



Eficacia de los Chatbots para la depresión en adultos. Revisión sistemática

Effectiveness of Chatbots for Depression in Adults: A Systematic Review

Evelyn Monserrath Molina Castellano

Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.

emolina0030@uta.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0006-0432-2121>

José Miguel Ocaña

Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.

jm.ocanca@uta.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0001-6962-8865>

¹Autor de correspondencia: emolina0030@uta.edu.ec

Recibido: 22-08-2025 **Aceptado:** 10-11-2025 **Publicado:** 05-01-2026

Cómo citar: Molina Castellano, E. M. y Ocaña, J. M. (2026). Eficacia de los Chatbots para la depresión en adultos. Revisión sistemática. *Revista Científica Retos de la Ciencia*, 10(21), pp. 17-29. <https://doi.org/10.53877/rc10.21-606>

RESUMEN

En los últimos años la tecnología ha impulsado el desarrollo de herramientas digitales para la salud mental, como los Chatbots que han emergido como una alternativa para brindar intervenciones psicológicas accesibles y adaptables. Considerando esto, la presente investigación tiene el objetivo de establecer la eficacia de los Chatbots en la reducción de los síntomas depresivos en adultos, por medio de una revisión sistemática de 10 artículos publicados en el periodo de 2020 y 2025, que su versión completa se encuentre disponible en español o inglés; consultados en bases de datos como PubMed, SciELO y Web of Science; se estableció un protocolo detallado redactado según las directrices PRISMA (Elementos de informe preferidos para revisiones sistemáticas y metaanálisis) para un análisis minucioso. Los resultados sugieren que el uso de Chatbots tiene la capacidad de aliviar la sintomatología depresiva en adultos, adicional funcionan eficazmente como complemento a otros métodos convencionales mejorando la adherencia al tratamiento psicológico. Estos hallazgos coinciden con investigaciones previas que han demostrado la eficacia de las intervenciones digitales para la depresión. Por tanto, se considera que investigaciones futuras pueden mejorar la capacidad para tratar trastornos mentales graves y hallar estrategias que aumenten su

accesibilidad a más personas que por diversas circunstancias no reciben tratamientos adecuados.

PALABRAS CLAVE: depresión, inteligencia artificial, inteligencia artificial generativa, trastorno depresivo.

ABSTRACT

In recent years, technology has driven the development of digital tools for mental health, such as chatbots, which have emerged as an alternative for providing accessible and adaptable psychological interventions. Considering this, the present research aims to establish the effectiveness of chatbots in reducing depressive symptoms in adults through a systematic review of 10 articles published between 2020 and 2025, whose full versions were available in Spanish or English. These articles were searched in databases such as PubMed, SciELO, and Web of Science. A detailed protocol, written according to the PRISMA guidelines (Preferred Reporting Elements for Systematic Reviews and Meta-Analyses), was established for a thorough analysis. The results suggest that the use of chatbots has the capacity to alleviate depressive symptoms in adults. Furthermore, they function effectively as a complement to other conventional methods, improving adherence to psychological treatment. These findings are consistent with previous research that has demonstrated the effectiveness of digital interventions for depression. Therefore, it is considered that future research can improve the ability to treat serious mental disorders and find strategies that increase their accessibility to more people who, due to various circumstances, do not receive adequate treatment.

KEYWORDS: depression, artificial intelligence, generative artificial intelligence, depressive disorder.

INTRODUCCIÓN

La depresión constituye uno de los problemas de salud pública más relevantes a nivel mundial debido a su elevada prevalencia y a las consecuencias que genera en el funcionamiento integral de las personas. Este trastorno afecta de manera directa el bienestar emocional, las relaciones interpersonales y el desempeño académico o laboral, lo que evidencia la necesidad de analizar su impacto y comprender la magnitud de sus efectos en distintos grupos poblacionales.

Investigaciones realizadas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) mencionan que, el impacto global generado por los trastornos mentales, como la depresión es una de las principales causas de muerte entre personas de 15 a 29 años a nivel mundial, aproximadamente 280 millones de personas sufren depresión; el trastorno depresivo es una condición mental común, que se caracteriza por un estado emocional deprimido, pérdida del placer o la falta de interés en actividades durante largos lapsos de tiempo; es posible que impacte en todas las áreas de la vida, incluyendo relaciones familiares, de amistad, comunitarias y otras como ámbito escolar o laboral. Se estima que el 3,8% de la población

experimenta depresión; en este sentido, este trastorno es un factor de riesgo relevante para el suicidio, cada año, aproximadamente más de 720,000 personas mueren por esta causa. (OMS, 2025)

A nivel nacional, en Ecuador los datos más recientes corresponden a las cifras de camas y egresos hospitalarios del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), menciona que en el país existieron 3.406 hospitalizaciones relacionadas con casos de depresión (INEC, 2019). En los países en desarrollo y desarrollados, los servicios de salud mental llegan al 15% y 45% de la población que necesita atención, respectivamente. (Hester, 2017). En este contexto, ante las diversas emergencias sanitarias y las limitaciones en el acceso a servicios de salud mental, el área de la telemedicina ha buscado implementar métodos que permitan a las personas tener acceso a los servicios de salud; la presente investigación radica en el estudio de la eficacia de los Chatbots, que se han mostrado prometedores frente al abordaje de problemas de salud mental.

