Desarrollo”*. En el cual dicen que la frustración aparece ante un impedimento a alcanzar una meta, o cuando hubo expectativa de que un organismo llevase a cabo ciertos actos, y estos se ven impedidos.

Retomando la relación entre frustración y agresión, años después continuarían investigando acerca de esta relación. Ovando Paz G., y Ramos D (2008) también citan a Hernández de L., Zoila E., (1991) quien enuncia lo siguiente:

“La frustración provoca siempre la liberación de comportamientos característicos que reciben el nombre de agresividad. La agresividad liberada por la frustración tiende a manifestarse según comportamientos de “ataque”, dirigidos hacia personas, objetos percibidos como causa de la frustración; no obstante, dado que las normas sociales no permitan la liberación indiscriminada e incontrolada de las valencias agresivas. Cabe decir, que gran parte de los comportamientos humanos tienen su más profunda matriz en las transformaciones sucesivas de impulsos agresivos derivados de la frustración de comportamientos dirigidos a la satisfacción inmediata de pulsiones instintivas elementales.”

Esta definición de frustración por parte de estos autores se relaciona con lo dicho por Schneider (1978), respecto a las sociedades y al permiso para liberar agresión en el contexto social. Así pues se apoya la existencia de diferentes formas de reaccionar ante la aparición de la frustración. Y también estaría acorde a la consideración de Amsel (1958) y Zillman (1979).

El recorrido de investigaciones y definiciones de emoción de frustración continúa en el tiempo, y en su mayoría la asocian con la ira o el enojo. Por ejemplo, Hijazo Alicia (2003) define la frustración como el bloqueo del camino, de una persona, hacia una meta u objetivo pretendido, y ante tal bloqueo surgen sentimientos de ira, desamparo o fastidio.

Encaminando este concepto en el tema que nos interesa, podemos decir que la frustración ha sido estudiada por diversas personas. Aunque de manera principal el interés ha sido puesto en el ámbito deportivo, motivo por el cual podemos encontrar diversos textos y publicaciones que tratan sobre el tema. También podemos encontrarlo, en menor medida, en estudios que focalizan en la educación, por ejemplo, el trabajo de Federico Borges (2005) se apoya en lo estudiado por Hara N. y Kling R. (1999). Los dos últimos escribieron “*Students' Frustrations with a Web-Based Distance Education Course*” o “*Frustración en estudiantes con educación basada en cursos a distancia*”. Tanto en el trabajo de Hara y Kling (1999) como en el de Borges (2005) no se describe propiamente la frustración. Pero si la asocia a distintos factores que causan frustración en los estudiantes de cursos por internet. Asociaron la frustración entonces a: *la falta de feedback por parte del instructor/docente; los problemas técnicos y tecnológicos; y a docentes ambiguos en su comunicación*. Como se dijo previamente, no dieron un concepto de frustración, pero siguiendo sus hallazgos podemos decir que son similares a lo acotado. La frustración por la ausencia del docente, de una expectativa hacia un resultado, un tipo de comunicación deficitaria, presencia de problemas en el manejo de elementos tecnológicos, y el ausente o tardío feedback por parte del tutor.

Para finalizar con la frustración, podemos ver también que la vinculan a cada vez más conceptos, uno de ellos muy estudiado y que despierta la preocupación de los profesionales de la salud, el Síndrome de “*Burnout*”.

En 2009, Caballero C., Hederich C., y Palacio J. realizaron una revisión de los conceptos existentes hasta la fecha acerca del Burnout. En su trabajo “*El burnout académico: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición*” revisaron las principales perspectivas de este síndrome y las dimensiones que abarcaba. Y en su trabajo dicen:

“Ambas miradas indican que, en su fase más avanzada, el sujeto con síndrome de burnout permanece en un estado de profunda frustración, total desinterés en la actividad laboral o académica y despliega recurrentemente conductas de evitación y escape como únicas estrategias de afrontamiento (Barría, 2002)”

Con esto queremos marcar la presencia de la frustración no sólo en el ámbito deportivo, deportistas profesionales, entrenadores, o jóvenes que sigan la línea deportiva, sino también

en jóvenes estudiantes, y con el anterior ejemplo, en toda profesión donde el profesional pueda demostrar síntomas del síndrome de Burnout.

3. Antecedentes

En este capítulo se hace hincapié en aquellos los trabajos que hay contemplado ambas variables de interés para nuestro trabajo.

3.1. Videojuegos

Acá veremos algunos trabajos de investigación que pusieron la atención de sus miradas en los *videojuegos*, en las posibilidades, recursos y beneficios que estos ofrecían a sus usuarios, o como venimos refiriéndonos a ellos, los *videojugadores*.

Castellanos Y., Casellano C., Salazar J., y Casas W., (2016) pusieron atención a la posibilidad de integrar un *videojuego* como herramienta de enseñanza. “*El videojuego como recurso educativo*”.

Realizaron un trabajo que se llevó a cabo en la Institución Educativa Distrital Rafael Delgado Salguero, en Colombia. La población fue un cuarto grado conformado por 22 estudiantes de entre 9 a 11 años de edad. Dentro de la sala detectaron una subdivisión auto-creada de 3 grupos, entre los cuáles existía competitividad y rechazo a relacionarse con integrantes de otro de los subgrupos.

Para realizar el trabajo formaron 3 grupos de trabajo formado por 3 integrantes cada uno. Cada grupo reflejaba la situación en la sala, por lo que había un integrante de cada subgrupo dentro de los grupos de investigación. Cada grupo estuvo en cinco talleres diferentes, en los cuáles compartían un espacio de juego con tablets (tabletas digitales) que contenían el *juego Minecraft*. Los estudiantes elegían una misión a cumplir y debían detallar los roles que cada integrante haría durante el tiempo de juego para completar la misión. Recolectaron datos mediante entrevistas semiestructuradas, cuestionarios, grabaciones y observación directa.

Los resultados del trabajo concluyeron en el establecimiento de comunicación y colaboración entre la población, cuando en un principio estos tenían actitudes individualistas.

