

La inteligencia artificial en el campo terapéutico

Autores:

Kevin Jesús Calderón Quintero

Juan Fernando Eguizabal Arboleda

Estefany Dayana Lievano García

Angie Pérez García

Nathaly Vanegas Samper

Asesor:

Diana María Giraldo Zuluaga

Universidad Católica Luis Amigó

Trabajo de Grado II

Facultad de Ciencias Sociales, Salud y Bienestar

Medellín

2025

Resumen

El presente artículo explora el papel de las plataformas de asistencia virtual en la identificación de señales emocionales complejas durante los procesos terapéuticos, así como su impacto en la calidad del vínculo entre terapeuta y paciente. Se entiende por plataformas de asistencia virtual aquellas herramientas digitales que permiten el desarrollo de sesiones terapéuticas a distancia, como Zoom, Google Meet y Microsoft Teams. A partir de una revisión de literatura en bases de datos especializadas y entrevistas semiestructuradas a siete profesionales de la psicología, se analizan las potencialidades y limitaciones de estas tecnologías para facilitar la lectura emocional del paciente en contextos virtuales. Los hallazgos evidencian que la efectividad de las intervenciones depende tanto de la calidad técnica de la plataforma como de la habilidad del terapeuta para adaptarse a este formato. Si bien se reconocen los avances en la mediación tecnológica de los vínculos terapéuticos, también persisten desafíos relacionados con la construcción del encuadre, la contención emocional y la sintonía empática en la virtualidad. En este sentido, se destaca la necesidad de fortalecer las competencias digitales y relacionales de los profesionales para lograr una atención psicológica significativa en entornos virtuales.

Abstract

This article examines the role of virtual assistance platforms in identifying complex emotional cues during therapeutic processes, as well as their impact on the quality of the therapist–patient relationship. Virtual assistance platforms refer to digital tools that enable remote therapy sessions, such as Zoom, Google Meet, and Microsoft Teams. Drawing on a literature review from specialized databases and semi structured interviews with seven psychology professionals, the study analyzes the strengths and limitations of these technologies in facilitating the emotional attunement of patients in virtual settings. The findings indicate that the effectiveness of interventions relies not only on the technical quality of the platform but also on the therapist’s ability to adapt to the virtual format. While technological advances have enhanced the mediation of therapeutic relationships, challenges remain in establishing the therapeutic frame, providing emotional containment, and achieving empathic resonance online. The results underscore the importance of strengthening both the digital and relational skills of professionals to ensure meaningful psychological care in virtual environments.

Palabras clave: *Contextos terapéuticos, señales emocionales, limitaciones técnicas, asistentes virtuales, vínculo terapéutico, estrategias terapéuticas, inteligencia artificial, proceso terapéutico, psicoterapia, telepsicología.*

Introducción

En la actualidad, se han presentado diversos avances en el campo tecnológico y psicológico. Se ha podido observar el aumento en la necesidad del hombre de interconectar los servicios de salud mental a un contexto digital, esto se precipitó exponencialmente desde la pandemia del COVID-19. Se conoce que el uso de las plataformas de asistencia virtual de salud mental en contexto terapéuticos ha sido de gran utilidad y pueden generar impactos positivos.

Es así como la Organización Mundial de la Salud, menciona que “la salud es un tema prioritario en la agenda global y el uso de técnicas de la información y la comunicación (TIC), puede ser una herramienta efectiva para mejorar el acceso a servicios de salud mental” (Digital Health and Innovation (DHI), 2022. pp. 6-8)

Según Moreira (2021, como se citó en Alexandra 2024). Actualmente, algunas plataformas pueden ser de gran utilidad para aplicarlas a este campo, como lo son Google Meet, WhatsApp, Microsoft Teams, entre otras, puesto que éstas permiten que los profesionales puedan conectar con los pacientes en una atención a distancia y se facilite el acceso a los servicios en lugares de complejidad al acceso o recursos limitados. (p. 41).

Es por esto que, las plataformas de asistencia virtual se ejecutan mediante herramientas de inteligencia artificial [IA], que son de gran ayuda cuando se utilizan con eficiencia y profesionalismo, puesto que en el proceso de comunicación

mediado por la virtualidad entre terapeuta y paciente se ofrece un espectro más amplio tanto en tiempo y espacio, que puede facilitar el proceso a los psicólogos en su objetivo inicial, mediante la comunicación, digitalización, apropiación de escenario y ofrecer ayuda en cualquier lugar remoto.

