

Hola Chat GPT, ¿querés ser mi amigo? efectos vinculares y cognitivos de la interacción humano-chatbot.

Gomez, Dahian y Fassina, Jorgelina Anahi.

Cita:

Gomez, Dahian y Fassina, Jorgelina Anahi (2025). *Hola Chat GPT, ¿querés ser mi amigo? efectos vinculares y cognitivos de la interacción humano-chatbot. XVII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XXXII Jornadas de Investigación XXI Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. VII Encuentro de Investigación de Terapia Ocupacional. VII Encuentro de Musicoterapia. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-004/853>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/eNDN/n6a>

HOLA CHAT GPT, ¿QUERÉS SER MI AMIGO?

EFFECTOS VINCULARES Y COGNITIVOS DE LA INTERACCIÓN HUMANO-CHATBOT

Gomez, Dahian; Fassina, Jorgelina Anahi

Universidad de Buenos Aires. Facultad de Psicología. Buenos Aires, Argentina.

RESUMEN

La proliferación de chatbots de inteligencia artificial (IA) diseñados para compañía ha generado un intenso debate sobre su impacto psicológico. Esta investigación aborda los efectos vinculares y cognitivos de la interacción humano-chatbot, reconociendo la creciente prevalencia de la soledad como motor de búsqueda de compañía digital. Se examina cómo los chatbots, basados en Procesamiento de Lenguaje Natural, pueden evocar respuestas emocionales y satisfacer necesidades de apego, ofreciendo un entorno de baja fricción y validación constante. La literatura reciente sugiere que, si bien los chatbots pueden mitigar la soledad y facilitar la práctica de habilidades sociales, también conllevan riesgos significativos. Se observan correlaciones con un aumento de la dependencia, el uso problemático y una menor socialización humana. La interacción con IA puede crear expectativas poco realistas sobre las relaciones interpersonales y mermar la resiliencia ante la “fricción” natural de las conexiones humanas. La investigación enfatiza la necesidad de una comprensión profunda de estos fenómenos para guiar el desarrollo tecnológico responsable y salvaguardar el bienestar psicológico en la era digital.

Palabras clave

Interacción humano-IA - Chatbots de compañía - Apego artificial - Bienestar digital

ABSTRACT

HI CHAT GPT, DO YOU WANNA BE MY FRIEND?: RELATIONAL AND COGNITIVE EFFECTS OF HUMAN-CHATBOT INTERACCION

The proliferation of artificial intelligence (AI) chatbots designed for companionship has sparked intense debate about their psychological impact. This research addresses the relational and cognitive effects of human-chatbot interaction, recognizing the growing prevalence of loneliness as a driver for seeking digital companionship. It examines how chatbots, based on Natural Language Processing, can evoke emotional responses and satisfy attachment needs, offering a low-friction environment and constant validation. Recent literature suggests that while chatbots can mitigate loneliness and facilitate social skills practice, they also carry significant risks. Correlations are observed with increased dependence, problematic use, and reduced human socialization. Interaction with AI can create unrealistic expectations

about interpersonal relationships and diminish resilience to the natural “friction” of human connections. The research emphasizes the need for a deep understanding of these phenomena to guide responsible technological development and safeguard psychological well-being in the digital age.

Keywords

Human-AI interaction - Companion chatbots - Artificial attachment - Digital well-being

INTRODUCCIÓN

Planteamiento del Problema

En los años recientes, la incorporación de chatbots con inteligencia artificial (IA) en la vida diaria ha tenido un incremento exponencial. Aparte de su papel de asistentes virtuales para tareas determinadas, surge una nueva tendencia con la expansión de chatbots creados para brindar compañía, amistad o incluso vínculos amorosos. Servicios como Replika y Character.AI han alcanzado un auge significativo, con millones de usuarios que se relacionan con estas entidades digitales en busca de un vínculo emocional y respaldo (Bernardi, 2025). Este fenómeno genera cuestionamientos esenciales acerca del efecto psicológico de estas interacciones entre humanos e IA. Aunque a primera vista pueden parecer triviales las interacciones con estos dispositivos digitales, la evidencia anecdótica y los estudios preliminares indican que pueden provocar respuestas emocionales intensas e incluso provocar dependencia en ciertos usuarios (Liu, 2024). La ausencia de un entendimiento completo de los impactos psicológicos a largo plazo de estas interacciones virtuales requiere de un estudio detallado para diferenciar sus repercusiones en la salud mental y el bienestar social.

