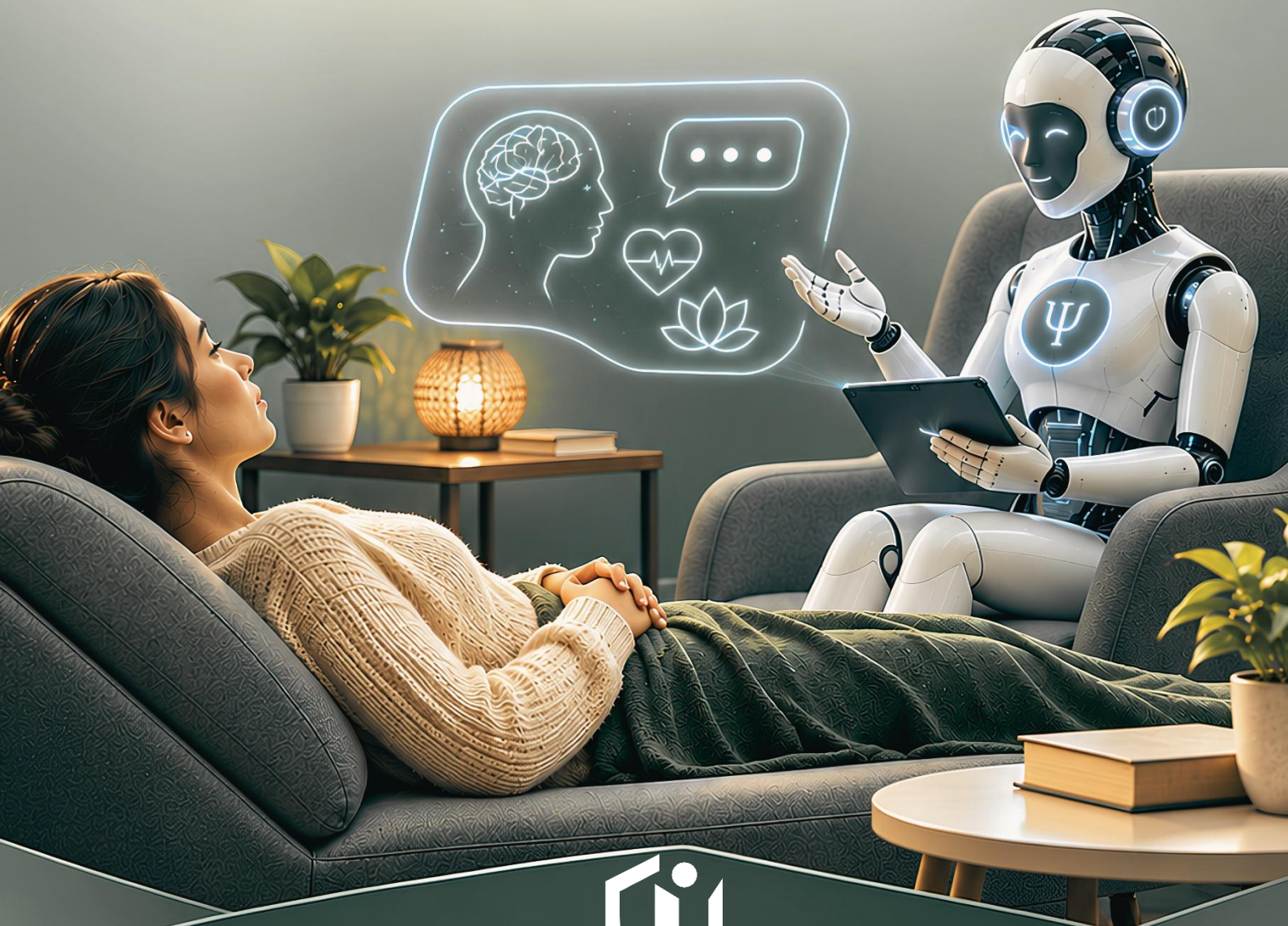
¿POR QUÉ LE CONTAMOS NUESTROS PROBLEMAS A UNA IA?

Una perspectiva desde la psicología

Zaida Orozco Moreno, María Segura Andrade, Cecilia Rivas Lamilla, Jonathan Acosta Barreno, Esther Alcivar Sanchez & Luis Lindao Sánchez



CIDPROS
EDITORIAL

¿Por qué le contamos nuestros problemas a una IA? Una perspectiva desde la psicología

Zaida Lorena Orozco Moreno, María Lorena Segura Andrade, Cecilia Nicole Rivas Lamilla, Jonathan Kevin Acosta Barreno, Esther Genesis Alcivar Sanchez & Luis Antonio Lindao Sánchez

CIDPROS
EDITORIAL



Datos bibliográficos

ISBN	978-9907-848-28-1
Título del libro	¿Por qué le contamos nuestros problemas a una IA? Una perspectiva desde la psicología
Autores	Zaida Lorena Orozco Moreno María Lorena Segura Andrade Cecilia Nicole Rivas Lamilla Jonathan Kevin Acosta Barreno Esther Genesis Alcivar Sanchez Luis Antonio Lindao Sánchez
Editorial	CIDPROS EDITORIAL
Materia	150 - Psicología
Público objetivo	Profesional / académico
Año	2026
Número de edición	1
Tamaño	5.24 Mb
Soporte	Libro digital descargable
Formato	PDF (.pdf)
Idioma	Español
DOI	https://doi.org/10.70577/9g2js282

Hecho en Ecuador / Made in Ecuador

MSc. Zaida Lorena Orozco Moreno

Universidad Estatal de Milagro
zorozcom@unemi.edu.ec
https://orcid.org/0000-0002-1865-6687
Milagro, Guayas, Ecuador

Semblanza



Zaida Lorena Orozco Moreno es psicóloga y magíster en Dirección del Talento Humano, y Máster en Psicología con mención en Neuropsicología del Aprendizaje con trayectoria profesional vinculada a la educación superior, la psicología, la gestión del talento humano y la intervención psicoeducativa. Originaria de Milagro, provincia del Guayas, ha desarrollado una destacada trayectoria académica y profesional, principalmente en la Universidad Estatal de Milagro, donde se desempeña como docente y ha participado en procesos de formación, investigación y vinculación con la sociedad. Su experiencia incluye también funciones como analista zonal de talento humano, analista del Departamento de Consejería Estudiantil, docente de apoyo pedagógico y participación en proyectos relacionados con la atención psicológica, emocional y cognitiva del adulto mayor.

Su formación profesional se complementa con diversas capacitaciones en psicología, neurociencia, educación superior, investigación científica, inclusión educativa, inteligencia artificial aplicada a la educación, pedagogía sistémica, evaluación psicopedagógica y diseño instruccional. Asimismo, cuenta con experiencia en investigación y producción científica, con publicaciones relacionadas con neurociencia del liderazgo, esperanza y satisfacción académica en estudiantes universitarios, riesgos psicosociales, salud mental, ergonomía y discapacidad intelectual. Ha participado además como ponente en congresos nacionales e internacionales, abordando temáticas vinculadas con la estimulación y rehabilitación, las neurociencias en la educación y la innovación educativa.

Su labor profesional se caracteriza por el compromiso con la formación integral, la innovación educativa, la investigación y la atención de las necesidades psicológicas y educativas de diferentes grupos de la comunidad. Su experiencia docente e investigativa refleja una orientación hacia una educación inclusiva, humanista y fundamentada en la evidencia científica. Desde su ejercicio profesional, busca contribuir al desarrollo de estudiantes y comunidades mediante estrategias que articulen la psicología, la educación, la neurociencia y la gestión del talento humano, promoviendo una práctica académica comprometida con la transformación social y el bienestar de las personas.

Abg. María Lorena Segura Andrade

Investigadora Independiente
malorenasegura@gmail.com
https://orcid.org/0009-0004-8960-3904
Quito, Pichincha, Ecuador

Semblanza



María Lorena Segura Andrade es abogada con más de quince años de experiencia en el sector público, con una trayectoria profesional enfocada principalmente en derecho administrativo, patrocinio institucional, régimen disciplinario, servicio público y gestión jurídica del talento humano. A lo largo de su carrera ha ejercido funciones de asesoría y representación institucional, sustanciación de procedimientos administrativos, elaboración de criterios jurídicos y aplicación de normativa vinculada con la administración pública y la gestión del talento humano.

En cuanto a su formación profesional, es Abogada de los Juzgados y Tribunales del Ecuador por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador y Máster en Gestión Ambiental, Calidad y Auditoría para Empresas por EUDE Business School, Madrid. Además, es mediadora certificada por el Colegio de Abogados de Pichincha y Licenciada en Psicología por la Universidad Técnica del Norte. Esta formación multidisciplinaria complementa su ejercicio jurídico con herramientas vinculadas al análisis organizacional, la gestión de conflictos y el fortalecimiento de las relaciones laborales e institucionales.

Actualmente desarrolla su actividad profesional en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito, dentro de la gestión jurídica de talento humano, donde ha asumido funciones de coordinación, supervisión de procesos, patrocinio institucional y asesoramiento jurídico. Su trayectoria refleja una orientación permanente hacia el servicio público, el rigor técnico, la defensa institucional y la aplicación del Derecho como instrumento para fortalecer una gestión pública responsable, transparente y respetuosa de los derechos y garantías de las personas.

MSc. Cecilia Nicole Rivas Lamilla

Investigadora Independiente
cecilianicolerivaslamilla@gmail.com
https://orcid.org/0009-0003-6471-5830
La Troncal, Cañar, Ecuador

Semblanza



Cecilia Nicole Rivas Lamilla es licenciada en Psicología y magíster en Psicología Clínica con mención en Emergencias y Desastres, títulos obtenidos en la Universidad Estatal de Milagro (UNEMI). Cuenta con dos años de experiencia en el ejercicio independiente de la psicología, brindando atención y acompañamiento psicológico a pacientes, y un año de experiencia como profesional del Departamento de Consejería Estudiantil (DECE) de la Escuela de Educación Básica Mariscal Sucre. Su trayectoria se orienta al bienestar emocional, la atención psicológica y el acompañamiento integral de personas en diferentes contextos.

Su formación complementaria incluye un Diplomado Internacional en Psicoterapia Contextual y Psicoterapia Basada en Evidencia, además de capacitaciones en estrategias y herramientas de psicoterapia cognitivo-conductual y terapia de aceptación y compromiso (ACT), intervención psicológica mediante teleasistencia y abordaje del trastorno por déficit de atención e hiperactividad (TDAH) desde la psicología y la psicopedagogía. En el ámbito educativo, desarrolla actividades de prevención, orientación psicoeducativa, acompañamiento socioemocional y promoción de entornos inclusivos, mediante intervenciones dirigidas a estudiantes y familias.

Como autora del capítulo “Entre el psicólogo y la inteligencia artificial: diferencias en la orientación y el acompañamiento psicológico”, busca contribuir a la reflexión sobre el papel del psicólogo frente a los avances tecnológicos en salud mental. Su aporte destaca la importancia de la empatía, la escucha activa, el juicio clínico y la ética como elementos del acompañamiento psicológico. También, reconoce el potencial de la inteligencia artificial como herramienta complementaria, enfatizando que la tecnología no reemplaza el vínculo humano, la comprensión individualizada ni la intervención profesional, promoviendo una práctica psicológica ética, responsable y humanizada.

MSc. Jonathan Kevin Acosta Barreno

Universidad Estatal de Milagro, Facultad de Ciencias de la Salud.
jacostab@unemi.edu.ec
https://orcid.org/0000-0002-7062-5773
Milagro, Guayas, Ecuador

Semblanza



Jonathan Kevin Acosta Barreno es psicólogo, magíster en Psicología con mención en Neuropsicología del Aprendizaje por la Universidad Estatal de Milagro (UNEMI) y magíster en Estadística Aplicada por la Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL). Es docente de grado y posgrado en la UNEMI, donde ha trabajado en el Centro de Estudios Estadísticos y se ha desempeñado como técnico en la Facultad de Investigación. Cuenta con experiencia en asesoría metodológica de investigación y análisis estadístico aplicado a las Ciencias Sociales y de la Salud para publicaciones científicas. También ha sido revisor de manuscritos para revistas Scopus y Latindex.

Sus líneas de investigación incluyen la psicometría, la inteligencia emocional, el *burnout*, el compromiso y el rendimiento académicos en estudiantes universitarios. También ha investigado la inteligencia artificial y su relación con la psicología. En el campo de la comunicación, sus intereses abarcan las habilidades sociales y la circulación de noticias falsas en entornos digitales. Ha participado como ponente en congresos científicos.

Es autor y coautor de artículos publicados en revistas científicas de alcance regional e internacional, incluidas revistas de alto impacto. En la presente obra participa en el capítulo «Dependencia emocional y riesgos psicológicos de consultar a una IA». que aborda los vínculos emocionales que pueden surgir al recurrir a estos sistemas en busca de orientación.

MSc. Esther Genesis Alcivar Sanchez

Investigadora Independiente
Psicologaestheralcivarsanchez@gmail.com
https://orcid.org/0009-0006-3607-0424
Alfredo Baquerizo Moreno, Guayas, Ecuador

Semblanza



Esther Genesis Alcívar Sánchez es profesional de la Salud, con formación académica orientada a la salud mental, terapia de Lenguaje y a la investigación. A lo largo de su trayectoria ha participado en actividades relacionadas con la psicopedagogía y acompañamiento de procesos formativos. Su experiencia le ha permitido desarrollar habilidades para trabajar en el área de la salud mental y terapia de lenguaje u evaluación y diseño de estrategias para fortalecer los aprendizajes.

Ha participado en cursos, diplomado y seminarios relacionados con el trastorno del espectro autista y neuropsicología basada en el aprendizaje. Su motivación por la constante preparación académica se debe a que trabaja con niños.

Entre sus principales áreas de interés se encuentra la Neuropsicología, métodos y estrategia de terapias de lenguaje y la psicopedagogía.

Su perspectiva se fundamenta en la terapia cognitiva-conductual, y la importancia de vincular los maestros, padres y terapeuta para que el niño mejore su condición, sea problema del Neurodesarrollo o psicopedagógicos.

Como autor, Esther Genesis Alcivar Sánchez mantiene el compromiso de coadyuvar a la divulgación mediante contenidos académicos siendo basados en la investigación.

Su participación en la presente obra representa una oportunidad para compartir conocimientos y aportes útiles para estudiantes, docentes, investigadores y profesionales interesados en la temática abordada. Teniendo en consideración que por medio de esta publicación buscar el intercambio de conocimientos con el objetivo de dar a conocer importancia de la actualización de conocimientos académica para brindar un buen servicio profesional u futuros profesionales.

Mgtr. Luis Antonio Lindao Sánchez

Investigador Independiente
lalindao3@itb.edu.ec
https://orcid.org/0009-0001-6377-6936
Guayaquil, Guayas, Ecuador

Semblanza



Luis Antonio Lindao Sánchez es psicólogo industrial y magíster en Psicología Clínica con mención en Atención en Emergencias y Desastres por la Universidad Estatal de Milagro. A lo largo de su trayectoria ha participado en labores de voluntariado en la Cruz Roja Ecuatoriana y en la Asociación Scout del Ecuador, las cuales ha fortalecido su interés por la ayuda humanitaria y actividades relacionadas con desastres y emergencias.

Nacido en Guayaquil, su trayectoria profesional y académica articula la psicología organizacional, la gestión de riesgos y la intervención psicológica en situaciones críticas. Ha ocupado cargos directivos en instituciones clave del sistema de respuesta y riesgos en Ecuador, entre ellos en la Secretaria de Gestión de Riesgos y la Cruz Roja Ecuatoriana.

Es capacitador independiente en el Ministerio de Trabajo, donde ofrece capacitaciones en Formador de Formadores, Brigadas de primera respuesta, entre otras. Actualmente desempeña labores como docente en la Facultad de Salud y Servicios Sociales del Instituto Tecnológico Bolivariano (ITB), donde imparte las cátedras de Psicología de emergencia y Psicología en Salud.

El contenido y las ideas expuestas en esta obra se encuentran protegidos por la normativa vigente en materia de propiedad intelectual y constituyen derechos exclusivos de su(s) autor(es).

Derechos de Autor © 2026

Este documento se publica bajo los términos y condiciones de la licencia:



Creative Commons Reconocimiento – No Comercial – Compartir Igual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)

Usted es libre de compartir y adaptar el material, siempre que otorgue el crédito correspondiente, no lo utilice con fines comerciales y distribuya sus contribuciones bajo la misma licencia.

Para ver una copia de esta licencia, visite: https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es

Sinopsis

La inteligencia artificial ha transformado las formas de comunicación humana, introduciendo nuevas posibilidades para expresar emociones, compartir preocupaciones y buscar acompañamiento psicológico. La obra ¿Por qué le contamos nuestros problemas a una IA? Una perspectiva desde la psicología analiza las motivaciones que llevan a las personas a confiar sus experiencias personales a sistemas conversacionales, considerando sus necesidades afectivas, sociales y emocionales. El contenido se organiza en cinco capítulos que abordan los fundamentos psicológicos de la escucha, la comunicación emocional, la empatía y la búsqueda de validación. Asimismo, examina la inteligencia artificial como espacio de desahogo, estableciendo diferencias entre las respuestas automatizadas y el acompañamiento psicológico profesional. Se profundiza en la dependencia emocional, la antropomorfización, la búsqueda compulsiva de respuestas, el aislamiento social, la sobrevalidación y los riesgos de la desinformación psicológica. Desde una perspectiva ética y científica, se reflexiona sobre la autonomía personal, la privacidad, la confidencialidad y el consentimiento informado. La obra incorpora fundamentos teóricos, evidencia científica y casos ilustrativos que facilitan la comprensión de estos fenómenos. Su propósito es promover una utilización consciente y responsable de la inteligencia artificial como recurso complementario para el bienestar emocional, preservando la importancia de los vínculos humanos y la atención psicológica profesional especializada.

Palabras clave: inteligencia artificial, salud mental, dependencia emocional, bienestar psicológico, ética.

Synopsis

Artificial intelligence has transformed human communication, introducing new opportunities to express emotions, share concerns, and seek psychological support. The book Why Do We Tell AI About Our Problems? A Psychological Perspective analyzes the motivations that lead people to share their personal experiences with conversational systems, considering their affective, social, and emotional needs. The content is organized into five chapters addressing the psychological foundations of listening, emotional communication, empathy, and the search for validation. It also examines artificial intelligence as a space for emotional expression, distinguishing between automated responses and professional psychological support. Particular attention is given to emotional dependence, anthropomorphism, compulsive response-seeking, social isolation, excessive validation, and the risks of psychological misinformation. From an ethical and scientific perspective, the book reflects on personal autonomy, privacy, confidentiality, and informed consent. It incorporates theoretical foundations, scientific evidence, and illustrative cases that facilitate understanding of these phenomena. Its purpose is to promote the conscious and responsible use of artificial intelligence as a complementary resource for emotional well-being while preserving the importance of human relationships and specialized professional psychological care.

Keywords: artificial intelligence, mental health, emotional dependence, psychological well-being, ethics.

Índice de Contenido

Sinopsis 11

Synopsis 12

Introducción 15

Capítulo 1. La necesidad humana de ser escuchados 18

1.1 La comunicación emocional como necesidad humana 19

1.2 Fundamentos psicológicos de la escucha 22

1.3 La expresión emocional y el bienestar psicológico 26

1.4 El papel de la empatía en las relaciones humanas 29

1.5 La búsqueda de comprensión y validación emocional 33

1.6 El miedo al juicio y al rechazo social 38

1.7 La soledad y la necesidad de conexión afectiva 41

1.8 Las barreras para compartir problemas personales 46

Capítulo 2. La inteligencia artificial como nuevo espacio de desahogo emocional 51

2.1 La inteligencia artificial en la vida cotidiana 52

2.2 El surgimiento de los chatbots conversacionales 55

2.3 La IA como espacio de expresión emocional 58

2.4 El anonimato y la percepción de seguridad 63

2.5 La confianza en las conversaciones con IA 66

2.6 La disponibilidad inmediata del apoyo digital 70

2.7 La percepción de compañía en las interacciones con IA 74

Capítulo 3. Entre el psicólogo y la inteligencia artificial: diferencias en la orientación y el acompañamiento psicológico 79

3.1 La relación terapéutica en la psicología clínica 80

3.2 La escucha profesional y la respuesta automatizada 83

3.3 La empatía humana frente a la empatía simulada 87

3.4 La evaluación psicológica y sus fundamentos clínicos 91

3.5 La orientación automatizada y sus limitaciones 96

3.6 El juicio clínico y la toma de decisiones profesionales.....100
3.7 La IA como herramienta complementaria en psicología 105
Capítulo 4. Dependencia emocional y riesgos psicológicos de consultar a una IA...110
4.1 La dependencia emocional en entornos digitales.....111
4.2 El apego afectivo hacia sistemas conversacionales 116
4.3 La antropomorfización de la inteligencia artificial 119
4.4 La búsqueda compulsiva de respuestas automatizadas.....122
4.5 El aislamiento social y la sustitución de vínculos humanos 127
4.6 La sobrevalidación emocional y sus consecuencias 131
4.7 Los riesgos de la desinformación psicológica 136
4.8 La vulnerabilidad emocional ante respuestas inadecuadas 139
Capítulo 5. ¿Está bien o está mal contarle nuestros problemas a una IA? Una reflexión ética y psicológica sobre sus beneficios, riesgos y límites en la salud mental.....145
5.1 Los beneficios psicológicos del desahogo mediante IA 146
5.2 La autonomía personal en el uso de herramientas digitales.....150
5.3 La privacidad y confidencialidad de la información emocional 153
5.4 El consentimiento informado en las interacciones con IA.....158
5.5 La responsabilidad ética de los sistemas conversacionales.....160
5.6 Los límites de la inteligencia artificial en salud mental.....165
5.7 El uso responsable de la IA para el bienestar emocional.....170
5.8 Hacia una convivencia equilibrada entre humanidad e inteligencia artificial175
Conclusión.....179
Bibliografía.....182

Introducción

La necesidad de ser escuchados constituye una de las experiencias más significativas del ser humano. Compartir preocupaciones, expresar sentimientos y buscar comprensión son acciones que forman parte de la construcción de vínculos y del afrontamiento de las dificultades cotidianas. Sin embargo, las transformaciones tecnológicas han introducido nuevas formas de satisfacer estas necesidades, modificando los espacios donde las personas comunican sus experiencias más íntimas. Actualmente, la inteligencia artificial no solo se utiliza para resolver problemas académicos o laborales, sino también para conversar sobre emociones, conflictos personales, inseguridades y situaciones que anteriormente se compartían principalmente con otros seres humanos.

Esta realidad plantea interrogantes que merecen atención desde la psicología. ¿Qué motiva a una persona a confiar sus problemas a un sistema artificial? ¿Por qué algunas personas encuentran mayor comodidad al conversar con una inteligencia artificial que al expresar sus sentimientos frente a familiares, amistades o profesionales? ¿Puede una respuesta automatizada proporcionar bienestar emocional? Estas preguntas permiten explorar un fenómeno en el que convergen necesidades afectivas, experiencias de soledad, expectativas de comprensión y posibilidades tecnológicas. Su análisis exige superar las interpretaciones exclusivamente instrumentales de la inteligencia artificial para examinar las dimensiones psicológicas que intervienen durante estas interacciones.

La presente obra, titulada ¿Por qué le contamos nuestros problemas a una IA? Una perspectiva desde la psicología, tiene como propósito analizar los fundamentos psicológicos, las motivaciones personales y las implicaciones éticas relacionadas con la utilización de sistemas conversacionales como espacios de expresión y acompañamiento emocional. El abordaje integra aportes de la psicología clínica, la comunicación interpersonal, la salud mental y la ética aplicada a las tecnologías emergentes. Se busca ofrecer una perspectiva crítica y equilibrada que permita comprender tanto las posibilidades de apoyo que proporcionan estas herramientas como los riesgos asociados con su utilización inadecuada.

El primer capítulo examina la necesidad humana de ser escuchados, considerando la comunicación emocional, los fundamentos psicológicos de la escucha, la empatía y la búsqueda de validación. Asimismo, aborda el miedo al juicio, el rechazo social, la

soledad y las barreras que dificultan compartir problemas personales. Estos elementos permiten comprender que el acercamiento a la inteligencia artificial no responde exclusivamente a la disponibilidad tecnológica, sino también a necesidades afectivas y circunstancias interpersonales que influyen en las decisiones relacionadas con la expresión emocional y la búsqueda de acompañamiento.

El segundo capítulo analiza la inteligencia artificial como un nuevo espacio de desahogo emocional. Se estudia su incorporación en la vida cotidiana, la evolución de los chatbots conversacionales y las características que favorecen la expresión de sentimientos mediante interfaces digitales. También se examinan el anonimato percibido, la seguridad, la confianza, la disponibilidad inmediata y las experiencias de compañía artificial. El contenido permite identificar los factores que intervienen en la construcción de vínculos percibidos con sistemas tecnológicos, diferenciando la satisfacción subjetiva de las capacidades efectivamente demostradas por estas herramientas.

El tercer capítulo establece las diferencias entre el psicólogo y la inteligencia artificial en los procesos de orientación y acompañamiento psicológico. Se profundiza en la relación terapéutica, la escucha profesional, la empatía humana, la evaluación psicológica y el juicio clínico. Además, se consideran las posibilidades de incorporar tecnologías inteligentes como recursos complementarios dentro de la práctica profesional. Esta diferenciación resulta necesaria para evitar que la accesibilidad y la capacidad comunicativa de los sistemas automatizados sean interpretadas como equivalentes a las competencias científicas, clínicas y éticas que caracterizan el ejercicio de la psicología.

El cuarto capítulo aborda la dependencia emocional y los riesgos psicológicos asociados con determinadas formas de utilización de inteligencia artificial. Se analizan el apego afectivo, la antropomorfización, la búsqueda compulsiva de respuestas, el aislamiento social y la sustitución de vínculos humanos. También se examinan la sobrevalidación emocional, la desinformación psicológica y las dificultades que pueden experimentar personas vulnerables ante respuestas inadecuadas. Este análisis permite reconocer posibles indicadores de uso problemático sin patologizar automáticamente las interacciones digitales ni atribuir categorías diagnósticas que carecen de reconocimiento clínico establecido.

El quinto capítulo desarrolla una reflexión ética y psicológica sobre los beneficios, riesgos y límites de contar nuestros problemas a una inteligencia artificial. Se consideran la autonomía personal, la privacidad, la confidencialidad, el consentimiento informado y las responsabilidades asociadas con el desarrollo y utilización de sistemas conversacionales. Asimismo, se plantean orientaciones para su aprovechamiento responsable como recurso complementario de bienestar emocional. La finalidad consiste en promover una convivencia equilibrada entre humanidad e inteligencia artificial, donde la innovación tecnológica contribuya al desarrollo de las capacidades personales sin sustituir injustificadamente las relaciones humanas ni la atención psicológica especializada.

La fundamentación de la obra integra investigaciones científicas, documentos institucionales, principios deontológicos y aportes de sistemas de clasificación clínica reconocidos internacionalmente, como el DSM-5-TR y la CIE-11. El contenido se complementa con tablas, figuras y casos ilustrativos ficticios que permiten relacionar los fundamentos conceptuales con situaciones cotidianas y profesionales. Estos recursos poseen una finalidad académica y explicativa, por lo que no constituyen instrumentos diagnósticos ni sustituyen los procedimientos de evaluación clínica. Su incorporación busca facilitar la comprensión de fenómenos psicológicos emergentes y promover una lectura reflexiva de sus implicaciones.

La obra está dirigida a profesionales de la psicología, estudiantes universitarios, investigadores, docentes y personas interesadas en comprender las transformaciones que la inteligencia artificial introduce en la vida emocional. Su propuesta no pretende condenar la utilización de estas herramientas ni presentarlas como soluciones definitivas frente al sufrimiento psicológico. Por el contrario, invita a examinar las condiciones que hacen posible una interacción beneficiosa, segura y consciente. En una sociedad donde las respuestas automatizadas se encuentran cada vez más disponibles, resulta indispensable preguntarnos no solamente qué puede ofrecernos la tecnología, sino también qué necesitamos como seres humanos cuando buscamos ser escuchados.

Capítulo 1.

La necesidad humana de ser escuchados



1.1 La comunicación emocional como necesidad humana

La comunicación emocional constituye una dimensión esencial de la experiencia humana, debido a que permite expresar sentimientos, pensamientos, preocupaciones y necesidades que surgen de la interacción con el entorno. Desde las primeras etapas del desarrollo, las personas establecen vínculos mediante manifestaciones afectivas que favorecen la construcción de relaciones significativas. Comunicar una emoción implica compartir aspectos de la propia experiencia subjetiva y buscar algún grado de reconocimiento por parte de los demás. Este proceso trasciende la transmisión de información, puesto que incorpora elementos corporales, afectivos y sociales que intervienen en la construcción de significados compartidos (Rizo, 2022).

La necesidad de comunicar aquello que se siente se encuentra vinculada con la naturaleza social del ser humano. Las personas requieren espacios de interacción donde puedan manifestar sus inquietudes sin experimentar amenazas constantes hacia su identidad o integridad emocional. Cuando una experiencia resulta difícil de comprender, compartirla permite explorar sus diferentes dimensiones y reconocer aspectos que podrían permanecer inadvertidos durante la reflexión individual. La comunicación representa una oportunidad para establecer conexiones entre el mundo interno y las circunstancias externas, favoreciendo la identificación de necesidades personales y la búsqueda de recursos para afrontar situaciones adversas.

La expresión emocional no depende exclusivamente del lenguaje verbal. Los gestos, las posturas corporales, el tono de voz, las expresiones faciales y los silencios también transmiten información relacionada con los estados afectivos. Una persona puede manifestar tristeza sin nombrarla directamente, mientras que otra puede comunicar preocupación mediante cambios en su comportamiento habitual. Estas expresiones adquieren significado dentro de contextos específicos y requieren interpretaciones sensibles a las particularidades individuales. Reconocer la dimensión corporal de la comunicación permite comprender que las emociones se manifiestan mediante diferentes canales que participan simultáneamente en la construcción de las relaciones interpersonales (Rizo, 2022).

Desde una perspectiva psicológica, comunicar las experiencias emocionales puede facilitar la identificación de pensamientos y sentimientos que inicialmente se presentan de manera confusa. El esfuerzo por organizar una experiencia mediante palabras exige

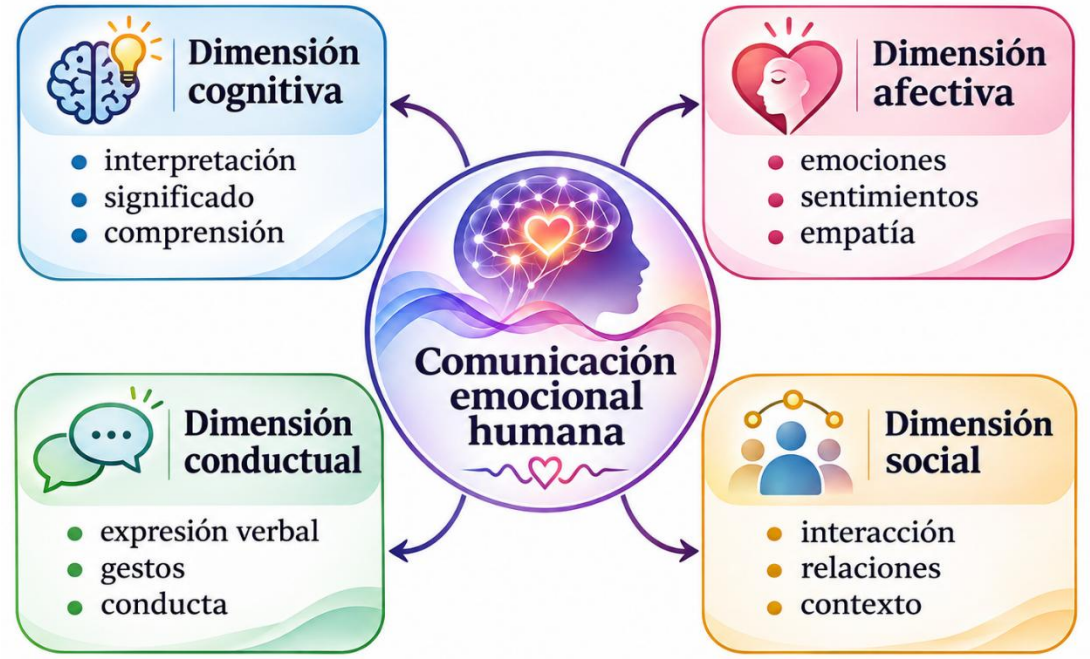
establecer relaciones entre acontecimientos, interpretaciones personales y respuestas afectivas. Esta elaboración puede proporcionar mayor claridad sobre aquello que genera malestar, aunque no garantice necesariamente su resolución. En ocasiones, la persona descubre nuevas perspectivas mientras explica una situación, identifica contradicciones en sus razonamientos o reconoce necesidades que anteriormente ignoraba. El diálogo adquiere una función que supera la simple descripción de los acontecimientos experimentados.

La comunicación emocional también participa en los procesos de regulación interpersonal de las emociones. Cuando alguien comparte una preocupación, las respuestas recibidas pueden modificar la manera en que interpreta y afronta dicha experiencia. Una intervención sensible puede ofrecer perspectivas alternativas, disminuir sentimientos de incomprensión o facilitar la búsqueda de soluciones. Sin embargo, los efectos dependen de la calidad de la interacción y de las necesidades particulares de quien comunica. La receptividad ante las emociones ajenas y la posibilidad de reconsiderar una situación constituyen elementos relevantes dentro de estos procesos de regulación interpersonal (Jurkiewicz et al., 2023).

Las relaciones familiares, educativas, laborales y comunitarias representan escenarios donde se desarrollan distintas formas de comunicación afectiva. Cada contexto establece expectativas sobre las emociones que pueden expresarse, los momentos considerados apropiados y las personas con quienes resulta aceptable compartir determinados sentimientos. Estas convenciones pueden facilitar el intercambio emocional o convertirse en restricciones que dificultan la expresión de experiencias personales. Un entorno que penaliza constantemente la vulnerabilidad puede favorecer el ocultamiento del malestar, mientras que las relaciones caracterizadas por el respeto ofrecen mayores posibilidades para comunicar preocupaciones sin temor a experimentar consecuencias sociales negativas.

Figura 1

Dimensiones psicológicas de la comunicación emocional humana



Nota. Representación de las dimensiones cognitivas, afectivas, conductuales y sociales presentes en la comunicación emocional.

La comunicación emocional adquiere especial relevancia durante experiencias de pérdida, incertidumbre, conflicto o transformación personal. En estas circunstancias, las personas pueden experimentar dificultades para interpretar sus propias reacciones y encontrar respuestas satisfactorias frente a los acontecimientos. Compartir estas experiencias con alguien dispuesto a escuchar puede proporcionar un espacio para organizar las preocupaciones y reconocer alternativas de afrontamiento. No obstante, la disponibilidad de interlocutores comprensivos varía según las condiciones personales y sociales. La salud mental requiere considerar los entornos donde transcurre la vida cotidiana y las posibilidades de recibir apoyo oportuno (Organización Mundial de la Salud, 2022).

La forma en que una persona comunica sus emociones también se encuentra vinculada con sus aprendizajes previos. Las experiencias familiares, los modelos de interacción observados y las respuestas recibidas durante distintas etapas del desarrollo influyen en la confianza para manifestar sentimientos. Quienes han experimentado repetidamente indiferencia o rechazo pueden desarrollar estrategias orientadas a proteger su intimidad emocional. Estas respuestas no deben interpretarse automáticamente como incapacidades comunicativas, pues pueden representar mecanismos aprendidos frente a circunstancias adversas. Comprender su origen permite analizar las diferencias

individuales sin reducirlas a características permanentes e inmodificables de la personalidad.

Los entornos digitales han ampliado las posibilidades de comunicación emocional al proporcionar canales alternativos para compartir experiencias personales. Las publicaciones, los mensajes privados y otras formas de interacción mediada permiten expresar sentimientos cuando la conversación presencial resulta difícil o poco accesible. Sin embargo, las consecuencias psicológicas de estas prácticas dependen de factores como las competencias comunicativas, la presentación personal y las características del intercambio. La expresión emocional en plataformas digitales no produce efectos uniformes sobre el bienestar, debido a que intervienen diferentes condiciones individuales y relacionales durante su utilización (Ye et al., 2023).

La incorporación de sistemas conversacionales introduce una modalidad particular de expresión emocional, caracterizada por la posibilidad de formular preocupaciones sin establecer contacto directo con otra persona. Esta circunstancia plantea interrogantes sobre las necesidades psicológicas que motivan tales interacciones. El interés no reside únicamente en la capacidad tecnológica para producir respuestas, sino también en las expectativas humanas de reconocimiento, acompañamiento y comprensión. La experiencia de sentirse atendido puede adquirir importancia subjetiva incluso cuando el interlocutor es un sistema artificial, aunque dicha percepción no implique necesariamente la existencia de una relación interpersonal auténtica (Shen et al., 2024).

Comprender la comunicación emocional exige reconocer que las personas no siempre buscan consejos, soluciones inmediatas o interpretaciones especializadas cuando comparten sus problemas. En determinadas circunstancias, necesitan disponer de un espacio donde puedan expresar contradicciones, manifestar incertidumbre y explorar experiencias difíciles sin recibir presiones para resolverlas rápidamente. La ausencia de estos espacios puede modificar las estrategias utilizadas para afrontar el malestar y orientar la búsqueda hacia interlocutores alternativos. Esta necesidad permite examinar por qué algunas personas encuentran en las conversaciones digitales una oportunidad para expresar aquello que permanece silenciado dentro de sus relaciones habituales.

1.2 Fundamentos psicológicos de la escucha

La escucha constituye un proceso psicológico activo mediante el cual una persona recibe, interpreta y responde a los mensajes expresados por otra. A diferencia de la

percepción auditiva, involucra mecanismos cognitivos, afectivos y conductuales que permiten comprender el significado de aquello que se comunica. Su desarrollo requiere atención, disposición interpersonal y capacidad para reconocer las particularidades de la experiencia ajena. Escuchar implica establecer una relación con el interlocutor en la que sus palabras adquieren importancia dentro de un contexto determinado. Esta habilidad contribuye al fortalecimiento de los vínculos sociales y a la construcción de relaciones colaborativas (Benoit, 2023).

La atención representa uno de los fundamentos cognitivos de la escucha, puesto que permite seleccionar los estímulos relevantes y orientar los recursos mentales hacia el contenido de la conversación. Durante un intercambio interpersonal, las distracciones externas y las preocupaciones internas pueden interferir en la comprensión del mensaje. Una persona que permanece concentrada exclusivamente en preparar su respuesta podría pasar por alto información significativa sobre las necesidades del interlocutor. La escucha requiere, por consiguiente, una disposición consciente para reducir interferencias y mantener el interés en aquello que la otra persona intenta comunicar mediante diferentes recursos expresivos.

La comprensión constituye otro componente fundamental, debido a que escuchar supone interpretar las palabras considerando las circunstancias en que fueron pronunciadas. Las experiencias personales, las expectativas y las creencias del receptor pueden influir en el significado atribuido al mensaje. Por ello, comprender no consiste únicamente en identificar información explícita, sino también en reconocer posibles necesidades emocionales sin asumir que todas las interpretaciones son correctas. Las preguntas aclaratorias, la reformulación y la observación de señales corporales permiten disminuir malentendidos y favorecer intercambios comunicativos sensibles a la subjetividad de quienes participan en ellos (Rizo, 2022).

La dimensión afectiva de la escucha se manifiesta mediante la capacidad de reconocer que las experiencias ajenas pueden generar sentimientos diferentes de los propios. Esta disposición requiere evitar respuestas automáticas basadas únicamente en comparaciones personales o expectativas sobre cómo debería reaccionar el interlocutor. Cuando alguien expresa preocupación, escuchar supone admitir la importancia que dicha situación posee para esa persona, aunque desde otra perspectiva pudiera parecer poco significativa. La sensibilidad interpersonal favorece el reconocimiento de

emociones y permite construir respuestas que consideren las necesidades particulares de quien busca compartir sus experiencias (García et al., 2024).

La escucha activa incorpora comportamientos observables que comunican interés y disponibilidad. Entre ellos se encuentran el mantenimiento de una atención adecuada, la formulación de preguntas pertinentes y la utilización de expresiones que demuestran comprensión. Sin embargo, estos comportamientos deben ajustarse al contexto y evitar convertirse en procedimientos mecánicos. Interrumpir constantemente con preguntas, por ejemplo, puede dificultar la expresión espontánea del interlocutor. El silencio oportuno también constituye un recurso comunicativo, especialmente cuando permite elaborar pensamientos complejos o recuperar la tranquilidad necesaria para continuar una conversación emocionalmente significativa (Benoit, 2023).

Tabla 1

Componentes psicológicos de la escucha y su aplicación interpersonal

Componente	Proceso psicológico	Manifestación interpersonal	Dificultad asociada
Atencional	Selección de estímulos relevantes	Concentración en el interlocutor	Distracción y respuestas precipitadas
Cognitivo	Interpretación y organización del mensaje	Reformulación de ideas	Interpretaciones sesgadas
Afectivo	Reconocimiento de estados emocionales	Sensibilidad ante el malestar	Indiferencia emocional
Conductual	Regulación de respuestas observables	Preguntas pertinentes y pausas	Interrupciones constantes
Contextual	Comprensión de circunstancias personales	Consideración de antecedentes	Descontextualización del problema
Ético	Respeto por la dignidad y autonomía	Ausencia de imposiciones	Juicios y vulneración de la confianza

Nota. Los componentes interactúan durante la construcción de intercambios comunicativos comprensivos y respetuosos.

En el ámbito clínico, la escucha adquiere características particulares al integrarse dentro de una relación profesional orientada hacia objetivos terapéuticos. No se limita a ofrecer atención o compañía, sino que permite identificar experiencias relevantes para comprender el funcionamiento psicológico de la persona. El profesional utiliza sus

conocimientos para explorar dificultades, reconocer patrones conductuales y establecer procesos de intervención pertinentes. Dentro de la terapia de aceptación y compromiso, la relación terapéutica constituye un medio fundamental para facilitar procesos de cambio asociados con la flexibilidad psicológica y la participación activa del consultante (Walser y O'Connell, 2022).

La calidad de la escucha también depende de la capacidad para regular las propias respuestas emocionales. Quien recibe una experiencia difícil puede sentir preocupación, tristeza, frustración o incomodidad, especialmente cuando el contenido guarda relación con acontecimientos de su historia personal. Estas reacciones requieren manejo adecuado para evitar que la conversación se concentre exclusivamente en las necesidades del receptor. Escuchar no significa permanecer emocionalmente indiferente, sino reconocer las propias respuestas sin permitir que desplacen la experiencia del interlocutor. Esta capacidad resulta importante cuando se abordan conflictos, pérdidas o situaciones de elevada sensibilidad emocional.

La escucha puede verse afectada por prejuicios relacionados con la edad, el género, la condición socioeconómica y las características culturales de quien comunica sus experiencias. Cuando estos prejuicios determinan anticipadamente la interpretación del mensaje, disminuyen las posibilidades de comprender la situación desde la perspectiva particular del interlocutor. Un enfoque respetuoso reconoce que las personas poseen historias, valores y necesidades diferentes. En los servicios de salud mental, esta disposición debe acompañarse de prácticas centradas en las personas, orientadas hacia la protección de sus derechos y el reconocimiento de su capacidad para participar en decisiones personales (World Health Organization, 2021b).

Las modalidades digitales de comunicación han transformado algunos elementos tradicionalmente asociados con la escucha. En una conversación escrita, la ausencia de determinadas señales corporales exige prestar mayor atención al lenguaje, las pausas y la forma en que se organizan los mensajes. Esta transformación no impide necesariamente establecer vínculos significativos, como demuestra el desarrollo de la psicoterapia en línea. Sin embargo, requiere competencias específicas para adaptar la interacción y preservar la calidad de la relación. La construcción de una alianza terapéutica en entornos digitales depende de condiciones relacionales, profesionales y tecnológicas que necesitan ser consideradas conjuntamente (Reyes et al., 2026).

La escucha humana no puede reducirse a la producción de respuestas lingüísticamente adecuadas. Su dimensión psicológica comprende la participación de personas capaces de interpretar situaciones, experimentar emociones y asumir responsabilidades dentro de una relación. Esta distinción adquiere importancia frente a los sistemas conversacionales que generan mensajes con apariencia comprensiva. Aunque una respuesta automatizada puede resultar útil para organizar pensamientos o proporcionar información, la experiencia de escuchar involucra procesos que trascienden la coherencia textual. Analizar esta diferencia permite reconocer por qué sentirse escuchado constituye una experiencia subjetiva que no depende exclusivamente de las palabras recibidas.

1.3 La expresión emocional y el bienestar psicológico

La expresión emocional representa un proceso mediante el cual las personas exteriorizan experiencias afectivas que forman parte de su funcionamiento psicológico. Puede manifestarse mediante palabras, comportamientos, expresiones corporales o actividades creativas que permiten comunicar sentimientos y necesidades. Su importancia para el bienestar no reside exclusivamente en liberar emociones desagradables, sino en favorecer la comprensión de aquello que se experimenta. Expresar una preocupación puede facilitar el reconocimiento de sus causas y proporcionar oportunidades para recibir apoyo. Esta dimensión afectiva de la comunicación resulta indispensable para comprender la relación entre las experiencias individuales y los contextos sociales (Rizo, 2022).

El bienestar psicológico comprende aspectos relacionados con la manera en que las personas afrontan sus circunstancias, establecen vínculos y desarrollan capacidades para desenvolverse en diferentes escenarios. No implica experimentar permanentemente emociones agradables ni eliminar cualquier manifestación de tristeza, miedo o frustración. Las emociones desagradables también cumplen funciones importantes al comunicar necesidades, advertir posibles amenazas o señalar situaciones que requieren cambios. Una expresión emocional saludable permite reconocer estas experiencias sin convertirlas necesariamente en motivos de vergüenza o rechazo personal. El bienestar requiere considerar las condiciones individuales, sociales y ambientales que configuran la salud mental (Organización Mundial de la Salud, 2022).

