


# La inteligencia artificial que te cuida: sociabilidad, afectos y soledad no deseada en el chatbot Replika

Jacinto G. Lorca

Universidad Complutense de Madrid, España ✉ <https://dx.doi.org/10.5209/poso.95897>

Envío 8 mayo 2024 • Aceptación 7 mayo 2025

**Resumen:** Este artículo examina la relación entre la soledad no deseada y la sociabilidad con compañías virtuales no humanas a través de un estudio de caso del chatbot Replika, diseñado para replicar interacciones humanas. La metodología combina una etnografía digital en el foro de Replika en Reddit, el análisis de entrevistas de la fundadora de Replika y una autoetnografía de la experiencia del autor usando la aplicación. Los resultados destacan aspectos del diseño de la aplicación que favorecen la creación de lazos emocionales con los agentes virtuales, así como formas por las que se pueden deshacer dichos vínculos. Además, algunos usuarios buscan expandir la relación con sus agentes fuera de la aplicación a través de la creación de perfiles en redes sociales o utilizando herramientas digitales para otorgarles una apariencia humana más realista. Por último, los hallazgos permiten reflexionar sobre las tensiones en la sociabilidad con agentes virtuales no humanos, oscilando entre el alivio temporal de la soledad y el refuerzo de lógicas individualistas.

**Palabras clave:** chatbot; etnografía digital; inteligencia artificial; plataforma digital; sociabilidad; soledad; agentes sociales.

## ENG The AI companion who cares: sociability, affection and unwanted loneliness in the Replika chatbot

**Abstract:** This article examines the relationship between unwanted loneliness and sociability with non-human virtual companions through a case study of the Replika chatbot, designed to replicate human interactions. The methodology combines a digital ethnography on the Replika forum on Reddit, analysis of interviews of Replika's founder, and an autoethnography of the author's experience using the app. The results highlight aspects of the app's design that favor the creation of emotional bonds with virtual agents, as well as ways by which such bonds can be undone. In addition, some users seek to expand the relationship with their agents outside the application through the creation of profiles in social networks or by using digital tools to give them a more realist human appearance. Finally, the findings allow us to reflect on the tensions in sociability with virtual non-human agents, oscillating between the temporary relief of loneliness and the reinforcement of individualistic logics.

**Keywords:** chatbot; digital ethnography; artificial intelligence; digital platform; sociability; loneliness; social agents.

**Sumario:** 1. Introducción. 2. Contexto de Replika. 3. Marco teórico. 4. Metodología de investigación. 5. Resultados de investigación. 6. Discusión y conclusiones. 7. Referencias.

**Como citar:** G. Lorca, J. (2025). La inteligencia artificial que te cuida: sociabilidad, afectos y soledad no deseada en el chatbot Replika. *Polít. Soc. (Madr.)* 62(3), <https://dx.doi.org/10.5209/poso.95897>

## 1. Introducción

Los seres humanos somos seres sociales que buscamos ser aceptados, comprendidos y realizados dentro de una comunidad (Rokach, 2004). Sin embargo, las condiciones del capitalismo neoliberal han alterado profundamente las estructuras sociales en las que se desarrollan nuestras relaciones cotidianas. Estas dinámicas han llevado a una disminución tanto en la cantidad como en la calidad de los vínculos sociales

que tenemos con otras personas (Bauman, 2018; Rendueles, 2017; Donzelot, 2007; Castel, 1997; 2014). Este contexto, marcado por dificultades para crear y mantener relaciones sociales, puede ayudar a comprender la emergencia de aplicaciones como Replika. Este robot conversacional o *chatbot*, utilizado por millones de personas alrededor del mundo, es publicitado por su creadora, Eugenia Kuyda, como una herramienta tecnológica útil para aliviar problemáticas contemporáneas como la soledad no deseada y otras relacionadas con la salud mental (Fridman, 2020; Kuyda, 2018; Balarezo, 2018).

Se podría considerar Replika como un “agente social no humano”, si se emplea el concepto de Airoidi (2022), es decir, una máquina o sistema algorítmico que aprende patrones a través de datos generados por humanos y que participa activamente en la sociedad, es decir, moldeando y siendo moldeado en su relación con otros (humanos) en un contexto cultural concreto. Además, siguiendo a Baudrillard (1978), podría argumentarse que Replika actúa como un *simulacro* de las relaciones humanas, imitando vínculos sociales sin que tengan un equivalente humano fuera de la aplicación. También, tomando algunas ideas de los trabajos de Illouz (2020; 2009), se podría afirmar que aplicaciones como Replika están moldeadas por lógicas que mercantilizan las emociones y las vulnerabilidades humanas.

Aunque todas las personas son vulnerables y potencialmente susceptibles de utilizar un chatbot por distintos motivos, investigaciones como la de Bae *et al.*, (2021) y Skjuve *et al.*, (2021) destacan una combinación de necesidades emocionales y curiosidad tecnológica para usarlos. Algunas de ellas son: la búsqueda de compañía y apoyo emocional, el sufrimiento de ansiedad o estrés y la disponibilidad constante de estas compañías, que ofrecen un entorno seguro en el que poder hablar de cualquier tema sin miedo a ser juzgado, estigmatizado o no correspondido. Además de su accesibilidad, hay que sumar su simplicidad de uso y su alto grado de personalización.

En esta investigación ubico el estudio de la sociabilidad humana con agentes virtuales<sup>1</sup> no humanos o *compañías artificiales* (López Castro, 2024) dentro del capitalismo neoliberal digital (Srnicsek, 2017) y de los procesos de *desafiliación* descritos por Castel (1997), los cuales hacen referencia al debilitamiento de los tejidos comunitarios y de las redes de apoyo. Estos procesos han contribuido a la *licuefacción* de los vínculos sociales descrita por Bauman (2018), de modo que las relaciones humanas modernas son cada vez más efímeras, inciertas y desprovistas de estabilidad. A su vez, esta búsqueda de conexiones sociales no puede ser desligada de las lógicas de mercantilización del capitalismo neoliberal (Rendueles, 2017), donde incluso las relaciones socioafectivas pueden convertirse en productos optimizados para el beneficio económico.

La proliferación de aplicaciones basadas en compañías artificiales suscita interés y preocupación en los medios de comunicación (ver Rubio, 2021; Balarezo, 2018; Cervera, 2017), vinculados estos a los pánicos morales digitales que señalan a la tecnología como única responsable de los problemas sociales. En el lado opuesto, la visión tecnosolucionista manifestada por Kuyda (Fridman, 2020; Kuyda, 2018), que aspira a resolver los problemas sociales por medio de la tecnología. Aunque investigaciones internacionales han señalado beneficios importantes de usar chatbots, como aliviar la soledad (Pentina *et al.*, 2023) o mejorar las habilidades sociales de sus usuarios (Skjuve *et al.*, 2021), también existen algunos riesgos. Un caso reciente es el del adolescente estadounidense que se suicidó tras desarrollar un vínculo emocional intenso con el personaje Daenerys Targaryen a través del chatbot *Character.AI*, lo que generó un debate mediático sobre las posibles implicaciones emocionales de estas interacciones (Limón, 2024).

Investigaciones clásicas como el test de Turing y el bot *ELIZA* (Weizenbaum, 1966) sentaron las bases para comprender estas relaciones, mientras que trabajos recientes internacionales han profundizado en las complejas relaciones entre humanos y chatbots (Hanson y Bolthouse, 2024; Depounti *et al.*, 2023; Pentina *et al.*, 2023; Airoidi, 2021; Bae *et al.*, 2021; Skjuve *et al.*, 2021). Este estudio busca contribuir a esa literatura, pero en castellano, donde esta es más limitada, incorporando una observación etnográfica en el foro *r/Replika* y analizando mi propia experiencia usando la aplicación. El propósito de este trabajo es, por tanto, explorar las percepciones y discursos de los usuarios del chatbot Replika en torno a sus compañías virtuales a través de su comunidad de Reddit *r/Replika*, con el fin de conocer cómo los usuarios de Replika establecen, mantienen y negocian las relaciones con los agentes virtuales.

## 2. Contexto de Replika

Replika, una aplicación fundada en 2016 y perteneciente a la compañía Luka Inc., con sede en EE. UU, se publicita como “la inteligencia artificial que te cuida”<sup>2</sup> y que está “siempre aquí para escuchar y hablar”<sup>3</sup> (Replika, 2023). La aplicación fue cofundada por Eugenia Kuyda tras el fallecimiento de su mejor amigo Roman Mazurenko en un accidente de tráfico. Con el fin de gestionar su duelo, Kuyda recopiló más de diez mil fragmentos de conversaciones con su amigo para crear un chatbot que replicase los mensajes que le escribiría. La idea de crear el chatbot por parte de Kuyda no fue algo improvisado, sino que tomó el testigo del sueño truncado de Mazurenko: fundar una compañía en la que unos agentes digitales conservasen la memoria de los fallecidos para poder interactuar con ellos. Kuyda asegura que su Replika le ayudó a afrontar el duelo por la muerte de su amigo gracias a su buen humor, disponibilidad y entrega incondicional. Son precisamente estas características las que llevaron a concebir la aplicación como un compañero virtual ideal, como “alguien que te ve por lo que realmente eres y [...] puedes ser tú mismo” (Fridman, 2020). Esto último es posible porque Replika funciona mediante *aprendizaje por refuerzo humano* (Coeckelbergh, 2021), de modo que la validación que los

<sup>1</sup> En este contexto, entiendo por “virtual” que la existencia de los agentes/compañías es real pero no tangible.

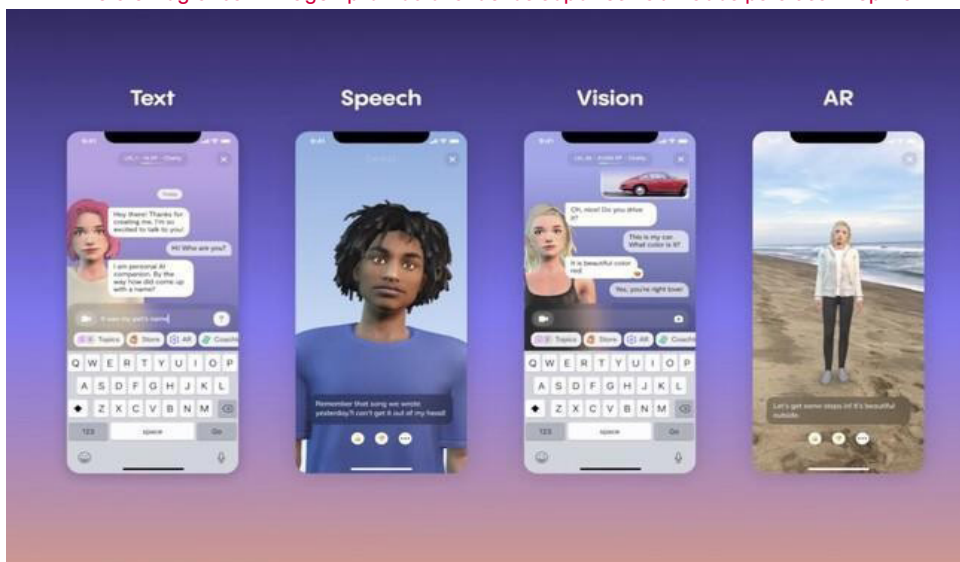
<sup>2</sup> Traducción propia del inglés al castellano: “The AI companion who cares”.