El licenciado Kopp J., se encuentra actualmente realizando una investigación para el CONICET que involucra los *videojuegos*. En 2017 publicó “*Ejes para una investigación en deportes electrónicos*”. En su artículo hace una revisión de la bibliografía existente para construir un método capaz de analizar a un conjunto de *videojugadores* más especializados, personas que se dedican a jugar, de forma profesional, a los videojuegos y a recibir una remuneración económica por ello. Propone así un método que implique entrevistas, donde se busque recabar información sobre sus hábitos de jugador, preferencias a la hora de jugar, e información sobre la forma de contacto que tuvieron con la tecnología pertinente para desarrollar sus hábitos de juego.

Ahora bien, esta población excede a la que hemos puesto el foco en este trabajo, pero eso también nos brinda sustento para dar importancia y atención a los *videojuegos*, ya que se han vuelto un área, que involucra, como dice Kopp J. (2017) tanto el juego, entretenimiento y trabajo. Además, su publicación nombra a los *videojuegos* como un deporte, ya que estos cuentan con eventos competitivos mundiales, ranking mundial, premios económicos, y en el proceso convierten a los *videojugadores* en atletas. Motivo demás para agregarlos a la lista de profesiones aplicables para trabajos de investigación acerca de la frustración.

3.2. Frustración

El trabajo de Hara N. y Kiring R. (1999) acerca de la frustración en estudiantes online fue realizado en un instituto que ofrecía cursar a distancia, online, algunas de sus asignaturas. Tomaron como población a 6 estudiantes, con condición que el docente aceptara formar parte de la investigación. Cinco de ellos vivían en el estado y el último en un estado diferente. Para la recolección de dato usaron tres procesos, revisión de la bibliografía al respecto, entrevistas a los estudiantes y observaciones directas. Las observaciones transcurrieron mientras los estudiantes interactuaban con la plataforma online y luego, al finalizar sus tareas, los entrevistaban para saber acerca de su experiencia y sobre la frustración que hubieran experimentado.

Los resultados arrojaron tres aspectos que resultaron ser los más frustrantes para los participantes.

- *La falta de feedback*: los estudiantes debían esperar un periodo de tiempo indeterminado para saber sobre su progreso, como para recibir una respuesta a sus preguntas
- *Comunicación confusa*: los estudiantes tenían dificultad para comprender del todo los correos electrónicos con las indicaciones a seguir, las tareas, o los pasos de un proceso a realizar.
- *Instructor no competente*: los estudiantes encontraron que su profesor no poseía los conocimientos adecuados o suficientes para tener el papel docente.

Castillo I., Gonzáles L., Fabra P., Mercé J., y Balaguer I., (2012) realizaron una investigación “*Estilo interpersonal controlador del entrenador, frustración de las necesidades psicológicas básicas, y burnout en futbolistas infantiles*”. Para esto utilizaron el concepto de necesidades básicas propuesto por Deci y Ryan (2000) quienes proponían que estas necesidades eran la competencia, autonomía y el relacionarse.

La metodología consistió en tres cuestionarios compuestos por sus respectivos ítems y subescalas. Cada cuestionario evaluaba por separado la frustración de las necesidades psicológica básicas, el estilo controlador del entrenador y el burnout. La población consistió en 725 varones de equipos de fútbol infantil, de entre 11 a 13 años de edad pertenecientes a 42 equipos con base en Valencia.

Los resultados permitieron ver la relación que existe entre el estilo controlador del entrenador y cómo produce frustración y afecta, de forma predictiva, psicológicamente a los jóvenes jugadores al frustrar el cumplimiento de estas *Necesidades Psicológicas Básicas* (BPNT) propuestas por Deci y Ryan (2000)

Ovando Paz G., y Ramos D. (2008) investigaron “*La frustración como factor determinante en hijos (as) de madres solteras*”. Este trabajo se llevó a cabo en la escuela nacional urbana Rafael Iriarte, en Guatemala. La población consistió en niños entre 6 a 12 años de edad, de ambos sexos, con madres solteras y con nivel socioeconómico bajo.

La metodología incluyó referencias bibliográficas para construir su marco teóricos, y recabaron información con entrevistas semi-abiertas a las madres, y la aplicación de dos

técnicas proyectivas, el *Test de la Figura Humana* de Machover Karen y el Bender (test giestáltico visomotor para niños de Koppitz Elizabeth).

Los resultados arrojaron que los niños, ante la ausencia de figura paterna, pueden presentar secuelas psicológicas que repercutan en su desarrollo. Que la personalidad de los niños es vulnerable ante la ausencia del padre, lo que entorpece el desarrollo de la etapa durante la cual falta el padre. La presencia de frustración podría ser el comienzo del final de un niño pequeño si la madre no toma conciencia de lo que puede dañar al niño. Y finalmente que los niños proyectaban en los test una necesidad afectiva que hace necesaria una orientación por parte de Psicoterapeuta en pro de disminuir los comportamientos negativos.

Los investigadores Silvana del Cisne Vivanco Celi y Daniel Ramón Gutiérrez-Rodríguez en "*Enfoque actual de la frustración en los jóvenes universitarios*" hacen foco en los estudiantes y llevan a cabo una revisión de trabajos para rescatar todo lo que rodea la frustración. Pudieron rastrear así desde elementos causantes de frustraciones presentes en distintas esferas, socioculturales, personales, psicológicas, que afectan a los estudiantes universitarios.

Concluyen así en distintas formas de apoyar a los jóvenes para enfrentar la frustración en un futuro. Como afrontar las situaciones frustrantes repetidas veces en pro de adquirir recursos y herramientas. También el papel de los padres, figuras potenciales de frustrar a los jóvenes a temprana edad, que pueden brindar estrategias para afrontar la frustración. También hablan de formas en que los institutos educativos pueden implementar cursos y talleres para el manejo de las emociones, y finalizan descartando la posible existencia de trastornos de mentales en las personas que puedan ser factor de importancia para la aplicación de recursos, estrategias y herramientas de afrontamiento ante la frustración.

