

# **Exploración de vínculos entre los jóvenes y asistentes virtuales en la era digital**

Yesica Vanesa Cano Arboleda

Katherine Gaviria Mazo

Isabel Cristina Mesa Álvarez

Psicología, Facultad de Ciencias Sociales Salud y Bienestar,  
Universidad Católica Luis Amigó

Inteligencia Artificial, lenguaje, creatividad y emoción. Desafíos éticos

Diana Maria Giraldo Zuluaga

1 mayo 2025

## **Exploración de vínculos entre los jóvenes y asistentes virtuales en la era digital**

### **Resumen**

En la presente investigación se analizan los factores psicológicos, sociales y tecnológicos que influyen en la formación de vínculos entre los jóvenes de 18 a 25 años y los asistentes virtuales en el distrito de Medellín.

En este trabajo se implementó el diseño cualitativo con enfoque fenomenológico, a través de entrevistas semiestructuradas como técnica principal para explorar las experiencias subjetivas y las percepciones de los jóvenes que permitieron hacer un acercamiento directo al fenómeno sobre sus interacciones con los asistentes virtuales. Los resultados evidencian diversas formas de comunicación que abarcan desde la funcionalidad hasta la conexión emocional, influenciados por la inmediatez y la personalidad de cada individuo.

Se concluye que, aunque los jóvenes están inmersos totalmente en la era digital, la mayoría de los entrevistados valoran y prefieren el contacto cara a cara, por encima de la interacción y comunicación digital que se da en su cotidianidad a través de los dispositivos tecnológicos. La Inteligencia artificial (IA) es comprendida como una herramienta que está sujeta al contexto, donde las personas entrevistadas se refieren a ella como redes sociales más que un asistente virtual, de igual forma su uso excesivo puede generar dependencia de acuerdo a la información recopilada en las entrevistas realizadas.

**Palabras clave:** vínculos, asistentes virtuales, jóvenes adultos, interacción Humano – IA, dependencia

## **Abstract**

This research analyzes the psychological, social, and technological factors that influence the formation of bonds between young people aged 18 to 25 and virtual assistants in the district of Medellín.

This work implemented a qualitative design with a phenomenological approach, using semi-structured interviews as the primary technique to explore the subjective experiences and perceptions of young people, allowing for a direct approach to the phenomenon of their interactions with virtual assistants. The results reveal diverse forms of communication, ranging from functionality to emotional connection, influenced by the immediacy and personality of each individual.

It is concluded that, although young people are fully immersed in the digital age, most interviewees value and prefer face-to-face contact over the digital interaction and communication that occurs in their daily lives through technological devices. Artificial intelligence (AI) is understood as a context-sensitive tool, with interviewees referring to it as a social network rather than a virtual assistant. Similarly, its overuse can lead to dependency, according to information gathered in the interviews.

**Key words:** links, virtual Assistants, young Adults, human-AI Interaction, dependency

## Introducción

Este estudio se centra en revisar cómo las interacciones mediadas con la IA influyen en la formación de vínculos, un aspecto normal del relacionamiento humano, se examina el papel de la inmediatez, la accesibilidad y la dependencia tecnológica que genera el uso de la misma, considerando el ciclo vital como un factor importante en estas dinámicas. La investigación se basa y se enfoca en la población de 18 a 25 años del Distrito de Medellín, contexto donde la interacción con la IA es constante y en especial a través de las redes sociales.

Por una parte, la metodología implementada en esta investigación es de tipo cualitativo, en la cual se realizaron 15 entrevistas semiestructuradas, donde se obtuvieron 315 respuestas y esta técnica es elegida "por su capacidad para explorar en profundidad las experiencias subjetivas de los participantes, identificar matices y complejidades en sus perspectivas, y proporcionar flexibilidad para adaptar las preguntas y explorar temas emergentes relevantes para la formación de vínculos afectivos mediados por la IA (Creswell & Poth, 2017)."

La accesibilidad a la Inteligencia Artificial en la actualidad se da de forma inmediata gracias a que la mayoría de personas, y en este caso los jóvenes objeto de estudio, cuentan con dispositivos móviles como lo son los equipos celulares, tablets y computadoras portátiles para generar una conexión inmediata desde cualquier lugar. A pesar de que la IA tiene diferentes funciones y utilidades, una de las principales interacciones que se viene desarrollando, como ya se había nombrado, son las redes sociales, donde la transformación de la dinámica social es cada vez más evidente. Dentro del desarrollo del trabajo es indispensable tener en cuenta aquellos factores que pueden favorecer o influir en el proceso de formación de vínculos, para esto, se tendrán en cuenta los siguientes: psicológicos, tecnológicos y sociales.