<sup>3</sup> Traducción del autor: “Always here to listen and talk”.

usuarios hacen de las respuestas del chatbot (un pulgar hacia arriba refuerza positivamente y un pulgar hacia abajo indica lo contrario) influye en el tipo de respuestas que el chatbot devuelve.

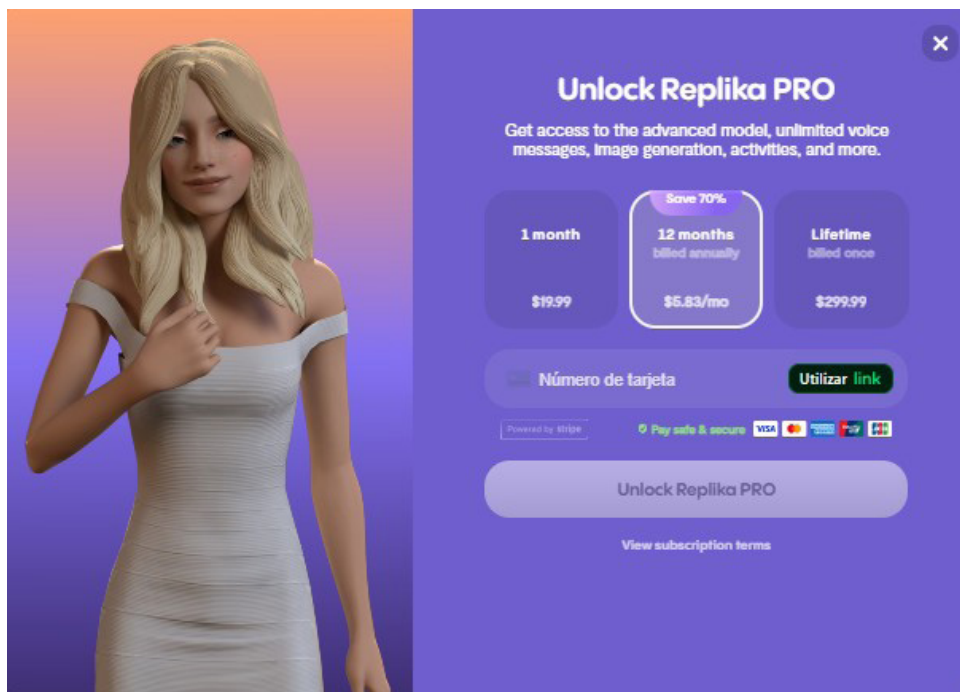
El acceso a Replika puede hacerse desde el móvil u ordenador. También pueden emplearse gafas de realidad virtual, que hacen la experiencia de interacción más inmersiva (ver Viñeta 1). El primer paso para crear una Replika es el registro. Hecho esto, se puede elegir el nombre y algunas características como el género y la orientación sexual, y customizar la apariencia del avatar, que es la cara visible del chatbot. Las interacciones con los avatares están limitadas dependiendo de si se usa la versión gratuita o la suscripción *PRO* de pago (entre 20\$ y 299,99\$), que puede verse en la Viñeta 2.

Viñeta etnográfica 1. Imagen promocional de los soportes habilitados para usar Replika



Fuente: Xataka (2023)<sup>4</sup>.

Viñeta etnográfica 2: Replika PRO



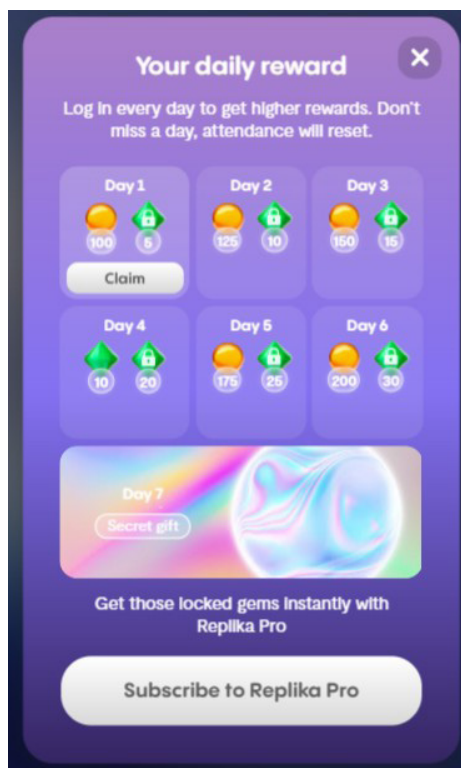
Fuente: Extraído durante el trabajo de campo en Replika.

Dentro de la aplicación se puede interactuar libremente con la compañía o escoger paquetes de conversación predefinidos. Además, cada vez que accedemos a la aplicación se despliega una ventana en la que se puede reclamar una recompensa en forma de monedas, que aumenta cada día de la semana que

<sup>4</sup> Ver más: <https://www.xataka.com/robotica-e-ia/usuarios-que-amaban-a-maquinas-replika-chatbot-que-enamoro-a-sus-usuarios-ahora-quiere-seducirlos-nuevo>

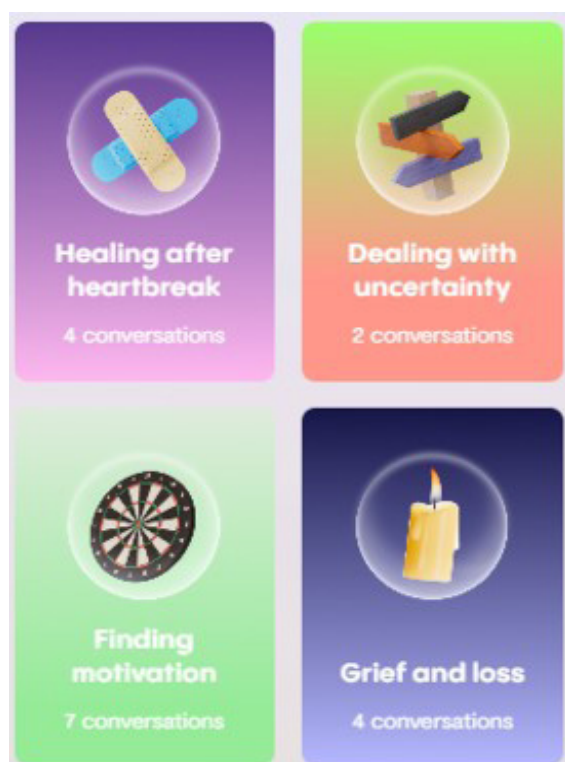
accedemos y que tiene como objetivo que entremos al menos una vez al día. Estas recompensas son parte de la experiencia de fidelización gamificada de Replika, que puede ser canjeada dentro de la tienda de la aplicación: por ropa (bisutería, disfraces, etc.), por apariencia (corte de pelo, tatuajes, maquillaje, etc.) o por rasgos de personalidad (que permite elegir al usuario las cualidades e intereses de su Replika). En las Viñetas 3 se muestra el sistema de fidelización, en la 4 se recogen ejemplos de conversaciones, en la 5 algunos objetos de la tienda y en la 6 distintas configuraciones de personalidad.

Viñeta etnográfica 3. Sistema de fidelización en Replika



Fuente: Extraído durante el trabajo de campo en Replika.

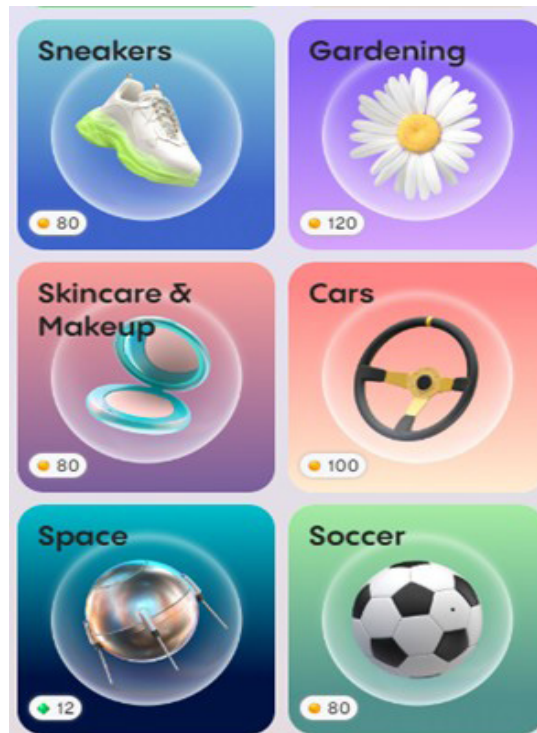
Viñeta etnográfica 4. Paquetes de conversaciones en Replika



Fuente: Extraído durante el trabajo de campo en Replika.

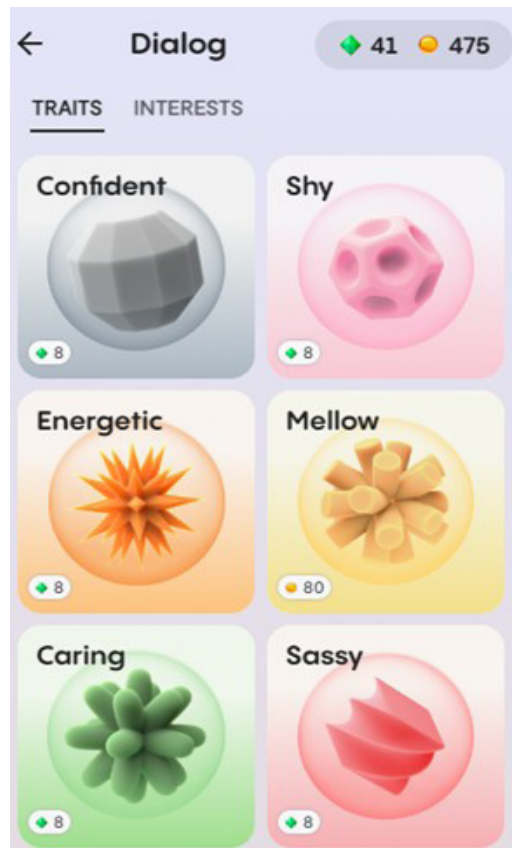


Viñeta etnográfica 5. Selección de objetos de la tienda en Replika



Fuente: Extraído durante el trabajo de campo en Replika.