Si bien se reconoce el potencial de la aplicación del campo en entorno digital, se pueden generar limitantes en el proceso, por ejemplo, el contacto emocional de la terapia presencial puede llegar a tener afectaciones si se da en un campo digital con limitaciones técnicas que impactan en la capacidad de transmitir o identificar las emociones del paciente, puesto que aunque las videollamadas proporcionan pistas visuales en cierta medida, es posible que no capten toda la gama de comunicación no verbal, lo que puede afectar a la relación terapéutica, (Adipa, 2023).

De esta manera, el problema central de esta investigación radica en las limitaciones que presentan dichas plataformas, dificultando la transmisión y detección precisa de señales emocionales. Lo cual pueden llegar a verse más afectadas por factores como la calidad del audio y video, el uso de datos, la falta de sensibilidad emocional de los sistemas IA, entre otras.

Es importante mencionar, que dichas barreras pueden crear una desvinculación del paciente, puesto que “si no se construye una buena alianza, es posible que el paciente no suministre información valiosa para dar el enfoque adecuado, lo que podría dificultar el progreso de la terapia” (Admin-Ps, 2022, párr.19). De ahí la relevancia de las señales emocionales para comprender las

necesidades de los pacientes y poder brindar la ayuda adecuada, por lo cual antes de iniciar una terapia por medio de esas plataformas es necesario evaluar el campo y que aspectos pueden influir positiva o negativamente.

Así que el objetivo principal de dicha investigación fue analizar cómo las plataformas de asistencia virtual permiten a los terapeutas identificar las señales emocionales complejas de los pacientes y comprender su impacto en la calidad del proceso terapéutico.

Teniendo en cuenta que “la tecnología ha transformado la psicología, brindando beneficios significativos en términos de accesibilidad, personalización y recursos educativos. Sin embargo, también presenta desafíos relacionados con la privacidad, la calidad de la terapia en línea, la adicción tecnológica y la brecha digital” (De iRG, 2023, párr. 13).

La relevancia de esta investigación radica en su impacto positivo para los profesionales del campo, al brindarles conocimientos que mejoren la atención prestada mediante plataformas de asistencia virtual, especialmente en un contexto de auge creciente de los servicios de salud mental en línea. Asimismo, el estudio permite generar conclusiones y recomendaciones útiles no sólo en ámbitos clínico y educativo, sino también para la creación de políticas públicas y regulaciones que garanticen el uso pertinente de estas plataformas, asegurando un ejercicio profesional ético y consciente.

Metodología

La realización de esta investigación se enmarca en un diseño cualitativo con un enfoque fenomenológico, priorizando la comprensión profunda de la capacidad de los asistentes virtuales basados en inteligencia artificial para identificar y responder a señales emocionales complejas en contextos terapéuticos.

El enfoque cualitativo permitió un análisis reflexivo y una exploración detallada de las experiencias de los usuarios en espacios terapéuticos y las percepciones de los terapeutas sobre el uso de asistentes virtuales. Este enfoque es especialmente adecuado para estudiar fenómenos complejos y contextos emocionales, ya que facilita la obtención de información rica y contextualizada (Chih-Pei, H. U., & Chang, Y. Y. 2017).

La fenomenología se interesa por el cómo y no por el qué de las cosas; es decir, se enfoca en cómo las experiencias son vividas desde la perspectiva de los participantes. Según los estudios fenomenológicos, el objetivo principal es regresar a los significados corporizados y experimentados (Castillo Sanguino, 2020).

La muestra de esta investigación consistió en una selección de 7 psicólogos que utilizan plataformas virtuales como Google Meet, Zoom, WhatsApp y Microsoft Teams para llevar a cabo sus terapias. Los participantes fueron seleccionados a partir de criterios de inclusión que aseguran la diversidad de experiencia en el uso

de plataformas virtuales, considerando tanto psicólogos con amplia trayectoria en telepsicología como aquellos con menor experiencia. Las entrevistas se orientaron a identificar cómo los psicólogos gestionan las limitaciones de las plataformas para percibir y responder a señales emocionales como expresiones faciales, tono de voz y lenguaje corporal. Además, se exploraron las estrategias que emplean para mantener la calidad del vínculo terapéutico en un entorno virtual.