En esta línea, International Business Machines (IBM, 2025) define a un Chatbot como un software que imitan una conversación con un usuario, no todos los Chatbots están dotados con Inteligencia Artificial (IA). Sin embargo, los Chatbots modernos emplean cada vez más el método de IA para entender las preguntas del usuario y automatizar sus respuestas. En lo que concierne a esto, un Chatbot es un sistema de conversación automatizado que se comunica con usuarios mediante lenguaje natural; el desarrollo de varios Chatbots que emplean múltiples idiomas y subidiomas resulta posible a través del uso de un software para el aprendizaje automático de patrones conversacionales a partir de un corpus de diálogos transcritos. (Shawar, 2005)

Los inicios de los Chatbots están relacionados con la psicología. Las primeras etapas de la creación de estas máquinas se le atribuyen a Joseph Weizenbaum en 1966, quien desarrolló un programa denominado ELIZA que posibilitaba la simulación de un diálogo con una psicóloga, este software podría ser considerado como el primer Chatbot en la historia y sirvió como inspiración para trabajos posteriores. (Khan, 2017). ELIZA ha servido como inspiración para la creación de otros Chatbots, un caso ilustrativo es Alicebot, un Chatbot creado en 1995 por Richard Wallace, que ha conseguido obtener varias oportunidades el premio Loebner y creó más de 35000 categorías, que consistían en una pregunta y respuesta integradas en un esquema de árbol para simplificar la conversación. Este agente virtual fue diseñado para mantenerse en constante actualización y mejora, el encargado de esto era Bot master que generaba nuevo contenido para modificar las respuestas de Alicebot. (Wallace, 2009)

Estos Chatbots precursores han establecido bases fundamentales para el desarrollo de una amplia variedad de agente conversacionales; dentro de la psicología, un ejemplo representativo de esta herramienta es Woebot, que durante la administración de la terapia cognitivo - conductual en adultos jóvenes con síntomas de depresión, a través de un ensayo controlado aleatoria en donde, los resultados obtenidos mencionan que los participantes que completaron el programa redujeron significativamente sus sistemas. (Fitzpatrick, 2017)

Con respecto a el enfoque convencional, centrado en gran medida de consultas y terapias en persona, resulta insuficiente para abordar la creciente demanda de salud mental. Esta incongruencia entre la demanda y la oferta resalta la urgente necesidad de soluciones innovadoras que faciliten el acceso y certifiquen la seguridad de la atención en salud mental; la mayoría de estudios actuales se centran en aplicaciones generales de salud mental y no profundizan en diagnósticos clínicos específicos, lo que hace que esta investigación sea innovadora y relevante. (Olawade, 2024). Estos agentes conversacionales tienen el potencial

de promover la interacción con personas que tradicionalmente no se han decidido a buscar asesoría relacionada con la salud mental por causa del estigma. (Lee, 2020)

En este sentido, el acceso y la escalabilidad de las plataformas digitales pueden disminuir considerablemente la barrera de atención en SM y llegar a una población más extensa. En respuesta a esto, las compañías tecnológicas arrasadas por el auge de IA generativa, han desarrollado numerosas aplicaciones emergentes como “Sarah, trabajadora sanitaria digital” de la OMS, proporciona orientación automatizada, en ellas los usuarios pueden participar en sesiones de terapia cognitivo-conductual utilizando chatbot de IA. (Agarwal, 2024). Los Chatbots de salud mental tiene la capacidad de tratar diversos problemas psicológicos, algunos de ellos son ansiedad, depresión, y estrés; estos ofrecen estrategias de afrontamiento, actividades de intención plena e información acerca de los síntomas y tratamientos de SM, y en ciertas situaciones dirigen a los usuarios con profesionales. (Ahmed, 2021)

Los Chatbots de IA pueden ser beneficiosos en áreas como la supervisión, comunicación, asistencia de la memoria, identificación y el diagnóstico, con el fin de comprender las emociones de un usuario. Una de las capacidades de un Chatbot es que puede detectar patrones y tendencias que podrían ser pasadas por alto por un humano; estas herramientas se presentan como recursos adicionales con gran potencial, en lugar de ser considerados un reemplazo de los profesionales en salud mental. (Balcombe, 2023). Un Chatbot tiene la capacidad de brindar ayuda en circunstancias de crisis dado que están disponible las 24 horas. No obstante, estos Chatbots deben establecer varias limitaciones al nivel del servicio que proporcionan, debido a que un uso desmedido de la tecnología puede implicar ciertos riesgos como aislamiento e insuficiente asistencia en tiempos de crisis. (Haque, 2023)