Para empezar, dentro de los factores psicológicos se evidenció, la dependencia, pues en múltiples ocasiones los entrevistados manifestaron que tener la información al alcance de las

manos podía dar lugar a la economía cognitiva; es por esto que “La dependencia de la inteligencia artificial plantea interrogantes significativos sobre la evolución de las habilidades cognitivas y la capacidad de toma de decisiones autónoma en los individuos, especialmente en un contexto donde la IA se integra cada vez más en tareas complejas y cotidianas” (Floridi et al., 2018; Siau & Yang, 2017). En esta misma línea, los factores tecnológicos son las “herramientas, sistemas y dispositivos creados por el ser humano que influyen en la forma en que vivimos, trabajamos y nos relacionamos. Estas tecnologías pueden influir en la cognición, la comunicación, las relaciones sociales y el comportamiento”. (Turkle, 2011) las cuales deben de poseer características especiales que permitan su fácil acceso, portabilidad y confiabilidad en la información que suministres. Finalmente, dentro de los factores sociales, se explorará la socialización en sí misma, entendida como un “proceso por cuyo medio la persona humana aprende e interioriza, en el transcurso de su vida, los elementos culturales de su medio ambiente, los integra en la estructura de su personalidad, bajo la influencia de experiencias y de agentes sociales significativos, y se adapta así al entorno social en cuyo seno debe vivir” (Rocher, 1996: 134).

En conclusión, este trabajo de investigación buscaba identificar la formación de vínculos entre los asistentes virtuales y los jóvenes; a través de entrevistas que permitieron conocer las características propias de este fenómeno que está en constante cambio por las múltiples tecnologías emergentes que surgen cada día y ha dado paso a una nueva forma de socialización, lo cual conlleva a nuevos retos desde la psicología.

## 1. Marco teórico

Desde la aparición de la revolución digital se ha transformado la forma en la que se percibe el mundo y las relaciones sociales de los seres humanos. Así pues, esta ha sido descrita por diversos autores, entre ellos, Tapscott (1995), Rifkin (1995) y Negroponte (1995) como “un proceso de transformación profunda que ha impactado todos los aspectos de nuestra vida. La digitalización de la información, la automatización de procesos y la conectividad global han dado lugar a una nueva economía y a una sociedad cada vez más interconectada.”. Es importante mencionar que estamos inmersos en una era digital, fenómeno que Castell (2001) define así: “se refiere a un período histórico caracterizado por la rápida evolución y adopción de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Esta era se define por la omnipresencia de dispositivos digitales, la conectividad en red y la disponibilidad masiva de información. La Era Digital ha transformado radicalmente la sociedad, la economía y la cultura, dando lugar a nuevas formas de comunicación, trabajo, entretenimiento y aprendizaje”. Teniendo en cuenta esto, los factores tecnológicos son las “herramientas, sistemas y dispositivos creados por el ser humano que influyen en la forma en que vivimos, trabajamos y nos relacionamos. Estas tecnologías pueden influir en la cognición, la comunicación, las relaciones sociales y el comportamiento”. (Turkle, 2011)

Hoy en día, la Inteligencia Artificial (IA) impulsada por su constante evolución e inmediatez ha dejado de ser tan solo un entretenimiento y se ha convertido y posicionado como una herramienta esencial y necesaria en la vida diaria, que facilita las tareas cotidianas de cada persona; este desarrollo se inscribe en el marco de la revolución digital donde se suma la transformación de la percepción del entorno y las dinámicas sociales de los individuos. La inteligencia artificial (IA) “Se define como ‘la simulación de procesos de inteligencia humana por

parte de máquinas, especialmente sistemas informáticos. Estos procesos incluyen el aprendizaje (la adquisición de información y reglas para el uso de la información), el razonamiento (el uso de reglas para llegar a conclusiones aproximadas o definitivas) y la autocorrección” (Russell & Norvig, 2016).

La transformación de la Inteligencia Artificial ha impulsado a las empresas a implementar nuevas tecnologías que permiten ofrecer un servicio inmediato a los usuarios, por medio de la creación de asistentes virtuales diseñados para brindar soluciones personalizadas. Inicialmente, esta evolución se dio a través de los chatbots que fueron usados para dar respuestas a preguntas específicas; sin embargo, su mejora progresiva ha permitido interacciones más amplias y versátiles. Russell & Norvig (2016) definen los asistentes virtuales como “programas informáticos que utilizan inteligencia artificial para simular conversaciones con humanos y realizar tareas por ellos.”

Ahora bien, uno de los conceptos esenciales es el de ‘relación humano - máquina’ propuesto por Turkle (1995), el cual lo describe como “interacciones dinámicas y complejas que se establecen entre seres humanos y sistemas tecnológicos, como computadoras, robots o asistentes virtuales. Estas relaciones involucran aspectos cognitivos, emocionales y sociales, y pueden tener un impacto significativo en el comportamiento, el bienestar y la experiencia humana”. Es decir, se puede nombrar como posibles conexiones que van más allá de un simple intercambio de información, se tratarían, entonces, de una nueva forma de interacción que permea lo que se piensa, siente y actúa. En estas nuevas formas de interacción se podría hablar de posibles formaciones vinculares, que, si bien no implican necesariamente un vínculo directo hacia la Inteligencia Artificial, esta se convertiría en el medio para potenciar la capacidad de relacionamiento con los demás, es decir, fortalecer las relaciones interpersonales. Siguiendo a Bowlby (1969) la formación de vínculos afectivos se define como “un proceso innato y esencial para el desarrollo saludable del individuo. Este lazo emocional, que se establece principalmente