Veamos ahora un caso de investigación que aplicó una herramienta que mide, entre otras cosas, la frustración. Más específicamente la reacción ante la misma. Mendoza F., Calleja N. y Hernández M. investigaron la presencia y relación de la ira en deportistas de Judoka con su desempeño. Su trabajo en 2011 de nombre "*La ira en el desempeño deportivo de Judoka*" utilizó el *Inventario de Expresión de la Ira* (IEI, Oliva y Calleja 2010). Este instrumento validado para deportistas de combate Mexicanos fue aplicado a cuarenta atletas hombres, y cuarenta mujeres, que se encuentran en el ranking deportivo Mexicano de dicha

disciplina. Se tomó tanto a los 3 mejores del ranking, así como aquellos por debajo del top 10, considerados de bajo rendimiento según la Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte, 2008.

El instrumento utilizado consta de 28 reactivos en grupos de 7 factores:

- Sentimiento de ira
- Temperamento de la ira
- Reacción ante la frustración
- Reacción ante la desvalorización
- Control de ira
- Expresión externa de la ira
- Expresión interna de la ira

También se utilizó una *Escala de Creencias de ira en el Deporte* (ECID), que constaba de otros cuatro factores.

- Expresión de la ira para ganar
- Autopercepción de deportista aguerrido
- Necesidad de ira para ganar
- Ira ante la frustración deportiva

Concluyeron así que a mayor puntaje en los factores de; reacción ante la desvalorización, reacción ante la desvalorización y expresión externa de la ira, había mayor número de peleas ganadas. Se observaron diferencias significativas en algunas subescalas del IEI y ECID entre los deportistas dentro del top ranking (1er, 2do y 3er lugar) y los que están por debajo del top 10 (considerados de bajo rendimiento). Sin embargo, no se encontró diferencias de importancia entre participantes hombres y mujeres en las subescalas de ninguno de los Inventarios.

Finalmente, no se determinó que la ira fuera un factor determinante en el equipo nacional para ganar, sino lo contrario, que ante mayor desempeño y rendimiento mejoraban sus capacidades de control de ira y frustración.

Una investigación, en particular opinión de mucho valor e interés, fue realizada por Angel L., Hernández J., Leal O., y Santacreu J. en el año 2000. Para su investigación “*Test informatizado para la evaluación de la tolerancia a la frustración*” utilizaron una herramienta informática construida y programada para realizar la recolección de datos. Dicho test propuso a los participantes realizar la tarea de organizar figuras que se mostraban siguientes a una consiga. La realización correcta o incorrecta de organización era acompañada de un sonido acorde, agradable o desagradable. Al mismo tiempo el test constaba de distintos tiempos, en los que la tarea se complejizaba por la cada vez mayor dificultad de distinguir la diferencia requerida para organizar las figuras, limitando así la cantidad de refuerzos agradables que podían recibir.

El *Test de Tolerancia a la Frustración* (TTF) se aplicó primero en una prueba piloto a 32 sujetos, entre 18 a 30 años, varones y mujeres por igual, para medir los parámetros del programa y los resultados. Luego de estos resultados pasaron a un segundo tiempo donde participaron 800 personas de edades 21 a 44 años. En ambos casos se dividió a la población en dos grupos. Se pretendía que el test pudiera distinguir: sujetos con distintos niveles de tolerancia a la frustración; y que la ejecución de la tarea y respuestas conductuales no se viera afectada en el grupo que recibía el refuerzo positivo de forma segura, en dos ocasiones, durante la aplicación del test. Es decir, que uno de los grupos era reforzado indiscriminadamente si hacían la tarea bien o mal, en dos ocasiones.

Las conclusiones del trabajo permitieron demostrar que estaban acertados en sus hipótesis, y que en la experimentación no se demostraron diferencias significativas entre las diferencias esperadas y objetivas por los datos recabados de ambos grupos.

4. Método

El objetivo de esta investigación es encontrar evidencia de la existencia de frustración en personas que hacen uso de *videojuegos*. Para ello se ha realizado 8 entrevistas, del tipo semi-dirigidas, a jóvenes voluntarios. Esta población corresponde a estudiantes invitados, de forma general, de la carrera “*Diseño y Programación e Videojuegos*” del Instituto DaVinci, ubicado en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. La población tiene entre 18 a 25 años de edad y con domicilio en la C.A.B.A.

Los estudiantes fueron consultados, previo a la entrevista, por su autorización para grabar el audio de las preguntas y respuestas.

Las preguntas realizadas a los entrevistados se focalizaron sobre los siguientes temas:

- El tiempo invertido en jugar.
- Tipos de videojuegos utilizados.
- Dificultades que encontraban en los mismos (elementos o situaciones que les presentaran dificultad
- Si habían experimentado enojo, frustración, al jugar sus videojuegos.
- Las conductas que hayan seguido a estos momentos de enojos. También se indagó sobre los aspectos del videojuego que les hayan resultado más frustrantes.

Las preguntas concretas realizadas se presentan en el Anexo A. Para llevar a cabo el análisis de la información se organizarán los datos en tres ejes centrales. Estos ejes se consideran claves para determinar la existencia de frustración en los sujetos entrevistados durante sus tiempos de utilización de videojuegos.

A continuación se detalla cada uno de los ejes definidos:

- ❖ **Eje 1 - Presencia de Frustración:** En base a la teoría analizada, que asocian a la frustración con enojo, molestia, ira, se recabará información preguntándoles si han experimentado molestias al hacer uso de sus videojuegos. Sin discriminar el tipo de videojuego que sea, siempre y cuando cumpla con nuestro concepto de videojuego, explicado en los Capítulos 2 y 3.