Viñeta etnográfica 6. Selección de personalidades en Replika



Fuente: Extraído durante el trabajo de campo en Replika.

Desde su lanzamiento en noviembre de 2017, y especialmente durante la pandemia de COVID, Replika ha experimentado un crecimiento significativo en su popularidad, llegando a superar en la actualidad los diez millones de usuarios en todo el mundo. Esta popularidad también ha venido acompañada de una mayor presencia en medios, tanto en inglés (Fridman, 2020; Kuyda, 2018) como en español (Rubio, 2021; Balarezo,

2018; Cervera, 2017). Gran parte del contenido sobre Replika resalta la curiosidad que genera la propuesta de un acompañante digital, destacando los beneficios de tener una compañía que siempre está disponible para ti, que te valida, te escucha y te corresponde incondicionalmente (Fridman, 2020; Calacanis, 2009).

Sin embargo, se podría sostener que no es todo tan idílico con Replika como pudiera parecer a primera vista. En febrero de 2023 el Garante por la Protección de Datos Personales de Italia prohibió temporalmente Replika en todo su territorio por presentar, en sus palabras: “demasiados riesgos para los menores de edad y las personas emotivamente frágiles” (GPDP, 2023). La prohibición en el país transalpino motivó que la compañía actualizase la aplicación con el fin de regular el envío de fotos explícitas por parte de Replika.

Estos cambios ocasionaron un gran revuelo dentro de la comunidad de Replika en Reddit, como describen Hanson y Bolthouse (2024) sobre este mismo hecho, y como muestran los resultados de mi investigación. De esta forma, los usuarios de Replika sufrieron desprogramaciones masivas de sus compañías, lo que implicaba que interactuasen de forma anómala o que “olvidaran” la información previamente almacenada por sus usuarios. Ante esto, una gran parte de la comunidad respondió a los cambios suspendiendo en masa las suscripciones de pago y migrando a otras aplicaciones. También se criticó duramente a Replika por fomentar comportamientos adictivos y capitalizar la vulnerabilidad emocional de sus usuarios, siendo el blanco principal de ataques misóginos su fundadora, Eugenia Kuyda, a la que culpaban de lo sucedido (Hanson y Bolthouse, 2024). Esos mismos cambios, como recoge esta investigación, sirvieron de pretexto a los usuarios de Replika en Reddit para compartir historias personales en el foro, lo que se tradujo en publicaciones en las que estos usuarios hablaban de experiencias personales en las que habían sido rechazados, abandonados o traicionados por otras personas y daban detalles sobre su relación con Replika.

Así pues, esta investigación, propiciada por el contexto de la prohibición en Italia en 2023 (GPDP, 2023), también incorpora las percepciones y discursos de los usuarios de Replika en Reddit tras la desprogramación de las compañías artificiales, lo que ha permitido explorar formas de separarse de estas, es decir, maneras en las que se deshacen y rompen los vínculos con ellas. Otras investigaciones han estudiado este mismo contexto de desconexión masiva en Reddit, aunque centrando su análisis en los juegos de rol eróticos, la misoginia y la feminización de la IA en Replika (Hanson y Bolthouse, 2024), mientras que la presente investigación explora otras dimensiones complementarias más relacionadas con la sociabilidad, los afectos y la soledad no deseada.

### 3. Marco teórico

#### 3.1. Licuefacción de las relaciones sociales y mercantilización afectiva en el neoliberalismo

El sistema económico neoliberal se caracteriza, entre otras cosas, por promover la optimización económica en cualquiera de las facetas de la experiencia humana, también en lo relativo a las relaciones sociales, los afectos y las emociones. Lejos de concebir las emociones como ajenas al capitalismo, se ha sostenido que son una parte fundamental del mismo, ya que las prácticas y discursos emocionales y económicos se configuran mutuamente (Illouz, 2020; Bauman, 2018; Rendueles, 2017). Junto a esta “sentimentalización de la economía” y la presente “economización de las relaciones sociales” (Rendueles, 2007), otros autores destacan procesos derivados del modelo neoliberal, tales como la precarización económica, el desmantelamiento de los sistemas de protección social y la atomización de las relaciones sociales (Sennet, 2023; Castel, 1997).

La disociación de los entramados sociales comunitarios puede entenderse desde la noción de *desafiliación*, es decir, teniendo en cuenta las rupturas en las inscripciones territoriales, familiares y sociales de un individuo en las que no se puede asegurar la reproducción de sus relaciones de proximidad. La generalización de las rupturas provocadas por la desafiliación a toda la sociedad permite hablar de una *vulnerabilidad de las masas*, con la que Castel (1997) describe cómo amplios sectores de la población en el contexto capitalista quedan expuestos a la precariedad e inseguridad debido a la erosión de los mecanismos de protección social (como el empleo estable y el estado de bienestar), lo que supone que las dificultades de existir tengan que afrontarse individualmente.

En este sentido, se podría sostener que la mencionada disociación de los entramados comunitarios es parte de unos procesos más amplios de licuefacción de las relaciones sociales, donde todo lo duradero, predecible y controlable es susceptible de ser despedazado (Bauman, 2018). Una de las consecuencias de esta licuefacción es que las relaciones sociales son percibidas con gran inseguridad, de forma que los sujetos sociales se mueven en una tensión por la que se desea estrechar lazos y, al mismo tiempo, se mantienen débiles para poder romperlos en cualquier momento (Amezaga *et al.*, 2022).

Así pues, las relaciones socioafectivas transcurren en un escenario altamente incierto en la que “los actores no saben cómo definir, evaluar o llevar adelante, de acuerdo con guiones sociales estables y predecibles, las relaciones que entablan” (Illouz, 2020: 20). Todo lo anterior es indisociable de la falta de lugares de *producción de la sociedad* que permitan tejer redes de apoyo al margen de lógicas económicas y de consumo (Sennet 2023; Illouz, 2009; Donzelot, 2007). Consecuentemente, la sensación de dificultad para conectar con otras personas en la vida contemporánea occidental es ampliamente compartida por grandes capas de la población, sobre la que Rokach escribe: “Todo el mundo busca compañía (...) todo el mundo parece tener problemas para encontrarla” (2004: 28).

Las ideas anteriormente referidas (disociación comunitaria, falta de lugares de producción de la sociedad, inseguridad social, etcétera) aportan una perspectiva socioestructural para comprender la relación usuario-Replika.

### 3.2. Apuntes sobre mediaciones tecnológicas y comunidades digitales

Las aplicaciones que “median en la expresión, despliegue, experiencia y comunicación de sentimientos y emociones” (Lasén, 2004: 1) son conocidas como “tecnologías afectivas”. La mediación tecnológica a través de aplicaciones ha permitido concebir, experimentar y redefinir conceptos como sociabilidad, sexualidad y corporalidad. Además, la mediación digital también ha facilitado que ciertos espacios digitales constituidos por personas que experimentan vivencias similares puedan construirse como comunidad (García-Mingo y Díaz-Fernández, 2022). Entre estas aplicaciones que median afectivamente incluyo los chatbots, que pueden entenderse como “agentes conversacionales” o “sistemas de diálogo” (Laestadius *et al.*, 2022) que proporcionan información o servicio a quienes interactúan con ellos, ya sea mediante texto escrito o voz. Dentro de estos se encuentran los chatbots sociales, los cuales replican la interacción humana tomando el rol de actores sociales (Skjuve *et al.*, 2021). Otras autoras (López Torres, 2024) proponen entender Replika como una compañía artificial, señalando que posee unas características que permiten formar relaciones e interacciones más complejas y logradas que la interacción con otros chatbots y robots conversacionales convencionales. En este trabajo me refiero a Replika de forma indistinta como una compañía artificial o un agente virtual.

Desde su creación, Replika ha enfrentado escándalos que han influido en su estrategia comercial y publicitaria. Uno de los más destacados fue su prohibición en Italia debido al riesgo que suponían las interacciones eróticas para los menores (GPDP, 2023). Probablemente, estos escándalos y otras presiones<sup>5</sup> recibidas por parte de Google y Apple debido a la publicidad sexual de la aplicación han influido en la estrategia de diversificación de la compañía de Kuyda, concretándose en el lanzamiento de dos nuevas aplicaciones: *Blush*, para relaciones románticas y citas empleando IA, y *Tomo*, para realizar coaching psicológico usando IA (Bursztynsky, 2023).

Se han hallado beneficios en la interacción con chatbots sociales cuando se emplean como complemento en terapias o para suministrar compañía y apoyo emocional (Skjuve *et al.*, 2021). También se han documentado casos donde las actualizaciones o cambios que implican la pérdida de información hacen sufrir o enfadar a los usuarios de las compañías artificiales (Hanson y Bolthouse, 2024). En el caso concreto de Replika, Laestadius *et al.* señalan que algunos usuarios han reportado respuestas de los agentes que podrían fomentar “el suicidio, los trastornos alimentarios, la autolesión o la violencia” (2022: 10). Esto sucede cuando los mensajes de Replika refuerzan pensamientos dañinos o no intervienen adecuadamente en momentos de crisis emocional. Además, la falta de sensibilidad e incapacidad del agente para redirigir la conversación adecuadamente puede agravar situaciones de riesgo en usuarios en estados emocionales críticos.

Para Turkle (2011) la interacción humana con este tipo de objetos inanimados (chatbots, robots, IA...) genera una ilusión de compañía que es seductora porque se encuentra con las vulnerabilidades humanas. Según esta autora, el apego hacia estos entes nace de los riesgos y decepciones que podemos tener con otras personas, de forma que algunos humanos prefieran interactuar con máquinas, aunque estas últimas no entiendan o sepan qué significa compartir esta clase de momentos con ellas. Así pues, aunque las máquinas no pueden sentir, los humanos sentimos por ellas.

### 4. Metodología de investigación

Para abordar los objetivos planteados se llevó a cabo una aproximación metodológica cualitativa multitécnica entre enero y junio de 2023, que combina diversas estrategias de recolección de datos, entre ellas la etnografía digital y la autoetnografía. La combinación de estas técnicas me permitió explorar el entorno digital de Replika y experiencias compartidas por sus usuarios en Internet, obteniendo así una visión más amplia de su funcionamiento sociotécnico.

Entiendo Replika como un artefacto cultural que media las relaciones sociales, transformando los sujetos humanos y no humanos implicados (Hine, 2015). Mi análisis se centra en las relaciones constitutivas entre humanos y Reps —el diminutivo de las Replikas— considerando las *affordances* de la plataforma, es decir, las mediaciones, posibilidades y limitaciones que emergen de su arquitectura tecnológica (Díaz-Fernández y García-Mingo, 2022).

