

RASAL

LINGÜÍSTICA

2026(2): 155-183

Recibido: 10.03.2026 | Aceptado: 22.06.2026

DOI: <https://doi.org/10.56683/rs262229>

INVESTIGAR LA INTERACCIÓN CON CHATBOTS: REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA Y LINEAMIENTOS METODOLÓGICOS DESDE LA SOCIOLINGÜÍSTICA

RESEARCHING INTERACTION WITH CHATBOTS: LITERATURE REVIEW AND METHODOLOGICAL GUIDELINES FROM SOCIOLINGUISTICS

Paula Salerno

Centro de Estudios del Lenguaje en Sociedad, UNSAM-CONICET

<https://orcid.org/0000-0003-1430-3072>

Milagros Vilar

Centro de Estudios del Lenguaje en Sociedad, UNSAM

<https://orcid.org/0000-0001-9043-0423>

RESUMEN

La reciente ebullición de desarrollos tecnológicos “conversacionales”, como ChatGPT, Gemini, Deep Seek, Claude, MetaAI, entre otros, basados en la aplicación de grandes modelos de lenguaje, trae aparejado el creciente interés de lingüistas a nivel mundial, para quienes las interacciones generadas por Inteligencia Artificial (IA) constituyen un nuevo y complejo objeto de estudio. Sin embargo, es difícil hallar trabajos que contemplen lenguas distintas al inglés, y los estudios sobre aplicaciones en otras lenguas suelen ceñirse a variedades lingüísticas dominantes.

En este marco, se hace necesario construir y diseñar nuevas propuestas metodológicas para el estudio sociolingüístico de los textos generados por IA, en particular, aquellos que se producen y circulan en el contexto latinoamericano. Para ello, este artículo revisa la bibliografía existente sobre esta temática y repasa los diseños metodológicos empleados para el estudio de la interacción humanx-chatbot. Tras reflexionar sobre los principales retos que plantean

estos abordajes, en particular en lo que respecta a los procesos de generación y tratamiento de datos, proponemos una serie de lineamientos para futuros diseños metodológicos orientados al estudio sociolingüístico de las interacciones digitales con agentes de IA y destacamos los enfoques etnográficos centrados en las prácticas situadas de lxs usuarixs.

PALABRAS CLAVE: inteligencia artificial; sociolingüística etnográfica; metodología; *chatbots*; español

ABSTRACT

The recent surge in “conversational” technological developments –such as ChatGPT, Gemini, DeepSeek, Claude, and MetaAI, among others– which are based on the application of large language models, has sparked a growing interest among linguists worldwide, for whom interactions generated by artificial intelligence (AI) constitute a new and complex object of study. However, it remains difficult to find research that considers languages other than English, and studies that focus on applications in other languages tend to concentrate on dominant linguistic varieties.

In this context, it becomes necessary to develop and design new methodological approaches for the sociolinguistic study of texts generated by AI, particularly those produced and circulating in Latin America. To this end, this article reviews the existing literature on this topic and examines the methodological designs used to study human-chatbot interactions. After reflecting on the main challenges posed by these approaches, particularly regarding data generation and processing, we propose a series of guidelines for future methodological designs focused on the sociolinguistic study of digital interactions with AI agents and highlight ethnographic approaches centered on users’ situated practices.

KEYWORDS: artificial intelligence; ethnographic sociolinguistics; methodology; chatbots; Spanish

1. Introducción

Desde el lanzamiento de ChatGPT en 2022, se ha puesto de manifiesto la constante proliferación de los *chatbots*, desarrollos de inteligencia artificial (IA) que emulan las conversaciones humanas, como Gemini, Deep Seek, Claude, MetaAI, entre otros. Esto ha despertado un creciente interés de lingüistas a nivel mundial, para quienes las interacciones generadas por IA constituyen un nuevo y complejo objeto de estudio. Sin embargo, es difícil hallar trabajos que contemplen lenguas

distintas al inglés (Salerno y Vilar, 2025), y los estudios sobre aplicaciones en otras lenguas suelen ceñirse a variedades lingüísticas dominantes (Nguyen, 2025).

En Argentina, han surgido numerosas iniciativas que ponen de manifiesto la importancia de estudiar estos fenómenos¹. En este marco, nuestro artículo busca contribuir a las investigaciones sociolingüísticas sobre estas nuevas tecnologías y, particularmente, al análisis de interacciones con *chatbots*, aplicaciones que se valen de “Grandes Modelos de Lenguaje” (GML) desarrollados para el procesamiento de “lenguaje natural” (PLN). Desde la perspectiva glotopolítica, se propuso la categoría *tecnologías digitales del lenguaje* (Bürki, 2023) para referir a “los instrumentos ideados y desarrollados para la comunicación en línea, productos del PLN”, que, a la vez, inciden en el control de la discursividad, al crear “nuevas formas de homogenización y regulación lingüística” (von Stecher, 2025)².

