

MITOS Y REPRESENTACIONES DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Editores

Gastón Becerra | Joaquín Mezzadra | Guillermo Movia



“La IA puede reemplazar al psicólogo”. Entre el mito y la herramienta

Dana Grilli

Innovación tecnológica y salud mental en tiempos de crisis

La innovación es una capacidad intrínsecamente humana. Implica procesos que modifican lo establecido introduciendo novedades que generan cambios. En este punto, la tecnología es un instrumento que facilita y potencia dichos procesos. La sociedad contemporánea, caracterizada por la modernización, hiperconexión y las constantes transformaciones, pone en evidencia la fricción que se genera entre lo esencialmente humano y lo artificial de la mano de la tecnología. La innovación tecnológica a partir del auge de las IA, chatbots y apps encontró en la pandemia de 2020 el territorio fértil para que el alcance de estas nuevas tecnologías se dispare y reconfigure el modo de vincularnos.

Simultáneamente, se desató una profunda crisis en el plano de la salud mental: aumento de casos de ansiedad, angustia, malestar general, trastornos del sueño, consumo de sustancias, problemáticas alimentarias, aislamiento y dificultad para establecer vínculos significativos, entre otros. A esto se suman problemas estructurales en el sistema de atención en salud mental: falta de personal, disponibilidad de turnos a largo plazo y altos costos en la atención privada.

Era de esperarse entonces que la posibilidad de pensar en un espacio de contención, terapéutico o de acompañamiento a través de una IA floreciera en este contexto. Esto no es nuevo. Ya en la década del 60, a partir de la creación de Eliza, el primer bot conversacional de la historia que simulaba comprensión y empatía, se comenzaba a pensar en la posibilidad de un psicoterapeuta virtual. La película *Her* (2013) muestra cómo su protagonista, un hombre introvertido atravesado por un fracaso matrimonial, entabla una relación con un sistema operativo convirtiéndose en su pareja emocional. En 2024 la mediática argentina Connie Ansaldi lanzó al mercado una aplicación que ofrecía asistencia psicológica basada en IA llamada [CUX: cuéntame un secreto](#). *Influencers* como Tomás Mazza en Argentina o artistas como Daniela Bascopé en España han promovido públicamente el uso de ChatGPT como apoyo emocional, o incluso como sustituto del psicólogo.

Este nuevo fenómeno se expresa en la idea que desarrolla el politólogo y consultor en innovación y economía del conocimiento Augusto Salvatto, del individuo encerrado en su “monoambiente digital” (Salvatto, 2024, p.37) que

responde a la actual sociedad algorítmica y los nuevos modos de vinculación e interacción social.

De este modo, el mito de que los terapeutas pueden ser reemplazados por chatbots o que éstos pueden asistir emocionalmente a quien le consulta, se posiciona como una idea que adquiere cada vez más fuerza y amerita ser abordado.

Una escucha sin riesgos: IA como interlocutor emocional

Las IA están desarrollando sistemas que ofrecen herramientas y recursos para colaborar y optimizar la labor del terapeuta. Sin embargo, lo que se encuentra en el centro de la discusión es pensar que dicha labor puede ser reemplazada por el avance de estas tecnologías.

Un espacio terapéutico implica mucho más que un *prompt* dirigido al ChatGPT y su inmediata respuesta. El desarrollo emocional y cognitivo se da en el intercambio con los otros. Sin dichos intercambios, no se pueden construir significados y valores compartidos que dan sustento a una comunidad.

A su vez, conversar es una característica esencialmente humana. Es la herramienta que nos permite construir vínculos, compartir e intercambiar ideas y experiencias, ayudando a modificar la mirada que tenemos sobre las cosas y tomar mejores decisiones. El neurocientífico Mariano Sigman (2022) sostiene que las emociones no son solo una experiencia mental, sino que involucran una compleja serie de respuestas corporales y cerebrales. En esta línea, sostiene que, sin buenas conversaciones, los pilares de la salud como el sistema inmune, los procesos metabólicos y el sistema de control cognitivo con el cual gobernamos las emociones e ideas, se desregulan y degradan, afirmando entonces que una conversación significativa con uno otro no solo tiene un valor simbólico, sino que también cumple un rol clave en la regulación emocional.

El abordaje terapéutico en salud mental implica una conversación profunda, con pausas, silencios, fallidos, lenguaje corporal, mirada y repreguntas. Es necesario un ida y vuelta, un proceso en el que algo se construya sobre un vínculo: una alianza terapéutica que constituye un componente esencial para el éxito del tratamiento.