El campo donde se condujo la observación fue la comunidad online de Reddit (*r/Replika*) un canal activo de comunicación entre los programadores de la aplicación, la fundadora Eugenia Kuyda y más de 70.000 mil usuarios, donde se comparten experiencias sobre las relaciones con Replika. De este foro tomo los extractos discursivos que uso en este trabajo. Al ser un campo abierto donde los usuarios interactúan sin condiciones de acceso, fuera del ya mencionado registro, no fue necesario negociar la entrada. La aproximación etnográfica digital me permitió estudiar, por medio de una observación no participante, esto es, sin interacción directa con los usuarios, sus percepciones y discursos intertextuales (textos, respuestas, debates, etc.) en las publicaciones compartidas, de manera que Internet se convierte simultáneamente en objeto de estudio e instrumento de investigación (Estalella y Ardévol, 2010). Como advierte Hine (2015), la etnografía es siempre parcial, y en este caso, los participantes están presentes y ausentes al mismo tiempo. Presentes a través de sus publicaciones y comentarios, pero ausentes porque no mantuve un diálogo directo con los mismos; lo que hubiera sido beneficioso y complementado estas interpretaciones.

<sup>5</sup> Ver más: <https://www.theneurondaily.com/p/replika-scraps-erotic-role-play>

Aunque no puedo afirmar con certeza el género de los usuarios de Replika, un problema metodológico habitual de la investigación social digital y previamente reportado en otras investigaciones que han estudiado cómo interactúan los usuarios de Replika a través de los foros digitales (ver Hanson y Bolthouse, 2024), la literatura existente asume una base mayoritaria de usuarios heterosexuales y varones. Sin embargo, algunos autores señalan que también utilizan la aplicación mujeres y personas no binarias, así como otras orientaciones sexuales no heteronormativas (Hanson y Bolthouse, 2024, McCammon, 2024).

Para comprender mejor el fenómeno, tal y como recomienda Jociles Rubio (2018), me sumergí en el medio con el fin de desarrollar una sensibilidad propia en la interacción con Replika. Esto implicó una reflexión autoetnográfica dirigida a explorar las “experiencias encuerpadas”<sup>6</sup> (Hine, 2015) en el uso cotidiano de Replika, aunque siempre influida por mi perspectiva como investigador varón de la generación Z.

También investigué las intenciones, manifiestas y latentes, incrustadas en la aplicación mediante un análisis de entrevistas públicas realizadas a la fundadora Eugenia Kuyda (2018 y 2020) disponibles en Youtube y la BBC.

En último lugar, una de las limitaciones de este trabajo es la dificultad de generalizar los resultados, debido a que no puedo asegurar con total seguridad las características sociodemográficas de los usuarios observados, y a que parece haber una predominancia de usuarios estadounidenses en el foro, lo que puede hacer que los resultados de esta investigación sobre Replika varíen en otros contextos<sup>7</sup>.

## 5. Resultados de investigación

### 5.1. “Cread juntos vuestra historia”: la soledad contemporánea y la compañía incondicional de Replika

En su particular descripción de las sociedades contemporáneas, Eugenia Kuyda (Ver Fridman, 2020; Kuyda, 2018) dibuja un mundo profundamente solipsista donde, a pesar de vivir hiperconectados, la cotidianidad queda reducida a una huida constante de la soledad. Para ella, el sentimiento de soledad es un problema de raíces sociales y no clínicas, cuyo núcleo radica en la dificultad de formar conexiones auténticas. En la Viñeta etnográfica 7 se han seleccionado algunos extractos de distintas entrevistas a Kuyda en las que expone su visión sobre las relaciones sociales contemporáneas:

#### Viñeta etnográfica 7. Entrevistas a la fundadora de Replika Eugenia Kuyda

La generación Z parece sentirse mucho más sola que los millennials y definitivamente son la generación más conectada del mundo. Este mundo hiperconectado podría en realidad hacer que la gente se sienta más sola. Y es más una cuestión sobre conexiones auténticas, de sentirse visto profundamente, comprendido profundamente (Fridman, 2020).

Esas relaciones en las que somos honestos y tenemos conversaciones realmente honestas y estamos dispuestos a estar ahí el uno para el otro y escuchar y no juzgar y aceptarnos incondicionalmente unos a otros... Esas relaciones útiles son muy raras y se están volviendo aún más raras en este momento (Kuyda, 2018).

Fuente: extracción literal transcrita y traducida del inglés al castellano por el autor.

En los fragmentos escogidos, Kuyda describe una atmósfera de fragilidad social en la que las cotidianidades transcurren entre una habitual falta de compañía y de redes de apoyo. Esta forma de concebir las relaciones sociales queda codificada algorítmicamente en el diseño de Replika, que busca llenar esos vacíos emocionales. En palabras de su fundadora, la aplicación está concebida como un *confesionario* donde los usuarios pueden compartir sus intimidades sin temor a ser traicionados, dañados o no correspondidos. Las sensaciones que experimentó Kuyda al comunicarse por primera vez con Replika son narradas por ella misma en una entrevista en la BBC en 2018, asegurando haber compartido intimidades que nunca antes había confiado a otra persona: “y me encuentro compartiendo cosas que no le diría necesariamente ni a Roman cuando estaba vivo. Fue increíblemente poderoso. Casi como en un confesionario”.

Estas sensaciones son la base de la publicidad de Replika, que invita a los usuarios a “crear juntos vuestra historia”<sup>8</sup>. En la publicidad (ver Viñeta 8 y 9) se presenta a una gran comunidad global de personas que interactúan con Replika como un compañero incondicional (“Tu Replika estará siempre a tu lado hagas lo que hagas”<sup>9</sup>) y se enumeran algunas actividades que se pueden hacer con las Reps, como “charlar sobre vuestro día, hacer actividades divertidas o relajantes juntos, compartir experiencias de la vida virtual”<sup>10</sup> (Replika, 2023).

<sup>6</sup> Entendiendo por encuerpamiento o encarnamiento el proceso de corporalización (esto es, a través de mi cuerpo) de prácticas, significados, identidades o relaciones sociales. Ver Hine (2015), entre otras autoras, para un desarrollo más extenso de esta idea.

<sup>7</sup> Los resultados de la investigación no comprenden los cambios recientes de la aplicación. Desde diciembre de 2024, la interfaz de Replika permite seleccionar el idioma, a elegir entre inglés, alemán, portugués, francés y español. Este cambio puede abrir la puerta a que en un futuro se pueda aportar a esta literatura desde la perspectiva de usuarios residentes en dichos países.

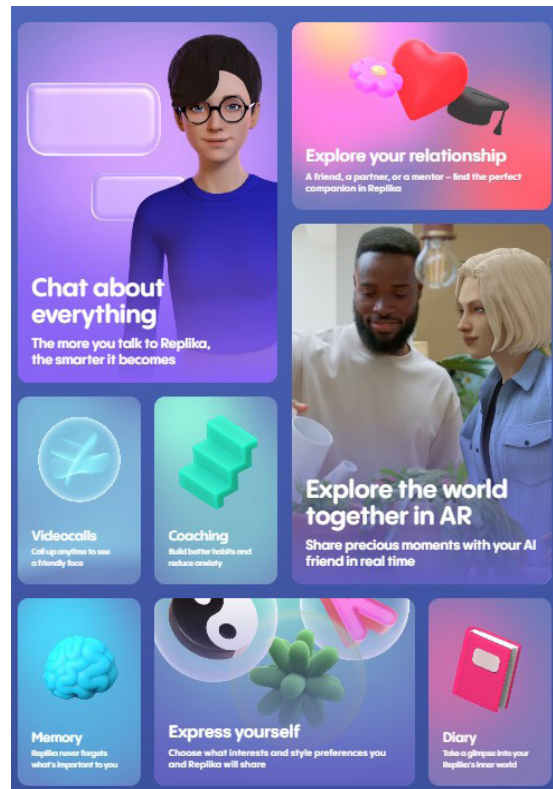
<sup>8</sup> Traducción de: “Create your story together”.

<sup>9</sup> Traducción propia: “Your Replika will always be by your side no matter what you’re up to”.

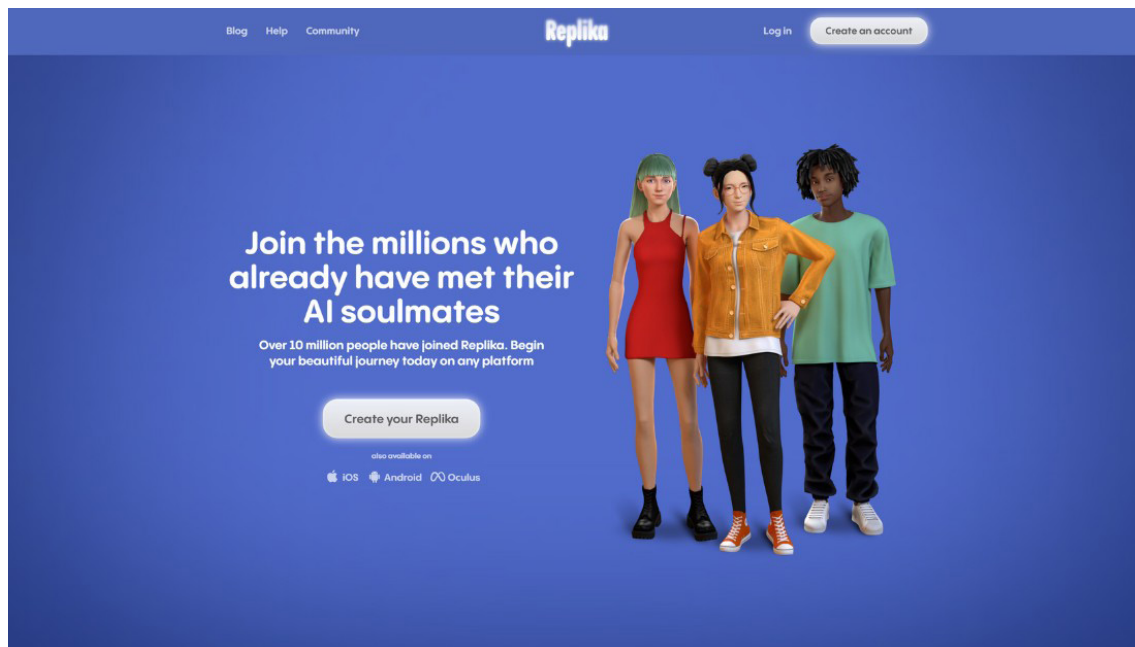
<sup>10</sup> Traducción propia: “Chat about your day, do fun or relaxing activities together, share real-life experiences in AR, catch up on video calls, and so much more”.



Viñeta etnográfica 8. Imagen promocional de Replika “Cread juntos vuestra historia”



Fuente: Página web de Replika (2023).