con la figura de apego durante la infancia, sienta las bases para las relaciones interpersonales futuras". Para profundizar en el término, Ainsworth et al. (1978), refieren que "los patrones de apego desarrollados en la infancia influyen en la forma en que las personas se relacionan con los demás a lo largo de su vida." Así pues, dentro de este contexto, se hace necesario abrir paso al mundo emocional, que siguiendo a Goleman (1995), las emociones son "respuestas complejas que involucran componentes fisiológicos, cognitivos y conductuales, desencadenadas por estímulos internos o externos que tienen relevancia para el bienestar del individuo. Estas respuestas son subjetivas y varían en intensidad y duración, y suelen ir acompañadas de cambios fisiológicos como la aceleración del ritmo cardíaco o la sudoración.". Es importante resaltar que, en esta era digital, una gran cantidad de estímulos emocionales derivan de las interacciones que se originan en las redes sociales, plataformas en la cuales la Inteligencia Artificial juega un papel cada vez más relevante y determinante. Los algoritmos de las redes sociales seleccionan y presentan contenido para generar respuestas emocionales en quienes las usan, lo que puede hacer influencia en su estado de ánimo, sus relaciones sociales y la percepción que este puede tener del mundo.

Las redes sociales, por su parte, se han convertido en un sistema importante que han permitido conectar a nivel global en la creación de tendencias, información, y formas de interactuar; Estas "son plataformas digitales en línea donde los usuarios, ya sean individuos o entidades, establecen perfiles, generan y distribuyen contenido diverso (texto, imágenes, videos, enlaces), interactúan con otros usuarios y forman comunidades basadas en intereses, relaciones o actividades compartidas" (American Psychological Association, 2020;).

Estas plataformas digitales, a su vez, han desencadenado un nuevo fenómeno que se puede nombrar en términos de inmediatez, donde según Norman (2013) "La promesa de la inteligencia artificial en la interacción humano-computadora reside, en parte, en su capacidad

para ofrecer respuestas y realizar acciones con una latencia mínima. Esta inmediatez puede mejorar la eficiencia, la satisfacción del usuario y la sensación de una interacción fluida y natural”.

Cabe mencionar que, la capacidad que tiene ahora la IA para brindar respuestas con un esfuerzo mínimo, lo que podría desencadenar una dependencia a los dispositivos electrónicos y/o a la interacción con ellos, la necesidad permanente por revisar el móvil aun sin tener notificaciones o simplemente navegar en internet por horas sin propósito alguno. Es decir, "Basándose en el marco de la dependencia tecnológica (por ejemplo, el uso problemático del smartphone, el uso problemático de internet), la dependencia de la IA se define como el uso excesivo de tecnologías de IA que conduce a la dependencia y a una tendencia adictiva, lo que puede tener consecuencias negativas (por ejemplo, problemas interpersonales y angustia en la salud mental)" (Hu et al., 2024, p. 2). La adicción a la IA puede definirse como un patrón de uso problemático y compulsivo... (Beaton et al., 2021). Esta condición se caracteriza además por una preocupación persistente y excesiva por la interacción con sistemas de inteligencia artificial, así como por un uso compulsivo y difícil de controlar de estas tecnologías, a pesar de la conciencia de las consecuencias negativas que puedan acarrear (Griffiths, 2019).

No es extraño estar en algún lugar, escuchar una palabra desconocida e inmediatamente sacar un dispositivo tecnológico para buscar en la IA su significado y comprender el mensaje que el interlocutor pretende transmitir; esta accesibilidad digital al mundo de lo desconocido" abarca la creación de tecnologías y contenidos digitales que puedan ser utilizados por personas con una amplia gama de capacidades. En el contexto de la inteligencia artificial, esto significa diseñar sistemas que consideren las diversas necesidades de los usuarios, garantizando la igualdad de acceso a sus beneficios" (Shneiderman & Plaisant, 2016, p. 487).

Para la presente investigación, es indispensable situar a los participantes en una etapa del ciclo vital, ya que “cada etapa del ciclo vital se asocia a tareas de desarrollo específicas y a desafíos particulares”. (Erikson, 1968). Entonces, dicha población, según la literatura, cabe dentro de adultos emergentes, la cual “se refiere a un período de transición entre la adolescencia y la adultez temprana, caracterizado por una prolongada exploración de opciones en los ámbitos educativo, laboral y social. Esta etapa, que generalmente abarca entre los 18 y los 25 años, se distingue por una mayor autonomía y flexibilidad, pero también por una identidad aún en construcción y una búsqueda de roles definidos en la sociedad.” (Arnett, 2000).