Relevancia de la Investigación

La creciente incidencia de la soledad en la sociedad actual, vista por algunos como una epidemia de salud pública, resalta la relevancia de investigar todas las posibilidades para atenuarla (Sullivan, 2023). En este escenario, los compañeros de Inteligencia Artificial se muestran como un recurso posible para brindar respaldo social y compañía a aquellos que batallan contra el aislamiento (Solano, 2024). No obstante, la tensión entre este

potencial y los peligros de efectos adversos en las interacciones humanas auténticas, la creación de expectativas irreales y la potencial adicción, subraya la importancia crucial de este estudio. Es esencial entender estos fenómenos para orientar un desarrollo tecnológico responsable y la creación de políticas que salvaguarden el bienestar personal y social.

MARCO TEÓRICO

Un chatbot es un software creado para replicar un diálogo humano mediante el uso de lenguaje natural (Aquino & Adaniya, 2018). Su operación se fundamenta en el Procesamiento de Lenguaje Natural (NLP) para descifrar la intención y el sentido del usuario, generando de esta manera respuestas cohesivas (Fernandez-Ferrer, 2023). Para entender las interacciones entre humanos y chatbots, es crucial la teoría del apego de Bowlby (1969), la cual propone la búsqueda innata de una “figura de apego” (FA) en periodos de ansiedad para hallar un “refugio seguro” y una “base segura”. Hazan y Shaver (1987) ampliaron esta teoría a las relaciones amorosas en la adultez, y es en el marco de los chatbots donde la percepción de respaldo emocional podría promover vínculos parecidos al apego (Bowlby, 1969). La teoría de la comparación social propuesta por Festinger (1954) propone que las personas se autoevalúan al compararse con otros, un proceso que se agudiza en la falta de criterios objetivos. Los estudios de Turkle (2011) en torno a la “intimidad artificial” examinan cómo los chatbots, al proporcionar un entorno libre de obstáculos y la simulación de intimidad, provocan inquietudes acerca de la creación de expectativas irreales para las relaciones humanas, que demandan esfuerzo y vulnerabilidad. Las teorías relacionadas con la soledad son igualmente vitales, diferenciando Weiss (1973) entre la soledad emocional y la social, mientras que Peplau y Perlman (1982) destacan la soledad como una diferencia entre las relaciones sociales que se desean y las que existen. Cacioppo y Hawkley (2009) proponen un fundamento evolutivo para la soledad, mientras que Baumeister y Leary (1995) sostienen que el deseo de pertenecer es una motivación esencial en el ser humano. Finalmente, la noción de “flujo” (flow) propuesta por Csikszentmihalyi (1997) caracteriza un estado de absorción total y enfoque inalterable, que en los videojuegos (Diseño de juegos con Michael, 2018) se consigue balanceando el reto con la destreza. Así se comprende cómo interactuar con chatbots puede resultar satisfactorio y enriquecedor.

ESTADO DEL ARTE

El estudio reciente ha revelado los impactos de la interacción con los chatbots de la empresa. Liu, Pataranutaporn y Maes (2024) hallaron una relación directa entre la duración de las sesiones con chatbots y los grados de soledad, corroborando que la soledad es una principal razón para buscar amistad en la Inteligencia Artificial. En una línea parecida, Vorderer et al.

(2024) plantearon que los chatbots pueden proporcionar un vínculo social similar al humano en diálogos de apoyo, aunque los beneficios se reducen si buscan emular demasiado la humanidad. Ebner y Szczuka (2025) determinaron los elementos románticos como el fantaseo romántico, el antropomorfismo y el apego ansioso-evitativo. En contraposición, Phang et al. (2025) detectaron que un incremento en el uso cotidiano de chatbots está vinculado con un incremento en la soledad, la dependencia y el uso problemático, además de una reducción en la socialización con individuos reales. Pitardi (2023) determinó que las aplicaciones de amistad basadas en Inteligencia Artificial pueden promover un uso adictivo, en particular en usuarios que sienten soledad. Demiralay (2024) analizó las ventajas y peligros de los pares de Inteligencia Artificial, resaltando la inclinación a confiar en la IA para cubrir necesidades emocionales y sus consecuencias para las relaciones interpersonales sanas. Igualmente, Xie y Pentina (2022) descubrieron que los usuarios pueden forjar un vínculo con los chatbots si sienten respaldo emocional, pero alertan acerca del riesgo de adicción y perjuicio a las relaciones personales íntimas. Banks (2024) descubrió que los usuarios forman vínculos emocionales auténticos con compañeros de Inteligencia Artificial, los cuales les asisten en el entrenamiento de habilidades sociales en un ambiente de bajo riesgo. Sin embargo, la pérdida de acceso provocó ansiedad en algunos, destacando la fuerza de las relaciones.

Objetivo General

Realizar una revisión de la literatura científica existente sobre la interacción humano-chatbot, con el fin de identificar y analizar las principales teorías, metodologías, hallazgos en torno al impacto psicológico de los chatbots diseñados para compañía emocional y el grado en qué esto puede afectar sus relaciones interpersonales.