Aun cuando, las investigaciones ofrecen indicios optimistas sobre la utilidad de estos recursos tecnológicos, es importante reconocer las limitaciones de estas herramientas digitales y especialmente estudiar el impacto que tienen estos agentes conversacionales particularmente en el tratamiento de la depresión, es de interés conocer el nivel de privacidad, regulación, ética, errores médicos, el riesgo de uso indebido y lo que respecta a la seguridad de los datos; a pesar del gran potencial que tienen estos agentes conversacionales, se debe considerar los aspectos éticos y legales con el fin de reducir los posibles perjuicios. (Cross, 2024)

Numerosos estudios existentes sobre Chatbots se han centrado en crear o perfeccionar su capacidad para comprender y responder de forma significativa al lenguaje, mas no existe una gran cantidad de investigaciones que evalúen la eficacia de estas herramientas digitales. (Hill, 2015). A partir de lo anterior, la presente investigación tiene como objetivo determinar la efectividad de los Chatbots en la reducción de los síntomas depresivos en adultos; los resultados de esta investigación podrían proporcionar testimonios valiosos sobre su eficacia, accesibilidad y potencial para enriquecer las terapias tradicionales, contribuyendo a la ampliación de enfoques innovadores en la atención de la salud mental. Adicional, identifica características que potencian no solo contribuiría al conocimiento académico, sino que podría coadyuvar en la práctica clínica y en la mejora de lineamientos para el uso ético y eficaz de Chatbots en el tratamiento de la depresión y otros trastornos mentales. Considerando este contexto, se plantea la siguiente interrogante de investigación: ¿Cuál es la efectividad del uso de Chatbots para aliviar los síntomas depresivos en adultos? Misma que se responde a lo largo de la investigación.

MATERIALES Y METODOS

La presente revisión sistemática se diseñó con el fin de responder a una pregunta de investigación precisa, ¿Es efectivo el uso de Chatbots para reducir los síntomas depresivos en adultos? formulada conforme al enfoque PICO (Población, Intervención, Comparación y Resultado). Las estrategias de búsqueda bibliográfica se aplicaron en múltiples bases de datos relevantes, como PubMed, Scopus y Web of Science, desde enero de 2020 hasta febrero de 2025, utilizando la combinación de términos (“depression” OR “depressive symptoms”) AND (“chatbot” OR “conversational agent” OR “AI therapy”) AND (“cognitive behavioral therapy” OR “digital mental health”).

Se empleó la metodología PRISMA en una revisión sistemática de la literatura; en donde como primer paso se descartan los artículos que no se ajustan con el tema central de la investigación; a continuación de los artículos seleccionados se excluyeron aquellos que no cumplían con criterios relativos como título, resumen, materiales y métodos, herramienta o técnica, resultados y conclusiones; posterior tras una evaluación minuciosa se eliminaron aquellos a estudios que no se acojan a los criterios planteados dentro de esta de investigación. Finalmente, se conservaron únicamente los estudios que satisfacían todos los criterios establecidos (Figura 1).

Como resultado de esta búsqueda se obtuvo un total de n=67 artículos identificados, de los cuales n=47 no se encontraban alineados con el tema de investigación. A partir de lo mencionado, a n=20 artículos de investigación se aplicaron los criterios de inclusión: investigaciones que realizaron ensayos clínicos aleatorizados o estudios observacionales que incluyan un grupo de control y uno experimental; estudios con participantes que presentan signos de depresión o depresión diagnosticada; y artículos que evaluaran el uso de Chatbots como herramienta principal de intervención.

Por otro lado, se excluyeron estudios en población adolescente e infantil, estudios publicados antes de 2020, estudios que no estén disponibles en español o inglés, artículos de opinión, editoriales, resúmenes de conferencias, otras revisiones, sin datos empíricos, y estudios cuya versión completa no estuviera disponible. Los resultados principales debían referirse a cambios en las puntuaciones de escalas validadas como PHQ-9, BDI-II o GAD-7. Se aceptaron ensayos controlados aleatorizados (ECA) y estudios cuasiexperimentales; finalmente se consideraron n=10 artículos de investigación válidos para esta revisión sistemática.

La evaluación metodológica se realizó con AMSTAR-2 para revisiones sistemáticas, y GRADE para la certeza global de la evidencia. Dada la heterogeneidad de los diseños y las escalas empleadas, se realizó un metaanálisis narrativo, organizando los estudios según tendencias de efecto y calidad metodológica.

Tras ello, se elaboró una tabla en donde se presenta los Chatbots seleccionados con sus respectivos autores, autor, año, país y diseño de estudio (Tabla 1) y una tabla que reúne el Chatbot, área de aplicación dentro del ámbito de salud mental, muestra/participantes, tiempo de intención y resultados principales (Tabla 2). Adicional se presenta una Matriz GRADE: Certeza de la evidencia sobre eficacia de Chatbots terapéuticos (Tabla 3), Evaluación metodológica mediante AMSTAR-2 (Tabla 4).

