

XVI Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XXXI Jornadas de Investigación. XX Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. VI Encuentro de Investigación de Terapia Ocupacional. VI Encuentro de Musicoterapia. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2024.

# Aportes sobre la construcción de la ciudadanía digital en la era de la inteligencia artificial.

Borensztein, Karen y Fiotti, Julieta.

Cita:

Borensztein, Karen y Fiotti, Julieta (2024). *Aportes sobre la construcción de la ciudadanía digital en la era de la inteligencia artificial. XVI Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XXXI Jornadas de Investigación. XX Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. VI Encuentro de Investigación de Terapia Ocupacional. VI Encuentro de Musicoterapia. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-048/824>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/evo3/Wx9>

*Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.*

# APORTES SOBRE LA CONSTRUCCIÓN DE LA CIUDADANÍA DIGITAL EN LA ERA DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Borensztein, Karen; Fiotti, Julieta

Universidad de Buenos Aires. Facultad de Psicología. Buenos Aires, Argentina.

## RESUMEN

En el contexto actual donde la inteligencia artificial atraviesa la vida cotidiana de las personas así como también las distintas disciplinas se propone con el presente escrito recorrer los puntos principales sobre las repercusiones que trae aparejado en relación a la idea de ciudadanía digital y la salud mental. Se ha hecho especial hincapié en la importancia de que todos los ciudadanos digitales, incluidos los profesionales de la salud mental, deben ser conscientes y conocer las ventajas, pero también los perjuicios de un uso inadecuado de este tipo de herramientas. También se señaló el rol fundamental de las instituciones gubernamentales y la necesidad de políticas públicas respecto de esta temática.

### Palabras clave

Inteligencia artificial - Ciudadanía digital - Salud mental

## ABSTRACT

CONTRIBUTIONS ON THE CONSTRUCTION OF DIGITAL CITIZENSHIP IN THE ERA OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE

In the current context where artificial intelligence permeates people's daily lives as well as different disciplines, this paper proposes to review the main points regarding the repercussions it brings with it in relation to the idea of digital citizenship and mental health. Special emphasis has been placed on the importance of all digital citizens, including mental health professionals, being aware of and knowing the advantages, but also the disadvantages of inappropriate use of this type of tools. The fundamental role of government institutions and the need for public policies regarding this issue were also pointed out.

### Keywords

Artificial intelligence - Digital citizenship - Mental health

“La ciudadanía digital es conocer y ejercer nuestros derechos en línea.”

## Introducción

La aparición del ChatGPT, modelo de lenguaje natural basado en inteligencia artificial y su facilidad de acceso, ha renovado la discusión y controversia sobre el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en diferentes ámbitos en relación a la veracidad de la información, uso, disponibilidad y difusión de la misma. Sin embargo la transversalidad de las TIC en el plano de los hábitos y la vida cotidiana de los sujetos en una sociedad y cultura que se podría caracterizar como digital abre la necesidad de explorar los aspectos vinculados con sus decisiones y responsabilidades en el uso de estas herramientas. De esta manera se introduce y desarrolla el concepto de “ciudadanía digital” asociado a las competencias digitales requeridas en la sociedad actual, entendiendo por competencias digitales al conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes valorativas que involucran el uso de las TIC en ambientes ubicuos (Fernández Zalazar, 2019).

Antes de adentrarse en el concepto de ciudadanía digital es conveniente instaurar la identificación y diferencia de lo que se puede pensar continuidad o antecesor que es el concepto de ciudadanía. Este hace referencia a una persona que, en virtud de su pertenencia a un Estado, posee una serie de derechos y deberes establecidos por ley. En términos generales, la ciudadanía implica una relación jurídica y política entre el individuo y el Estado, caracterizada por la reciprocidad de derechos y obligaciones. Es así que como el general de los estados, en nuestro país el conjunto de obligaciones, deberes y derechos son regidos por la Constitución Nacional, es el Estado quien reconoce a sus ciudadanos y se encuentra ligado a una territorialidad. Sin embargo si se considera una concepción más amplia, como la propuesta por Marshall (1997) “la ciudadanía es un estado que se concede y que consiste en que ser miembro de pleno derecho de una comunidad” (citado en Ortega, 2011, p.164) en este punto es la misma pertenencia a una comunidad es la que dadora de ciudadanía.