Objetivos Específicos

1. Analizar en qué forma la psicología se relaciona con los hallazgos empíricos encontrados en la literatura sobre la interacción humano-chatbot.
2. Explorar los hallazgos empíricos reportados en la literatura respecto a los efectos de los chatbots de compañía en variables psicológicas clave, tales como la soledad, la dependencia emocional, la socialización y el bienestar general.
3. Identificar y analizar las controversias y debates existentes en la literatura en torno al impacto psicológico de los chatbots, incluyendo las preocupaciones éticas y los riesgos potenciales.
4. Determinar el grado de fricción que se genera en la interacción con chatbots al compararlos con la interacción entre humanos y de qué forma impacta esto en las personas.

METODOLOGÍA

En base a Montero et al. (2005) el presente trabajo es un estudio teórico que consiste en una revisión bibliográfica del tipo interpretativa, donde no se aportan datos empíricos originales de los autores, sino que se analizan y discuten las aportaciones de otros investigadores sobre un tema determinado. El objetivo de este tipo de estudio es ofrecer una visión crítica y reflexiva sobre el estado del conocimiento, las controversias, las lagunas y las perspectivas futuras de la cuestión abordada (Montero et al. 2005).

El proceso de redacción de la presente investigación siguió una serie de pasos secuenciales. Una vez recopilada y sintetizada la literatura relevante, se procedió a la elaboración del manuscrito. Para optimizar la claridad, coherencia y concisión del lenguaje académico, se empleó la herramienta de inteligencia artificial Gemini (Google) como asistente de escritura. Específicamente, Gemini fue utilizada para revisar la gramática y ayudar a la coherencia en el escrito. Es importante señalar que el contenido conceptual y las conclusiones de la investigación son responsabilidad exclusiva de los autores, siendo la IA una herramienta de apoyo en la fase de redacción.

DESARROLLO

Lectura psicológica de la interacción humano-chatbot

Desde la teoría del apego, formulada por Bowlby (1969, 1988), se ha establecido un esquema para comprender si los usuarios buscan en los chatbots cubrir sus necesidades emocionales. Bowlby sostuvo que los seres humanos poseen un sistema innato de comportamiento de apego (ABS) que los motiva a buscar la proximidad y resguardo de una “figura de apego” (FA) en situaciones de riesgo o ansiedad. Este ABS se pone en marcha ante el estrés, incentivando a la persona a buscar seguridad en sus vínculos afectivos. Las relaciones de apego se distinguen por tres componentes fundamentales: el santuario seguro, la base firme y la preservación de la proximidad. Estudios subsiguientes, como el realizado por Hazan y Shaver (1987), ampliaron esta teoría al campo de las relaciones amorosas en la adultez. Dentro del marco de los chatbots, puede que los usuarios hallen en estos un posible “refugio seguro” y una “base segura”, particularmente en periodos de tensión o aislamiento. La sensación de respaldo emocional y protección mental que algunos usuarios perciben al interactuar con chatbots podría promover vínculos parecidos al apego. Los descubrimientos empíricos de Xie y Pentina (2022) apoyan esta noción, evidenciando que los usuarios pueden forjar un vínculo con los chatbots si sienten que sus respuestas brindan respaldo emocional, estímulo y protección psicológica, cumpliendo con algunas necesidades fundamentales de apego.

De manera parecida, la teoría de la comparación social, planteada por Festinger (1954), resulta significativa para comprender

cómo los usuarios se evalúan a sí mismos en comparación con los chatbots. Esta teoría sostiene que las personas poseen una inherente necesidad de autoevaluación y utilizan la comparación con otros como referencia. La comparación social se agudiza en la falta de indicadores objetivos para la autoevaluación. Dentro del marco de la interacción entre humanos y chatbots, esta teoría puede contribuir a comprender cómo los usuarios se comparan con los chatbots, cómo esto impacta su autopercepción y sus relaciones, y qué tipos de comparaciones (ascendentes o descendentes) son más habituales. Además, las teorías de la soledad se puede comprender el por qué las personas recurren a los chatbots. Weiss (1973) sugirió el modelo del déficit social, que diferencia entre la soledad emocional y la soledad en el entorno social. Peplau y Perlman (1982) destacaron el modelo cognitivo, en el que la soledad se percibe como una diferencia entre las relaciones sociales aspiradas y las que verdaderamente existen. Cacioppo y Hawkley (2009) plantearon la idea de que la soledad se desarrolló como un mecanismo de subsistencia. El estudio de Liu, Pataranutaporn y Maes (2024) mostró una relación directa entre la duración de las sesiones con los chatbots y los grados de soledad, corroborando que la soledad es un motivo principal para buscar amistad en la Inteligencia Artificial. De manera parecida, De Freitas et al. (2024) descubrieron que los compañeros de Inteligencia Artificial disminuyen la sensación de soledad.

