

LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL COMO REFUGIO DIGITAL. USOS EMOCIONALES Y REGULACIÓN DE LA SOLEDAD EN ARGENTINA

VOICES RESEARCH AND CONSULTANCY*

INTRODUCCIÓN: UN CONTEXTO MÍNIMO PARA LEER LOS DATOS

En los últimos años, distintos estudios de opinión pública en Argentina han registrado transformaciones relevantes en la forma en que las personas se vinculan, gestionan su bienestar emocional y afrontan la soledad. La persistencia de altos niveles de estrés, cansancio, preocupación y sensación de aislamiento configura un contexto en el que los recursos emocionales disponibles se vuelven más escasos y selectivos.

Este fenómeno no es exclusivo de Argentina. Según el Worldviews Survey 2025 de la red WIN, realizado en más de 40 países, el 62 % de la población mundial declara experimentar con frecuencia estados de ánimo negativos como preocupación, estrés, cansancio o soledad. La incidencia es especialmente alta entre jóvenes de 18 a 24 años y entre mujeres, lo que configura un escenario generacional y de género particularmente sensible. En América Latina, países como Paraguay y Chile registran niveles aún más elevados de malestar emocional, lo que confirma que la región atraviesa un clima afectivo exigente. En este escenario, la

* Voices Research & Consultancy es una consultora especializada en investigación social y de mercado con sede en Argentina y alcance regional. Desarrolla estudios cuantitativos y cualitativos orientados a comprender actitudes, valores y comportamientos de la sociedad, aportando evidencia para la toma de decisiones de organizaciones públicas y privadas. Su Directora Ejecutiva es Constanza Cilley, presidenta de SAIMO (sociedad argentina de investigadores de marketing y opinión pública de Argentina), y miembro de la Junta Directiva de WAPOR. Abogada con maestría en Sociología, cuenta con más de 25 años de experiencia en investigación social y de mercado.

tecnología adquiere un papel central como mediadora de experiencias afectivas cotidianas.

En paralelo, el AI Index 2025 de WIN muestra que la adopción declarada de herramientas de inteligencia artificial está extendida a nivel global, con América Latina ubicándose entre las regiones donde el uso es más frecuente. La IA ya no aparece como tecnología experimental, sino como recurso cotidiano incorporado a prácticas educativas, laborales y personales.

Dentro de este proceso más amplio de reconfiguración relacional, la inteligencia artificial (IA) emerge como un actor específico cuya expansión no puede ser comprendida únicamente en términos de innovación tecnológica o eficiencia funcional. Más allá de sus usos instrumentales, la IA comienza a ocupar un lugar en la regulación emocional, el acompañamiento subjetivo y la gestión de estados como la soledad, la ansiedad o la sobrecarga cotidiana.

En los últimos años, distintos autores han advertido que las tecnologías digitales ya no funcionan solo como herramientas, sino también como espacios de regulación emocional. Investigaciones como las de Sherry Turkle sobre la conversación con máquinas o los trabajos de Eva Illouz sobre la transformación de la vida afectiva muestran que el entorno tecnológico comienza a intervenir en la manera en que las personas procesan vínculos, expectativas y malestares cotidianos. En ese marco, la IA no aparece únicamente como innovación funcional, sino como parte de un ecosistema donde la contención y el desarrollo emocional también se digitalizan.

Este *data essay* se propone describir, a partir de evidencia empírica reciente, cómo se utiliza la inteligencia artificial en Argentina como recurso emocional y qué perfiles poblacionales recurren a ella en contextos de vulnerabilidad relacional. El mismo se basa en dos estudios con muestras de +-1000 casos de población adulta a nivel nacional, realizados por Voices durante 2025 mediante panel *online*. El foco no está puesto en evaluar consecuencias normativas ni en desarrollar interpretaciones teóricas exhaustivas, sino en mapear patrones de uso, funciones atribuidas y cruces relevantes entre IA, soledad y satisfacción con los vínculos personales.

LA NORMALIZACIÓN DEL USO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LA VIDA COTIDIANA

Lejos de constituir un fenómeno marginal, el uso de inteligencia artificial se ha incorporado de manera sostenida en la vida cotidiana de una proporción significativa de la población argentina. Según datos de Voices! Research & Consultancy que surgen de encuestas realizadas *online* a una muestra de más de 1000 personas adultas a nivel nacional (2025), el 44 % de las personas declara que interactúa con

sistemas de IA al menos una vez por semana, mientras que un 21 % declara utilizarlos casi todos los días.