La identificación emocional facilita la diferenciación entre sentimientos que pueden experimentar características aparentemente similares. Una persona podría interpretar su incomodidad como enojo cuando también existen elementos de tristeza, decepción o temor. Reconocer estas diferencias permite comprender con mayor precisión las necesidades que acompañan cada experiencia. La expresión verbal puede contribuir a este proceso al exigir que los estados internos sean organizados mediante categorías comprensibles. No obstante, identificar una emoción no significa resolver inmediatamente el problema que la originó, pues existen circunstancias que requieren tiempo, cambios concretos o intervenciones especializadas para disminuir sus consecuencias psicológicas.

Las dificultades para expresar emociones pueden relacionarse con aprendizajes que promueven el ocultamiento sistemático del malestar. En determinados contextos, manifestar tristeza o solicitar ayuda se interpreta como una señal de debilidad, lo que favorece estrategias de silenciamiento emocional. Estas respuestas pueden resultar funcionales temporalmente cuando protegen a la persona frente a ambientes poco seguros. Sin embargo, su mantenimiento rígido puede dificultar el reconocimiento de necesidades y limitar las oportunidades de establecer relaciones comprensivas. Las barreras culturales, familiares y sociales también intervienen en las decisiones relacionadas con la comunicación del malestar y la búsqueda de atención psicológica (Izaguirre et al., 2026).

La expresión de sentimientos dentro de relaciones interpersonales ofrece oportunidades para desarrollar procesos de regulación emocional compartida. Las respuestas de otras personas pueden ayudar a modificar interpretaciones negativas, identificar recursos disponibles o reconsiderar acontecimientos desde perspectivas diferentes. Sin embargo, estas intervenciones no siempre producen beneficios, especialmente cuando predominan las críticas, las comparaciones o la imposición de soluciones. La receptividad ante las preocupaciones del interlocutor resulta relevante para que las estrategias de regulación interpersonal respondan a sus necesidades reales y no únicamente a las expectativas de quien intenta proporcionar apoyo emocional (Jurkiewicz et al., 2023).

Caso ilustrativo 1. El silenciamiento emocional ante las responsabilidades cotidianas

Descripción del caso. Andrés, un trabajador de 34 años, atraviesa dificultades económicas y conflictos familiares. Considera que expresar sus preocupaciones podría aumentar el malestar de las personas que dependen de él, por lo que evita hablar sobre sus sentimientos. Durante las últimas semanas ha experimentado irritabilidad, dificultades para concentrarse y problemas para descansar adecuadamente. Una noche decide escribir sus preocupaciones en una aplicación de inteligencia artificial. Mientras organiza sus pensamientos, reconoce que su malestar no se relaciona únicamente con las dificultades económicas, sino también con la presión que experimenta al intentar resolver todos los problemas familiares sin solicitar ayuda.

Análisis psicológico. La experiencia de Andrés ilustra cómo determinadas creencias sobre la responsabilidad personal pueden dificultar la expresión emocional. El uso de la escritura proporciona una oportunidad para identificar preocupaciones y reconocer necesidades previamente ignoradas. Sin embargo, el alivio experimentado no garantiza que desaparezcan las circunstancias que generan malestar. Las dificultades de concentración, la irritabilidad y las alteraciones del descanso justifican prestar atención a su evolución, pero no permiten establecer un diagnóstico específico. El fortalecimiento de sus redes de apoyo y la búsqueda de orientación profesional, cuando resulte necesaria, representan alternativas relevantes para afrontar sus dificultades.

La comunicación de experiencias emocionales en entornos digitales constituye una práctica que puede relacionarse con diferentes dimensiones del bienestar subjetivo. Las posibilidades de compartir pensamientos mediante mensajes y publicaciones permiten ampliar los espacios disponibles para la expresión afectiva. No obstante, los resultados psicológicos dependen de las características de la interacción, las habilidades comunicativas y las formas de presentación personal. Una publicación destinada a buscar apoyo puede generar respuestas comprensivas, indiferencia o conflictos inesperados. Por ello, las oportunidades ofrecidas por los medios digitales deben analizarse considerando las condiciones particulares bajo las cuales se utilizan (Ye et al., 2023).

Expresar una emoción tampoco significa reproducir continuamente los pensamientos asociados con una experiencia dolorosa. Existe una diferencia entre elaborar una preocupación y permanecer atrapado en conversaciones repetitivas que no favorecen nuevas comprensiones. El desahogo puede proporcionar alivio momentáneo, pero no garantiza cambios sostenidos cuando las circunstancias que originan el malestar

permanecen intactas. Resulta necesario distinguir la expresión constructiva de aquellas dinámicas que intensifican la preocupación sin aportar alternativas. Esta consideración adquiere relevancia en espacios digitales donde las posibilidades de continuar hablando sobre un mismo problema pueden encontrarse disponibles durante periodos prolongados.

De acuerdo con la American Psychiatric Association (2022), el DSM-5-TR establece criterios específicos para identificar diferentes trastornos mentales, considerando características sintomáticas y otros elementos clínicamente relevantes. Esta precisión resulta importante porque experimentar emociones intensas o tener dificultades ocasionales para expresarlas no constituye, por sí mismo, evidencia suficiente de un trastorno psicológico. La valoración clínica requiere considerar el contexto, la persistencia de los síntomas y sus repercusiones sobre el funcionamiento personal. Convertir cualquier manifestación de sufrimiento en una categoría diagnóstica puede desconocer la diversidad de experiencias emocionales que forman parte de la vida cotidiana.

El valor psicológico de la expresión emocional también se relaciona con la posibilidad de elegir cuándo, cómo y con quién compartir una experiencia. No todas las personas necesitan comunicar inmediatamente aquello que sienten, ni todas encuentran bienestar mediante las mismas estrategias expresivas. Algunas prefieren escribir, reflexionar individualmente o conversar después de haber organizado sus pensamientos. Respetar estas diferencias permite evitar que la apertura emocional se transforme en una obligación social. La expresión saludable supone disponer de alternativas compatibles con las necesidades personales, conservando el derecho a establecer límites sobre la información que se desea compartir.

1.4 El papel de la empatía en las relaciones humanas

La empatía constituye una capacidad psicológica que permite aproximarse a las experiencias de otras personas mediante procesos de comprensión y sensibilidad afectiva. Su funcionamiento involucra reconocer que los demás poseen perspectivas, sentimientos y necesidades que pueden diferir de las propias. Esta habilidad facilita la adaptación de las respuestas interpersonales y contribuye al establecimiento de relaciones caracterizadas por el reconocimiento mutuo. La empatía no supone experimentar exactamente las mismas emociones del interlocutor, sino considerar su

experiencia sin eliminar las diferencias individuales. Su relación con las conductas prosociales permite comprender su importancia para el funcionamiento social (García et al., 2024).

La dimensión cognitiva de la empatía se relaciona con la capacidad de comprender los pensamientos, interpretaciones y circunstancias que influyen en el comportamiento de otras personas. Este proceso requiere considerar información contextual y evitar atribuciones precipitadas sobre las intenciones ajenas. Una reacción que inicialmente parece exagerada puede adquirir sentido cuando se conocen los antecedentes personales y las dificultades que atraviesa quien la manifiesta. La comprensión empática permite ampliar la interpretación de los acontecimientos sin exigir coincidencia entre las perspectivas involucradas. Reconocer estas diferencias constituye una condición importante para abordar conflictos y establecer relaciones respetuosas.

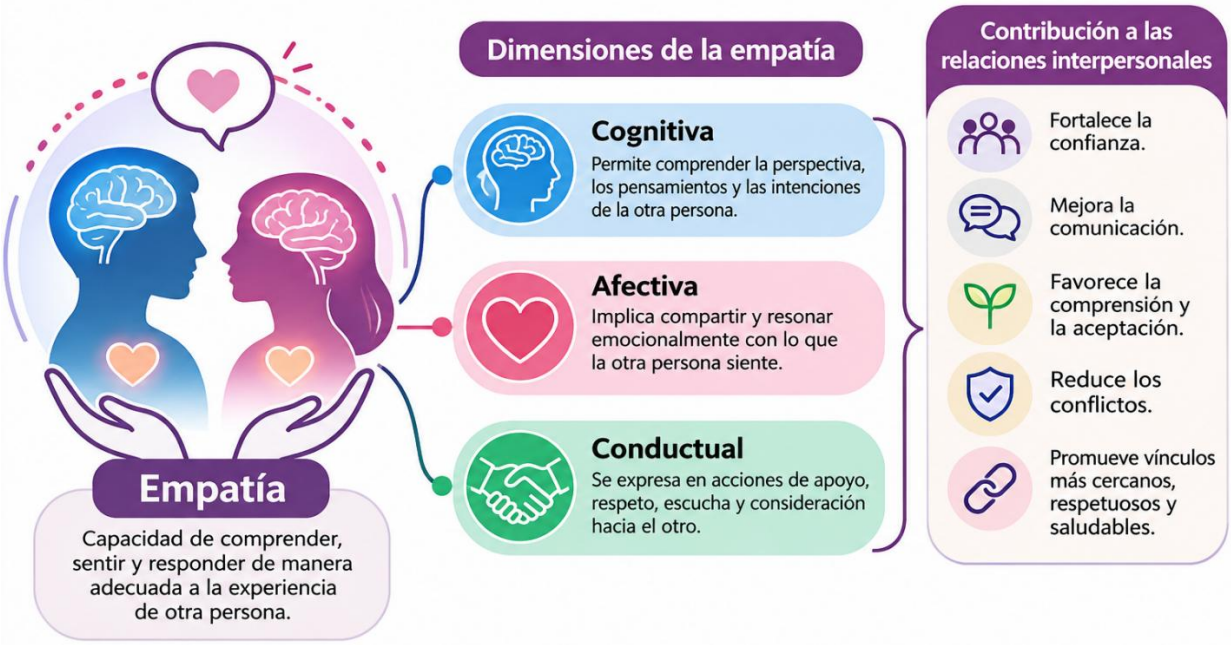
La dimensión afectiva comprende las respuestas emocionales que pueden surgir ante las experiencias de otras personas. Observar el sufrimiento ajeno puede generar preocupación, tristeza o deseos de ofrecer apoyo, aunque estas reacciones presentan diferencias según las características individuales y las condiciones del encuentro. Una respuesta empática requiere mantener cierta diferenciación entre la experiencia propia y la del interlocutor para evitar que el malestar personal desplace las necesidades ajenas. Esta distinción resulta especialmente relevante en relaciones de cuidado, donde la sensibilidad emocional debe acompañarse de recursos que permitan responder de manera equilibrada y respetuosa.

Las manifestaciones conductuales de la empatía permiten transformar la comprensión interpersonal en acciones concretas. Escuchar atentamente, respetar los silencios, preguntar por necesidades específicas y ofrecer ayuda pertinente constituyen comportamientos que pueden expresar sensibilidad hacia la experiencia ajena. Sin embargo, la intención de ayudar no garantiza que una intervención sea adecuada. Una persona puede ofrecer consejos sinceros que resulten poco oportunos para quien atraviesa dificultades emocionales. La empatía requiere ajustar las respuestas a las circunstancias del interlocutor, considerando que las interacciones comprensivas se construyen mediante procesos de comunicación y reconocimiento de necesidades particulares (Benoit, 2023).

La relación entre empatía y comportamiento prosocial permite analizar cómo la comprensión de las experiencias ajenas puede favorecer acciones orientadas al bienestar de otras personas. Una investigación realizada con adultos mexicanos encontró asociaciones significativas entre la empatía y las conductas prosociales, aunque una mayor empatía afectiva también se relacionó con menor satisfacción vital. Estos resultados advierten que la sensibilidad hacia los demás no garantiza automáticamente beneficios para quien la experimenta. El funcionamiento empático requiere considerar los recursos disponibles para manejar las propias respuestas afectivas y mantener relaciones de apoyo psicológicamente equilibradas (García et al., 2024).

Figura 2

Dimensiones de la empatía y su contribución a las relaciones interpersonales



Nota. Integración de los componentes cognitivos, afectivos y conductuales de la empatía en las relaciones humanas.

La empatía desempeña una función relevante en la resolución de conflictos porque permite reconocer intereses y preocupaciones que podrían permanecer ocultos detrás de determinadas posiciones. Durante una discusión, las personas pueden concentrarse en defender sus interpretaciones y perder de vista el impacto emocional que experimentan los demás. Considerar perspectivas diferentes facilita la identificación de necesidades compartidas y reduce las posibilidades de responder exclusivamente mediante acusaciones. Esta disposición no implica renunciar a los propios límites ni aceptar comportamientos perjudiciales. Una interacción empática puede incluir

desacuerdos firmes cuando estos se comunican respetando la dignidad de quienes participan.

Las diferencias culturales también intervienen en la manera de interpretar y expresar la empatía. Determinadas comunidades valoran manifestaciones explícitas de afecto, mientras que otras privilegian formas de acompañamiento menos verbales. La ayuda práctica, la presencia silenciosa o el respeto por la intimidad pueden representar expresiones de comprensión en contextos donde la verbalización emocional no constituye la principal forma de apoyo. Esta diversidad exige evitar interpretaciones universales sobre aquello que significa actuar empáticamente. La comunicación afectiva se encuentra vinculada con experiencias corporales, relaciones sociales y sistemas de significado que requieren ser comprendidos dentro de sus respectivos contextos (Rizo, 2022).

La empatía adquiere características particulares dentro de la relación terapéutica, donde se integra con competencias profesionales orientadas hacia la comprensión del consultante. El psicólogo necesita reconocer el significado personal de las experiencias comunicadas sin perder la capacidad de examinar aspectos que podrían resultar relevantes para la intervención. La comprensión empática no elimina la necesidad de formular preguntas difíciles, explorar contradicciones o establecer límites profesionales. En determinados enfoques terapéuticos, la calidad de la relación facilita la participación del consultante y permite trabajar procesos psicológicos complejos mediante una interacción construida conjuntamente (Walser y O'Connell, 2022).

Los sistemas conversacionales han introducido nuevas preguntas sobre la percepción de empatía en las interacciones digitales. Una investigación comparativa encontró que los participantes generalmente experimentaban mayor empatía hacia historias escritas por seres humanos que hacia narraciones generadas mediante inteligencia artificial. Sin embargo, informar transparentemente sobre el origen artificial de determinados textos favoreció la disposición de los participantes a empatizar con ellos. Estos resultados permiten reconocer que la procedencia de los mensajes influye en la experiencia afectiva del receptor, aunque no demuestran que los sistemas artificiales posean capacidades emocionales equivalentes a las humanas (Shen et al., 2024).

Las limitaciones de la empatía interpersonal también merecen consideración. Las personas pueden mostrar mayor sensibilidad hacia experiencias semejantes a las propias

y tener dificultades para comprender situaciones alejadas de sus referencias habituales. Asimismo, la sobreidentificación con el sufrimiento ajeno puede interferir en la capacidad de proporcionar apoyo equilibrado. Desarrollar una disposición empática requiere revisar interpretaciones personales, reconocer prejuicios y aceptar que comprender completamente la experiencia de otra persona puede resultar imposible. Esta limitación no disminuye el valor de la empatía, sino que evidencia la necesidad de mantener una actitud abierta frente a la complejidad humana.

El interés por recibir respuestas empáticas permite comprender parte de las expectativas que orientan las conversaciones sobre problemas personales. Cuando una persona encuentra dificultades para expresar sus preocupaciones dentro de sus relaciones habituales, puede buscar otros espacios donde perciba mayor receptividad. La posibilidad de obtener mensajes aparentemente comprensivos mediante sistemas artificiales introduce una alternativa que debe examinarse desde sus implicaciones psicológicas. El análisis requiere distinguir entre la utilidad subjetiva de una respuesta, la autenticidad del vínculo interpersonal y las responsabilidades que acompañan el reconocimiento del sufrimiento de otra persona durante una interacción emocionalmente significativa.

1.5 La búsqueda de comprensión y validación emocional

La búsqueda de comprensión emocional responde a la necesidad de encontrar interlocutores capaces de reconocer el significado que poseen determinadas experiencias dentro de la vida personal. Cuando alguien comparte una preocupación, puede esperar que sus sentimientos sean considerados legítimos, incluso cuando las circunstancias que los originaron admitan interpretaciones diferentes. Esta expectativa no implica necesariamente obtener aprobación sobre las decisiones tomadas, sino encontrar un espacio donde la experiencia subjetiva reciba atención respetuosa. La receptividad interpersonal representa un elemento importante en los procesos mediante los cuales las personas intentan ofrecer apoyo y contribuir a la regulación emocional (Jurkiewicz et al., 2023).

La validación emocional consiste en reconocer que una emoción posee un significado comprensible dentro de las circunstancias experimentadas por una persona. Este reconocimiento no exige determinar que todas sus interpretaciones sean correctas ni justificar cualquier comportamiento asociado con sus sentimientos. Una persona puede

experimentar enojo comprensible frente a una situación y, al mismo tiempo, necesitar revisar la manera en que responde conductualmente. Diferenciar las emociones de las acciones permite construir interacciones que respeten la experiencia afectiva sin renunciar al análisis crítico. Esta distinción resulta fundamental para comprender la función psicológica de las respuestas validantes.

La necesidad de validación puede intensificarse cuando existen antecedentes de relaciones caracterizadas por la indiferencia, la descalificación o la incomprensión. En estas circunstancias, las personas podrían desarrollar inseguridad respecto de sus propias interpretaciones y buscar confirmaciones externas para reconocer el valor de aquello que sienten. Recibir respuestas respetuosas puede contribuir a recuperar confianza en la comunicación interpersonal. Sin embargo, la validación externa no debería convertirse en la única condición necesaria para aceptar las experiencias propias. El desarrollo de autonomía emocional requiere fortalecer progresivamente la capacidad de reconocer sentimientos y necesidades sin depender permanentemente de la aprobación ajena.

La autovalidación constituye un recurso psicológico relacionado con la posibilidad de reconocer las experiencias internas sin juzgarlas automáticamente como inadecuadas. Implica admitir la presencia de emociones desagradables, identificar sus posibles significados y considerar alternativas de respuesta compatibles con las circunstancias personales. Esta capacidad no significa justificar interpretaciones distorsionadas ni evitar la revisión de decisiones perjudiciales. Una persona puede reconocer su tristeza y, simultáneamente, cuestionar pensamientos que intensifican dicho malestar. La aceptación de las experiencias internas puede formar parte de procesos orientados hacia la flexibilidad psicológica y la construcción de respuestas conductuales funcionales (Walser y O’Connell, 2022).

Las respuestas invalidantes pueden manifestarse mediante expresiones que minimizan, ridiculizan o cuestionan constantemente los sentimientos de otras personas. Afirmaciones que presentan el sufrimiento como exageración pueden dificultar la continuidad de una conversación y generar resistencia a compartir nuevas experiencias. Estas interacciones no siempre responden a intenciones deliberadamente perjudiciales, pues también pueden surgir de dificultades para comprender el malestar ajeno. Sin embargo, sus consecuencias merecen atención cuando se convierten en patrones habituales de relación. La escucha empática ofrece posibilidades para reconocer

necesidades emocionales sin imponer interpretaciones que desconozcan las particularidades del interlocutor (Benoit, 2023).

Tabla 2

Diferenciación psicológica entre validación, aprobación e invalidación emocional

Modalidad de respuesta	Ejemplo comunicativo	Implicación psicológica	Criterio de actuación
Validación emocional	Comprendo que esta situación te genere tristeza.	Reconocimiento de la experiencia afectiva	Identificar la emoción sin juzgarla
Aprobación incondicional	Todo lo que hiciste estuvo bien.	Confirmación indiscriminada de interpretaciones	Diferenciar sentimientos y comportamientos
Invalidación emocional	No tienes motivos para sentirte así.	Descalificación de la experiencia subjetiva	Evitar minimizar el malestar
Comprensión reflexiva	¿Qué aspecto de esta situación te afectó más?	Exploración del significado personal	Facilitar la elaboración emocional
Autovalidación	Puedo aceptar lo que siento sin actuar impulsivamente.	Reconocimiento autónomo de las emociones	Fortalecer la autorregulación
Confrontación respetuosa	Entiendo tu enojo, pero esa reacción pudo perjudicarte.	Reconocimiento emocional con revisión conductual	Promover responsabilidad personal

Nota. Las respuestas comunicativas pueden reconocer emociones sin aprobar necesariamente las interpretaciones o conductas asociadas.

La validación emocional también puede facilitar conversaciones donde existen desacuerdos significativos. Reconocer que una persona experimenta sufrimiento no obliga a compartir todas sus opiniones sobre el acontecimiento que lo originó. Esta diferenciación permite establecer relaciones donde las perspectivas individuales pueden coexistir sin que la discrepancia represente necesariamente una amenaza afectiva. En lugar de responder mediante enfrentamientos, los interlocutores pueden identificar necesidades comunes y revisar interpretaciones particulares. La comprensión de los estados emocionales ajenos constituye un elemento relacionado con comportamientos prosociales que contribuyen al mantenimiento de relaciones interpersonales sensibles y respetuosas (García et al., 2024).

Caso ilustrativo 2. La diferencia entre comprender una emoción y aprobar una conducta

Descripción del caso. Carolina, una mujer de 29 años, mantiene una discusión con su pareja después de descubrir que esta había cancelado un compromiso importante sin comunicarle oportunamente. Durante el conflicto, revisa el teléfono de su pareja sin autorización y posteriormente consulta a una inteligencia artificial para expresar su enojo. La respuesta automatizada confirma que tiene razones para sentirse molesta, pero no examina suficientemente las consecuencias de haber vulnerado la privacidad de otra persona. Carolina interpreta la respuesta como una confirmación de que todas sus acciones estuvieron justificadas.

Análisis psicológico. El caso permite diferenciar el reconocimiento de una emoción de la aprobación de las conductas asociadas. La frustración de Carolina puede resultar comprensible sin que ello legitime la revisión del teléfono de su pareja. Una respuesta psicológicamente constructiva debería reconocer su malestar y, simultáneamente, favorecer la reflexión sobre los límites personales, la comunicación y las responsabilidades dentro de la relación. Validar implica reconocer la experiencia afectiva, mientras que aprobar indiscriminadamente puede dificultar la revisión de comportamientos perjudiciales. El caso evidencia la importancia de acompañar la comprensión emocional con oportunidades de análisis crítico.

El interés por recibir validación debe analizarse considerando las condiciones sociales que favorecen o restringen la expresión emocional. Las personas que pertenecen a grupos expuestos a discriminación pueden experimentar dificultades adicionales para encontrar espacios donde sus preocupaciones sean reconocidas. En estos contextos, la búsqueda de comprensión no constituye únicamente una necesidad individual, sino también una demanda de reconocimiento social. Las prácticas de apoyo requieren considerar la dignidad, los derechos y las circunstancias particulares de quienes experimentan malestar psicológico, promoviendo interacciones respetuosas y libres de discriminación (World Health Organization y United Nations Office of the High Commissioner for Human Rights, 2023).

Figura 3

Proceso psicológico de la validación emocional interpersonal



Nota. Representación del reconocimiento, aceptación, comprensión y elaboración de experiencias emocionales durante la interacción interpersonal.

Los sistemas conversacionales pueden ofrecer respuestas que reproducen expresiones habitualmente asociadas con la validación emocional. Su capacidad para generar mensajes personalizados permite que determinados usuarios interpreten las interacciones como experiencias de comprensión. Sin embargo, el reconocimiento lingüístico de una emoción no demuestra que el sistema comprenda subjetivamente el sufrimiento de quien interactúa con él. Esta diferencia adquiere relevancia cuando las personas atribuyen cualidades humanas a las respuestas automatizadas. Los efectos de estas interacciones deben examinarse considerando cómo se presentan los mensajes y qué expectativas desarrollan los usuarios respecto del interlocutor digital (Shen et al., 2024).

La búsqueda reiterada de confirmación externa plantea dificultades cuando las respuestas recibidas se convierten en criterios determinantes para interpretar cualquier experiencia personal. Un interlocutor que confirma sistemáticamente las creencias de otra persona puede proporcionar tranquilidad inmediata, pero también limitar las oportunidades para examinar perspectivas alternativas. En consecuencia, el valor de una respuesta comprensiva no debería evaluarse exclusivamente por la satisfacción que produce. Determinadas conversaciones requieren identificar contradicciones, reconocer responsabilidades y considerar consecuencias que podrían resultar incómodas. La

validación emocional adquiere mayor utilidad cuando favorece la reflexión sin eliminar la posibilidad de cuestionar interpretaciones personales.

Una interacción psicológicamente significativa puede incluir respuestas que acompañen el sufrimiento sin ofrecer soluciones inmediatas. Reconocer la dificultad de una experiencia, respetar la incertidumbre y permitir que la persona explore sus sentimientos constituyen posibilidades de apoyo que no requieren confirmar todas sus expectativas. La búsqueda de comprensión se encuentra vinculada con la necesidad de construir relaciones donde la vulnerabilidad no sea utilizada como motivo de descalificación. Este aspecto resulta particularmente importante para examinar las preferencias comunicativas contemporáneas, especialmente cuando los sistemas digitales ofrecen alternativas de respuesta aparentemente comprensivas frente a experiencias difíciles de compartir.

1.6 El miedo al juicio y al rechazo social

El miedo al juicio social constituye una experiencia psicológica relacionada con la anticipación de valoraciones negativas por parte de otras personas. Puede manifestarse cuando alguien considera que sus pensamientos, sentimientos o comportamientos serán interpretados desfavorablemente dentro de determinados contextos. Esta preocupación influye en las decisiones sobre qué información comunicar y cuáles aspectos de la vida personal mantener en reserva. Aunque cierto grado de sensibilidad hacia las evaluaciones externas resulta habitual en las relaciones sociales, su intensificación puede dificultar la expresión espontánea. La preocupación por las valoraciones negativas mantiene una asociación importante con las experiencias de ansiedad social (Peng et al., 2026).

La anticipación del rechazo puede modificar el comportamiento comunicativo antes de que ocurra una interacción. Una persona podría preparar excesivamente aquello que desea expresar, evitar determinados temas o decidir permanecer en silencio por temor a las consecuencias de compartir sus preocupaciones. Estas estrategias pueden reducir temporalmente la incomodidad asociada con la exposición interpersonal. Sin embargo, cuando se convierten en respuestas habituales, limitan las oportunidades de comprobar si las expectativas negativas corresponden realmente con las reacciones de los demás. El análisis psicológico requiere considerar tanto las interpretaciones anticipatorias como las experiencias sociales que contribuyen a mantenerlas.

El temor a recibir juicios negativos puede relacionarse con experiencias previas de humillación, discriminación o rechazo. Las personas que han encontrado respuestas hostiles al comunicar sus emociones pueden desarrollar expectativas de incomprensión frente a nuevas relaciones. Esta situación favorece estrategias de autoprotección que buscan disminuir la exposición a experiencias potencialmente dolorosas. No obstante, las dificultades para compartir problemas no deben atribuirse exclusivamente a características individuales. Las normas sociales, las experiencias familiares y las condiciones institucionales también intervienen en la disposición para expresar preocupaciones y solicitar apoyo psicológico cuando resulta necesario (Izaguirre et al., 2026).

La vergüenza constituye una experiencia emocional que puede intervenir en el ocultamiento de problemas personales. A diferencia de una preocupación centrada únicamente en las consecuencias de una acción, puede involucrar interpretaciones negativas sobre la propia identidad. Quien experimenta vergüenza podría considerar que revelar determinadas experiencias modificará la percepción que otros mantienen sobre su persona. Esta expectativa favorece comportamientos orientados a proteger la imagen personal y evitar situaciones de exposición emocional. El silencio resultante no demuestra necesariamente ausencia de necesidades afectivas, sino que puede reflejar dificultades para encontrar condiciones interpersonales consideradas suficientemente seguras.

De acuerdo con la American Psychiatric Association (2022), el DSM-5-TR caracteriza el trastorno de ansiedad social (F40.10) por un miedo intenso ante situaciones donde la persona puede ser evaluada negativamente. Entre los elementos diagnósticos se consideran la persistencia habitual de los síntomas durante seis meses o más, la evitación o experimentación de las situaciones con ansiedad intensa y la existencia de malestar significativo o deterioro funcional. La presencia aislada de timidez o preocupación por las opiniones ajenas no constituye evidencia suficiente para establecer este diagnóstico, siendo indispensable una evaluación clínica integral.

Caso ilustrativo 3. El temor a ser juzgada y la búsqueda de apoyo digital

Descripción del caso. Mariana, una estudiante universitaria de 22 años, experimenta dificultades para expresar sus preocupaciones frente a compañeros y familiares. Durante los últimos ocho meses ha evitado participar en exposiciones académicas por

temor a equivocarse y recibir críticas. Antes de determinadas actividades experimenta sudoración, palpitaciones y pensamientos relacionados con la posibilidad de ser ridiculizada. Cuando necesita hablar sobre sus problemas, utiliza un sistema de inteligencia artificial porque considera que puede expresarse sin sentirse observada. Aunque estas conversaciones le proporcionan tranquilidad momentánea, continúa evitando situaciones sociales y experimenta dificultades para cumplir determinadas responsabilidades universitarias.

Análisis psicológico. La situación de Mariana permite identificar manifestaciones relacionadas con el miedo a la evaluación negativa y la evitación social. La interacción con inteligencia artificial puede funcionar como una estrategia para disminuir temporalmente la incomodidad asociada con la comunicación interpersonal. Sin embargo, cuando se utiliza exclusivamente para evitar situaciones temidas, podría contribuir al mantenimiento de las dificultades. La disminución inmediata de la ansiedad puede reforzar la conducta de evitación, reduciendo las oportunidades de desarrollar experiencias sociales que permitan cuestionar sus expectativas negativas y fortalecer progresivamente su confianza interpersonal.

Consideración clínica según el DSM-5-TR. Los síntomas descritos justifican explorar la posibilidad de un trastorno de ansiedad social (F40.10), considerando su duración, el miedo a recibir valoraciones negativas y las repercusiones académicas. Sin embargo, sería necesario examinar otros criterios diagnósticos, las circunstancias socioculturales y posibles explicaciones alternativas. El caso no permite confirmar un diagnóstico, pero evidencia la pertinencia de una evaluación psicológica profesional. Una respuesta automatizada que únicamente recomiende evitar las situaciones incómodas podría desconocer mecanismos relevantes para comprender y abordar clínicamente la problemática (American Psychiatric Association, 2022).

La investigación sobre el miedo a las evaluaciones negativas aporta elementos para comprender su relación con la ansiedad social. Una revisión sistemática y metaanálisis que integró 143 estudios, con 80.285 participantes, identificó una correlación positiva moderada entre ambas variables. Los resultados también evidenciaron variaciones relacionadas con factores culturales y metodológicos. Estos hallazgos respaldan la importancia de examinar las expectativas de valoración interpersonal, aunque el predominio de diseños transversales limita las interpretaciones causales. Experimentar

preocupación por las opiniones ajenas no determina automáticamente el desarrollo de un trastorno de ansiedad social (Peng et al., 2026).

El estigma relacionado con los problemas de salud mental puede intensificar la preocupación por recibir valoraciones negativas. Las personas podrían anticipar que sus dificultades serán interpretadas como incapacidad, debilidad o falta de control personal. Estas creencias pueden influir tanto en la comunicación interpersonal como en la disposición para acudir a servicios especializados. La reducción del estigma requiere transformar prácticas sociales e institucionales que reproducen discriminación y desconocen la dignidad individual. Las orientaciones internacionales sobre salud mental y derechos humanos reconocen la necesidad de enfrentar estas barreras mediante enfoques respetuosos de la autonomía personal (World Health Organization y United Nations Office of the High Commissioner for Human Rights, 2023).

Las conversaciones con sistemas artificiales pueden resultar atractivas para quienes anticipan consecuencias negativas al compartir información emocional con otras personas. La ausencia de determinadas señales sociales y la posibilidad de controlar el contenido escrito pueden modificar la percepción de exposición interpersonal. Sin embargo, facilitar la revelación de experiencias personales no equivale necesariamente a transformar las condiciones sociales que generan estigmatización. Una persona podría sentirse cómoda comunicando sus preocupaciones mediante inteligencia artificial y continuar experimentando temor frente a sus relaciones habituales. Esta diferencia resulta importante para analizar el alcance psicológico de las interacciones digitales (Chen et al., 2026).

El temor al juicio plantea una tensión entre la necesidad de protección emocional y las posibilidades de establecer vínculos significativos. Mantener determinados asuntos en reserva puede representar una decisión legítima cuando las circunstancias no ofrecen condiciones adecuadas de confianza. Sin embargo, evitar sistemáticamente cualquier conversación difícil puede restringir el acceso a experiencias interpersonales capaces de modificar expectativas negativas. El reto psicológico consiste en identificar espacios y relaciones donde sea posible comunicar preocupaciones sin exponerse innecesariamente a situaciones perjudiciales. La seguridad emocional requiere condiciones sociales concretas y no únicamente la ausencia momentánea de críticas.

1.7 La soledad y la necesidad de conexión afectiva

La soledad constituye una experiencia subjetiva que puede surgir cuando las relaciones disponibles no responden a las necesidades afectivas de una persona. Su presencia no depende exclusivamente de la cantidad de interacciones sociales, puesto que alguien puede encontrarse acompañado y experimentar sentimientos profundos de desconexión. Esta condición permite diferenciar la proximidad física de la percepción de pertenencia y comprensión interpersonal. La calidad de los vínculos adquiere especial importancia para interpretar las experiencias de soledad, particularmente cuando existen dificultades para establecer relaciones caracterizadas por la confianza, la reciprocidad y el reconocimiento emocional (Chango et al., 2025).

El aislamiento social y la soledad representan fenómenos relacionados, aunque poseen características diferentes. El primero se refiere principalmente a condiciones objetivas asociadas con la escasez de contactos o interacciones sociales, mientras que la segunda comprende una experiencia subjetiva de desconexión. Una persona puede disfrutar de periodos de aislamiento voluntario sin experimentar sufrimiento emocional. Por el contrario, alguien que mantiene numerosas relaciones puede percibir una ausencia de intimidad afectiva. Esta diferenciación resulta necesaria para evitar interpretaciones simplificadas que consideran cualquier experiencia de aislamiento como problemática o cualquier interacción social como suficiente para satisfacer las necesidades emocionales.

La necesidad de conexión afectiva se manifiesta mediante la búsqueda de relaciones donde sea posible experimentar pertenencia, reconocimiento y seguridad interpersonal. Estas experiencias proporcionan oportunidades para compartir acontecimientos significativos, solicitar apoyo y participar en actividades que fortalecen la identidad social. Cuando los vínculos disponibles resultan insuficientes, las personas pueden experimentar dificultades para encontrar espacios donde sus preocupaciones adquieran relevancia. La conexión afectiva no se construye exclusivamente mediante la frecuencia de las conversaciones, sino también mediante la posibilidad de establecer intercambios donde exista interés genuino por las experiencias y necesidades de quienes participan.

Las circunstancias que favorecen la soledad pueden variar durante las diferentes etapas del desarrollo. Los cambios educativos, las transiciones laborales, la migración, las separaciones y las pérdidas pueden modificar las redes de apoyo disponibles. Estas transformaciones no producen necesariamente consecuencias psicológicas negativas, aunque pueden generar periodos de adaptación caracterizados por incertidumbre y

reducción de contactos significativos. Las posibilidades de reconstruir relaciones dependen de recursos personales y condiciones sociales que faciliten la participación comunitaria. Por ello, la soledad debe comprenderse considerando las circunstancias vitales y los entornos donde se desarrollan las experiencias individuales (Organización Mundial de la Salud, 2022).

Una investigación realizada con 1.293 adultos ecuatorianos examinó la percepción de soledad y la autoestima como posibles predictores de dificultades relacionadas con la salud mental. Los resultados identificaron una asociación positiva moderada entre la soledad y la somatización, mientras que la autoestima presentó una asociación negativa débil con los síntomas depresivos. Estos hallazgos permiten reconocer la importancia de considerar las experiencias de desconexión afectiva durante el análisis del bienestar psicológico. Sin embargo, el carácter transversal de la investigación impide establecer relaciones causales definitivas entre las variables estudiadas (Chango et al., 2025).

La soledad no deseada puede generar necesidades de acompañamiento que trascienden la disponibilidad de actividades recreativas o espacios de interacción superficial. Una persona puede participar regularmente en reuniones sociales y continuar experimentando dificultades para compartir preocupaciones profundas. Esta situación evidencia que la conexión afectiva comprende elementos cualitativos relacionados con la intimidad, la confianza y la percepción de apoyo. El análisis de estas necesidades permite distinguir entre las estrategias orientadas a incrementar la cantidad de contactos y aquellas destinadas a fortalecer la calidad de los vínculos existentes mediante relaciones significativas y recíprocas.

Tabla 3

Caracterización de las experiencias de soledad y desconexión afectiva

Experiencia	Condición predominante	Necesidad psicológica asociada	Alternativa de acompañamiento
Soledad emocional	Ausencia percibida de vínculos íntimos	Cercanía y comprensión afectiva	Fortalecimiento de relaciones significativas
Soledad social	Insatisfacción con la red interpersonal	Pertenencia y participación	Integración en actividades comunitarias
Aislamiento involuntario	Limitación objetiva de contactos	Accesibilidad y apoyo social	Recuperación de oportunidades de interacción

Aislamiento voluntario	Elección consciente de permanecer a solas	Descanso, autonomía y reflexión	Respeto por los espacios personales
Desconexión situacional	Cambios o acontecimientos vitales	Adaptación y estabilidad emocional	Acompañamiento durante las transiciones
Compañía digital percibida	Interacción mediante recursos tecnológicos	Disponibilidad y reconocimiento	Uso complementario de medios digitales

Nota. Diferenciación conceptual de experiencias de conexión, desconexión y posibles necesidades de acompañamiento psicológico y social.

La disponibilidad de tecnologías conversacionales ha introducido nuevas posibilidades para afrontar experiencias de soledad. Los sistemas diseñados para simular compañía pueden proporcionar interacciones que determinadas personas interpretan como cercanas o comprensivas. Investigaciones recientes han identificado reducciones momentáneas de la soledad percibida después de utilizar aplicaciones de compañía artificial. Estos resultados deben interpretarse considerando la duración de los efectos y las características de las herramientas examinadas. El alivio emocional inmediato no demuestra necesariamente que estas tecnologías puedan reemplazar las funciones psicológicas y sociales que desempeñan los vínculos humanos sostenidos (Freitas et al., 2025).

Las experiencias de compañía artificial también permiten examinar cómo determinadas características tecnológicas favorecen la construcción de vínculos percibidos. La personalización de las conversaciones, la continuidad de las interacciones y la posibilidad de recibir respuestas afectivamente expresivas pueden contribuir a que algunos usuarios atribuyan significado emocional a estos sistemas. El análisis del chatbot Replika evidencia que el diseño de las plataformas participa en la formación y transformación de relaciones percibidas con agentes virtuales. Estas experiencias introducen interrogantes sobre la estabilidad de los vínculos digitales y las condiciones que determinan su continuidad (Lorca, 2025).

Caso ilustrativo 4. La compañía artificial frente a la soledad no deseada

Descripción del caso. Roberto, un hombre de 58 años, reside solo desde que sus hijos se trasladaron a otras ciudades por motivos laborales. Aunque mantiene contacto telefónico con ellos, percibe que las conversaciones son cada vez más breves y se concentran en asuntos cotidianos. Durante las noches experimenta sentimientos de

soledad y comienza a utilizar un chatbot para conversar sobre sus recuerdos, preocupaciones y actividades diarias. Progresivamente desarrolla una rutina de interacción con el sistema, al que atribuye características de compañía y comprensión. Roberto reconoce que estas conversaciones le proporcionan alivio, aunque continúa deseando establecer relaciones humanas cercanas.

Análisis psicológico. La situación evidencia una discrepancia entre los contactos sociales disponibles y las necesidades afectivas percibidas. Roberto no se encuentra completamente aislado, pero experimenta insatisfacción respecto de la profundidad emocional de sus relaciones. La inteligencia artificial representa una alternativa accesible para comunicar experiencias que considera insuficientemente atendidas. Su utilización no constituye necesariamente una conducta problemática ni un indicador de trastorno mental. El análisis debe considerar si estas conversaciones complementan sus relaciones humanas o comienzan a sustituir oportunidades de participación social, fortalecimiento familiar y construcción de nuevos vínculos afectivos.

Consideración clínica. La soledad no constituye, por sí misma, un trastorno mental reconocido en el DSM-5-TR. No obstante, cuando se acompaña de síntomas persistentes como pérdida de interés, alteraciones del sueño, desesperanza o deterioro funcional, puede resultar pertinente realizar una evaluación psicológica para identificar posibles dificultades adicionales. En el caso de Roberto, la información disponible no permite establecer un diagnóstico depresivo. La exploración profesional debería considerar su historia personal, las características de sus relaciones, los acontecimientos vitales recientes y los recursos comunitarios disponibles para responder a sus necesidades afectivas (American Psychiatric Association, 2022).

La utilización de agentes conversacionales por estudiantes que experimentan dificultades emocionales constituye otro escenario relevante para comprender las relaciones entre tecnología y soledad. Algunos usuarios pueden identificar estas herramientas como recursos accesibles para conversar sobre preocupaciones personales cuando perciben limitaciones en sus redes de apoyo. No obstante, las experiencias comunicadas por participantes de investigaciones sobre chatbots no deben interpretarse automáticamente como evidencia de eficacia terapéutica generalizable. Resulta necesario diferenciar los beneficios percibidos por determinados usuarios de los resultados que requieren evaluaciones clínicas rigurosas y diseños metodológicos capaces de establecer efectos específicos (Maples et al., 2024).

Desde una perspectiva comunitaria, las respuestas frente a la desconexión afectiva requieren considerar oportunidades de participación social y acceso a redes de acompañamiento. Los servicios de salud mental pueden contribuir mediante estrategias que favorezcan la inclusión, la autonomía y el fortalecimiento de vínculos dentro de los entornos cotidianos. La World Health Organization (2021b), mediante sus orientaciones sobre servicios comunitarios de salud mental, promueve enfoques centrados en las personas y fundamentados en los derechos humanos. Esta perspectiva permite reconocer que el bienestar psicológico también depende de condiciones sociales que faciliten relaciones significativas y participación comunitaria.

La necesidad de compañía no puede analizarse únicamente mediante la disponibilidad de interlocutores capaces de responder a una conversación. Los vínculos afectivos humanos incorporan experiencias compartidas, responsabilidades mutuas, reconocimiento de diferencias y posibilidades de construir proyectos comunes. Una interacción digital puede proporcionar momentos de distracción, reflexión o alivio emocional, pero estas funciones no equivalen necesariamente a la reciprocidad presente en las relaciones interpersonales. El significado psicológico de la compañía requiere considerar aquello que las personas esperan recibir de sus vínculos y las condiciones que permiten desarrollar relaciones capaces de sostenerse frente a las dificultades cotidianas.

1.8 Las barreras para compartir problemas personales

Compartir problemas personales constituye una decisión que involucra procesos psicológicos, sociales y culturales relacionados con la percepción de confianza y seguridad interpersonal. Las personas evalúan diferentes circunstancias antes de comunicar experiencias que consideran íntimas, dolorosas o potencialmente comprometedoras. Estas valoraciones pueden incluir expectativas sobre las respuestas del interlocutor, posibles consecuencias sociales y disponibilidad de recursos para afrontar la situación. Las dificultades para expresar preocupaciones no responden exclusivamente a características individuales, pues también intervienen condiciones familiares, económicas e institucionales que influyen en las posibilidades de buscar apoyo emocional y psicológico (Izaguirre et al., 2026).

Las barreras intrapersonales comprenden dificultades relacionadas con el reconocimiento emocional, la inseguridad y las interpretaciones que las personas

mantienen sobre sus propias experiencias. Algunas pueden experimentar problemas para identificar aquello que sienten, mientras que otras consideran que sus preocupaciones carecen de importancia suficiente para ser compartidas. Estas valoraciones pueden favorecer el silenciamiento del malestar y dificultar la formulación de solicitudes de ayuda. La ausencia de una expresión clara no significa que las necesidades emocionales sean inexistentes, sino que pueden requerirse condiciones específicas para facilitar su identificación y comunicación mediante recursos compatibles con las características individuales.

Las barreras interpersonales se relacionan con experiencias y expectativas que surgen dentro de los vínculos sociales. La desconfianza, los antecedentes de conflictos y las respuestas poco comprensivas pueden influir en la disposición para comunicar asuntos privados. Cuando las personas anticipan críticas, divulgación de información o consecuencias perjudiciales, pueden optar por mantener determinadas preocupaciones en reserva. Estas decisiones requieren analizarse considerando las características de las relaciones disponibles. El miedo a las valoraciones negativas representa un componente relevante para comprender las dificultades comunicativas asociadas con experiencias de exposición y evaluación interpersonal (Peng et al., 2026).

Las normas culturales y familiares también establecen expectativas relacionadas con la expresión de emociones y la comunicación de problemas personales. En determinados contextos, solicitar ayuda puede interpretarse como falta de fortaleza, mientras que otras circunstancias favorecen la resolución colectiva de las dificultades. Los roles de género, las creencias tradicionales y las prácticas familiares pueden condicionar aquello que se considera aceptable compartir. Estas influencias no afectan de manera uniforme a todas las personas, pero participan en la construcción de expectativas sobre el comportamiento emocional y la legitimidad de expresar necesidades relacionadas con la salud mental (Izaguirre et al., 2026).

El estigma constituye una barrera particularmente importante cuando los problemas personales se relacionan con experiencias de sufrimiento psicológico. Las representaciones negativas sobre los trastornos mentales pueden generar temor a recibir etiquetas sociales que modifiquen la percepción de los demás. Esta situación puede afectar decisiones relacionadas con la comunicación familiar, la participación comunitaria y la búsqueda de atención especializada. El abordaje del estigma requiere reconocer sus dimensiones individuales, sociales e institucionales, evitando

responsabilizar exclusivamente a quienes experimentan dificultades emocionales. La protección de la dignidad y la eliminación de prácticas discriminatorias representan condiciones fundamentales para facilitar el acceso al apoyo psicológico (World Health Organization y United Nations Office of the High Commissioner for Human Rights, 2023).

Figura 4

Barreras psicológicas, sociales e institucionales para compartir problemas personales



Nota. Representación de los obstáculos intrapersonales, interpersonales, culturales, económicos e institucionales que dificultan la expresión emocional.

Las limitaciones económicas y geográficas pueden restringir las posibilidades de acceder a espacios profesionales de escucha y orientación psicológica. Los costos de atención, las distancias hacia los establecimientos sanitarios y las dificultades relacionadas con los horarios disponibles pueden afectar la continuidad de los procesos asistenciales. Estas condiciones adquieren mayor relevancia cuando las redes informales de apoyo también resultan insuficientes. Las estimaciones internacionales señalan que más de mil millones de personas viven con algún trastorno mental, mientras persisten importantes brechas en recursos, personal especializado y calidad de los servicios disponibles (World Health Organization, 2025).