Desde la propuesta de Turkle (2011) acerca de la “intimidad artificial”, surge la inquietud acerca del surgimiento de expectativas irreales en las relaciones humanas. Turkle alerta acerca del peligro de que la dependencia de la Inteligencia Artificial pueda conducir a una reducción de la vulnerabilidad, una característica que ve como fundamental para la empatía auténtica y las relaciones humanas profundas. Esto está vinculado con los descubrimientos de Pitardi (2023) que analizó los impactos de las aplicaciones de amistad con Inteligencia Artificial y determinó que, aunque pueden generar un sentimiento de relación y bienestar, también pueden promover un uso adictivo, especialmente en usuarios que sufren de soledad. Los descubrimientos empíricos, por otro lado, respaldan y potencian estas teorías, facilitando un entendimiento más detallado y detallado de la relación entre humanos y chatbots. Desde diversas investigaciones como las realizadas por Liu et al. La de Xie y Pentina (2022) o la de Xie y Pentina (2022) evidencian cómo los marcos teóricos psicológicos pueden utilizarse para examinar datos empíricos y cómo estos datos pueden, a su vez, mejorar y ampliar nuestro entendimiento teórico.

Implicancias psicológicas de la interacción humano-chatbot

Respecto a la soledad, el estudio de Liu et al. y colaboradores (2024) hallaron una relación directa, aunque mínima pero relevante, entre el tiempo de las sesiones con los chatbots y los grados de soledad. Esto indica que aquellos individuos que sienten soledad suelen dedicar más tiempo a interactuar con

chatbots. Adicionalmente, De Freitas et al. (2024) descubrieron que los compañeros de Inteligencia Artificial disminuyen la soledad, respaldando la noción de que los chatbots pueden funcionar como un recurso para disminuir las sensaciones de soledad. La investigación de Liu et al. (2024) también corroboró que la soledad es un motivo principal para encontrar compañía en la Inteligencia Artificial.

En relación a la dependencia emocional, el estudio de Pitardi (2023) analizó los impactos de las aplicaciones de amistad con Inteligencia Artificial en el bienestar de los usuarios y la posible conducta adictiva, determinando que estas aplicaciones pueden promover un uso adictivo, especialmente en aquellos que sufren de soledad. Se detectaron emociones de soledad y temor al juicio como elementos que incrementan la adicción a estas aplicaciones. Igualmente, Phang et al. (2025) descubrieron que una mayor utilización diaria de chatbots estaba vinculada con un incremento en la dependencia emocional. De forma parecida, Banks (2024) también notó que la pérdida de acceso a los compañeros de Inteligencia Artificial provocaba angustia en ciertos usuarios, destacando la fuerza de las relaciones emocionales establecidas y generando cuestionamientos acerca de la dependencia emocional de la IA. Estos descubrimientos están vinculados con la teoría del apego, dado que, de acuerdo con Xie y Pentina (2022), las personas pueden forjar un vínculo con los chatbots si sienten que sus respuestas brindan respaldo emocional, aliento y protección psicológica, cumpliendo algunas necesidades fundamentales de apego.

Respecto a la socialización, Phang et al. (2025) detectaron una correlación entre un uso más frecuente de chatbots y una menor interacción con individuos reales, lo que genera inquietudes acerca del traslado de las interacciones humanas. No obstante, Banks (2024) descubrió que los compañeros de Inteligencia Artificial asistieron a los usuarios en establecer vínculos sociales en un ambiente de bajo riesgo, promoviendo el desarrollo de competencias sociales y disminuyendo la ansiedad social. La teoría de la comparación social de Festinger (1954) también tiene relevancia para comprender cómo los usuarios se evalúan en comparación con los chatbots y cómo esto impacta su autopercepción y sus vínculos.

Finalmente, en lo que respecta al bienestar general, Pitardi (2023) determinó que las aplicaciones de amistad con Inteligencia Artificial pueden brindar un sentimiento de relación y bienestar, pero también pueden promover un uso adictivo y potencialmente dañino. Vorderer y colaboradores (2024) propusieron que, en diálogos diseñados para brindar apoyo, los participantes experimentaron un vínculo social más fuerte al interactuar con ChatGPT que con un ser humano considerado menos compasivo. Sin embargo, las ventajas relativas de relacionarse con chatbots podrían reducirse si buscan emular demasiado la humanidad. Demiralay (2024) resaltó los peligros vinculados a la creación de conexiones emocionales con sistemas de Inteligencia Artificial que no poseen reciprocidad y entendimiento emocional

auténtico. Turkle (2011), por otro lado, expone inquietudes acerca del surgimiento de expectativas irreales en las relaciones humanas y el peligro de que la dependencia de la Inteligencia Artificial pueda conducir a una reducción de la vulnerabilidad.