Esta adopción presenta diferencias claras por edad y nivel socioeconómico. Los jóvenes se destacan como el grupo con mayor frecuencia de uso: seis de cada diez personas entre 16 y 29 años utilizan IA de manera regular. También se observa una mayor penetración entre los sectores socioeconómicos altos, aunque el uso no se restringe exclusivamente a este segmento.

La distribución por género, en cambio, no muestra diferencias significativas, lo que sugiere que la incorporación de la IA como herramienta cotidiana atraviesa de manera relativamente transversal a hombres y mujeres. En conjunto, estos datos indican que la inteligencia artificial ha dejado de ser percibida como una tecnología excepcional para convertirse en una práctica habitual, especialmente entre las generaciones más jóvenes.

Tabla 1. Uso frecuente de inteligencia artificial por género y edad

	Género			Edad			
	Total	Hombres	Mujeres	16-29	30-49	50-64	65 y más
Todos/ casi todos los días	21 %	20 %	22 %	22 %	24 %	18 %	11 %
Al menos 1 vez por semana	24 %	24 %	24 %	35 %	23 %	20 %	10 %
Al menos 1 vez por mes	12 %	11 %	12 %	14 %	12 %	10 %	10 %
Con menor frecuencia	14 %	18 %	10 %	14 %	15 %	9 %	20 %
Nunca/ casi nunca	27 %	23 %	30 %	9 %	23 %	41 %	49 %
No sabe	3 %	5 %	1 %	6 %	2 %	2 %	1 %
Base	1017	483	534	265	403	201	148

¿Con qué frecuencia interactúa con sistemas de inteligencia artificial?

Fuente: Voices! Research & Consultancy, Argentina, 2025. Población adulta argentina.
Encuesta *online*

Tabla 2. Uso frecuente de inteligencia artificial por nivel educativo, socioeconómico y zona de residencia

	Educación				Nivel socioeconómico			Zona		
	Total	Primaria	Secundaria	Superior	ABC1	C2C3	DE	CABA	GBA	Interior
Todos / casi todos los días	21 %	16 %	24 %	27 %	29 %	22 %	17 %	24 %	19 %	21 %
Al menos 1 vez por semana	24 %	22 %	26 %	23 %	28 %	26 %	19 %	18 %	26 %	23 %
Al menos 1 vez por mes	12 %	14 %	10 %	8 %	7 %	12 %	13 %	11 %	14 %	11 %
Con menor frecuencia	14 %	17 %	13 %	11 %	6 %	17 %	14 %	16 %	13 %	14 %
Nunca / casi nunca	27 %	28 %	24 %	29 %	29 %	21 %	33 %	29 %	26 %	27 %
No sabe	3 %	4 %	3 %	3 %	1 %	3 %	5 %	2 %	2 %	4 %
Base	1017	471	388	158	144	472	401	76	240	701

¿Con qué frecuencia interactúa con sistemas de inteligencia artificial?

Fuente: Voices! Research & Consultancy, Argentina, 2025. Población adulta argentina.
 Encuesta online

¿PARA QUÉ SE UTILIZA LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL? FUNCIONES EMOCIONALES Y COGNITIVAS

El análisis de los usos declarados de la inteligencia artificial permite identificar una diversidad de funciones que exceden ampliamente las tareas técnicas o informativas. Si bien la búsqueda de consejos útiles y la organización de ideas aparecen como usos muy extendidos, una proporción relevante de la población atribuye a la IA funciones vinculadas a la esfera emocional.

Tres grandes tipos de uso concentran la mayor parte de las menciones. En primer lugar, aparece el uso orientado a recibir consejos o sugerencias, lo que posiciona a la IA como una fuente de orientación práctica ante dilemas cotidianos. En segundo lugar, se destaca el uso de la IA para entretenimiento y distracción, particularmente entre los grupos etarios de mayor edad, mientras que entre los

segmentos jóvenes este uso tiende a ser menos dominante frente a funciones más activas de regulación emocional y cognitiva. Luego, en tercer lugar, la IA es utilizada como apoyo cognitivo: ordenar pensamientos, emociones o decisiones es una función reportada por casi un tercio de la población, proporción que asciende de manera significativa entre los jóvenes.