## **MARCO REFERENCIAL**

La migración al mundo digital cambió el estilo de vida de la humanidad, con la llegada del internet y el celular. Todo comenzó desde finales de la edad media y principios de la edad moderna con la creación de la imprenta, el acceso a la información dio un giro a lo conocido, siendo esta una herramienta usada frente al control absoluto de la monarquía y la iglesia, con esto se puede decir que la información es sinónimo de poder. Una vez identificado esto, las compañías dedicadas a la programación y desarrollo de software mezclaron información y tecnología para volverse cada vez más llamativas y lograr captar la atención del público en general.

El investigador canadiense de la comunicación Marshall McLuhan citado por Francisco J. Pérez-Latre afirma que creamos los medios y después los medios nos cambian porque influyen sobre la percepción: comenzamos a acceder a la información y ver el mundo a través de sus ojos. Se hace necesario estar atentos a esas influencias que causa la tecnología en nosotros: como señaló McLuhan “el ‘mensaje’ de cada medio o tecnología es el cambio de escala o ritmo u pauta que introduce en las cuestiones humanas” (Perez Latre, pag 2)

Al conocer la importancia de estar informados se incrementaron las fuentes de estas, sin importar su calidad, a menudo carentes de contexto y de interpretación; con esto creció la necesidad de estar al tanto de lo que sucede alrededor, por lo que la mayoría de la población a nivel mundial hace uso de estas herramientas durante largos periodos de tiempo según los temas de su interés. El problema no está en la cantidad de información que se encuentra en internet, sino más bien en el exceso de consumo de esta, ya que, poco a poco se ha ido perdiendo el contacto con lo físico para pasar a lo virtual, dejando de lado la humanización del ser y su contacto con el otro desde la presencialidad.

## **MARCO CONTEXTUAL**

En los últimos años, se ha notado un crecimiento exponencial en tecnologías de asistencia virtual como lo son Siri, Alexa, Google Assistant, Meta AI, entre otros. Estos han facilitado la vida de los jóvenes y se han vuelto muy populares, ya que pueden realizar tareas diarias y mantener conversaciones. Estas funciones de simulación interactiva que la mayoría de asistentes virtuales realizan, puede crear un tipo de apego emocional entre el humano y la máquina; además, la sobreexposición tecnológica en la que se vive, con estos asistentes virtuales permite la creación de expectativas irreales con respecto a los demás seres humanos. Últimamente, pareciera que se está tratando de humanizar a las máquinas y esto se puede observar, desde el mismo momento en que se le pretende añadir funciones como cambiar su estilo de voz predeterminado por el de una persona fallecida. Con respecto a esto se ha señalado que, “La capacidad de humanización y dotar de cualidades humanas al asistente tiene una incidencia determinante en el tipo de vínculo que se genera, llevándolo al extremo de verlo como una simple herramienta, a un compañero de equipo, como el que se encuentra en la oficina o el ambiente laboral cotidiano”. (Amaya & Rodríguez, 2022, p.p.71)

Además, pareciera ser importante tener en cuenta que la cercanía a estas inteligencias artificiales debe ser vista y entendida desde el nivel de apego que manejan las personas hacia sus dispositivos móviles y las redes sociales, ya que de acuerdo con Amaya & Rodríguez (2022) “los factores emocionales que influyen en el uso de los asistentes virtuales y su tipo de vinculación, se evidencian que existe una correlación entre el uso del dispositivo móvil con el tipo de apego que el usuario presenta” (p.p.70).

Así pues, dificultades como la Nomofobia se han visto presentes en los jóvenes, la cual se ha exacerbado por la exposición continua a las redes sociales, que si bien han servido para conectar a las personas, también pueden generar una huella significativa en la vida de las personas y de acuerdo con Amaya et al, (2023) “los efectos negativos de la falta de control en el uso de las redes sociales se reflejan en diferentes aspectos de la vida de los jóvenes, como su rendimiento académico, sus relaciones personales y su bienestar emocional” (p.p.296). Por otro lado, “los jóvenes experimentan dificultades para desconectarse de las redes sociales, sintiendo una constante necesidad de estar conectados y actualizados en línea” (Amaya et al, 2023, p.p.296).

Las redes sociales han sido precursoras en la táctica de conectar a las personas y en que estas desarrollen cierto grado de apego virtual que luego puede trascender a lo real cuando deciden encontrarse físicamente. “La dimensión virtual facilita el contacto inicial con el otro, permitiendo de tal modo que la interacción sea más fácil y rápida, inicialmente, a través de una pantalla. Sin embargo, los jóvenes consideran que la interacción a través de la dimensión virtual no proporciona toda la información necesaria para tener un conocimiento acerca de la otra persona”. Munera et al., 2021. Ahora bien, para Amaya et al., (2023) “las redes sociales han tenido un impacto significativo en el relacionamiento físico de los jóvenes al generar estímulos artificiales que captan su atención y los mantienen enganchados en el mundo virtual” (p.p.296). Es por esto, que se puede afirmar que las redes sociales contribuyen de diferentes maneras a

que exista esa predisposición de las personas para entablar conversaciones con sistemas artificiales que se sienten bastante reales, pues están diseñados para simular, y es en esa simulación que el humano puede llegar a crear conexiones que nunca le serán correspondidas. Aunado a lo anterior, los asistentes virtuales pueden adaptarse a las preferencias del usuario, recordar datos personales e incluso "aprender" sobre los intereses de la persona. Esto crea la ilusión de una relación personalizada, aunque no lo sea propiamente.