Pensar que una interacción con una IA pueda ser equivalente a una psicoterapia real es una mirada simplista y peligrosa. Frente a este panorama, vale la pena indagar por qué esta narrativa resulta atractiva para tantos usuarios.

El aumento del uso de ChatGPT como psicólogo o apoyo emocional se explica, en parte, por su accesibilidad: es gratuito, está disponible en todo momento y ofrece respuestas inmediatas y tranquilizadoras. Muchos usuarios refieren sentirse validados y contenidos; lo utilizan para “descargarse”, amparados en el anonimato

“La IA puede reemplazar al psicólogo”. Entre el mito y la herramienta

y sin temor a ser juzgados. Ajustan los *prompts* para “escuchar lo que quieren escuchar”, y encuentran en la IA un interlocutor que no confronta ni cuestiona.

Se trata entonces de una sociedad digital en la cual se prioriza lo inmediato, evadiendo la complejidad y profundidad de los procesos reflexivos (y sus tiempos) en pos de lo efímero y lo gratificante. No hay lugar para las dudas ni las preguntas: es necesario y valorado tener respuestas para todo de manera rápida y eficiente. De este modo, lo complejo de los procesos de pensamiento son sustituidos por la necesidad inmediata de una respuesta. Parece diluirse la idea de que generar preguntas y el consecuente llamado a la reflexión para buscar respuestas sea el verdadero motor de cambio.

En este escenario, muchos usuarios afirman sentirse más cómodos en este tipo de interacción que en el encuentro con un otro, terapeuta o incluso un amigo o familiar.

Entre la presencia virtual y la ausencia de un otro

Este fenómeno abre la puerta a una discusión aún más profunda: ¿qué sucede con el vínculo interpersonal y el encuentro con el otro? ¿Por qué, para muchas personas, resulta más sencillo entablar una conversación con una IA que con alguien de confianza?

Esta aparente preferencia por lo artificial expone una de las crisis más significativas de la sociedad contemporánea: la del lazo social. Vivimos en una sociedad individualizada marcada por la hiperconexión digital, en la cual el tejido social está debilitado, las prácticas sociales se deterioran, los lazos se han precarizado y el encuentro con el otro puede vivirse como una amenaza. La mediación algorítmica de los vínculos hace que el encuentro genuino con el otro — con todo lo que implica de incertidumbre, diferencia y vulnerabilidad — se vuelva cada vez más difícil, relegando los procesos relacionales más complejos como el diálogo, la empatía o el disenso. En este marco, el uso de IA como interlocutor emocional aparece como una respuesta funcional, pero también sintomática revelando lo difícil que se ha vuelto el encuentro con el otro.

Aplicaciones de la IA en salud mental

El mayor riesgo de utilizar el ChatGPT con fines terapéuticos es el mal manejo de la información que pueda aportar en un marco que dista mucho de un encuadre terapéutico y sin la supervisión de un profesional. No tiene la capacidad de intervenir ni evaluar clínicamente, y su información está sesgada por el

algoritmo. Asimismo, tampoco hay garantías sobre la seguridad y privacidad de la información que el usuario brinda. Además, las IA conversacionales son confirmativas: dan por hecho lo que se le dice y es sobre esto que brinda una respuesta sin cuestionarla. Esto aumenta el riesgo de que dé respuestas o consejos inadecuados, erróneos o incluso potencialmente peligrosos.

Por otro lado, considerando el potencial de estas tecnologías, muchas investigaciones están avanzando en el desarrollo de herramientas basadas en IA que complementen y mejoren la labor del terapeuta. Actualmente se están diseñando bots conversacionales para contextos específicos —como la gestión de turnos, la organización de historias clínicas, la psicoeducación o la enseñanza de técnicas de relajación o respiración— que incluso cuentan con la aprobación de organismos de salud en determinados países.

Un ejemplo destacado es el trabajo del investigador argentino Guillermo Cecchi, quien participó en el proyecto COMPASS, orientado al diseño de una IA capaz de personalizar el seguimiento de pacientes con patologías psiquiátricas y así diseñar nuevas intervenciones (Lin et al., 2024). A partir del análisis de datos extraídos de sesiones de psicoterapia y mediante la aplicación de un cuestionario estandarizado que cuantificaba la relación terapeuta-paciente, el sistema logró identificar el tipo de condición mental tratada e inferir el nivel de alianza terapéutica a través del lenguaje utilizado en las conversaciones.