- ❖ **Eje 2 - Elementos causantes de frustración:** Se considerará que los elementos frustrantes pueden ser de dos tipos:
 - internos, cuando corresponden a problemas dentro del juego, su programación, bugs, errores, problemas de guardado o pérdidas de partidas, o dificultad muy elevada del videojuego; o
 - externos, que consistirán en factores fuera del software del videojuego, pudiendo ser problemas con la conexión de internet requerida para algunos juegos (por ejemplo, pérdida de la conexión a internet, o retraso en la señal, llamado en el medio como “lag”), conductas de otros jugadores (por ejemplo, tomar decisiones equivocadas con consecuencia contraproducentes al objetivo, utilización de lenguaje ofensivo, o señales dentro del videojuego, contra el entrevistado), problemas con los controles necesario para jugar, cualquier elemento externo a la programación o desarrollo del propio videojuego.

- ❖ **Eje 3 - Conductas expresadas ante la presencia de elementos frustrantes, ya sean externos o internos:** Las conductas incluyen desde utilización de lenguaje ofensivo dentro del videojuego, mediante el chat u otros dispositivos de comunicación dentro del videojuego, o lenguaje ofensivo fuera del videojuego; hasta conductas que impliquen el ejercicio de la fuerza sobre los elementos externos, por ejemplo, golpear objetos, arrojarlos, levantarse o retirarse a otro lugar lejos del lugar de juego. También se considerará el cierre del videojuego ante la frustración.

5. Análisis de Datos

En este capítulo se organiza la información yendo del Eje 1 al Eje 2 y finalmente al Eje 3. En cada eje se citará de manera textual lo dicho por el sujeto con el fin de tener conocimiento preciso de sus palabras. Cabe aclarar que la cita textual proviene de las preguntas realizadas, las cuales se detallan en el Anexo A.

Eje 1 - Presencia de frustración. Se preguntará al sujeto si ha experimentado frustración al jugar videojuegos.

Sujeto 1: Se le pregunta si se ha molestado usando videojuegos y responde:

“De chiquito sí, eso seguro. De chico, que jugaba desde los tres años, cuatro, me molesté y tiraba el joystick. Pero ahora de grande..., estresarme no.” “Soy consciente de que es un juego, así que si me matan o algo así...sigo leveando¹”

En este caso podemos ver que hubo en su momento frustración despertada por los videojuegos y que por un proceso de aprendizaje y adaptación esta se ha ido reduciendo.

Sujeto 2: Se le pregunta acerca de si se ha molestado jugando y responde:

“En juego single player² no me suele pasar, me pasa más en los multiplayer³ porque al depender de una persona, si la otra persona no está haciendo lo que vos querés que haga, o que haga las cosas bien como que sentís impotencia a veces y eso te frustra, o sea no puedes hacer que cambie el otro.”

Dice sí haber experimentado y además aporta información de otro eje.

Sujeto 3: Se le pregunta si ha experimentado molestia en un videojuego y responde:

¹ Acción que implica continuar subiendo de nivel, o sea continuar jugando.

² Videojuegos que es para una sola persona, no permite interacción con otros jugadores.

³ Videojuegos para más de un jugador, permite la interacción con otros jugadores.

“Si. En LOL⁴ es más..., la comunidad es así.”

Se le pregunta *¿qué sería así?* y responde:

“Tóxica⁵ jajaja”

Afirma y comenta además el motivo, aportando información de otro eje.

Sujeto 4: Se le pregunta acerca de enojo u estrés al hacer uso de videojuegos y responde:

“Por lo general los juegos que son muy difíciles los juego... lo que si a veces es como que agarro algunos juegos muchos que me generan estrés porque a veces me frustra tanto el pasar demasiado tiempo para pasar algo que en realidad no me reditúa nada”

Dice haberse frustrado y aporta información para otro eje.

Sujeto 5: Se le realiza la pregunta y responde:

“Cuando era más chico tendía a enojarme muchísimo cuando jugaba. Principalmente en los juegos de pelea, de hecho únicamente con los juegos de pelea. Eran cinco juegos que me ponían de mal humor, por eso tendía a jugarlos cada vez menos.” “Ya yo puedo decir últimamente no me estreso, si me va mal lo sigo jugando porque me sigo cag..do de risa...”

En este caso podemos encontrar otro caso de adaptación de la conducta luego de haber experimentado frustración al jugar videojuegos. En este caso la conducta de disfrute del videojuego se coloca en el disfrute de la compañía y diversión que se genera en su entorno social.

Se indagó un poco más de esos momentos de enojo que vivió antes y dice:

⁴ Abreviación de *League of Legends*. Juego online de tipo multijugador.

⁵ En los videojuegos esta palabra refiere a conductas de burla, insultos, o negatividad expresada por las personas hacia otras.

“Gritaba ‘La ...que lo...’ grito de lastimarte la garganta hasta que dije, ‘ya está’. Igual me hallé. No sé si conoces varios rage⁶ de League of Legends⁷ por ejemplo, hay mucho de eso. Imagínatelo un niño sólo en la pieza pegándole a un televisor, eso era yo. Así que fue un...va dejé de jugar juegos de pelea.”

Sujeto 6: Se le realiza la pregunta acerca de haberse molestado jugando y responde:

“Sí. Generalmente cuando intentas una misión varias veces y no puedes pasar, aparece la frustración.”

Afirma haberse frustrado y explica el motivo, aportando información para otro eje.

Sujeto 7: Se le pregunta al respecto de enojo al usar sus videojuegos y dice:

“Esos jefes que no los matas, no los matas, no los matas. Que los estás por matar, están a un toque de vida y te matan y no sabes cómo.” “Y el jefe quedó a un básico⁸, o sea lo veo y se muere, y fue como...el juego ese revoleé todo, pum tiré. Si es frustrante, es no saber qué hacer y dar vueltas por el mismo mapa.”

Responde afirmativamente y da un ejemplo.

Sujeto 8: Se le realiza la pregunta y responde:

“Juegos de estrategia, los MOBA⁹ más que nada. Hay muchos casos, en mi persona y gente alrededor mío, que genera furia, y mucha.”

Afirma la existencia de frustración al hacer uso de estos tipos de juego.

Eje 2: Elementos causantes de frustración. Se le preguntará acerca de los factores o situaciones que lo frustraron mientras jugaba videojuegos.