Nuestra aproximación hacia estos fenómenos se interesa por conocer de qué manera las personas integran estas tecnologías en sus prácticas cotidianas, cómo interactúan con ellas y qué efectos tienen estos nuevos modos de interacción para las lenguas y sus hablantes. Al mismo tiempo, buscamos indagar sobre las dinámicas de uso de la IA, considerando especialmente nuestra identidad lingüística como hablantes de una variedad de español, la rioplatense, que suele ser soslayada en los desarrollos tecnológicos. Guiadas por estos intereses, nos proponemos revisar críticamente la bibliografía existente acerca de la interacción humanx³-*chatbot* (H-Ch) y, especialmente, las metodologías empleadas para su estudio. Lo hacemos desde una perspectiva sociolingüística que examina el lenguaje en tanto práctica social (Codó *et al.*, 2012) y se beneficia de enfoques creativos como la etnografía, que ha mostrado su potencial para comprender procesos en curso que trascienden los estudios localizados (cfr. Zavala, 2025).

¹ Como ejemplo, podemos mencionar ejes específicos sobre IA en el IV Congreso Internacional de Ciencias Humanas de la UNSAM, volúmenes temáticos en revistas académicas (*e.g.* Álvarez *et al.*, 2025) y ofertas de formación interdisciplinarias en UBA, UNSAM, UNC, UNCuyo, UNComa, entre otras.

² Siguiendo a Alonso Alemany *et al.* (2023), los GML son artefactos que, mediante operaciones de probabilidad sobre una gran cantidad de datos de entrenamiento, representan secuencias de palabras con el fin de ejecutar tareas de diversa índole, entre ellas, la de emular la conversación humana.

³ Usamos “-x” como morfema de género no binario, de acuerdo al uso propuesto por movimientos sociales en defensa de la diversidad de género y de respeto a las identidades sexogenéricas.

A continuación, presentamos la metodología de trabajo y los resultados del relevamiento, organizados según dos áreas temáticas (Sección 2). En la Sección 3, repasamos los diseños metodológicos y sistematizamos sus principales aportes y limitaciones. Finalmente, presentamos una serie de lineamientos para futuras investigaciones sociolingüísticas (Sección 4), orientados a superar las dificultades encontradas.

2. Panorama actual de estudios sobre la interacción con agentes de IA

El relevamiento bibliográfico inició, de manera exploratoria, en 2023 y se extendió hasta febrero de 2026. En una primera etapa nos guiamos por un criterio temático general y consideramos principalmente artículos académicos que, desde diversas perspectivas disciplinares dentro de las ciencias humanas, estudiaran la interacción H-Ch en español. En una segunda etapa, incorporamos un criterio disciplinar: buscamos especialmente estudios que se inscribieran en enfoques sociolingüísticos y discursivos. De este relevamiento obtuvimos un primer conjunto de alrededor de setenta artículos.

Sobre este conjunto, realizamos una selección que nos permitiera avanzar en el estudio de la interacción H-Ch en línea con nuestra propia investigación (Salerno y Vilar, 2025). Así, un primer grupo de once artículos indaga sobre las variedades del español empleadas en la interacción con GML. Un segundo grupo, cuya temática emergió de manera predominante en nuestro relevamiento, consta de quince estudios que analizan los usos de IA en contextos educativos. Adicionalmente, consideramos cuatro artículos que nos resultaron pertinentes en tanto presentan diseños metodológicos y categorías analíticas particulares para el estudio de la interacción H-Ch (cfr. Sección 3).⁴

⁴ La revisión se realizó, así, sobre un total de treinta trabajos publicados entre 2021 y 2026. La gran mayoría son artículos académicos y se centran en interacciones realizadas en lengua española entre personas y aplicaciones de chatbots; no obstante, incluimos también dos trabajos en portugués y dos tesis sobre asistentes virtuales de voz, que resultaron de interés para nuestros objetivos.