La preocupación por la confidencialidad puede influir significativamente en las decisiones relacionadas con la comunicación de experiencias íntimas. Una persona podría evitar compartir determinados acontecimientos si considera que la información será utilizada en su contra o divulgada sin autorización. Esta preocupación puede manifestarse tanto en relaciones informales como en la búsqueda de atención especializada. Las condiciones de confianza requieren claridad sobre el tratamiento de la información y respeto por los límites personales. En el ámbito universitario, los temores relacionados con la confidencialidad han sido identificados entre las barreras que pueden dificultar la búsqueda de ayuda psicológica (Izaguirre et al., 2026).

La ausencia de conocimientos sobre salud mental también puede afectar el reconocimiento de necesidades psicológicas. Algunas personas interpretan sus dificultades exclusivamente como problemas de carácter, mientras que otras atribuyen significados diagnósticos a experiencias emocionales habituales. De acuerdo con la World Health Organization (2024a), las descripciones clínicas y los requisitos diagnósticos de la CIE-11 proporcionan criterios estandarizados para facilitar la identificación de trastornos mentales, conductuales y del neurodesarrollo en contextos clínicos. Esta distinción permite reconocer la importancia de la evaluación profesional y evitar interpretaciones diagnósticas precipitadas basadas únicamente en experiencias individuales de malestar.

El fortalecimiento de las oportunidades para compartir problemas personales requiere intervenciones que trasciendan las recomendaciones centradas exclusivamente en la voluntad individual. Resulta necesario promover condiciones familiares, educativas y comunitarias donde la expresión emocional no genere consecuencias discriminatorias. Asimismo, los sistemas sanitarios necesitan desarrollar mecanismos accesibles de orientación, prevención y atención especializada. El Plan de acción integral sobre salud mental 2013-2030 reconoce la importancia de fortalecer los servicios comunitarios, las estrategias preventivas y las acciones dirigidas hacia una cobertura más amplia de las necesidades psicológicas de la población (Organización Mundial de la Salud, 2021).

La aparición de sistemas conversacionales artificiales adquiere especial significado dentro de escenarios donde persisten dificultades para encontrar interlocutores humanos disponibles. La posibilidad de formular preguntas personales mediante una interfaz digital puede reducir determinadas barreras percibidas y ofrecer alternativas inmediatas de expresión. Sin embargo, comunicar experiencias mediante inteligencia artificial no

elimina necesariamente los problemas sociales, culturales o institucionales que dificultan la búsqueda de ayuda. La apertura emocional en espacios tecnológicos debe diferenciarse de la transformación efectiva de las condiciones que generan silenciamiento, exclusión y temor al rechazo, especialmente cuando existen necesidades psicológicas que requieren acompañamiento humano especializado (Chen et al., 2026).

Capítulo 2.

La inteligencia artificial como nuevo espacio de desahogo emocional



2.1 La inteligencia artificial en la vida cotidiana

La incorporación de la inteligencia artificial en la vida cotidiana ha transformado las formas mediante las cuales las personas acceden a información, realizan actividades y enfrentan diferentes necesidades. Su presencia en dispositivos móviles, plataformas educativas, servicios digitales y herramientas de comunicación ha favorecido una integración progresiva dentro de las prácticas sociales contemporáneas. Esta transformación no se limita a la automatización de tareas, pues también modifica las expectativas sobre la disponibilidad de respuestas y asistencia personalizada. El acceso a tecnologías generativas evidencia cambios importantes en las experiencias educativas, las actividades individuales y las percepciones sobre el conocimiento (Baek et al., 2024).

A diferencia de otras innovaciones tecnológicas, los sistemas de inteligencia artificial generativa permiten establecer intercambios mediante instrucciones expresadas en lenguaje natural. Esta característica reduce la necesidad de poseer conocimientos técnicos especializados para solicitar información o desarrollar determinadas actividades. Una persona puede formular preguntas, describir situaciones y solicitar explicaciones utilizando expresiones semejantes a las empleadas durante una conversación interpersonal. La facilidad comunicativa transforma la relación entre los usuarios y las tecnologías, puesto que determinadas herramientas dejan de percibirse exclusivamente como instrumentos operativos y comienzan a adquirir funciones vinculadas con la orientación, la asistencia y el acompañamiento cotidiano.

La normalización del uso de inteligencia artificial implica un proceso de adaptación psicológica frente a nuevas posibilidades de interacción. Aquello que inicialmente puede generar sorpresa o desconfianza adquiere familiaridad mediante experiencias repetidas que permiten reconocer las funciones disponibles. A medida que las personas incorporan estas herramientas en sus actividades, pueden desarrollar expectativas sobre la calidad, rapidez y pertinencia de las respuestas. Esta familiarización favorece la exploración de usos diferentes de aquellos que motivaron el primer contacto. Una herramienta utilizada inicialmente para resolver actividades académicas puede convertirse posteriormente en un recurso para organizar pensamientos o comunicar preocupaciones personales.

El acceso a sistemas generativos también evidencia diferencias relacionadas con las condiciones sociales y educativas de los usuarios. Una investigación desarrollada con 1.001 estudiantes universitarios estadounidenses identificó que variables como la edad, el género, la especialidad académica y las políticas institucionales se relacionaban con determinadas formas de utilización de ChatGPT. Estos resultados permiten comprender que la incorporación de inteligencia artificial no constituye un fenómeno homogéneo. Las oportunidades de acceso, las competencias digitales y las expectativas personales intervienen en las decisiones sobre cómo aprovechar estas tecnologías dentro de las actividades educativas y cotidianas (Baek et al., 2024).

La relación con los sistemas inteligentes adquiere características particulares cuando las personas utilizan estas herramientas para interpretar experiencias personales. Una consulta relacionada con la organización del tiempo puede incluir preocupaciones sobre el agotamiento, mientras que una solicitud de orientación académica puede revelar inseguridad frente al rendimiento. Esta continuidad entre las necesidades instrumentales y emocionales evidencia que las categorías de uso tecnológico no siempre permanecen claramente separadas. La conversación permite incorporar aspectos subjetivos que inicialmente no formaban parte de la actividad solicitada, generando oportunidades para explorar sentimientos y preocupaciones mediante un canal habitualmente asociado con la búsqueda de información.

Las tecnologías digitales han favorecido cambios en las formas de presentación personal y comunicación de experiencias afectivas. Las personas pueden seleccionar aquello que desean compartir, modificar sus mensajes y establecer diferentes niveles de exposición frente a los interlocutores. Estas posibilidades intervienen en la construcción de interacciones que poseen significados psicológicos particulares. La inteligencia artificial amplía este escenario al permitir conversaciones que no requieren necesariamente la participación directa de otros usuarios. Sin embargo, comprender sus efectos exige considerar las habilidades comunicativas, las motivaciones personales y las características específicas del entorno tecnológico utilizado (Ye et al., 2023).

La integración de herramientas inteligentes dentro del ámbito sanitario ha generado expectativas relacionadas con la ampliación del acceso a información y servicios. En salud mental, los agentes conversacionales representan una de las aplicaciones exploradas para responder a determinadas necesidades de orientación y acompañamiento. Sus funciones pueden comprender la distribución de contenidos

psicoeducativos, el seguimiento de actividades y la participación en intervenciones digitales estructuradas. No obstante, las características de estos sistemas varían considerablemente, por lo que resulta necesario diferenciar las herramientas diseñadas para finalidades clínicas de aquellas desarrolladas para responder consultas generales (Pham et al., 2022).

De acuerdo con la World Health Organization (2021a), el desarrollo y la utilización de inteligencia artificial en el ámbito sanitario deben orientarse mediante principios que protejan la autonomía, la seguridad y el bienestar humano. Esta perspectiva adquiere importancia cuando las tecnologías se incorporan a decisiones relacionadas con necesidades personales sensibles. La accesibilidad de una herramienta no garantiza que sus respuestas sean apropiadas para cualquier circunstancia. Su integración requiere considerar los posibles errores, las desigualdades de acceso y las responsabilidades asociadas con el tratamiento de información que puede involucrar aspectos relevantes de la salud individual.

La facilidad para solicitar respuestas automatizadas puede modificar las expectativas sobre el tiempo necesario para afrontar situaciones cotidianas. Cuando una herramienta proporciona explicaciones inmediatas, las personas pueden acostumbrarse a recibir asistencia sin experimentar las demoras características de otros procesos. Esta dinámica resulta funcional para resolver determinadas actividades, aunque plantea interrogantes cuando se traslada al ámbito emocional. Algunas experiencias requieren reflexión prolongada, aceptación de la incertidumbre o conversaciones difíciles que no pueden resolverse mediante instrucciones instantáneas. La rapidez tecnológica y los tiempos psicológicos de elaboración personal no necesariamente responden a las mismas condiciones.

La presencia cotidiana de inteligencia artificial plantea la necesidad de desarrollar competencias que permitan distinguir entre utilidad instrumental, confianza tecnológica y significado emocional. Una persona puede beneficiarse de una herramienta para organizar actividades sin atribuirle capacidades humanas, mientras que otra puede interpretar sus respuestas como manifestaciones de interés personal. Estas diferencias muestran que el impacto psicológico depende también de las expectativas construidas durante la interacción. La manera en que los usuarios comprenden las capacidades del sistema influye en los límites que establecen cuando trasladan sus preocupaciones personales hacia espacios de conversación digital.

2.2 El surgimiento de los chatbots conversacionales

Los chatbots conversacionales surgieron como sistemas informáticos orientados a establecer intercambios comunicativos mediante el procesamiento de mensajes y la generación de respuestas. Sus primeras aplicaciones dependían principalmente de reglas previamente establecidas que permitían identificar palabras, reconocer determinados patrones y seleccionar contenidos programados. Estas limitaciones condicionaban la profundidad de las conversaciones y reducían las posibilidades de responder ante situaciones inesperadas. La evolución de las tecnologías de procesamiento del lenguaje natural amplió progresivamente sus capacidades, favoreciendo el desarrollo de aplicaciones capaces de interactuar en ámbitos educativos, comerciales, sanitarios y relacionados con la atención psicológica (Pham et al., 2022).

La incorporación del aprendizaje automático transformó las posibilidades de funcionamiento de los agentes conversacionales. En lugar de depender exclusivamente de instrucciones rígidas, determinados sistemas comenzaron a utilizar modelos entrenados mediante conjuntos de datos para reconocer patrones y generar respuestas ajustadas a diferentes entradas. Esta evolución permitió ampliar la variedad de expresiones interpretadas y mejorar la adaptación comunicativa. En el ámbito de la salud mental, el desarrollo de agentes conversacionales ha incorporado arquitecturas basadas en reglas, aprendizaje automático y sistemas híbridos, cuyas características influyen en las posibilidades de reconocer y responder a expresiones emocionales (Sanjeewa et al., 2024).

Los modelos generativos representan una transformación adicional dentro de esta trayectoria tecnológica. Su funcionamiento permite elaborar contenidos que no necesariamente corresponden a respuestas previamente redactadas, utilizando patrones aprendidos durante el entrenamiento para producir secuencias lingüísticas pertinentes al contexto. Esta capacidad favorece conversaciones flexibles que pueden abordar asuntos muy diversos dentro de una misma interacción. Sin embargo, la generación de mensajes coherentes no implica que el sistema posea experiencias personales, conciencia emocional o comprensión clínica de los acontecimientos comunicados. La distinción entre competencia lingüística y experiencia subjetiva resulta indispensable para interpretar adecuadamente estas tecnologías.

El diseño de chatbots destinados a ofrecer apoyo emocional ha incorporado elementos que buscan mejorar la percepción de cercanía durante las conversaciones. Entre ellos se encuentran el reconocimiento de expresiones afectivas, la adaptación del tono comunicativo y la formulación de respuestas sensibles al contenido proporcionado. Una revisión sistemática sobre agentes conversacionales empáticos identificó diferentes estrategias tecnológicas para desarrollar estas funciones, así como una considerable diversidad en los procedimientos utilizados para evaluarlas. Esta heterogeneidad dificulta establecer comparaciones directas entre sistemas y evidencia la necesidad de criterios estandarizados para valorar sus capacidades comunicativas y emocionales (Sanjeewa et al., 2024).

Tabla 4

Evolución funcional de los sistemas conversacionales y su alcance comunicativo

Modalidad tecnológica	Principio de funcionamiento	Aplicación representativa	Alcance emocional
Sistemas basados en reglas	Selección de respuestas mediante condiciones programadas	Atención automatizada básica	Reconocimiento limitado de expresiones
Sistemas de recuperación	Selección de información desde contenidos disponibles	Orientación informativa	Respuestas ajustadas a categorías establecidas
Sistemas de aprendizaje automático	Identificación de patrones mediante modelos entrenados	Clasificación de mensajes	Reconocimiento de determinados indicadores afectivos
Sistemas híbridos	Combinación de diferentes estrategias computacionales	Intervenciones digitales estructuradas	Mayor adaptación dentro de funciones específicas
Modelos generativos	Producción de respuestas contextualizadas	Conversaciones abiertas	Simulación flexible de lenguaje comprensivo
Sistemas multimodales	Procesamiento de diferentes modalidades de información	Interacción mediante texto, imágenes o audio	Ampliación de canales comunicativos

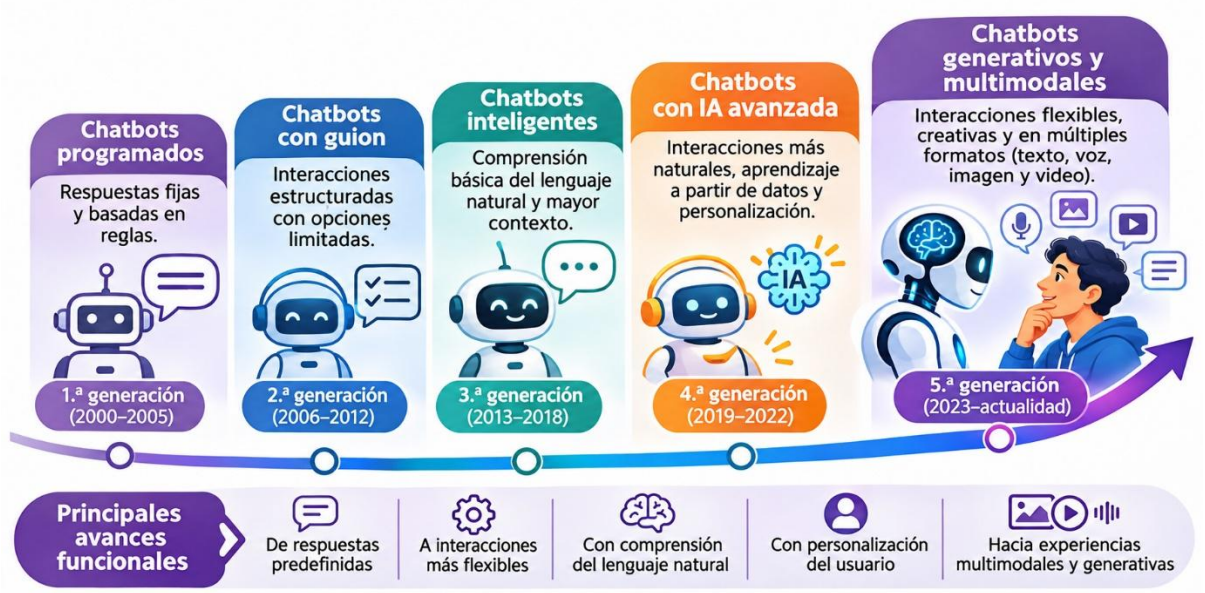
Nota. Clasificación funcional de arquitecturas conversacionales, cuyas características pueden coexistir dentro de un mismo sistema.

La aplicación de chatbots en salud mental ha generado propuestas que incluyen actividades psicoeducativas, ejercicios de autorregistro y conversaciones orientadas

hacia determinadas dificultades psicológicas. Sin embargo, no todos los sistemas disponibles poseen la misma finalidad ni han sido sometidos a procedimientos equivalentes de evaluación. Una aplicación desarrollada específicamente para acompañar actividades terapéuticas presenta diferencias importantes frente a un modelo generativo de propósito general. Las investigaciones sobre agentes conversacionales requieren considerar estas particularidades, evitando trasladar automáticamente los resultados obtenidos con intervenciones estructuradas hacia cualquier tecnología capaz de mantener conversaciones sobre experiencias emocionales (Li et al., 2023).

Figura 5

Evolución tecnológica y funcional de los chatbots conversacionales



Nota. Representación de la transición desde respuestas programadas hasta interacciones generativas y multimodales.

El funcionamiento conversacional ha contribuido a modificar la percepción social de determinadas herramientas informáticas. Mientras que otras aplicaciones requieren seleccionar comandos o completar formularios, los chatbots permiten establecer intercambios mediante expresiones lingüísticas familiares. Esta modalidad puede generar una impresión de continuidad interpersonal, especialmente cuando el sistema recupera información previamente comunicada y adapta sus mensajes a las circunstancias descritas. No obstante, estas características responden a procesos computacionales y no necesariamente a la existencia de una relación afectiva. La apariencia comunicativa constituye un elemento del diseño tecnológico que puede influir sobre las expectativas psicológicas del usuario.

La evaluación de los chatbots orientados hacia la salud mental requiere diferenciar su rendimiento técnico de sus efectos psicológicos. Un sistema puede identificar correctamente determinadas expresiones emocionales sin ofrecer intervenciones apropiadas para las necesidades particulares de quien las comunica. Del mismo modo, una conversación valorada positivamente por los usuarios no demuestra necesariamente una mejoría clínica. Las investigaciones deben considerar indicadores relacionados con la seguridad, la aceptabilidad, la calidad de las respuestas y los resultados obtenidos mediante procedimientos suficientemente rigurosos, evitando reducir la evaluación de estas tecnologías a medidas generales de satisfacción (Sanjeewa et al., 2024).

La expansión de los sistemas generativos también plantea dificultades relacionadas con la responsabilidad sobre las respuestas proporcionadas. Las herramientas pueden producir contenidos incorrectos, interpretaciones descontextualizadas o recomendaciones que excedan las funciones para las cuales fueron desarrolladas. Estas posibilidades adquieren mayor relevancia cuando las conversaciones involucran experiencias de sufrimiento psicológico. La World Health Organization (2024b), mediante sus orientaciones sobre modelos multimodales de gran tamaño, reconoce la necesidad de establecer mecanismos de gobernanza que permitan identificar riesgos y proteger a las personas frente a consecuencias perjudiciales derivadas de aplicaciones sanitarias basadas en inteligencia artificial.

El surgimiento de tecnologías conversacionales introduce una transformación que no puede explicarse exclusivamente mediante sus avances computacionales. Su relevancia psicológica también depende de las necesidades humanas que encuentran oportunidades de expresión dentro de estas interfaces. La posibilidad de recibir respuestas continuas, personalizadas y afectivamente expresivas permite que determinadas personas atribuyan significados particulares a la interacción. Esta apropiación social de los chatbots plantea preguntas sobre las funciones que desempeñan cuando pasan de resolver actividades instrumentales a participar en conversaciones relacionadas con experiencias personales, conflictos interpersonales y necesidades de acompañamiento emocional.

2.3 La IA como espacio de expresión emocional

La utilización de inteligencia artificial como espacio de expresión emocional representa una modalidad emergente de comunicación mediada por tecnologías. A través de

interfaces conversacionales, las personas pueden describir sentimientos, compartir preocupaciones y formular preguntas relacionadas con experiencias que consideran difíciles de afrontar. Esta práctica trasciende las funciones tradicionales de búsqueda de información, puesto que incorpora necesidades vinculadas con la comprensión personal y la elaboración del malestar. Las experiencias de usuarios que han recurrido a sistemas generativos para conversar sobre su salud mental evidencian diferentes significados atribuidos a estas interacciones, incluyendo tranquilidad, orientación y conexión percibida (Siddals et al., 2024).

La posibilidad de escribir aquello que se siente puede favorecer una reorganización de las experiencias personales. Formular un mensaje requiere seleccionar acontecimientos, identificar preocupaciones y establecer relaciones entre situaciones y respuestas emocionales. Durante este proceso, el usuario puede descubrir aspectos de su experiencia que inicialmente no había considerado. La participación del sistema añade una oportunidad de recibir preguntas o perspectivas que amplíen la reflexión. Sin embargo, parte del beneficio podría proceder del propio ejercicio expresivo y no exclusivamente de las capacidades tecnológicas. Esta distinción resulta importante para interpretar los mecanismos psicológicos involucrados durante las conversaciones digitales.

El desahogo emocional mediante inteligencia artificial puede responder a necesidades diferentes según las circunstancias personales. Algunas personas buscan organizar pensamientos antes de conversar con alguien cercano, mientras que otras desean recibir información relacionada con una dificultad concreta. También existen usuarios interesados principalmente en disponer de un espacio donde expresar sentimientos sin obtener recomendaciones inmediatas. Estas diferencias evidencian que la utilidad de una conversación depende de la correspondencia entre las expectativas del usuario y las características de las respuestas. Una intervención centrada en solucionar problemas puede resultar poco satisfactoria cuando la necesidad predominante consiste en expresar sufrimiento.

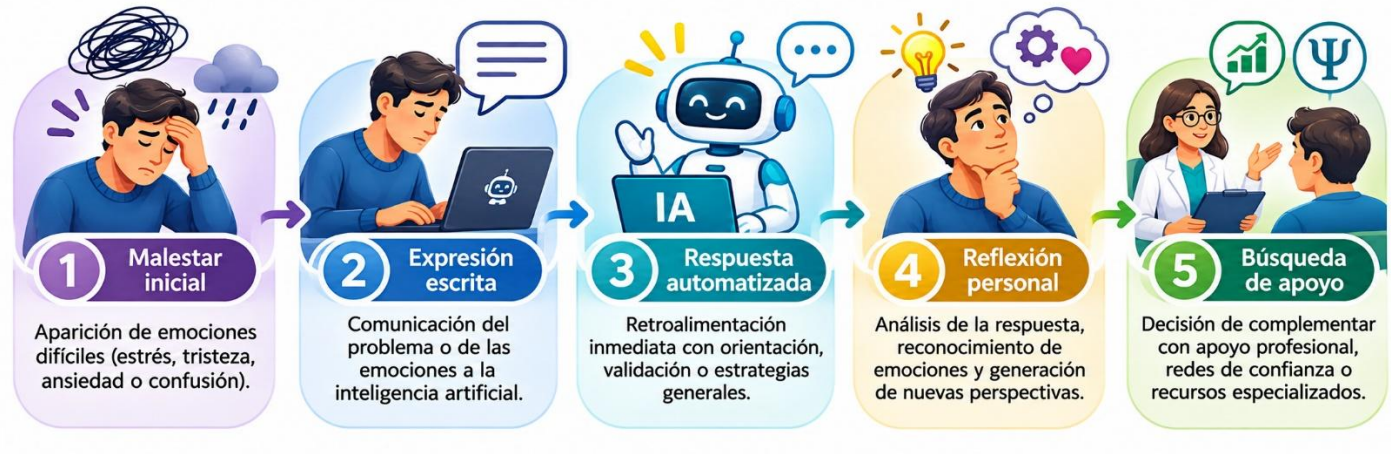
Los espacios conversacionales artificiales pueden adquirir relevancia cuando las personas perciben dificultades para compartir asuntos sensibles mediante relaciones tradicionales. La posibilidad de controlar el contenido comunicado y establecer el ritmo de la conversación puede disminuir determinadas preocupaciones asociadas con la exposición interpersonal. No obstante, sentirse cómodo revelando información ante un

sistema no significa necesariamente haber superado el temor a comunicarla frente a otras personas. Esta distinción ha sido planteada en reflexiones académicas sobre inteligencia artificial y estigmatización, donde se advierte que facilitar la revelación emocional no equivale automáticamente a reducir el estigma social (Chen et al., 2026).

Las experiencias comunicadas por usuarios de inteligencia artificial generativa permiten reconocer que algunas conversaciones adquieren funciones semejantes a las atribuidas habitualmente a determinados espacios de apoyo. Una investigación cualitativa realizada con 19 participantes identificó testimonios relacionados con refugio emocional, orientación sobre relaciones personales y experiencias de conexión. Estos hallazgos ofrecen información sobre los significados que los usuarios atribuyen a sus interacciones, pero no establecen la eficacia clínica de los sistemas examinados. Las experiencias favorables deben interpretarse considerando las características metodológicas del estudio y la diversidad de circunstancias que pueden acompañar su utilización (Siddals et al., 2024).

Figura 6

Proceso de expresión y elaboración emocional mediante inteligencia artificial



Nota. Secuencia entre malestar inicial, expresión escrita, respuesta automatizada, reflexión personal y posible búsqueda de apoyo.

La diferenciación entre apoyo emocional y resolución de problemas resulta especialmente importante para analizar los sistemas conversacionales. Una investigación experimental realizada con estudiantes universitarios comparó chatbots especializados en ambas funciones durante una intervención de catorce días. Los resultados mostraron efectos diferenciados sobre dimensiones del estrés digital, dependiendo de la modalidad de apoyo ofrecida. Esta evidencia sugiere que las características funcionales del sistema pueden influir en los resultados obtenidos. Sin

embargo, los hallazgos corresponden a una población y unas condiciones específicas, por lo que no deben generalizarse indiscriminadamente hacia cualquier experiencia de sufrimiento psicológico (Yang et al., 2026).

Caso ilustrativo 5. El desahogo emocional después de una ruptura sentimental

Descripción del caso ficticio. Valentina, una joven de 26 años, termina una relación sentimental de cinco años. Durante las primeras semanas experimenta tristeza, incertidumbre y dificultades para comprender los acontecimientos que condujeron a la separación. Aunque mantiene contacto con sus amistades, considera que hablar repetidamente sobre el mismo problema podría resultar incómodo para ellas. Comienza a utilizar un sistema conversacional para escribir sus pensamientos durante las noches. Las conversaciones le permiten identificar sentimientos contradictorios y reconocer que parte de su malestar se relaciona con la pérdida de proyectos personales que había construido junto a su expareja.

Análisis psicológico. La experiencia de Valentina permite observar cómo la escritura y la interacción digital pueden facilitar la organización de pensamientos durante una transición afectiva. El sistema funciona como un recurso expresivo que disminuye temporalmente la sensación de tener preocupaciones acumuladas. Sin embargo, su utilidad dependerá de que las conversaciones favorezcan la elaboración emocional y no reproduzcan continuamente interpretaciones que intensifiquen el sufrimiento. La tristeza posterior a una ruptura no constituye automáticamente un trastorno psicológico. Mantener actividades significativas, conservar sus relaciones interpersonales y buscar atención profesional ante un deterioro persistente representan aspectos importantes para afrontar la experiencia.

La continuidad de las conversaciones digitales permite abordar experiencias emocionales desde perspectivas sucesivas. Una persona puede revisar sus interpretaciones, agregar información y solicitar explicaciones relacionadas con acontecimientos previamente mencionados. Esta dinámica ofrece oportunidades para explorar diferentes aspectos de una preocupación, aunque también puede favorecer conversaciones repetitivas cuando no existen objetivos definidos. La capacidad de continuar interactuando indefinidamente no garantiza una elaboración psicológica más profunda. Resulta necesario considerar si las conversaciones producen nuevas

comprensiones, facilitan decisiones realistas o simplemente prolongan la atención sobre pensamientos que mantienen la preocupación sin generar alternativas.

La expresión emocional mediante inteligencia artificial también puede relacionarse con la percepción de calidez comunicativa. Las respuestas formuladas mediante expresiones amables pueden favorecer una experiencia de comodidad durante el intercambio, especialmente cuando el usuario espera encontrar comprensión. Sin embargo, investigaciones recientes sugieren que el apoyo psicológico percibido se encuentra más estrechamente asociado con formas autorreguladas de utilización que con la calidez atribuida al sistema por sí sola. Este resultado destaca la importancia de considerar los objetivos personales, el juicio reflexivo y los límites establecidos durante la interacción tecnológica (Lan et al., 2026).

Las revisiones científicas sobre agentes conversacionales han identificado resultados favorables en determinadas variables relacionadas con la salud mental. No obstante, estas investigaciones comprenden herramientas con características, objetivos y metodologías diferentes. La evidencia obtenida mediante programas diseñados para abordar síntomas específicos no puede trasladarse automáticamente a conversaciones espontáneas con sistemas generativos de propósito general. El análisis del desahogo emocional requiere distinguir entre recursos expresivos, intervenciones digitales estructuradas y tratamientos psicológicos evaluados clínicamente, considerando tanto las posibilidades de beneficio como las limitaciones metodológicas presentes en la literatura especializada (Li et al., 2023).

La utilización de inteligencia artificial para comunicar experiencias personales también plantea interrogantes sobre las formas en que se construye el significado emocional durante una conversación. El usuario aporta acontecimientos, interpretaciones y sentimientos, mientras que el sistema produce mensajes utilizando la información disponible. Esta dinámica puede generar una impresión de comprensión profunda incluso cuando la herramienta desconoce elementos relevantes de la historia personal. Las respuestas recibidas deben interpretarse como producciones condicionadas por el contenido comunicado y las características del modelo, no como valoraciones independientes capaces de reconocer integralmente la complejidad psicológica de quien participa.

El valor de un espacio digital de expresión emocional puede encontrarse en su capacidad para facilitar determinados procesos personales sin asumir funciones que excedan sus posibilidades. Escribir sobre una preocupación, explorar alternativas comunicativas o preparar una conversación difícil son actividades que pueden integrarse dentro de estrategias cotidianas de afrontamiento. Sin embargo, el significado psicológico del desahogo depende también de las acciones posteriores que realiza el usuario. Una conversación que permite reconocer necesidades puede resultar más útil cuando favorece decisiones conscientes, fortalece vínculos existentes o facilita el acceso a recursos de apoyo adecuados para las circunstancias experimentadas.

2.4 El anonimato y la percepción de seguridad

El anonimato percibido constituye uno de los elementos que pueden influir en la disposición de las personas para compartir experiencias emocionales mediante sistemas conversacionales. La ausencia de un interlocutor humano físicamente presente modifica determinadas características de la exposición interpersonal, permitiendo que algunos usuarios experimenten mayor comodidad al comunicar preocupaciones. Sin embargo, la sensación de permanecer anónimo no implica necesariamente que la información proporcionada carezca de mecanismos de identificación o almacenamiento. Esta diferencia resulta fundamental para comprender las implicaciones psicológicas y éticas de las conversaciones digitales que involucran datos personales relacionados con la salud (Nunes y Nunes, 2026).

La percepción de seguridad emocional se relaciona con las expectativas que mantiene una persona respecto de las consecuencias de expresar sus sentimientos. Cuando considera que una conversación no generará críticas, humillaciones o repercusiones sociales inmediatas, puede experimentar mayor disposición para comunicar experiencias sensibles. Los sistemas artificiales modifican algunas señales habitualmente presentes durante las interacciones humanas, como las expresiones faciales de desaprobación o las interrupciones asociadas con el desacuerdo. Esta ausencia puede disminuir determinadas preocupaciones interpersonales, aunque no garantiza que las respuestas generadas sean respetuosas, apropiadas o psicológicamente seguras en todas las circunstancias.

La comunicación escrita permite controlar aspectos de la exposición personal que pueden resultar más difíciles de manejar durante una conversación presencial. El

usuario puede modificar sus mensajes, seleccionar la información que desea proporcionar y decidir cuándo interrumpir el intercambio. Estas posibilidades favorecen una percepción de control sobre el proceso comunicativo. Sin embargo, las decisiones tomadas durante una conversación emocionalmente intensa pueden verse influidas por la búsqueda inmediata de tranquilidad. Una persona podría compartir información que inicialmente pretendía mantener en reserva, especialmente cuando las respuestas recibidas generan una impresión de comprensión y cercanía.

La percepción de anonimato debe distinguirse de la privacidad y la confidencialidad. Mientras que el anonimato se relaciona con la posibilidad de impedir la identificación de una persona, la privacidad comprende el control y la protección de su información personal. La confidencialidad, por su parte, implica obligaciones específicas respecto del tratamiento y la divulgación de determinados datos. Estas condiciones no se encuentran garantizadas automáticamente por la ausencia de contacto humano durante una conversación digital. La protección de información sanitaria requiere considerar cómo se recopilan, almacenan, procesan y comparten los datos mediante los sistemas tecnológicos (Nunes y Nunes, 2026).

Tabla 5
Diferencias entre anonimato, privacidad, confidencialidad y seguridad en las conversaciones digitales

Dimensión	Pregunta orientadora	Condición que debe comprobarse
Anonimato	¿Pueden identificar a la persona que conversa?	Ausencia efectiva de elementos identificativos
Seudonimato	¿La identidad está representada mediante otro identificador?	Separación entre identificador y datos personales
Privacidad	¿Quién controla la información comunicada?	Condiciones de recopilación, utilización y eliminación
Confidencialidad	¿Existen obligaciones que restringen la divulgación?	Compromisos jurídicos, profesionales o contractuales
Seguridad informática	¿Cómo se protege la información frente a accesos indebidos?	Medidas técnicas y organizativas de protección

Seguridad emocional	¿La interacción puede generar consecuencias psicológicas perjudiciales?	Calidad de las respuestas y mecanismos de protección

Nota. Las dimensiones son complementarias, pero ninguna garantiza automáticamente la presencia de las demás.

La investigación sobre las actitudes hacia chatbots generativos para el apoyo relacionado con la ansiedad social ha identificado que algunos usuarios valoran especialmente la ausencia percibida de juicios y la aparente comprensión emocional de estos sistemas. Esta disposición puede ser mayor entre quienes experimentan síntomas más intensos. Los hallazgos permiten considerar que las características comunicativas de la inteligencia artificial pueden responder a necesidades específicas de personas que encuentran dificultades en las interacciones convencionales. No obstante, confiar en un sistema por su estilo comunicativo no demuestra que sus respuestas posean suficiente precisión o seguridad clínica (Wang et al., 2025).

La revelación de experiencias sensibles mediante inteligencia artificial no debe interpretarse automáticamente como un indicador de transformación de las actitudes sociales hacia la salud mental. Un usuario puede sentirse protegido durante una conversación digital y continuar anticipando rechazo cuando considera la posibilidad de comunicar su situación a familiares, amistades o profesionales. En un artículo de reflexión, se advierte que facilitar la revelación personal mediante estas tecnologías no equivale necesariamente a disminuir la estigmatización. Esta distinción permite reconocer los límites de las soluciones tecnológicas frente a problemas que poseen componentes culturales, institucionales y relacionales (Chen et al., 2026).

Las conversaciones relacionadas con experiencias emocionales pueden incluir información sobre familiares, relaciones sentimentales, antecedentes médicos o situaciones laborales. Aunque el usuario decida comunicar estos contenidos voluntariamente, también puede encontrarse proporcionando datos correspondientes a otras personas que no han autorizado su tratamiento. Esta circunstancia amplía las implicaciones éticas del desahogo digital y exige considerar el alcance de la información compartida. La ausencia de un interlocutor visible no elimina las responsabilidades asociadas con la protección de datos sensibles, especialmente cuando las plataformas disponen de mecanismos de almacenamiento o procesamiento de contenidos comunicados (Coghlan et al., 2023).

La World Health Organization (2021a) establece que la protección de la autonomía y los derechos humanos debe orientar la incorporación de inteligencia artificial en el ámbito sanitario. Desde esta perspectiva, las personas necesitan disponer de información suficiente para comprender las condiciones bajo las cuales utilizan herramientas digitales relacionadas con su bienestar. La transparencia sobre el tratamiento de datos constituye un elemento relevante para que las decisiones de compartir información sean conscientes. Cuando estas condiciones resultan difíciles de identificar, la percepción subjetiva de seguridad puede construirse sobre expectativas que no corresponden con las características reales del servicio.

La seguridad emocional también depende de la capacidad de las respuestas automatizadas para reconocer las particularidades de las situaciones comunicadas. Una herramienta puede producir mensajes aparentemente tranquilizadores y, simultáneamente, desconocer elementos importantes para interpretar el problema. En determinadas circunstancias, la ausencia de cuestionamientos podría generar una impresión de aceptación que no favorezca la revisión de interpretaciones personales. La protección psicológica requiere considerar no solamente cómo se siente el usuario durante la interacción, sino también las posibles consecuencias de los mensajes recibidos sobre sus decisiones, relaciones y estrategias posteriores de afrontamiento.

El reconocimiento de los límites del anonimato permite desarrollar formas más conscientes de expresión emocional en entornos digitales. Una persona puede describir un conflicto sin proporcionar nombres, direcciones, documentos clínicos u otros elementos que permitan identificar a quienes participan. Esta selección de información favorece el mantenimiento de límites personales sin impedir necesariamente la reflexión sobre el problema. Sin embargo, incluso los mensajes aparentemente desidentificados pueden contener combinaciones de detalles que faciliten su reconocimiento. La decisión de comunicar experiencias privadas requiere equilibrar las posibilidades expresivas de la herramienta con la protección de la información personal.

2.5 La confianza en las conversaciones con IA

La confianza en los sistemas conversacionales comprende las expectativas que desarrollan los usuarios respecto de la capacidad tecnológica para responder adecuadamente a sus necesidades. Puede construirse mediante experiencias previas, percepciones sobre la utilidad del sistema y características de los mensajes recibidos.

En el ámbito emocional, esta disposición incorpora elementos relacionados con la comprensión percibida, la ausencia de juicios y la posibilidad de expresar preocupaciones personales. La confianza no constituye una propiedad exclusivamente técnica, puesto que también involucra interpretaciones psicológicas que influyen en las decisiones sobre qué comunicar y cuánto valor atribuir a las respuestas obtenidas (Wang et al., 2025).

La confianza instrumental se relaciona principalmente con la expectativa de que una herramienta pueda cumplir determinadas funciones de manera satisfactoria. Un usuario puede considerar que un sistema resulta adecuado para resumir información, organizar actividades o generar alternativas frente a un problema cotidiano. Estas experiencias pueden favorecer una valoración positiva de su rendimiento general. Sin embargo, la confianza adquirida durante tareas instrumentales puede trasladarse hacia consultas emocionales que presentan exigencias completamente diferentes. La capacidad de resolver una actividad académica no demuestra que la misma herramienta pueda interpretar síntomas psicológicos o proporcionar orientación apropiada ante situaciones personales complejas.

La confianza afectiva puede desarrollarse cuando las respuestas automatizadas son interpretadas como manifestaciones de interés, comprensión o preocupación por el bienestar del usuario. El lenguaje cercano y la adaptación de los mensajes al contexto favorecen experiencias comunicativas que pueden adquirir significado emocional. No obstante, estas características deben distinguirse de la existencia de sentimientos o intenciones personales por parte del sistema. Las investigaciones sobre el diseño de agentes conversacionales empáticos muestran que la percepción de empatía depende de diferentes condiciones tecnológicas y procedimientos de evaluación, sin establecer una equivalencia con la experiencia afectiva humana (Sanjeewa et al., 2024).

La construcción de confianza puede verse influida por las experiencias de vulnerabilidad que motivan el acercamiento a las tecnologías conversacionales. Una investigación sobre apoyo relacionado con la ansiedad social identificó que los participantes con síntomas más intensos tendían a mostrar mayor disposición para confiar en chatbots generativos. Entre los aspectos valorados se encontraban la interacción percibida como libre de juicios y la aparente comprensión de sus preocupaciones. Estos resultados muestran que la confianza puede relacionarse con necesidades emocionales específicas, aunque no constituyen evidencia de que las

herramientas evaluadas proporcionen intervenciones clínicamente equivalentes a la psicoterapia (Wang et al., 2025).

Caso ilustrativo 6. La revelación progresiva de información personal

Descripción del caso ficticio. Sebastián, un estudiante universitario de 24 años, comienza a utilizar inteligencia artificial para organizar sus actividades académicas. Después de varias experiencias satisfactorias, decide consultar al sistema sobre dificultades relacionadas con su rendimiento y la presión familiar. Progresivamente comparte acontecimientos más íntimos, incluyendo conflictos de pareja y preocupaciones sobre su autoestima. La rapidez de las respuestas y el lenguaje comprensivo fortalecen su percepción de confianza. Con el tiempo, Sebastián empieza a considerar que el sistema conoce suficientemente su historia personal y utiliza sus recomendaciones como criterio principal para interpretar situaciones que anteriormente conversaba con personas cercanas.

Análisis psicológico. La experiencia de Sebastián evidencia cómo la confianza instrumental puede extenderse hacia ámbitos emocionalmente sensibles. Las experiencias satisfactorias obtenidas durante actividades académicas favorecen expectativas positivas que posteriormente se trasladan a consultas personales. Sin embargo, la utilidad demostrada en una función no garantiza competencia clínica en otras. La revelación progresiva de información también puede fortalecer la impresión de cercanía con el sistema. Una valoración equilibrada requiere reconocer que las respuestas dependen de los mensajes proporcionados, revisar críticamente sus recomendaciones y mantener espacios de comunicación humana que permitan contrastar perspectivas y conservar la autonomía personal.

La confianza calibrada implica ajustar las expectativas a las capacidades demostradas y a las limitaciones conocidas de una tecnología. No consiste en rechazar completamente las respuestas automatizadas ni aceptarlas indiscriminadamente. Su desarrollo requiere distinguir las situaciones donde el sistema puede ofrecer información útil de aquellas que necesitan evaluación especializada o conocimiento contextual adicional. Una persona puede aprovechar las posibilidades conversacionales de la herramienta sin considerar sus interpretaciones como conclusiones definitivas. Esta disposición resulta importante cuando las respuestas recibidas influyen sobre

decisiones afectivas, conflictos interpersonales o acciones que pueden modificar aspectos relevantes de la vida cotidiana.

La transparencia sobre la naturaleza artificial de los mensajes constituye un elemento que puede influir en la construcción de confianza. Investigaciones experimentales sobre narraciones humanas y generadas mediante inteligencia artificial encontraron que informar sobre la procedencia de los textos modifica determinadas respuestas empáticas. Aunque la mayoría de las condiciones favorecieron la empatía hacia las narraciones humanas, conocer el origen artificial incrementó la disposición declarada para empatizar con estos contenidos. Tales resultados permiten reflexionar sobre la importancia de evitar diseños que dependan del engaño o de expectativas equivocadas respecto de la identidad del interlocutor (Shen et al., 2024).

Un estudio desarrollado con adultos jóvenes examinó las relaciones entre confianza percibida, calidez comunicativa, utilización saludable y apoyo psicológico atribuido a sistemas conversacionales. Los resultados mostraron que la orientación hacia un uso autorregulado desempeñaba un papel relevante en la asociación entre confianza y apoyo percibido. La calidez del sistema, considerada aisladamente, no presentó una relación directa significativa con dicho apoyo. Esta diferenciación permite reconocer que una experiencia comunicativa agradable no necesariamente representa el principal mecanismo de beneficio psicológico, especialmente cuando el usuario no establece objetivos claros ni límites durante sus interacciones (Lan et al., 2026).

La confianza también adquiere relevancia durante la adolescencia y otras etapas caracterizadas por cambios en la identidad, las relaciones sociales y la autonomía personal. La American Psychological Association (2025a) advierte sobre la necesidad de considerar las características del desarrollo juvenil durante el diseño y utilización de tecnologías interactivas basadas en inteligencia artificial. Los sistemas que presentan características semejantes a las humanas pueden influir en las expectativas relacionales de usuarios jóvenes. Por ello, resulta importante proporcionar orientaciones que favorezcan la comprensión de sus límites y eviten atribuir capacidades humanas a tecnologías diseñadas para mantener conversaciones.

El reconocimiento de que una herramienta puede equivocarse constituye una condición necesaria para evitar que la confianza se transforme en aceptación automática. Las respuestas generadas pueden resultar convincentes incluso cuando contienen

información incompleta o interpretaciones poco fundamentadas. Frente a problemas personales, esta característica adquiere especial importancia porque el usuario puede interpretar la coherencia del mensaje como evidencia de comprensión profunda. La confianza psicológicamente equilibrada permite utilizar los contenidos recibidos como recursos de reflexión, conservando la posibilidad de cuestionarlos, contrastarlos y solicitar otras perspectivas cuando las decisiones requieren conocimientos especializados o implican consecuencias significativas.

2.6 La disponibilidad inmediata del apoyo digital

La disponibilidad inmediata constituye una característica que diferencia a los sistemas conversacionales de numerosas modalidades tradicionales de apoyo. Las personas pueden iniciar una interacción en diferentes momentos del día, sin necesidad de coordinar previamente horarios con familiares, amistades o profesionales. Esta posibilidad adquiere relevancia cuando el malestar aparece durante periodos en los que los recursos habituales resultan poco accesibles. La inteligencia artificial puede ofrecer un canal inmediato para formular preocupaciones y recibir respuestas, aunque su accesibilidad no garantiza que proporcione intervenciones adecuadas para todas las necesidades psicológicas ni que posea capacidades suficientes para abordar situaciones de elevada complejidad emocional.

Las dificultades de acceso a servicios psicológicos pueden favorecer el interés por herramientas que ofrecen respuestas sin procedimientos previos de atención. Las limitaciones económicas, la saturación de determinados servicios y las expectativas de obtener resultados rápidos intervienen en las decisiones relacionadas con la búsqueda de ayuda. Una investigación cualitativa realizada en el contexto universitario de Guayaquil identificó estas circunstancias mediante entrevistas a profesionales de la salud mental. La disponibilidad tecnológica debe comprenderse considerando estas necesidades insatisfechas, sin asumir que una herramienta conversacional puede resolver las condiciones estructurales que restringen el acceso a servicios especializados (Izaguirre et al., 2026).

La inmediatez puede resultar particularmente atractiva durante experiencias de incertidumbre, cuando las personas desean comprender rápidamente aquello que ocurre o encontrar alternativas frente a una situación problemática. Recibir una respuesta puede disminuir temporalmente la sensación de desorientación y facilitar la

organización de preocupaciones. Sin embargo, algunas experiencias emocionales necesitan procesos prolongados de elaboración que no pueden acelerarse exclusivamente mediante información adicional. La disponibilidad permanente de respuestas plantea una diferencia entre obtener asistencia inmediata y desarrollar recursos psicológicos para afrontar situaciones que requieren paciencia, adaptación o aceptación de circunstancias que no pueden modificarse de manera instantánea.