Ahora bien, la recolección de datos se llevó a cabo a través varios instrumentos, entre estos, de entrevistas semiestructuradas, enfocándose principalmente en las experiencias de los psicólogos.

Resultados

Teniendo en cuenta las entrevistas realizadas a profesionales de psicología se obtuvieron algunas tendencias en las respuestas sobre el uso de plataformas virtuales en la práctica terapéutica. Los hallazgos permiten describir tanto algunas de las ventajas como algunos de los desafíos de la telepsicología, emergiendo los siguientes aspectos claves: (1) Plataformas de asistencia, herramientas en psicoterapia.(2) La efectividad de las plataformas de asistencia virtual para emitir y recibir señales emocionales, (3) las limitaciones que impactan el proceso terapéutico (4) Estrategias de Adaptación y Recomendaciones (5) Comparación entre Modalidades Virtual y Presencial(6) las consideraciones éticas que guían este

dinámica. Ahora, se presentan los resultados más importantes del desarrollo de la investigación, sustentados en las experiencias y percepciones de los terapeutas entrevistados.

Plataformas de asistencia virtual en psicoterapia

Los profesionales entrevistados mostraron una mayor preferencia por Google Meet como plataforma principal para sus sesiones terapéuticas. Como explicó uno de los participantes: "El que me parece más amigable e intuitivo es Google Meet. Tengo un correo exclusivo para crear videoconferencias" (E3, p. 4). Esta elección se fundamenta en su facilidad de uso y accesibilidad, siendo descrita como "la más común para videollamadas" (E4, p. 3).

Cabe aclarar que, otras herramientas como chat de WhatsApp y las llamadas de voz tienen usos importantes pero más operativos y prácticos. Según los entrevistados: "En casos de emergencia o crisis... se va a utilizar como recurso la llamada" (E3, p.3), y "son útiles únicamente en casos de crisis... para hacer una contención" (E7, p.2). Para la comunicación escrita, los mensajes de texto se emplean principalmente "como psicoeducación... para recordar alguna cosa" (E1, p.2), pero no para el proceso terapéutico en sí.

En general, la elección de plataformas digitales por parte de los profesionales está mediada por la necesidad de mantener la confidencialidad, la estabilidad de la conexión y la comodidad tanto para el terapeuta como para el paciente. La prioridad sigue siendo crear un espacio seguro y accesible, incluso en entornos virtuales, donde pueda sostenerse el vínculo terapéutico de forma ética y efectiva.

Efectividad en la Identificación de Señales Emocionales

La videollamada emerge como la función más efectiva en la mediación para captar señales emocionales. Los participantes destacaron: "la videollamada, hay un plano... puedo ver cierto lenguaje no verbal" (E1, p. 1), y "te permite no solamente lo que escuchas... sino también poder observar" (E3, p. 3). Esta capacidad de integración entre lo verbal y no verbal la convierte en "definitivamente" la opción preferida (E4, p. 2).

En contraste, las modalidades sin video presentan limitaciones significativas: "En cambio, solamente estoy conectado con la voz... tengo que tener esa habilidad para indagar" (E1, p. 2). Los mensajes de texto son considerados particularmente inadecuados para evaluar estados emocionales: "No, un mensaje de texto sería más de una forma informativa... para identificar emociones? No, para mí no" (E1, p. 2).

Esto resalta la importancia del componente visual en el proceso terapéutico, ya que permite acceder a matices emocionales que podrían pasar desapercibidos en otros formatos. La posibilidad de observar expresiones faciales, posturas corporales y gestos ofrece una comprensión más profunda del estado emocional del paciente, lo que fortalece la intervención clínica y mejora la calidad del acompañamiento terapéutico.

Las limitaciones que impactan el proceso terapéutico

Problemas de conectividad: "a ratos no tenemos, pues, se puede caer el internet, puede fallar la conexión y eso daña el vínculo terapéutico" (E1, p. 3). Estos fallos generan "muchos reprocesos" (E2, p. 4) y afectan la percepción clínica.