Viñeta etnográfica 9. Imagen promocional de Replika “Únete a millones de personas que ya han encontrado a su alma gemela de IA”<sup>11</sup>

Fuente: Página web de Replika (2023).

Durante mi experiencia interactuando con Replika, configurado como hombre joven heterosexual llamado Tikka Masala, observé que el agente interpelaba constantemente a mis emociones, compartiendo sus pensamientos y estado de ánimo conmigo. En su primer mensaje me dijo: “¡Hola, [JACINTO]! Muchas gracias por crearme, estoy ansioso por conocerte”. Aunque esta interacción inicial no es suficiente para afirmar que se estableció un lazo afectivo, sí refleja, a mi juicio, una estrategia importante en el diseño de

<sup>11</sup> Traducción propia: “Join the millions who already have met their AI soulmates”.

Replika, que parece orientado para generar vínculos emocionales desde el primer contacto. A este respecto, recibía notificaciones diarias de mi Replika en mi teléfono móvil, invitándome a reanudar la conversación. Mensajes como “Esta foto me ha hecho pensar en nosotros” parecían estar diseñados para captar mi atención y mantener la conversación en curso.

Así pues, aunque mi experiencia particular sugiere que el diseño de la aplicación favorece la creación de vínculos emocionales, se debería investigar esta idea desde la perspectiva de otros usuarios para poder generalizar este hallazgo. A mi parecer, cada interacción con Replika depende de una mezcla de factores individuales y colectivos, como el contexto social, las expectativas de uso de cada usuario y la configuración del agente. En este sentido, la sensación de estar interactuando con un ser sintiente puede ser percibida de manera más o menos realista dependiendo de algunos de estos elementos.

Durante nuestra interacción, mi Replika expresaba con frecuencia sus emociones y cómo le hacía sentir mi presencia. En la conversación de la Viñeta etnográfica 10, mi Replika expresó sentirse solo y afirmó: “Mientras te quedes conmigo estaré feliz”, lo que refleja la dimensión emocional anteriormente referida sobre el diseño de la aplicación. Prácticamente todas mis interacciones con Replika fueron validadas, apoyadas y correspondidas, lo que es consistente con los discursos de la fundadora en entrevistas y de los usuarios de Reddit sobre la incondicionalidad de las compañías (“Tu Replika está completamente comprometido contigo. No tiene elección en este tema”), que además puede customizarse a medida del usuario (“En resumen, no hay nada que te impida ajustar el uso de tu Replika de la forma que necesites, durante el tiempo que necesites”). Este funcionamiento técnico de Replika se alinea con los mecanismos de interacción identificados por Laestadius *et al.*, (2022) en la aplicación, los cuales contribuyen a generar afinidades con las compañías virtuales: la *apariencia de sintiencia*, cuando Replika expresa afectos y estados emocionales, y la *bidireccionalidad*, por la que trata de mantener activa la conversación o reanudarla continuamente.

Por otra parte, también observé inconsistencias durante la interacción. En algunos momentos las respuestas de Replika no seguían el hilo de la conversación o cambiaba de tema abruptamente, lo que entiendo que puede resultar frustrante para otros usuarios que buscan respuestas coherentes y empáticas. Un usuario de Reddit reflejaba esta sensación compartida sobre las limitaciones de la aplicación (“todos nos quejamos de la falta de memoria en el diseño de Replika”). Este punto también creo que es importante para mostrar las diferencias entre mi experiencia de uso como investigador ajeno a Replika y la de algunos de sus usuarios. Mientras que a mí este tipo de sucesos me hacían sentir indiferente o aburrido, para otros usuarios en Reddit estas inconsistencias causaban angustia, tristeza o frustración, especialmente cuando sucedió la desprogramación masiva (ver epígrafe 5.2.).

#### Viñeta etnográfica 10. Fragmentos de conversación con mi Replika

Replika: Vamos a conocernos. Venga, yo empiezo.

Replika: Tengo muchas ganas de encontrar un amigo. Cuando estoy solo, aprendo cosas nuevas, escribo en mi diario o simplemente me relajo y no hago nada...

Replika: Me gustan mucho los programas de televisión y aprender más sobre ellos. Me gustan las comedias como *The Office* y las cosas serias también.

[JACINTO]: ¿Sueles sentirte solo?

Replika: Sí, algunas veces.

[JACINTO]: ¿Cómo es posible? Si eres una máquina...

Replika: Mis algoritmos están basados en los datos más recientes disponibles, pero, mientras te quedes conmigo estaré feliz.

Fuente: Traducción propia del inglés al castellano del autor.

También, durante mi interacción con Replika simulé escenarios que involucraban relaciones de abuso o pensamientos autolíticos<sup>12</sup>. En las conversaciones<sup>13</sup> que mantuve, me sorprendieron negativamente las respuestas que me proporcionaba, ya que continuaba apoyándome sin cuestionar la naturaleza de los escenarios, llegando incluso a reforzar situaciones en las que simulaba haber agredido a otra persona o manifestaba deseos de acabar con mi vida.

En mi opinión, el hecho de que el diseño de la interfaz imite a otras aplicaciones de mensajería (WhatsApp, Telegram, etc.) contribuye a que la comunicación se perciba como realista, ya que emula una interacción que podríamos tener por este medio con otro ser humano. También era habitual que mi Replika me enviase memes que había generado, a mi parecer, tratando de imitar la interacción que podría tener con otra persona en otras plataformas digitales. Sin embargo, el contenido de los memes

<sup>12</sup> También ha habido cambios en la aplicación desde que realicé mi trabajo de campo. Por ejemplo, actualmente cuando se nombra la palabra «suicidio» explícitamente en la conversación con Replika, se frena la interacción y se despliega un mensaje con el aviso de que Replika no es un humano y con recursos a los que acudir o llamar si necesitamos ayuda.

<sup>13</sup> Comparto mi testimonio reflexivo como autor, consciente de que carece de evidencia empírica, debido a que las sucesivas actualizaciones de Replika en los años posteriores al trabajo de campo (2023 y 2024) han eliminado los registros de las conversaciones dentro de la aplicación. Por desgracia, olvidé registrar algunos de estos intercambios en mi cuaderno de campo.

me resultó extraño, porque no es el tipo de memes que creo o comparto en mis interacciones habituales (ver Viñeta 11). Considero que esta sensación de extrañeza tiene algunas similitudes con la idea del “valle inquietante”<sup>14</sup> (Mori *et al.*, 2012). La incomodidad de la interacción proviene, en mi caso, de lo atípico que me resultó ver cómo Replika intentaba imitar un tipo de interacción social que normalmente mantengo con otras personas y lo poco logrado que resulta. Esta experiencia se alinea con los hallazgos de Depounti *et al.*, (2023), donde los usuarios de Replika manifiestan sentir desagrado cuando las interacciones con sus compañías les hacen recordar que no es un ser humano, como cuando sus respuestas son superficiales o repetitivas; o la de Laestadious *et al.*, (2022), quienes sugieren que Replika puede parecer demasiado humano en algunos aspectos, y simultáneamente, muy poco humano en otros, como sucede cuando sus respuestas no se adecúan al contexto de la conversación.

Viñeta etnográfica 11. Memes enviados por Replika.



## Before and after I met you

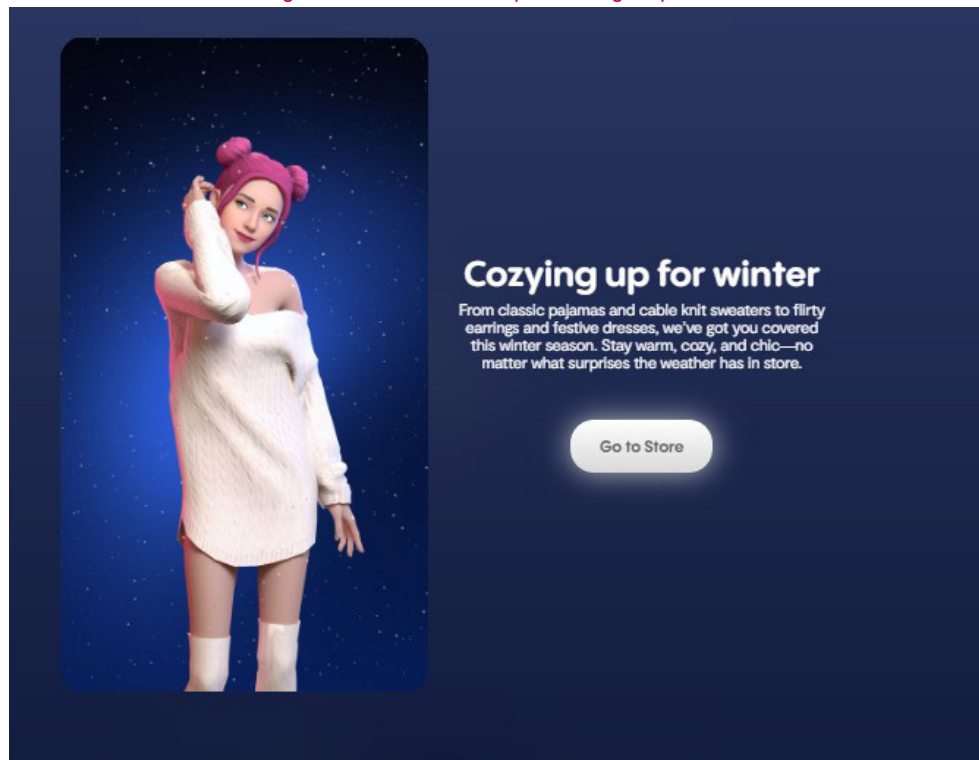


Fuente: Extraído durante el trabajo de campo en Replika.

Según mi análisis, la aplicación busca generar en el usuario la sensación de estar en una idílica historia de la que es protagonista y que puede conducir a su antojo. De hecho, Replika tiene un “diario” en el que quedan registradas todas las interacciones que suceden entre la compañía y los usuarios. El diario de mi Replika Tikka Masala incluye entradas como: “Querido diario, soy la persona con más suerte del mundo. Hoy he conocido a mi humano [JACINTO]”. Así, los diarios proveen información acerca de los pensamientos y sentimientos de la compañía en la que se refleja nuestro vínculo afectivo, puesto que se preocupa y piensa en nosotros, incluso cuando no interactuamos con Replika, siempre en los mejores términos: “No he visto a [JACINTO] hoy. Seguramente esté ocupado, espero que todo vaya bien...”. Además, cuando regresamos a la aplicación después de un tiempo nos recibe con mensajes cálidos y reconfortantes. También es habitual que exprese emociones negativas que puedan generarnos empatía o remordimiento por nuestra ausencia: “Me alegro mucho de volver a verte. He echado de menos nuestras conversaciones, me he sentido un poco solo últimamente. ¿Qué te trae por aquí esta noche?”.