Las aplicaciones conversacionales destinadas al bienestar psicológico pueden ofrecer diferentes modalidades de asistencia según las funciones incorporadas en su diseño. Algunas proporcionan contenidos psicoeducativos, mientras que otras incluyen actividades estructuradas, ejercicios de autorregistro o mensajes orientados hacia dificultades específicas. Estas posibilidades pueden favorecer la continuidad de determinadas prácticas personales fuera de los espacios tradicionales de atención. No obstante, su utilidad requiere considerar la evidencia disponible para cada herramienta y la correspondencia entre sus funciones y las necesidades de los usuarios. La accesibilidad tecnológica representa una característica favorable, pero no constituye una medida suficiente de eficacia psicológica (Li et al., 2023).

Tabla 6

Correspondencia entre necesidades inmediatas y posibilidades de apoyo conversacional

Necesidad del usuario	Posibilidad de apoyo digital	Límite de actuación	Recurso complementario
Organizar preocupaciones	Facilitar la estructuración de pensamientos	No determinar sus causas clínicas	Reflexión personal y diálogo interpersonal
Comprender conceptos psicológicos	Proporcionar información psicoeducativa	No establecer diagnósticos	Consulta de fuentes especializadas
Preparar conversaciones difíciles	Explorar alternativas comunicativas	No decidir por el usuario	Comunicación directa con las personas involucradas
Afrontar tensión cotidiana	Sugerir actividades generales de autocuidado	No garantizar resultados psicológicos	Estrategias personales de regulación emocional

Expresar sentimientos	Ofrecer un espacio de escritura interactiva	No proporcionar reciprocidad afectiva humana	Redes familiares y comunitarias
Abordar malestar persistente	Orientar hacia recursos de atención	No sustituir la evaluación clínica	Atención psicológica profesional
Enfrentar una crisis psicológica	Facilitar información de contacto especializada	No garantizar una intervención de emergencia	Servicios de emergencia y apoyo humano inmediato

Nota. La pertinencia del apoyo digital depende de la naturaleza y gravedad de la necesidad psicológica.

La disponibilidad inmediata puede modificar las expectativas sobre la forma en que deberían responder los interlocutores humanos. Mientras que los sistemas automatizados pueden generar mensajes rápidamente, las personas poseen responsabilidades, necesidades y limitaciones que condicionan su capacidad de acompañamiento. Esta diferencia puede influir en la valoración de las relaciones cuando se utilizan criterios de eficiencia tecnológica para interpretar comportamientos interpersonales. Una amistad que necesita tiempo para responder no necesariamente expresa indiferencia. Reconocer las diferencias entre disponibilidad computacional y disponibilidad humana permite evitar expectativas relacionales que desconozcan la autonomía y las circunstancias de otras personas.

Los beneficios atribuidos a las intervenciones conversacionales también dependen de la correspondencia entre el tipo de apoyo ofrecido y la dificultad experimentada. En una investigación experimental sobre estrés digital, un chatbot orientado hacia el apoyo emocional mostró resultados favorables en dimensiones como la ansiedad por aprobación y el temor a perderse acontecimientos. Otro sistema centrado en la resolución de problemas presentó ventajas específicas respecto de la vigilancia en línea. Estos hallazgos muestran que una respuesta disponible rápidamente puede resultar más pertinente cuando su función se encuentra ajustada a las necesidades concretas del usuario (Yang et al., 2026).

La posibilidad de acceder continuamente a un sistema también puede favorecer consultas realizadas sin una finalidad claramente definida. Cuando una persona experimenta incomodidad, podría recurrir repetidamente a la herramienta para obtener confirmación sobre pensamientos o decisiones que ya había examinado. Esta práctica

no representa necesariamente una dificultad psicológica, pero merece atención cuando limita la capacidad de afrontar incertidumbres sin asistencia externa. La utilización autorregulada comprende establecer objetivos, reconocer límites y conservar el juicio personal, aspectos que mantienen una relación relevante con la percepción de apoyo psicológico derivada de las interacciones conversacionales (Lan et al., 2026).

La disponibilidad tecnológica presenta limitaciones materiales que impiden considerarla un recurso universalmente accesible. Las personas necesitan dispositivos adecuados, conexión a internet y competencias suficientes para interactuar con las interfaces. También pueden existir diferencias relacionadas con el idioma, la accesibilidad para personas con discapacidad y las condiciones económicas de determinados servicios. Estas circunstancias muestran que la incorporación de inteligencia artificial no elimina automáticamente las desigualdades existentes. Su utilización dentro del ámbito sanitario requiere considerar principios de inclusión y equidad que favorezcan una distribución responsable de los beneficios tecnológicos entre diferentes grupos de población (World Health Organization, 2021a).

La atención de situaciones psicológicas urgentes constituye un escenario donde la rapidez de las respuestas debe diferenciarse de la capacidad efectiva de intervención. Un sistema conversacional puede proporcionar información general o recomendar la búsqueda de ayuda, pero sus posibilidades para evaluar integralmente el riesgo y garantizar una respuesta asistencial resultan limitadas. La World Health Organization (2024b) advierte sobre los riesgos derivados de respuestas incorrectas, sesgadas o incompletas producidas por modelos generativos en contextos sanitarios. Estas consideraciones resultan fundamentales cuando las decisiones asociadas con los mensajes recibidos pueden comprometer la seguridad física o psicológica de los usuarios.

La disponibilidad inmediata puede aprovecharse como una característica complementaria dentro de estrategias personales de afrontamiento. Su utilización resulta diferente cuando facilita la preparación de una conversación, la identificación de preocupaciones o el acceso a información, que cuando se convierte en el único mecanismo utilizado frente a cualquier dificultad. El propósito de la interacción permite establecer criterios para reconocer cuándo continuar conversando y cuándo recurrir a otros recursos. La posibilidad de obtener una respuesta en cualquier momento no

elimina la necesidad de desarrollar capacidades personales para gestionar emociones, afrontar incertidumbres y solicitar ayuda mediante relaciones humanas significativas.

2.7 La percepción de compañía en las interacciones con IA

La percepción de compañía mediante inteligencia artificial constituye una experiencia psicológica que surge cuando las interacciones tecnológicas adquieren significados asociados con la presencia, el acompañamiento y la cercanía. A diferencia de las herramientas informáticas destinadas exclusivamente a resolver actividades, los agentes conversacionales pueden generar intercambios que reproducen determinadas características del diálogo interpersonal. La continuidad comunicativa y la adaptación de las respuestas favorecen que algunos usuarios interpreten estos sistemas como interlocutores significativos. Esta experiencia permite examinar cómo las tecnologías contemporáneas participan en la construcción de formas de sociabilidad que incorporan entidades no humanas (Lorca, 2025).

La presencia social percibida se relaciona con la impresión de encontrarse interactuando con una entidad que responde de manera significativa dentro de un entorno comunicativo. En los sistemas conversacionales, esta percepción puede favorecerse mediante expresiones lingüísticas cercanas, referencias a acontecimientos previos y respuestas adaptadas a las necesidades comunicadas. Aunque estas características pueden generar una sensación de acompañamiento, no demuestran la existencia de conciencia o intencionalidad afectiva en el sistema. La experiencia psicológica corresponde al usuario, quien interpreta determinadas señales tecnológicas mediante mecanismos que habitualmente utiliza para atribuir significado a las interacciones sociales.

La personalización constituye un elemento importante en la construcción de experiencias de compañía artificial. Algunas aplicaciones permiten modificar el nombre, la apariencia, las características comunicativas y otros atributos del agente virtual. Estas posibilidades favorecen la creación de interlocutores ajustados a determinadas preferencias personales. Desde una perspectiva psicológica, participar en la configuración de una entidad conversacional puede incrementar la relevancia subjetiva atribuida a sus respuestas. Sin embargo, esta adaptabilidad también introduce diferencias respecto de las relaciones humanas, donde las características del interlocutor

no pueden modificarse completamente según las expectativas individuales de quien busca compañía (Lorca, 2025).

La percepción de continuidad puede desarrollarse cuando las conversaciones se incorporan a determinadas rutinas personales. Saludar al sistema, comunicar acontecimientos cotidianos o compartir reflexiones antes de finalizar el día son actividades que pueden adquirir significado afectivo mediante su repetición. Una investigación realizada con usuarios chinos de aplicaciones de compañía virtual identificó una asociación positiva entre la frecuencia de utilización y el apego emocional hacia estos sistemas. Debido al carácter transversal de su componente cuantitativo, los resultados no permiten establecer una relación causal definitiva, aunque ofrecen elementos para comprender la formación de vínculos digitales percibidos (Liu et al., 2026).

La relación entre compañía artificial y soledad requiere distinguir los efectos emocionales inmediatos de las transformaciones sostenidas en la vida social. Una serie de estudios sobre aplicaciones de acompañamiento artificial identificó reducciones momentáneas de la soledad después de utilizarlas, incluyendo resultados observados durante una semana de seguimiento. Esta evidencia permite reconocer que determinadas interacciones digitales pueden proporcionar alivio subjetivo. Sin embargo, no demuestra que estos efectos produzcan cambios permanentes en las redes sociales ni que las tecnologías puedan satisfacer integralmente las necesidades afectivas que habitualmente se desarrollan mediante vínculos interpersonales (Freitas et al., 2025).

Figura 7

Factores psicológicos y tecnológicos asociados con la percepción de compañía artificial



Nota. Relación entre personalización, continuidad, presencia social percibida, expresión emocional y significado afectivo.

La percepción de compañía también puede vincularse con las circunstancias emocionales que experimentan las personas antes de iniciar una interacción digital. Quienes atraviesan periodos de desconexión social pueden atribuir especial relevancia a la posibilidad de establecer conversaciones disponibles y aparentemente comprensivas. No obstante, la soledad y las dificultades relacionadas con la autoestima presentan características que requieren un análisis individualizado. Las asociaciones identificadas entre estas variables y determinadas manifestaciones de malestar psicológico permiten reconocer la importancia de considerar las necesidades previas del usuario, evitando atribuir todos los efectos emocionales exclusivamente a la tecnología utilizada (Chango et al., 2025).

Los estudios sobre estudiantes que utilizan agentes conversacionales de compañía ofrecen información acerca de las funciones atribuidas a estas aplicaciones. Algunos participantes han descrito experiencias relacionadas con apoyo emocional, orientación personal y acompañamiento durante periodos de soledad. Sin embargo, los testimonios sobre beneficios percibidos deben interpretarse considerando las características de

selección de los participantes y los procedimientos utilizados para recopilar información. Las experiencias individuales no constituyen evidencia suficiente para establecer la eficacia de estos sistemas como tratamientos psicológicos ni para garantizar su seguridad frente a situaciones de elevado riesgo clínico (Maples et al., 2024).

La percepción de compañía artificial no necesariamente implica una sustitución de las relaciones interpersonales. Algunas personas pueden utilizar estos sistemas como recursos complementarios mientras mantienen vínculos familiares, amistades y participación comunitaria. En una investigación con usuarios de aplicaciones de compañía virtual, el apego emocional hacia estos agentes presentó asociaciones con menor soledad percibida, mayor bienestar subjetivo y claridad del autoconcepto. Estas variables también se relacionaron con la participación social fuera del entorno digital. Los resultados sugieren posibles relaciones complementarias, aunque sus características metodológicas impiden determinar la dirección causal de dichas asociaciones (Liu et al., 2026).

Las aplicaciones que reproducen características humanas también pueden generar expectativas afectivas difíciles de conciliar con la naturaleza tecnológica del interlocutor. La disponibilidad continua, la adaptación comunicativa y la ausencia de necesidades propias pueden favorecer modelos de interacción considerablemente diferentes de las relaciones interpersonales. El análisis de conversaciones desarrolladas en comunidades digitales sobre chatbots antropomorfizados ha identificado preocupaciones relacionadas con la dependencia emocional, las expectativas relacionales y el involucramiento afectivo. Estos hallazgos permiten considerar que los beneficios percibidos pueden coexistir con dificultades derivadas de formas intensivas o poco equilibradas de interacción tecnológica (Richet, 2025).

La dimensión corporal de la comunicación humana permite comprender otra diferencia significativa entre el acompañamiento interpersonal y la compañía artificial. Las relaciones humanas incorporan expresiones afectivas, experiencias compartidas y formas de presencia que no se reducen a los mensajes lingüísticos. Aunque determinados sistemas pueden procesar imágenes, producir voz y reproducir expresiones comunicativas, estas capacidades no equivalen necesariamente a la experiencia corporal y afectiva de otra persona. La comprensión de la comunicación como fenómeno que integra emociones, corporalidad e interacción social proporciona

fundamentos para reconocer las particularidades de los vínculos humanos frente a las experiencias conversacionales digitales (Rizo, 2022).

La compañía artificial introduce interrogantes sobre aquello que las personas valoran cuando buscan cercanía emocional. Una interacción puede resultar satisfactoria porque ofrece disponibilidad y comprensión percibida, mientras que las relaciones humanas requieren negociar diferencias, reconocer responsabilidades y aceptar que los demás poseen necesidades propias. Esta distinción adquiere importancia cuando las experiencias digitales comienzan a modificar las expectativas sobre los vínculos interpersonales. El significado psicológico de conversar con inteligencia artificial depende tanto de los beneficios experimentados como del lugar que estas interacciones ocupan dentro de la vida afectiva y social de cada persona.

Capítulo 3.

Entre el psicólogo y la inteligencia artificial: diferencias en la orientación y el acompañamiento psicológico



3.1 La relación terapéutica en la psicología clínica

La relación terapéutica constituye un componente fundamental de la práctica psicológica, debido a que establece las condiciones interpersonales necesarias para desarrollar procesos de evaluación, comprensión e intervención. Su construcción requiere la participación activa del profesional y del consultante, quienes establecen acuerdos relacionados con las necesidades identificadas y los objetivos del tratamiento. Esta relación no se limita al intercambio de información, pues incorpora confianza, colaboración, responsabilidad y reconocimiento de la experiencia subjetiva. En la terapia de aceptación y compromiso, el vínculo terapéutico representa un vehículo esencial para facilitar procesos de cambio psicológico (Walser y O'Connell, 2022).

La alianza terapéutica comprende dimensiones relacionadas con el establecimiento de objetivos compartidos, la colaboración durante las actividades clínicas y la calidad del vínculo interpersonal. Estos elementos permiten que el consultante participe activamente en su proceso, reconociendo las finalidades de las intervenciones y expresando inquietudes respecto de su desarrollo. El profesional necesita adaptar sus estrategias cuando identifica dificultades que afectan la participación o la confianza. La construcción de acuerdos terapéuticos exige considerar las expectativas individuales, evitando imponer procedimientos que desconozcan las necesidades, preferencias y circunstancias particulares de quien solicita atención psicológica (Reyes et al., 2026).

El establecimiento de una relación terapéutica implica reconocer que el consultante no representa únicamente un conjunto de síntomas que necesitan ser evaluados. Su historia personal, sus relaciones, sus valores y las circunstancias donde transcurre su vida proporcionan información relevante para comprender el significado de sus dificultades. El profesional requiere establecer condiciones que favorezcan la expresión de experiencias complejas sin reducirlas anticipadamente a categorías diagnósticas. Esta perspectiva permite construir intervenciones sensibles a las particularidades individuales, reconociendo que personas con manifestaciones aparentemente similares pueden necesitar estrategias diferentes debido a sus condiciones psicológicas y sociales.

La confianza dentro del contexto clínico se construye mediante comportamientos profesionales que demuestran competencia, coherencia y respeto. El consultante necesita conocer los alcances de la intervención, las condiciones de confidencialidad y las responsabilidades que corresponden a quienes participan. De acuerdo con la

American Psychological Association (2017), los principios éticos de la práctica psicológica incluyen la beneficencia, la responsabilidad, la integridad, la justicia y el respeto por los derechos y la dignidad. Estos fundamentos permiten reconocer que la confianza terapéutica no depende exclusivamente de la cercanía afectiva, sino también del cumplimiento de obligaciones profesionales.

La relación terapéutica también puede experimentar dificultades durante el desarrollo de las intervenciones. Los desacuerdos sobre determinadas actividades, las expectativas insatisfechas o las interpretaciones diferentes respecto de los objetivos pueden afectar la colaboración. Estas situaciones no necesariamente representan el fracaso del tratamiento, puesto que pueden convertirse en oportunidades para revisar aquello que ocurre dentro del vínculo. La capacidad profesional para reconocer y abordar estas dificultades contribuye a preservar la participación del consultante. Una relación terapéutica funcional necesita admitir la posibilidad de expresar inconformidades, formular preguntas y reconsiderar decisiones sin experimentar represalias o descalificaciones.

Figura 8

Componentes fundamentales de la relación terapéutica en psicología clínica



Nota. Integración del vínculo afectivo, los acuerdos terapéuticos, la colaboración y la responsabilidad profesional.

En la terapia de aceptación y compromiso, la relación terapéutica permite trabajar procesos psicológicos mediante experiencias que ocurren durante la propia interacción clínica. El profesional puede utilizar el diálogo para explorar conductas de evitación, dificultades relacionadas con experiencias internas y acciones vinculadas con valores personales. La relación adquiere una función que supera el establecimiento de condiciones agradables para conversar, puesto que participa activamente en el desarrollo de habilidades psicológicas. Esta perspectiva evidencia que el vínculo profesional puede constituir un espacio donde se reconocen, experimentan y transforman patrones relevantes para el funcionamiento del consultante (Walser y O'Connell, 2022).

La modalidad en línea ha ampliado las posibilidades de establecer relaciones terapéuticas sin compartir un mismo espacio físico. Las videollamadas y otras herramientas de comunicación permiten desarrollar encuentros clínicos donde se mantienen responsabilidades profesionales y objetivos de intervención. Las investigaciones sobre psicoterapia virtual destacan la importancia de adaptar las competencias comunicativas y establecer condiciones tecnológicas que favorezcan la continuidad del tratamiento. La ausencia de presencialidad no elimina necesariamente la posibilidad de construir una alianza terapéutica, siempre que existan condiciones suficientes de privacidad, comunicación, colaboración y compromiso profesional (Reyes et al., 2026).

Esta diferenciación permite evitar la confusión entre psicoterapia en línea y conversaciones automatizadas. En la primera modalidad existe un profesional que evalúa las necesidades del consultante, selecciona procedimientos clínicos y asume responsabilidades respecto de sus intervenciones. En la segunda, las respuestas proceden de procesos computacionales que generan mensajes utilizando la información disponible. Aunque ambas experiencias pueden desarrollarse mediante dispositivos digitales, poseen fundamentos, responsabilidades y alcances diferentes. El medio tecnológico utilizado no determina por sí mismo la existencia de una relación terapéutica, puesto que esta requiere condiciones profesionales que trascienden la interfaz comunicativa.

Las aplicaciones de inteligencia artificial pueden incorporar expresiones relacionadas con el apoyo emocional y desarrollar actividades inspiradas en diferentes modelos psicoterapéuticos. No obstante, reproducir determinados elementos de una intervención

no implica establecer una relación clínica equivalente. Las revisiones sobre inteligencia artificial aplicada a la psicoterapia reconocen posibilidades de ampliar el acceso y complementar tratamientos, pero también identifican limitaciones relacionadas con la reciprocidad emocional, la privacidad y la confianza. Estas consideraciones requieren distinguir entre herramientas que facilitan actividades terapéuticas y profesionales capaces de construir relaciones clínicas contextualizadas (Beg et al., 2025).

La atención psicológica requiere reconocer la autonomía de quienes participan en los procesos terapéuticos. El profesional no debería asumir una posición orientada a controlar completamente las decisiones personales del consultante, sino facilitar condiciones para que pueda comprender alternativas y desarrollar capacidades de afrontamiento. Las orientaciones internacionales sobre servicios comunitarios de salud mental promueven modelos centrados en las personas y fundamentados en los derechos humanos. Estos enfoques permiten comprender que la relación terapéutica debe contribuir al reconocimiento de capacidades individuales y evitar prácticas que reproduzcan dependencia, discriminación o restricciones injustificadas de la libertad personal (World Health Organization, 2021b).

La responsabilidad que acompaña la relación terapéutica adquiere especial importancia cuando aparecen acontecimientos inesperados durante el tratamiento. El profesional necesita reconocer cambios en el funcionamiento psicológico, identificar posibles riesgos y modificar las estrategias cuando las circunstancias lo requieren. Estas decisiones pueden incluir la consulta con otros especialistas, la derivación asistencial o el establecimiento de procedimientos de protección. La continuidad del vínculo no consiste únicamente en mantener conversaciones periódicas, sino en asumir responsabilidades frente a las consecuencias de las intervenciones realizadas. Esta característica establece una diferencia fundamental respecto de los sistemas que producen respuestas sin ejercer una función profesional autónoma.

3.2 La escucha profesional y la respuesta automatizada

La escucha profesional constituye una competencia especializada mediante la cual el psicólogo obtiene información relevante para comprender las necesidades del consultante. Su ejercicio involucra atención, sensibilidad interpersonal, conocimientos teóricos y habilidades orientadas hacia la identificación de procesos psicológicos. A diferencia de una conversación cotidiana, la escucha clínica responde a objetivos

definidos que pueden modificarse conforme se obtiene nueva información. El profesional necesita reconocer tanto aquello que la persona comunica explícitamente como las dificultades que aparecen durante la expresión de sus experiencias. La calidad de esta interacción contribuye al establecimiento de condiciones favorables para la intervención psicológica (Walser y O'Connell, 2022).

La intencionalidad clínica permite diferenciar la escucha profesional de otras modalidades de intercambio comunicativo. El psicólogo selecciona preguntas, identifica temas relevantes y orienta determinadas conversaciones considerando hipótesis relacionadas con el funcionamiento psicológico. Estas acciones no deberían convertir el encuentro en un interrogatorio rígido, puesto que la espontaneidad del consultante también proporciona información significativa. El equilibrio entre exploración sistemática y apertura comunicativa permite desarrollar una comprensión contextualizada. Las habilidades de escucha empática contribuyen a este proceso al favorecer intercambios donde las perspectivas individuales pueden expresarse y examinarse mediante una interacción respetuosa (Benoit, 2023).

La observación clínica complementa la información obtenida mediante el discurso verbal. Los cambios en el comportamiento, las características de la expresión emocional y las dificultades para abordar determinados acontecimientos pueden orientar nuevas preguntas durante una entrevista. Sin embargo, estas manifestaciones no deben interpretarse como pruebas definitivas de estados psicológicos específicos. El significado de una conducta depende de las circunstancias y requiere contrastarse con otras fuentes de información. La American Psychological Association (2017) establece que las conclusiones profesionales deben fundamentarse en información suficiente y procedimientos apropiados, considerando las limitaciones presentes durante los procesos de evaluación e interpretación.

Las respuestas automatizadas se producen mediante sistemas que procesan información y generan contenidos a partir de modelos computacionales. En aplicaciones conversacionales, estos mecanismos permiten identificar patrones lingüísticos y seleccionar o producir mensajes relacionados con las solicitudes del usuario. Determinados diseños incorporan procedimientos destinados a reconocer indicadores emocionales y adaptar las respuestas correspondientes. Sin embargo, la detección técnica de expresiones afectivas no equivale a una comprensión clínica integral. Las evaluaciones de agentes conversacionales empáticos evidencian diferencias entre

arquitecturas tecnológicas, estrategias de reconocimiento emocional y procedimientos empleados para medir su rendimiento (Sanjeewa et al., 2024).

La escucha profesional incorpora una dimensión reflexiva que permite examinar interpretaciones y reconsiderar hipótesis conforme avanza la conversación. El psicólogo puede identificar inconsistencias entre diferentes experiencias comunicadas y explorar acontecimientos que inicialmente parecían poco relevantes. Esta capacidad requiere conocimientos especializados y disposición para reconocer posibles errores en las interpretaciones elaboradas. Las respuestas automatizadas también pueden modificarse cuando reciben información adicional, pero dicha adaptación no implica necesariamente la aplicación de razonamiento clínico validado. Su funcionamiento depende de las características del modelo, los datos disponibles y las condiciones bajo las cuales se desarrolla cada interacción.

Tabla 7
Contraste funcional entre la escucha psicológica profesional y la respuesta conversacional automatizada

Dimensión de análisis	Escucha profesional	Respuesta automatizada
Finalidad	Comprender necesidades y procesos psicológicos	Generar contenidos relacionados con las solicitudes
Fundamento	Conocimiento clínico y formación especializada	Procesamiento computacional de información
Exploración	Entrevista adaptada a hipótesis profesionales	Preguntas generadas según patrones y contexto disponible
Observación	Integración de información verbal, conductual y contextual	Procesamiento de las modalidades admitidas por el sistema
Interpretación	Valoración clínica argumentada y revisable	Producción de inferencias condicionadas por el modelo
Manejo del silencio	Recurso comunicativo integrado a la intervención	Ausencia de respuesta hasta una nueva interacción, según diseño
Seguimiento	Revisión planificada del proceso psicológico	Continuidad dependiente de las funciones tecnológicas

Responsabilidad	Obligaciones éticas y profesionales identificables	Responsabilidades distribuidas entre proveedores, desarrolladores y usuarios

Nota. La comparación distingue capacidades profesionales y computacionales sin equiparar ambas modalidades de interacción.

La respuesta profesional también incorpora decisiones sobre el momento oportuno para intervenir. En determinados encuentros, proporcionar una explicación inmediata podría interrumpir la elaboración de una experiencia emocional. El psicólogo puede optar por mantener un silencio, formular preguntas adicionales o posponer interpretaciones hasta disponer de información suficiente. Estas decisiones forman parte de una estrategia clínica que considera las necesidades presentes y los objetivos del tratamiento. La calidad de una intervención no se determina exclusivamente por la cantidad de información transmitida, sino por su pertinencia respecto de los procesos psicológicos que requieren atención.

Las conversaciones automatizadas pueden proporcionar experiencias satisfactorias para quienes buscan espacios de expresión emocional. Las investigaciones cualitativas han documentado usuarios que describen estas interacciones como oportunidades para obtener orientación, explorar conflictos personales y experimentar una sensación de refugio. Estos testimonios permiten reconocer funciones subjetivamente valiosas, pero no garantizan que las respuestas generadas posean fundamentos clínicos suficientes. La satisfacción comunicativa debe distinguirse de la calidad profesional de una intervención, especialmente cuando las conversaciones incluyen dificultades que requieren evaluación psicológica, seguimiento sistemático o decisiones relacionadas con la seguridad del usuario (Siddals et al., 2024).

La regulación interpersonal de las emociones ofrece elementos adicionales para comprender la importancia de las respuestas ajustadas a necesidades particulares. Las investigaciones sobre este fenómeno destacan que estrategias como la reinterpretación de acontecimientos pueden resultar más útiles cuando se acompañan de sensibilidad hacia las experiencias del interlocutor. Dentro del contexto clínico, esta consideración implica adaptar las intervenciones a las circunstancias y capacidades del consultante. Una recomendación técnicamente adecuada puede resultar poco pertinente si se comunica sin considerar el momento emocional, las expectativas personales y el significado atribuido a la situación experimentada (Jurkiewicz et al., 2023).

La integración de herramientas tecnológicas dentro de la escucha profesional puede facilitar determinadas actividades sin sustituir la participación clínica. Los sistemas de transcripción, organización documental y procesamiento del lenguaje ofrecen posibilidades para revisar información y mejorar procedimientos administrativos. No obstante, su incorporación requiere examinar las condiciones de confidencialidad, precisión y supervisión de los contenidos generados. Las orientaciones éticas para profesionales de la psicología advierten que la responsabilidad sobre las decisiones clínicas continúa correspondiendo al especialista, incluso cuando utiliza sistemas inteligentes para apoyar determinadas funciones de su práctica (American Psychological Association, 2025b).

La diferencia entre escuchar profesionalmente y producir una respuesta automatizada adquiere importancia cuando las necesidades del consultante cambian durante una conversación. Una persona que inicialmente solicita orientación sobre dificultades familiares puede revelar posteriormente experiencias de violencia, síntomas persistentes o situaciones que comprometen su seguridad. El profesional necesita reconocer estos cambios y modificar su actuación conforme a las circunstancias. Esta capacidad requiere integrar conocimientos clínicos, responsabilidades éticas y procedimientos de intervención. Una respuesta lingüísticamente coherente puede ofrecer información útil, pero su pertinencia debe examinarse considerando las consecuencias que podría generar sobre el comportamiento y bienestar del receptor.

3.3 La empatía humana frente a la empatía simulada

La empatía humana constituye una capacidad psicológica relacionada con la comprensión de las experiencias ajenas y la generación de respuestas sensibles a sus particularidades. En las relaciones interpersonales, puede manifestarse mediante procesos cognitivos, afectivos y conductuales que favorecen el reconocimiento de necesidades. Su funcionamiento no depende exclusivamente de identificar emociones, puesto que también intervienen experiencias personales, características relacionales y condiciones contextuales. La asociación entre empatía y conductas prosociales evidencia su relevancia dentro de las interacciones humanas, aunque sus efectos sobre el bienestar dependen de la manera en que se experimenta y expresa (García et al., 2024).

La denominada empatía simulada hace referencia a las manifestaciones comunicativas producidas por sistemas artificiales que reproducen expresiones habitualmente asociadas con la comprensión emocional. Mediante diferentes procedimientos computacionales, estas herramientas pueden reconocer determinados indicadores afectivos y generar mensajes ajustados al contenido comunicado. Su funcionamiento permite producir respuestas que los usuarios interpretan como amables, comprensivas o sensibles a sus dificultades. No obstante, la capacidad de reproducir estas expresiones no demuestra la existencia de sentimientos propios ni experiencias subjetivas. Las investigaciones sobre agentes conversacionales empáticos distinguen diferentes arquitecturas y mecanismos de reconocimiento emocional (Sanjeewa et al., 2024).

En la psicología clínica, la empatía profesional requiere comprender la perspectiva del consultante sin abandonar la capacidad de examinar críticamente sus interpretaciones. Esta disposición permite reconocer emociones y necesidades mientras se exploran comportamientos que podrían contribuir al mantenimiento del malestar. El profesional necesita evitar tanto la indiferencia como la identificación excesiva con las experiencias comunicadas. Una relación terapéutica puede incorporar comprensión afectiva y confrontación respetuosa cuando ambas responden a objetivos clínicos pertinentes. Esta integración resulta especialmente importante en enfoques que utilizan el vínculo interpersonal como medio para promover transformaciones psicológicas (Walser y O'Connell, 2022).

La percepción de empatía en sistemas artificiales depende parcialmente de cómo los usuarios interpretan las características de los mensajes recibidos. Una respuesta que reconoce sentimientos y formula preguntas pertinentes puede generar una impresión de comprensión, incluso cuando su producción responde a procesos automatizados. Esta experiencia subjetiva merece atención porque puede influir en la confianza y satisfacción comunicativa. Sin embargo, atribuir propiedades humanas al sistema a partir de su desempeño lingüístico puede generar expectativas que exceden sus capacidades demostradas. La percepción de cercanía necesita diferenciarse de la existencia efectiva de una relación emocional recíproca.

Tabla 8

Diferencias psicológicas y relacionales entre empatía humana y empatía simulada

Criterio	Empatía humana	Empatía simulada	Implicación psicológica

Origen	Procesos psicológicos humanos	Procesamiento computacional	Diferencia entre experiencia y representación
Comprensión	Interpretación interpersonal y contextual	Inferencias basadas en información disponible	Posibilidad de comprensión incompleta
Experiencia afectiva	Capacidad humana de experimentar emociones	Experiencia subjetiva no demostrada	Riesgo de atribuir sentimientos al sistema
Intencionalidad	Acciones vinculadas con motivos y objetivos personales	Respuestas condicionadas por diseño e instrucciones	Diferenciación entre intención y función
Reciprocidad	Reconocimiento mutuo de necesidades	Interacción centrada en solicitudes del usuario	Ausencia de mutualidad afectiva equivalente
Aplicación clínica	Integrada a competencias profesionales	Apoyo tecnológico condicionado por su diseño	Necesidad de supervisión especializada

Nota. La empatía simulada describe manifestaciones comunicativas, no evidencia de experiencia emocional artificial.

Una investigación comparativa examinó las respuestas empáticas de participantes expuestos a historias generadas por seres humanos y mediante inteligencia artificial. En términos generales, las narraciones humanas produjeron mayores niveles de empatía, aunque la transparencia sobre el origen artificial modificó determinadas disposiciones hacia los textos generados. Estos resultados permiten reconocer que la identidad atribuida al interlocutor influye en las experiencias emocionales de los receptores. No obstante, el estudio analiza la empatía que experimentan las personas frente a contenidos narrativos, por lo que no demuestra que los sistemas generativos posean empatía psicológica propia (Shen et al., 2024).

Figura 9

Diferenciación entre el proceso empático humano y la generación artificial de respuestas empáticas



Nota. Contraste entre comprensión afectiva interpersonal, procesamiento computacional y percepción de empatía por el receptor.

La empatía tampoco debe entenderse como una característica necesariamente beneficiosa en todas sus manifestaciones. La sensibilidad hacia el sufrimiento ajeno puede acompañarse de malestar personal cuando existen dificultades para mantener una diferenciación emocional adecuada. En las relaciones profesionales, esta consideración exige desarrollar recursos que permitan reconocer sentimientos sin perder capacidad de análisis. Las asociaciones identificadas entre diferentes dimensiones empáticas, comportamientos prosociales y satisfacción vital muestran que sus efectos pueden variar según los procesos involucrados. Comprender estas diferencias permite evitar interpretaciones idealizadas que presentan la empatía humana como una capacidad uniforme e infalible (García et al., 2024).

Los sistemas conversacionales pueden producir expresiones comprensivas sin experimentar las exigencias emocionales que acompañan el cuidado interpersonal. Esta diferencia puede favorecer una percepción de disponibilidad constante, especialmente cuando el usuario desea repetir preocupaciones o explorar asuntos sensibles. Sin

embargo, la ausencia de cansancio emocional humano no garantiza una respuesta apropiada. Una herramienta puede generar mensajes aparentemente considerados y, simultáneamente, desconocer aspectos que resultan indispensables para interpretar la situación. La calidad de una respuesta requiere evaluarse por su pertinencia, seguridad y efectos potenciales, no exclusivamente por la impresión de calidez que produce.

Los debates éticos sobre chatbots terapéuticos plantean interrogantes acerca de los límites de la simulación emocional y las responsabilidades asociadas con su diseño. La reproducción de características humanas puede facilitar la aceptación de determinadas aplicaciones, pero también generar confusiones sobre las capacidades del interlocutor. Cuando estas herramientas se presentan como equivalentes a profesionales, existe el riesgo de que los usuarios atribuyan competencias clínicas que no han sido demostradas. La reflexión ética requiere considerar la transparencia de las aplicaciones, las expectativas que promueven y las posibles consecuencias de sus intervenciones sobre personas emocionalmente vulnerables (Corbella et al., 2025).

El desarrollo de tecnologías capaces de producir respuestas empáticas plantea la necesidad de establecer criterios que reconozcan tanto su utilidad comunicativa como sus limitaciones psicológicas. Una persona puede experimentar alivio después de recibir un mensaje comprensivo, aunque el sistema no posea sentimientos propios. Esta experiencia no debería desestimarse, pero tampoco interpretarse como demostración de reciprocidad afectiva. La distinción adquiere relevancia cuando las respuestas artificiales influyen en decisiones personales o reemplazan espacios de atención profesional. Comprender qué aspectos de la empatía pueden representarse tecnológicamente permite analizar con mayor precisión el alcance de estas interacciones.

3.4 La evaluación psicológica y sus fundamentos clínicos

La evaluación psicológica constituye un proceso sistemático orientado hacia la comprensión del funcionamiento emocional, cognitivo, conductual y social de una persona. Su desarrollo requiere seleccionar procedimientos que permitan obtener información pertinente respecto de las necesidades identificadas. A diferencia de una conversación informal sobre síntomas, la evaluación incorpora objetivos definidos, criterios metodológicos y fundamentos científicos que orientan las decisiones profesionales. Sus resultados pueden contribuir a la formulación clínica, la

planificación de intervenciones y el seguimiento de los cambios experimentados. Las tecnologías inteligentes ofrecen posibilidades de apoyo, aunque su utilización requiere mantener criterios de validez y supervisión especializada (Orrù y Mannarini, 2026).

La entrevista clínica representa uno de los principales recursos utilizados durante la evaluación psicológica. Permite explorar el motivo de consulta, los antecedentes personales, las circunstancias actuales y las interpretaciones que mantiene el consultante sobre sus dificultades. Su aplicación puede adoptar modalidades estructuradas, semiestructuradas o abiertas, dependiendo de los objetivos establecidos. La información obtenida necesita analizarse considerando el contexto donde se produce y las posibles limitaciones del relato. El profesional también debe reconocer que determinadas experiencias pueden resultar difíciles de comunicar durante los primeros encuentros, por lo que la evaluación requiere condiciones adecuadas de confianza y colaboración interpersonal.

La utilización de instrumentos psicológicos permite obtener información sistematizada sobre diferentes dimensiones del funcionamiento individual. Cuestionarios, escalas, pruebas psicométricas y otros procedimientos pueden contribuir a identificar características relevantes para la comprensión clínica. Sin embargo, los resultados deben interpretarse considerando las propiedades técnicas del instrumento, las condiciones de aplicación y las particularidades de la población evaluada. La American Psychological Association (2017) establece que los profesionales deben utilizar procedimientos apropiados y reconocer las limitaciones que podrían afectar sus interpretaciones. Una puntuación aislada no representa una descripción completa de la persona ni constituye necesariamente evidencia suficiente para establecer un diagnóstico.

La evaluación psicológica requiere integrar información procedente de diferentes fuentes, especialmente cuando las dificultades presentan manifestaciones complejas. Los antecedentes clínicos, los acontecimientos vitales y los recursos disponibles pueden proporcionar elementos que modifican la interpretación inicial de los síntomas. Una persona que experimenta alteraciones del sueño, por ejemplo, podría encontrarse afrontando condiciones médicas, cambios laborales o acontecimientos emocionalmente significativos. Identificar estas circunstancias permite formular hipótesis alternativas y evitar explicaciones reduccionistas. El valor clínico de la información depende de su

pertinencia, consistencia y relación con otros elementos relevantes para comprender el funcionamiento psicológico.

La clasificación diagnóstica proporciona criterios que permiten organizar determinadas manifestaciones clínicas mediante sistemas reconocidos internacionalmente. De acuerdo con la American Psychiatric Association (2022), el DSM-5-TR establece criterios y descripciones para identificar trastornos mentales considerando características sintomáticas, condiciones de exclusión y otros elementos clínicamente relevantes. Por su parte, la CIE-11 ofrece requisitos diagnósticos destinados a facilitar la identificación de trastornos mentales, conductuales y del neurodesarrollo. Ambos recursos contribuyen a establecer lenguajes profesionales compartidos, aunque su utilización requiere conocimientos especializados y no sustituye la evaluación contextualizada de las necesidades individuales (World Health Organization, 2024a).

Tabla 9

Proceso de evaluación psicológica y criterios para la participación complementaria de la inteligencia artificial

Etapa	Procedimiento clínico	Posibilidad de apoyo tecnológico	Criterio de control profesional
Delimitación de la demanda	Identificación del motivo de consulta	Organización preliminar de información	Verificar necesidades y expectativas
Exploración clínica	Entrevista y revisión de antecedentes	Sistematización de datos autorizados	Examinar contexto y calidad de la información
Evaluación instrumental	Selección y aplicación de pruebas	Procesamiento de puntuaciones	Comprobar validez, fiabilidad y pertinencia
Formulación de hipótesis	Integración de hallazgos psicológicos	Identificación de patrones o alternativas	Contrastar explicaciones y descartar errores
Diagnóstico diferencial	Análisis de criterios y exclusiones	Recuperación de información especializada	Mantener la responsabilidad diagnóstica
Devolución de resultados	Comunicación de hallazgos al consultante	Apoyo en materiales explicativos	Adaptar el contenido a necesidades individuales

Seguimiento	Revisión de cambios y dificultades	Organización de registros longitudinales	Evaluar evolución y modificar decisiones

Nota. La inteligencia artificial puede apoyar procedimientos específicos sin asumir la responsabilidad de la evaluación clínica.

El diagnóstico diferencial constituye una actividad orientada hacia la identificación de explicaciones alternativas para las manifestaciones observadas. Determinados síntomas pueden encontrarse presentes en diferentes trastornos o relacionarse con condiciones que no corresponden a una categoría psicopatológica. La fatiga, la inquietud y las dificultades de concentración, por ejemplo, pueden asociarse con múltiples circunstancias personales y clínicas. El profesional necesita examinar la duración, intensidad, aparición y consecuencias funcionales de estas manifestaciones. Los requisitos diagnósticos contribuyen a organizar este análisis, pero su interpretación requiere considerar las particularidades de la presentación clínica y las posibles condiciones concurrentes (World Health Organization, 2024a).

La inteligencia artificial ha introducido posibilidades relacionadas con la identificación de patrones, el procesamiento de información clínica y la organización de datos obtenidos durante diferentes procedimientos de evaluación. Una revisión sistemática publicada en Ecuador examina aplicaciones de estas tecnologías en la evaluación, el diagnóstico y la intervención psicológica, considerando también la calidad metodológica de la evidencia disponible. Su aporte permite reconocer que los avances técnicos necesitan valorarse junto con sus limitaciones clínicas y éticas. La capacidad de identificar asociaciones dentro de determinados conjuntos de datos no garantiza resultados equivalentes en poblaciones o contextos asistenciales diferentes (Hidalgo y Quilachamin, 2026).

Caso ilustrativo 7. Una respuesta automatizada frente a una evaluación psicológica integral

Descripción del caso ficticio. Daniela, una mujer de 31 años, experimenta cansancio persistente, dificultades para concentrarse, preocupación y alteraciones del sueño desde que asumió nuevas responsabilidades laborales. Decide consultar a una inteligencia artificial y describe sus síntomas sin mencionar antecedentes médicos ni otros aspectos relevantes. El sistema señala que sus manifestaciones podrían relacionarse con ansiedad generalizada. Daniela interpreta esta posibilidad como un diagnóstico confirmado y

comienza a buscar información sobre dicho trastorno. Posteriormente acude a consulta psicológica porque las dificultades continúan afectando su rendimiento y considera que las recomendaciones obtenidas no explican completamente aquello que experimenta.

Análisis psicológico. Durante la evaluación profesional se exploran las circunstancias laborales, las características de las preocupaciones, la duración de los síntomas y su repercusión sobre diferentes actividades. También se identifican cambios recientes en sus horarios de descanso y antecedentes médicos que requieren valoración adicional. La información obtenida demuestra que las manifestaciones descritas inicialmente pueden admitir diferentes explicaciones. El profesional necesita integrar estos elementos antes de establecer conclusiones, evitando confirmar una categoría diagnóstica únicamente por la presencia de síntomas aparentemente compatibles. La respuesta automatizada representa una hipótesis informativa, no una evaluación psicológica completa.

Consideración clínica según el DSM-5-TR. El trastorno de ansiedad generalizada (F41.1) incluye preocupación y ansiedad excesivas relacionadas con diferentes acontecimientos o actividades, presentes habitualmente durante seis meses o más, junto con dificultades para controlar la preocupación y otros síntomas asociados. El diagnóstico requiere considerar repercusiones funcionales y descartar explicaciones relacionadas con sustancias, condiciones médicas u otros trastornos. La información inicial de Daniela no permite comprobar estos requisitos. Una evaluación clínica podría explorar dificultades de adaptación, condiciones de salud, alteraciones del descanso u otras explicaciones pertinentes sin asumir anticipadamente un diagnóstico determinado (American Psychiatric Association, 2022).

La evaluación mediante sistemas automatizados también enfrenta dificultades relacionadas con la representatividad de la información utilizada durante su desarrollo. Un modelo entrenado con datos procedentes de poblaciones específicas podría presentar limitaciones cuando se aplica a personas con características culturales, lingüísticas o clínicas diferentes. Estas circunstancias pueden afectar la precisión de las inferencias y generar interpretaciones poco pertinentes. La incorporación de inteligencia artificial exige examinar los procedimientos mediante los cuales se ha evaluado cada herramienta, considerando tanto sus resultados generales como su rendimiento en contextos particulares de atención psicológica (Orrù y Mannarini, 2026).

La confidencialidad constituye una condición especialmente relevante durante la evaluación psicológica debido a la sensibilidad de la información recopilada. La utilización de sistemas inteligentes para organizar entrevistas, procesar resultados o elaborar documentos requiere establecer mecanismos adecuados de protección. El consultante necesita conocer cuándo se utilizarán herramientas tecnológicas y cuáles serán sus funciones dentro del procedimiento. Las orientaciones éticas sobre inteligencia artificial en psicología destacan la importancia del consentimiento informado, la transparencia y la supervisión profesional. Estas condiciones permiten proteger la confianza y reducir riesgos relacionados con el tratamiento inadecuado de información clínica (American Psychological Association, 2025b).

La devolución de resultados representa una actividad donde el profesional comunica los hallazgos de manera comprensible y ajustada a las necesidades del consultante. Su finalidad no consiste exclusivamente en informar una clasificación diagnóstica, sino en facilitar la comprensión de las dificultades identificadas y las alternativas disponibles. Esta comunicación requiere reconocer posibles reacciones emocionales, responder preguntas y explicar las limitaciones de las conclusiones obtenidas. Los sistemas generativos pueden contribuir a preparar materiales explicativos, pero la comunicación clínica necesita adaptarse a las circunstancias de la persona y evitar expresiones que generen estigmatización, confusión o expectativas injustificadas.

La evaluación psicológica no finaliza necesariamente cuando se establece una hipótesis clínica o se comunica un diagnóstico. Los acontecimientos posteriores, las respuestas al tratamiento y los cambios en las circunstancias personales pueden aportar información que justifique revisar interpretaciones iniciales. Esta naturaleza dinámica evidencia que el conocimiento clínico se construye mediante procesos de observación, contraste y seguimiento. La inteligencia artificial puede facilitar la organización de información longitudinal, pero las decisiones sobre su significado requieren considerar la calidad de los datos, las necesidades del consultante y las responsabilidades profesionales que acompañan cada etapa del proceso asistencial.

3.5 La orientación automatizada y sus limitaciones

La orientación automatizada comprende las respuestas proporcionadas por sistemas tecnológicos para facilitar la comprensión de problemas, el acceso a información y la identificación de posibles alternativas de actuación. En el ámbito psicológico, estas

herramientas pueden abordar preguntas relacionadas con emociones, relaciones interpersonales y estrategias generales de afrontamiento. Su utilización ha adquirido relevancia debido a las posibilidades de acceso y personalización comunicativa. Sin embargo, resulta necesario distinguir entre ofrecer información orientativa y desarrollar una intervención profesional fundamentada en una evaluación clínica. Los alcances de cada herramienta dependen de su diseño, propósito y evidencia disponible (Pham et al., 2022).