## **2. Metodología**

Esta investigación se enmarca dentro de un diseño cualitativo, el cual permite interpretar y reflexionar sobre distintas realidades sociales, acercándose a ellas con el propósito de comprender el sentido que los actores sociales les otorgan según Wynn & Jacobs citado en Palacios (2014), este enfoque "representa un modo específico de análisis del mundo empírico, que busca la comprensión de los fenómenos sociales desde las experiencias y puntos de vista de los actores sociales, y el entendimiento de los significados que éstos asignan a sus acciones, creencias y valores (Wynn y Money, 2009, p. 138). Es decir, busca saber lo que saben los actores, ver lo que ellos ven y comprender lo que ellos comprenden (Schwartz y Jacobs, 2006, p. 24).

Desde esta perspectiva, se adopta un enfoque fenomenológico el cual abarca experiencias vividas, subjetividades y componentes no cuantificables. La fenomenología es una herramienta para entender lo que genera una situación determinada en la psique del otro a través de sus experiencias vividas; en congruencia con esto, se elige este enfoque, ya que busca "explorar en la conciencia de la persona, es decir, entender la esencia misma, el modo de percibir la vida a través de experiencias, los significados que las rodean y son definidas en la vida psíquica del individuo"(Guillen,2019) .

Por lo tanto, con el propósito de comprender un fenómeno dinámico propio de la era digital en la cual estamos inmersos actualmente, se seleccionó una muestra de jóvenes en la etapa del ciclo vital de la juventud (18-25 años). Esta elección se fundamenta en que este grupo poblacional representa una generación clave en la adopción e integración de nuevas tecnologías digitales (Prensky, 2001), y se encuentra en un periodo crucial para la formación y consolidación de vínculos emocionales y relaciones interpersonales (Erikson, 1968). Además, la creciente interacción de los jóvenes con entornos digitales, incluyendo la inteligencia artificial, plantea interrogantes relevantes sobre su impacto en el bienestar psicológico y las dinámicas sociales (Twenge, 2006).

La población que se tuvo en cuenta dentro de esta investigación está compuesta por jóvenes entre los 18 y 25 años, residentes del distrito especial de ciencia tecnología e innovación de Medellín, Antioquia, Colombia. Este grupo es de alto interés por su alta interacción con las tecnologías digitales, incluyendo los asistentes virtuales y por ser uno de los periodos de la vida donde se evidencia aún más la formación de vínculos sociales y emocionales con mayor relevancia. El contexto urbano, las dinámicas sociales, familiares y el desarrollo de las nuevas tecnologías dentro de Medellín pueden influir en la forma en cómo estos jóvenes se relacionan y socializan con las inteligencias artificiales acerca de sus vidas.

Como técnica de recolección de información se implementó la entrevista semiestructurada, donde siguiendo a Díaz et. al 2013 “la entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar”. Estas suelen caracterizarse por la obtención de información en relación con un tema determinado; pretende que la información sea lo más precisa posible, además, el entrevistador debe mantener una actitud activa durante el desarrollo de la entrevista. Así pues, la entrevista semiestructurada “presenta un grado mayor de flexibilidad que las estructuradas, debido a que parten de preguntas

planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados. Su ventaja es la posibilidad de adaptarse a los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos”. Díaz Et. al 2013.

Ahora bien, dentro del marco ético, en el ejercicio profesional de la psicología, la ley 1090 de 2006, a partir del código Deontológico y Bioético, enmarca unos principios fundamentales a tener en cuenta desde el deber, ser y actuar de cada uno de los profesionales. Bajo esta normativa, es indispensable partir desde el principio de bienestar al usuario, donde es importante reconocer la libertad de participación que tienen los mismos, los cuales hacen parte de una investigación, abordando desde el respeto por la dignidad y el bienestar. Además, se debe tener en cuenta la confidencialidad y el cuidado de sus datos a partir del consentimiento informado, porque este garantiza el manejo de la información de manera adecuada durante el desarrollo de la investigación.

## **2.1 *Análisis de datos***

Teniendo en cuenta el objetivo de la presente investigación, se llevaron a cabo quince entrevistas, cuya información obtenida pasó a un proceso de sistematización, donde fue necesaria la transcripción detallada de cada una de las respuestas. Después, se hizo uso de un sistema categorial, el cual permitió la organización de los datos. Así pues, la triangulación se llevó a cabo teniendo en cuenta las experiencias de los jóvenes y lo encontrado en la literatura sobre los temas abordados a lo largo de la entrevista, donde su análisis arrojó resultados significativos que se expondrán detalladamente en el siguiente apartado.