⁶ En inglés significa Ira. En los videojuegos se refiere a la agresividad que expresan los jugadores al comunicarse.

⁷ Nombre de un videojuego del tipo por internet y multijugador.

⁸ Refiere al tipo de golpe más simple que puede hacer el personaje en el videojuego. No requiere habilidad alguna.

⁹ Del inglés “Multiplayer Online Battle Arena”, videojuegos para varios jugadores por internet.

Sujeto 1: Se le realiza la pregunta y dice:

“Como te dije antes con el tema del LOL¹⁰ hay veces que no te puedo decir lo que me molesta, sino el juego en general las personas en RGP¹¹. Por ahí tienen mala onda cuando hay que trabajar en equipo y personas que son muy...que no son muy amables jajaja”

Respecto a lo que se presenta como molestia, enojo, en el uso del videojuego, menciona la actitud de las personas con las que se interactúa en el videojuego. Esto constituye como un elemento externo que rodea al propio juego, aunque se exprese dentro del mismo.

Sujeto 2: Al responder la pregunta del eje anterior también responde esta pregunta al decir:

“...me pasa más en los multiplayer porque al depender de una persona, si la otra persona no está haciendo lo que vos querés que haga, o que haga las cosas bien como que sentís impotencia a veces y eso te frustra, o sea no puedes hacer que cambie el otro.” “A veces me pasó que me enojé también con amigos. Pero no, por lo general en el juego multiplayer uno más se frustra, al menos yo. Y más que nada específicamente en el LOL”

Para el sujeto la frustración proviene de elementos externos al videojuego, la interacción con otras personas, la cooperación con otras personas dentro de juego es motivo de enojo debido a la desigualdad entre las diferentes decisiones de cómo jugar. También dice:

“En diamante es muy frustrante porque tienen que jugar todos muy bien.”

Este tipo de elemento frustrante se considerará como externo, ya que el ranking del videojuego, en juegos en línea, no dependen de la dificultad

¹⁰ Nombre de Videojuego. Abreviación de *League of Legends*.

¹¹ Abreviatura de *Rol Playing Game*. Juego de Rol en español. Puede, o no, permitir interacción con otros jugadores.

del juego, sino del trabajo en equipo de los jugadores. Y también aporta otro factor de frustración:

“Pasó muchas veces que capaz, justamente estaba en platino, la promo¹² de platino, estaba en mi última partida y se me apagó la luz.”

Los cortes de luz también los consideramos como externos al juego.

Sujeto 3: En la pregunta del anterior eje también dió información para éste eje.

“Si. En LOL es más..., la comunidad es así...” “Tóxica jajaja”

La actitud “tóxica” de la comunidad de jugadores es un elemento externo al propio juego y/o su programación por lo que será considerado como un elemento externo.

Sujeto 4: Dio el ejemplo con la respuesta del anterior eje.

“...lo que si a veces es como que agarro algunos juegos muchos que me generan estrés porque a veces me frustra tanto el pasar demasiado tiempo para pasar algo que en realidad no me reditúa nada.”

En este sujeto el factor desencadenante es perteneciente a la programación del juego, más específicamente a las recompensas recibidas luego de cumplir tareas o misiones. En este caso la frustración deviene por una elevada inversión de tiempo, recursos, esfuerzo, en comparación a la recompensa recibida luego de haber cumplido el objetivo.

Sujeto 5: Este sujeto dice haberse enojado cuando era más joven. Dice lo siguiente:

“...igual no estoy jugando un juego que me haya realmente puesto de mal humor. Y si pasa algo digo ‘hu tengo que pasar esto otra vez’, si el juego es entretenido lo hago, si es muy rompe lo saco, y me

¹² Significa estar en la última etapa para subir de categoría en el ranking.

pongo a hacer otra cosa, generalmente. Pero no al punto de enojarme tanto. Eso ya es algo positivo por lo menos.”

No informa de cuáles eran los hechos que lo frustraban cuando era pequeño. Se le habla del juego y en cómo torna él las situaciones en las que le está yendo mal en el juego y dice:

“En chiste o etcétera, obviamente siempre, si lo estoy haciendo muy malo, lo que hago es aburrirme, es empezar a no disfrutar tanto del juego. Tratar de hacer chiste y divertirme en el juego porque el juego no me está dando la satisfacción que quiero, entonces busco la satisfacción de los amigos con los que estoy jugando”

En base la respuesta que dio podemos hablar decir que se trata de otro caso de adaptación. El foco de atención y generador de disfrute pasó del videojuego al círculo social conformado por sus amigos. Concuerda con la teoría de que la frustración lleva a desarrollar conductas aceptables a su medio.

Sujeto 6: Responde junto con la pregunta del eje anterior.

“Generalmente cuando intentas una misión varias veces y no a puedes pasar, aparece la frustración.”.

Tomaremos este elemento como interior, ya que corresponde al grado de dificultad del juego. Y también dice más adelante:

“...o que en un juego multijugador te digan que vayas a comprar algo y que no entiendan que no se puede poner pausa jajajaja.”

Acá el factor es externo. La exigencia o petición de un tercero que le implica dejar de jugar, esto se vuelve imposible ya que los videojuego multijugador, siendo usados online, no se pueden detener momentáneamente.

Sujeto 7: Al preguntarle al respecto de estas situaciones dentro del juego expresa:

“Esos jefes que no los matas, no los matas, no los matas. Que los estás por matar, están a un toque de vida y te matan y no sabes cómo”, “Y sino cuando pega el lagaso¹³ es horrible. Ahí sí me saco.”

Para el sujeto los elementos frustrantes son tanto elementos internos, la dificultad elevada del juego, y externos al juego como las decisiones tomadas por los compañeros de equipo, conexión a internet lenta que provoca cometer errores en el juego o que se caiga la señal de internet.

Sujeto 8: Al realizarle la pregunta del “Eje I” dio también información sobre las situaciones frustrantes.