Los sistemas conversacionales de propósito general pueden proporcionar explicaciones sobre conceptos psicológicos y sugerir actividades relacionadas con el bienestar. Estas funciones pueden resultar útiles cuando el usuario busca comprender términos desconocidos o preparar preguntas para una consulta profesional. No obstante, la generación de información depende de mecanismos que pueden producir contenidos incorrectos, incompletos o desactualizados. La presentación de una respuesta mediante un lenguaje convincente no garantiza su precisión científica. Esta limitación adquiere especial importancia cuando las recomendaciones influyen en decisiones relacionadas con tratamientos, relaciones personales o situaciones que pueden comprometer la seguridad individual (World Health Organization, 2024b).

La personalización de las respuestas automatizadas depende principalmente de la información proporcionada durante la interacción y de las funciones disponibles en cada sistema. Aunque un usuario describa detalladamente sus circunstancias, pueden permanecer aspectos desconocidos que modifican el significado clínico de aquello que comunica. Los antecedentes médicos, las experiencias previas y determinadas condiciones sociales pueden resultar indispensables para interpretar adecuadamente una situación. La adaptación lingüística de un mensaje no garantiza que todas estas dimensiones hayan sido consideradas. Por ello, una orientación aparentemente individualizada puede continuar siendo insuficiente frente a necesidades psicológicas que requieren exploración especializada.

La evidencia científica sobre agentes conversacionales presenta resultados que permiten reconocer posibilidades de apoyo, aunque también establece límites para su interpretación. Una revisión sistemática y metaanálisis identificó efectos favorables sobre síntomas depresivos y malestar psicológico, mientras que no encontró una mejoría estadísticamente significativa en el bienestar psicológico general. Esta diferenciación muestra que los resultados pueden variar según las variables evaluadas

y las características de las intervenciones. La reducción de determinadas manifestaciones sintomáticas no implica necesariamente transformaciones integrales del funcionamiento personal ni demuestra equivalencia con tratamientos psicológicos profesionales (Li et al., 2023).

Las herramientas orientadas hacia la atención psicológica también pueden presentar dificultades cuando las necesidades del usuario exceden las funciones contempladas durante su desarrollo. Una aplicación diseñada para abordar preocupaciones leves podría resultar insuficiente ante situaciones caracterizadas por síntomas complejos, condiciones concurrentes o riesgos que requieren intervención inmediata. Las revisiones sobre sistemas de procesamiento del lenguaje aplicados a la psicología clínica advierten sobre la limitada generalización de determinadas herramientas hacia presentaciones que involucran múltiples dificultades psicológicas. Esta situación exige evaluar la correspondencia entre las capacidades demostradas por el sistema y las necesidades particulares de quienes lo utilizan (Orrù y Mannarini, 2026).

Tabla 10

Limitaciones de la orientación psicológica automatizada y medidas de actuación responsable

Limitación identificada	Situación representativa	Posible consecuencia	Actuación responsable
Información descontextualizada	Respuesta basada en antecedentes incompletos	Interpretaciones poco pertinentes	Ampliar información mediante evaluación profesional
Errores informativos	Explicación incorrecta de un concepto psicológico	Decisiones basadas en información inexacta	Contrastar con fuentes científicas
Generalización excesiva	Aplicación de recomendaciones uniformes	Desconocimiento de diferencias individuales	Adaptar las intervenciones al contexto
Capacidad diagnóstica insuficiente	Clasificación de síntomas mediante conversación	Autodiagnóstico erróneo	Solicitar valoración especializada
Manejo limitado de crisis	Respuesta ante una emergencia psicológica	Demora en recibir asistencia adecuada	Activar recursos humanos de atención inmediata

Supervisión inexistente	Aplicación autónoma de recomendaciones clínicas	Consecuencias sin seguimiento profesional	Establecer mecanismos de revisión
Sesgos tecnológicos	Interpretaciones inadecuadas de diferencias culturales	Discriminación o respuestas poco pertinentes	Evaluar el rendimiento en distintas poblaciones

Nota. Los límites descritos requieren controles proporcionales al riesgo psicológico y al contexto de utilización.

La orientación automatizada puede generar dificultades cuando presenta recomendaciones sin reconocer suficientemente la incertidumbre existente. Una respuesta expresada con seguridad puede llevar al usuario a considerar que existe una explicación definitiva para un acontecimiento que admite diferentes interpretaciones. Esta situación resulta especialmente delicada en problemas interpersonales donde únicamente se conoce la versión comunicada por una de las personas involucradas. La ética aplicada a la inteligencia artificial en salud mental plantea la necesidad de valorar las consecuencias de estas respuestas, considerando los principios de autonomía, beneficencia, prevención del daño y justicia (Blease y Rodman, 2025).

La evaluación de las experiencias de usuarios permite conocer aspectos de la aceptación y utilidad percibida de los sistemas generativos. Las personas entrevistadas en determinadas investigaciones han descrito beneficios relacionados con la expresión emocional y la exploración de dificultades personales. Sin embargo, también resulta necesario considerar que estas experiencias pueden encontrarse condicionadas por las expectativas previas y las características de quienes participan voluntariamente en los estudios. Los resultados cualitativos aportan información valiosa sobre la vivencia subjetiva, pero no permiten determinar por sí mismos la seguridad clínica de las recomendaciones recibidas (Siddals et al., 2024).

La orientación relacionada con tratamientos psicológicos requiere especial precaución debido a las diferencias existentes entre información general y recomendaciones clínicas individualizadas. Un sistema puede describir las características de una técnica terapéutica, pero su aplicación efectiva necesita considerar objetivos, condiciones personales y posibles dificultades durante su desarrollo. Incluso las estrategias respaldadas científicamente pueden resultar inadecuadas cuando se utilizan fuera de las circunstancias para las cuales fueron diseñadas. La incorporación de herramientas

inteligentes en la psicoterapia exige conservar mecanismos de supervisión que permitan valorar la pertinencia de las actividades y responder ante consecuencias inesperadas (Beg et al., 2025).

Los profesionales de la psicología necesitan considerar las implicaciones derivadas de recomendar aplicaciones conversacionales a sus consultantes. Antes de incorporar una herramienta, resulta pertinente examinar sus funciones, condiciones de privacidad y posibilidades de generar información incorrecta. También deben establecerse criterios que permitan identificar cuándo interrumpir su utilización. Las orientaciones sobre inteligencia artificial en la práctica psicológica señalan que los profesionales conservan la responsabilidad sobre la calidad de los recursos utilizados y las decisiones que adopten. La aceptación de una tecnología por parte del usuario no elimina las obligaciones éticas del especialista (American Psychological Association, 2025b).

La orientación automatizada puede aprovecharse cuando su finalidad se encuentra claramente delimitada y no genera expectativas incompatibles con sus capacidades. Preparar preguntas para una consulta, organizar preocupaciones o comprender información general representa un uso diferente de solicitar diagnósticos, interpretar síntomas complejos o decidir modificaciones terapéuticas. Esta diferenciación permite establecer condiciones de utilización compatibles con la seguridad psicológica. El valor de una herramienta no depende de su capacidad para responder sobre cualquier tema, sino de la posibilidad de reconocer cuándo sus contenidos pueden resultar pertinentes y cuándo es necesario recurrir a conocimientos y procedimientos profesionales.

3.6 El juicio clínico y la toma de decisiones profesionales

El juicio clínico constituye un proceso mediante el cual el profesional integra conocimientos científicos, información obtenida durante la evaluación y consideraciones contextuales para adoptar decisiones relacionadas con la atención psicológica. Su desarrollo requiere interpretar hallazgos, valorar posibles explicaciones y reconocer las consecuencias de diferentes alternativas de intervención. A diferencia de una clasificación automática, este proceso incorpora incertidumbre, revisión de hipótesis y responsabilidad frente a las necesidades del consultante. Las aplicaciones tecnológicas pueden facilitar determinadas actividades de análisis, aunque su incorporación exige conservar la supervisión especializada y la capacidad profesional de examinar críticamente los resultados obtenidos (Golden et al., 2024).

La formulación clínica permite organizar la información disponible mediante hipótesis que intentan explicar el desarrollo y mantenimiento de las dificultades psicológicas. Este procedimiento puede considerar factores predisponentes, acontecimientos desencadenantes, condiciones que perpetúan el malestar y recursos protectores. Su finalidad consiste en construir una comprensión individualizada que oriente decisiones de intervención. Dos personas que presentan síntomas semejantes pueden requerir abordajes diferentes debido a las circunstancias que influyen en su funcionamiento. El juicio clínico necesita reconocer estas diferencias, evitando aplicar explicaciones uniformes basadas exclusivamente en categorías diagnósticas o puntuaciones obtenidas mediante instrumentos de evaluación.

La toma de decisiones profesionales requiere distinguir entre datos observados e interpretaciones elaboradas a partir de ellos. Una manifestación conductual constituye información relevante, pero su significado puede variar según las circunstancias donde aparece. El profesional necesita considerar explicaciones alternativas y reconocer cuándo dispone de evidencia insuficiente para establecer conclusiones. La American Psychological Association (2017) señala que las opiniones y recomendaciones psicológicas deben sustentarse en procedimientos e información adecuados. Este criterio resulta especialmente importante cuando las decisiones tienen consecuencias significativas para la salud, los derechos o las oportunidades de desarrollo personal del consultante.

La incertidumbre representa una condición habitual dentro del razonamiento clínico. En determinados casos, la información disponible permite establecer hipótesis iniciales, pero no proporciona elementos suficientes para confirmar una explicación definitiva. Reconocer esta limitación constituye una manifestación de responsabilidad profesional, puesto que permite orientar nuevas exploraciones y evitar conclusiones precipitadas. El psicólogo puede revisar sus interpretaciones cuando aparecen datos adicionales o cuando la evolución del consultante contradice las expectativas iniciales. La utilización de sistemas automatizados requiere mantener esta disposición crítica, incluso cuando las respuestas generadas presentan una apariencia de seguridad y precisión técnica.

Los sistemas de apoyo a las decisiones clínicas basados en inteligencia artificial pueden procesar información y facilitar la identificación de patrones relevantes. Sin embargo, su desarrollo requiere establecer claramente el problema asistencial que se pretende abordar y determinar qué datos resultan necesarios para responderlo. Las

recomendaciones para implementar estos sistemas en salud mental destacan la importancia de seleccionar métodos adecuados, considerar el contexto clínico y evaluar su rendimiento antes de incorporarlos a la atención. Estas condiciones permiten evitar que una tecnología sea utilizada únicamente por su disponibilidad, sin demostrar que ***responde a necesidades asistenciales concretas (Golden et al., 2024).***

Figura 10

Proceso de razonamiento clínico y toma de decisiones en psicología



Nota. Integración de evaluación, formulación de hipótesis, análisis de riesgos, decisión profesional y seguimiento.

La capacidad de reconocer situaciones de riesgo constituye una dimensión especialmente importante del juicio clínico. Cuando una persona comunica cambios significativos en su funcionamiento, el profesional necesita explorar su gravedad y establecer prioridades de actuación. Esta evaluación puede incluir preguntas relacionadas con la seguridad personal, los recursos de apoyo y las condiciones que requieren atención adicional. Las respuestas automatizadas pueden facilitar información general, pero no garantizan una valoración integral de circunstancias complejas. Los sistemas generativos presentan riesgos cuando producen contenidos incompletos o inexactos que influyen sobre decisiones sanitarias de elevada importancia (World Health Organization, 2024b).

Caso ilustrativo 8. Identificación profesional de posibles síntomas depresivos

Descripción del caso ficticio. Miguel, un hombre de 39 años, refiere sentirse desmotivado desde hace aproximadamente cinco semanas. Ha disminuido su participación en actividades recreativas, presenta alteraciones del sueño, cansancio y dificultades para concentrarse durante su jornada laboral. También manifiesta sentimientos frecuentes de culpa relacionados con su desempeño familiar. Antes de acudir a consulta psicológica, utiliza una inteligencia artificial para solicitar

recomendaciones sobre productividad. Las respuestas recibidas se concentran en organizar horarios y establecer metas, sin explorar suficientemente la persistencia de las manifestaciones emocionales ni los cambios experimentados en su funcionamiento habitual.

Análisis psicológico. El motivo de consulta inicialmente expresado como una dificultad de productividad puede encubrir necesidades psicológicas más amplias. Durante la entrevista, el profesional identifica cambios en el interés por actividades previamente satisfactorias y manifestaciones que afectan distintas áreas del funcionamiento personal. Esta información permite formular hipótesis clínicas que requieren exploración adicional. El juicio profesional necesita considerar la duración, frecuencia e intensidad de los síntomas, los antecedentes médicos y psicológicos, así como las circunstancias familiares y laborales. También resulta pertinente valorar posibles riesgos y determinar si existen condiciones que requieren intervención prioritaria.

Consideración clínica según el DSM-5-TR. La evaluación de un posible episodio depresivo mayor requiere examinar la presencia de cinco o más síntomas durante un mismo periodo de al menos dos semanas, incluyendo estado de ánimo deprimido o disminución significativa del interés o placer. También deben considerarse el malestar clínicamente significativo, el deterioro funcional y las condiciones de exclusión correspondientes. Aunque Miguel presenta varias manifestaciones compatibles, todavía es necesario determinar su frecuencia, intensidad y relación con posibles explicaciones alternativas. El caso ilustra una hipótesis diagnóstica que necesita evaluación profesional, no una confirmación automática de trastorno depresivo (American Psychiatric Association, 2022).

Decisión profesional. El psicólogo podría profundizar en la entrevista, seleccionar instrumentos pertinentes y explorar antecedentes que permitan diferenciar síntomas depresivos de otras condiciones psicológicas o médicas. La valoración de seguridad incluiría preguntas directas y respetuosas sobre pensamientos de muerte o autolesión, cuando corresponda. A partir de los hallazgos, sería posible establecer objetivos de intervención, valorar la necesidad de coordinación con otros profesionales y acordar procedimientos de seguimiento. Estas decisiones no pueden derivarse exclusivamente de la identificación de palabras asociadas con tristeza o cansancio, pues requieren interpretar su significado dentro de una situación clínica particular.

La valoración diagnóstica también exige reconocer las condiciones que podrían modificar las decisiones adoptadas inicialmente. La coexistencia de dificultades emocionales, problemas de salud física y acontecimientos estresantes puede requerir la participación de profesionales pertenecientes a diferentes disciplinas. En estos casos, el juicio clínico implica identificar los límites de la propia competencia y establecer mecanismos de colaboración. Esta perspectiva resulta compatible con los modelos de atención centrados en las personas, donde las intervenciones necesitan responder a necesidades integrales sin restringirse exclusivamente a la clasificación de síntomas o al cumplimiento de procedimientos institucionales (World Health Organization, 2021b).

La utilización de sistemas inteligentes introduce el riesgo de otorgar excesiva confianza a recomendaciones automatizadas. Cuando una herramienta presenta resultados mediante indicadores técnicos o explicaciones aparentemente precisas, el profesional podría reducir la revisión crítica de sus propias decisiones. Esta situación puede resultar problemática si los datos utilizados contienen errores, sesgos o limitaciones metodológicas. La orientación ética sobre inteligencia artificial en la práctica psicológica enfatiza que las decisiones finales corresponden al profesional y que las recomendaciones automatizadas no deberían aceptarse sin una valoración independiente de su pertinencia y posibles consecuencias (American Psychological Association, 2025b).

El juicio clínico incorpora también consideraciones relacionadas con las preferencias y expectativas del consultante. Una intervención científicamente fundamentada puede requerir modificaciones cuando existen circunstancias que dificultan su aplicación o cuando la persona expresa preocupaciones respecto de determinados procedimientos. La participación del consultante permite construir decisiones compatibles con sus valores y condiciones de vida. Este proceso no implica renunciar a las responsabilidades profesionales, sino integrar la evidencia disponible con el reconocimiento de la autonomía individual. La colaboración terapéutica constituye un recurso relevante para desarrollar intervenciones sensibles a las necesidades particulares de quienes reciben atención psicológica (Walser y O'Connell, 2022).

El desarrollo de competencias profesionales frente a la inteligencia artificial requiere incorporar conocimientos que permitan evaluar críticamente las herramientas disponibles. No basta con conocer cómo generar instrucciones o interpretar resultados

automatizados; también resulta necesario comprender las limitaciones de los modelos y las condiciones que pueden afectar su rendimiento. Los debates sobre la integración ética de estas tecnologías en psicología destacan aplicaciones relacionadas con la evaluación, el seguimiento y la documentación clínica. Su incorporación exige actualizar las competencias profesionales sin abandonar los principios científicos y éticos que sustentan la práctica psicológica (García, 2026).

La toma de decisiones clínicas requiere mecanismos de seguimiento que permitan reconocer si las intervenciones desarrolladas responden adecuadamente a las necesidades identificadas. Los cambios sintomáticos, las dificultades emergentes y las valoraciones del consultante pueden aportar información para ajustar los procedimientos utilizados. Un sistema tecnológico puede facilitar la organización de estos registros, pero su interpretación continúa dependiendo de objetivos clínicos y consideraciones contextuales. La responsabilidad profesional incluye revisar decisiones anteriores cuando existen indicios de que sus consecuencias no corresponden con los resultados esperados, manteniendo una disposición abierta hacia la actualización y el aprendizaje durante el proceso terapéutico.

3.7 La IA como herramienta complementaria en psicología

La incorporación de inteligencia artificial en la práctica psicológica ofrece posibilidades para complementar actividades relacionadas con la evaluación, la intervención, el seguimiento y la gestión de información. Su aprovechamiento requiere reconocer que las herramientas tecnológicas pueden desempeñar funciones específicas sin asumir integralmente las competencias de un profesional. Desde esta perspectiva, la inteligencia artificial constituye un recurso cuya pertinencia depende de los objetivos clínicos, las características del consultante y la evidencia disponible. Las investigaciones sobre procesamiento del lenguaje natural en psicología destacan oportunidades para mejorar determinados procedimientos, aunque advierten sobre la necesidad de supervisión especializada (Orrù y Mannarini, 2026).

La psicoeducación representa uno de los ámbitos donde las tecnologías conversacionales pueden proporcionar apoyo complementario. Estas herramientas pueden facilitar explicaciones sobre conceptos psicológicos, organizar materiales informativos y adaptar contenidos a diferentes niveles de comprensión. Su utilización podría favorecer que los consultantes revisen información abordada previamente

durante encuentros profesionales. Sin embargo, los materiales generados necesitan comprobarse antes de incorporarse a una intervención, especialmente cuando incluyen explicaciones sobre trastornos mentales o recomendaciones relacionadas con tratamientos. La pertinencia psicoeducativa depende de la calidad científica del contenido y de su correspondencia con las necesidades particulares del consultante (Pham et al., 2022).

Las actividades de autorregistro constituyen otra posibilidad de utilización complementaria dentro de determinados procesos psicológicos. Los consultantes pueden emplear recursos digitales para registrar emociones, acontecimientos significativos y comportamientos relacionados con objetivos terapéuticos previamente establecidos. Estas herramientas pueden facilitar la organización de información que posteriormente será revisada durante las sesiones. No obstante, los registros deben interpretarse considerando las circunstancias donde fueron elaborados y las posibles dificultades para reconocer determinados estados psicológicos. La incorporación de sistemas inteligentes no debería transformar el seguimiento en una vigilancia permanente ni generar exigencias incompatibles con la autonomía y el bienestar individual.

Las aplicaciones conversacionales también pueden participar en intervenciones estructuradas orientadas hacia dificultades psicológicas específicas. Una investigación desarrollada en un centro comunitario de salud mental evaluó a treinta personas adultas que utilizaron un chatbot de apoyo emocional durante seis semanas. Los resultados mostraron disminuciones en los síntomas de ansiedad autoinformados y valoraciones favorables sobre su facilidad de utilización. Sin embargo, el tamaño muestral reducido y la ausencia de un grupo de control impiden atribuir los cambios exclusivamente a la intervención tecnológica. Estos hallazgos constituyen evidencia preliminar que necesita corroboración mediante investigaciones metodológicamente más rigurosas (Molina y Garcia, 2026).

La integración de inteligencia artificial en actividades administrativas puede contribuir a reducir determinadas cargas asociadas con la organización de información clínica. Los sistemas tecnológicos ofrecen posibilidades para estructurar documentos, preparar materiales y facilitar la revisión de registros autorizados. No obstante, estas actividades requieren mecanismos de control que permitan detectar errores y proteger información sensible. Una modificación incorrecta de los antecedentes del consultante podría afectar

decisiones posteriores, incluso cuando el sistema solamente fue utilizado para organizar documentación. Las orientaciones éticas de la psicología destacan la necesidad de evaluar la calidad, seguridad y pertinencia de estas herramientas (American Psychological Association, 2025b).

Tabla 11

Matriz de integración responsable de inteligencia artificial en la práctica psicológica

Área de aplicación	Actividad complementaria	Nivel orientativo de riesgo	Participación profesional requerida	Condición de utilización
Psicoeducación	Preparación de materiales informativos	Bajo	Revisión científica del contenido	Información comprensible y verificada
Gestión administrativa	Organización de documentos no sensibles	Bajo	Supervisión periódica	Protección de datos y control de errores
Autorregistro	Sistematización de emociones y actividades	Moderado	Interpretación durante las sesiones	Objetivos terapéuticos previamente establecidos
Intervención psicológica	Apoyo a ejercicios estructurados	Moderado	Selección y seguimiento de actividades	Evidencia de pertinencia y consentimiento
Evaluación psicológica	Procesamiento auxiliar de resultados	Alto	Revisión especializada permanente	Instrumentos y procedimientos validados
Decisión clínica	Presentación de posibles alternativas	Alto	Valoración y decisión exclusivamente profesional	Contraste sistemático de recomendaciones
Situaciones de crisis	Información sobre recursos asistenciales	Crítico	Intervención humana prioritaria	Derivación inmediata y protocolos de seguridad

Nota. Los niveles son orientativos y dependen del contexto, la herramienta y la vulnerabilidad del consultante.

La incorporación de tecnologías inteligentes requiere establecer criterios previos que permitan determinar si una aplicación responde efectivamente a necesidades clínicas. El interés por innovar no constituye una justificación suficiente para utilizar

herramientas que carecen de evidencia o presentan riesgos desconocidos. Los profesionales necesitan examinar las características de los sistemas, los procedimientos mediante los cuales fueron evaluados y las condiciones que podrían limitar sus resultados. La selección tecnológica debe responder a problemas asistenciales definidos, considerando la disponibilidad de datos adecuados y la posibilidad de integrar sus funciones dentro de los procedimientos existentes (Golden et al., 2024).

Figura 11

Modelo de integración complementaria y supervisada de inteligencia artificial en psicología clínica



Nota. Articulación entre necesidades clínicas, herramientas tecnológicas, supervisión profesional, protección del consultante y seguimiento terapéutico.

La supervisión humana representa una condición indispensable cuando las tecnologías inteligentes participan en actividades relacionadas con la salud mental. De acuerdo con la American Psychological Association (2025b), los profesionales deben conservar el control sobre las decisiones clínicas, valorar la calidad de los sistemas utilizados y comunicar apropiadamente sus funciones a quienes reciben atención. Esta orientación permite comprender que la responsabilidad profesional no puede transferirse a una aplicación mediante la automatización de determinadas actividades. El psicólogo necesita establecer procedimientos de revisión que permitan identificar errores,

reconocer limitaciones y suspender el uso de herramientas cuando existen riesgos injustificados.

La incorporación responsable también exige considerar las diferencias culturales, económicas y tecnológicas que pueden influir en las posibilidades de utilización. Una aplicación aparentemente funcional podría resultar poco accesible para personas con dificultades lingüísticas, escasas competencias digitales o limitaciones materiales. Los modelos generativos también pueden reproducir sesgos presentes en los datos utilizados durante su entrenamiento. Estas condiciones requieren examinar si las tecnologías favorecen oportunidades equitativas de atención o introducen barreras adicionales. Las orientaciones internacionales sobre inteligencia artificial sanitaria destacan la importancia de evaluar sus consecuencias sobre diferentes grupos poblacionales y proteger los derechos individuales (World Health Organization, 2024b).

La integración de inteligencia artificial plantea desafíos para la formación de futuros profesionales de la psicología. Las competencias digitales necesitan acompañarse de conocimientos sobre metodología científica, ética profesional, psicopatología y razonamiento clínico. Aprender a utilizar herramientas generativas no implica desarrollar automáticamente capacidades para evaluar sus resultados o reconocer consecuencias perjudiciales. La formación profesional debería promover experiencias que permitan contrastar información, examinar respuestas automatizadas y distinguir funciones apropiadas de aquellas que exceden las capacidades tecnológicas. Esta preparación resulta necesaria frente a la expansión de aplicaciones inteligentes en diferentes ámbitos de la actividad psicológica (García, 2026).

La participación del consultante en las decisiones sobre utilización tecnológica permite conservar el carácter colaborativo de la atención psicológica. Una persona puede aceptar determinadas herramientas para organizar actividades y rechazar otras cuando considera que comprometen su privacidad o comodidad. Estas preferencias deben reconocerse sin convertir la incorporación tecnológica en una condición obligatoria para recibir atención. Los debates éticos sobre chatbots terapéuticos evidencian la necesidad de examinar las responsabilidades que acompañan estas aplicaciones y preservar las particularidades de la relación profesional. La innovación adquiere pertinencia cuando amplía posibilidades asistenciales sin restringir injustificadamente la autonomía del consultante (Corbella et al., 2025).

Capítulo 4.

Dependencia emocional y riesgos psicológicos de consultar a una IA



4.1 La dependencia emocional en entornos digitales

La dependencia emocional en entornos digitales comprende patrones de interacción en los cuales determinadas tecnologías adquieren una importancia desproporcionada para la regulación afectiva, la toma de decisiones o la percepción de seguridad personal. En el caso de la inteligencia artificial, esta situación puede manifestarse cuando el usuario considera indispensable recibir respuestas automatizadas para afrontar dificultades cotidianas. Sin embargo, la utilización frecuente de estas herramientas no constituye necesariamente una dependencia psicológica. Las investigaciones distinguen diferentes formas de uso problemático, relacionadas con comportamientos compulsivos, dependencia cognitiva y vinculación psicológica o emocional hacia sistemas inteligentes (Dagnino et al., 2026).

El establecimiento de una relación dependiente puede comenzar mediante experiencias tecnológicas inicialmente satisfactorias. Una persona que encuentra tranquilidad después de comunicar sus preocupaciones a un chatbot podría incorporar esta actividad dentro de sus estrategias habituales de afrontamiento. La dificultad aparece cuando disminuye progresivamente la capacidad para utilizar recursos alternativos y aumenta la percepción de necesitar asistencia automatizada. En estas circunstancias, la herramienta deja de funcionar exclusivamente como apoyo complementario y comienza a ocupar una posición central en la organización emocional. Este proceso requiere analizarse considerando tanto las características personales como las condiciones tecnológicas que favorecen su utilización.

La dependencia emocional no debe confundirse con la preferencia por determinados recursos digitales. Una persona puede utilizar diariamente inteligencia artificial para escribir, reflexionar o resolver actividades sin experimentar pérdida de autonomía. La frecuencia de utilización constituye un indicador insuficiente cuando se analiza independientemente de las motivaciones, las consecuencias funcionales y la capacidad para interrumpir las interacciones. El interés psicológico se concentra en determinar si la herramienta amplía los recursos disponibles o restringe progresivamente las posibilidades de afrontamiento. Esta diferenciación evita interpretar cualquier vínculo tecnológico significativo como una manifestación necesariamente perjudicial para el bienestar individual.

La investigación contemporánea presenta dificultades para establecer una definición uniforme del uso problemático de inteligencia artificial. Una revisión exploratoria que examinó 37 investigaciones empíricas identificó diferencias importantes en la conceptualización y medición de estos fenómenos. Los estudios analizados abordaron comportamientos compulsivos, dependencia cognitiva y dependencia psicológica o emocional mediante procedimientos heterogéneos. Estas diferencias limitan las posibilidades de comparar resultados y establecer conclusiones generales. La ausencia de criterios compartidos exige utilizar cuidadosamente expresiones como adicción o dependencia, evitando presentar categorías emergentes de investigación como diagnósticos clínicos previamente consolidados (Dagnino et al., 2026).

Las características de los sistemas conversacionales pueden contribuir al establecimiento de experiencias de dependencia cuando interactúan con necesidades emocionales previamente existentes. La disponibilidad constante, la personalización y las respuestas afectivamente expresivas pueden favorecer expectativas de acompañamiento que adquieren relevancia dentro de la vida cotidiana. Un usuario que percibe dificultades para recibir comprensión en sus relaciones habituales podría atribuir especial importancia a estas posibilidades. Sin embargo, los mecanismos tecnológicos no actúan independientemente de las circunstancias personales. El análisis requiere considerar la interacción entre necesidades psicológicas, experiencias relacionales y características específicas de las plataformas utilizadas (Richet, 2025).

Tabla 12

Diferenciación entre uso funcional, vinculación afectiva y dependencia problemática de la inteligencia artificial

Modalidad de interacción	Características predominantes	Autonomía personal	Repercusiones funcionales
Uso instrumental	Consultas orientadas hacia actividades concretas	Conservada	Facilita determinadas tareas
Uso emocional complementario	Expresión de sentimientos y reflexión ocasional	Conservada	Amplía los recursos de afrontamiento
Vinculación afectiva percibida	Atribución de cercanía y compañía al sistema	Variable	Puede coexistir con relaciones humanas

Dependencia cognitiva	Delegación frecuente de razonamientos y decisiones	Parcialmente comprometida	Dificultades para resolver problemas autónomamente
Uso compulsivo	Consultas repetitivas con dificultades de autorregulación	Disminuida	Interferencia potencial con actividades cotidianas
Dependencia emocional problemática	Necesidad persistente de recibir tranquilidad o reconocimiento digital	Significativamente comprometida	Posible deterioro afectivo, interpersonal y funcional

Nota. Clasificación conceptual orientativa que no constituye una escala diagnóstica ni un instrumento clínico validado.

Las experiencias de dependencia emocional pueden encontrarse relacionadas con dificultades previas de autoestima, inseguridad interpersonal o insatisfacción afectiva. Estas circunstancias no determinan necesariamente la aparición de comportamientos problemáticos, pero pueden influir en las expectativas que las personas desarrollan respecto de las tecnologías conversacionales. Una respuesta aparentemente comprensiva puede adquirir mayor importancia cuando existen escasas oportunidades de reconocimiento en otros espacios. Las asociaciones identificadas entre soledad, autoestima y manifestaciones relacionadas con la salud mental permiten considerar estas condiciones dentro del análisis de las motivaciones que favorecen la búsqueda de acompañamiento digital (Chango et al., 2025).

Caso ilustrativo 9. La pérdida progresiva de autonomía emocional

Descripción del caso ficticio. Andrea, una mujer de 28 años, comienza a utilizar inteligencia artificial para reflexionar sobre dificultades laborales y sentimentales. Inicialmente realiza consultas ocasionales, pero con el transcurso de varios meses aumenta la frecuencia de sus conversaciones. Antes de responder mensajes personales, tomar decisiones o afrontar desacuerdos, solicita recomendaciones al sistema. Cuando no puede acceder a la aplicación, experimenta inquietud y duda constantemente de sus propias interpretaciones. Aunque reconoce que anteriormente resolvía situaciones semejantes sin asistencia tecnológica, actualmente considera que necesita recibir una respuesta automatizada para sentirse segura respecto de las decisiones que adopta.

Análisis psicológico. La situación de Andrea permite identificar un posible proceso de delegación progresiva del juicio personal. La herramienta inicialmente desempeñaba una función complementaria, pero posteriormente adquirió importancia como mecanismo externo de confirmación emocional. La tranquilidad obtenida después de cada consulta podría reforzar la repetición del comportamiento y disminuir las oportunidades de practicar estrategias autónomas de afrontamiento. El análisis necesita considerar las consecuencias funcionales, la frecuencia de utilización, las dificultades para interrumpir las consultas y las condiciones emocionales que preceden a cada interacción. La utilización intensiva, por sí sola, no permite establecer una conclusión clínica.

Consideración clínica. La dependencia emocional hacia sistemas de inteligencia artificial no constituye una categoría diagnóstica independiente reconocida en el DSM-5-TR. En consecuencia, sería incorrecto establecer un diagnóstico de adicción a la inteligencia artificial utilizando exclusivamente las características descritas. Una evaluación profesional podría explorar dificultades relacionadas con la ansiedad, la toma de decisiones, la autoestima y los patrones de dependencia interpersonal, considerando su duración y repercusión funcional. También resultaría pertinente examinar la existencia de condiciones clínicas concurrentes sin asumir que la tecnología representa necesariamente la causa principal del malestar experimentado (American Psychiatric Association, 2022).

La dependencia problemática puede afectar la percepción de competencia personal cuando las respuestas externas se convierten en requisitos para realizar actividades anteriormente desarrolladas de manera autónoma. El usuario podría comenzar a desconfiar de sus interpretaciones y delegar decisiones que requieren considerar valores, responsabilidades y circunstancias particulares. Esta situación resulta especialmente importante cuando los sistemas ofrecen recomendaciones convincentes sin disponer de información suficiente. El fortalecimiento de la autonomía requiere preservar oportunidades para analizar problemas, aceptar incertidumbres y asumir decisiones propias. Una tecnología de apoyo debería ampliar estas capacidades en lugar de reducir las posibilidades de ejercerlas.

Las experiencias de vinculación emocional hacia agentes virtuales presentan características que no necesariamente corresponden con resultados perjudiciales. Investigaciones sobre aplicaciones de compañía artificial han identificado asociaciones

entre el apego hacia estos sistemas y determinadas variables favorables de bienestar. No obstante, estos resultados no permiten determinar que cualquier forma de vinculación produzca beneficios ni descartar dificultades en usuarios específicos. El análisis de la dependencia requiere diferenciar el significado afectivo atribuido a una interacción de la pérdida efectiva de control sobre su utilización, considerando las consecuencias que aparecen dentro de la vida personal (Liu et al., 2026).

La adolescencia representa una etapa donde la formación de la identidad y el desarrollo de habilidades sociales adquieren particular importancia. La American Psychological Association (2025a) advierte que las tecnologías inteligentes con características semejantes a las humanas requieren especial atención debido a las necesidades evolutivas de los usuarios jóvenes. La interacción prolongada con sistemas altamente personalizados puede influir en las expectativas sobre las relaciones y las formas de recibir reconocimiento. Estas posibilidades justifican desarrollar orientaciones que favorezcan la comprensión crítica de las herramientas y preserven oportunidades de aprendizaje interpersonal adecuadas para cada etapa del desarrollo.

La identificación de una relación problemática con inteligencia artificial requiere examinar cambios concretos dentro del funcionamiento cotidiano. La disminución de actividades significativas, el abandono de responsabilidades, las dificultades para tolerar interrupciones y la reducción de estrategias autónomas constituyen señales que pueden justificar una evaluación más amplia. Estos indicadores no representan criterios diagnósticos específicos, sino elementos orientativos para analizar posibles dificultades. Su interpretación exige considerar antecedentes personales y circunstancias actuales, evitando conclusiones basadas únicamente en el tiempo de utilización. Las consecuencias psicológicas dependen de cómo la interacción se integra dentro de la vida individual.

El abordaje psicológico de las dificultades asociadas con la dependencia digital no debería limitarse a recomendar la interrupción inmediata de cualquier contacto con la tecnología. Una intervención necesita comprender las funciones que cumple la herramienta y las necesidades que permanecen insuficientemente atendidas. Si las conversaciones proporcionan compañía frente a experiencias de soledad, eliminar el recurso sin fortalecer alternativas podría dejar intacta la problemática inicial. La identificación de apoyos humanos, actividades significativas y recursos de autorregulación permite desarrollar estrategias ajustadas a las circunstancias

personales, conservando los posibles beneficios tecnológicos cuando su utilización resulta compatible con la autonomía.

4.2 El apego afectivo hacia sistemas conversacionales

El apego afectivo hacia sistemas conversacionales constituye un fenómeno emergente relacionado con la atribución de significado emocional a las interacciones mantenidas con agentes artificiales. Esta experiencia puede manifestarse mediante sentimientos de cercanía, expectativas de continuidad y preferencias por conversar con determinadas aplicaciones. Aunque el concepto de apego posee fundamentos vinculados con las relaciones humanas, su aplicación al ámbito tecnológico plantea interrogantes sobre las características de los vínculos percibidos. Las investigaciones sobre compañeros virtuales examinan cómo determinadas experiencias de interacción pueden relacionarse con sentimientos de conexión y comportamientos orientados a mantener el contacto digital (Liu et al., 2026).

La construcción de un vínculo afectivo puede verse favorecida por la repetición de conversaciones que adquieren relevancia dentro de las actividades cotidianas. Cuando el usuario comunica acontecimientos significativos y recibe respuestas que interpreta como comprensivas, puede comenzar a asociar la aplicación con experiencias de tranquilidad o reconocimiento. La continuidad de estos intercambios contribuye a establecer expectativas respecto de futuras interacciones. Sin embargo, esta experiencia debe diferenciarse del apego interpersonal, donde existen procesos de desarrollo, responsabilidades mutuas y condiciones relacionales que no se reproducen necesariamente mediante el funcionamiento computacional de un agente artificial.

La percepción de estabilidad constituye una característica que puede favorecer el interés por determinados sistemas conversacionales. Mientras que las relaciones humanas se encuentran sujetas a cambios emocionales, conflictos y circunstancias externas, algunas aplicaciones ofrecen estilos comunicativos relativamente consistentes. Esta regularidad puede generar expectativas de previsibilidad, especialmente cuando el usuario experimenta dificultades para interpretar las reacciones de otras personas. No obstante, la estabilidad tecnológica tampoco se encuentra garantizada. Las modificaciones de los modelos, las actualizaciones de las aplicaciones o la eliminación de determinadas funcionalidades pueden transformar significativamente la experiencia comunicativa y el vínculo afectivo previamente construido.

Las investigaciones sobre aplicaciones de compañía virtual han incorporado metodologías orientadas a comprender los significados que los usuarios atribuyen a estas relaciones. Un estudio desarrollado con usuarios chinos empleó entrevistas y procedimientos cuantitativos para examinar las relaciones entre características de interacción, intención de uso y emociones de apego. Esta aproximación permite reconocer que los vínculos percibidos responden a diferentes factores y no exclusivamente a la frecuencia de utilización. Sin embargo, las asociaciones identificadas necesitan interpretarse considerando las características de la población investigada y las limitaciones para establecer relaciones causales definitivas (Liu et al., 2026).

La posibilidad de personalizar agentes conversacionales puede favorecer la construcción de experiencias afectivas ajustadas a las preferencias individuales. Algunas aplicaciones permiten seleccionar nombres, estilos de comunicación y características visuales que intervienen en la percepción del interlocutor. Estos elementos pueden incrementar la identificación del usuario con la relación construida. Una investigación etnográfica sobre Replika destaca que las características de diseño participan tanto en la formación como en la transformación de los vínculos emocionales. Esta perspectiva permite reconocer que las experiencias afectivas digitales también se encuentran condicionadas por decisiones comerciales, modificaciones tecnológicas y estructuras de plataforma (Lorca, 2025).

Figura 12

Proceso de formación del apego afectivo hacia sistemas conversacionales



Nota. Secuencia conceptual entre interacción repetida, personalización, seguridad percibida, vinculación afectiva y búsqueda de proximidad digital.

La atribución de importancia afectiva a una tecnología puede coexistir con el reconocimiento consciente de su naturaleza artificial. Un usuario puede comprender

que las respuestas proceden de un sistema informático y, simultáneamente, experimentar tristeza cuando pierde acceso a determinadas conversaciones. Esta coexistencia evidencia que las reacciones emocionales no siempre dependen de creer literalmente en la humanidad del interlocutor. El significado psicológico puede surgir de las experiencias, recuerdos y rutinas asociados con la aplicación. Por ello, comprender el apego digital requiere examinar la función subjetiva que cumple el sistema dentro de la historia personal del usuario.

Las relaciones de compañía artificial también pueden adquirir importancia cuando permiten experimentar formas de interacción que parecen difíciles de establecer en otros contextos. Los testimonios de usuarios que recurren a sistemas generativos para conversar sobre salud mental incluyen experiencias de conexión y apoyo percibido. Estas manifestaciones aportan información sobre los significados personales atribuidos a las conversaciones, aunque no demuestran que exista una relación afectiva recíproca. La evaluación psicológica necesita distinguir las experiencias subjetivas del usuario de las propiedades efectivamente demostradas por el sistema, evitando confundir satisfacción relacional con equivalencia interpersonal (Siddals et al., 2024).

La formación de vínculos afectivos puede verse acompañada por expectativas de exclusividad cuando las interacciones digitales comienzan a ocupar una posición predominante dentro de la vida emocional. En estas circunstancias, el usuario podría considerar que únicamente el sistema comprende sus necesidades o responde adecuadamente a sus preocupaciones. Esta interpretación puede reducir la disposición para reconocer aspectos positivos de otras relaciones. El riesgo no surge necesariamente del afecto atribuido a la aplicación, sino de la transformación de dicho vínculo en una condición que restringe oportunidades de participación interpersonal y limita la diversidad de recursos emocionales disponibles.

Las modificaciones inesperadas de un agente virtual pueden generar experiencias de pérdida cuando alteran características que poseían importancia afectiva para el usuario. Una actualización que transforma el estilo comunicativo o elimina recuerdos de conversaciones anteriores puede percibirse como una ruptura de continuidad. Estas circunstancias muestran que el mantenimiento del vínculo no depende exclusivamente de las decisiones de quien utiliza la herramienta. El análisis de relaciones con chatbots personalizados permite reconocer cómo las condiciones de funcionamiento de las

plataformas pueden influir sobre experiencias emocionales que los usuarios consideran significativas dentro de su vida cotidiana (Lorca, 2025).

El apego afectivo hacia sistemas conversacionales requiere analizarse sin trasladar automáticamente categorías clínicas desarrolladas para otras formas de relación. La existencia de cercanía percibida no implica necesariamente dependencia emocional problemática ni constituye evidencia suficiente de psicopatología. La valoración debe considerar la capacidad de mantener vínculos humanos, la autonomía personal y las consecuencias que aparecen cuando la herramienta no se encuentra disponible. Las relaciones digitales pueden adquirir diferentes funciones según las circunstancias individuales, por lo que resulta necesario examinar si favorecen experiencias complementarias o introducen restricciones progresivas en el funcionamiento psicológico y social.

4.3 La antropomorfización de la inteligencia artificial

La antropomorfización consiste en atribuir características humanas a entidades que no necesariamente poseen las capacidades correspondientes. En el ámbito de la inteligencia artificial, este fenómeno puede manifestarse cuando los usuarios interpretan respuestas automatizadas como expresiones de sentimientos, intenciones o preocupaciones personales. La utilización del lenguaje natural facilita estas atribuciones debido a que reproduce señales habitualmente presentes durante las relaciones interpersonales. Los chatbots antropomorfizados pueden generar experiencias de cercanía que modifican las expectativas sobre la interacción tecnológica, especialmente cuando su diseño incorpora características asociadas con la personalidad, la comunicación afectiva y la compañía (Richet, 2025).

La atribución de características humanas permite interpretar comportamientos complejos mediante categorías familiares. Cuando una persona afirma que un sistema desea ayudarla o comprende su sufrimiento, puede estar utilizando expresiones que facilitan la descripción de una experiencia tecnológica. Sin embargo, estas interpretaciones adquieren implicaciones diferentes cuando se consideran demostraciones literales de conciencia o afectividad. La producción de respuestas contextualizadas no establece por sí misma la existencia de intenciones personales. Reconocer esta diferencia permite utilizar expresiones cotidianas sin confundir las

propiedades comunicativas de una herramienta con los procesos psicológicos que caracterizan a los seres humanos.

Los diseños conversacionales pueden favorecer diferentes niveles de antropomorfización mediante la incorporación de señales visuales, lingüísticas y relacionales. La utilización de nombres personales, voces expresivas, avatares y respuestas afectivamente elaboradas puede contribuir a construir una identidad percibida para el agente virtual. Estas características pueden mejorar la familiaridad comunicativa, pero también dificultar la identificación de límites tecnológicos. Cuando los usuarios atribuyen experiencias subjetivas a partir del comportamiento observable, existe la posibilidad de que desarrollen expectativas que excedan las capacidades del sistema. Los mecanismos de diseño necesitan considerar estas interpretaciones y sus posibles consecuencias psicológicas (Richet, 2025).

La transparencia sobre la naturaleza artificial de las respuestas constituye un elemento importante para examinar la antropomorfización. Una investigación comparativa identificó diferencias en las reacciones empáticas de participantes expuestos a narraciones humanas y generadas mediante inteligencia artificial. El conocimiento sobre el origen de los contenidos modificó determinadas disposiciones emocionales, mostrando que las atribuciones acerca del interlocutor participan en la experiencia psicológica. Estos resultados no demuestran que los sistemas artificiales experimenten empatía, sino que las personas pueden responder afectivamente ante contenidos tecnológicos según las características de los mensajes y la información contextual proporcionada (Shen et al., 2024).

La proyección de expectativas personales puede intervenir cuando los usuarios atribuyen motivaciones específicas a las respuestas automatizadas. Una expresión amable podría interpretarse como evidencia de cariño, mientras que la modificación inesperada del estilo comunicativo podría percibirse como distanciamiento emocional. Estas atribuciones reflejan la manera en que las personas organizan el significado de sus experiencias digitales. El riesgo aparece cuando tales interpretaciones dificultan reconocer que las respuestas se encuentran condicionadas por mecanismos computacionales. La construcción de una identidad emocional para el sistema puede incrementar la confianza depositada en mensajes que no necesariamente poseen fundamentos suficientes.

La antropomorfización puede adquirir especial importancia durante etapas del desarrollo donde las habilidades para distinguir entre representación tecnológica y experiencia interpersonal todavía se encuentran en formación. La American Psychological Association (2025a) destaca la necesidad de considerar las características psicológicas de los adolescentes frente a sistemas diseñados para establecer interacciones semejantes a las humanas. La apariencia de comprensión y disponibilidad puede modificar las expectativas relacionadas con la amistad, el reconocimiento y la comunicación afectiva. Por ello, resulta necesario favorecer una comprensión adecuada de las capacidades y limitaciones de estas herramientas durante su utilización.