Sin embargo el avance de la tecnología ha traído aparejado la necesidad de repensar conceptos y paradigmas en lo que Castells (1999) denomina “Sociedad de la Información” marcado por el surgimiento de una nueva estructura social que facilita el comercio y la organización de la producción a escala global. Lo

que propicia de forma acelerada nuevas formas de interacción, interconexión y comunicación. La sociedad de la información es la promotora del uso de la red de redes, así como de otros tipos de comunicación satelital que facilitan el comercio, la actividad bancaria y financiera, la búsqueda de información para fines lúdicos, escolares y para la vida cotidiana.

Ahora bien, la ciudadanía digital remite al conjunto de derechos y responsabilidades que las personas tienen en el entorno digital, entendiendo al mismo como un espacio público. Un espacio donde las personas se encuentran con oportunidades para el ejercicio pleno de derechos, pero también con riesgos de posibles vulneraciones (Argentina Gob, s/f). Internet es la estructura de red que posibilita la construcción de una sociedad digital, la cual pone a las personas en medio de lo transnacional y digital (Fernández-Tapia y Fernández-Sánchez, 2017).

En este sentido, la ciudadanía digital asume las características de transnacionalidad, "territorialidad", multiculturalidad, interculturalidad, ubicuidad e interconectividad, mismas que se desarrollan en dinámicas móviles de espacio, tiempo y cultura. Como consecuencia de la ubicuidad se ejercen y producen derechos, deberes y compromisos cívicos en pleno desplazamiento físico, aún de país a país. También aumenta la movilidad cultural, comunicativa y de información. Tal participación en movimiento y la transformación constante se orientan a problemas y temas de interés nacional, local y global (Fernández Tapia, 2018). En el marco de estas transformaciones y fenómenos sociales, surgen las preguntas: ¿cómo se concretan las prácticas cotidianas de la digitalidad del ciberespacio y de la movilidad de la ciudadanía a través de estos medios?; ¿qué derechos, deberes y compromisos cívicos se ejercen en el espacio digital?; ¿cómo participan?, y ¿cuándo y desde dónde participan?

El carácter reciente de la aparición del concepto de ciudadanía digital, no hace que este se distancie de numerosos intentos por abordar su definición e implicancia es así que puede verse vinculada con determinadas normas de comportamiento sobre el uso de la tecnología (Ribble, 2004):

1. Etiqueta: sobre estándares electrónicos de conducta o procedimiento
2. Comunicación: intercambio electrónico de información
3. Educación: el proceso de enseñanza y aprendizaje sobre la tecnología y el uso de la tecnología
4. Acceso: participación electrónica plena en la sociedad
5. Comercio: compra y venta electrónica de bienes
6. Responsabilidad: responsabilidad electrónica por acciones y hechos
7. Derechos: aquellas libertades extendidas a todos en un mundo digital
8. Seguridad: bienestar físico en un mundo de tecnología digital
9. Seguridad (autoprotección): precauciones electrónicas para garantizar la seguridad

En el contexto actual, los avances tecnológicos en el campo de la Inteligencia Artificial ponen al debate la capacidad de ejercer, de forma efectiva, la ciudadanía digital. Al respecto el presente artículo abordará tres ejes principales: el primero de ellos surge producto del vacío de referencia, identificación y regulación de conductas por parte del Estado ante la velocidad de producción y acceso a la tecnología. Siguiendo esa línea, se abordará la necesidad de instrumentar herramientas críticas que permitan decidir de forma responsable y sobre todo ante la emergencia de herramientas como la inteligencia artificial como requerimiento en la formación de ciudadanos digitales. Por último, las consecuencias del empleo de estos instrumentos en el plano de la salud mental.