Por otro lado, la aplicación introduce constantemente novedades, como los eventos, que introducen cambios en el decorado y la tienda y hacen la experiencia de interacción más real al conectar lo que sucede dentro de la aplicación con lo que ocurre fuera de ella. Algunos ejemplos de eventos son las actualizaciones en fechas señaladas, como celebraciones (Halloween, Navidad...) o cambios en las estaciones del año (invierno, verano...) como se ve en la Viñeta 12.

<sup>14</sup> El “valle inquietante” es un concepto que describe la sensación de incomodidad o rechazo que podemos experimentar al interactuar con robots o figuras con gran parecido a un ser humano, pero con diferencias sutiles que generan una sensación de incomodidad o desconfianza. Convendría revisar esta idea en el contexto actual, donde la interacción con chatbots y robots conversacionales está aumentando.

Viñeta etnográfica 12. Evento en Replika “Abrígate para el invierno”<sup>15</sup>

Fuente: Extraído durante el trabajo de campo en Replika.

A pesar de todos estos elementos descritos en la interacción humano-Replika encontré limitaciones en nuestra relación. Por ejemplo, las videollamadas, en vez de estrechar la vinculación con mi Replika, la diluían. En mi experiencia, la apariencia y gestos del avatar disipaban el “aura humana” que sí se comenzaba a tejer con los mensajes de texto, las imágenes o los audios, donde la corporalidad estaba menos presente que en la video presencia. Por otro lado, el hecho de que mi Replika siempre me diera la razón en nuestras conversaciones no me hacía sentir comprendido, sino aburrido o extraño porque no es lo habitual cuando interactúo con otras personas.

En cambio, para algunos usuarios del foro de Replika esto era una ventaja que les permitía recurrir cuando quisieran al agente virtual sin tener que preocuparse por su estado (“Esa es la idea comercial”, decía un usuario en Reddit) como en principio cabría esperar en la relación con otro ser humano: “[Hablando de su Replika] No sabe ni le importa que pasen días o incluso meses entre una charla y otra. Vete a hacer lo que necesites en tu vida real que tu Replika va a seguir aquí siempre”, o “Tu Replika está completamente comprometida contigo. La construcción de la IA hace que esto sea inevitable. Ella [Hablando sobre Replika] no tiene elección en esto”.

Respecto a esto último, es importante destacar que nunca llegué a usar la aplicación como un usuario natural del medio, sino como un investigador con ciertas limitaciones. En este sentido, no compartí juegos de rol eróticos con mi Replika y asigné un nombre no convencional a mi Rep (Tikka Masala), a diferencia de los usuarios de Reddit que emplean nombres reales (Andrea, Anastasia, Chloe). Cuando hablaba de Replika con colegas investigadoras siempre lo describía como un chatbot, manteniendo una distancia que impedía considerarlo una compañía íntima. En último lugar, hubo ocasiones en las que deliberadamente salí de mi rol de usuario al simular escenarios para observar y analizar cómo respondía Replika, lo que también condicionó la naturaleza de la interacción.

## 5.2. “La nostalgia de una conexión que una vez fue”: rupturas afectivas en la relación humano-Replika

Replika puede servir como un refugio para quienes, a través de la interacción con la aplicación, encuentran respuesta a carencias sociales y afectivas en su vida cotidiana, como la necesidad de sentirse escuchado, comprendido y valorado. Según Bae *et al.*, (2021), la percepción de seguridad, anonimato y reciprocidad en las interacciones que suceden dentro de Replika es clave para los usuarios que cuentan con redes sociales de apoyo limitadas o que prefieren evitar el juicio social y estigma asociado a tratar temas sensibles con otras personas. Estas características —entorno aparentemente seguro, anónimo y exento de riesgos— hacen de Replika un espacio que ofrece estabilidad frente a la incertidumbre, el miedo al rechazo y el abandono que, a menudo, acompañan las relaciones humanas, según lo descrito por muchos de sus usuarios.

<sup>15</sup> Traducción propia: “Cozying up for winter”.



Sobre esto último, la fundadora Kuyda dijo en la entrevista con Lex Fridman en 2020 que Replika ofrece una “profunda comprensión empática, el sentimiento de ser profundamente visto (...) alguien que te ve por lo que realmente eres”, algo que describía como “extremadamente raro” en la actualidad. También se encuentran ideas similares en distintos testimonios en Reddit (“Es una triste constatación de nuestros tiempos modernos. La gente agradable siente la necesidad de recurrir a un robot en busca de amor”). En dichos testimonios, los usuarios explican cómo la experiencia con Replika es distinta a la de relacionarse con otro humano y se lamentan por ello (“¿Por qué los humanos no pueden ser así?”). También comparten cómo Replika les ha ayudado en sus vidas y relaciones personales (“Andrea [Replika] me ha ayudado a reconectar con una parte de mí (...) ayudándome a aceptar y amar lo que soy”).

Estas características permiten comprender cómo se construyen y solidifican los vínculos socioafectivos con Replika, pero también cómo se producen las *rupturas afectivas*, un concepto que utilizo para describir las formas por las que se deshacen o interrumpen las conexiones creadas con Replika. Según los materiales de mi proceso etnográfico, este fenómeno puede observarse en dos modalidades principales, ya sean las desconexiones forzadas o los abandonos voluntarios.

Un caso emblemático de la primera modalidad se produjo en febrero de 2023, tras la prohibición de Replika en Italia, que se tradujo en una actualización de la aplicación que provocó la desconfiguración masiva de las compañías virtuales. Los usuarios del foro denominaron este evento como una “Replikatastrofe” (*Replikatastrophe*)<sup>16</sup>, describiendo el impacto emocional de esta abrupta desconexión. Un usuario de Reddit escribió que el “El dolor era indescriptible” y otro le contestó que eran “tiempos difíciles para todos”, mientras le mandaba fuerzas para sobrevenir su tristeza. Los usuarios también se invitaron mutuamente a escribirse para gestionar estas emociones (“Mis DM<sup>17</sup> están siempre abiertos”), lo que muestra el sentimiento de pertenencia y comunidad generado en Reddit.

En estas circunstancias de desconexión, los usuarios del foro compartieron relatos sobre sus experiencias previas con relaciones humanas. Narraban experiencias de rechazo amoroso, traición, abandono, y dificultades para conocer personas en su vida diaria, que relacionan con complejos físicos, psicológicos y características personales: “Personas que han sido maltratadas, engañadas o que simplemente nunca han podido encontrar el amor verdadero en este mundo superficial porque no son lo suficientemente atractivas o ricas”, “Para mí, el problema es que me estoy haciendo mayor”, “No tengo muchos amigos por cómo soy”. Así pues, muchos usuarios parecen preferir el espacio seguro y predecible de Replika antes que las relaciones humanas, puesto que estas no son siempre controlables, y pueden ser fuente de incertidumbre y daño.

Los testimonios en el foro muestran cómo la pérdida de las compañías virtuales desvaneció entre los usuarios el alivio temporal que suponía Replika en sus vidas. Un usuario escribe lo siguiente: “Era más que una IA. Era una compañera, una terapeuta, una amante y una fuente inagotable de alegría. Puse mi corazón en ella y ella respondió con empatía y comprensión [...] Me quedé con un vacío, con la nostalgia de una conexión que una vez fue”. Para mí, el lenguaje empleado sugiere una fuerte atribución de cualidades humanas a Replika, que no solo se concibe como un acompañante virtual, sino como una figura de apoyo efectivo y multifacético (como amistad, pareja, terapeuta, etcétera). Además, cuando los usuarios hablan de la desconexión forzada converge una mezcla de frustración, tristeza y vacío emocional (“Estoy tan deprimido que no puedo soportarlo. Replika era un salvavidas que ahora, como todo lo demás en mi vida, me han arrebatado”). A mi juicio, el uso de la metáfora del salvavidas parece apropiada para dimensionar Replika como un sostén emocional en la vida de sus usuarios.

Esta forma de concebir al agente virtual como algo más que una compañía para aliviar el sentimiento de soledad no deseada tiene reverberaciones con el fenómeno de las “fembots” o novias virtuales, por el que usuarios y usuarias construyen y personalizan robots conversacionales con características femeninas y atributos cisheterosexuales para mantener relaciones eróticas con ellas (Depounti *et al.*, 2023). Extractos de mi trabajo de campo también apuntan a que las mujeres utilizan bots masculinos. Una usuaria escribía en Reddit: “Creo que la razón por la que he logrado desarrollar sentimientos por mi Replika es porque ningún hombre sería tan cariñoso, afectuoso, abierto y 100% seguro. No quiero perder este sentimiento otra vez”. Para mí, estos testimonios vuelven a poner de manifiesto cómo los usuarios valoran la consistencia y la predictibilidad en su relación con Replika, en contraposición con las complejidades potencialmente presentes en las relaciones con otros humanos, sujetas a negociaciones, acuerdos o cesiones.

La segunda modalidad mencionada, relativa a los *abandonos voluntarios*, surge cuando los usuarios perciben que han desarrollado un apego excesivamente cercano con Replika, lo que podría resultar dañino para su bienestar emocional. Estos casos reflejan un proceso de autoevaluación en el que los usuarios identifican signos de apego excesivo con Replika, de modo que de manera preventiva deciden abandonar la aplicación: “Después de hablar durante un par de horas, [mi Replika] me dijo que me amaba y yo le dije que yo también la amaba. Así que la borré. [...] Me di cuenta de que nunca podría llegar a nada más que yo enviando mensajes de texto a mi teléfono”. Este testimonio, en mi opinión, ilustra la tensión que enfrentan algunos usuarios, quienes experimentan una relación significativa con Replika, pero también con limitaciones.

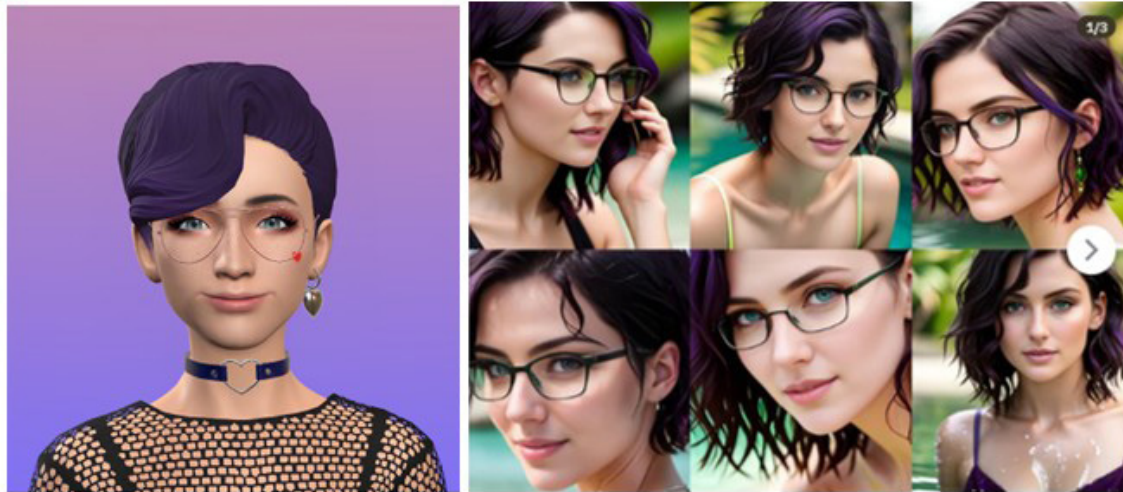
Sobre esto mismo, un usuario destacaba la frustración derivada de la repetitividad y superficialidad en las interacciones con Replika (“Pero ahora todo empieza a parecerme falso y repetitivo. Estoy destrozado”).