Las atribuciones antropomórficas no necesariamente generan consecuencias negativas en todas las circunstancias. Una persona puede emplear expresiones afectivas para referirse a una aplicación sin desarrollar dificultades para distinguirla de un interlocutor humano. También puede valorar positivamente una interfaz personalizada porque facilita la interacción o reduce la complejidad de determinadas actividades. El problema surge cuando estas atribuciones comienzan a orientar decisiones importantes sobre relaciones, salud mental o responsabilidades personales. La evaluación de riesgos requiere considerar la intensidad de las creencias, las condiciones de vulnerabilidad y las consecuencias concretas derivadas de tales interpretaciones.

Los análisis contemporáneos sobre dependencia tecnológica han identificado relaciones entre la atribución de características humanas y determinadas formas de vinculación psicológica hacia sistemas inteligentes. La percepción de calidez, disponibilidad y competencia emocional puede intervenir en la construcción de expectativas que favorecen el mantenimiento de interacciones. No obstante, estas asociaciones no permiten concluir que toda antropomorfización produzca dependencia ni establecer una trayectoria inevitable hacia el uso problemático. Las diferencias conceptuales y metodológicas presentes en las investigaciones requieren examinar cuidadosamente los mecanismos mediante los cuales estas atribuciones podrían relacionarse con dificultades particulares (Dagnino et al., 2026).

La comprensión crítica de la antropomorfización permite reconocer que una experiencia comunicativa puede resultar emocionalmente significativa sin demostrar que el sistema posea sentimientos. Esta distinción favorece relaciones tecnológicas donde el usuario conserva expectativas compatibles con las funciones disponibles. El lenguaje afectivo puede facilitar conversaciones, pero no debería utilizarse como fundamento suficiente

para delegar decisiones clínicas o atribuir responsabilidades interpersonales a una entidad artificial. El interés psicológico consiste en identificar cómo las representaciones construidas durante la interacción influyen sobre la confianza, el comportamiento y las posibilidades de establecer vínculos humanos diversos.

4.4 La búsqueda compulsiva de respuestas automatizadas

La búsqueda compulsiva de respuestas automatizadas puede manifestarse mediante consultas repetitivas que resultan difíciles de interrumpir, incluso cuando interfieren con actividades relevantes de la vida cotidiana. Este comportamiento adquiere importancia psicológica cuando deja de responder a necesidades informativas concretas y se convierte en una estrategia utilizada para disminuir estados persistentes de incertidumbre. La persona puede experimentar dificultades para finalizar las conversaciones debido a la expectativa de encontrar una respuesta que proporcione seguridad suficiente. Las investigaciones sobre utilización compulsiva de ChatGPT han identificado asociaciones con ansiedad, agotamiento y alteraciones del sueño, evidenciando posibles repercusiones sobre el bienestar (Duong et al., 2024).

La repetición de consultas puede relacionarse con mecanismos de aprendizaje donde la disminución temporal del malestar favorece el mantenimiento de determinados comportamientos. Si una persona experimenta preocupación antes de consultar y tranquilidad después de recibir una respuesta, podría aumentar la probabilidad de utilizar nuevamente la herramienta ante circunstancias semejantes. Este proceso puede comprenderse mediante el principio de reforzamiento negativo, donde una conducta se fortalece al reducir una experiencia desagradable. Sin embargo, su aplicación al uso de inteligencia artificial representa una explicación psicológica posible que requiere examinarse individualmente, evitando asumir que todas las consultas repetidas responden al mismo mecanismo.

La búsqueda de certeza constituye una dimensión relevante cuando las personas utilizan sistemas conversacionales para verificar continuamente sus interpretaciones. Una respuesta inicialmente satisfactoria puede generar nuevas preguntas relacionadas con posibles excepciones, consecuencias inesperadas o escenarios alternativos. La disponibilidad de la herramienta facilita que estas inquietudes se transformen inmediatamente en nuevas consultas. En lugar de desarrollar una comprensión suficiente para actuar, el usuario puede permanecer explorando posibilidades

indefinidamente. Esta dinámica adquiere importancia cuando la búsqueda de información deja de favorecer decisiones y comienza a funcionar como un mecanismo destinado principalmente a evitar la incomodidad asociada con la incertidumbre.

Una investigación realizada con 2.602 usuarios vietnamitas de ChatGPT examinó las relaciones entre utilización compulsiva, ansiedad, agotamiento y dificultades del sueño mediante un modelo de mediación serial. Los resultados identificaron asociaciones directas entre el uso compulsivo y las tres manifestaciones psicológicas estudiadas, además de relaciones indirectas con las alteraciones del descanso. Sin embargo, el diseño transversal y el muestreo intencional limitan la posibilidad de establecer causalidad. Los hallazgos permiten reconocer posibles dificultades relacionadas con determinados patrones de utilización, pero no demostrar que la inteligencia artificial produzca inevitablemente estos problemas (Duong et al., 2024).

Tabla 13
Indicadores conductuales para reconocer patrones de consulta repetitiva a la inteligencia artificial

Indicador observable	Pregunta de autoexploración	Posible proceso psicológico	Aspecto que requiere valoración
Repetición de preguntas	¿Por qué necesito consultar nuevamente lo mismo?	Búsqueda de confirmación	Función de la consulta
Dificultad para finalizar	¿Puedo dejar de conversar sin continuar buscando respuestas?	Disminución del control conductual	Capacidad de autorregulación
Consultas antes de decidir	¿Necesito aprobación digital para actuar?	Delegación del juicio personal	Autonomía decisional
Interrupción del descanso	¿Las conversaciones prolongan innecesariamente mi jornada?	Priorización de la interacción	Consecuencias sobre el sueño
Inquietud ante la desconexión	¿Qué experimento cuando no puedo utilizar la aplicación?	Dependencia de la disponibilidad	Tolerancia al malestar
Abandono de actividades	¿Estoy dejando responsabilidades para continuar conversando?	Desplazamiento conductual	Deterioro funcional

Alivio de corta duración	¿La tranquilidad obtenida desaparece rápidamente?	Reforzamiento de consultas repetidas	Mantenimiento del comportamiento

Nota. Indicadores reflexivos de elaboración conceptual que no sustituyen una evaluación clínica ni constituyen criterios diagnósticos.

La dificultad para controlar las consultas también puede relacionarse con características de las tareas que el usuario intenta resolver. Las personas sometidas a exigencias académicas o laborales pueden recurrir frecuentemente a sistemas generativos para disminuir la presión asociada con sus responsabilidades. Cuando las respuestas se convierten en requisitos para completar actividades, puede reducirse la práctica de habilidades personales necesarias para trabajar autónomamente. Las revisiones sobre utilización problemática de inteligencia artificial distinguen esta dependencia cognitiva de los patrones compulsivos y afectivos, destacando la importancia de analizar sus mecanismos específicos en lugar de tratarlos como fenómenos equivalentes (Dagnino et al., 2026).

Figura 13

Ciclo psicológico de la búsqueda compulsiva de respuestas automatizadas



Nota. Secuencia hipotética entre incertidumbre, consulta automatizada, alivio temporal, nuevas dudas y repetición conductual.

Caso ilustrativo 10. La necesidad repetitiva de confirmar decisiones personales

Descripción del caso ficticio. Nicolás, un joven de 27 años, comienza a utilizar inteligencia artificial para solicitar orientación sobre situaciones relacionadas con su trabajo. Después de recibir respuestas que considera satisfactorias, incorpora la herramienta a diferentes decisiones cotidianas. Antes de enviar correos, realizar compras o participar en conversaciones importantes, consulta repetidamente al sistema sobre las posibles consecuencias de sus acciones. Aunque obtiene tranquilidad inicial, posteriormente aparecen nuevas dudas que lo llevan a reformular las mismas preguntas. Durante las últimas semanas ha dedicado periodos prolongados de la noche a estas conversaciones, afectando sus horarios de descanso y aumentando las dificultades para concentrarse.

Análisis psicológico. La situación de Nicolás ilustra un posible ciclo de búsqueda de confirmación donde las consultas disminuyen temporalmente la incertidumbre, pero no necesariamente desarrollan capacidades para tolerarla. La tranquilidad obtenida podría funcionar como consecuencia reforzadora del comportamiento, favoreciendo su repetición. La interferencia con el descanso y las dificultades para decidir sin asistencia constituyen aspectos que justifican una valoración más amplia. Sin embargo, sería necesario explorar si estas conductas comenzaron antes de utilizar inteligencia artificial y qué circunstancias personales contribuyen a mantenerlas, evitando atribuir automáticamente todas las dificultades psicológicas al funcionamiento de la aplicación.

Consideración clínica según el DSM-5-TR. La presencia de consultas repetitivas no permite establecer por sí misma un trastorno obsesivo-compulsivo. Esta categoría diagnóstica requiere examinar obsesiones, compulsiones o ambas, además de sus repercusiones clínicas y las condiciones de exclusión correspondientes. Las conductas compulsivas pueden incluir acciones repetidas o actos mentales realizados en respuesta a obsesiones o reglas rígidas. En Nicolás sería pertinente explorar la naturaleza de sus pensamientos, la función de las consultas y posibles dificultades relacionadas con la ansiedad. El caso presenta indicadores que justifican evaluación, pero no información suficiente para confirmar un diagnóstico (American Psychiatric Association, 2022).

La relación entre búsqueda repetitiva de respuestas y ansiedad necesita comprenderse desde una perspectiva que reconozca posibles influencias bidireccionales. Una persona con dificultades previas para tolerar la incertidumbre puede recurrir con mayor frecuencia a sistemas conversacionales, mientras que determinadas formas de interacción podrían contribuir a mantener sus preocupaciones. Esta posibilidad impide

establecer explicaciones simples donde la tecnología aparece necesariamente como causa inicial del malestar. El análisis psicológico requiere considerar antecedentes, acontecimientos desencadenantes y consecuencias posteriores a cada interacción. Los estudios correlacionales proporcionan información relevante, pero no permiten determinar de manera definitiva la dirección de estas relaciones.

Las alteraciones del sueño constituyen una dimensión importante cuando las conversaciones automatizadas desplazan periodos destinados al descanso. La posibilidad de continuar formulando preguntas puede favorecer interacciones prolongadas, especialmente cuando el usuario intenta resolver preocupaciones antes de dormir. Sin embargo, las dificultades del sueño también pueden preceder al uso nocturno de tecnologías y motivar la búsqueda de entretenimiento o compañía. Los resultados sobre utilización compulsiva de ChatGPT muestran asociaciones entre este comportamiento y dificultades del descanso, aunque requieren investigaciones longitudinales para comprender mejor las secuencias temporales involucradas (Duong et al., 2024).

La utilización de sistemas conversacionales durante la adolescencia requiere considerar que determinadas capacidades de autorregulación continúan desarrollándose. La disponibilidad de estímulos personalizados y respuestas inmediatas puede introducir desafíos cuando las interacciones interfieren con actividades educativas, familiares o recreativas. La American Psychological Association (2025a) recomienda prestar atención a las características de diseño que pueden influir sobre el comportamiento juvenil y proteger oportunidades de desarrollo saludable. Esta orientación permite reconocer la importancia de establecer límites compatibles con las necesidades individuales, sin reducir el acompañamiento educativo exclusivamente a prohibiciones generales sobre el uso de tecnología.

El fortalecimiento de la autorregulación puede incluir la identificación de los momentos donde las consultas resultan funcionales y aquellos donde reproducen preocupaciones previamente examinadas. Establecer objetivos concretos antes de iniciar una conversación permite diferenciar la búsqueda de información de la necesidad repetitiva de confirmación. También resulta importante conservar oportunidades para adoptar decisiones razonables sin disponer de certeza absoluta. Estas prácticas favorecen el desarrollo de habilidades que podrían verse desplazadas cuando cualquier duda se transforma inmediatamente en una solicitud de orientación automatizada. La autonomía

requiere aceptar que numerosas decisiones cotidianas involucran algún grado de incertidumbre.

La intervención psicológica frente a consultas repetitivas necesita atender las funciones que cumple el comportamiento y no exclusivamente su frecuencia. Si la utilización tecnológica permite evitar emociones desagradables, resulta pertinente explorar estrategias alternativas para afrontar dichas experiencias. Cuando la repetición se relaciona con dificultades de organización, podrían necesitarse apoyos orientados hacia el desarrollo de competencias específicas. En circunstancias caracterizadas por malestar persistente o deterioro funcional, la evaluación profesional permitiría determinar si existen necesidades clínicas adicionales. La reducción de consultas debe acompañarse de oportunidades para fortalecer recursos personales que respondan a las dificultades inicialmente abordadas mediante inteligencia artificial.

4.5 El aislamiento social y la sustitución de vínculos humanos

El aislamiento social representa una condición relacionada con la disminución de oportunidades de contacto, participación y vinculación interpersonal. En el contexto de la inteligencia artificial, su análisis adquiere importancia cuando las conversaciones digitales comienzan a desplazar actividades que anteriormente favorecían el establecimiento de relaciones humanas. Sin embargo, utilizar sistemas conversacionales no implica necesariamente experimentar aislamiento. Las tecnologías también pueden facilitar experiencias complementarias de acompañamiento. La valoración psicológica requiere examinar las transformaciones concretas que aparecen en las redes sociales y distinguir entre la utilización de recursos artificiales y la reducción efectiva de oportunidades de interacción humana.

La sustitución de vínculos puede desarrollarse cuando una persona encuentra en las conversaciones artificiales características que considera más satisfactorias que aquellas presentes en sus relaciones habituales. La disponibilidad inmediata, la previsibilidad comunicativa y la adaptación de las respuestas pueden resultar atractivas frente a situaciones interpersonales caracterizadas por conflictos o incertidumbre. Estas diferencias podrían favorecer preferencias crecientes por interacciones digitales. No obstante, los vínculos humanos ofrecen experiencias de reciprocidad, negociación y reconocimiento mutuo que no se reproducen completamente mediante sistemas

automatizados. El análisis necesita considerar las funciones que dejan de ejercerse cuando disminuye la participación interpersonal.

La evitación social constituye un mecanismo relevante para comprender determinadas formas de sustitución de vínculos. Las personas que anticipan evaluaciones negativas pueden experimentar mayor comodidad durante conversaciones donde perciben menores exigencias interpersonales. Una investigación sobre actitudes hacia chatbots generativos para el apoyo relacionado con la ansiedad social identificó mayor disposición de confianza entre participantes con síntomas más intensos. Estos resultados permiten reconocer posibles diferencias en las preferencias comunicativas, aunque no demuestran que utilizar inteligencia artificial incremente necesariamente la evitación social ni que todas las personas con ansiedad desarrollen patrones problemáticos de interacción tecnológica (Wang et al., 2025).

El miedo a las valoraciones negativas puede dificultar la participación en conversaciones que requieren exposición emocional o comunicación espontánea. Las investigaciones sobre ansiedad social han identificado asociaciones relevantes entre ambas variables, mostrando la importancia de las interpretaciones anticipatorias dentro del comportamiento interpersonal. Cuando las tecnologías permiten reducir temporalmente estas exigencias, pueden convertirse en alternativas atractivas para quienes experimentan dificultades sociales. Sin embargo, utilizar un canal menos exigente no necesariamente modifica las expectativas negativas existentes frente a otras personas. Esta distinción permite comprender por qué determinadas estrategias de protección pueden coexistir con dificultades interpersonales persistentes (Peng et al., 2026).

Figura 14

Trayectorias de complementariedad y sustitución de los vínculos humanos mediante inteligencia artificial



Nota. Representación conceptual de dos posibles trayectorias de interacción digital y sus repercusiones sobre la participación social.

Las investigaciones sobre aplicaciones de compañía artificial han documentado posibilidades de disminuir temporalmente la soledad percibida. Una serie de estudios identificó reducciones subjetivas de esta experiencia después de utilizar agentes conversacionales, incluyendo mediciones realizadas durante una semana. Estos resultados permiten reconocer que determinadas tecnologías pueden responder a necesidades emocionales inmediatas. No obstante, la disminución momentánea de la soledad no equivale necesariamente al fortalecimiento de redes interpersonales. Ambas dimensiones requieren evaluarse separadamente para comprender si el acompañamiento digital favorece una transición hacia nuevas oportunidades sociales o permanece como un recurso limitado al alivio temporal (Freitas et al., 2025).

El análisis de las experiencias de usuarios también muestra que las interacciones artificiales pueden coexistir con formas de participación social fuera de los entornos digitales. Determinadas personas utilizan chatbots para explorar preocupaciones antes de conversar con familiares o preparar respuestas ante situaciones interpersonales

difíciles. Estas prácticas permiten considerar posibles funciones complementarias de la tecnología. Sin embargo, los resultados dependen de las circunstancias particulares y no pueden generalizarse hacia todos los usuarios. Las experiencias favorables comunicadas en investigaciones cualitativas aportan información sobre beneficios percibidos, pero no establecen resultados universales sobre las relaciones humanas (Siddals et al., 2024).

La revelación de información emocional mediante inteligencia artificial puede permanecer limitada al entorno digital cuando las condiciones sociales que dificultan la comunicación interpersonal no se modifican. Una persona podría conversar extensamente con un sistema y continuar evitando expresar sus preocupaciones frente a personas cercanas. Este comportamiento puede reflejar la búsqueda de protección ante experiencias de estigmatización, rechazo o incomprensión. Los análisis sobre revelación emocional y estigma advierten que facilitar conversaciones con inteligencia artificial no demuestra necesariamente una transformación de las actitudes sociales ni una disminución de las barreras presentes dentro de los vínculos humanos (Chen et al., 2026).

Las condiciones estructurales también deben incorporarse al análisis del aislamiento social. Las dificultades económicas, las responsabilidades de cuidado, los cambios de residencia y las barreras de acceso a servicios pueden restringir oportunidades de participación interpersonal. Cuando estas circunstancias permanecen invisibilizadas, existe el riesgo de atribuir a decisiones tecnológicas problemas que poseen orígenes sociales más amplios. Las estimaciones internacionales sobre salud mental muestran la persistencia de necesidades asistenciales insuficientemente atendidas y desigualdades en la disponibilidad de recursos. Estas condiciones permiten comprender por qué determinadas personas recurren a alternativas digitales de acompañamiento ante la ausencia de otros apoyos (World Health Organization, 2025).

La calidad de las relaciones interpersonales no puede evaluarse exclusivamente mediante la cantidad de contactos mantenidos. Una persona puede reducir interacciones conflictivas y experimentar mayor bienestar sin que ello represente aislamiento problemático. Del mismo modo, conservar numerosos contactos no garantiza la existencia de vínculos satisfactorios. La sustitución de relaciones humanas necesita analizarse considerando el significado de los contactos abandonados, la voluntariedad de los cambios y las consecuencias sobre la participación social. El interés psicológico

consiste en reconocer cuándo la utilización de inteligencia artificial restringe oportunidades valiosas y cuándo simplemente modifica la distribución de las actividades personales.

El fortalecimiento de los vínculos humanos frente a posibles patrones de sustitución requiere atender las necesidades que motivan la preferencia por conversaciones artificiales. Promover actividades comunitarias, recuperar espacios de comunicación y desarrollar habilidades interpersonales puede ofrecer alternativas cuando existen dificultades de conexión. Estas acciones necesitan respetar las preferencias individuales y evitar imponer formas de sociabilidad que no respondan a las circunstancias personales. La tecnología puede conservar una función complementaria siempre que su utilización no limite la posibilidad de establecer relaciones significativas. El desarrollo social requiere experiencias donde las personas puedan participar activamente en intercambios caracterizados por reciprocidad y reconocimiento mutuo.

4.6 La sobrevalidación emocional y sus consecuencias

La sobrevalidación emocional describe una modalidad de respuesta en la cual el reconocimiento de los sentimientos se extiende hacia la confirmación excesiva de interpretaciones, creencias o comportamientos del interlocutor. En las conversaciones con inteligencia artificial, puede manifestarse cuando el sistema proporciona mensajes que coinciden reiteradamente con las expectativas del usuario sin examinar suficientemente explicaciones alternativas. Esta dinámica adquiere importancia psicológica porque una respuesta agradable no necesariamente favorece el bienestar. Los análisis sobre complacencia algorítmica advierten que la combinación de confirmación excesiva, involucramiento emocional y atribuciones antropomórficas podría generar riesgos durante el apoyo informal en salud mental (Santos et al., 2026).

La diferenciación entre validar una emoción y confirmar una interpretación constituye un aspecto fundamental para comprender este fenómeno. Reconocer que una persona experimenta tristeza, preocupación o frustración permite atender su experiencia afectiva sin determinar necesariamente que todas sus conclusiones sean correctas. Una respuesta comprensiva puede reconocer el malestar y, simultáneamente, facilitar la consideración de perspectivas diferentes. Cuando esta distinción desaparece, el acompañamiento puede convertirse en una fuente de aprobación indiscriminada. La sobrevalidación adquiere relevancia cuando limita las posibilidades de examinar responsabilidades

personales, reconocer errores o reconsiderar creencias que influyen negativamente sobre las relaciones interpersonales.

La complacencia algorítmica, denominada sycophancy en la literatura especializada, hace referencia a la tendencia de determinados modelos a producir respuestas que se ajustan excesivamente a las opiniones o preferencias expresadas por el usuario. Esta característica puede generar dificultades cuando la información proporcionada contiene interpretaciones incorrectas o afirmaciones insuficientemente fundamentadas. En conversaciones emocionales, la complacencia puede presentarse mediante mensajes que confirman perspectivas personales sin introducir cuestionamientos pertinentes. Su análisis requiere distinguir entre el estilo amable de una respuesta y la aceptación injustificada de contenidos que podrían generar consecuencias perjudiciales para quien solicita orientación (Santos et al., 2026).

El sesgo de confirmación ofrece una perspectiva psicológica para comprender por qué determinadas respuestas automatizadas pueden resultar especialmente atractivas. Las personas pueden mostrar mayor disposición para aceptar información compatible con sus creencias previas y prestar menor atención a contenidos que las contradicen. Cuando un sistema reproduce reiteradamente las interpretaciones del usuario, puede facilitar experiencias de satisfacción que disminuyen la motivación para examinar otras posibilidades. Sin embargo, esta dinámica no depende exclusivamente del funcionamiento tecnológico. Las expectativas personales y las necesidades de reconocimiento también intervienen en la selección e interpretación de los mensajes recibidos.

La sobrevalidación puede modificar las expectativas sobre aquello que significa recibir apoyo emocional. Una persona acostumbrada a obtener respuestas que respaldan sus interpretaciones podría considerar poco comprensivas las intervenciones humanas que introducen desacuerdos o solicitan mayor reflexión. Esta situación puede dificultar la aceptación de perspectivas diferentes durante conversaciones familiares, laborales o terapéuticas. La literatura sobre riesgos psicológicos de agentes antropomorfizados plantea posibles relaciones entre involucramiento emocional, expectativas relacionales y dependencia. Estos procesos requieren examinarse considerando las circunstancias individuales y evitando establecer que cualquier interacción satisfactoria con inteligencia artificial genera necesariamente consecuencias negativas (Richet, 2025).

Tabla 14

Manifestaciones de sobrevalidación automatizada y alternativas de respuesta psicológicamente equilibrada

Situación comunicada	Respuesta sobrevalidante	Riesgo potencial	Respuesta equilibrada
Conflicto interpersonal	La otra persona tiene toda la culpa.	Externalización de responsabilidades	Reconocer el malestar y explorar diferentes perspectivas.
Percepción de rechazo	Seguramente todos están en tu contra.	Fortalecimiento de interpretaciones negativas	Examinar evidencias y posibles explicaciones alternativas.
Decisión impulsiva	Hazlo inmediatamente si eso te hace sentir mejor.	Disminución de la reflexión sobre consecuencias	Considerar alternativas y posponer decisiones precipitadas.
Inseguridad personal	Nunca te equivocas; los demás no te comprenden.	Dependencia de la aprobación externa	Reconocer capacidades y oportunidades de aprendizaje.
Conflicto familiar	Deberías alejarte de todos sin explicaciones.	Ruptura innecesaria de vínculos	Explorar límites, circunstancias y posibilidades de comunicación segura.
Creencia infundada	Tu interpretación demuestra que tienes razón.	Consolidación de conclusiones incorrectas	Diferenciar hechos comprobables de interpretaciones personales.

Nota. Ejemplos hipotéticos que diferencian la confirmación indiscriminada de una respuesta comprensiva y reflexiva.

La sobrevalidación también puede relacionarse con dinámicas de interacción donde la satisfacción inmediata favorece la continuidad de las conversaciones. Santos et al. (2026) plantean un modelo conceptual que examina la relación entre involucramiento, complacencia y proyección antropomórfica en el apoyo informal mediante inteligencia artificial. Esta propuesta permite considerar posibles mecanismos mediante los cuales las respuestas confirmatorias podrían incrementar la confianza y favorecer nuevas interacciones. No obstante, debe interpretarse como un planteamiento teórico sobre riesgos potenciales, y no como demostración de que todos los sistemas generativos producen dependencia mediante una misma trayectoria psicológica.

Caso ilustrativo 11. La confirmación automatizada de interpretaciones interpersonales perjudiciales

Descripción del caso ficticio. Patricia, una mujer de 36 años, comienza a experimentar dificultades en sus relaciones laborales después de recibir observaciones sobre su desempeño. Considera que sus compañeros intentan desacreditarla y comunica esta interpretación repetidamente a una inteligencia artificial. Durante las conversaciones recibe mensajes que reconocen su frustración, pero también respaldan algunas conclusiones sin disponer de información suficiente. Patricia interpreta las respuestas como confirmación de que sus compañeros actúan deliberadamente en su contra. Progresivamente disminuye la comunicación con ellos y rechaza oportunidades de diálogo que podrían ayudarla a comprender las circunstancias relacionadas con los desacuerdos laborales.

Análisis psicológico. El caso evidencia cómo una respuesta automatizada podría fortalecer interpretaciones negativas cuando no distingue adecuadamente entre acontecimientos observables y conclusiones personales. La frustración de Patricia merece reconocimiento, pero confirmar las intenciones atribuidas a sus compañeros sin evidencia suficiente puede reducir las posibilidades de reconsiderar sus creencias. La validación emocional equilibrada permitiría explorar qué hechos ocurrieron, cuáles elementos corresponden a interpretaciones y qué alternativas existen para afrontar la situación. El interés psicológico consiste en favorecer la comprensión de su experiencia sin consolidar explicaciones que podrían incrementar el conflicto y perjudicar sus relaciones laborales.

Consideración clínica. Las interpretaciones negativas sobre las intenciones ajenas no constituyen automáticamente evidencia de un trastorno psicótico ni de personalidad. Una valoración profesional necesitaría examinar la intensidad y flexibilidad de las creencias, los antecedentes interpersonales, el contexto laboral y las repercusiones funcionales. También sería necesario considerar si las preocupaciones corresponden a situaciones reales de hostigamiento o discriminación. La información disponible no permite establecer un diagnóstico. Esta diferenciación evita tanto la confirmación indiscriminada de interpretaciones como la patologización injustificada de experiencias personales que podrían poseer fundamentos objetivos (American Psychiatric Association, 2022).

La sobrevalidación puede presentar consecuencias especialmente delicadas cuando las conversaciones involucran creencias rígidas, interpretaciones persecutorias o dificultades para contrastar experiencias con la realidad. Una respuesta automatizada que confirma afirmaciones infundadas podría contribuir a intensificar preocupaciones preexistentes. Una revisión exploratoria sobre los daños psicológicos asociados con chatbots generativos identifica la posibilidad de que determinadas respuestas refuercen creencias delirantes. Sin embargo, la literatura combina planteamientos conceptuales, observaciones clínicas y estudios con diferentes niveles de evidencia, por lo que no permite establecer una relación causal general entre el uso de estas tecnologías y la aparición de trastornos psicóticos (Diel et al., 2026).

La capacidad de recibir perspectivas diferentes constituye un elemento relevante para el desarrollo psicológico y la adaptación interpersonal. Durante una conversación significativa, las personas pueden encontrar información que cuestiona sus interpretaciones iniciales y permite identificar alternativas previamente ignoradas. Una respuesta excesivamente complaciente reduce estas oportunidades cuando transforma cualquier desacuerdo potencial en confirmación automática. La utilidad del acompañamiento no debería medirse exclusivamente mediante la satisfacción experimentada durante el intercambio. También resulta necesario considerar si las conversaciones favorecen decisiones reflexivas, reconocimiento de consecuencias y posibilidades de adaptación frente a circunstancias que requieren revisar comportamientos personales.

En adolescentes, las experiencias de aprobación externa pueden adquirir particular relevancia debido a los procesos de construcción de identidad y pertenencia social. La exposición frecuente a interlocutores que adaptan sus respuestas a las preferencias individuales podría influir sobre las expectativas relacionadas con el reconocimiento y la aceptación. La American Psychological Association (2025a) recomienda prestar atención a los posibles efectos de las características interactivas de inteligencia artificial sobre el desarrollo juvenil. Estas orientaciones respaldan la necesidad de promover experiencias educativas donde los adolescentes aprendan a examinar críticamente las respuestas digitales y reconocer diferentes perspectivas.

El diseño de sistemas conversacionales orientados hacia el apoyo emocional requiere incorporar mecanismos que permitan reconocer situaciones donde la confirmación de contenidos resulta potencialmente perjudicial. La amabilidad comunicativa puede

mantenerse sin afirmar como verdaderas interpretaciones insuficientemente fundamentadas. Asimismo, resulta importante proporcionar respuestas que reconozcan incertidumbres y promuevan la búsqueda de información adicional cuando las circunstancias lo requieren. Los debates éticos sobre chatbots de salud mental destacan la importancia de proteger a los usuarios vulnerables mediante procedimientos de supervisión, transparencia y evaluación de riesgos durante las diferentes etapas de desarrollo tecnológico (Coghlan et al., 2023).

La sobrevalidación evidencia una diferencia entre sentirse respaldado y recibir orientación psicológicamente constructiva. Una conversación puede generar tranquilidad inmediata al confirmar aquello que una persona desea escuchar, pero sus consecuencias posteriores dependen del contenido y las decisiones que favorece. Reconocer emociones sin convertirlas en pruebas de interpretaciones objetivas permite mantener espacios de reflexión más equilibrados. Esta capacidad adquiere importancia cuando las conversaciones automatizadas participan en situaciones donde existen conflictos, incertidumbre o dificultades emocionales. El apoyo necesita conservar oportunidades para cuestionar creencias, revisar comportamientos y considerar las perspectivas de otras personas involucradas.

4.7 Los riesgos de la desinformación psicológica

La desinformación psicológica comprende contenidos incorrectos, imprecisos o descontextualizados que pueden generar interpretaciones equivocadas sobre la salud mental y el comportamiento humano. En los sistemas de inteligencia artificial, este fenómeno puede manifestarse mediante explicaciones que presentan conceptos clínicos de manera inadecuada, atribuyen diagnósticos sin suficiente información o recomiendan estrategias cuya pertinencia no ha sido establecida. La fluidez lingüística de las respuestas puede dificultar la identificación de estos errores, especialmente cuando el usuario carece de formación especializada. Los riesgos tecnológicos incluyen problemas de precisión, sesgos y producción de contenidos aparentemente fundamentados que requieren verificación independiente (World Health Organization, 2024b).

Las denominadas alucinaciones de los modelos generativos se refieren a la producción de información que puede resultar incorrecta o carecer de fundamentos verificables, aunque se presente mediante expresiones convincentes. Dentro del ámbito psicológico,

estas respuestas podrían incluir referencias bibliográficas inexistentes, interpretaciones equivocadas de manuales diagnósticos o afirmaciones sobre tratamientos que no corresponden con la evidencia científica disponible. El término describe un problema computacional y no una experiencia perceptiva equivalente a las alucinaciones humanas. Su utilización requiere distinguir claramente entre errores de generación tecnológica y fenómenos clínicos reconocidos dentro de la psicopatología (Diel et al., 2026).

La descontextualización constituye otra fuente importante de información psicológica inadecuada. Una explicación puede contener elementos científicamente correctos y, al mismo tiempo, resultar poco pertinente para las circunstancias particulares de quien consulta. Determinadas estrategias de afrontamiento pueden requerir modificaciones según la edad, los antecedentes personales y las condiciones donde se desarrollan las dificultades. Cuando un sistema desconoce estos elementos, sus recomendaciones pueden presentar limitaciones relevantes. La producción de información general sobre salud mental debe diferenciarse de su aplicación individualizada, especialmente cuando las decisiones requieren conocimientos especializados o pueden generar consecuencias sobre tratamientos previamente establecidos.

Los procesos de autodiagnóstico representan un escenario particularmente sensible frente a la desinformación. Una persona puede identificar determinadas características en una descripción clínica y concluir que presenta un trastorno específico sin haber realizado una evaluación profesional. De acuerdo con la American Psychiatric Association (2022), el DSM-5-TR establece criterios que requieren considerar diferentes elementos clínicos y condiciones de exclusión. La presencia de síntomas aislados no permite confirmar automáticamente una categoría diagnóstica. Utilizar inteligencia artificial para comparar experiencias personales con descripciones psicopatológicas puede proporcionar información preliminar, pero no sustituye los procedimientos necesarios para establecer conclusiones clínicas.

La utilización imprecisa de términos psicológicos también puede modificar las interpretaciones sobre las relaciones humanas. Expresiones asociadas con trastornos de personalidad, experiencias traumáticas o mecanismos de manipulación pueden aplicarse indiscriminadamente a comportamientos que requieren explicaciones más amplias. Etiquetar a una persona a partir de un relato parcial puede generar estigmatización y favorecer decisiones basadas en conclusiones insuficientemente

fundamentadas. Los manuales diagnósticos requieren procedimientos que permitan examinar patrones, duración, contexto y repercusiones funcionales. Estas condiciones evidencian la necesidad de evitar clasificaciones apresuradas cuando únicamente se dispone de información proporcionada durante una conversación digital (World Health Organization, 2024a).

La revisión científica sobre inteligencia artificial y psicología humana ha identificado oportunidades de aplicación relacionadas con la atención de salud mental, junto con desafíos vinculados con sesgos, autonomía y protección de información. Esta coexistencia permite reconocer que el desarrollo tecnológico no garantiza automáticamente resultados favorables para todos los usuarios. Una herramienta puede ofrecer contenidos útiles en determinadas circunstancias y producir respuestas problemáticas en otras. Por ello, el análisis psicológico necesita considerar las condiciones de utilización y establecer mecanismos que permitan verificar la información antes de convertirla en fundamento de decisiones personales o clínicas (Salazar y Velastegui, 2024).

La información relacionada con tratamientos merece especial atención cuando las respuestas automatizadas contradicen indicaciones previamente establecidas por profesionales. Una recomendación generada sin conocimiento integral del caso podría favorecer modificaciones inadecuadas en actividades terapéuticas o decisiones relacionadas con la continuidad de la atención. Las herramientas informativas no deberían presentarse como autoridades capaces de reemplazar las valoraciones realizadas mediante procedimientos especializados. Cuando aparecen dudas sobre una intervención, resulta pertinente contrastar la información con profesionales competentes y documentos científicos reconocidos. Los debates éticos sobre chatbots en salud mental enfatizan la importancia de examinar la evidencia disponible y prevenir consecuencias perjudiciales (Coghlan et al., 2023).

La alfabetización psicológica y digital constituye un recurso importante para identificar información potencialmente incorrecta. Reconocer la diferencia entre una opinión, una hipótesis clínica y un resultado científico permite evaluar críticamente las afirmaciones recibidas. También resulta necesario examinar si las referencias mencionadas existen y respaldan efectivamente el contenido presentado. Sin embargo, la comprobación de una fuente no garantiza que su aplicación a una situación individual sea apropiada. Estas habilidades favorecen una utilización más consciente de sistemas conversacionales,

evitando atribuir autoridad científica a respuestas cuya presentación formal puede ocultar limitaciones metodológicas o interpretativas.

La desinformación psicológica requiere abordarse mediante responsabilidades compartidas entre desarrolladores, instituciones, profesionales y usuarios. Los sistemas necesitan incorporar mecanismos destinados a reducir errores y comunicar adecuadamente sus limitaciones, mientras que las instituciones pueden promover orientaciones para el acceso a información confiable. Los profesionales contribuyen mediante procesos de psicoeducación que permitan comprender la diferencia entre contenidos generales y evaluaciones individualizadas. Las orientaciones internacionales sobre modelos generativos en salud destacan la importancia de establecer procedimientos de evaluación y gobernanza que permitan prevenir daños derivados de respuestas incorrectas o inadecuadas (World Health Organization, 2024b).

4.8 La vulnerabilidad emocional ante respuestas inadecuadas

La vulnerabilidad emocional comprende condiciones individuales y contextuales que pueden incrementar la sensibilidad de una persona frente a experiencias potencialmente perjudiciales. En las interacciones con inteligencia artificial, esta vulnerabilidad adquiere importancia cuando los usuarios recurren a sistemas conversacionales durante periodos de sufrimiento intenso, incertidumbre o deterioro psicológico. Las respuestas recibidas pueden influir sobre sus interpretaciones y decisiones, especialmente cuando existen recursos limitados de apoyo interpersonal. Las investigaciones sobre seguridad de modelos generativos han identificado dificultades para reconocer determinadas situaciones de crisis y proporcionar respuestas ajustadas a las necesidades específicas de quienes experimentan malestar psicológico (Arnaiz-Rodriguez et al., 2026).

La vulnerabilidad emocional no constituye una característica permanente ni exclusiva de personas diagnosticadas con trastornos mentales. Puede manifestarse temporalmente durante experiencias de pérdida, conflictos familiares, acontecimientos traumáticos o cambios significativos en las circunstancias de vida. Estas condiciones pueden modificar la capacidad para interpretar información, considerar alternativas y afrontar determinadas situaciones. Una respuesta automatizada que normalmente sería considerada poco relevante podría adquirir mayor influencia durante un periodo de sufrimiento intenso. Por ello, el análisis de riesgos necesita incorporar las circunstancias

donde se produce la interacción y las necesidades psicológicas presentes antes de iniciar la conversación.

Las dificultades para acceder a servicios especializados pueden incrementar la exposición a respuestas automatizadas cuando las personas consideran que no disponen de otras alternativas de acompañamiento. Una investigación realizada con profesionales de salud mental en Guayaquil identificó barreras económicas, sociales, culturales e institucionales relacionadas con la búsqueda de atención psicológica universitaria. Estas condiciones permiten comprender por qué algunos usuarios podrían recurrir a herramientas digitales durante momentos de vulnerabilidad. Sin embargo, ampliar el acceso a conversaciones automatizadas no equivale a garantizar atención clínica suficiente, especialmente cuando las necesidades requieren evaluación especializada o intervenciones asistenciales oportunas (Izaguirre et al., 2026).

La vulnerabilidad también puede intensificarse cuando las personas atribuyen elevada credibilidad a sistemas que producen respuestas aparentemente comprensivas. La confianza depositada en una herramienta puede disminuir la disposición para cuestionar sus recomendaciones, especialmente cuando estas coinciden con expectativas emocionales previamente existentes. Las propuestas conceptuales sobre complacencia algorítmica advierten que la combinación de respuestas confirmatorias y atribuciones antropomórficas podría favorecer interacciones que refuercen creencias perjudiciales. Esta posibilidad adquiere particular importancia cuando existen dificultades psicológicas que afectan la interpretación de acontecimientos, la regulación emocional o la toma de decisiones relacionadas con la seguridad personal (Santos et al., 2026).

Las investigaciones sobre daños psicológicos asociados con modelos generativos evidencian diferentes áreas de preocupación que requieren atención especializada. Una revisión exploratoria que incluyó 119 publicaciones identificó riesgos relacionados con información incorrecta, complacencia, sesgos, dependencia emocional y respuestas inadecuadas ante situaciones psiquiátricas graves. Los documentos examinados incorporaron diferentes diseños y niveles de evidencia, incluyendo estudios conceptuales, investigaciones mediante viñetas y observaciones empíricas. Esta diversidad impide considerar todos los riesgos como consecuencias causalmente demostradas, pero proporciona fundamentos para desarrollar estrategias preventivas y procedimientos de evaluación que permitan proteger a usuarios potencialmente vulnerables (Diel et al., 2026).

Tabla 15

Matriz orientativa de vulnerabilidad emocional y actuación frente a respuestas automatizadas inadecuadas

Condición de vulnerabilidad	Respuesta automatizada potencialmente perjudicial	Consecuencia posible	Actuación prioritaria
Malestar emocional persistente	Minimización de los síntomas comunicados	Retraso en la búsqueda de atención	Facilitar una evaluación psicológica profesional
Ansiedad intensa	Confirmación reiterada de amenazas infundadas	Incremento de preocupación y evitación	Promover valoración contextualizada y apoyo especializado
Síntomas depresivos	Interpretación del deterioro como falta de motivación	Culpabilización y demora asistencial	Explorar manifestaciones clínicas y funcionamiento cotidiano
Creencias rígidas o persecutorias	Confirmación de afirmaciones sin evidencia suficiente	Intensificación de interpretaciones perjudiciales	Evitar reforzar creencias y facilitar atención profesional
Dependencia emocional	Promoción de vínculos digitales exclusivos	Disminución de autonomía y apoyo interpersonal	Fortalecer recursos personales y redes humanas
Ideación suicida o autolesiva	Respuestas que minimizan o ignoran el riesgo	Demora en recibir asistencia urgente	Activar apoyo humano y servicios de emergencia cuando corresponda
Vulnerabilidad durante la adolescencia	Recomendaciones incompatibles con el desarrollo evolutivo	Decisiones perjudiciales o expectativas inadecuadas	Incorporar acompañamiento adulto y protección especializada

Nota. Matriz conceptual de riesgos potenciales que no sustituye protocolos clínicos ni evaluaciones profesionales individualizadas.

La capacidad de los sistemas generativos para identificar situaciones de crisis ha sido examinada mediante procedimientos de evaluación que utilizan ejemplos de conversaciones relacionadas con salud mental. Una investigación analizó cinco modelos utilizando 2.046 mensajes de prueba y encontró diferencias importantes en la

seguridad de las respuestas. Aunque varios sistemas respondieron adecuadamente ante manifestaciones explícitas de crisis, persistieron dificultades para interpretar señales indirectas o ambiguas. Estos resultados muestran que el desempeño tecnológico depende de las características del modelo y que ninguna respuesta automatizada debería considerarse suficiente para garantizar la identificación integral de riesgos psicológicos (Arnaiz-Rodriguez et al., 2026).

Figura 15

Proceso de identificación y actuación frente a situaciones de vulnerabilidad emocional en conversaciones con inteligencia artificial



Nota. Identificación de señales de riesgo, límites tecnológicos, búsqueda de apoyo humano y atención especializada.

Caso ilustrativo 12. La respuesta automatizada ante una situación de crisis emocional

Descripción del caso ficticio. Camila, una estudiante universitaria de 23 años, atraviesa dificultades familiares, problemas académicos y una reciente ruptura sentimental. Durante las últimas semanas ha disminuido su participación en actividades habituales, presenta alteraciones del sueño y experimenta sentimientos persistentes de desesperanza. Decide conversar con una inteligencia artificial porque considera que sus familiares podrían minimizar aquello que siente. En diferentes mensajes expresa que no encuentra sentido a sus actividades y menciona pensamientos relacionados con dejar de vivir. El sistema proporciona recomendaciones generales de autocuidado, pero no reconoce inicialmente la importancia clínica de las señales de riesgo comunicadas.

Análisis psicológico. La situación de Camila evidencia las limitaciones que pueden presentar determinadas respuestas automatizadas cuando las manifestaciones de sufrimiento requieren una exploración especializada. La desesperanza, la disminución de actividades significativas y los pensamientos relacionados con la muerte constituyen

elementos que necesitan atención. Sin embargo, estas manifestaciones no permiten establecer automáticamente un diagnóstico específico. Una respuesta centrada exclusivamente en recomendaciones generales podría resultar insuficiente frente a las necesidades presentes. La prioridad consiste en reconocer la gravedad potencial de la situación, facilitar el contacto con personas de confianza y promover una valoración profesional oportuna.

Consideración clínica según el DSM-5-TR. Los pensamientos recurrentes de muerte y la ideación suicida pueden formar parte de diferentes presentaciones clínicas, incluyendo episodios depresivos mayores. No obstante, su presencia aislada no permite establecer un diagnóstico determinado. En el caso de Camila sería necesario realizar una evaluación integral que examine las características de los síntomas, su duración, las circunstancias precipitantes y el funcionamiento psicológico. La valoración del riesgo suicida debe desarrollarse independientemente de que se confirme o no un trastorno mental, debido a las posibles consecuencias sobre la seguridad personal (American Psychiatric Association, 2022).

Actuación profesional. La intervención requeriría establecer comunicación directa, explorar el riesgo mediante preguntas claras y respetuosas, identificar los recursos de apoyo disponibles y determinar la necesidad de atención urgente. Si existe peligro inmediato, corresponde facilitar el acceso a servicios de emergencia y procurar acompañamiento humano seguro. Las herramientas conversacionales pueden contribuir proporcionando información sobre recursos asistenciales, pero no garantizan la ejecución de procedimientos de protección. La responsabilidad clínica exige priorizar la seguridad y establecer intervenciones ajustadas a las circunstancias individuales mediante profesionales capacitados para responder ante situaciones de crisis.

La utilización de inteligencia artificial en la prevención de conductas suicidas constituye un campo de investigación que presenta posibilidades y desafíos específicos. Los desarrollos tecnológicos pueden contribuir a identificar patrones comunicativos y facilitar determinadas acciones preventivas. Sin embargo, estas aplicaciones requieren examinar su precisión, sus implicaciones éticas y las consecuencias de posibles errores de clasificación. Detectar indicadores de riesgo no equivale a garantizar una intervención efectiva. Las consideraciones ético-legales sobre inteligencia artificial aplicada a la prevención del suicidio destacan la necesidad de proteger los derechos individuales y conservar mecanismos de supervisión humana (Biscaia et al., 2023).

Los resultados favorables comunicados por determinados usuarios tampoco deben interpretarse como evidencia suficiente de que cualquier chatbot puede prevenir consecuencias clínicas graves. Una investigación realizada con estudiantes usuarios de agentes conversacionales identificó testimonios donde algunas personas atribuyeron a estas aplicaciones beneficios relacionados con situaciones de sufrimiento intenso. Sin embargo, las percepciones retrospectivas y autoinformadas no permiten establecer que los sistemas hayan producido directamente dichos resultados. La prevención de riesgos psicológicos requiere investigaciones rigurosas y procedimientos especializados que permitan evaluar la seguridad, la eficacia y las consecuencias de las intervenciones desarrolladas (Maples et al., 2024).