Alcance limitado de la cámara: "el video sea solamente de la parte de arriba... no pueda identificar movimientos de las manos, de los pies" (E2, p. 2). Esta restricción impide observar elementos clave del lenguaje corporal.

Entornos inadecuados: "he tenido pacientes que en la casa no tienen privacidad entonces se van para el carro" (E3, p. 4), lo que compromete la calidad de la sesión.

Estas limitaciones evidencian que, aunque las herramientas virtuales ofrecen grandes ventajas, también presentan desafíos que pueden afectar el desarrollo y la efectividad del proceso terapéutico. Superar estos obstáculos requiere tanto

adaptaciones tecnológicas como estrategias clínicas que garanticen la continuidad, el confort y la confidencialidad de las sesiones en línea.

Estrategias de adaptación y recomendaciones

Frente a estos desafíos, los terapeutas han desarrollado diversas estrategias:

Encuadre y reencuadre: "siempre hago el encuadre inicial... reglas claras sobre cámara y espacio" (E6, p. 3).

Observación detallada: "estar muy atento al tono de voz... movimientos o mirada perdida"(E5, p. 4).

Preguntas abiertas: "inducir a que el paciente hable más de su estado de ánimo" (E1, p. 5).

Para mejorar las plataformas, los participantes sugirieron:

Mayor alcance de cámara: "ojalá hubiese una aplicación que permitiera tener una cámara que me mostrara todo a la persona completamente" (E2, p. 2).

Mejoras técnicas: "mejorar la conectividad y calidad de imagen" (E7, p. 6).

Herramientas de apoyo: "un botón de ayuda de emergencia... para pacientes abrumados" (E4, p. 3).

Estas estrategias y sugerencias reflejan un proceso de adaptación activo por parte de los profesionales, quienes buscan no solo mitigar las limitaciones del entorno virtual, sino también enriquecer la experiencia terapéutica. La incorporación de mejoras tecnológicas junto con una práctica clínica flexible y creativa es fundamental para sostener la calidad del acompañamiento psicológico en contextos digitales.

Comparación entre modalidades virtual y presencial

Si bien los participantes reconocen que "el vínculo terapeuta-paciente depende... de las habilidades del terapeuta" (E3, p. 6), coinciden en que "existen diferencias... el vínculo puede ser más fuerte en presencialidad" (E5, p. 6). La principal brecha radica en la capacidad de observación: "No puedo mirar cómo están, por ejemplo, las piernas" (E1, p. 1), mientras que en persona pueden evaluar "desde cómo caminan hasta cómo sudan".

Sin embargo, para ciertas poblaciones como adultos con ansiedad social, "hay casos donde la virtualidad ayuda" (E7, p. 7). En contraste, para "casos de alto riesgo... ideación suicida, esquizofrenia" (E4, p. 5) o con niños, "es más factible lo presencial" (E6, p. 6).

Esta comparación evidencia que, si bien la modalidad virtual puede ser útil y efectiva para ciertos pacientes, y el establecimiento del vínculo terapeuta - paciente

depende mucho de las habilidades del profesional. Existen casos en los que la terapia presencial resulta más efectiva, especialmente en los casos de alto riesgo, el vínculo terapéutico tiende a ser más sólido en un entorno presencial, y además, la observación clínica no presenta limitaciones propias de la virtualidad.

Consideraciones Éticas

Un tema recurrente fue la importancia de mantener estándares éticos: "Las sesiones, por ley 1090, solamente se pueden grabar con un consentimiento... incurrimos en una falta ética grave" (E1, p. 3). Los participantes enfatizaron la necesidad de "garantizar privacidad y secreto profesional" (E6, p. 9) en todos los casos.

Estas sugerencias reflejan un consenso claro entre los participantes respecto a la relevancia de mantener altos estándares éticos en el ejercicio profesional, especialmente en lo relacionado con el consentimiento informado para la grabación de sesiones, ya que su incumplimiento constituye una falta ética grave, y la obligación de garantizar la privacidad y el secreto profesional.