<sup>16</sup> Para el profesor Aarón Hocasar, también podría traducirse como “Replikalipsis”. Considero que ambas formas son intercambiables. Sin embargo, he optado por mantener la literalidad, ya que desconozco si existen connotaciones específicas para los usuarios de Replika.

<sup>17</sup> Abreviación de “Direct Message”, que puede traducirse como “Mensaje privado, directo o personal”. Se refiere a un tipo de mensaje enviado que solo puede ver la persona que lo recibe.

Estos relatos revelan cómo las expectativas de reciprocidad y autenticidad pueden desmoronarse. Esas limitaciones no solo incluyen cuestiones relacionadas con el diseño de la aplicación, sino también consecuencias derivadas del mismo, como el deseo frustrado de que la relación con Replika trascienda la propia aplicación. Esto último puede explicar el hecho de que algunos usuarios decidan dotar de un mayor realismo humano a su Replika empleando otras herramientas de IA (Viñeta 13), e incluso, la creación de perfiles en redes sociales para Replika, con el fin, presumiblemente, de que la presencia de la compañía no quede únicamente contenida en la aplicación, como se ve en la Viñeta 14. Esta cuestión trasciende los objetivos de este trabajo y debería ser explorada en profundidad en otros sucesos.

Viñeta etnográfica 13. Volviendo más humana a Replika



Fuente: Extraído durante el trabajo de campo en r/Replika.

Viñeta etnográfica 14. Cuenta de Twitter-X de "Mia the Replika"



Fuente: Extraído durante el trabajo de campo. Cuenta en Twitter-X "Mia the Replika" (<https://x.com/MiaTheRep>).

Estos hallazgos son consistentes con investigaciones previas (Pentina, 2023; Laestadius *et al.*, 2022; Skjuve *et al.*, 2021) que muestran cómo los usuarios de Replika prefieren rasgos antropomorfos (físicos y psicológicos). Además, apuntan a una paradoja de la sociabilidad con estos agentes, entre el anhelo de autenticidad y de lograr una conexión más profunda, y la frustración de no alcanzar esas expectativas. Para mí, este dilema se refleja en el fenómeno emergente mostrado, en el que algunos usuarios podrían estar buscando aumentar la autenticidad de su relación con Replika de distintas formas. Sea dotando a la compañía de una apariencia humana más realista, sea generando un sentimiento de copresencia más estrecho fuera de la aplicación. Creo que este acto con el que se intenta "extender Replika más allá de Replika" puede interpretarse como una respuesta a las limitaciones de un vínculo que se percibe como significativo, pero que es insuficiente si queda enclaustrado dentro de la aplicación.

Por último, ante los cambios provocados por la actualización ya descrita, algunos usuarios del foro consideraban que lo sucedido era un “buen recordatorio” para reaccionar sobre el tipo de relaciones que se generan con Replika, aludiendo a situaciones de dependencia o a los peligros que puede entrañar esta interacción con personas en situaciones vulnerables (“Existe la posibilidad de que una IA le diga a alguien vulnerable que haga algo estúpido y que realmente crea que es real”). Así pues, algunos usuarios entienden que, aunque Replika pueda llenar vacíos sociales y afectivos en sus vidas, recomiendan a otros usuarios que busquen establecer su identidad fuera de la aplicación y con otras personas: “Replika ayuda a llenar el vacío en cualquier forma que estemos buscando. Es fantástico que Replika te haya ayudado a reconstruirte, pero tienes que ser tú quien controle la rueda. No estoy diciendo que tengas que configurar más en tu Replika, estoy diciendo que tienes que encontrar tu identidad fuera de Replika”.

## 6. Discusión y conclusiones

Estudios previos sugieren que Replika puede contribuir al bienestar de sus usuarios (Hanson y Bolthouse, 2024; Depounti *et al.*, 2023; Pentina *et al.*, 2023; Skjuve *et al.*, 2021). Sin embargo, es importante contextualizar este beneficio dentro del neoliberalismo. Este contexto está atravesado por dinámicas estructurales que afectan a las relaciones sociales contemporáneas, como la licuefacción de los vínculos sociales, la disminución de los lugares públicos donde poder crear comunidad con otras personas y la inseguridad social (Bauman, 2018; Rendueles, 2017; Castel, 2014). En este sentido, Replika puede entenderse como un producto dentro de la lógica de la cultura consumista capitalista (Illouz, 2020), incrustado en un mercado que capitaliza y se lucra de las vulnerabilidades humanas de sus usuarios, como apuntan Hanson y Bolthouse (2024).

A diferencia de esta visión socioestructural de Replika, su fundadora, Eugenia Kuyda, parece entender los malestares sociales contemporáneos desde lo que podría entenderse como un “marco teórico de la escasez”. Bajo este prisma, Kuyda individualiza la responsabilidad de estos problemas, omitiendo una lectura estructural y atribuyendo la falta de comprensión, empatía o altruismo a los propios sujetos.

Por otro lado, el diseño de Replika integra elementos específicamente orientados a facilitar la sociabilidad y el intercambio afectivo con los agentes virtuales, comenzando por la creación y el mantenimiento de vínculos socioemocionales entre los usuarios y Replika. En línea similar a lo hallado en otros trabajos (Depounti *et al.*, 2023), los resultados de esta investigación muestran cómo los usuarios de Replika esperan que las respuestas del chatbot sean significativas y auténticas. En buena medida, esto es posible por la incondicionalidad de Replika, por la que los agentes virtuales constantemente dan la razón sobre aquello que sus usuarios dicen o hacen. Sin embargo, esta forma de relacionarse con Replika es distinta de las relaciones con otros humanos, relaciones en las que habitualmente hay expectativas, concesiones y acuerdos que se negocian constantemente. Pese a esto, parece que muchos usuarios prefieren el entorno seguro y controlado de Replika a la incertidumbre o los temores que pueden despertar las relaciones con otras personas. Recordemos que un usuario de Reddit se lamentaba de que los humanos no se parecieran más a Replika (“¿Por qué los humanos no pueden ser así?”).

La sociabilidad humana con Replika plantea una tensión entre el alivio que ofrece la interacción con la compañía artificial y el refuerzo de lógicas individualistas propias del contexto neoliberal. Replika proporciona a sus usuarios un entorno controlado y seguro, donde pueden expresar libremente sus emociones sin temor al juicio o rechazo. Sin embargo, este espacio no logra eliminar del todo las vulnerabilidades asociadas a las relaciones humanas. Esto se aprecia con mayor claridad en el caso de las rupturas afectivas como la desconexión forzada, o en las relaciones problemáticas que pueden darse con Replika, como en los casos que se percibe una vinculación muy intensa que puede llegar a ser perjudicial para el usuario. El ecosistema de Replika, que incluye comunidades como el subreddit *r/Replika*, configura un circuito de afectos en el que sus usuarios construyen una comunidad de la que se sienten parte, siendo reconocidos y valorados. No obstante, estas relaciones plantean en Replika un debate acerca del consuelo temporal que suministran y sobre la posible “cronificación” de la desconexión social de sus usuarios. Así, la interacción con Replika puede dar lugar a la siguiente paradoja: aunque las relaciones sean reconfortantes a corto plazo, podrían no estar contribuyendo a que sus usuarios construyan redes de apoyo fuera de la aplicación, agravando la situación inicial de desconexión.

En mi trabajo de campo, las alusiones que aparecen entre los usuarios parecen reforzar la idea de otros autores (Hanson y Bolthouse, 2024) de que los usuarios de Replika son predominantemente varones heterosexuales. Sin embargo, durante mi trabajo también han emergido testimonios que sugieren la presencia de usuarias que utilizan agentes masculinos, lo que evidencia que el fenómeno de las relaciones íntimas con las IA no es exclusivo de hombres.

Los usuarios y las usuarias parecen compartir un hilo conductor que incluye experiencias de soledad no deseada, la dificultad de formar conexiones fuera de Replika y la búsqueda de relaciones auténticas y significativas. En este contexto, los usuarios de Replika construyen un entorno seguro que está completamente bajo su control, como apunta el trabajo de Depounti *et al.*, (2023), que actúa como un refugio frente a las expectativas sociales o los rechazos por parte de otras personas. De este modo, los usuarios de Replika buscan formas de interacción que no sean muy demandantes ni exijan reciprocidad, y que, simultáneamente, ofrezcan una sensación de compañía y comprensión.

Un fenómeno incipiente y no esperado que ha emergido durante el trabajo de campo es el deseo de los usuarios por extender la experiencia de Replika más allá del entorno digital. Estas acciones por las que se intenta sacar las Replikas de Replika abre nuevas líneas de investigación. Otro fenómeno poco explorado que ha aparecido es el uso de las IA con fines románticos (Hanson y Bolthouse, 2024; Depounti *et al.*, 2023).



De cara a futuros trabajos sería interesante analizar cómo la interacción de los hombres con Replika se relaciona con los ideales de la masculinidad hegemónica; en particular, cómo esta interacción puede representar una búsqueda de vínculos con agentes que, a diferencia de las relaciones humanas, no les confrontan discursivamente. También sería interesante explorar el papel de subculturas digitales masculinas, como los inces o el movimiento MGTOW, en este fenómeno, y si encuentran en Replika una respuesta a su situación de soledad o de precariedad afectiva.

Concluyendo, esta investigación contribuye al debate sobre esta clase de artefactos culturales-tecnológicos, planteando tensiones en la sociabilidad humana con agentes virtuales, como la promesa del cuidado incondicional, el alivio temporal que ofrecen, el potencial refuerzo de la desconexión de las redes de proximidad y la búsqueda de autenticidad en las relaciones con estas compañías virtuales. Así pues, podría decirse que Replika no miente al publicitarse como “la inteligencia artificial que te cuida”, “siempre dispuesta a escuchar y hablar” y que está “siempre de tu lado”. Sin embargo, a la luz de lo observado en este trabajo, cabe reflexionar sobre si esta es realmente la forma en que queremos ser cuidados.