2.1. La interacción con chatbots en entornos educativos

Dentro de los artículos que indagan sobre los usos de la IA en contextos educativos, nos detendremos en aquellos que se centran en los *chatbots* y sus interacciones con estudiantes o docentes. Como primera observación, encontramos que la mayor parte de las investigaciones abordan la interacción que *lxs alumnxs* mantienen con estas herramientas. En un estudio acerca de las actitudes y percepciones sobre el uso de ChatGPT en educación superior, Núñez y Sánchez (2025) señalan la escasa presencia de investigaciones que exploren la perspectiva del profesorado o de los gestores universitarios. Según estos autores, la literatura sobre el tema suele centrarse en experiencias individuales de interacción con estas herramientas en el contexto de *asistencia académica* (por ejemplo, para realizar tareas, resolver dudas o mejorar la comprensión de contenidos). Esto define una segunda tendencia: a pesar de sus diferentes enfoques y preguntas de investigación, la mayoría de los trabajos plantea un interrogante común en torno a cómo/si estas tecnologías pueden beneficiar o no las trayectorias educativas/académicas (Álvarez y Difabio, 2026; de la Torre Sánchez, 2025; Ribes Lafoz y Colorado, 2023; Sánchez, 2024).

Destacamos aquellos estudios que analizan experiencias que integran el uso de *chatbots* en propuestas pedagógicas llevadas adelante de manera supervisada y conjunta, entre docentes y estudiantes, y que buscan promover interacciones responsables con la IA. Uno de ellos es el de Álvarez y Difabio (2026), que se interroga por los usos de la IA en el marco de la revisión de la escritura de tesis en posgrado. Las autoras estudian la implementación de una actividad de retroalimentación realizada en una universidad argentina, en la cual *lxs* estudiantes deben consultar al *chatbot* sobre posibles cambios en un capítulo de sus tesis del cual ya han recibido observaciones de pares y docentes. En este estudio, el abordaje de la interacción con la IA se realiza a través de dos técnicas: por un lado, el registro de las interacciones, incluyendo los *prompts*⁵ elaborados por

⁵ Si bien circulan alternativas al anglicismo *prompt*, como “instrucción”, “indicación”, “consigna” o “entrada”, creemos que ninguna logra representar por completo lo que este elemento significa, ya que no siempre se corresponde con un enunciado de tipo instruccional. La noción “entrada”, por su parte, plantea un esquema simplificado de la comunicación, proveniente de los ámbitos tecnológicos, que preferimos no reproducir. Dado el uso extendido del término, mantendremos esta opción léxica a lo largo del artículo, y usaremos “instrucción” o “consigna” cuando se trate, efectivamente, de enunciados de este tipo.

lxs estudiantes y las respuestas desarrolladas por los sistemas; y, por el otro, la elaboración de un cuestionario que busca conocer las experiencias de lxs usuarixs de estas herramientas. Este doble abordaje les permite advertir que “los estudiantes solicitan información y evalúan las respuestas, *pero no desarrollan un diálogo más activo y crítico con la tecnología para mejorar los aportes recibidos*” (p. 95, cursivas nuestras), lo cual resulta un hallazgo relevante de su estudio.

Por otra parte, Ribes Lafoz y Colorado (2023) presentan una propuesta de uso de herramientas de IA en el contexto de la asignatura “Español a través del Arte”, parte de un programa de la Universidad de Alicante (España). Se trata de un proyecto en el cual un grupo de estudiantes debió utilizar ChatGPT-3 para la preparación de una presentación oral que forma parte de la evaluación de la materia. En este caso, la interacción fue guiada a través de dos *prompts* provistos por lxs docentes: lxs estudiantes debían pedirle al *chatbot* que elaborara un índice para su exposición oral sobre la temática elegida y, posteriormente, que lo llenara de contenido. Así, obtenían un texto que luego debían someter al análisis y revisión para transformarlo, finalmente, en su presentación oral. Para lo primero, debían analizar el texto de acuerdo con dos criterios: *veracidad* (“¿Es cierta la información que aporta ChatGPT?”) y *adecuación* (“¿Se adapta al registro oral que necesito para hacer una presentación en clase?”) (Ribes Lafoz y Colorado, 2023, p. 1266). Las presentaciones realizadas por el grupo que utilizó IA se compararon con las de otro grupo que no había utilizado esta herramienta, y se encontraron resultados positivos en cuanto a estructuración y mejora del nivel lingüístico en las presentaciones del primer grupo. Las autoras se cuestionan, no obstante, si esta mejora se debe al “ahorro de tiempo y esfuerzo” (p. 1269) en la recopilación del contenido y la estructuración de la presentación, lo que supone una ventaja frente al otro grupo.