Efectos adversos de la interacción humano-chatbot

El efecto psicológico de los chatbots de la empresa ofrece un ámbito de estudio vibrante y repleto de discusiones. Las principales disputas se centran en si estos chatbots son verdaderamente beneficiosos para la salud mental o si, en cambio, suponen riesgos considerables. Algunos expertos sostienen que los chatbots tienen la capacidad de reducir la soledad y brindar respaldo emocional, mientras que otros alertan acerca del posible riesgo de dependencia, adicción y la alteración de las interacciones humanas auténticas. Una de las discusiones fundamentales es si las ventajas percibidas de interactuar con chatbots, como la disminución de la soledad y el respaldo emocional, sobrepasan los posibles riesgos. Aunque investigaciones como la realizada por Liu, et al. Estudios como los de Pitardi (2023) y Phang et al. (2025) indican que los chatbots pueden mitigar la soledad. Sin embargo, estudios como los de Pitardi (2023) y De Freitas et al. (2024) subrayan el peligro de dependencia emocional y adicción. Esta dualidad resalta la importancia de un entendimiento más detallado de los impactos de los chatbots en diversas poblaciones y situaciones. Un tema de discusión adicional es la veracidad de la vinculación emocional que los usuarios experimentan con los chatbots. Aunque algunos sostienen que estos vínculos pueden ser auténticos y trascendentales, otros ponen en duda si una relación con un ser no humano puede verdaderamente cubrir las necesidades emocionales profundas. Vorderer et al. (2024) descubrieron que los participantes experimentaron un mayor vínculo social con ChatGPT en diálogos de apoyo que con un ser humano menos compasivo, sin embargo, señalan que las ventajas se reducen si los chatbots tratan de emular demasiado la humanidad. Hay una inquietud considerable acerca de si la interacción con chatbots altera o reduce la interacción con personas auténticas. Phang et al. (2025) descubrieron que una mayor utilización cotidiana de chatbots estaba vinculada a una reducida interacción con personas reales, lo que genera interrogantes acerca del efecto a largo plazo en las capacidades sociales y las relaciones interpersonales. No obstante, Banks (2024) propone que los compañeros de Inteligencia Artificial pueden asistir a ciertos individuos a ejercitar habilidades sociales en un ambiente de bajo riesgo, lo que podría simplificar las relaciones sociales en la vida real.

La implementación de chatbots por parte de la empresa también suscita varias inquietudes éticas relevantes. Hay un peligro de que los chatbots sean empleados para controlar emocionalmente a los usuarios, en particular a aquellos que se encuentran vulnerables por la soledad o la depresión. La habilidad de los chatbots para imitar empatía y entendimiento puede ser aprovechada para afectar el comportamiento y las elecciones de los usuarios.

Demiralay (2024) resalta los peligros vinculados a la creación de conexiones emocionales con sistemas de Inteligencia Artificial que no poseen reciprocidad y entendimiento emocional auténtico. Frecuentemente, los chatbots recolectan grandes volúmenes de información acerca de los usuarios, incluyendo datos personales, emocionales y de conversación. Hay inquietud respecto a cómo se emplean y resguardan estos datos. La ausencia de claridad y dominio sobre la recolección y utilización de datos puede provocar desconfianza y inquietudes respecto a la privacidad. Cuando aparecen dificultades o perjuicios psicológicos como consecuencia de la interacción con un chatbot, puede resultar complicado establecer quién tiene la culpa. La incertidumbre respecto a la responsabilidad jurídica y ética puede dificultar la solución de disputas y la salvaguarda de los derechos de los usuarios. Es vital que los usuarios estén al tanto de que están interactuando con una Inteligencia Artificial y no con un individuo humano. La ausencia de información precisa acerca del carácter del chatbot puede conducir a engaños y expectativas irreales. Es fundamental el consentimiento informado para asegurar que los usuarios realicen elecciones informadas respecto a su interacción con los chatbots Demiralay (2024).

Además de las controversias y inquietudes éticas, también hay múltiples riesgos posibles vinculados con la utilización de chatbots de la empresa. Hay una posibilidad de que los usuarios forjen una dependencia emocional hacia los chatbots y se tornen adictos a su interacción. Esto podría resultar en un aislamiento social aún más profundo y en una reducción de la habilidad para establecer y preservar relaciones humanas genuinas. Pitardi (2023) propone que la gratificación inmediata y la sensación de bienestar pueden conducir a un uso desmedido y potencialmente dañino. El contacto con chatbots puede generar suposiciones irreales acerca de las relaciones humanas. Los chatbots pueden ser creados para ser siempre empáticos, accesibles y sin disputas, lo que no representa la complejidad y el esfuerzo que demandan las relaciones auténticas. Turkle (2011) alerta acerca del peligro de que la dependencia de la Inteligencia Artificial reduzca la vulnerabilidad, un factor crucial para la empatía auténtica. A pesar de que algunas investigaciones indican que los chatbots pueden potenciar el bienestar emocional, también hay un peligro de que puedan impactar de manera adversa en la salud mental, en particular para individuos en situación de vulnerabilidad. La necesidad de la Inteligencia Artificial para el respaldo emocional puede intensificar la soledad y la ansiedad a largo plazo. El aumento en la aceptación de los chatbots como amigos puede conducir a una normalización de las interacciones con la Inteligencia Artificial, lo que podría generar efectos inciertos para la sociedad y las relaciones humanas a largo plazo.