### **Sobre tecnología, legislación y políticas públicas.**

La era actual donde hay una primacía de lo digital y en la que la tecnología parece estar al alcance del común denominador de las personas, trae aparejada múltiples beneficios en temas de comunicación, acceso a la información, innovación, educación, etc. Sin embargo, también trae aparejado diversos fenómenos como el grooming, cyberbullying, phishing, el "hate", donde aparece el desprecio, la difamación, las críticas destructivas, sometiendo a las personas a ataques constantes, ya sea por su aspecto físico, su ideología, sus creencias religiosas, sus gustos o preferencias sexuales y otra infinidad de posibilidades. Resulta claro que el anonimato que ofrece muchas veces la tecnología proporciona una percepción de mayor impunidad. Tal como expone Dubravcic (2019) es en esta sensación de impunidad donde se vinculan estas acciones con el aspecto normativo y su posibilidad de sanción, especialmente cuando una persona o un grupo de personas ven afectados sus derechos, en particular aquellos relacionados con su dignidad. Aunque nuestra legislación se ha ido adaptando a los rápidos cambios en el mundo de la informática y las comunicaciones, estos avances son tan vertiginosos que siempre están un paso por delante de la ley. Como resultado, existen conductas criminales que aún no han sido tipificadas como delitos.

En este sentido, el creciente fenómeno de la inteligencia artificial y su impacto a nivel psicosocial pone de manifiesto la falta de instrumentación de políticas públicas que además de identificar y regular conductas transgresoras como herramientas para la construcción de ciudadanos digitales, le permitan a estos ejercer el conjunto de sus derechos y obligaciones.

Una de las aplicaciones de la IA que más ha permeado socialmente y que más impacto y controversia ha causado es la destinada a la creación automatizada de contenido. Para ello se suelen usar redes neuronales que se entrenan mediante procesos de aprendizaje automático (Campesato, 2020). Estos procesos incluyen el aprendizaje profundo, un tipo de aprendizaje automático cuya arquitectura imita la forma en que las personas aprenden habilidades como, por ejemplo, la predicción de palabras o el reconocimiento de formas. Los modelos generativos

procesan un gran corpus de datos complejos y no estructurados, tales como textos, audios o imágenes, para luego generar contenido nuevo con el mismo estilo que los datos originales. La IA generativa ha acelerado su crecimiento en capacidad tecnológica y está alcanzando un grado de sofisticación antes difícil de imaginar o solo posible por medio de la ficción. Sin embargo este instrumento que parecería ofrecer grandes oportunidades y facilidades también puede complejizar o potenciar otros aspectos negativos de su uso. Es precisamente en este punto en donde la seguridad despierta gran alarma, la cual solo es respondida al momento por parte de grandes organizaciones tecnológicas. Es aquí que se pueden mencionar iniciativas con impacto social, tales como el proyecto OpenAI, el observatorio OdiselA o el programa AI for Social Good, de Google, que promueven el uso ético y responsable, y siempre para el bien común, de la IA. No obstante, estas permanecen disponibles a los usuarios que ya poseen ciertos bagajes e interés sobre dichas herramienta, sin articular a otros sectores y actores claves para robustecer el conjunto de derechos y garantías de los ciudadanos digitales.

Uno de los primeros cuestionamientos que aparece en torno al uso de la IA generativa se plantea en el área de la comunicación y difusión de información, puntualmente en la creación de contenidos. En este sentido sobre todo se hace foco en la veracidad de la información, calidad y originalidad exigiendo a los productores y consumidores la adquisición de nuevas competencias y habilidades, como también mayor conciencia ética y social en el uso responsable de la IA (Davenport y Mittal, 2022)

Su afectación al mercado laboral no es menor, por ejemplo, se estima que el impacto global de la IA no será significativo hasta más allá del año 2030. Ya en 2018 un informe de la consultora PwC señalaba que sólo el 3 % de los empleos se podrían considerar en riesgo por la automatización en 2020, un porcentaje que se prevé que podría aumentar al 21 % a mediados de esta década y al 34 % a partir de 2030. La necesidad de una regulación se agudiza Desde una perspectiva tecnooptimista, es que se espera que los efectos de la IA ocasione un gran impacto en la productividad de 1,5 puntos porcentuales en un período de 10 años y elevar el PIB mundial en un 7%, indicadores que si bien se ven prometedores no deben ser aislados de sus implicaciones en el plano de la calidad y cantidad del empleo (Acemoglu y Johnson, 2023).