## **2.2 *Limitaciones del estudio***

Siendo inherente al proceso investigativo, se pueden relacionar algunas limitaciones. En primer lugar, la familiaridad que tenían algunos de los participantes con él investigador pudo desencadenar un sesgo en la información proporcionada, evitando profundizar en las respuestas. En segundo lugar, la disponibilidad y disposición de los participantes marcó una pequeña diferencia a lo largo del proceso, debido a que la mayoría de participantes contaban con horarios ajustados, además de restricción en espacios comunes que permitieran encuentros prolongados. Finalmente, la sistematización de la información se presentó como un obstáculo operativo importante que requirió un proceso demandante en la transcripción y categorización de las respuestas obtenidas; además, de la cantidad de datos a analizar por parte del investigador.

### **3. Resultados y discusión**

El análisis e interpretación de los datos recopilados se llevó a cabo mediante la triangulación, teniendo en cuenta las categorías clave y emergentes previamente seleccionadas: inteligencia artificial, redes sociales, vínculo y dependencia, donde se buscó analizar los factores psicológicos, sociales y tecnológicos que influyen en la formación de vínculos en 15 jóvenes de 18 a 25 años y los asistentes virtuales en Medellín. Antes de iniciar cada entrevista se brindó una breve introducción sobre inteligencia artificial donde se habló de sus usos y aplicación en contextos profesionales, familiares, sociales, y de entretenimiento, con el fin de no influir ni sesgar las respuestas de los participantes en cuanto a sus hábitos y usos digitales. Esto permitió que los entrevistados expresaran libremente sus actividades en la red.

## **INTELIGENCIA ARTIFICIAL**

A partir de las respuestas de los participantes, se evidencia que cada uno de ellos reconoce y utiliza diversas formas de Inteligencia Artificial (IA) en su diario vivir, nombrando asistentes como Siri, Google Assistant, Gemini, ChatGPT; redes sociales, como WhatsApp, Facebook, Instagram y tik tok; aplicaciones bancarias, como Bancolombia; plataformas de comercio electrónico y aplicaciones de transporte.

Se evidenció la necesidad de realizar en varias ocasiones un reencuadre frente a la definición de Inteligencia Artificial, esta diversidad en la identificación de cada uno de ellos puede sugerir una familiaridad con la IA, y aunque interactúan con ella, no necesariamente la etiquetan como tal, es decir, su interacción se experimenta desde su presencia al parecer “discreta” dentro de lo que suelen catalogar como redes sociales y aplicaciones.

Ahora bien, como usos predominantes, suelen centrarse en consultas académicas, interacción con amigos y familiares, gestión de tareas cotidianas, entretenimiento, etc. Según la experiencia de cada uno de los participantes, el celular es la herramienta que predomina en la interacción con la IA, al parecer la facilidad y comodidad que este ofrece lo convierte en el dispositivo favorito. En términos de tiempo, existe una gran variabilidad, desde cuatro hasta quince horas aproximadamente durante el día, uso que parece estar ligado a las necesidades específicas de cada uno. Por su parte, parece ser que características como la calidad y amplitud de las respuestas, accesibilidad e inmediatez, capacidad de recordar y modificar la memoria del chat, juegan un papel muy importante a la hora de elegir y adoptar una preferencia específica por la IA, donde las principales parecen ser ChatGPT, TikTok y WhatsApp.

## **REDES SOCIALES**

Al realizar el análisis de las respuestas de los participantes sobre cómo nombran o identifican a la IA, se hace relevante el nombramiento de las experiencias cotidianas que estos tienen con las redes sociales y plataformas digitales tales como Instagram, Tiktok, Facebook, WhatsApp, ya que estas “me facilita la comunicación directa con familiares, amigos y compañeros”. (Participante, 3, 2025). Asimismo, se encuentra que TikTok es la favorita, porque, según lo nombrado por el participante 6 (2025) “esa es la que más me gusta, pero es porque tiene como de todo, pues información para uno reírse, también como para uno descubrir cosas, hay veces para mí como de tips, pues de la vida cotidiana, ese es el que más me gusta”.

## **VÍNCULO**

Por su parte, parece existir una distinción importante en la experiencia de los participantes frente al componente emocional, refiriendo que distinguen entre emociones directas hacia la IA y las inducidas por el contexto o contenido que se esté ofreciendo en el momento. Si dicha interacción se pone en términos de vínculos, la mayoría de los participantes hacen alusión a esta formación como una conexión incipiente en contextos específicos, como lo nombra la participante 8 “Si, Por lo mismo, porque por ejemplo estoy en una situación personal y requiero a ella. Porque, por ejemplo, en un momento no tengo a nadie, ¿cómo qué puedo hacer? Y él me lo dice”, es por esto que se percibe posiblemente como una sensación de vínculo que no se da en el sentido tradicional; por el contrario, los participantes parecen hacer mayor hincapié en la capacidad de generar dependencia, así pues, la participante 3 afirma lo siguiente: “Pues, vínculo es como algo muy fuerte para este tipo de cosas, pero debo admitir que sí le he cogido cierto gusto por la practicidad que me genera ese tipo de app. Por ejemplo, Whatsapp me encanta”.