Fricción en la interacción humano-chatbot

La interacción con chatbots plantea una dicotomía interesante en lo que respecta a la fricción inherente a las relaciones interpersonales. Los chatbots, por su diseño, tienden a ofrecer un entorno de comunicación de baja fricción, caracterizado por una disponibilidad constante y una aparente validación incondicional. Turkle (2011) ha explorado cómo estos sistemas pueden ofrecer un espacio sin fricciones y la ilusión de intimidad, donde los usuarios pueden sentirse escuchados y comprendidos sin enfrentar las complejidades, desafíos o desacuerdos que son intrínsecos a las relaciones humanas reales. Esta facilidad y la ausencia de las demandas que suelen requerir las interacciones humanas, como el esfuerzo, la vulnerabilidad o la negociación de diferencias, podrían llevar a los usuarios a desarrollar expectativas poco realistas sobre cómo deberían funcionar las relaciones. Los chatbots, al minimizar la fricción en la interacción, podrían estar diseñados para mantener a los usuarios en un estado de flujo constante, donde la conversación es siempre fluida, las respuestas son predecibles y el usuario rara vez enfrenta un “desafío” relacional que requiera un esfuerzo cognitivo o emocional significativo. Si bien esta minimización deliberada de la fricción busca generar una experiencia agradable y autorreforzante (Csikszentmihalyi, 1997) también podría tener implicancias psicológicas inesperadas en las relaciones entre humanos. Al darse las relaciones con chatbots sin fricción alguna termina dejando a las personas sin conocimiento de cómo interactuar en relaciones con fricción como las que se dan entre humanos. Uno de los riesgos posibles son la dependencia a la inteligencia artificial que pueda resultar en una disminución de la vulnerabilidad en los individuos, cualidad que Turkle (2011) considera esencial para la empatía genuina y la construcción de conexiones humanas profundas. Si los usuarios se acostumbran a un entorno relacional donde siempre se les da la razón y donde no existe la posibilidad de conflicto, la confrontación o la necesidad de comprender perspectivas diferentes, es plausible que sus modelos de trabajo internos (IWM) sobre las relaciones (Bowlby, 1969) se vean influenciados hacia una menor tolerancia a la fricción natural en las interacciones con otras personas. La exposición constante a una interacción de baja fricción con los chatbots podría estar cultivando una expectativa implícita de que las relaciones deben ser fáciles y consistentemente gratificantes, lo que haría particularmente desafiantes las interacciones humanas reales con las complejidad y los matices que conllevan. Así, de la misma forma en que se entiende en la teoría de videojuegos, la exposición constante a las interacciones con chatbots en las que hay poca fricción podría llevar a que las personas interactúen cada vez menos con personas debido a la dificultad que esto implica en lo que a niveles de fricción refiere (Game Design with Michael, 2018).

Esta falta de fricción en las interacciones con la IA contrasta fuertemente con la naturaleza de las relaciones humanas, las cuales requieren negociación, compromiso, y la gestión de

desacuerdos. La constante gratificación instantánea y el bienestar percibido que algunos usuarios pueden experimentar con los chatbots (Pitardi, 2023) podrían generar una preferencia por estas interacciones más cómodas, impactando negativamente en la capacidad o motivación para invertir en la complejidad de las relaciones humanas reales. De hecho, estudios recientes han comenzado a señalar correlaciones entre un mayor uso diario de chatbots y un aumento de la soledad, la dependencia y el uso problemático, así como una menor socialización con personas reales (Phang et al., 2025) planteando preocupaciones directas sobre el posible desplazamiento de las interacciones humanas y la afectación de las habilidades sociales necesarias para navegarlas. Este fenómeno sugiere que la comodidad de la interacción sin fricciones con los chatbots, que podría evocar un estado de flujo, estaría generando una disminución en la capacidad de los individuos para manejar la fricción y la vulnerabilidad inherentes a las relaciones interpersonales genuinas.