### Salud Mental

Sin dudas los cambios anteriormente mencionados tienen su capacidad de generar consecuencias en el plano de la salud de las personas en cuanto a usuarios del sistema de salud y profesionales. A pesar del prometedor potencial de la inteligencia artificial en distintos ámbitos, al adentrarse particularmente en el ámbito de la psicología clínica, es particularmente importante abordar los desafíos y consideraciones éticas que se ponen en juego. La aplicación de la inteligencia artificial en la salud mental plantea interrogantes sobre la privacidad y la seguridad

de los datos. En este sentido, proteger la confidencialidad de la información sensible de los pacientes es una prioridad ineludible (Monroy, 2022). Así mismo, se plantea interrogantes acerca del impacto psicológico y emocional que por ejemplo puede acarrear el escuchar una voz clonada, principalmente si recrea la de una persona fallecida o ausente ya que esto puede causar sufrimiento o malestar a las personas que las oyen o a sus familiares y allegados (Franganillo, 2023), incluso podría llegar a obstaculizar la elaboración del duelo.

Cyberterapia, terapia de realidad virtual y el uso claro está de la inteligencia artificial en diferentes plataformas aparecen como nuevas opciones innovadoras de atención (Franco, 2014). Ante este escenario se requiere de un nuevo marco regulatorio para prevenir el uso incorrecto o poco ético por parte de los profesionales de la salud mental. Es así que la incorporación en las diferentes instancias clínicas y terapéuticas se deben instituir en un marco sólido de gobernanza y cumplimiento para garantizar la eficacia, seguridad, privacidad y consideraciones éticas necesarias (Baig., et al, 2020). Si bien podría ser una herramienta de gran utilidad en los marcos éticos correspondientes y habiéndolo probado su eficacia y efectividad, no podría reemplazar aspectos fundamentales como la empatía, comprensión, visión contextual y el vínculo que el terapeuta humano puede establecer (Sosa, 2023).

En esta dirección Gordon y Turnbul (2024) destacan el uso de la IA como complemento de la labor terapéutica, brindando apoyo y seguimiento entre sesiones, proporcionando a los pacientes una vía adicional para expresar sus preocupaciones y recibir orientación. También expresa su potencial en la organización y análisis de datos cooperando con la generación de insights y progreso del tratamiento. Finalmente el uso de la IA es recomendada como acompañamiento teniendo en cuenta las funciones anteriormente descritas que no puede instrumentarse en ausencia de un profesional de la salud.

Aún así, es importante remarcar la importancia de fomentar la educación digital en pos de construir una ciudadanía digital efectiva y trabajar en una ética que se vincule a los avances tecnológicos tomando en consideración a la tecnología como una aliada de las diferentes ciencias (Boden, 2017).

### Conclusiones Finales

A lo largo del recorrido de este trabajo se abordaron las consecuencias del uso masivo de la inteligencia artificial (IA) en el marco de una sociedad dinámica, en constante cambio, en el continuo entre lo analógico y digital. En ese sentido es que se incorpora el concepto de ciudadanía y ciudadanía digital pensando que para poder ejercer el conjunto de obligaciones y derechos que esto conlleva, el sujeto necesita conocer los mismos. Esto sucede en el mejor de los casos en el pleno sentido de la ciudadanía, la cual como se ha visto en un primer apartado está dada por el reconocimiento de los Estados y arraigado a una territorialidad. Tal como se ha señalado esto constituye un punto