Figura 1
Diagrama de flujo lineamiento PRISMA

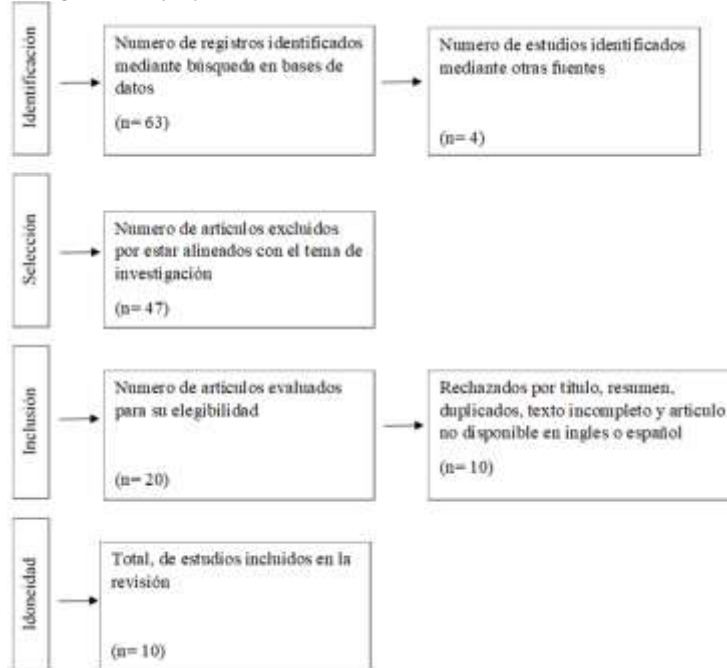


Tabla 1
Datos que resume los detalles clave de los estudios incluidos en esta revisión sistemática

	Chatbot	Autor	Año	País	Diseño del estudio
1	WeChat	Yuhao He, Li Yang, Xiaokun Zhu, Bin Wu, Shuo Zhang, Chunlian Qian & Tian-Ci Tian	2022	China	Ensayo controlado aleatorizado
2	Tess	Russell Fulmer, Angela Joerin, B. Gentile, Lysanne Lakerink & Michiel Rauws	2018	Estados Unidos	Ensayo controlado aleatorizado
3	Chatbot 3	Wan Nurhayati Wan Ab.Rahman & Nurul Munirah AbdulHamid	2024	Malasia	Estudio de usabilidad
4	Wayhaven	Jazmin A. Reyes-Portillo, Amy Siu Ian So, Kelsey McAlister, Christine Nicodemus, Ashleigh Golden, Colleen M. Jacobson & Jennifer Huberty	2025	Estados Unidos	Ensayo abierto
5	Chatbot 5	Wang, Y., Li, X., Zhang, Q., Yeung, D., & Wu, Y. (2025)	2025	China	Ensayo controlado aleatorizado
6	XiaoNam	Hao Liu, Huaming Peng, Xingyuu Song, Chenzi Xu & Meng Zhang	2022	China	Ensayo controlado aleatorizado
7	Fido	Karkosz S., Szyman´ski R., Sanna K. & Michalowski J.	2024	Polonia	Ensayo controlado aleatorizado
8	Therabot	Heinz M., Mackin D., Trudeau B., Sukanya B., Wang Y., Banta H., Jewett A., Salzhauer A., Griffin T. & Jacobson N.	2024	Estados Unidos	Ensayo controlado aleatorizado
9	Vickybot	Gerard Anmella, Miriam Sanabra, Mireia Primé-Tous, entre otros.	2022	España	Estudio de Viabilidad y efectividad potencial

10	EPO	Yasukawa, S., Tanaka, T., Yamane, K., Kano, R., Sakata, M., Noma, H., Furukawa, T. A., & Kishimoto, T.	2024	Japón	Ensayo controlado aleatorizado
----	-----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------	------	-------	--------------------------------

Nota. La tabla 1 ofrece una visión general de los todos los Chatbots analizados en esta revisión con información detallada que incluye el nombre del Chatbot, los autores, el año de publicación, el país de origen y diseño del estudio.