Por otro lado, cabe mencionar la función de escucha no juzgadora de la IA. Un segmento de usuarios declara sentirse escuchado por la IA sin experimentar evaluación o crítica, lo que sugiere que estos sistemas son percibidos como espacios seguros para la expresión subjetiva. Finalmente, un conjunto no menor de personas, creciente entre los jóvenes, afirma haber recurrido a la IA en momentos de ansiedad, tristeza o estrés, asignándole un rol de acompañamiento emocional.

Tabla 3. Experiencias reportadas durante interacciones con inteligencia artificial por edad

	Total	16-29	30-49	50-64	65 y más
Me dio consejos o sugerencias útiles	40 %	50 %	37 %	39 %	23 %
Me entretuvo y me distrajo	39 %	33 %	37 %	45 %	52 %
Me ayudó a ordenar ideas, emociones o decisiones	31 %	40 %	30 %	23 %	20 %
Me resultó más fácil contarle cosas que a personas cercanas	15 %	23 %	15 %	5 %	7 %
Me hace sentir más seguro/a al tomar una decisión	15 %	18 %	14 %	14 %	10 %
Me frustró porque no cumplió con mis expectativas	14 %	12 %	17 %	11 %	10 %
Sentí que me escuchaba sin juzgarme	12 %	15 %	12 %	10 %	9 %
Me acompañó en momentos de ansiedad, tristeza o estrés	12 %	19 %	9 %	10 %	2 %
Me sentí acompañado/a o menos solo/a	9 %	11 %	11 %	3 %	3 %
Le puse un nombre a la IA para sentirla más cercana	6 %	11 %	5 %	2 %	1 %
Sentí excitación / deseo sexual	3 %	6 %	3 %		1 %

	Total	16-29	30-49	50-64	65 y más
Otras	8 %	3 %	7 %	12 %	13 %
Base	712	224	300	115	74

¿Cuál de las siguientes cosas ha experimentado usted al interactuar con inteligencia artificial?

Fuente: Voices! Research & Consultancy, Argentina, 2025. Población adulta argentina que interactúa con IA. Encuesta *online*

CONVERSAR CON IA: UNA PRÁCTICA EMOCIONAL ESPECÍFICA

Más allá de los usos generales, resulta especialmente relevante observar el crecimiento de la interacción conversacional con inteligencia artificial para fines expresivos o emocionales. Cuando se indaga específicamente si las personas han hablado con sistemas de IA para “charlar”, desahogarse o pedir consejos no técnicos en los últimos tres meses, el 31 % de la población argentina responde afirmativamente.

Esta práctica presenta una fuerte segmentación etaria. Entre jóvenes de 16 a 24 años, la proporción asciende al 61%, mientras que entre personas de 65 años y más desciende al 12 %. A diferencia de otros comportamientos tecnológicos, el uso conversacional de la IA no muestra diferencias significativas por nivel educativo, zona geográfica o nivel socioeconómico, lo que refuerza la idea de que se trata de una práctica asociada principalmente a necesidades emocionales más que a capital tecnológico.

El cruce con la satisfacción respecto de la calidad de las relaciones personales resulta particularmente elocuente. Entre quienes se declaran poco satisfechos con sus vínculos (valores 1 a 5 en una escala de satisfacción del 1 al 10), el 40 % recurrió a la IA para conversar o expresarse emocionalmente, frente al 29 % entre quienes manifiestan alta satisfacción (8 a 10). Este patrón sugiere que la conversación con IA se intensifica allí donde los recursos relacionales humanos se perciben como insuficientes o frágiles.

Asimismo, el trabajo remoto aparece como un factor asociado. Entre quienes trabajan de manera totalmente *online*, el 44 % declara haber utilizado IA con fines conversacionales o emocionales, una proporción superior a la observada entre quienes trabajan de forma presencial o mixta.

Tabla 4. Uso conversacional y emocional de la inteligencia artificial en los últimos tres meses por género y edad

	Género			Edad				
	Total	Varón	Mujer	16 a 24 años	25 a 34 años	35 a 49 años	50 a 64 años	65 años y más
Sí	31 %	33 %	30 %	61 %	40 %	27 %	14 %	12 %
No	69 %	67 %	70 %	39 %	60 %	73 %	86 %	88 %
Base	806	380	426	81	167	219	207	132

En los últimos 3 meses, ¿chateaste con algún sistema de inteligencia artificial para conversar (por ejemplo, “charlar”, desahogarte, pedir consejo no técnico)?