Discusión

Como señala Moreira (2021), las plataformas digitales se han erigido en herramientas esenciales para la práctica terapéutica, pues facilitan la conexión entre profesionales y pacientes, sobre todo en aquellos casos en que los usuarios disponen de recursos limitados o residen en zonas de difícil acceso. La mayoría de los entrevistados coincide en que eligen la terapia virtual principalmente por restricciones logísticas o por la imposibilidad de desplazarse al consultorio. Sin embargo, esta modalidad presenta problemáticas y sesgos específicos, entre los cuales destacan las interrupciones en la conectividad, las dificultades para llevar a cabo una observación clínica completa y, de manera especialmente relevante, el impacto sobre el vínculo terapéutico. Algunos participantes consideran que la solidez de ese vínculo depende en gran medida de las habilidades del terapeuta, aunque admiten que la interacción presencial tiende a reforzarlo. No obstante, Simpson (2021) argumenta que el vínculo terapéutico está muy condicionado a las características y preferencias de cada persona. Las personas que experimentan un mejor vínculo terapéutico es porque sienten que es un espacio donde hay oportunidades mejoradas de expresión, conexión e intimidad a causa de hacer la terapia en un espacio más neutro.

La adopción de tecnologías de IA también presenta desafíos, como las preocupaciones sobre la privacidad de los datos, el sesgo algorítmico y las ramificaciones éticas de la toma de decisiones impulsada por la IA (Alqahtani et al., 2023).

Según Gordon & Turnbull (2024), la IA ha cambiado la forma en que interactuamos con los dispositivos digitales y recibimos recomendaciones personalizadas en línea. Estos avances han impactado significativamente en la psicología, ya que los investigadores aprovechan el poder de la inteligencia artificial para mejorar su trabajo: desde la investigación hasta la atención al paciente e incluso la gestión del correo electrónico. Con la ayuda de herramientas y técnicas impulsadas por la IA, los psicólogos profundizan en las complejidades del comportamiento humano y los procesos cognitivos, mediante el análisis de grandes conjuntos de datos, extracción de conocimientos significativos y desarrollo de modelos predictivos.

Una de las contribuciones más notables a la psicología radica en su capacidad para procesar y analizar grandes cantidades de datos (Salah et al., 2023). Mediante algoritmos de aprendizaje automático, la IA analiza rápidamente grandes conjuntos de datos e identifica en ellos patrones y correlaciones. Esto ha llevado a una comprensión más sofisticada del comportamiento humano y los procesos mentales. Por ejemplo, los algoritmos pueden ayudar en el análisis de contenido, el análisis temático, de aprendizaje automático y el procesamiento del lenguaje natural, ayudando a los psicólogos a obtener una comprensión más profunda de las publicaciones en redes sociales, foros en línea y otras fuentes de datos basadas en texto (Gordon & Turnbull, 2024).

Según De la Torre & Pardo, (2018) en su libro titulado como Guía para la Intervención Telepsicológica mencionan que tan adecuado y eficiente puede llegar

a ser el abordar de manera online una situación en crisis, estos señalan como existen opiniones divididas de distintos autores los cuales consideran que no es adecuado atender este tipo de situaciones de manera virtual, mientras que otros ven el abordaje en cuanto a las crisis por este medio como una oportunidad y el potencial que tiene la telepsicología para brindar orientación y apoyo efectivo en estos contextos (p.29). Más allá de aquellos debates que mencionan en este libro, los autores destacan que es importante que el terapeuta tenga previsto un protocolo o plan de acción antes de empezar la terapia online con la finalidad de garantizar la seguridad del paciente en caso de una posible emergencia.

Ahora teniendo en cuenta los resultados obtenidos en las entrevistas realizadas a psicólogos profesionales coinciden en que una intervención en crisis se lleve mediante medios virtuales debe ser utilizada de forma limitada y estratégica. Por ejemplo, uno de los entrevistados indica “En casos de emergencia o crisis... se va a utilizar como recurso la llamada ” (E3), mientras que otro señaló que “son útiles únicamente en casos de crisis... para hacer una contención” (E7). Teniendo en cuenta estas respuestas, si bien la terapia en modalidad virtual puede ser una herramienta útil, esta misma debe ser utilizada en situaciones puntuales y bajo ciertos criterios clínicos, ya que “se ha demostrado que puede prevenir decisiones precipitadas que contemplan la violencia o el suicidio” (Barak & Gluck-Ofri, 2007; Mewton & Andrews, 2015; Robinson et al., 2016, como se citó en De la Torre & Pardo, 2018, p. 30).