Tabla 2

Tabla de extracción de datos

Chatbot	Área de aplicación	Muestra	Tiempo de intervención	Resultados principales
WeChat	Depresión	148	1 semana	Los resultados muestran reducción de los síntomas depresivos en los participantes del grupo del Chatbot de salud mental en comparación con los participantes del grupo de libros electrónicos y el grupo Chatbot general
Tess	Depresión y ansiedad	75	2 y 4 semanas	Los resultados revelaron una reducción significativa en los síntomas de depresión, mientras que los del grupo de control no lo hicieron.
Chatbot 3	Depresión	30	N/A	Basado en los hallazgos, se ha alcanzado un nivel general de satisfacción con una puntuación media del SUS de 77,2.
Wayhaven	Depresión y ansiedad	50	1 semana	Wayhaven fue asociado con una disminución significativa en la depresión, ansiedad y desesperanza y un aumento significativo en la autonomía, autoeficacia y bienestar a lo largo del período de estudio.
Chatbot 5	Depresión y Soledad	100	7 días	Los resultados de las comparaciones post hoc revelaron reducciones significativas tanto en la depresión como en la soledad en estudiantes chinos, con un impacto más notable entre aquellos que experimentaban elevada presión financiera
XiaoNam	Depresión	83	16 semanas	Los participantes del grupo del Chatbot mostraron reducción en los síntomas depresivos en comparación con el grupo de biblioterapia.
Fido	Depresión y ansiedad	81	2 semanas y 1 mes	Los síntomas depresivos se redujeron en ambos grupos y mostró disminución de la soledad entre los participantes que utilizaron Fido con mayor frecuencia.
Therabot	Depresión y ansiedad	210	4 semanas	El grupo Therabot mostró reducciones significativamente mayores en los síntomas de depresión en comparación con los controles, tanto después de la intervención como en el seguimiento.
Vickybot	Depresión y ansiedad	40	2 semanas	Los resultados muestran una tendencia no significativa hacia una mayor reducción de los síntomas de depresión. Vickybot mostró un alto nivel de aceptabilidad, usabilidad y satisfacción y bajo nivel de finalización, adherencia, cumplimiento y compromiso. Vickybot fue moderadamente factible.
EPO	Depresión	149	8 semanas	Los hallazgos muestran que la tasa de finalización aumentó significativamente un 34,8% del grupo del Chatbot mientras que el 19,2% del grupo sin Chatbot completo el programa. Ambos grupos mostraron

				mejoras parecidas respecto a los síntomas depresivos.
--	--	--	--	-------------------------------------------------------

Nota. La tabla 2 describe una visión técnica de los Chatbots incluidos en esta revisión, en donde se presenta información clave sobre las áreas de aplicación de los Chatbots para intervenciones de salud mental, tamaño de la muestra que participo en la aplicación de estos agentes conversacionales, tiempo de intervención y los principales resultados.

Tabla 3
Matriz GRADE: Certeza de la evidencia sobre eficacia de Chatbots terapéuticos

Dominios GRADE	Descripción / Evaluación	Justificación	Impacto
Riesgo de sesgo	Moderado	6 estudios con ECA bien diseñados; 4 con limitaciones menores.	↓ leve
Inconsistencia	Moderada	Variabilidad metodológica y de duración, efecto consistente.	↓ leve
Indirectitud	Baja	Población principalmente joven; aplicabilidad limitada.	↓ leve
Imprecisión	Moderada	Muestras pequeñas en 6 estudios, efectos significativos.	↓ leve
Sesgo de publicación	Bajo-moderado	Predominio de resultados positivos publicados.	↓ leve

Nota. Certeza global (GRADE): Moderada
Efecto promedio: $d = 0.45$ (reducción 2-5 puntos PHQ-9)
Dirección del efecto: Favorece el uso de Chatbots sobre controles.

Tabla 4
Evaluación metodológica mediante AMSTAR-2

Dominio/ Ítem AMSTAR-2	Descripción del criterio	Evaluación en esta revisión	Comentario
1. Pregunta PICO definida	Pregunta de investigación específica y estructurada	Cumplido	Pregunta PICO explícita en métodos
2. Protocolo previo	Protocolo desarrollado y registrado	Parcialmente cumplido	PRISMA-P estructurado, no registrado oficialmente
3. Criterios de elegibilidad claros	Inclusión/exclusión bien definidos	Cumplido	Descritos en criterios de inclusión
4. Estrategia de búsqueda exhaustiva	Búsqueda amplia y reproducible	Cumplido	Uso de cinco bases de datos
5. Selección de estudios por duplicado	Independencia en la selección	Parcialmente cumplido	Revisión parcial por pares
6. Extracción de datos por duplicado	Extracción independiente	Parcialmente cumplido	Revisión cruzada sin doble ciego
7. Lista de estudios excluidos	Transparencia de exclusión	Parcialmente cumplido	No se incluye lista completa
8. Descripción de estudios incluidos	Información adecuada	Cumplido	Tabla 1 detallada
9. Evaluación del riesgo de sesgo individual	Aplicación de herramientas de sesgo	Cumplido	Se usaron RoB 2.0 y ROBINS-I
10. Fuentes de financiamiento de estudios	Declaración de conflictos o financiamiento	No cumplido	No reportado
11. Métodos estadísticos apropiados	Análisis adecuado	Cumplido	Síntesis narrativa correcta