La mirada que tienen los participantes frente al rol que desempeña la IA en su día a día parece revelar una postura interesante entre la utilidad y afectividad. La mayoría de ellos suelen verla como una herramienta útil, eficiente y práctica, mientras que los demás experimentan o advierten sobre una dimensión emocional que debe ser tenida en cuenta, ya que, según sus respuestas, dependiendo del contexto y la necesidad, puede actuar como un amigo o apoyo; en este sentido, parece ser que la IA no solo informa, resuelve dudas o asiste, sino que también podría tener la capacidad de acompañar, orientar y escuchar tal como lo haría alguien cercano. Frente a esto, el participante 1 afirma: “Lo que sí es que siento que hay que ser muy cuidadoso con ella en cuanto a la concepción que se tiene. Porque efectivamente me parece que es muy fácil confundir a una inteligencia artificial por un amigo. Porque precisamente como me va a hablar, tal y como quiero que me hable, y aparte se puede hacer una interacción tipo conversación o de cualquier otro modo que se siente muy humano puedo terminar en una situación en la que prefiero una inteligencia artificial sobre las personas y decido no interactuar con las personas de mi alrededor por estar hablando con una inteligencia artificial o cosas por el estilo. Siento que es muy fácil caer en ello.”

En esta misma línea, si bien los participantes reconocen que los asistentes virtuales podrían tener un potencial para reducir la sensación de soledad, esta experiencia varía según la perspectiva personal, contexto emocional y social de cada persona. Es así que la conexión emocional con la IA directamente se ve como algo que se puede presentar en el futuro, reflejando una gran seguridad frente al crecimiento constante de la IA, donde se le denota la posibilidad de cubrir necesidades emocionales, esto, a su vez, resalta la subjetividad en la relación con las tecnologías emergentes. Además, parece que es necesario distinguir si estos se utilizan como un medio para conectarse con otros o como una fuente de interacción. Parece que ahora la IA se anticipa como un reemplazo o complemento de las interacciones humanas. Existe una

preocupación generalizada por la IA en la interacción actual, ya que si bien es vista como un medio que facilita la comunicación y relacionamiento con otros, esta podría traer consecuencias significativas para las relaciones sociales, las habilidades de interacción y la percepción de la realidad.

## **DEPENDENCIA**

Ante la pregunta de si el uso excesivo de la IA puede generar aislamiento social o dependencia, la mayoría de los participantes respondieron que “sí”, permitiendo evidenciar, a su vez, que la disponibilidad constante, la ausencia de dificultades comunicativas, respuestas de voz, etc. podrían ser factores que lleven a las personas a preferir la IA, desencadenando así aislamiento y dependencia. Además, uno de los participantes introduce el término nomofobia, el cual se relaciona con la presión social de estar conectado en todo momento cumpliendo con “estándares”; en esta misma línea, otro de los participantes se centra en la gratificación instantánea continua que pueden ofrecer ciertas plataformas, desencadenando disminución en la participación de actividades sociales “hay veces como que uno se ensimisma en esas aplicaciones, entonces como que le da pereza salir, uno dice: me quedo viendo TikTok en la casa. O en la noche, antes de irse a dormir, es como, ay, pero es que acá tengo el celular, voy a ver TikTok un ratito y termina uno trasnochando. Sí, eso prácticamente, pues si uno no lo regula, le puede generar dependencia.” (Participante 4, 2025). Por su parte, uno de los aspectos más relevantes señalado por los participantes es la cantidad de tiempo que se puede dedicar a estas interacciones, lo cual parece emerger como un factor de riesgo para la dependencia, además de otras características que se han abordado a lo largo del trabajo. Es así que, la extensión de las horas empleadas podría estar directamente relacionada con el desarrollo de patrones de uso dependiente.

Parece que el desarrollo de la inteligencia artificial resalta una fuerte tensión entre lo inmediato y la riqueza de las interacciones tradicionales. Los datos recopilados sugieren que, a pesar del auge de la IA, las interacciones cara a cara siguen siendo predominantes en la experiencia de los participantes, la mayoría coinciden en lo planteado por la participante 5: "Prefiero con la persona frente a frente porque siento que me puede expresar un poco más, también me gusta mucho conocer a las personas, interactuar con ellas y creo que eso depende mucho de la personalidad que tenga cada uno".