A su vez, un estudio publicado en 2023 en la revista *Nature* concluyó que los chatbots y agentes conversacionales pueden ayudar a reducir síntomas de depresión o angustia. Sin embargo, también advierte que no se han observado mejoras significativas en el bienestar psicológico general, ni efectos sostenidos a largo plazo. El artículo subraya la necesidad de futuras investigaciones que indaguen en los mecanismos subyacentes de la eficacia de estas herramientas, los efectos a largo plazo, la integración segura de modelos de lenguaje, así como en sus implicancias clínicas, dado que actualmente la evaluación del impacto real en la salud mental es aún limitada.

En este escenario, es imprescindible distinguir entre utilizar la IA como herramienta complementaria, bajo la supervisión profesional, y su uso como sustituto de un vínculo terapéutico humano. Esto es clave para pensar de manera responsable el lugar que estas tecnologías pueden —y no pueden— ocupar en el abordaje de la salud mental.

Del sujeto al algoritmo: la ilusión de un vínculo terapéutico

Por todo lo expuesto, es válido sostener que ChatGPT no puede reemplazar al psicólogo. Carece de inteligencia emocional, es incapaz de interpretar contextos

“La IA puede reemplazar al psicólogo”. Entre el mito y la herramienta

complejos, captar matices interpersonales como la intención del usuario ni sostener el encuadre necesario para abordar la complejidad de la mente humana y el padecimiento psíquico de manera responsable.

El vínculo terapéutico que puede establecerse con una IA como ChatGPT carece de los elementos fundamentales que definen una relación psicoterapéutica humana. Está ausente la intersubjetividad, es decir, la capacidad de resonancia emocional entre dos personas. ChatGPT no experimenta emociones, no es afectado por el sufrimiento del otro ni puede ofrecer una presencia auténtica. Tampoco puede interpretar ni responder a canales no verbales como la mirada, el tono de voz o los silencios, elementos esenciales en la lectura clínica y en la construcción de confianza. El psicoanálisis lo explica como un encuentro de dos inconscientes –el del paciente y el del analista– como un proceso dinámico y dialéctico y profundamente humano.

En ausencia de un encuadre clínico, no hay objetivos terapéuticos ni evaluación de la gravedad o urgencia de la situación. Al ser confirmativa y complaciente, impide el trabajo con el conflicto o la elaboración de los síntomas a partir de la confrontación, aspectos centrales de todo proceso terapéutico.

Un psicólogo responde ante un marco normativo y está capacitado para discernir situaciones complejas o de riesgo y poder intervenir sobre ellas. ChatGPT, en cambio, opera sin compromiso clínico ni ético, sin posibilidad de reparación ante errores o daños.

En síntesis, el lazo terapéutico que propone una inteligencia artificial resulta limitado y despersonalizado. Carece de aquello que define a la psicoterapia: un otro humano, real, capaz de sostener, pensar, interpelar y acompañar el sufrimiento psíquico en toda su complejidad. La eficacia de una psicoterapia no reside solo en la técnica, sino en el vínculo transferencial, que únicamente puede darse en el encuentro con otro sujeto.

En este sentido, el creciente uso de la IA como “psicólogo” dice más sobre nuestra crisis de vínculos que sobre la eficacia de la tecnología.

Sin embargo, esto no le resta valor al potencial de la IA. Puede posicionarse como una herramienta útil que enriquezca la labor terapéutica como complemento, siempre que sea utilizada bajo la supervisión de un profesional idóneo, regida por principios éticos y orientada a objetivos terapéuticos claros.

Para la realización de este trabajo utilicé ChatGPT como asistente de escritura, organización de ideas y facilitador en la búsqueda de fuentes. El proceso se desarrolló siempre desde una postura crítica, ética y responsable: contrastando y corroborando rigurosamente los datos, cuidando la coherencia conceptual y

puliendo el tono en diálogo con la herramienta. La voz, las reflexiones y la perspectiva que aquí se expresan son enteramente propias.

Referencias

- Li, H., Zhang, R., Lee, Y., Kraut, R. y Mohr D. (2023). Systematic review and meta-analysis of AI-based conversational agents for promoting mental health and well-being. *npj Digital Medicine*, 6, 1-14. <https://www.nature.com/articles/s41746-023-00979-5>
- Lin, B., Bouneffouf, D., Landa, Y., Jespersen, R., Corcoran, Ch. y Cecchi, G. (2024). COMPASS: Computational Mapping of Patient-Therapist Alliance Strategies with Language Moedling. *Translational Psychiatry*, 15(1), 1-26. [10.1038/s41398-025-03379-3](https://doi.org/10.1038/s41398-025-03379-3)
- Salvatto, A. (2024). *La era del malestar. Algoritmos y redes antisociales*. Lea.
- Sigman, M. (2022). *El poder de las palabras. Cómo cambiar tu cerebro (y tu vida) conversando*. Debate.