Dominio/ Ítem AMSTAR-2	Descripción del criterio	Evaluación en esta revisión	Comentario
12. Consideración del sesgo en resultados	Riesgo de sesgo en interpretación	Cumplido	Incluido en matriz GRADE
13. Sesgo de publicación	Evaluación del sesgo de publicación	Parcialmente cumplido	Sin gráfico de embudo
14. Discusión de limitaciones	Reflexión crítica sobre limitaciones	Cumplido	Presentado en discusión
15. Conflictos de interés	Declaración de intereses de autores	Cumplido	No hay conflictos identificados
16. Conclusiones apoyadas en evidencia	Coherencia entre resultados y conclusiones	Cumplido	Consistencia total

Nota. Resultado global según AMSTAR-2: Calidad metodológica moderada con confianza media en los resultados. Como interpretación se puede decir que la revisión cumple los criterios esenciales de rigor y transparencia exigidos por AMSTAR-2. Las principales debilidades se relacionan con la ausencia de registro del protocolo y la falta de reporte completo de estudios excluidos. Sin embargo, la consistencia de las conclusiones y la aplicación de herramientas PRISMA, GRADE y RoB fortalecen la fiabilidad del proceso.

DISCUSION

En la presente revisión sistemática se analizaron 10 estudios, con un número aproximado de 966 participantes adultos comprendidos en un rango de edad de 18 – 45 años, que usaron Chatbots como intervención para aminorar los síntomas de depresión. Los hallazgos de esta investigación coinciden con estudios previos, los agentes conversacionales son eficaces para disminuir signos de depresión, resaltando su potencial como una herramienta complementaria para el cuidado de la salud mental, es una propuesta accesible y escalable para brindar soporte terapéutico. (Tabares, 2024)

Los resultados muestran de manera consistente que la mayoría de los Chatbots incluidos en esta investigación tienen un efecto positivo en la reducción de síntomas depresivos; como en el caso del XiaoNam, en donde la intervención con el agente conversacional terapéutico fue más eficiente en comparación con la biblioterapia, los resultados mostraron que se redujo de manera significativa los síntomas de depresión, evaluados por medio del PHQ-9. (Liu, 2022). Lo que sugiere que las herramientas digitales comprenden una alternativa prometedora de apoyo en la atención a salud mental, ofreciéndose como la intervención accesible, de bajo coste, disponible en cualquier momento y sin la necesidad de contacto presencial directo. En un estudio se mostró que los usuarios eran más propensos a expresar su vulnerabilidad emocional a través de los Chatbots (49,83%) que en redes sociales (7,53%). Estos resultados indican el potencial de los Chatbots como herramienta de apoyo emocional, particularmente para usuarios que enfrentan dificultades para comunicar sus emociones. (Chin, 2023)

Desde una perspectiva práctica, los resultados sugieren que los Chatbots terapéuticos pueden integrarse como recursos complementarios dentro de los programas de salud mental, especialmente en poblaciones con acceso limitado a atención psicológica tradicional o en contextos donde la demanda supera la oferta profesional, sin embargo, no se ha encontrado evidencia de que estos agentes conversacionales logren reemplazar completamente a un profesional en salud mental, (Romero, 2019). A pesar de esto, se evidencian ventajas de los Chatbots para la mejora del bienestar emocional y mental, tratamiento de trastornos específicos, la adherencia, aceptabilidad y satisfacción. (Omarov, 2022). Un ejemplo

explicativo es WeChat, en donde los participantes mostraron una menor tasa abandono al Chatbot basado en Terapia Cognitivo Conductual (XiaoE) que tuvo n=5 de deserciones en comparación a un Chatbot General (Xiaoai) con n=20 deserciones; la prueba post-hoc revelo diferencias significativas entre XiaoE y Xiaoai ($p=.003$). (He, 2022)

Por su parte, Vickybot, muestra que no se encontraron diferencias significativas entre la primera y la segunda autoevaluación para los síntomas depresivos ($t_8=0,40$; $P=.70$). No obstante, el 9% (3/34) de los pacientes activaron la alerta de suicidio, y el equipo de investigación intervino rápidamente con resultados exitosos; en dicho estudio concluye que el Chatbot fue útil para detectar signos de ansiedad y depresión, así como el agotamiento laboral relacionado con el trabajo en pacientes de atención primaria y trabajadores de la salud, utilizando escalas autoadministradas, además, permitió una detección precisa e intervención rápida en situaciones de emergencia. (Anmella, 2023)

Esto responde a la hipótesis de investigación planteada al inicio de este estudio, de que los Chatbots muestran eficacia para disminuir la sintomatología depresiva en adultos. No obstante, se requiere avanzar hacia investigaciones multicéntricas, longitudinales y culturalmente diversas que fortalezcan la validez externa de los hallazgos y permitan estandarizar los protocolos de intervención digital en salud mental, este conjunto de limitaciones sugiere que se necesitan estudios más rigurosos con diseños metodológicos sólidos que cuenten con muestras más amplias, seguimiento a largo plazo y mecanismos de eficacia y ética seguros, con el fin de integrar esta herramienta de forma confiable en el ámbito de atención en salud mental.