Los estudios reseñados aportan experiencias concretas que contribuyen a un debate más amplio acerca de los efectos del uso de la IA en ámbitos educativos. Entre los negativos, suele mencionarse la excesiva dependencia de lxs estudiantes hacia estas herramientas, que se vincula con una “pérdida potencial de habilidades cognitivas esenciales, como el pensamiento crítico, la escritura autónoma y la resolución de problemas complejos” (Núñez y Sánchez, 2025, p. 2480). En este punto, Scotto (2025) trae un elemento importante a la discusión: la escritura asistida por GML requiere de un uso experto mínimo. La revisión de la literatura muestra que un uso inadecuado o no selectivo puede generar “‘endoso cognitivo’, una tendencia

a la delegación irreflexiva del proceso de lectura e interpretación de las tareas para que las realice, sin supervisión, el GML” (Scotto, 2025, p. 69). Se ha observado, asimismo, que la falta de conocimiento no disuade a lxs estudiantes de utilizar la herramienta (Niloy *et al.*, 2024), pero sí incide desfavorablemente en los resultados obtenidos; por lo que es necesario promover alfabetizaciones digitales que permitan conocer qué es lo que los GML son capaces de hacer, cuáles son sus límites, y en qué medida los textos generados necesitan ser corregidos o revisados.

En esta línea, otros estudios analizan las transformaciones que supone el uso de estas tecnologías, especialmente, en las prácticas letradas: ¿Cómo cambia la manera de leer y escribir de quienes usan la IA? ¿Qué procesos cognitivos están involucrados? ¿Qué saberes se requieren? Entre los cambios más relevantes que provoca el uso de *chatbots* en la escritura, Cassany (2025) menciona “la reformulación de indicaciones a partir de la lectura analítica de resultados previos” (p. 3), un proceso que sale a la luz en varias investigaciones que dan cuenta de los múltiples intentos que se debieron realizar para “refinar” el resultado, tras encontrarse con respuestas inesperadas o poco relevantes, o que señalan la necesidad de entrenar a lxs estudiantes en esta tarea (de la Torre Sánchez, 2025).

Otro cambio observado se vincula con las prácticas de verificación de datos. Si bien no es específico de esta tecnología, se asocia a un nuevo tipo de lectura, la *analítica-evaluadora* (Cassany, 2025, p. 11), enfocada en revisar los contenidos y prestar atención a posibles sesgos o errores en los textos generados por IA. Para algunxs, podría tratarse de una tarea más exigente que la lectura de borradores anterior al desarrollo de IA (Cassany, 2025) o incluso más trabajosa que la propia composición del texto (Scotto, 2025).

Finalmente, otro grupo de estudios se interroga por la utilidad de esta herramienta para la enseñanza de lenguas. Muñoz-Basols y Fuertes Gutiérrez (2024) destacan como ventajas la disponibilidad e inmediatez de estos sistemas tecnológicos, que potencian el contacto con la lengua meta de una manera que sería “imposible de emular” en una clase de lenguas tradicional e incluso en una experiencia de estudio en el extranjero (p. 347). De la Torre Sánchez (2025) analiza el potencial de ChatGPT como herramienta de autocorrección en el aprendizaje de la escritura en ELE y se pregunta si su uso puede fomentar la autonomía de lxs estudiantes en el proceso de corrección. Cantero Romero (2025) se interroga si los *chatbots* podrían utilizarse para elaborar materiales de enseñanza y analiza el léxico de los textos generados por

ChatGPT y Llama, en función de su adecuación a los descriptores oficiales del Plan Curricular del Instituto Cervantes. En una línea similar, Huete-García (2024) busca conocer si los *chatbots* son capaces de emular los errores habituales de estudiantes de español. A través de una serie de pruebas realizadas en la interacción con ChatGPT, Gemini y Copilot, en las que la autora guía al modelo a través de definición de roles y demostración de ejemplos, concluye que los *chatbots* no son capaces de “imitar algo tan propio del ser humano como es el error lingüístico” (p. 657).

Si bien algunos de estos trabajos parecen transmitir una confianza excesiva en la capacidad de los GML de “generar enunciados ilimitados gramaticalmente correctos” (Muñoz-Basols y Fuertes Gutiérrez, 2024, p. 347), o en los beneficios en cuanto al ahorro de tiempo que podría significar en las tareas docentes,⁶ otros se detienen en sus limitaciones. Ha sido bien documentado el hecho de que los textos producidos por *chatbots* pueden tener “errores”, aunque este suele ser un término poco preciso, que engloba fenómenos de diverso tipo, como limitaciones de índole pragmático, conocimiento gramatical deficiente (De la Torre Sánchez, 2025; Huete-García, 2024), mal manejo de información o plagio (Sánchez, 2024), alucinaciones (Mendoza, 2023), sesgos y discriminación (Le Mur y Sánchez, 2024; Fernández Martínez y Torres Rodríguez, 2021). Para el uso de estas herramientas en el ámbito científico-académico, Scotto (2025) enumera cinco deficiencias de los textos producidos por IA: sesgos y falta de trazabilidad, alucinaciones, plagio, *parroting* y composición textual endeble. Esto muestra que la veracidad de los datos es solo un aspecto, entre otros, a los que atender durante una lectura analítica. La práctica de verificar la información no aplica por igual en todos los escenarios de uso ni en todo tipo de escrituras, pero es una de las preocupaciones predominantes en el ámbito educativo.