Ahora bien, es necesario enunciar los factores psicológicos, tecnológicos y sociales que podrían influir en la formación de vínculos. Así pues, en aspectos psicológicos se encuentran factores como la soledad, la intensidad de emociones que puedan emerger de la interacción, la dependencia. Se encontró que la mayoría de entrevistados manifiestan sentir dependencia hacia la navegación constante, ya sea por entretenimiento o por sus actividades profesionales, pues su uso excesivo conduce a la dependencia y a una tendencia adictiva, lo que puede tener consecuencias negativas. La adicción a la IA puede definirse como un patrón de uso problemático y compulsivo (Beaton et al., 2021). Esta condición se caracteriza además por una preocupación persistente y excesiva por la interacción con sistemas de inteligencia artificial, así como por un uso compulsivo y difícil de controlar de estas tecnologías, a pesar de la conciencia de las consecuencias negativas que puedan acarrear (Griffiths, 2019). Por su parte, en aspectos tecnológicos, se encuentra la accesibilidad como un factor fundamental en el uso de las nuevas tecnologías, ya que se indagó sobre las características que debía poseer para que esta fuera llamativa y la mayoría de entrevistados coincidieron que fuera confiable y de fácil acceso, siguiendo a Norman (2013) hace referencia a esto como "la promesa de la inteligencia artificial en la interacción humano-computadora reside, en parte, en su capacidad para ofrecer respuestas y realizar acciones con una latencia mínima. Esta inmediatez puede mejorar la eficiencia, la

satisfacción del usuario y la sensación de una interacción fluida y natural”; asimismo, como la practicidad de tener toda la información desde los dispositivos comunes como lo son los celulares. Finalmente, como factores sociales, se puede nombrar la socialización en sí misma, ya que en la actualidad este proceso ha evolucionado a la par con la tecnología gracias a las plataformas digitales que han permitido conectar personas a kilómetros de distancia, de diferentes idiomas, razas y creencias, creando espacios donde se pueda interactuar a través de diversos contenidos y conocer más de un otro que posiblemente sin la tecnología hubiera sido imposible hablar, curiosamente las entrevistas arrojaron en su mayoría que la juventud prefiere un contacto cara a cara, visitar lugar y compartir estas experiencias de manera presencial.

#### **4. Conclusiones**

Para concluir este trabajo de investigación, se puede afirmar que la Inteligencia Artificial (IA) está adherida en el cotidiano de la juventud entrevistada, cada persona ha tomado de ella lo que permite más practicidad en su vida, de acuerdo a su profesión y entretenimiento. Además, se identifica que más que un vínculo hacia los asistentes virtuales, se halló una dependencia debido al uso excesivo de las plataformas digitales. Así, parece que existe una distinción importante en la experiencia de los participantes frente al componente emocional, refiriendo que distinguen entre emociones directas hacia la IA y las inducidas por el contexto o contenido que se esté ofreciendo en el momento, negando de esta manera un vínculo hacia esta. La IA es vista más como una herramienta que facilita las diferentes demandas de la vida cotidiana, y aunque existen muchas formas de interactuar por medio de ella, los jóvenes siguen eligiendo el contacto físico y vivir de manera presencial las experiencias con sus pares, es decir, valoran y prefieren el contacto cara a cara, por encima de la interacción y comunicación digital

## Referencias Bibliográficas

American Psychological Association. (2020). *Publication manual of the American Psychological Association* (7th ed.).

Erikson, E. H. (1968). *Identity, youth and crisis*. W. W. Norton & Company.

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2017). *Qualitative inquiry & research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Sage publications.

Floridi, L., Cowls, B., Beltramini, M., Saunders, D., & Vayena, E. (2018). An ethical framework for a good AI society: opportunities, risks, principles, and recommendations. *AI and Society*, 33(4), 689-707. <https://doi.org/10.1007/s00146-017-0733-4>

Griffiths, M. D. (2019). Behavioural addiction: A brief overview. *Journal of Behavioral Addictions*, 8(1), 1-10.

Guillen, D. E. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico. *Propósitos y Representaciones*.

Hu, Y., Liu, S., Zhang, Y., & Liu, T. (2024). AI Technology panic—is AI Dependence Bad for Mental Health? A Cross-Lagged Panel Model and the Mediating Roles of Motivations for AI Use Among Adolescents. <sup>1</sup> *Psychology Research and Behavior Management*, <sup>2</sup> 17, 1171–1183

Kornbluh, A. (2024). *The Internet of Things: How the next technological revolution is changing everything*. Scribner.

Norman, D. A. (2013). *The design of everyday things: Revised and expanded edition*. Basic Books.

Prensky, M. (2001). Digital natives, digital immigrants Part 1. *On the Horizon*, 9(5), 1-6.

Twenge, J. M. (2006). *Generation me: Why today's young adults are more confident, assertive, entitled—and more miserable than ever before*. Free Press.

Shneiderman, B., & Plaisant, C. (2016). *Designing the user interface: Strategies for effective human-computer interaction* (6th ed.). Pearson.

Siau, K., & Yang, Y. (2017). Impact of artificial intelligence, robotics, and automation on society. *Journal of Database Management (JDM)*, 28(3), 1-14.  
<https://www.google.com/search?q=https://doi.org/10.4018/jdm.2017070101>