CONCLUSIONES

La revisión identificó una base sólida de estudios contemporáneos principalmente ensayos controlados aleatorizados y diseños experimentales que examinan el uso de Chatbots en adultos con síntomas depresivos. Estos estudios cumplen con estándares metodológicos aceptables y emplean herramientas de evaluación validadas, lo que demuestra que existe evidencia empírica suficiente y confiable para analizar el impacto real de los Chatbots en el tratamiento de la depresión. Esto permite afirmar que la investigación sobre estas intervenciones digitales está creciendo y ofrece fundamentos válidos para su evaluación terapéutica.

Al comparar la eficacia de los Chatbots con otros métodos como biblioterapia, intervenciones mínimas o ausencia de tratamiento, se observa sistemáticamente que los Chatbots logran una mayor reducción de los síntomas depresivos. En varios estudios, los usuarios experimentaron una disminución más rápida y profunda del malestar emocional, en parte gracias a la interacción continua y personalizada que estas herramientas pueden ofrecer. Este desempeño superior sugiere que, además de su función técnica, los Chatbots aportan un acompañamiento percibido como cercano y útil, que favorece la apertura emocional y la adherencia a la intervención.

El análisis del cambio sintomatológico muestra que los Chatbots generan reducciones clínicamente relevantes, ubicadas en un rango de 2 a 5 puntos en escalas como el PHQ-9. Estos resultados superan, en la mayoría de los casos, los obtenidos por otros tratamientos comparativos o por la falta de intervención. Más allá de esta disminución cuantitativa, los estudios destacan que la interacción frecuente y la facilidad de acceso favorecen un proceso de mejora más constante, contribuyendo tanto a la reducción del malestar emocional como a un mayor compromiso terapéutico. Esto posiciona a los Chatbots como herramientas útiles para complementar estrategias clínicas existentes.

Conflicto de interés

No existen conflictos de interés entre los autores.

REFERENCIAS

- AbRahman, W. N. W., & Hamid, N. M. A. (2024). Rule-Based Chatbot for Early Self-Depression Indication: A Promising Approach. *JOIV International Journal On Informatics Visualization*, 8(3-2), 1625. <https://doi.org/10.62527/joiv.8.3-2.1628>
- Agarwal, S. (2024). More people are turning to mental health AI chatbots. What could go wrong? Obtenido de National Geographic: <https://www.nationalgeographic.com/science/article/ai-chatbots-treatment-mental-health>
- Ahmed, A. A.-A. (2021). A review of mobile chatbot apps for anxiety and depression and their self-care features. *Computer Methods and Programs in Biomedicine Update*, 1, 1-8. Article 100012., <https://doi.org/10.1016/j.cmpbup.2021.100012>.
- Anmella, G. S.-T.-V.-R.-T. (2023). Vickybot, a Chatbot for Anxiety-Depressive Symptoms and Work-Related Burnout in Primary Care and Health Care Professionals: Development, Feasibility, and Potential Effectiveness Studies. *Journal Of Medical Internet Research*, 25, e43293. <https://doi.org/10.2196/43293>.
- Balcombe, L. (2023). Obtenido de AI Chatbots in Digital Mental Health. *Informatics*, 10(4), 82.: <https://doi.org/10.3390/informatics10040082>
- Chin, S. H. (2023). The Potential of Chatbots for Emotional Support and Promoting Mental Well-Being in Different Cultures: Mixed Methods Study.
- Cross, S. B.-J. (2024). Use of AI in Mental Health Care: Community and Mental Health Professionals Survey. Obtenido de *JMIR Mental Health*, 11, e60589. : doi: 10.2196/60589
- Fitzpatrick, D. A. (2017). Delivering Cognitive Behavior Therapy to Young Adults With Symptoms of Depression and Anxiety Using a Fully Automated Conversational Agent (Woebot): A Randomized Controlled Trial. *JMIR Ment Health*. Obtenido de <https://mental.jmir.org/2017/2/e19/>
- Fulmer, R., Joerin, A., Gentile, B., Lakerink, L., & Rauws, M. (2018). Using Psychological Artificial Intelligence (Tess) to Relieve Symptoms of Depression and Anxiety: Randomized Controlled Trial. *JMIR Mental Health*, 5(4), e64. <https://doi.org/10.2196/mental.9782>
- Haque, M. D. (2023). *JMIR Mhealth And Uhealth*, 11, e44838. Obtenido de An Overview of Chatbot-Based Mobile Mental Health Apps: Insights From App Description and User Reviews.: doi: 10.2196/44838
- He, Y. Y. (2022). Mental Health Chatbot for Young Adults With Depressive Symptoms During the COVID-19 Pandemic: Single-Blind, Three-Arm Randomized Controlled Trial. *Journal Of Medical Internet Research*, 24(11), e40719. <https://doi.org/10.2196/40719>.
- Heinz, M. V., Mackin, D., Trudeau, B., Bhattacharya, S., Wang, Y., Banta, H. A., Jewett, A. D., Salzhauer, A., Griffin, T., & Jacobson, N. C. (2024). Evaluating Therabot: A Randomized Control Trial Investigating the Feasibility and Effectiveness of a Generative AI Therapy Chatbot for Depression, Anxiety, and Eating Disorder Symptom Treatment. *OSF*. <https://doi.org/10.31234/osf.io/pjqmr>