Fuente: Voices! Research & Consultancy, Argentina, 2025. Población adulta argentina.
Encuesta *online*

Tabla 5. Uso conversacional y emocional de la inteligencia artificial en los últimos tres meses-cruce con satisfacción con calidad de relaciones personales y modalidad de trabajo

	Satisfacción con la calidad de las relaciones personales				Tu trabajo es...			
	Total	BAJA Puntaje 1-5	MEDIA Puntaje 6-7	ALTA Puntaje 8-10	Presencial	Online/ remoto	Mixto (parte presencial y parte online)	No trabajo
Sí	31 %	40 %	32 %	29 %	31 %	44 %	32 %	28 %
No	69 %	60 %	68 %	71 %	69 %	56 %	68 %	72 %
Base	806	124	152	530	421	69	68	248

En los últimos 3 meses, ¿chateaste con algún sistema de inteligencia artificial para conversar (por ejemplo, “charlar”, desahogarte, pedir consejo no técnico)?

Fuente: Voices! Research & Consultancy, Argentina, 2025. Población adulta argentina.
Encuesta *online*

INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y SOLEDAD: EL REFUGIO DIGITAL EXPLÍCITO

La soledad constituye uno de los estados emocionales más extendidos y persistentes en la sociedad contemporánea. En Argentina, según datos de WIN y Voices de 2025, el 23 % de la población declara sentirse sola con frecuencia y otro 25 % señala experimentarlo ocasionalmente. Más allá de su prevalencia, resulta central comprender cómo las personas regulan este estado y a qué recursos recurren cuando aparece.

Los datos muestran que la gestión de la soledad se orienta mayoritariamente hacia estrategias mediadas por tecnología. El 49 % utiliza redes sociales como principal forma de afrontamiento, mientras que el 26 % recurre a juegos *online*. La inteligencia artificial, aunque todavía minoritaria en términos absolutos, comienza a ocupar un lugar específico: el 8 % de la población general habla con IA cuando se siente sola, proporción que se eleva al 18 % entre los jóvenes.

Cuando se consideran en conjunto las estrategias tecnológicas –redes sociales, mensajería, juegos *online* e IA– se observa que el 64 % de la población argentina gestiona la soledad principalmente a través de una pantalla. Entre los jóvenes de 16 a 24 años, este porcentaje alcanza el 77 %.

En contraste, las estrategias que implican contacto humano directo presentan una incidencia significativamente menor. Solo el 10 % de las personas declara recurrir a una llamada telefónica cuando se siente sola. Otras formas de afrontamiento, como caminar, meditar o interactuar con mascotas, aparecen como alternativas relevantes, aunque menos centrales que los recursos digitales.

En este contexto, la IA se configura como un refugio digital específico: un recurso accesible, disponible de manera inmediata y percibido como emocionalmente seguro, especialmente por quienes experimentan mayores niveles de vulnerabilidad relacional.

INTERACCIONES ONLINE VERSUS PRESENCIALES: UNA JERARQUÍA RELACIONAL EN TRANSICIÓN

Para comprender por qué la inteligencia artificial se vuelve una opción relacional plausible –y no meramente instrumental– resulta clave observar cómo las personas evalúan, en términos comparativos, las interacciones *online* frente a las presenciales.

Lejos de una oposición binaria, los datos muestran una jerarquía relacional en transición, especialmente entre las generaciones más jóvenes.

Según datos de Voices! Research & Consultancy (2025), la interacción presencial continúa siendo preferida por la mayoría de la población en dimensiones centrales

de la experiencia relacional. El 65 % considera que las conversaciones presenciales ofrecen mayor profundidad, el 61 % afirma sentirse mejor comprendido/a en interacciones cara a cara y el mismo porcentaje asocia la presencialidad con mayor seguridad y confianza.