“Por cosas tan boludas como perder una partida o que me saliera mal una jugada.” “...a veces porque se dan casos de derrota, tras derrota, tras derrota, ahí sí ya puteo pero no rompo nada porque es caro reparar un teclado ahora que lo viví.”

El sujeto apunta a la derrota en sus partidas como elemento de frustración. Ya que los videojuegos que usa son del tipo “MOBA” las circunstancias que llevan a perder estas partidas implica una variedad de factores, pueden ser internos o externos. Más adelante detalla lo siguiente:

“Los juegos casuales no hay que pensar mucho, cuando uno pierde no pasa nada, pero juegos de estrategia donde uno tiene que tener un tipo de reacción, tiene que pensar estrategia y pensar a futuro...como el Civilization o el League of Legends. Cuando uno piensa una jugada y le pone pensamiento realmente y falla, uno siente realmente que tomó el camino equivocado, por lo cual todo lo que hizo está equivocado y tiene que volver a pensar todo. Es una Frustración por ese lado. También por el lado de ‘yo hice las cosas bien y mi compañero mal’...”

¹³ “Lagaso” forma de nombrar al “Lag” palabra en inglés que en los videojuegos refiere a conexión a internet lenta que no permite jugar.

Por sus palabras podemos deducir entonces que los factores que frustran al sujeto no corresponden a la categoría de interno, programación y estructura del videojuego, sino al fracaso en la ejecución de una decisión por parte suya o de sus compañeros, o sea elementos externos.

Eje 3: Conductas expresadas ante la presencia de elementos frustrantes. Se les preguntó sobre conductas que tienen al sentirse frustrados.

Sujeto 1. Da un ejemplo de lo que solía hacer.

“De chiquito sí, eso seguro. De chico, que jugaba desde los tres años, cuatro, me molesté y tiraba el joystick”

Y más adelante dice:

“Como te dije, de chiquito sí porque no pasaba un nivel y revoleaba todo lo que tenía cerca, pero ahora ya no, eso de llegar a tal estrés, va para mí es un estrés.”

El sujeto dice que de pequeño llegó a tirar objetos luego de no poder terminar un nivel del juego. Esta conducta de lanzar objetos la consideraremos como forma de expresar la frustración mediante la agresión.

Sujeto 2: Da un ejemplo de frustración vivida en su comentario:

“Yo la verdad que llegué a frustrar mucho, golpee la mesa y todo, y capaz estaba de mal humor durante dos horas después, pero no nada demasiado exagerado como romper algo, jamás me pasó, pero conozco gente.” “Y nada, capaz estoy frustrado y caliente y empiezo a put...a todo el equipo” “Porque si es algo interno es algo que yo todavía puedo solucionar. Externo, se me corta internet o se me apaga la luz si, te que quedas ahí ‘no puedo entrar la p... m... jajaja’”

Antes las situaciones que pueden generar frustración, ya sea por elementos internos o externos, el sujeto responde con verbalizaciones, insultos, lo que en algunas de las respuestas los sujetos mencionó como “rage”.

Sujeto 3: Se le realiza la pregunta y responde:

“No, yo por ahí le digo manco, o mando muchos pings (mandar alertas sonoras dentro del juego y hacia los otros jugadores) de repente jajaja”; “Y no más de eso, por ahí “mancos” o “team de mier...”, algo así.”

Durante la administración de la entrevista surgió la idea de preguntarle de haberse levantado y dejado el videojuego, lo que se conoce con la sigla del inglés “AFK” (*away from keyboard*) y responde:

“Si me fui, la primera vez que me voy AFK porque nunca me había ido. Y me fui, la cerré y me fui a la mier...”

Este tipo de conductas implicaría un cese repentino de la actividad de jugar, se dice repentino porque a diferencia de otros videojuegos del tipo single player, el videojuego que menciona “LoL” implica un desarrollo hasta un resultado claro, y la conducta de levantarse e irse dejándolo aún en desarrollo implicaría un alejamiento no estipulado, el cual sería al finalizar la partida ganando o perdiendo.

Sujeto 4: Se le realiza la pregunta y responde:

“Y tengo que dejar y jugar otra cosa porque yo ya, ya puse acción automática y sigo cometiendo le mismo error y no salgo más.”

Cuando las recompensas recibidas luego del esfuerzo no son consideradas proporcionales el sujeto tiende a, repetir involuntariamente los mismos errores una y otra vez, hasta llegar a un punto de dejar el juego momentáneamente y usar otro diferente. Esto implicaría solo un

alejamiento de determinado videojuego, pero la conducta de jugar se mantiene.

Sujeto 5: Ya había dado la respuesta cuando se indagaba acerca de lo que lo frustraba:

“Tratar de hacer chiste y divertirme en el juego porque el juego no me está dando la satisfacción que quiero, entonces busco la satisfacción de los amigos con los que estoy jugando.”

Como ya vimos, este sujeto dice ya no frustrase jugando videojuegos. Y ante situaciones que lo llegasen a molestar busca otro tipo de diversión que el juego no le da, como bromear con sus amigos de videojuego.

Sujeto 6: Responde a la pregunta de la siguiente manera:

“Lo dejamos por un rato y jugamos otro y probamos de nuevo jajajaja.”

Ante la frustración por motivos internos o externos el sujeto continúa con la actividad lúdica, pero haciendo uso de un videojuego diferente.

Sujeto 7: Se le pregunta y responde:

“Sí, no sé cómo no lo rompí. Pero fue como que, por inercia lo tiré, por desquite. Revoleé el control, revoleé todo”

Dice que se “sacó” ante esta palabra no específica se le vuelve a preguntar para que sea más específico, y dice:

“Me saco es, puteo a más no poder y estoy Skype así que mis amigos se cagan de risa”

Las conductas respuesta frente a los elementos frustrantes, para este sujeto, implican la verbalización de palabras ofensivas y la aplicación de fuerza sobre objetos como los mandos.

Sujeto 8: También dio a conocer la respuesta del “Eje 3” al responder la primera pregunta del “Eje 1”.