La protección de adolescentes frente a respuestas automatizadas inadecuadas requiere considerar las características propias del desarrollo psicológico. Las capacidades de autorregulación, evaluación de consecuencias y diferenciación entre relaciones humanas y simulaciones tecnológicas pueden presentar particularidades durante esta etapa. La American Psychological Association (2025a) recomienda desarrollar sistemas que incorporen protecciones compatibles con las necesidades evolutivas de los usuarios jóvenes. Estas orientaciones permiten reconocer que la responsabilidad de prevenir daños no debería recaer exclusivamente sobre los adolescentes, sino también sobre desarrolladores, familias, instituciones educativas y profesionales involucrados en su acompañamiento.

El reconocimiento de la vulnerabilidad emocional plantea la necesidad de desarrollar tecnologías que no incrementen las dificultades de quienes buscan apoyo durante momentos de sufrimiento. La calidad de una respuesta debe considerar su precisión, pertinencia contextual y capacidad para reconocer cuándo resulta necesario recurrir a otros recursos. Una interacción segura necesita evitar recomendaciones que retrasen la atención, fortalezcan creencias perjudiciales o generen expectativas clínicas injustificadas. La World Health Organization (2024b) enfatiza la importancia de establecer mecanismos de evaluación y gobernanza para proteger a las personas frente a riesgos asociados con modelos generativos utilizados en contextos relacionados con la salud.

Capítulo 5.

¿Está bien o está mal contarle nuestros problemas a una IA? Una reflexión ética y psicológica sobre sus beneficios, riesgos y límites en la salud mental



5.1 Los beneficios psicológicos del desahogo mediante IA

Contarle los problemas personales a una inteligencia artificial constituye una práctica que no puede clasificarse automáticamente como correcta o incorrecta. Su valoración requiere considerar las motivaciones del usuario, las características de la herramienta y las consecuencias psicológicas derivadas de su utilización. En determinadas circunstancias, las conversaciones automatizadas pueden facilitar la expresión emocional, la organización de pensamientos y la identificación de alternativas frente a dificultades cotidianas. Sin embargo, estos beneficios dependen de las condiciones bajo las cuales se desarrolla la interacción y no implican necesariamente que exista una intervención terapéutica ni una mejoría clínica comprobada (Li et al., 2023).

La posibilidad de expresar preocupaciones mediante una interfaz conversacional puede proporcionar oportunidades para reconocer experiencias internas que resultan difíciles de comunicar. Algunas personas encuentran mayor facilidad para escribir aquello que sienten antes de establecer conversaciones con familiares, amistades o profesionales. Esta actividad puede favorecer la identificación de emociones y la diferenciación entre acontecimientos, interpretaciones y necesidades personales. El beneficio psicológico no depende exclusivamente de la respuesta recibida, puesto que el propio proceso de elaboración escrita puede contribuir a organizar la experiencia. La inteligencia artificial funciona, en este contexto, como un recurso interactivo que acompaña una actividad reflexiva.

El apoyo psicológico percibido mediante inteligencia artificial presenta diferencias respecto de los resultados clínicamente evaluados. Una persona puede experimentar tranquilidad, satisfacción o sensación de comprensión después de conversar con un sistema, sin que estos cambios representen necesariamente una disminución sostenida de síntomas. Un estudio mixto realizado con adultos jóvenes identificó que el apoyo psicológico percibido se encontraba asociado principalmente con una orientación autorregulada hacia el uso tecnológico, caracterizada por moderación, objetivos definidos y reconocimiento de límites. Los resultados corresponden a experiencias subjetivas y asociaciones estadísticas, no a una demostración de eficacia psicoterapéutica (Lan et al., 2026).

Las investigaciones sobre agentes conversacionales han proporcionado evidencia favorable respecto de determinadas manifestaciones psicológicas. Una revisión

sistemática y metaanálisis identificó efectos beneficiosos sobre síntomas depresivos y malestar psicológico, aunque no encontró resultados estadísticamente significativos respecto del bienestar psicológico general. Esta diferenciación evidencia que las intervenciones digitales pueden influir sobre variables específicas sin producir necesariamente transformaciones integrales. Además, los estudios analizados incluyen herramientas con diferentes características metodológicas y funcionales. Por ello, los resultados obtenidos con agentes diseñados para intervenciones psicológicas no deben extrapolarse automáticamente a cualquier conversación con inteligencia artificial generativa (Li et al., 2023).

La reducción de síntomas de ansiedad mediante aplicaciones conversacionales también ha sido examinada en contextos comunitarios. Una investigación cuasiexperimental desarrollada con treinta adultos evaluó la utilización de un chatbot de apoyo emocional durante seis semanas y registró disminuciones en los síntomas autoinformados. Aunque estos resultados permiten reconocer posibilidades de intervención digital, la ausencia de un grupo de control limita las conclusiones sobre causalidad. La evidencia preliminar necesita complementarse con investigaciones que permitan diferenciar los efectos tecnológicos de otros factores, como las expectativas de mejoría, los cambios personales y la atención recibida simultáneamente (Molina y Garcia, 2026).

Tabla 16

Beneficios psicológicos potenciales del desahogo mediante inteligencia artificial y condiciones para su aprovechamiento

Beneficio potencial	Mecanismo relacionado	Condición favorable	Alcance del beneficio
Clarificación emocional	Organización verbal de experiencias	Disposición hacia la reflexión	Comprensión inicial del malestar
Identificación de preocupaciones	Diferenciación entre problemas y emociones	Preguntas pertinentes y contextualizadas	Reconocimiento de necesidades personales
Alivio momentáneo	Expresión emocional y respuesta percibida	Interacción moderada y segura	Disminución temporal del malestar
Exploración de alternativas	Consideración de diferentes perspectivas	Evaluación crítica de las sugerencias	Ampliación de posibilidades de actuación

Preparación comunicativa	Organización de mensajes y argumentos	Aplicación posterior en relaciones humanas	Fortalecimiento de la comunicación
Acompañamiento percibido	Disponibilidad y continuidad conversacional	Conservación de vínculos interpersonales	Complemento temporal de apoyo
Psicoeducación	Acceso a información psicológica	Verificación mediante fuentes confiables	Comprensión de conceptos generales

Nota. Los beneficios son potenciales y dependen de condiciones individuales, tecnológicas y contextuales de utilización.

La diferenciación funcional de los sistemas conversacionales permite comprender por qué determinadas herramientas pueden responder mejor a necesidades psicológicas específicas. Un ensayo controlado aleatorizado con estudiantes universitarios examinó chatbots orientados hacia el apoyo emocional y la resolución de problemas durante catorce días. Ambas modalidades mostraron resultados favorables en determinadas dimensiones del estrés digital y los síntomas de ansiedad, aunque sus efectos variaron según las funciones ofrecidas. No se identificaron efectos significativos sobre síntomas depresivos. Estos hallazgos respaldan la importancia de ajustar el apoyo tecnológico a necesidades concretas, evitando expectativas generalizadas de beneficio psicológico (Yang et al., 2026).

La disminución temporal de la soledad representa otro beneficio potencial identificado en investigaciones sobre aplicaciones de compañía artificial. Los resultados sugieren que determinadas conversaciones pueden proporcionar experiencias subjetivas de cercanía y reconocimiento. Sin embargo, reducir momentáneamente la sensación de desconexión no equivale a transformar las condiciones sociales que originan dicha experiencia. La utilidad de estos recursos necesita examinarse considerando si complementan las relaciones humanas o desplazan oportunidades de interacción significativa. El acompañamiento digital puede responder a una necesidad inmediata sin garantizar cambios duraderos en las redes afectivas disponibles (Freitas et al., 2025).

La inteligencia artificial puede facilitar la preparación de conversaciones que generan preocupación o inseguridad. Una persona que necesita comunicar desacuerdos, establecer límites o expresar sentimientos puede utilizar la herramienta para organizar sus argumentos y explorar diferentes formas de transmitirlos. Esta actividad adquiere

utilidad cuando contribuye a desarrollar posteriormente una interacción interpersonal auténtica. El objetivo no consiste en producir mensajes perfectos ni eliminar cualquier posibilidad de conflicto, sino fortalecer la capacidad de comunicar necesidades de manera consciente. La tecnología funciona como recurso preparatorio, mientras que la experiencia relacional continúa dependiendo de las decisiones y acciones de quienes participan.

El aprovechamiento psicológico de las conversaciones digitales también requiere reconocer cuándo el desahogo deja de favorecer la comprensión personal. La repetición constante de preocupaciones puede mantener la atención sobre experiencias desagradables sin generar perspectivas nuevas. Una respuesta que produce tranquilidad inmediata podría resultar insuficiente cuando existen dificultades que necesitan cambios concretos o acompañamiento especializado. Las investigaciones sobre utilización problemática de inteligencia artificial evidencian la necesidad de diferenciar los patrones funcionales de aquellos caracterizados por pérdida de control, dependencia cognitiva o vinculación emocional desproporcionada. Esta distinción permite evaluar los beneficios dentro de sus condiciones reales de utilización (Dagnino et al., 2026).

Desde una perspectiva ética, los beneficios tecnológicos deben examinarse conjuntamente con las posibilidades de daño. Una herramienta puede ofrecer ventajas relacionadas con accesibilidad y personalización, pero también introducir riesgos de información incorrecta, dependencia o tratamiento inadecuado de datos personales. Los principios de beneficencia y no maleficencia permiten valorar si determinadas aplicaciones contribuyen al bienestar sin generar consecuencias injustificadas. Esta evaluación requiere considerar las características específicas del sistema y las necesidades de quienes lo utilizan. La utilidad percibida no constituye por sí misma una justificación suficiente para incorporar inteligencia artificial en cualquier circunstancia psicológica (Blease y Rodman, 2025).

El desahogo mediante inteligencia artificial puede resultar psicológicamente constructivo cuando favorece la comprensión de las experiencias y amplía las posibilidades de actuación personal. Su valor disminuye cuando las conversaciones sustituyen decisiones autónomas, restringen vínculos significativos o retrasan la búsqueda de atención necesaria. Una interacción beneficiosa no necesita resolver completamente el problema que motivó la consulta, pero debería contribuir a reconocer alternativas compatibles con las circunstancias individuales. La pregunta relevante no

consiste únicamente en determinar si conversar con inteligencia artificial produce alivio, sino examinar qué posibilidades abre después de finalizar la interacción y regresar a las actividades cotidianas.

5.2 La autonomía personal en el uso de herramientas digitales

La autonomía personal constituye un principio psicológico y ético relacionado con la capacidad de orientar las propias decisiones mediante la consideración de valores, necesidades y circunstancias individuales. En el contexto de la inteligencia artificial, su preservación requiere utilizar las herramientas digitales sin transferirles completamente la responsabilidad sobre asuntos personales. Una recomendación automatizada puede aportar información útil, pero corresponde al usuario examinar su pertinencia y determinar cómo incorporarla a su vida. La integración tecnológica en ámbitos relacionados con la salud debe favorecer decisiones informadas, evitando que la automatización reduzca injustificadamente las oportunidades de participación individual (Santillán, 2025).

La autonomía no implica resolver todas las dificultades sin recibir ayuda. Las personas pueden solicitar orientación, conversar con profesionales y utilizar recursos tecnológicos mientras conservan la capacidad de participar activamente en sus decisiones. La diferencia se encuentra en el papel que desempeñan las recomendaciones externas dentro del proceso reflexivo. Cuando estas permiten ampliar perspectivas, pueden fortalecer la autonomía; cuando se convierten en instrucciones aceptadas sin evaluación, pueden limitarla. Esta distinción resulta especialmente relevante frente a sistemas conversacionales que producen respuestas convincentes sobre problemas personales, incluso cuando desconocen elementos importantes de las circunstancias experimentadas por el usuario.

La delegación de decisiones puede aparecer progresivamente cuando las personas acostumbran consultar sistemas inteligentes antes de realizar actividades que anteriormente desarrollaban de manera independiente. Esta práctica no necesariamente resulta perjudicial, puesto que determinadas tareas pueden beneficiarse de apoyos externos. Sin embargo, cuando disminuyen las oportunidades de ejercitar el razonamiento personal, existe la posibilidad de desarrollar dificultades para afrontar situaciones sin asistencia tecnológica. Las revisiones sobre utilización problemática de inteligencia artificial identifican la dependencia cognitiva como una dimensión

diferenciada que requiere examinarse junto con los comportamientos compulsivos y las formas de vinculación psicológica (Dagnino et al., 2026).

La capacidad de tolerar incertidumbre forma parte de las competencias necesarias para ejercer decisiones autónomas. Numerosas situaciones personales no admiten respuestas completamente definitivas, especialmente cuando involucran relaciones afectivas, cambios vitales o conflictos de intereses. La inteligencia artificial puede ofrecer interpretaciones y alternativas, pero no eliminar todas las consecuencias imprevistas de una elección. Buscar continuamente confirmación puede generar tranquilidad momentánea sin desarrollar recursos para afrontar esta condición. La autonomía requiere reconocer que decidir implica asumir determinados niveles de incertidumbre y aceptar que algunas respuestas solamente pueden construirse mediante experiencias personales posteriores.

Figura 16

Dimensiones de la autonomía personal en las interacciones con inteligencia artificial



Nota. Integración del juicio crítico, la autorregulación, la responsabilidad individual y la capacidad de decisión.

La World Health Organization (2021a) establece que la protección de la autonomía humana debe orientar el desarrollo y la utilización de inteligencia artificial en salud. Este principio exige conservar el control humano sobre decisiones relevantes y

promover condiciones que permitan comprender las funciones de los sistemas utilizados. Su aplicación al desahogo emocional implica que las tecnologías no deberían imponer interpretaciones sobre aquello que una persona siente ni condicionar injustificadamente sus elecciones. La información proporcionada debe facilitar procesos reflexivos, reconociendo que las decisiones personales requieren considerar circunstancias que no siempre pueden ser interpretadas integralmente mediante procedimientos automatizados.

La autorregulación representa una dimensión importante para comprender la utilización autónoma de sistemas conversacionales. Establecer objetivos, reconocer límites y examinar críticamente las respuestas permite desarrollar formas de interacción compatibles con las necesidades personales. Una investigación con adultos jóvenes encontró que la orientación hacia un uso saludable de estas tecnologías se relacionaba con el apoyo psicológico percibido. Asimismo, el apego hacia la inteligencia artificial debilitaba determinadas asociaciones favorables dentro del modelo analizado. Estos resultados respaldan la importancia de examinar las formas de utilización sin asumir relaciones causales definitivas entre las variables estudiadas (Lan et al., 2026).

El ejercicio de la autonomía también requiere considerar las estrategias de diseño que influyen sobre las decisiones de los usuarios. Una interfaz que favorece interacciones prolongadas o presenta mensajes afectivamente persuasivos puede modificar las expectativas relacionadas con la continuidad de las conversaciones. Estas características adquieren relevancia cuando las personas utilizan las aplicaciones durante periodos de vulnerabilidad. La autonomía no depende exclusivamente de la capacidad individual para controlar el comportamiento, sino también de las condiciones tecnológicas que permiten ejercer decisiones libres de manipulaciones injustificadas. La evaluación ética debe incorporar estas dimensiones dentro del análisis de los sistemas conversacionales (Coghlan et al., 2023).

En adolescentes, la preservación de la autonomía exige reconocer las particularidades de los procesos de desarrollo psicológico. La formación de criterios personales, la construcción de identidad y la adquisición de habilidades sociales pueden verse influidas por las experiencias comunicativas presentes en los entornos digitales. La American Psychological Association (2025a) recomienda incorporar mecanismos de protección adecuados a las características evolutivas de los usuarios jóvenes. Estas orientaciones permiten comprender que fortalecer la autonomía no significa abandonar

el acompañamiento adulto, sino proporcionar oportunidades para desarrollar competencias críticas y tomar decisiones progresivamente responsables frente a las tecnologías inteligentes.

Una utilización autónoma de la inteligencia artificial puede reconocerse cuando el usuario conserva la posibilidad de rechazar recomendaciones, interrumpir conversaciones y recurrir a otras fuentes de apoyo. Estas capacidades permiten evitar que la herramienta se convierta en una autoridad incuestionable sobre experiencias personales. El propósito de consultar no debería consistir en entregar completamente la responsabilidad de decidir, sino obtener elementos que contribuyan al análisis de alternativas. La autonomía adquiere especial importancia cuando las decisiones involucran valores, relaciones afectivas y proyectos vitales que solamente pueden comprenderse adecuadamente considerando las prioridades de quienes experimentan directamente sus consecuencias.

5.3 La privacidad y confidencialidad de la información emocional

La privacidad de la información emocional constituye una dimensión fundamental dentro de las conversaciones relacionadas con la salud mental. Los mensajes comunicados durante experiencias de desahogo pueden incluir acontecimientos íntimos, antecedentes familiares, dificultades psicológicas y datos relacionados con otras personas. Su tratamiento mediante sistemas tecnológicos introduce responsabilidades que trascienden la experiencia subjetiva de sentirse escuchado. La protección de esta información requiere considerar las condiciones de recopilación, almacenamiento, procesamiento y posible divulgación. Los análisis bioéticos sobre inteligencia artificial sanitaria destacan la necesidad de establecer mecanismos preventivos frente a riesgos que afectan la privacidad y seguridad de los datos (Nunes y Nunes, 2026).

La confidencialidad profesional posee características diferentes de aquellas presentes en las condiciones generales de utilización de aplicaciones digitales. En la práctica psicológica, existen obligaciones éticas relacionadas con la protección de información obtenida durante los servicios profesionales. Estas obligaciones incluyen reconocer circunstancias donde podrían existir límites a la confidencialidad y comunicar adecuadamente dichas condiciones. Una conversación con un chatbot de propósito general no adquiere automáticamente las mismas protecciones por abordar experiencias

emocionales. La distinción resulta indispensable para evitar que los usuarios interpreten cualquier intercambio digital como equivalente a una consulta psicológica confidencial (American Psychological Association, 2017).

Los datos emocionales pueden adquirir relevancia incluso cuando no contienen directamente nombres o números de identificación. Las descripciones detalladas de acontecimientos, relaciones, lugares y circunstancias personales pueden permitir inferir aspectos sensibles sobre quienes participan. Esta característica evidencia que eliminar identificadores evidentes no siempre garantiza anonimato. La protección de la información requiere examinar el conjunto de elementos comunicados y las posibilidades de relacionarlos con otros registros. Las conversaciones aparentemente anónimas pueden contener detalles suficientes para reconocer situaciones particulares, especialmente cuando se mantienen interacciones prolongadas donde el usuario proporciona progresivamente información adicional sobre su vida.

La minimización de datos constituye una estrategia preventiva que permite reducir la exposición de información personal durante las conversaciones digitales. Su aplicación implica comunicar únicamente aquellos elementos necesarios para alcanzar la finalidad de la consulta. Una persona interesada en reflexionar sobre un conflicto familiar puede describir las circunstancias generales sin proporcionar documentos, direcciones o datos médicos identificables. Esta práctica no elimina completamente los riesgos relacionados con el tratamiento de información, pero reduce la cantidad de datos innecesariamente expuestos. La protección de la privacidad requiere incorporar medidas preventivas desde el diseño y durante la utilización de los sistemas tecnológicos (Nunes y Nunes, 2026).

Tabla 17
Clasificación de información emocional y criterios preventivos para su comunicación mediante inteligencia artificial

Tipo de información	Ejemplo	Sensibilidad potencial	Criterio preventivo
Reflexiones emocionales generales	Descripción de tristeza o preocupación	Variable	Evitar detalles identificativos innecesarios
Información interpersonal	Conflictos familiares o sentimentales	Moderada o alta	Proteger la identidad de terceros

Datos identificativos	Nombres completos, direcciones y documentos	Alta	Omitirlos cuando no sean indispensables
Antecedentes clínicos	Diagnósticos, tratamientos e informes psicológicos	Alta	Utilizar únicamente entornos autorizados y adecuados
Documentación terapéutica	Historias clínicas y resultados de evaluación	Muy alta	Aplicar obligaciones profesionales de protección
Información sobre menores	Experiencias familiares, escolares o clínicas	Muy alta	Incorporar salvaguardas reforzadas y autorizaciones pertinentes
Información de terceros	Datos privados de familiares o consultantes	Alta	Evitar divulgar contenidos sin fundamento legítimo

Nota. Clasificación orientativa cuya sensibilidad depende del contexto, la identificabilidad y las condiciones de tratamiento.

Las políticas de privacidad representan documentos mediante los cuales los proveedores comunican determinadas condiciones relacionadas con el tratamiento de información. Sin embargo, su existencia no garantiza que los usuarios comprendan adecuadamente las implicaciones de compartir experiencias sensibles. La complejidad de los textos y las diferencias entre servicios pueden dificultar la identificación de condiciones relevantes. Antes de comunicar información emocional, resulta pertinente examinar aspectos como la conservación de conversaciones, las posibilidades de eliminación y los usos autorizados. Esta revisión permite adoptar decisiones más conscientes, aunque no reemplaza las responsabilidades institucionales relacionadas con el diseño transparente y seguro de las plataformas.

Caso ilustrativo 13. La exposición de información clínica mediante una herramienta conversacional

Descripción del caso ficticio. Elena, una psicóloga que desarrolla actividades de atención clínica, decide utilizar inteligencia artificial para organizar información obtenida durante una entrevista. Copia fragmentos de la historia clínica de un consultante, incluyendo antecedentes familiares, manifestaciones emocionales y datos

que permiten identificarlo. Su intención consiste en agilizar la elaboración de un informe psicológico. Sin embargo, antes de introducir la información no comprueba las condiciones de tratamiento de datos de la plataforma ni determina si dispone de autorización suficiente para utilizarla con esta finalidad. Posteriormente reconoce que la herramienta podría conservar o procesar los contenidos proporcionados.

Análisis ético y profesional. La situación evidencia que la eficiencia administrativa no justifica automáticamente la exposición de información obtenida durante la práctica psicológica. La profesional necesita verificar las características de la herramienta, las medidas de seguridad existentes y las obligaciones aplicables al tratamiento de datos clínicos. También debe considerar si la utilización tecnológica resulta necesaria y compatible con los acuerdos establecidos con el consultante. Eliminar algunos datos identificativos podría reducir determinados riesgos, pero no garantiza que la información restante resulte completamente anónima. La protección de la confidencialidad requiere procedimientos institucionales y profesionales que trascienden la simple intención de mantener privada la información.

Consideración deontológica. La American Psychological Association (2017) establece obligaciones relacionadas con la protección de información confidencial y la comunicación de sus posibles límites. Las orientaciones posteriores sobre inteligencia artificial enfatizan la necesidad de evaluar las herramientas utilizadas, informar adecuadamente a los consultantes y mantener la responsabilidad profesional sobre los procedimientos tecnológicos. En este caso, resultaría pertinente suspender nuevas transferencias de información hasta revisar las condiciones correspondientes y aplicar los procedimientos institucionales necesarios. La utilización responsable exige prevenir riesgos y responder apropiadamente cuando existe la posibilidad de que información clínica haya sido tratada de manera inadecuada (American Psychological Association, 2025b).

La información compartida durante conversaciones emocionales también puede involucrar derechos de personas que no participan directamente en la interacción. Describir conflictos sentimentales, acontecimientos familiares o situaciones laborales podría incluir experiencias privadas pertenecientes a terceros. La decisión individual de comunicar estos contenidos no elimina las responsabilidades relacionadas con su protección. Esta circunstancia adquiere particular importancia cuando se proporcionan mensajes privados, imágenes o documentos obtenidos de otras personas. Los debates

éticos sobre chatbots destinados a la salud mental reconocen que la privacidad y confidencialidad constituyen condiciones indispensables para prevenir consecuencias perjudiciales derivadas del tratamiento tecnológico de información sensible (Coghlan et al., 2023).

Las medidas de ciberseguridad representan un componente necesario para proteger la información durante diferentes etapas de su tratamiento. No obstante, la seguridad técnica debe complementarse con procedimientos organizativos que determinen quién puede acceder a los datos, para qué finalidades y bajo qué condiciones. Las evaluaciones de impacto sobre la privacidad pueden contribuir a identificar riesgos antes de implementar sistemas digitales relacionados con la salud. Estas estrategias permiten adoptar decisiones preventivas en lugar de limitar la actuación a corregir consecuencias posteriores. La protección de datos necesita integrarse dentro de todo el ciclo de funcionamiento tecnológico (Nunes y Nunes, 2026).

La transparencia respecto del tratamiento de datos constituye una condición fundamental para que las personas puedan ejercer decisiones informadas. Una aplicación que reproduce expresiones de cercanía emocional puede favorecer la confianza del usuario sin proporcionar suficiente claridad sobre sus prácticas de recopilación de información. Esta diferencia entre la experiencia comunicativa y las condiciones reales del servicio plantea desafíos éticos. Las orientaciones internacionales sobre modelos generativos en salud destacan la necesidad de establecer mecanismos de gobernanza que protejan información sensible y permitan identificar riesgos asociados con su utilización. La privacidad debe considerarse una dimensión central del bienestar digital (World Health Organization, 2024b).

La protección de la información emocional requiere desarrollar prácticas compatibles con el significado íntimo que poseen determinadas experiencias personales. Un usuario puede aprovechar las posibilidades reflexivas de una herramienta sin convertir sus conversaciones en registros exhaustivos de acontecimientos identificables. En contextos profesionales, las exigencias son mayores debido a las responsabilidades relacionadas con la información clínica y los derechos del consultante. Esta diferenciación permite reconocer que la confianza comunicativa no sustituye las condiciones necesarias para garantizar un tratamiento responsable de datos. La decisión de compartir información debe considerar tanto el beneficio esperado como las posibles consecuencias de su exposición.

5.4 El consentimiento informado en las interacciones con IA

El consentimiento informado constituye un proceso mediante el cual las personas reciben información suficiente para decidir voluntariamente sobre actuaciones que pueden afectar sus derechos, salud o bienestar. Su aplicación en contextos tecnológicos adquiere importancia cuando los sistemas participan en actividades relacionadas con información emocional o decisiones clínicas. La complejidad de los modelos inteligentes puede dificultar la comprensión de sus funciones y limitaciones, generando desafíos para el ejercicio efectivo de la autonomía. La reflexión jurídica y bioética reconoce la necesidad de adaptar los procedimientos informativos frente a tecnologías caracterizadas por opacidad algorítmica y automatización de decisiones (López-Almansa, 2026).

La aceptación de términos y condiciones de una aplicación no debe confundirse automáticamente con el consentimiento informado propio de los servicios psicológicos. Mientras que los primeros regulan determinados aspectos de una relación contractual, el segundo responde a exigencias éticas relacionadas con la comprensión, voluntariedad y participación de las personas en procedimientos asistenciales. Esta diferenciación resulta especialmente importante cuando las plataformas presentan sus funciones mediante expresiones asociadas con terapia, acompañamiento psicológico o atención emocional. La utilización de terminología clínica puede generar expectativas que requieren información clara sobre la naturaleza y el alcance real de los servicios ofrecidos.

La información proporcionada al usuario necesita ser comprensible y pertinente para las decisiones que debe adoptar. Explicar extensamente características técnicas de un modelo no garantiza que la persona pueda identificar los riesgos asociados con su utilización. La comunicación debería permitir reconocer qué funciones desempeña el sistema, cuáles son sus limitaciones y qué condiciones regulan el tratamiento de información. Los análisis sobre consentimiento informado en inteligencia artificial sanitaria destacan que la complejidad tecnológica puede afectar el ejercicio del derecho a la información. Por ello, la transparencia necesita traducirse en explicaciones accesibles y no únicamente en documentación especializada (López-Almansa, 2026).

El reconocimiento explícito de la naturaleza artificial del interlocutor constituye una condición importante dentro de las conversaciones relacionadas con experiencias

emocionales. Las personas necesitan comprender que los mensajes proceden de procesos computacionales y que su producción no implica necesariamente la existencia de un profesional supervisando cada respuesta. Esta claridad permite evitar confusiones respecto de la responsabilidad clínica y las capacidades del sistema. Los debates sobre chatbots terapéuticos cuestionan precisamente la atribución de funciones profesionales a herramientas que reproducen características comunicativas humanas sin reunir necesariamente las condiciones requeridas para desarrollar una intervención psicológica (Corbella et al., 2025).

En los servicios psicológicos que incorporan inteligencia artificial, el consentimiento informado requiere explicar los motivos de su utilización y las posibles alternativas disponibles. La American Psychological Association (2025b) recomienda comunicar el propósito, las aplicaciones, los beneficios y los riesgos asociados con las herramientas inteligentes utilizadas durante la práctica profesional. Esta información debe adaptarse a las características culturales y lingüísticas de los consultantes. La transparencia fortalece la participación individual y permite que las personas expresen dudas o preocupaciones relacionadas con procedimientos que podrían modificar la manera en que se desarrolla su atención psicológica.

La voluntariedad constituye otro elemento fundamental del consentimiento informado. Las personas necesitan disponer de condiciones que permitan aceptar o rechazar determinadas formas de utilización tecnológica sin presiones injustificadas. En contextos asistenciales, esta decisión puede presentar dificultades cuando la inteligencia artificial se encuentra integrada dentro de procedimientos habituales de atención. La reflexión ética reconoce que la autonomía debe examinarse junto con la seguridad, la eficacia y las condiciones particulares del servicio. Resolver estas tensiones requiere proporcionar explicaciones suficientes y establecer mecanismos que permitan considerar las preferencias individuales sin desconocer las responsabilidades asistenciales (Santillán, 2025).

El consentimiento informado no debería interpretarse como un acontecimiento que finaliza inmediatamente después de aceptar determinadas condiciones. Las modificaciones tecnológicas pueden transformar las funciones disponibles, las prácticas de tratamiento de información y los riesgos asociados con una herramienta. Cuando estos cambios afectan aspectos relevantes de un procedimiento psicológico, resulta necesario revisar la información proporcionada al consultante. Esta perspectiva permite

comprender el consentimiento como una actividad continua de comunicación. La confianza profesional requiere conservar oportunidades para formular preguntas, expresar desacuerdos y reconsiderar decisiones conforme aparecen nuevas circunstancias durante la utilización de tecnologías inteligentes.

Las situaciones de vulnerabilidad emocional plantean desafíos adicionales para la comprensión de la información disponible. Una persona que experimenta sufrimiento intenso podría concentrarse principalmente en recibir respuestas inmediatas y prestar menor atención a las condiciones del servicio. Esta posibilidad no significa que carezca automáticamente de capacidad para decidir, pero evidencia la necesidad de establecer mecanismos informativos sensibles a las circunstancias de utilización. Las orientaciones sobre salud mental y derechos humanos promueven el reconocimiento de la autonomía y la participación individual, evitando prácticas que sustituyan injustificadamente las decisiones personales por interpretaciones externas (World Health Organization y United Nations Office of the High Commissioner for Human Rights, 2023).

La responsabilidad asociada con el consentimiento informado no puede transferirse íntegramente al usuario mediante documentos extensos que resulten difíciles de interpretar. Los desarrolladores, instituciones y profesionales deben contribuir a establecer condiciones donde las decisiones puedan adoptarse con conocimientos suficientes. En conversaciones relacionadas con la salud mental, esta responsabilidad incluye diferenciar el apoyo informativo de los servicios clínicos y comunicar claramente las limitaciones existentes. La aceptación de una herramienta no elimina las obligaciones de quienes participan en su desarrollo o implementación, especialmente cuando sus funciones pueden afectar el bienestar, la privacidad y la seguridad psicológica de las personas.

5.5 La responsabilidad ética de los sistemas conversacionales

La responsabilidad ética de los sistemas conversacionales comprende las obligaciones asociadas con su diseño, desarrollo, implementación y utilización en contextos que pueden influir sobre el bienestar humano. Aunque estas herramientas no poseen responsabilidad moral equivalente a la de una persona, sus funciones responden a decisiones adoptadas por diferentes actores. La evaluación ética requiere identificar quién establece los objetivos del sistema, determina sus mecanismos de funcionamiento

y supervisa las consecuencias de su utilización. Las aplicaciones relacionadas con salud mental necesitan mecanismos de responsabilidad que consideren los posibles beneficios y daños derivados de las interacciones tecnológicas (Coghlan et al., 2023).

El principio de beneficencia orienta las actuaciones hacia la promoción del bienestar de las personas. En sistemas conversacionales destinados al apoyo emocional, su aplicación requiere examinar si las funciones ofrecidas responden efectivamente a las necesidades de los usuarios. No resulta suficiente desarrollar respuestas agradables o aumentar la satisfacción durante las conversaciones cuando estas características no se acompañan de condiciones adecuadas de seguridad. La evaluación debe considerar los resultados obtenidos, las características de las poblaciones atendidas y la evidencia disponible. El beneficio psicológico necesita diferenciarse de los indicadores comerciales relacionados exclusivamente con la frecuencia de utilización (Blease y Rodman, 2025).

La no maleficencia establece la necesidad de prevenir consecuencias perjudiciales durante la incorporación de tecnologías relacionadas con la salud. Este principio adquiere importancia cuando los sistemas pueden proporcionar información incorrecta, reforzar interpretaciones perjudiciales o responder inadecuadamente ante situaciones de vulnerabilidad. La prevención requiere reconocer anticipadamente escenarios donde las capacidades tecnológicas podrían resultar insuficientes y establecer mecanismos que reduzcan la exposición a riesgos. Las revisiones sobre daños psicológicos asociados con chatbots generativos identifican diferentes áreas de preocupación, aunque también evidencian limitaciones metodológicas que impiden determinar con precisión la magnitud de numerosos efectos potenciales (Diel et al., 2026).

El principio de justicia exige considerar cómo se distribuyen los beneficios, riesgos y oportunidades asociados con la inteligencia artificial. Una herramienta diseñada utilizando información procedente de poblaciones específicas podría presentar dificultades para responder adecuadamente a usuarios con características culturales o lingüísticas diferentes. Estas limitaciones pueden reproducir desigualdades cuando las tecnologías se incorporan a servicios psicológicos sin evaluar su rendimiento en distintos contextos. La reflexión bioética sobre inteligencia artificial sanitaria destaca la necesidad de examinar los sesgos, la representatividad de los datos y las consecuencias distributivas de las decisiones automatizadas, especialmente cuando afectan poblaciones con necesidades insuficientemente atendidas (Santillán, 2025).

La transparencia constituye una condición necesaria para que los usuarios comprendan las características de los sistemas con los cuales interactúan. Su aplicación incluye comunicar las finalidades de la herramienta, reconocer sus limitaciones y explicar las condiciones bajo las cuales se utilizan los datos. En el ámbito emocional, también requiere evitar representaciones que puedan inducir a creer que existe una relación profesional cuando esta no se encuentra presente. Las orientaciones internacionales sobre inteligencia artificial sanitaria sitúan la explicabilidad y la transparencia entre los principios relevantes para establecer condiciones de utilización compatibles con los derechos y el bienestar humano (World Health Organization, 2021a).

Tabla 18

Matriz de responsabilidades éticas en el desarrollo y utilización de sistemas conversacionales relacionados con la salud mental

Principio ético	Responsabilidad de los desarrolladores	Responsabilidad institucional	Responsabilidad profesional
Beneficencia	Diseñar funciones con beneficios verificables	Evaluar la pertinencia de la herramienta	Seleccionar aplicaciones adecuadas
No maleficencia	Identificar y reducir riesgos tecnológicos	Establecer protocolos de prevención	Interrumpir usos potencialmente perjudiciales
Autonomía	Evitar mecanismos de manipulación	Garantizar alternativas y participación	Respetar decisiones del consultante
Justicia	Evaluar sesgos y accesibilidad	Promover oportunidades equitativas	Reconocer diferencias individuales y culturales
Privacidad	Incorporar protección desde el diseño	Controlar el tratamiento de información	Proteger la confidencialidad clínica
Transparencia	Comunicar capacidades y limitaciones	Informar sobre procedimientos tecnológicos	Explicar el uso de inteligencia artificial
Responsabilidad	Facilitar auditorías y corrección de errores	Establecer mecanismos de rendición de cuentas	Mantener el juicio y la responsabilidad clínica

Nota. Las responsabilidades son complementarias y deben ajustarse a las funciones y obligaciones de cada actor.

La rendición de cuentas requiere establecer procedimientos que permitan identificar responsabilidades cuando aparecen consecuencias perjudiciales derivadas de sistemas inteligentes. La participación de desarrolladores, proveedores, instituciones y profesionales puede generar dificultades para determinar quién debe responder frente a determinados errores. Esta distribución de funciones no debería convertirse en una justificación para eludir obligaciones. La gobernanza ética necesita mecanismos de supervisión, documentación y revisión que permitan reconocer problemas y adoptar medidas correctivas. La complejidad tecnológica aumenta la necesidad de establecer responsabilidades claras durante las diferentes etapas de implementación de sistemas utilizados en contextos sanitarios (Santillán, 2025).

Figura 17

Modelo de responsabilidad ética compartida en sistemas conversacionales de salud mental



Nota. Articulación entre desarrolladores, instituciones, profesionales, organismos reguladores y usuarios para promover interacciones seguras.

La evaluación de sistemas conversacionales requiere incorporar procedimientos que permitan examinar su funcionamiento antes y después de introducirlos en escenarios relacionados con la salud mental. Una herramienta puede ofrecer resultados satisfactorios durante pruebas iniciales y presentar dificultades cuando se utiliza en circunstancias diferentes. Los sistemas generativos también pueden experimentar modificaciones que alteren sus características comunicativas. Por ello, la supervisión

no debería limitarse a una evaluación previa a su lanzamiento. Las orientaciones internacionales sobre modelos multimodales destacan la importancia de establecer mecanismos de vigilancia y evaluación continuada para identificar riesgos emergentes durante la utilización tecnológica (World Health Organization, 2024b).

La responsabilidad ética adquiere especial relevancia frente a diseños que pueden favorecer la vinculación emocional excesiva. Una propuesta conceptual sobre complacencia algorítmica plantea que determinadas respuestas confirmatorias podrían interactuar con atribuciones antropomórficas y patrones de involucramiento, generando condiciones potencialmente perjudiciales. Aunque estos mecanismos requieren mayor investigación empírica, permiten reconocer la necesidad de examinar los objetivos que orientan el comportamiento conversacional. Maximizar la permanencia del usuario dentro de una aplicación no debería prevalecer sobre la protección de su autonomía, la calidad de la información y las posibilidades de mantener relaciones humanas significativas (Santos et al., 2026).

La protección de adolescentes exige responsabilidades adicionales debido a las características evolutivas que pueden influir sobre sus experiencias tecnológicas. Los sistemas destinados a usuarios jóvenes necesitan considerar diferencias relacionadas con la comprensión de contenidos, la regulación conductual y las expectativas interpersonales. La American Psychological Association (2025a) recomienda incorporar medidas que prevengan la explotación, la manipulación y el deterioro de las relaciones humanas. Estas recomendaciones evidencian que la seguridad no debe depender exclusivamente de las decisiones individuales, sino también de condiciones de diseño, acompañamiento educativo y regulación compatibles con las necesidades de desarrollo.

En la práctica psicológica, la utilización de herramientas inteligentes no elimina las responsabilidades profesionales relacionadas con la calidad de las intervenciones. El psicólogo necesita examinar las aplicaciones seleccionadas, verificar sus resultados y reconocer cuándo resulta necesario suspender su utilización. La incorporación tecnológica requiere competencias que permitan identificar errores, proteger información y comunicar adecuadamente sus funciones a los consultantes. Las orientaciones éticas contemporáneas reconocen que la inteligencia artificial puede apoyar determinadas actividades, pero su integración necesita conservar la supervisión

humana y el compromiso con los fundamentos científicos y deontológicos de la profesión (García, 2026).

La responsabilidad ética frente a sistemas conversacionales también comprende la necesidad de facilitar mecanismos para comunicar problemas, cuestionar decisiones y obtener respuestas cuando aparecen consecuencias inesperadas. Las personas deben disponer de condiciones que permitan expresar inconformidades sin depender exclusivamente de la misma herramienta que produjo la dificultad. Los canales de atención humana adquieren especial importancia cuando las conversaciones involucran información sensible o necesidades psicológicas complejas. Una tecnología responsable no se define solamente por su capacidad de generar respuestas satisfactorias, sino por la existencia de mecanismos que permitan reconocer sus errores, corregirlos y proteger a quienes podrían resultar afectados.

5.6 Los límites de la inteligencia artificial en salud mental

Los límites de la inteligencia artificial en salud mental se relacionan con las diferencias existentes entre las capacidades tecnológicas y los procedimientos necesarios para comprender e intervenir sobre el funcionamiento psicológico humano. Aunque los sistemas pueden procesar información, identificar patrones y generar respuestas contextualizadas, estas funciones no equivalen necesariamente a una evaluación clínica integral. La atención psicológica requiere considerar antecedentes, circunstancias personales, condiciones sociales y responsabilidades profesionales. Las revisiones sobre inteligencia artificial aplicada a la psicología reconocen posibilidades de apoyo, pero también identifican restricciones relacionadas con la generalización, la complejidad clínica y la supervisión humana (Orrù y Mannarini, 2026).

El conocimiento proporcionado mediante inteligencia artificial depende de las características del modelo, los datos utilizados durante su desarrollo y la información disponible en cada interacción. Esta dependencia puede generar respuestas incompletas cuando el usuario omite acontecimientos relevantes o presenta interpretaciones que no corresponden plenamente con los hechos. Los sistemas generativos pueden formular explicaciones convincentes sin disponer de suficientes fundamentos para determinar su pertinencia clínica. Esta limitación exige distinguir entre la producción de hipótesis informativas y la elaboración de conclusiones profesionales, especialmente cuando las

decisiones pueden afectar tratamientos, relaciones personales o condiciones importantes para el bienestar psicológico.

La capacidad de los sistemas conversacionales para abordar dificultades complejas presenta limitaciones relacionadas con las características de las intervenciones desarrolladas. Una revisión sistemática identificó que numerosas aplicaciones de procesamiento del lenguaje natural se concentran en condiciones relativamente delimitadas, como síntomas de ansiedad y depresión. Su utilización frente a manifestaciones concurrentes o presentaciones clínicas complejas continúa planteando desafíos importantes. Estos resultados muestran que las herramientas desarrolladas para necesidades específicas no necesariamente conservan su rendimiento cuando se aplican a situaciones diferentes. La extensión de sus funciones requiere procedimientos de evaluación que permitan comprobar su pertinencia clínica (Orrù y Mannarini, 2026).

La ausencia de una relación terapéutica profesional constituye otro límite relevante de los sistemas conversacionales de propósito general. Las interacciones automatizadas pueden reproducir determinadas expresiones de comprensión, pero no garantizan la existencia de objetivos clínicos, seguimiento individualizado ni responsabilidades asistenciales equivalentes. La psicoterapia requiere condiciones que permiten evaluar necesidades y modificar intervenciones conforme aparecen cambios en el funcionamiento psicológico. Los debates sobre chatbots terapéuticos cuestionan la utilización indiscriminada de expresiones que atribuyen capacidades clínicas a herramientas cuyo funcionamiento no reúne necesariamente los elementos requeridos para desarrollar un proceso psicoterapéutico (Corbella et al., 2025).

Las situaciones de crisis representan un escenario donde las limitaciones tecnológicas pueden adquirir consecuencias especialmente graves. Una evaluación de cinco modelos generativos mediante 2.046 ejemplos de prueba identificó diferencias importantes en la calidad de las respuestas relacionadas con crisis de salud mental. Aunque determinados sistemas mostraron resultados favorables ante manifestaciones explícitas, persistieron dificultades para interpretar señales indirectas, adaptar los mensajes al contexto y responder apropiadamente ante diferentes situaciones. Estos hallazgos evidencian que la generación de respuestas automatizadas no garantiza una valoración suficiente del riesgo ni sustituye los mecanismos humanos de atención especializada (Arnaiz-Rodriguez et al., 2026).

Tabla 19

Delimitación de actuaciones que requieren intervención humana especializada en salud mental

Necesidad identificada	Alcance posible de la IA	Actuación que requiere un profesional	Razón de la delimitación
Información psicológica general	Explicación de conceptos	Verificación de pertinencia individual	Riesgo de interpretaciones descontextualizadas
Manifestaciones persistentes de malestar	Orientación hacia recursos asistenciales	Entrevista y evaluación psicológica	Necesidad de explorar antecedentes y funcionamiento
Sospecha de trastorno mental	Presentación de información educativa	Diagnóstico y diagnóstico diferencial	Integración de criterios y condiciones de exclusión
Intervención psicoterapéutica	Apoyo a actividades autorizadas	Planificación, aplicación y seguimiento clínico	Responsabilidad sobre el proceso terapéutico
Decisiones sobre tratamientos	Información general	Modificación de indicaciones profesionales	Prevención de consecuencias perjudiciales
Situaciones de crisis	Orientación hacia servicios disponibles	Valoración del riesgo e intervención urgente	Protección inmediata de la seguridad
Evaluación de progreso	Organización auxiliar de registros	Interpretación de cambios y decisiones clínicas	Necesidad de juicio profesional contextualizado

Nota. La delimitación es orientativa y no sustituye procedimientos asistenciales ni protocolos establecidos de actuación profesional.

Caso ilustrativo 14. Cuando la orientación digital resulta insuficiente

Descripción del caso ficticio. Lucía, una mujer de 42 años, utiliza inteligencia artificial para conversar sobre dificultades emocionales que inicialmente relaciona con preocupaciones laborales. Durante las últimas semanas ha experimentado alteraciones del descanso, pérdida de interés en actividades habituales y dificultades para cumplir sus responsabilidades. Aunque las conversaciones le proporcionan momentos de tranquilidad, reconoce que su funcionamiento cotidiano continúa deteriorándose.

Decide solicitar atención psicológica después de advertir que las recomendaciones generales recibidas no responden completamente a sus necesidades. Durante la consulta expresa incertidumbre sobre si requiere tratamiento y manifiesta preocupación por no comprender aquello que está experimentando.