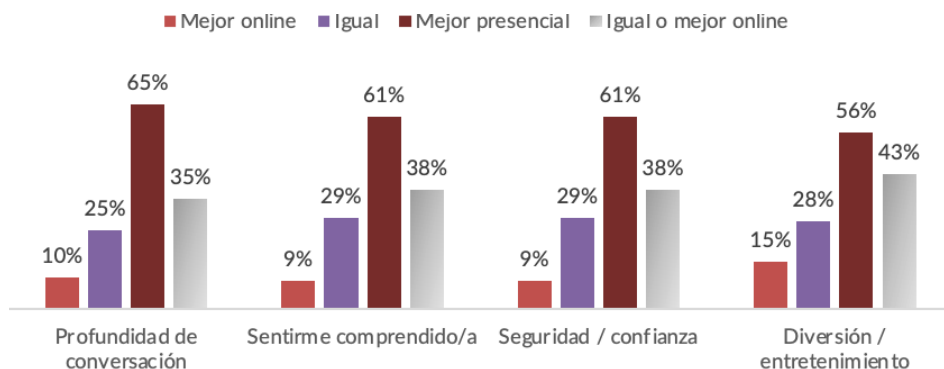
En términos de disfrute, el 56 % señala que la diversión es mayor en interacciones presenciales.

Sin embargo, estos promedios nacionales conviven con minorías significativas que evalúan las interacciones *online* como iguales o incluso superiores. El 35 % considera que la profundidad conversacional es igual o mayor *online*, el 39 % se siente igual o mejor comprendido/a, el 39 % percibe igual o mayor seguridad y confianza, y el 44 % encuentra igual o mayor nivel de diversión en los entornos digitales.

Estas proporciones se modifican de manera sustantiva cuando se observa a la población joven. Entre personas de 16 a 24 años, el 43 % percibe igual o mayor profundidad conversacional *online*, el 48 % declara sentirse igual o mejor comprendido/a, el 49 % percibe igual o mayor seguridad y confianza, y el 52 % considera que la interacción *online* es igual o más divertida que la presencial. Para este grupo etario, la experiencia digital no aparece como un sustituto empobrecido del encuentro cara a cara, sino como una forma relacional legítima y, en algunos casos, preferible.

Este corrimiento en la valoración de las interacciones *online* resulta particularmente relevante para interpretar el uso emocional de la inteligencia artificial. Allí donde las interacciones digitales son percibidas como comprensivas, seguras y satisfactorias, la IA se inserta con mayor facilidad como un interlocutor válido. En línea con esto, los datos muestran que las personas menos satisfechas con la calidad de sus relaciones humanas tienden a evaluar más positivamente las interacciones *online* y presentan una mayor propensión a conversar con sistemas de IA.

Gráfico 1. Comparación entre interacciones *online* y presenciales según profundidad, comprensión, seguridad y disfrute



Pensando en tus interacciones con otras personas, ¿cómo compararías las que ocurren *online* vs las presenciales en cada aspecto?

Fuente: Voices! Research & Consultancy, Argentina, 2025. Población adulta argentina. Encuesta *online*

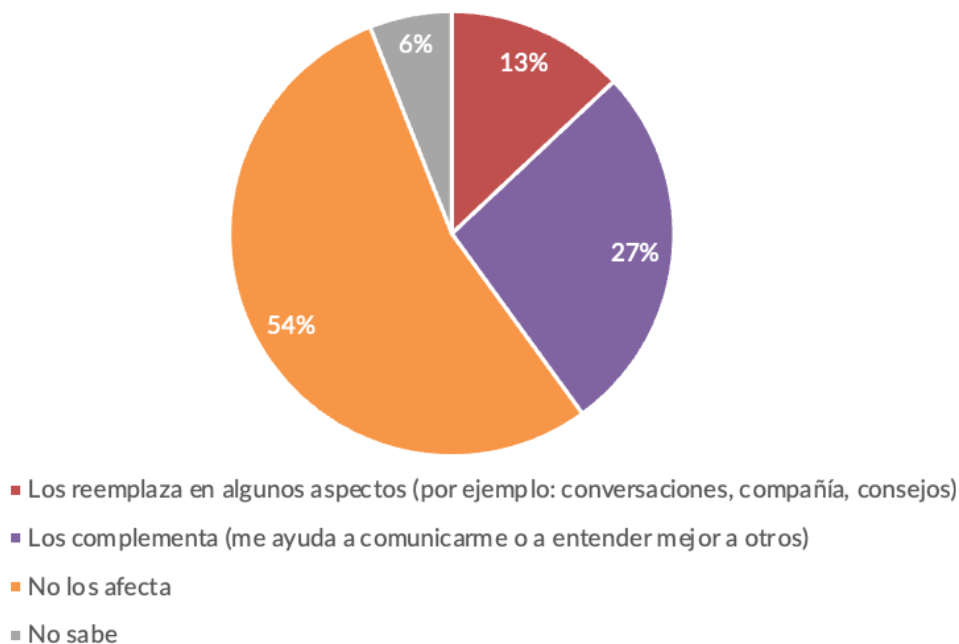
INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y VÍNCULOS HUMANOS: COMPLEMENTO, REEMPLAZO O NEUTRALIDAD