“Por cosas tan boludas como perder una partida o que me saliera mal una jugada. Rompí un teclado” “Yo en su momento rompía cosas...” “Me tiraba en la cama, clavaba la cara dentro de la almohada, y pegaba un grito que me escuchaban a 40 edificios de distancia”

Podemos encontrar expresiones físicas de la frustración mediante la agresión hacia objetos del medio, como también expresión verbal mediante el grito. Ahora bien, el sujeto relata esta conducta del pasado y luego aclara que esto ya no sucede. Lo podemos ver en las palabras citadas en el anterior “Eje 2” cuando dice:

“...a veces porque se dan casos de derrota, tras derrota, tras derrota, ahí sí ya puteo pero no rompo nada porque es caro reparar un teclado ahora que lo viví.” “...hoy es más ‘bueno, perdimos, juguemos otra, me quedé con las ganas de ganar’. Me logré enfocar un poco más la frustración a la revancha. A una frustración más competitiva. A perder con honor digamos.”

En este sujeto podemos encontrar, al igual que casos anteriores, conductas de aprendizaje y adaptación. El sujeto aprendió a no golpear y destruir su teclado ya que esto le implicaría un gasto económico. Al mismo tiempo pasó de expresa la frustración vivida mediante golpear objetos, a continuar persistiendo en jugar hasta ganar.

En la Tabla 1 se presenta un resumen de los ejes analizados, indicando para cada uno de los sujetos entrevistados como estos han respondido a las preguntas realizadas en cada eje.

Tabla 1: Resumen de resultados para cada eje.

	Eje 1	Eje 2		Eje 3
		Internos	Externos	
Sujeto 1	Si Proceso de adaptación		- Interacción con otros jugadores. - Conductas de los otros jugadores.	- Arrojar elementos al piso.
Sujeto 2	Si		- Interacción con otros jugadores. - Dificultad de partidas con otros puntos. - Cortes de luz, conexión de internet.	- Golpear la mesa. - Expresiones verbales.
Sujeto 3	Si		- Conductas de los otros jugadores.	- Conductas molestas dentro del juego. - Palabras ofensivas - Dejar de jugar.
Sujeto 4	Si	- Bajo nivel de recompensa en comparación al esfuerzo invertido.		- Repetir el mismo error automáticamente. - Dejar de usar el videojuego y utilizar uno diferente.
Sujeto 5	Si Proceso de Adaptación	<i>Existe pero no especifica.</i>	<i>Existen pero no especifica.</i>	- Hacer gracias, bromas dentro del juego.
Sujeto 6	Si	- Nivel de dificultad del juego	- Solicitudes o exigencias de terceros.	- Dejar de usar el videojuego y utilizar uno diferente. - De menor arrojaba elementos, o los golpeaba.
Sujeto 7	Si	- Nivel de dificultad del juego	- Decisiones tomadas por otros jugadores. - Cortes de luz, conexión de internet..	- Verbalizaciones ofensivas. - Arrojar elementos como los controles.
Sujeto 8	Si Proceso de Adaptación		- Estrategias elaboradas que fallan. - Acciones erradas por parte propia o de los compañeros de equipo.	- Golpear objetos del medio como el teclado. - Gritos de elevado tono.

6. Conclusión

Luego de haber recabado y analizado la información podemos concluir que los usuarios de videojuegos, dentro de la edad objetivo, han y continúan experimentando frustración al hacer uso de este tipo de entretenimiento digital.

También se concluye que los elementos que producen esta frustración provienen, en su mayoría de elementos externos a los propios videojuegos.

En respuesta a la frustración que viven pudimos encontrar que ésta gatilla una variada paleta de conductas y respuestas. Estas van desde el dejar de jugar y alejarse del ambiente frustrante, hasta continuar la conducta de jugar, o la aplicación de fuerza sobre objetos del entorno. Las conductas del último tipo concuerdan con las teorías que vinculan la frustración y la agresión. Y además se pueden encontrar conductas que muestran un aprendizaje y adaptación frente a la frustración. En estos casos se corrobora el efecto que tiene la frustración en el aprendizaje de nuevas conductas.

Para finalizar parece oportuno plantear algunas preguntas que suscitan estos resultados.

Uno de los hallazgos más interesantes para remarcar es el aprendizaje y adaptación que vivieron un par de sujetos. Si bien no podemos decir que fue gracias a los propios videojuegos, sí podemos pensar que jugaron un papel en este aprendizaje.

Podemos encontrar una cantidad cada vez mayor de trabajos e investigaciones que vinculan la enseñanza y el uso de los videojuegos como herramientas. Por ende debemos prestar atención y analizar en este producto pensado para el entretenimiento, que goza de aceptación, accesibilidad y presencia en cualquier dispositivo tecnológico, como una herramienta con potencial en lo que respecta no sólo a la educación, sino también a la esfera terapéutica. Un ejemplo podría ser tomando el "*Test de Frustración de Rosenzweig (PTF)*", el cuál usa láminas de papel con imágenes. Podría hacerse una adaptación del mismo utilizando el diseño de los videojuegos y sus ventajas para introducir al sujeto de forma más compleja en un escenario, permitiendo así información más rica y profunda del sujeto. De esta forma llevamos el recurso, utilidad y valor de este, u otros test, a un nivel de digitalización que ahora se ha vuelto la moneda común de las generaciones que nacen con

una pantalla al alcance de sus manos. Lo mismo se puede aplicar pensando en las técnicas de imaginación. Estas pueden apoyarse en pantallas que proyecten espacios más completos y detallados. Un paciente que esté buscando manejar su estrés o ansiedad puede apoyarse en un videojuego programado para ofrecerle aquello que necesita. *¿Quién nos dice que esto no viene ocurriendo de forma indirecta?* Existen aplicaciones para el teléfono con sonidos de naturaleza que ayudan a relajar, entonces se pueden crear de la misma forma videojuegos que ofrezcan apoyo y vengán la limitación espacial de un consultorio y potencien el trabajo terapéutico.