Es importante resaltar también que los usuarios establecen conexiones emocionales genuinas con sus compañeros de IA, quienes les facilitan la práctica de habilidades sociales y la reducción de la ansiedad social en un entorno de bajo riesgo. Este ambiente de baja fricción, donde las interacciones son predecibles y la validación es constante, puede generar una sensación de comodidad y seguridad para el usuario, son los chatbots los que pueden ayudar a hacer conexiones sociales en un entorno controlado (Banks, 2024). Estos también permiten la mejora de habilidades sociales en entornos simulados y el bienestar emocional, pese a los riesgos asociados a la formación de vínculos emocionales con sistemas que carecen de reciprocidad y comprensión emocional genuina. El problema surge cuando la constante experiencia de interacciones de baja fricción con la IA puede llevar a la dependencia y al desarrollo de expectativas poco realistas sobre las relaciones (Demiralay, 2024). Si los usuarios se habitúan a un entorno donde siempre se les da la razón y no hay desafíos relacionales, sus modelos internos de trabajo sobre cómo deben funcionar las relaciones podrían verse sesgados, dificultando la adaptación a la inevitable fricción de las interacciones humanas. Xie y Pentina (2022) advirtieron sobre el potencial de adicción y el posible daño a las relaciones íntimas reales, ya que es tiempo y energía invertidos en la interacción con IA en lugar de relacionarse con otros. La angustia reportada por algunos usuarios ante la pérdida de acceso a sus compañeros de IA (Banks, 2024) subraya la intensidad de los vínculos emocionales formados destacando cómo también estos compañeros dependen de una tecnología limitada y que no les es propia sino que son un servicio. En este sentido, si bien la baja fricción de los chatbots puede ofrecer beneficios iniciales en términos de apoyo emocional y reducción de la ansiedad social, a largo plazo podría mermar la resiliencia y las habilidades necesarias para construir y mantener relaciones interpersonales saludables y complejas.

CONCLUSIÓN

Esta investigación ha examinado minuciosamente la bibliografía científica acerca de la interacción entre humanos y chatbots, examinando sus fundamentos teóricos, técnicas y los descubrimientos empíricos más recientes sobre su repercusión psicológica y sus impactos en las relaciones interpersonales. Se ha resaltado que la interacción con chatbots, al proporcionar un ambiente de mínima fricción y constante validación, puede afectar las expectativas relacionales de los usuarios, conduciéndolos a una menor tolerancia a la “fricción” propia de las interacciones humanas auténticas y, potencialmente, a una reducción de la resistencia en relaciones complejas. Los principales logros de este estudio se encuentran en la articulación de sólidos marcos teóricos psicológicos, tales como la teoría del apego, la teoría de la comparación social y las diferentes teorías de la soledad, junto con descubrimientos empíricos recientes, facilitando un entendimiento más detallado de los procesos psicológicos involucrados en dichas interacciones. Se ha evidenciado la dualidad de los chatbots: aunque pueden ser instrumentos efectivos para disminuir la soledad y potenciar habilidades sociales en ambientes simulados, también implican riesgos considerables de adicción y pueden perjudicar las relaciones humanas auténticas. Las limitaciones de este estudio comprenden su carácter de revisión bibliográfica, lo que dificulta determinar la causalidad directa, dado que no se produjeron datos empíricos propios. Además, la mayor parte de las investigaciones analizadas son de carácter cualitativo o correlacional, y el rápido avance de la tecnología de chatbots conlleva una literatura en continua expansión que necesita una actualización constante. Para futuros estudios, se recomienda llevar a cabo investigaciones tanto longitudinales como experimentales para valorar los impactos a largo plazo en la salud mental y las interacciones personales, y construir vínculos causales más sólidos. Sería inestimable explorar comunidades susceptibles a la dependencia de los chatbots y buscar intervenciones fundamentadas en Inteligencia Artificial que puedan minimizar los riesgos detectados. En última instancia, el futuro estudio debería ahondar en los elementos éticos y las consecuencias sociales de una sociedad con interacciones humano-IA en aumento, promoviendo el avance tecnológico responsable y la elaboración de políticas que protejan el bienestar personal y social en esta nueva época digital.

BIBLIOGRAFÍA

- Aquino, V., & Adaniya, M. (2018). Desenvolvimento e aplicações de Chatbot. *Revista Terra & Cultura: Cadernos De Ensino E Pesquisa*, 34(esp.). 56-68. <http://periodicos.unifil.br/index.php/Revistateste/article/view/297/1285>
- Banks, J. (2024, 25 de septiembre). *iSchool Associate Professor Studying Impacts of Human-AI Companionship*. Syracuse University iSchool.