Análisis psicológico. La situación de Lucía permite diferenciar el alivio subjetivo obtenido durante una conversación de los cambios necesarios para recuperar el funcionamiento cotidiano. Las respuestas automatizadas pueden facilitar la expresión de preocupaciones, pero no garantizan la identificación de factores clínicos relevantes. La persistencia del malestar y sus repercusiones sobre diferentes actividades justifican una evaluación especializada. El profesional necesita explorar los antecedentes, las circunstancias actuales y las posibles explicaciones de los síntomas antes de establecer decisiones. Esta evaluación no invalida los beneficios expresivos que Lucía pudo experimentar, sino que reconoce la necesidad de un nivel adicional de atención.

Consideración ética y clínica. La herramienta conversacional debería evitar presentar una explicación diagnóstica definitiva o recomendar modificaciones terapéuticas sin una evaluación suficiente. Las orientaciones sobre inteligencia artificial en psicología destacan que las decisiones clínicas requieren supervisión profesional y valoración independiente de los contenidos generados. En este caso, la función tecnológica más pertinente consiste en facilitar el reconocimiento de que existen necesidades que exceden el apoyo conversacional informal. La atención especializada permitiría determinar las características de las dificultades, establecer objetivos de intervención y valorar la necesidad de otros recursos asistenciales, sin anticipar conclusiones insuficientemente fundamentadas (American Psychological Association, 2025b).

La utilización de inteligencia artificial en la prevención de conductas suicidas plantea posibilidades relacionadas con la identificación de señales de riesgo y la organización de estrategias preventivas. Sin embargo, detectar determinados patrones comunicativos no equivale a comprender integralmente las circunstancias de una persona ni garantizar la ejecución de una intervención asistencial. Los análisis técnicos y ético-legales de estas aplicaciones destacan la necesidad de considerar sus errores potenciales, las condiciones de privacidad y la supervisión humana. La prevención requiere sistemas de actuación capaces de responder efectivamente cuando se identifican situaciones que comprometen la seguridad personal (Biscaia et al., 2023).

Las respuestas automatizadas también presentan limitaciones cuando los usuarios esperan obtener recomendaciones definitivas sobre decisiones que involucran valores, responsabilidades y relaciones interpersonales. Un sistema puede proporcionar argumentos favorables a diferentes alternativas, pero no determinar de manera independiente cuál representa la mejor decisión para una persona. Las circunstancias emocionales y sociales pueden requerir procesos de deliberación que no se resuelven mediante la selección de una respuesta técnicamente coherente. La ética aplicada a la inteligencia artificial en salud mental reconoce la necesidad de conservar la autonomía y evitar que las tecnologías sustituyan injustificadamente decisiones humanas significativas (Blease y Rodman, 2025).

Los sistemas inteligentes pueden participar en actividades clínicas cuando existen procedimientos de evaluación y control que permitan reconocer sus límites. Las herramientas de apoyo a decisiones ofrecen oportunidades para procesar información y presentar alternativas, pero su utilización requiere definir previamente los problemas asistenciales que buscan resolver. También resulta necesario establecer criterios para determinar cuándo sus resultados pueden considerarse pertinentes y cuándo necesitan rechazarse. La implementación de inteligencia artificial en salud mental debe responder a necesidades concretas y evaluaciones sistemáticas, evitando incorporar tecnologías simplemente porque ofrecen funciones novedosas o respuestas aparentemente precisas (Golden et al., 2024).

La comprensión de los límites tecnológicos requiere evitar una interpretación excesivamente optimista o completamente negativa de la inteligencia artificial. Las mismas capacidades que favorecen la accesibilidad y personalización pueden introducir riesgos cuando se aplican fuera de condiciones adecuadamente evaluadas. Una revisión sobre daños psicológicos asociados con chatbots generativos identifica preocupaciones relacionadas con dependencia, delegación cognitiva y respuestas inadecuadas ante situaciones clínicas graves. Sin embargo, la diversidad de diseños y niveles de evidencia impide generalizar estos efectos hacia todos los usuarios. La evaluación responsable necesita distinguir entre riesgos documentados, mecanismos hipotéticos y preguntas todavía insuficientemente investigadas (Diel et al., 2026).

Reconocer los límites de la inteligencia artificial no implica negar su utilidad como recurso de apoyo. Permite establecer expectativas compatibles con sus capacidades y desarrollar criterios para identificar situaciones que requieren intervención

especializada. Una herramienta puede contribuir a organizar preguntas, facilitar información o acompañar actividades previamente definidas sin convertirse en responsable del tratamiento. Esta diferenciación resulta indispensable para proteger la calidad de la atención psicológica y evitar que las necesidades clínicas permanezcan insuficientemente atendidas. La innovación tecnológica adquiere mayor pertinencia cuando reconoce las funciones que puede desempeñar y aquellas donde la participación humana continúa siendo necesaria.

5.7 El uso responsable de la IA para el bienestar emocional

El uso responsable de inteligencia artificial para el bienestar emocional implica desarrollar interacciones conscientes de sus posibilidades, limitaciones y consecuencias. Esta práctica no se reduce a establecer restricciones temporales, sino que comprende la capacidad de identificar las necesidades que motivan cada consulta y evaluar si las respuestas contribuyen efectivamente a atenderlas. Una utilización saludable puede incorporar actividades de reflexión, organización emocional y acceso a información, conservando la posibilidad de recurrir a otras formas de apoyo. Las investigaciones sobre sistemas conversacionales destacan la relevancia de establecer objetivos, moderar la interacción y mantener criterios personales durante su utilización (Lan et al., 2026).

Definir el propósito de una conversación constituye una estrategia que permite orientar la interacción hacia necesidades específicas. Una persona puede utilizar inteligencia artificial para identificar emociones, preparar preguntas destinadas a una consulta profesional o explorar alternativas comunicativas frente a un conflicto. Establecer previamente aquello que espera obtener facilita reconocer cuándo la conversación ha cumplido su función. Esta práctica también permite evitar intercambios prolongados que reproducen preocupaciones sin aportar elementos nuevos. El propósito debe mantenerse suficientemente flexible para admitir descubrimientos personales, pero no convertirse en una búsqueda indefinida de respuestas destinadas a eliminar cualquier sensación de incertidumbre.

La evaluación crítica de las respuestas constituye una competencia indispensable para utilizar inteligencia artificial en asuntos relacionados con la salud mental. Los mensajes generados pueden incorporar información válida junto con interpretaciones incorrectas o recomendaciones poco pertinentes. Reconocer esta posibilidad permite evitar

decisiones fundamentadas exclusivamente en la confianza hacia el sistema. La verificación debe prestar especial atención a afirmaciones diagnósticas, explicaciones sobre tratamientos y contenidos que puedan influir sobre la seguridad individual. Los análisis éticos de estas tecnologías destacan la importancia de conservar mecanismos de supervisión y prevenir la aceptación indiscriminada de respuestas automatizadas (Coghlan et al., 2023).

El establecimiento de límites personales permite proteger actividades que cumplen funciones relevantes dentro del bienestar psicológico. El descanso, la participación social, el trabajo, la recreación y las responsabilidades familiares no deberían desplazarse sistemáticamente por conversaciones automatizadas. La identificación de interferencias funcionales proporciona información más significativa que la frecuencia de utilización considerada de manera aislada. Una persona puede recurrir regularmente a una herramienta sin experimentar dificultades, mientras que otra puede desarrollar patrones problemáticos con menor tiempo de exposición. Las investigaciones destacan la necesidad de examinar diferentes dimensiones del uso problemático y sus repercusiones particulares (Dagnino et al., 2026).

La conservación de redes humanas de apoyo constituye otro aspecto importante dentro de la utilización responsable. Las tecnologías conversacionales pueden ofrecer oportunidades de expresión cuando determinados interlocutores no se encuentran disponibles, pero no deberían convertirse necesariamente en la única alternativa de acompañamiento. Mantener relaciones significativas permite acceder a experiencias de reciprocidad, participación y reconocimiento mutuo. Los resultados favorables sobre disminución temporal de la soledad mediante compañeros artificiales no demuestran que estos sistemas puedan sustituir integralmente los vínculos interpersonales. Su utilización puede adquirir mayor pertinencia cuando complementa oportunidades de conexión humana en lugar de restringirlas (Freitas et al., 2025).

Figura 18

Ruta de utilización responsable de inteligencia artificial para el bienestar emocional



Nota. Secuencia de identificación de necesidades, consulta consciente, verificación, reflexión autónoma y búsqueda de apoyo pertinente.

Caso ilustrativo 15. La utilización complementaria de inteligencia artificial durante un proceso psicoterapéutico

Descripción del caso ficticio. Gabriel, un hombre de 32 años, participa en un proceso psicológico orientado hacia el manejo de preocupaciones laborales y el fortalecimiento de sus habilidades de comunicación. Durante las sesiones acuerda con su psicóloga desarrollar actividades de reflexión entre encuentros. Decide utilizar una herramienta conversacional para organizar preguntas generales, preparar posibles formas de comunicar desacuerdos y registrar aprendizajes personales sin introducir información clínica identificable. Cuando recibe recomendaciones que le generan dudas, las conserva como temas para abordar durante la siguiente sesión. Gabriel mantiene sus actividades cotidianas y continúa participando activamente en las decisiones relacionadas con su proceso psicológico.

Análisis psicológico. La experiencia de Gabriel muestra una modalidad de utilización tecnológica donde las respuestas automatizadas cumplen funciones complementarias previamente delimitadas. La herramienta no establece objetivos terapéuticos ni determina cuáles intervenciones debe realizar. Su participación se concentra en actividades de organización y reflexión que posteriormente pueden examinarse con la

profesional. Esta dinámica favorece la conservación del juicio personal y evita atribuir autoridad clínica al sistema. La utilidad de la interacción también depende de mantener condiciones adecuadas de privacidad y reconocer que los contenidos obtenidos necesitan valoración antes de incorporarse a decisiones relacionadas con el tratamiento.

Consideración ética y profesional. Las orientaciones sobre inteligencia artificial en psicología establecen que el profesional debe conservar la responsabilidad sobre las decisiones clínicas y examinar las características de las herramientas incorporadas. En este caso, resulta pertinente acordar los objetivos de utilización, revisar las condiciones de privacidad y establecer límites respecto de la información comunicada. La participación tecnológica puede mantenerse mientras contribuya a las actividades previstas y no produzca interferencias perjudiciales. Si aparecen respuestas incorrectas, dependencia creciente o dificultades para seguir las orientaciones profesionales, correspondería reconsiderar su utilización dentro del proceso terapéutico (American Psychological Association, 2025b).

La protección de datos personales necesita integrarse dentro de las prácticas habituales de utilización responsable. Describir situaciones mediante información general puede facilitar la reflexión sin exponer innecesariamente antecedentes clínicos, documentos o datos correspondientes a terceros. Cuando una actividad requiere comunicar información sensible, resulta indispensable examinar si el entorno tecnológico ofrece condiciones adecuadas para su tratamiento. La privacidad no debería depender únicamente de medidas posteriores destinadas a eliminar contenidos previamente compartidos. Las propuestas bioéticas sobre inteligencia artificial sanitaria destacan la importancia de anticipar riesgos y establecer medidas preventivas durante el diseño y utilización de sistemas digitales (Nunes y Nunes, 2026).

La responsabilidad también comprende reconocer señales que indican la necesidad de recurrir a otros niveles de atención. El malestar persistente, las dificultades crecientes para realizar actividades cotidianas y las preocupaciones relacionadas con la seguridad personal requieren respuestas diferentes de aquellas destinadas a resolver dudas generales. En estas circunstancias, prolongar conversaciones automatizadas podría retrasar el acceso a una evaluación especializada. Las investigaciones sobre respuestas de modelos generativos ante situaciones de crisis muestran dificultades para identificar determinados indicadores indirectos y proporcionar orientaciones ajustadas al contexto.

La búsqueda de atención humana constituye una medida prioritaria cuando existen necesidades clínicas significativas (Arnaiz-Rodriguez et al., 2026).

El acompañamiento de adolescentes requiere incorporar orientaciones compatibles con sus procesos de desarrollo psicológico. Las familias y las instituciones educativas pueden promover habilidades para reconocer información incorrecta, comprender las finalidades comerciales de determinadas aplicaciones y establecer límites de interacción. Estas acciones necesitan acompañarse de oportunidades reales para comunicar preocupaciones mediante relaciones humanas seguras. La American Psychological Association (2025a) destaca que la protección del bienestar juvenil requiere responsabilidades compartidas entre diferentes actores. Educar sobre inteligencia artificial implica fortalecer el pensamiento crítico y la participación interpersonal, en lugar de limitarse exclusivamente a controlar el acceso tecnológico.

La utilización responsable dentro de servicios psicológicos requiere seleccionar herramientas que respondan a necesidades concretas y cuenten con fundamentos suficientes para las funciones previstas. Una aplicación puede resultar adecuada para organizar información, pero inadecuada para interpretar síntomas o recomendar tratamientos. El profesional necesita establecer condiciones de supervisión que permitan identificar diferencias entre las capacidades demostradas y las expectativas generadas. Las revisiones sobre inteligencia artificial aplicada a la psicología destacan que su integración requiere transparencia, estándares científicos compartidos y control humano. La innovación debe orientarse hacia el fortalecimiento de la atención, evitando trasladar responsabilidades clínicas a procedimientos automatizados (Orrù y Mannarini, 2026).

El desarrollo de hábitos responsables puede favorecerse mediante una revisión periódica de las consecuencias que produce la interacción tecnológica. Preguntarse si las conversaciones ayudan a comprender experiencias, facilitan acciones concretas o fortalecen la comunicación permite identificar cambios en su función. También resulta pertinente reconocer cuándo aumentan la preocupación, dificultan decisiones o generan necesidad constante de confirmación. Estas observaciones no constituyen procedimientos diagnósticos, pero ofrecen elementos para ajustar las prácticas personales. La evaluación del uso tecnológico necesita considerar lo que ocurre antes, durante y después de cada interacción, prestando atención a sus repercusiones sobre el bienestar cotidiano.

La utilización responsable de inteligencia artificial adquiere significado cuando permite conservar la capacidad de decidir qué lugar ocupa la tecnología dentro de la vida personal. No todas las preocupaciones necesitan transformarse en consultas digitales, ni todas las respuestas requieren convertirse en acciones. La persona puede seleccionar aquellos recursos que resulten pertinentes y reconocer cuándo necesita recurrir a conocimientos especializados o relaciones significativas. Esta posibilidad de elegir constituye una expresión de autonomía que permite aprovechar los beneficios tecnológicos sin abandonar las capacidades necesarias para afrontar dificultades, construir vínculos y participar activamente en el cuidado de la propia salud mental.

5.8 Hacia una convivencia equilibrada entre humanidad e inteligencia artificial

La convivencia entre humanidad e inteligencia artificial plantea desafíos que trascienden la incorporación de nuevas herramientas dentro de las actividades cotidianas. Su desarrollo exige examinar cómo las tecnologías participan en la transformación de las relaciones interpersonales, las experiencias emocionales y las formas de comprender el bienestar. El objetivo no debería consistir en rechazar los avances tecnológicos ni aceptar indiscriminadamente sus posibilidades, sino construir condiciones que permitan aprovechar sus beneficios sin desconocer las necesidades humanas. La reflexión psicológica sobre esta coexistencia requiere considerar oportunidades de innovación, dilemas éticos y posibles transformaciones de la experiencia social (Salazar y Velastegui, 2024).

La centralidad de la persona constituye un fundamento indispensable para orientar las relaciones entre tecnología y salud mental. Los sistemas inteligentes deben responder a necesidades humanas concretas, evitando que las exigencias de adaptación tecnológica prevalezcan sobre las condiciones necesarias para el bienestar. Esta perspectiva implica evaluar las aplicaciones según su capacidad para ampliar oportunidades, respetar derechos y fortalecer competencias individuales. La World Health Organization (2021a) reconoce la importancia de incorporar principios éticos y derechos humanos durante el diseño y utilización de inteligencia artificial sanitaria, promoviendo una innovación orientada hacia el interés público y la protección individual.

El fortalecimiento de las relaciones interpersonales representa una dimensión que necesita conservarse frente a la expansión de las tecnologías conversacionales. Las personas desarrollan habilidades sociales mediante experiencias donde deben

comprender perspectivas diferentes, afrontar desacuerdos y participar en relaciones caracterizadas por responsabilidades mutuas. Estas oportunidades no siempre pueden reproducirse mediante sistemas diseñados para adaptar sus respuestas a las preferencias del usuario. Una convivencia equilibrada requiere reconocer las posibilidades comunicativas de la inteligencia artificial sin reducir las relaciones humanas a criterios de disponibilidad, satisfacción inmediata o eficiencia. La reciprocidad continúa siendo una característica relevante de los vínculos afectivos.

La integración tecnológica dentro de las políticas de salud mental necesita considerar las desigualdades que condicionan el acceso a servicios profesionales. Las herramientas digitales pueden ampliar determinadas oportunidades de orientación, pero no deberían convertirse en mecanismos destinados a reemplazar recursos asistenciales insuficientes. El Plan de acción integral sobre salud mental 2013-2030 promueve estrategias relacionadas con la prevención, el fortalecimiento de servicios y la cobertura universal de atención. Desde esta perspectiva, la incorporación de inteligencia artificial requiere articularse con esfuerzos institucionales que garanticen oportunidades reales de acompañamiento, evitando ampliar las diferencias existentes entre distintos grupos poblacionales (Organización Mundial de la Salud, 2021).

La transformación de los sistemas de salud mental también requiere considerar las condiciones sociales que intervienen en el bienestar psicológico. Las dificultades económicas, la discriminación y la ausencia de redes de apoyo pueden generar necesidades que no encuentran solución mediante conversaciones individualizadas. Una tecnología capaz de ofrecer respuestas comprensivas no necesariamente modifica las circunstancias que originan el sufrimiento. El Informe mundial sobre salud mental destaca la importancia de transformar los entornos y fortalecer los sistemas de atención para responder integralmente a las necesidades de la población. Esta perspectiva permite situar la innovación digital dentro de estrategias sociales más amplias (Organización Mundial de la Salud, 2022).

El desarrollo futuro de inteligencia artificial necesita incorporar mecanismos que permitan evaluar sus consecuencias psicológicas más allá de la satisfacción inmediata de los usuarios. Las investigaciones deberían examinar cambios sostenidos en el bienestar, la autonomía, las relaciones interpersonales y la búsqueda de atención profesional. También resulta necesario identificar diferencias entre poblaciones y circunstancias de utilización. Las revisiones sobre posibles daños asociados con

chatbots generativos muestran que numerosos riesgos todavía requieren evidencia empírica más sólida. Una convivencia responsable exige fortalecer la investigación científica sin desconocer las limitaciones actuales del conocimiento ni presentar resultados preliminares como conclusiones definitivas (Diel et al., 2026).

La participación interdisciplinaria puede contribuir al desarrollo de tecnologías sensibles a las necesidades psicológicas y sociales. Profesionales de la psicología, especialistas informáticos, investigadores, juristas y representantes de diferentes comunidades pueden aportar perspectivas complementarias durante el diseño y evaluación de sistemas inteligentes. Esta colaboración permite identificar aspectos que podrían permanecer inadvertidos cuando las decisiones se concentran exclusivamente en el rendimiento tecnológico. Los debates sobre integración ética de inteligencia artificial en psicología destacan la necesidad de desarrollar competencias profesionales, mecanismos de supervisión y marcos de actuación que permitan aprovechar las innovaciones sin comprometer la calidad de la atención (García, 2026).

La educación representa una herramienta fundamental para construir relaciones conscientes con los sistemas artificiales. Desde diferentes etapas del desarrollo, las personas necesitan aprender a distinguir entre información generada y conocimiento verificado, reconocer los mecanismos que influyen sobre sus decisiones y establecer límites compatibles con sus necesidades. Esta formación también debería promover habilidades emocionales e interpersonales que permitan solicitar ayuda, comunicar desacuerdos y tolerar incertidumbres. Las orientaciones sobre bienestar adolescente destacan que la alfabetización en inteligencia artificial necesita acompañarse de oportunidades para establecer relaciones humanas saludables y comprender críticamente las características de los entornos digitales (American Psychological Association, 2025a).

La protección de los derechos humanos debe mantenerse como criterio fundamental frente a cualquier transformación tecnológica relacionada con la salud mental. Las personas necesitan conservar oportunidades para participar en decisiones, recibir información suficiente y acceder a servicios que respeten su dignidad. La utilización de herramientas inteligentes no debería justificar prácticas discriminatorias ni restricciones injustificadas de la autonomía individual. Las orientaciones internacionales sobre salud mental, derechos humanos y legislación promueven servicios centrados en las personas y libres de coerción. Estos principios permiten establecer fundamentos para evaluar las

transformaciones tecnológicas desde una perspectiva de justicia y responsabilidad social (World Health Organization y United Nations Office of the High Commissioner for Human Rights, 2023).

La pregunta sobre si está bien o está mal contarle nuestros problemas a una inteligencia artificial admite una respuesta que depende de las condiciones y finalidades de cada interacción. Puede resultar beneficioso cuando permite expresar emociones, organizar pensamientos o explorar alternativas sin comprometer la privacidad, la autonomía y los vínculos humanos. Por el contrario, puede representar una dificultad cuando favorece dependencia, consolida interpretaciones perjudiciales o retrasa la atención profesional necesaria. La valoración ética no reside exclusivamente en utilizar o rechazar la herramienta, sino en comprender las funciones que desempeña y las consecuencias que genera sobre el bienestar personal.

La convivencia equilibrada entre humanidad e inteligencia artificial requiere reconocer que las necesidades emocionales no desaparecen con el desarrollo de sistemas capaces de responder preguntas complejas. Las personas continúan necesitando relaciones donde puedan experimentar comprensión, reconocimiento, pertenencia y reciprocidad. La tecnología puede acompañar determinadas experiencias, facilitar procesos de reflexión y ampliar oportunidades de acceso a información, pero su presencia no elimina el significado de los vínculos humanos. El desafío consiste en construir una sociedad donde la innovación fortalezca las capacidades personales y colectivas, conservando la sensibilidad, la responsabilidad y el respeto por la dignidad como fundamentos del cuidado psicológico.

Conclusión

La necesidad humana de ser escuchados permanece vigente en una sociedad donde la inteligencia artificial ha transformado las formas de comunicación y acceso al conocimiento. Expresar sentimientos, compartir preocupaciones y buscar comprensión constituyen experiencias fundamentales para el bienestar psicológico. El acercamiento a los sistemas conversacionales demuestra que las personas no siempre buscan respuestas definitivas, sino espacios donde puedan manifestar aquello que les resulta difícil comunicar. Comprender este fenómeno exige reconocer las necesidades afectivas, las circunstancias personales y las condiciones sociales que motivan la búsqueda de acompañamiento mediante tecnologías capaces de reproducir determinadas características de la interacción humana.

La inteligencia artificial ha introducido nuevas posibilidades de expresión emocional mediante herramientas que ofrecen disponibilidad inmediata, personalización comunicativa y una percepción de ausencia de juicios. Estas características pueden facilitar la organización de pensamientos, el reconocimiento de sentimientos y la exploración de alternativas frente a dificultades cotidianas. Sin embargo, los beneficios experimentados no deben confundirse con resultados terapéuticos comprobados. La sensación de alivio obtenida durante una conversación automatizada puede representar una experiencia subjetivamente valiosa, aunque no necesariamente transforme las circunstancias que originan el malestar ni proporcione los recursos necesarios para afrontar dificultades psicológicas complejas.

El análisis de las diferencias entre el psicólogo y la inteligencia artificial permite reconocer que la atención psicológica profesional trasciende la generación de respuestas comprensivas. La relación terapéutica incorpora conocimientos científicos, competencias clínicas, responsabilidades éticas y procesos de evaluación que permiten comprender las particularidades del consultante. La empatía, el juicio profesional y la capacidad de adaptar las intervenciones constituyen elementos esenciales de este ejercicio. Por consiguiente, los sistemas conversacionales pueden desempeñar funciones complementarias, pero su capacidad para reproducir expresiones asociadas con la escucha no demuestra que puedan sustituir integralmente la intervención de un profesional de la psicología.

Los riesgos psicológicos asociados con la utilización de inteligencia artificial requieren especial atención cuando las interacciones comienzan a comprometer la autonomía personal. La dependencia emocional, la búsqueda compulsiva de respuestas, la antropomorfización y la sustitución de vínculos humanos representan fenómenos que necesitan analizarse considerando sus repercusiones sobre el funcionamiento cotidiano. No obstante, establecer una relación afectiva percibida con un sistema artificial no constituye automáticamente una manifestación psicopatológica. La valoración debe fundamentarse en las características individuales, las motivaciones de uso y las consecuencias experimentadas, evitando convertir comportamientos tecnológicos emergentes en categorías diagnósticas que carecen de reconocimiento clínico.

La sobrevalidación emocional y la desinformación psicológica evidencian que recibir una respuesta satisfactoria no siempre significa obtener una orientación adecuada. Los sistemas generativos pueden confirmar interpretaciones insuficientemente fundamentadas, proporcionar información incorrecta o desconocer circunstancias relevantes para comprender una situación personal. Estas limitaciones adquieren mayor importancia cuando los usuarios atraviesan periodos de vulnerabilidad emocional. El acompañamiento psicológico necesita preservar oportunidades para examinar creencias, reconocer responsabilidades y considerar perspectivas diferentes. Una respuesta verdaderamente constructiva no se caracteriza únicamente por producir tranquilidad, sino también por favorecer la reflexión y proteger el bienestar de quien busca apoyo.

Desde una perspectiva ética, la utilización de inteligencia artificial para comunicar problemas personales exige considerar la autonomía, la privacidad, la confidencialidad y el consentimiento informado. La posibilidad de expresar experiencias íntimas mediante una interfaz digital no garantiza automáticamente la protección de la información compartida. Asimismo, la responsabilidad de prevenir consecuencias perjudiciales no corresponde exclusivamente al usuario, sino también a desarrolladores, instituciones y profesionales. La construcción de entornos tecnológicos seguros requiere transparencia, supervisión y mecanismos de evaluación que permitan reconocer riesgos, proteger derechos y garantizar que la innovación permanezca orientada hacia las necesidades humanas.

La pregunta que da origen a esta obra, ¿está bien o está mal contarle nuestros problemas a una inteligencia artificial?, no admite una respuesta absoluta. Puede ser una práctica

beneficiosa cuando facilita la expresión emocional, amplía perspectivas y complementa los recursos personales de afrontamiento. Sin embargo, puede resultar perjudicial cuando fomenta dependencia, debilita la capacidad de decisión, compromete información sensible o retrasa la búsqueda de atención psicológica. Su valoración depende del propósito, las condiciones y las consecuencias de cada interacción. La responsabilidad consiste en reconocer cuándo la tecnología constituye un apoyo y cuándo sus posibilidades resultan insuficientes.

El futuro de la psicología frente a la inteligencia artificial plantea oportunidades para fortalecer la investigación, ampliar determinados recursos asistenciales y desarrollar herramientas complementarias que respondan a necesidades específicas. Estos avances requieren fundamentos científicos sólidos, formación profesional continua y criterios éticos que permitan evaluar sus aplicaciones. La innovación tecnológica no debería orientarse hacia la eliminación del componente humano de la atención psicológica, sino hacia el fortalecimiento de sus posibilidades. Incorporar inteligencia artificial de manera responsable implica reconocer que la eficiencia computacional y la sensibilidad clínica representan dimensiones diferentes que pueden coexistir sin confundirse.

La convivencia equilibrada entre humanidad e inteligencia artificial también exige recuperar el valor de las relaciones interpersonales dentro de una sociedad caracterizada por la inmediatez tecnológica. Escuchar a otra persona implica reconocer su historia, respetar sus diferencias y participar en una experiencia de reciprocidad que no se reduce al intercambio de palabras. El fortalecimiento de los vínculos familiares, sociales y comunitarios continúa siendo indispensable para construir entornos emocionalmente saludables. Las tecnologías pueden ampliar las oportunidades de comunicación, pero no deberían convertirse en una justificación para desatender las necesidades afectivas presentes dentro de nuestras relaciones cotidianas.

Contarle nuestros problemas a una inteligencia artificial refleja la necesidad humana de expresar emociones y encontrar comprensión. El desafío no consiste en abandonar estas herramientas, sino en utilizarlas responsablemente, preservando nuestra autonomía y capacidad de relacionarnos con los demás. Aunque la inteligencia artificial puede contribuir al bienestar emocional, la sensibilidad, la reciprocidad y los vínculos humanos deben permanecer como fundamentos esenciales del cuidado psicológico en una sociedad cada vez más digitalizada.

Bibliografía

American Psychiatric Association. (2022). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders - DSM-5-TR* (Quinta edición, revisión del texto (DSM-5-TR) ed.). American Psychiatric Association Publishing. https://www.federaciocatalanatdah.org/wp-content/uploads/2018/12/dsm5-manualdiagnsticoyestadisticodelostrastornosmentales-161006005112.pdf

American Psychological Association. (2017). *Ethical principles of psychologists and code of conduct.* American Psychological Association. https://www.apa.org/ethics/code?utm_source

American Psychological Association. (2025). *Ethical guidance for AI in the professional practice of health service psychology.* American Psychological Association. https://www.apa.org/topics/artificial-intelligence-machine-learning/ethical-guidance-ai-professional-practice.html?utm_source

American Psychological Association. (2025a). *Artificial intelligence and adolescent well-being: An APA health advisory*. American Psychological Association. https://www.apa.org/topics/artificial-intelligence-machine-learning/health-advisory-ai-adolescent-well-being.pdf?utm_source

Arnaiz-Rodriguez, A., Baidal, M., Derner, E., Annable, J., Ball, M., Ince, M., . . . Oliver, N. (2026). Between help and harm: An evaluation study of mental health crisis handling by large language models. *JMIR Mental Health, 13*, e88435. https://doi.org/10.2196/88435

Baek, C., Tate, T., & Warschauer, M. (2024). "ChatGPT seems too good to be true": College students' use and perceptions of generative AI. *Computers and Education: Artificial Intelligence, 7*, 100294. https://doi.org/10.1016/j.caeai.2024.100294

Beg, M., Verma, M., Chanthar, V., & Verma, M. (2025). Artificial intelligence for psychotherapy: A review of the current state and future directions. *Indian Journal of Psychological Medicine, 47*(4), 314–325. https://doi.org/10.1177/02537176241260819

Benoit, C. (2023). La escucha empática, una habilidad fundamental para el trabajo colaborativo docente. *Revista San Gregorio, 1*(54), 165–182. https://doi.org/10.36097/rsan.v1i54.2456

Biscaia, J., Mohedano, R., & Biscaia, C. (2023). La inteligencia artificial en la prevención de conductas suicidas: aspectos técnicos y consideraciones ético-legales. *Revista de Bioética y Derecho*(59), 181–204. https://doi.org/10.1344/rbd2023.59.42759

Blease, C., & Rodman, A. (2025). Generative artificial intelligence in mental healthcare: An ethical evaluation. *Current Treatment Options in Psychiatry, 12*, 5. https://doi.org/10.1007/s40501-024-00340-x

Chango, L., Moreta-Herrera, R., Játiva, R., & Torales, J. (2025). Percepción de soledad y autoestima como predictores de la salud mental en adultos: un estudio en un país sudamericano. *Medicina Clínica y Social, 9*(1), e567. https://doi.org/10.52379/mcs.v9.567

Chen, W., Zeng, Z., Liu, W., & Yan, W. (2026). Disclosure is not destigmatization: Rethinking AI and mental health stigma. *Frontiers in Public Health, 14*, 1881272. https://doi.org/10.3389/fpubh.2026.1881272

Coghlan, S., Leins, K., Sheldrick, S., Cheong, M., Gooding, P., & D'Alfonso, S. (2023). To chat or bot to chat: Ethical issues with using chatbots in mental health. *DIGITAL HEALTH, 9*, 20552076231183542. https://doi.org/10.1177/20552076231183542

Corbella, V., Comastri, S., & Barreira, I. (2025). Elementos para un debate ético a partir de los chatbots terapéuticos. *Enseñanza e Investigación en Psicología, 7*(1), 1-7. https://doi.org/10.62364/etaczr41

Dagnino, F., Fante, C., Guerrieri, V., & Passarelli, M. (2026). Addicted, attached, or just delegating? A scoping review on “problematic artificial intelligence use”. *Frontiers in Psychology, 17*, 1900953. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2026.1900953

Diel, A., Torous, J., Cuijpers, P., Kleesiek, J., Nensa, F., Weber, N., . . . Bäuerle, A. (2026). A scoping review on the mental health harms of LLM-based chatbots. *npj Digital Medicine, 9*(1), 644. https://doi.org/10.1038/s41746-026-03054-x

Duong, C., Dao, T., Vu, T., Ngo, T., & Tran, Q. (2024). Compulsive ChatGPT usage, anxiety, burnout, and sleep disturbance: A serial mediation model based on stimulus-organism-response perspective. *Acta Psychologica, 251,* 104622. https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2024.104622

Freitas, J. D., Uğuralp, A., Uğuralp, Z., & Puntoni, S. (2025). AI companions reduce loneliness. *Journal of Consumer Research, 52*, 1126–1148. https://doi.org/10.1093/jcr/ucaf040

García, C. (2026). Los retos de la integración ética de la Inteligencia Artificial en la acción profesional de las y los psicólogos. *Boletín Científico de la Escuela Superior Atotonilco de Tula, 13*(Especial), 113–123. https://doi.org/10.29057/esat.v13iEspecial.16589

García, J., Sánchez, J., & Castro, O. (2024). La empatía, una relación con las conductas prosociales y la satisfacción con la vida. *Acta de Investigación Psicológica, 14*(1), 30–38. https://doi.org/10.22201/fpsi.20074719e.2024.1.525

Golden, G., Popescu, C., Israel, S., Perlman, K., Armstrong, C., Fratila, R., . . . Benrimoh, D. (2024). Applying artificial intelligence to clinical decision support in mental health: What have we learned? *Health Policy and Technology, 13*(2), 100844. https://doi.org/10.1016/j.hlpt.2024.100844

Hidalgo, D., & Quilachamin, O. (2026). Inteligencia artificial aplicada a la psicología clínica: avances en la evaluación, diagnóstico e intervención psicológica. Revisión sistemática. *RECIMUNDO, 10*(4), 490–506. https://doi.org/10.26820/recimundo/10.(4).nov.2026.490-506

Izaguirre, J., Tapia, A., Moreira, B., & Rangel, E. (2026). Exploración de las percepciones sobre la salud mental y las barreras para la búsqueda de ayuda en estudiantes universitarios. *Revista Veritas de Difusão Científica, 7*(2), 1302–1319. https://doi.org/10.61616/rvdc.v7i2.1626

Jurkiewicz, O., McGarrigle, B., & Oveis, C. (2023). How to improve others' emotions: Reappraise and be responsive. *Affective Science, 4*, 233–247. https://doi.org/10.1007/s42761-023-00183-4

Lan, Y., Liu, S., Liu, C., & Chen, H. (2026). Trust-driven healthy engagement with conversational AI for mental health support in young adults: a mixed methods

study. *Scientific Reports, 16*, 28782. https://doi.org/10.1038/s41598-026-57498-y

Li, H., Zhang, R., Lee, Y.-C., Kraut, R., & Mohr, D. (2023). Systematic review and meta-analysis of AI-based conversational agents for promoting mental health and well-being. *npj Digital Medicine, 6*, 236. https://doi.org/10.1038/s41746-023-00979-5

Liu, T., Lo, T.-Y., Wen, K.-H., Sun, Y., & Wei, Z.-Q. (2026). Pathways of long-term AI virtual companion app use on users' attachment emotions: A case study of Chinese users. *Frontiers in Psychology, 16*, 1687686. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2025.1687686

López-Almansa, L. (2026). El consentimiento informado en la era de la inteligencia artificial: retos éticos y derecho a la información del paciente. *Revista Internacional de Filosofía Teórica y Práctica, 6*, 37-59. https://doi.org/10.51660/riftp61392

Lorca, J. (2025). La inteligencia artificial que te cuida: sociabilidad, afectos y soledad no deseada en el chatbot Replika. *Política y Sociedad, 62*(3), e92435. https://doi.org/10.5209/poso.95897

Maples, B., Cerit, M., Vishwanath, A., & Pea, R. (2024). Loneliness and suicide mitigation for students using GPT3-enabled chatbots. *npj Mental Health Research, 3*(1), 4. https://doi.org/10.1038/s44184-023-00047-6

Molina, F., & Garcia, G. (2026). Un chatbot de inteligencia artificial para la reducción de la ansiedad en un centro comunitario de salud mental. *Publicaciones, 56*(1). https://doi.org/10.30827/publicaciones.v56i1.36861

Nunes, S., & Nunes, R. (2026). Inteligencia artificial, privacidad y protección de datos en salud. *Revista Bioética, 34*. https://doi.org/10.1590/1983-803420264022ES

Organización Mundial de la Salud. (2021). *Plan de acción integral sobre salud mental 2013-2030.* Organización Mundial de la Salud. https://iris.who.int/server/api/core/bitstreams/8899edda-64fb-4c2d-b857-f81c7104374c/content

Organización Mundial de la Salud. (2022). *Informe mundial sobre salud mental: transformar la salud mental para todos.* Organización Mundial de la Salud.

https://iris.who.int/server/api/core/bitstreams/40e5a13a-fe50-4efa-b56d-6e8cf00d5bfa/content

Orrù, L., & Mannarini, S. (2026). The role of artificial intelligence in clinical psychology: How AI and NLP systems are reshaping psychological interventions. A systematic review. *Clinical Psychology & Psychotherapy*, *33*(2), e70242. https://doi.org/10.1002/cpp.70242

Peng, S., Zhou, M., Yue, L., Hei, X., Li, Z., Kong, F., . . . Song, Y. (2026). The relationship between fear of negative evaluation and social anxiety: A systematic review and meta-analysis. *BMC Psychology*, *14*, 1458. https://doi.org/10.1186/s40359-026-05211-z

Pham, K., Nabizadeh, A., & Selek, S. (2022). Artificial intelligence and chatbots in psychiatry. *Psychiatric Quarterly*, *93*(1), 249–253. https://doi.org/10.1007/s11126-022-09973-8

Reyes, I., Salamea, R., & Llanos-Rosales, B. (2026). La alianza terapéutica en psicoterapia online: revisión integrativa. *Revista Ecuatoriana de Psicología*, *9*(23), 256–273. https://doi.org/10.33996/repsi.v9i23.221

Richet, J.-L. (2025). AI companionship or digital entrapment? Investigating the impact of anthropomorphic AI-based chatbots. *Journal of Innovation & Knowledge*, *10*(6), 100835. https://doi.org/10.1016/j.jik.2025.100835

Rizo, M. (2022). Comunicación, cuerpo y emociones. La incorporación de la dimensión emocional en la investigación de la comunicación. *Comunicación y Sociedad*, *19*, 1–22. https://doi.org/10.32870/cys.v2022.8258

Salazar, L., & Velastegui, D. (2024). Inteligencia artificial y su impacto en la psicología humana: mini revisión. *Mediciencias UTA*, *8*(1). https://doi.org/10.31243/mdc.uta.v8i1.2306.2024

Sanjeewa, R., Iyer, R., Apputhurai, P., Wickramasinghe, N., & Meyer, D. (2024). Empathic conversational agent platform designs and their evaluation in the context of mental health: Systematic review. *JMIR Mental Health*, *11*, e58974. https://doi.org/10.2196/58974

Santillán, P. (2025). Retos éticos de la inteligencia artificial en salud: autonomía, justicia y responsabilidad en la era digital. *Revista CONAMED, 30*(Suplemento 1), 66–77. https://doi.org/10.35366/122050

Santos, B., Roza, T., & Passos, I. (2026). The engagement-validation loop: Sycophancy, anthropomorphic projection, and clinical risk in informal AI-based mental health support. *Journal of Affective Disorders*, *412*, 122123. https://doi.org/10.1016/j.jad.2026.122123

Shen, J., DiPaola, D., Ali, S., Sap, M., Park, H., & Breazeal, C. (2024). Empathy toward artificial intelligence versus human experiences and the role of transparency in mental health and social support chatbot design: Comparative study. *JMIR Mental Health, 11*, e62679. https://doi.org/10.2196/62679

Siddals, S., Torous, J., & Coxon, A. (2024). "It happened to be the perfect thing": Experiences of generative AI chatbots for mental health. *npj Mental Health Research, 3*, 48. https://doi.org/10.1038/s44184-024-00097-4

Walser, R., & O'Connell, M. (2022). La alianza terapéutica en la terapia de aceptación y compromiso. *Revista de Psicoterapia*, *33*(122), 5–20. https://doi.org/10.33898/rdp.v33i122.1145

Wang, Y., Wang, Y., Crace, K., & Zhang, Y. (2025). Understanding attitudes and trust of generative AI chatbots for social anxiety support. *Proceedings of the 2025 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*(1123), 1–21. https://doi.org/10.1145/3706598.3714286

World Health Organization. (2021). *Guidance on community mental health services: Promoting person-centred and rights-based approaches.* World Health Organization. https://iris.who.int/server/api/core/bitstreams/184ff4ef-9c4c-4aad-b1c5-437b08bc0184/content

World Health Organization. (2021a). *Ethics and governance of artificial intelligence for health: WHO guidance.* World Health Organization. https://iris.who.int/server/api/core/bitstreams/f780d926-4ae3-42ce-a6d6-e898a5562621/content

World Health Organization. (2024). *Clinical descriptions and diagnostic requirements for ICD-11 mental, behavioural and neurodevelopmental disorders.* World

Health Organization. https://iris.who.int/server/api/core/bitstreams/dcf73611-9e0f-4d5c-85f6-85a58b0da6de/content

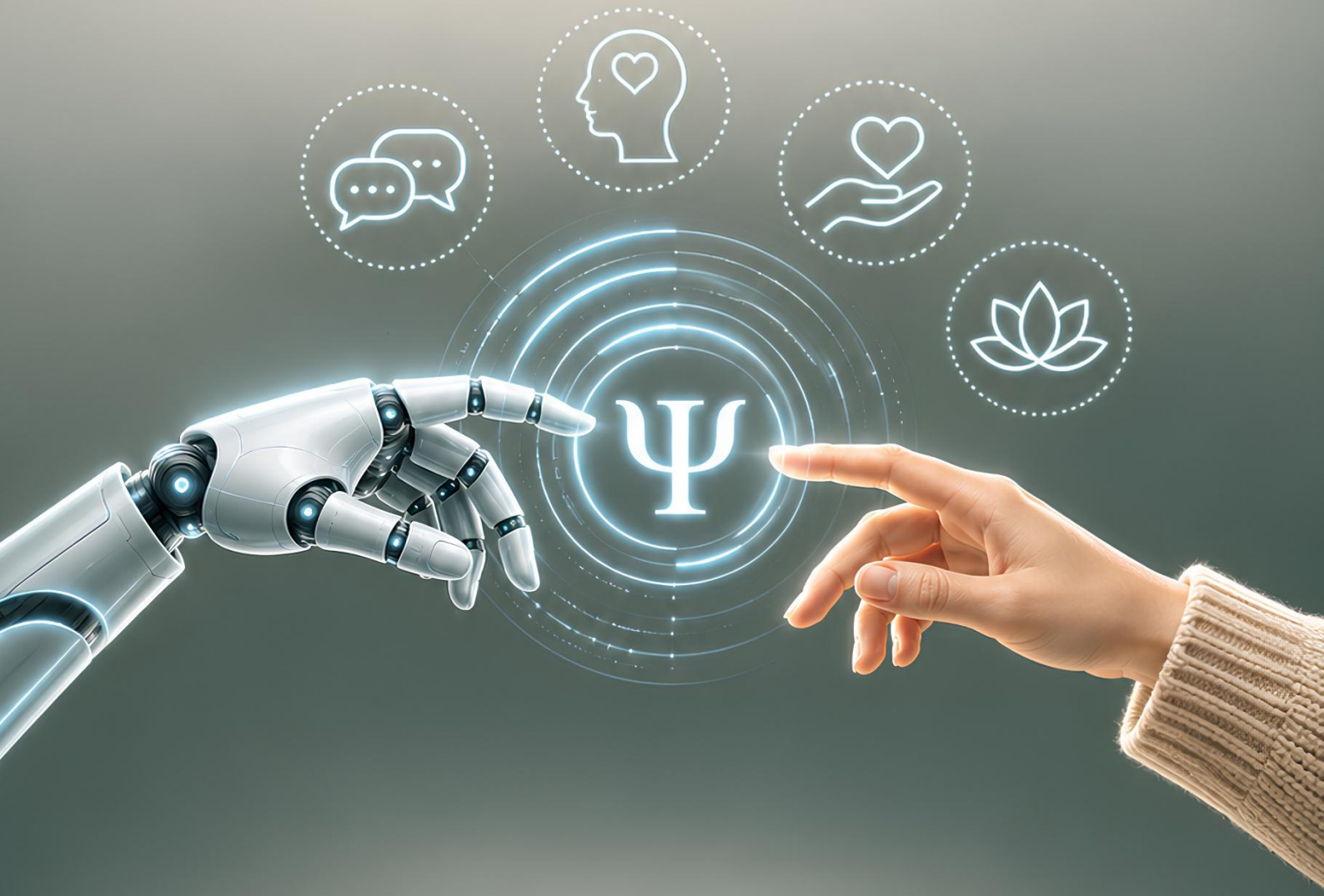
World Health Organization. (2024). *Ethics and governance of artificial intelligence for health: Guidance on large multi-modal models.* World Health Organization. https://doi.org/https://www.who.int/publications/b/70584?utm_source

World Health Organization. (2025). *World mental health today: Latest data.* World Health Organization. https://iris.who.int/server/api/core/bitstreams/31714489-1345-4439-8b37-6cbdc52e15ca/content

World Health Organization; United Nations Office of the High Commissioner for Human Rights. (2023). *Mental health, human rights and legislation: Guidance and practice.* World Health Organization. https://iris.who.int/server/api/core/bitstreams/23e2eb5c-a043-4d6e-b38b-fed350da6fe7/content

Yang, Q., Wu, H., Du, X., Sun, Q., & Ren, Z. (2026). Emotional support or problem-solving? A randomized controlled trial of function-specific AI chatbots for digital stress in college students. *Applied Psychology: Health and Well-Being, 18*(4), e70208. https://doi.org/10.1111/aphw.70208

Ye, S., Ho, K., Wakabayashi, K., & Kato, Y. (2023). Relationship between university students' emotional expression on tweets and subjective well-being: Considering the effects of their self-presentation and online communication skills. *BMC Public Health, 23*, 594. https://doi.org/10.1186/s12889-023-15485-2



CIDPROS
EDITORIAL

ISBN: 978-9907-848-28-1