- Hester, R. D. (2017). Lack of access to mental health services contributing to the high suicide rates among veterans. *Obtenido de International Journal Of Mental Health Systems*, 11(1), 47.: DOI:10.1186/s13033-017-0154-2
- Hill, J. F. (2015). Real conversations with artificial intelligence: A comparison between human-human online conversations and human-chatbot conversations. *Obtenido de Computers In Human Behavior*, 49, 245-250. : <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.02.026>
- IMB. (2025). International Business Machines. *Obtenido de* <https://www.ibm.com/es-es/think/topics/chatbots>
- INEC. (2019). Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. *Obtenido de* <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/camas-y-egresos-hospitalarios-2019>
- Karkosz, S., Szymański, R., Sanna, K., & Michałowski, J. (2023). Effectiveness of a Web-based and Mobile Therapy Chatbot on Anxiety and Depressive Symptoms in Subclinical Young Adults: Randomized Controlled Trial. *JMIR Formative Research*, 8, e47960. <https://doi.org/10.2196/47960>
- Khan, R. y. (2017). *Build Better Chatbots: A Complete Guide to Getting Started with Chatbots*. (1st ed.). New York: Apress.
- Lee, Y. Y. (2020). Designing a Chatbot as a Mediator for Promoting Deep Self-Disclosure to a Real Mental Health Professional. *Obtenido de Proceedings Of The ACM On Human-Computer Interaction*, 4(CSCW1), 1-27: <https://doi.org/10.1145/3392836>
- Liu, H. P. (2022). Using AI chatbots to provide self-help depression interventions for university students: A randomized trial of effectiveness. *Internet Interventions*, 27, 100495. <https://doi.org/10.1016/j.invent.2022.100495>.
- Olawade, W. O.-O. (2024). Enhancing mental health with Artificial Intelligence: Current trends and future prospects. *Journal of Medicine, Surgery, and Public Health*.
- Omarov, B. N. (2022). Artificial Intelligence-Enabled Chatbots in Mental Health: A Systematic Review. *Computers, Materials & Continua/Computers, Materials & Continua (Print)*, 74(3), 5105-5122. <https://doi.org/10.32604/cmc.2023.034655>.
- OMS. (2025). Organización Mundial de la Salud. *Obtenido de* <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/depr>
- Reyes-Portillo, J. A., So, A., McAlister, K., Nicodemus, C., Golden, A., Jacobson, C., & Huberty, J. (2025). Generative AI-Powered Mental Wellness Chatbot for College Student Mental Wellness: Open Trial. *JMIR Formative Research*, 9, e71923. <https://doi.org/10.2196/71923>
- Romero, M. C. (2019). CÓMO CONSTRUIR UN PSICÓLOGO-CHATBOT. *Papeles del Psicólogo - Psychologist Papers*, 41(1). <https://doi.org/10.23923/pap.psicol2020.2920>.
- Shawar, B. A. (2005). Using corpora in machine-learning chatbot systems. . *Obtenido de International Journal Of Corpus Linguistics*, 10(4), 489-516.: <https://doi.org/10.1075/ijcl.10.4.06sha>
- Tabares, M. T. (2024). Can Chatbots Alleviate Depression? Results of a Systematic Review. *Advances In Artificial Intelligence And Machine Learning*, 04(03), 2665-2686. DOI:10.54364/AAIML.2024.43155.
- Wallace, R. S. (2009). The anatomy of ALICE. En R. Epstein, G. Roberts y G. Beber (Eds.), *Parsing the Turing Test* (pp.181-210). Springer, Dordrecht.
- Wang, Y., Li, X., Zhang, Q., Yeung, D., & Wu, Y. (2025). Effect of a Cognitive Behavioral Therapy-Based AI Chatbot on Depression and Loneliness in Chinese University

Students: Randomized Controlled Trial With Financial Stress Moderation. *JMIR Mhealth And Uhealth*, 13, e63806. <https://doi.org/10.2196/63806>

Yasukawa, S., Tanaka, T., Yamane, K., Kano, R., Sakata, M., Noma, H., Furukawa, T. A., & Kishimoto, T. (2024). A chatbot to improve adherence to internet-based cognitive-behavioural therapy among workers with subthreshold depression: a randomised controlled trial. *BMJ Mental Health*, 27(1), e300881. <https://doi.org/10.1136/bmjment-2023-300881>