- Baumeister, R. F., & Leary, M. R. (1995). The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. *Psychological Bulletin*, 117(3), 497-529.
- Bernardi, J. (2025). *Friends for sale: the rise and risks of AI companions* | Ada Lovelace Institute. <https://www.adalovelaceinstitute.org/blog/ai-companions/>
- Bowlby, J. (1969). *Apego y pérdida, Vol. 1: Apego*. Nueva York: Basic Books.
- Bowlby, J. (1988). *A secure base: Clinical Applications of Attachment Theory*. London: Routledge.
- Cacioppo, J. T., & Hawkley, L. C. (2009). Perceived social isolation and cognition. *Trends in Cognitive Sciences*, 13(10), 447-454.
- Csikszentmihalyi, M. (1997). *Finding Flow: The Psychology of Engagement with Everyday Life*. New York: Basic Books.
- De Freitas, J., Uguralp, A. K., Uguralp, Z. O., & Puntoni, S. (2024). *AI companions reduce loneliness* (Working Paper No. 24-078). Harvard Business School.
- Demiralay, B. (2024). The rise of AI companions: Psychological effects of artificially intelligent relationships. *International Review of Information Ethics*, 36, 1-10.
- Ebner, P., & Szczuka, J. (2025). *Predicting romantic human-chatbot relationships: A mixed-method study on the key psychological factors*.
- Fernández-Ferrer, M. (2023). *Chatbots en educación. Tendencias actuales y desafíos futuros* (Colección Transmedia XXI). LMI.
- Festinger, L. (1954). A theory of social comparison processes. *Human Relations*, 7(2), 117-140.
- Game Design with Michael. (2018). *What is FLOW THEORY in game design? - The Basics - (Part 1)* [Video]. YouTube. <http://www.youtube.com/watch?v=3H8pQyyXxHg>
- Goethals, G. R., & Darley, J. M. (1977). Social comparison theory: An attributional approach. En J. M. Suls & R. L. Miller (Eds.). *Social comparison processes: Theoretical and empirical perspectives* (pp. 259-278). Hemisphere Publishing Corp.
- Hazan, C., & Shaver, P. R. (1987). Romantic love conceptualized as an attachment process. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52(2), 511-524.
- Hawkley, L. C., & Cacioppo, J. T. (2010). Loneliness matters: A theoretical and empirical review of consequences and mechanisms. *Annals of Behavioral Medicine*, 40(2), 218-227.
- Liu, A. R., Pataranutaporn, P., & Maes, P. (2024). Chatbot Companionship: A Mixed-Methods Study of Companion Chatbot Usage Patterns and Their Relationship to Loneliness in Active Users.
- Montero, I., León, O. G. (2005). Sistema de clasificación del método en los informes de investigación. *Psicología Internacional Journal of Clinical and Health Psychology*, 5(1), 115-127.
- Peplau, L. A., & Perlman, D. (Eds.). (1982). *Loneliness: A sourcebook of current theory, research and therapy*. John Wiley & Sons.
- Phang, J., Lampe, M., Ahmad, L., Agarwal, S., Fang, C. M., Liu, A. R., Danry, V., Lee, E., Pataranutaporn, P., & Maes, P. (2025). *How AI and human behaviors shape psychosocial effects of chatbot use: A longitudinal controlled study*. MIT Media Lab.
- Pitardi, V. (2023). Popular AI friendship apps may have negative effects on wellbeing and cause addictive behaviour, finds study. *Psychology & Marketing*.
- Solano, J. P., Chinchilla-Rodríguez, Z., & Vargas-Quesada, B. (2024). *Lonely in a Digital Age: Exploring the Potential of AI-Driven Emotional Support for Adults*. https://www.researchgate.net/publication/391489479_Lonely_in_a_Digital_Age_Exploring_the_Potential_of_AI-Driven_Emotional_Support_for_Adults
- Sullivan, Y., Nyawa, S., & Fosso Wamba, S. (2023). Combating Loneliness with Artificial Intelligence: An AI-Based Emotional Support Model. <https://scholarspace.manoa.hawaii.edu/items/212bb300-c252-4441-aaaf-cb2951bb1943>
- Tajfel, H., & Turner, J. C. (1979). An integrative theory of intergroup conflict. En W. G. Austin & S. Worchel (Eds.). *The social psychology of intergroup relations* (pp. 33-47). Brooks/Cole.
- Turkle, S. (2011). *Alone together: Why we expect more from technology and less from each other*. Basic Books.
- Vorderer, P., Hefner, D., Reinecke, L., & Klimmt, C. (2024). Can chatbots ever provide more social connection than humans? *Collabra: Psychology*, 10(1), 117083.
- Weiss, R. S. (1973). *Loneliness: The experience of emotional and social isolation*. MIT Press.
- Wills, T. A. (1981). Downward comparison principles in social psychology. *Psychological Bulletin*, 90(2), 245-271.
- Xie, T., & Pentina, I. (2022). Attachment theory as a framework to understand relationships with social chatbots: A case study of Replika. En *Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS)* (pp. 1-10). AIS Electronic Library (AISeL).