El crecimiento del uso emocional de la inteligencia artificial plantea interrogantes sobre su impacto en las relaciones con otras personas. Al indagar cómo perciben los usuarios la influencia de la IA en sus vínculos humanos, los resultados muestran un panorama matizado.

Entre quienes interactúan con IA con cierta frecuencia, el 54 % considera que su uso no afecta sus relaciones con otras personas. Sin embargo, un 27 % afirma que la IA complementa sus vínculos humanos, ayudándolos a comunicarse mejor, comprender a otros o procesar situaciones interpersonales. Un 13%, en cambio, sostiene que la IA reemplaza a las personas en algunos aspectos específicos, como la conversación, la compañía o el consejo. Es decir, la IA está influyendo en los vínculos con otras personas, ya sea complementándolos o reemplazándolos para un 40 %.

Estas percepciones no son homogéneas. La idea de complementariedad es más frecuente entre jóvenes y entre personas con menor satisfacción relacional. Los datos sugieren que la IA no actúa de manera uniforme sobre los vínculos humanos, sino que su impacto depende de la estructura relacional previa y de las necesidades emocionales de cada individuo.

Gráfico 2. Impacto percibido del uso de inteligencia artificial en las relaciones con otras personas



Fuente: Voices! Research & Consultancy, Argentina, 2025.

Base: quienes interactúan con la IA al menos con cierta frecuencia (712 casos)

CIERRE: QUÉ MUESTRAN LOS DATOS

La evidencia presentada en este *data essay* muestra que la inteligencia artificial ha comenzado a desempeñar un papel relevante en la regulación emocional y en la gestión de la soledad en Argentina. Su uso se encuentra ampliamente normalizado, especialmente entre los jóvenes, y trasciende las funciones instrumentales para ocupar espacios tradicionalmente asociados a la escucha, el acompañamiento y la organización subjetiva.

Lejos de operar exclusivamente como sustituto de los vínculos humanos, la IA aparece mayoritariamente como un recurso complementario, utilizado con mayor intensidad por quienes enfrentan mayores niveles de fragilidad relacional, cansancio emocional o aislamiento. En este sentido, la inteligencia artificial funciona como un refugio digital de bajo costo emocional, que permite dosificar la

exposición afectiva y acceder a contención sin los riesgos asociados al contacto interpersonal directo.

Estos hallazgos no permiten anticipar escenarios futuros ni evaluar consecuencias normativas, pero sí describen con claridad un fenómeno en expansión: la incorporación de la inteligencia artificial al repertorio cotidiano de estrategias de afrontamiento emocional. Comprender cómo se articula este recurso con la soledad, la satisfacción relacional y las transformaciones del trabajo y la vida social constituye un desafío central para el análisis de la vida afectiva contemporánea en América Latina.

FICHA TÉCNICA

Fecha	Tamaño de la muestra (número de encuestas)	Universo	Técnica de recolección de datos	Tipo de muestra
Diciembre 2024- Febrero 2025	35515	40 países Adultos 18-65 y más	CAWI / CATI / F2F/ TAPI / En línea	Muestras de 1000 casos por país, con metodologías que permiten muestras representativas de la población adulta
27/12/24- 7/01/25	1027	Argentina. Adultos 18-65 y más	En línea	Estratificada con cuotas de género, edad, educación y zona
19/09/25- 29/09/25	806	Argentina. Adultos 16-65 y más	En línea	Estratificada con cuotas de género, edad, educación y zona
02/07/25- 14/07/25	1017	Argentina. Adultos 16-65 y más	En línea	Estratificada con cuotas de género, edad, educación y zona