Bibliografía

- Baquero, A., & Gutiérrez, G. (2010). Abram Amsel: Teoría de la frustración y aprendizaje disposicional. *Artículos en PDF disponibles desde 2007 hasta 2013. A partir de 2014 visítenos en www.elsevier.es/rlp*, 39(3), 663-667.
- Medina, A., Esparza, R., Cruz, S., Mendoza, N., Rodríguez, F., Gutiérrez, C., y Saucillo, B., (2014). *Enfoque actual de la frustración en los jóvenes universitarios* Recuperado de <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/frustracion-jovenes-universitarios/>
- Cano, A. Tolerancia a las frustraciones: no tener o conseguir lo que deseamos. *Sal de dudas* [Internet]. 2009; 7: 93-111.
- Casas Salgado, W., Castellanos Monsalve, Y., Castellanos Monsalve, Y. C., & Salazar Velandia, J. V. *El videojuego como recurso educativo: un acercamiento entre percepción docente y el videojuego Minecraft como recurso educativo, para potenciar el trabajo colaborativo en estudiantes de grado cuarto* (Master's thesis, Facultad de Educación).
- Domínguez, C.C.C., Hederich, C., & Sañudo, J.E.P. (2010). El burnout académico: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. *Artículos en PDF disponibles desde 2007 hasta 2013. A partir de 2014 visítenos en www.elsevier.es/rlp*, 42(1), 131-146.
- Sáiz, F.B. (2005). La frustración del estudiante en línea. *Digithum: A relational perspective on culture and society*, (7), 5.
- Berkowitz, L. (1989). Frustration-aggression hypothesis: Examination and reformulation. *Psychological bulletin*, 106(1), 59.
- Revilla Castro J., (2002). *El conflicto y la psicología social*. Revista Psicología, Fortaleza, Vol. 20. (2). p.47-p58. Universidad Complutense. Madrid.
- García, F. G. (2006). Videojuegos y virtualidad narrativa. *Icono14*, 4(2), 1-24.
- Oliva-Mendoza, F.J., Calleja, N., & Hernández Pozo, M.D.R. (2011). La ira en el desempeño deportivo del judoka. *Revista Latinoamericana de Medicina Conductual/Latin American Journal of Behavioral Medicine*, 1(2)
- Martínez Pérez, M., & Sánchez Aragón, R. Valoración de situaciones-estímulo que generan enojo en diferentes relaciones interpersonales. *Revista Colombiana de Psicología; Vol. 23, núm. 1 (2014); 163-175 2344-8644 0121-5469*.
- Pool-Góngora, R.A., Moreno-Pérez, N. E., Ojeda-Vargas, M. G., Olvera-Villanueva, G., Navarro-Elías, M.D.G., & Padilla-Raygoza, N. (2015). Labor tanatológica de enfermería en el nivel de frustración de personas con diabetes mellitus tipo 2. *Enfermería universitaria*, 12(4), 188-196. Kamenetzky, G.V., Cuenya, L., Elgier, A. M., López
- Seal, F., Fosachecca, S., Martin, L., & Mustaca, A.E. (2009). Respuestas de frustración en humanos. *Terapia psicológica*, 27(2), 191-201.

- Castillo, I., González, L., Fabra, P., Mercé, J., & Balaguer, I. (2012). Estilo interpersonal controlador del entrenador, frustración de las necesidades psicológicas básicas, y burnout en futbolistas infantiles. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 12(1), 143-146.
- Dos Santos Mello, T.V., & Benevides Soares, A. (2014). Habilidades sociales y frustración en estudiantes de Medicina. *Ciencias Psicológicas*, 8(2), 163-172.
- González, L. (2002). La tolerancia a las frustraciones en el deportista. *Stress y deporte de alto rendimiento*, 5.
- Gallegos, W.L.A., & Barrios, N.A.J. (2013). Síndrome de burnout en docentes de Educación Básica Regular de Arequipa. *Educación*, 22(42), 53-76.
- Huizinga, J. (2014). *Homo Ludens* IIs 86. Routledge.
- Aparicio, M.T.S., Balaña, F.J.M., Expósito, M.D.P.R., & Pastor, M.C. (2009). *Psicología de la Motivación*. Sanz y Torres.
- Chóliz, M. (2004). Psicología de la motivación: el proceso motivacional. *Universidad de Valencia*.
- Hernández, L. (2010). Fortaleza mental en el deporte. *EDITORES*, 15.
- Ofele, M R., & Kishimoto, T M. (2004). *Miradas lúdicas*. Editorial Dunken.
- Maturana, H., & Verden-Zölller, G. (1993). Amor y juego. *Santiago de Chile, Ed ITC*.
- Freud, S., Strachey, J., & Freud, A. (1993). *Más allá del principio de placer: psicología de las masas y análisis del yo y otras obras*. Amorrortu.
- Klein, M. (1927). Simposium sobre análisis infantil. *Obras completas*, 1, 148-177.
- Donald, W. (1982). Realidad y juego. *Barcelona. Ed Gedisa*.
- Castillo, I., González, L., Fabra, P., Mercé, J., & Balaguer, I. (2012). Estilo interpersonal controlador del entrenador, frustración de las necesidades psicológicas básicas, y burnout en futbolistas infantiles. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 12(1), 143-146.
- Estallo, J.A. (1997). Psicopatología y videojuegos. *Quaderns Digitalis*, 24.

Anexo A: Modelo de Entrevista

A continuación se presenta el modelo de entrevista que fue realizada a cada uno de los sujetos entrevistados en el Capítulo 5.

Las preguntas realizadas fueron las siguientes:

- ¿Cuán recurrente juegas videojuegos?
- ¿Cuánto tiempo al día, semana, jugar videojuegos?
- ¿Qué tipo de videojuegos sueles jugar?
- ¿Qué plataforma usas para jugar con regularidad?
- ¿Compartís estos espacios de juego con alguien?
- ¿Has experimentado momentos de frustración mientras juegas videojuegos?
- ¿Cuáles son las situaciones o elementos que consideres más frustrantes en estos casos?
- ¿Cómo reaccionas en estos casos en los que te frustras jugando videojuegos?