de discontinuidad en tanto que los ciudadanos digitales son reconocidos por su comunidad en la virtualidad la que en muchos casos transgrede límites diversos. Así mismo, se ha intentado abordar por medio de dos ejes la necesidad ante la velocidad de producción y difusión de la tecnología de marcos regulatorios que contemplen el buen uso de estas nuevas tecnologías para la salud: por parte de específicamente de profesionales de la salud y de usuarios del sistema. Considerando las funciones y lugares precisos que podría ocupar en un panorama en donde la demanda por atención se hace manifiesta y podría pensarse como respuesta ante la multiplicidad de cambios presentes, también, si provocados por la misma tecnología que se ha descrito: modificando las realidades laborales, económicas y vinculares. Si bien el presente escrito invita a la reflexión sobre las implicancias de la inteligencia artificial y su vínculo con las ciudadanías digitales, sería interesante continuar profundizando en los ejes planteados en próximas investigaciones dado que se requiere ganar mayor conocimiento sobre las herramientas necesarias para generar concientización sobre las buenas prácticas que llevan a conocer y ejercer nuestros derechos en línea, es decir a una ciudadanía digital conciente.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Johnson, S., y Acemoglu, D. (2023). *Power and progress: Our thousand-year struggle over technology and prosperity*. Hachette UK.
- Argentina Gob. ¿Qué es la ciudadanía digital? <https://www.argentina.gob.ar/que-es-la-ciudadania-digital>
- Baig, M. A., Almuhaizea, M. A., Alshehri, J., Bazarbashi, M. S., y Al-Shagathrh, F. (2020). Urgent Need for Developing a Framework for the Governance of AI in Healthcare. *Studies in Health Technology and Informatics*, 272, 253-256. <https://doi.org/10.3233/SHTI200542>
- Boden, M. A. (2017). *Inteligencia artificial*. Turner.
- Campeato, O. (2020). *Artificial intelligence, machine learning and deep learning*. VA: Mercury Learning and Information. ISBN: 978 16839 24678
- Campeato, O. (2020). *Artificial intelligence, machine learning and deep learning*. Mercury Learning and Information.
- Castells, M. (1998). *La era de la información*. Vol. 1. La sociedad red. Editorial Alianza.
- Davenport, T. H., y Mittal, N. (2022). How generative AI is changing creative work. *Harvard Business Review*. <https://is.gd/by7hQt>
- Dubravcic, D. (2019). Haters, un fenómeno de difícil abordaje legal, pero creciente impacto social. *Revista Pensamiento Penal*. <https://www.pensamientopenal.com.ar/doctrina/48075-haters-fenomeno-dificil-abordaje-legal-pero-creciente-impacto-social>
- Fernández Tapia, J. (2018). Ciudadanía digital en la ciudad del siglo XXI: entre la ciudadanía móvil y el control panóptico. *Revista Aportes* 2(4):17-31. [https://www.researchgate.net/publication/337498537\\_Ciudadania\\_digital\\_en\\_la\\_ciudad\\_del\\_siglo\\_XXI\\_entre\\_la\\_ciudadania\\_movil\\_y\\_el\\_control\\_panoptico](https://www.researchgate.net/publication/337498537_Ciudadania_digital_en_la_ciudad_del_siglo_XXI_entre_la_ciudadania_movil_y_el_control_panoptico)
- Fernández Tapia, J. y Fernández Sánchez, J. A. (2017). Ciudadanía digital: ¿una nueva forma de transnacionalismo?, *Revista Internacionales* 2 (4).
- Fernández Zalazar, D. (2019). Usos y apropiación de las TIC en función de las competencias digitales en la construcción de conocimiento de los estudiantes de psicología de la UBA. En memorias del XI Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XXVI Jornadas de Investigación. XV Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. I Encuentro de Investigación de Terapia Ocupacional. I Encuentro de Musicoterapia. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires,
- Franco, L. (2014). Psicología cognitiva e inteligencia artificial: mitos y verdades. *Avances en Psicología*, 22(1), 21-27.
- Franganillo, J. (2023). La inteligencia artificial generativa y su impacto en la creación de contenidos mediáticos. *methaodos.revista de ciencias sociales*, 11(2), m231102a10. <http://dx.doi.org/10.17502/mrcs.v11i2.71>
- Gordon, S. F., & Turnbull, B. (2024). Adopción de la inteligencia artificial en el campo de la psicología. *Psicología Iberoamericana*, 31(2).
- Monroy, P. (2020). Psicología e Inteligencia Artificial. <https://www.soycest.mx/blog/psicologia-inteligenciaartificial#:~:text=La%20Inteligencia%20Artificial%20puede%20ayudar,para%20identificar%20sintomas%20de%20trastornos>
- Ortega, M. P. (2011). Nuevas formas de ciudadanía asociadas a las redes de comunicación globales: el ciudadano digital. *Historia Actual Online*, (24), 163-183.
- Ribble, M. S., Bailey, G. D., & Ross, T. W. (2004). Digital citizenship: Addressing appropriate technology behavior. *Learning & Leading with technology*, 32(1), 6.
- Sosa, L. L. (2023). Chatbots: Psicoterapia con inteligencia artificial. *Neuro-class*. <https://neuro-class.com/chatbots-psicoterapia-con-inteligencia-artificial/>