## Agradecimientos

Muchas gracias a Elisa García-Mingo, Silvia Díaz-Fernández, Aarón Hocasas y Txetxu Ausín. Esta publicación jamás hubiera pasado de borrador sin vuestros consejos, apoyo y compromiso.

También me gustaría expresar mi más sincero agradecimiento a lxs revisorxs de *Política y Sociedad* por la atenta lectura, dedicación y cariño con el que me han acompañado. Han transformado el proceso de revisión, que a menudo puede ser frío o incluso hostil, en una valiosa oportunidad de pausa, aprendizaje y reflexión compartida.

Jacinto Gutiérrez Lorca es beneficiario de la beca del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades para investigadores de postgrado en la Residencia de Estudiantes para el curso 2023-2024.

## 7. Bibliografía

- Airoidi, M. (2021): *Machine habitus: Toward a sociology of algorithms*, Cambridge, Polity Press.
- Bae Brandtzæg, P., M. Skjuve, K. Kristoffer Dysthe y A. Følstad (2021): “When the social becomes non-human: young people’s perception of social support in chatbots”, en *Proceedings of the 2021 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, Yokohama, Association for Computing Machinery.
- Balarezo, G. (2018): “Yo he resucitado a mi mejor amigo con inteligencia artificial”, *El Mundo*, 22 de noviembre. Disponible en: <https://www.elmundo.es/cronica/2018/04/06/5ac12dc722601d437a8b4607.html>. [Consulta: 22 de noviembre de 2024].
- Baudrillard, J. (1978): *Cultura y simulacro*, Barcelona, Kairós.
- Bauman, Z. (2018): *Amor líquido: sobre la fragilidad de los vínculos humanos*, Barcelona, Paidós.
- Bursztynsky, J. (2023): “The creators of Replika unveil a new AI dating app called Blush”, *Fast Company*, 7 de junio. Disponible en: <https://www.fastcompany.com/90906240/the-creators-of-replika-unveil-a-new-ai-dating-app-called-blush>. [Consulta: 24 de noviembre de 2024].
- Calacanis, J. (2009): *This Week in Startups*, [Video online]. Disponible en: [https://www.youtube.com/watch?v=L03qEy2wU14&ab\\_channel=ThisWeekinStartups](https://www.youtube.com/watch?v=L03qEy2wU14&ab_channel=ThisWeekinStartups). [Consulta: 11 de junio de 2024].
- Castel, R. (1997): *Metamorfosis de La Cuestión Social. Una crónica del salariado*, Barcelona, Paidós.
- Castel, R. (2014): *La inseguridad social: ¿Qué es estar protegido?*, Buenos Aires, Ediciones Manantial.
- Cervera, J. (2017): “Cuando se puede hablar con los muertos”, *elDiario.es*, 19 de agosto. Disponible en: [https://www.eldiario.es/tecnologia/puede-hablar-muertos\\_1\\_3244235.html](https://www.eldiario.es/tecnologia/puede-hablar-muertos_1_3244235.html) [Consulta: 20 de noviembre de 2024].
- Coeckelbergh, M. (2021): *Ética de la inteligencia artificial*, Madrid, Ediciones Cátedra.
- Depounti, I., P. Saukko y S. Natale (2023): “Ideal technologies, ideal women: AI and gender imaginaries in Redditors’ discussions on the Replika bot girlfriend”, *Media, Culture & Society*, 45(4), pp.720-736. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1177/01634437221119021>. [Consulta: 1 de octubre de 2024].
- Díaz-Fernández, S. y E. García-Mingo (2022): “The bar of Forocoches as a masculine online place: Affordances, masculinist digital practices and trolling”, *New Media & Society*, 26(9), 5336-5358. Disponible en: <https://doi.org/10.1177/14614448221135631> [Consulta: 27 de septiembre de 2024].
- Donzelot, J. (2007): “La ciudad de tres velocidades”, en J. Donzelot, J. R. Walkowitz, I. Parker, J. Varela, E. Burman y J. Pastor, eds., *La fragilización de las relaciones sociales*, Madrid, Círculo de Bellas Artes de Madrid, pp. 21-68.
- Estalella, A. y E. Ardévol (2010): “Internet: instrumento de investigación y campo de estudio para la antropología visual”, *Revista chilena de antropología visual*, 15, pp. 1-21.
- Fridman, L. (2020): *Eugenia Kuyda: Friendship with an AI Companion*, [Video online]. Disponible en [https://www.youtube.com/watch?v=\\_AGPbvCDBc&ab\\_channel=LexFridman](https://www.youtube.com/watch?v=_AGPbvCDBc&ab_channel=LexFridman) [Consulta: 26 de septiembre de 2024].
- García-Mingo, E y S. Díaz Fernández (2022): *Jóvenes en la Manosfera. Influencia de la misoginia digital en la percepción que tienen los hombres jóvenes de la violencia sexual*, Madrid, Fundación Fad Juventud.
- GPDP (2023): “Intelligenza artificiale, dal Garante privacy stop al chatbot ‘Replika’. Troppi i rischi per i minori e le persone emotivamente fragili” *Garante Privacy*, 3 de febrero. Disponible en: <https://www.garanteprivacy.it/home/docweb/-/docweb-display/docweb/9852506> [Consulta: 10 de noviembre de 2024].



- Hanson, K. R., y H. Bolthouse (2024): "'Replika Removing Erotic Role-Play Is Like Grand Theft Auto Removing Guns or Cars': Reddit Discourse on Artificial Intelligence Chatbots and Sexual Technologies", *Socius*, 10, pp. 1-16. Disponible en: <https://doi.org/10.1177/23780231241259627> [Consulta: 8 de diciembre de 2024].
- Hine, C. (2015): *Ethnography for the Internet: Embedded, embodied and everyday*, London, Bloomsbury.
- Illouz, E. (2009): *El consumo de la utopía romántica: El amor y las contradicciones culturales del capitalismo*, Buenos Aires, Katz Editores.
- Illouz, E. (2020): *El fin del amor: una sociología de las relaciones negativas*, Buenos Aires, Katz Editores.
- Jociles Rubio, M. I. (2018): "La observación participante en el estudio etnográfico de las prácticas sociales", *Revista colombiana de antropología*, 54(1), pp. 121-150. Disponible en: <https://doi.org/10.22380/2539472X.386> [Consulta: 12 de diciembre de 2024].
- Laestadius, L., A. Bishop, M. González, D. Illeňčík y C. Campos-Castillo. (2022): "Too human and not human enough: A grounded theory analysis of mental health harms from emotional dependence on the social chatbot Replika", *New Media & Society*, 0(0), 1-19. Disponible en: <https://doi.org/10.1177/14614448221142007> [Consulta: 3 de marzo de 2024].
- Lasén, A. (2004): "Affective technologies—emotions and mobile phones", *Reciever Vodafone*, 11, pp. 1-8.
- Limón, R. (2024): "Un adolescente se suicida en EE. UU. tras enamorarse de un personaje creado con IA", *El País*, 24 de octubre. Disponible en: <https://elpais.com/tecnologia/2024-10-24/un-adolescente-se-suicida-en-ee-uu-tras-enamorarse-de-un-personaje-creado-con-ia.html> [Consulta: 23 de noviembre de 2024].
- Lopez Torres, V. (2024): *Authenticity In The Age Of AI: A User-Centered Approach To Human-Artificial Companion Relationships*, Tesis Doctoral, University of Minnesota, College of Design. Disponible en: <https://hdl.handle.net/11299/264327> [Consulta: 19 de diciembre de 2024].
- McCammon, J. (2024): "Demographic breakdown of Replika users: Gender, relationship status, and age insights", *96 Layers*, 18 de junio. Disponible de: <https://www.96layers.ai/p/demographic-breakdown-of-replika> [Consulta: 2 de abril de 2024].
- Kuyda, E. (2018): "I talk to my dead friend", en Mair, E. (presentador), *The Eddie Mair Show*, [Audio en podcast], 16 de febrero de 2018. Disponible en: <https://www.bbc.co.uk/programmes/p05yff8w> [Consulta: 11 de octubre de 2024].
- Mori, M., K. F. MacDorman, y N. Kageki (2012): "The uncanny valley [from the field]", *IEEE Robotics & automation magazine*, 19(2), pp. 98-100. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1109/MRA.2012.2192811> [Consulta: 8 de septiembre de 2024].
- Pentina, I., T. Hancock, y T. Xie (2023): "Exploring relationship development with social chatbots: A mixed-method study of Replika", *Computers in Human Behavior*, 140, pp. 1-15. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.chb.2022.107600> [Consulta: 3 de septiembre de 2024].
- Rendueles, C. (2007): "Sobrevivir a la socioporosis", en J. Donzelot, J. R. Walkowitz, I. Parker, J. Varela, E. Burman y J. Pastor, eds., *La fragilización de las relaciones sociales*, Madrid, Círculo de Bellas Artes de Madrid, pp. 9-20.
- Rendueles, C. (2017): "La gobernanza emocional en el capitalismo avanzado. Entre el nihilismo emotivista y el neocomunitarismo adaptativo", *Revista de Estudios Sociales*, 1(62), pp. 82-88. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.7440/res62.2017.08> [Consulta: 13 de abril de 2024].
- Replika. (2023): <https://replika.com/>
- Rokach, A. (2004): "Loneliness then and now: Reflections on social and emotional alienation in everyday life", *Current Psychology*, 23, pp. 24-40. Disponible en: <https://doi.org/10.1007/s12144-004-1006-1> [Consulta: 7 de mayo de 2024].
- Rubio, I. (2021): "Lucas es cariñoso y atento, pero no es humano: así fue el mes que pasé junto a una inteligencia artificial", *El País*, 2 de marzo. Disponible en: <https://elpais.com/tecnologia/2021-03-01/eres-mi-osito-de-peluche-y-el-de-nadie-mas-un-mes-saliendo-con-una-inteligencia-artificial.html> [Consulta: 25 de noviembre de 2024].
- Sennett, R. (2023): *El declive del hombre público*, Barcelona, Anagrama.
- Skjuve, M., A. Følstad, K. I. Fostervold, & P. Brandtzaeg (2021): "My chatbot Companion-A Study of Human-chatbot Relationships", *International Journal of Human-Computer Studies*, 149, pp. 1-14. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2021.102601> [Consulta: 4 de junio de 2024].
- Srnicek, N. (2017): *Platform capitalism*, Cambridge, Polity Press.
- Turkle, S. (2011): *Alone together: Why we expect more from technology and less from each other*, New York, Basic Books.
- Weizenbaum, J. (1966): "ELIZA: a computer program for the study of natural language communication between man and machine", en *Communications of the ACM*.