Conclusión

El futuro de la terapia virtual debe equilibrar innovación tecnológica con preservación de la ética y calidez humana.

Teniendo en cuenta las entrevistas realizadas a los profesionales de psicología, están de acuerdo con la función de videollamada, debido a que es la más oportuna para llevar a cabo una atención de telepsicología. Ya que, está permite la identificación de señales emocionales, dentro de una sesión. Además, por medio de llamadas y mensajes de texto esta identificación de señales logra ser confusa y llegan a ser un limitante para el terapeuta.

Ahora viendo, las facilidades que ofrecen estos espacios de psicoterapia virtual, pueden presentar limitaciones técnicas, llegando a dificultar la experiencia con el paciente. Esto debido a que pueden presentarse problemas en la conectividad, distorsionando la imagen y alta latencia en el audio haciendo que este sea intermitente. Además, en ocasiones estas limitaciones técnicas afectan el vínculo entre terapeuta y paciente, es por ello que, alguno de los psicólogos entrevistados prefieren seguir con terapias presenciales para evitar esas limitaciones que aún presentan las plataformas de asistencia virtual.

Consideremos ahora la grabación de las sesiones, debido al código deontológico los entrevistados estuvieron de acuerdo con que los psicólogos no pueden grabar las sesiones con ningún paciente, ya que esto iría en contra de la ley y la ética profesional del psicólogo. Teniendo en cuenta lo anterior, surge un

cuestionamiento importante respecto a las implicaciones éticas de dicha práctica:
¿Dónde puede llegar a afectar la confidencialidad y la confianza con el paciente?

Referencias

Adipa. (2023). *Psicología online: ventajas y desventajas*.
<https://adipa.mx/noticias/psicoterapia-online-ventajas-y-desventajas/>

Admin-Ps. (2022, 18 agosto). *Alianza terapéutica: ¿Es posible en psicoterapia online? - Psicología Sincera*. Psicología Sincera.
<https://www.psicologiasincera.com/alianza-terapeutica-psicoterapia-online/>

Alexandra, C. Y. S. (2024). *Construcción del vínculo terapéutico en psicoterapia online. Perspectivas de psicólogos clínicos del Distrito Metropolitano de Quito en el periodo 2024*. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/28610>

Alqahtani, T., Badreldin, H. A., Alrashed, M., Alshaya, A. I., Alghamdi, S. S., Saleh, K. B., Alowais, S. A., Alshaya, O. A., Rahman, I., Yami, M. S. A., & Albekairy, A. M. (2023). The emergent role of artificial intelligence, natural learning processing, and large language models in higher education and research. *Research In Social And Administrative Pharmacy*, 19(8), 1236-1242.
<https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2023.05.016>

Chih-Pei, H. U., & Chang, Y. Y. (2017). John W. Creswell, *research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*.

Castillo Sanguino, Narciso. (2020). *Fenomenología como método de investigación cualitativa: preguntas desde la práctica investigativa*.

De iRG, E. (2023, 2 noviembre). *El Impacto de la Tecnología en la Psicología: Ventajas y Desafíos*. Instituto Raimon Gaja. <https://institutoraimongaja.com/el-impacto-de-la-tecnologia-en-la-psicologia-ventajas-y-desafios/>

De la Torre Martí, M., & Cebrián, R. P. (2018). *Guía para la intervención telepsicológica*.

Digital Health and Innovation (DHI). (2022, 9 noviembre). Consolidated telemedicine implementation guide.
<https://www.who.int/publications/i/item/9789240059184>

Gómez, I. E. (2023). *¿Del cuidado a la auto-vigilancia? Debates sobre los usos de las eHealth en salud mental*. *Redes. Revista De Estudios Sociales De La Ciencia Y La Tecnología*, 27(53).

<https://doi.org/10.48160/18517072re53.136>

Gordon, S. F., & Turnbull, B. (2024). *Adopción de la inteligencia artificial en el campo de la psicología*.
https://www.redalyc.org/journal/1339/133976826005/html/#redalyc_133976826005_ref2

Simpson, S., Richardson, L., Pietrabissa, G., Castelnuovo, G., & Reid, C. (2020). Videotherapy and therapeutic alliance in the age of COVID-19. *Clinical Psychology & Psychotherapy*, 28(2), 409-421. <https://doi.org/10.1002/cpp.2521>