Para la enseñanza del español, de la Torre Sánchez (2025) nota que la efectividad de ChatGPT para corregir la escritura de sus estudiantes es limitada. Su análisis señala que muchas veces las correcciones que el *chatbot* propone “contienen errores gramaticales que no estaban presentes en el texto original” (p. 41) y, más aún, implican posicionamientos ideológicos en torno al uso del español y sus variedades (por ejemplo, cuando ChatGPT corrige el uso del lexema *platicar* en el escrito de una

⁶ Cantero Romero (2025) habla de “optimizar el trabajo docente” (p. 157); Huete-García (2024), de “proporcionar un apoyo funcional y flexibilizar el proceso de obtención de datos como recurso docente” (p. 649).

alumna, p. 38). También Mendoza (2023) refiere a los sesgos originados por “la falta de neutralidad existente en los datos utilizados para el entrenamiento del sistema” (p. 6), y señala una cuestión especialmente relevante para el contexto de enseñanza de lenguas, y del español en particular: la falta de diversidad lingüística, estilística y cultural de ChatGPT, y una clara influencia del inglés, que se evidencia en la estructuración de los párrafos, las fórmulas de cortesía y aspectos ortotipográficos.

2.2. Las variedades lingüísticas en la interacción con chatbots

Un segundo grupo de trabajos se pregunta por los usos lingüísticos de los *chatbots*: ¿qué lenguas y variedades utilizan, cuánto saben sobre ellas, cuán flexibles son ante las variedades de lxs usuarixs, cuáles reconocen? Estas preguntas guían distintos propósitos investigativos, vinculados ya sea con el desempeño y la utilidad de estas tecnologías, ya sea con las relaciones de poder que guían su funcionamiento, aunque en algunos casos ambas dimensiones conviven.

En cuanto al desempeño de los *chatbots*, los trabajos abordan distintas problemáticas, en general vinculadas con la educación, la salud y la comunicación. En el contexto de enseñanza de español para hablantes de sueco, Mezyed Rivas (2024) analiza distintos agentes de IA (ChatGPT, Google Bard y Bing AI) para observar si en ellos predomina una variedad de español específica. Entre los principales resultados, la autora encuentra que, cuando la consigna —en sueco— no solicita el uso de una variedad específica, los *chatbots* tienden a valerse de una “variedad latinoamericana” (p. 18), noción que no es definida en el trabajo más que por oposición a una variedad española. Esto se alinea con el hecho, subrayado por la autora, de que la mayoría de lxs usuarixs hispanohablantes de Internet son de Latinoamérica. En los casos en los cuales se le pide al *chatbot* que use variedades específicas del español, los tres modelos logran hacerlo de manera adecuada y, además, se suelen adaptar a la variedad de sus usuarixs. Se trata de una conclusión que diside de la mayoría de los estudios relevados. De hecho, Santana de Souza y Prado Sana (2025) observan que, a pesar de sus grandes avances, el PLN no logra distinguir matices de tipo semántico y pragmático, especialmente en cuanto a lenguas y variedades no dominantes. En sus palabras, “a linguagem online é um campo minado de desigualdades e preconceitos, e os algoritmos de IA podem perpetuar e amplificar esses vieses” (p. 14).

Las variedades también son objeto de estudio a la hora de evaluar el rendimiento de

desarrollos para reconocimiento del habla, sobre todo con fines de inclusión en términos de salud. Fernández Martínez y Torres Rodríguez (2021) analizan cómo el asistente de voz Siri, de Apple, realiza transcripciones a partir de audio en siete variedades de español de España. Su trabajo muestra que esta aplicación no logra llegar a resultados igual de precisos para todas las variedades, sino que, por el contrario, reproduce “sesgos” existentes en los datos de entrenamiento. Esto es interpretado por lxs autorxs como una brecha digital, que podemos llamar lingüística, dado que se trata de desigualdades en el acceso a las nuevas tecnologías originadas por las variedades empleadas por ciertos grupos sociales. Es destacable la posición de estxs investigadorxs sobre la interrelación entre variedades y hablantes: no sólo muestran la “estigmatización que sufren muchas variedades del español” (p. 3), sino que resaltan que el desempeño de los modelos se basa en la “identidad social del hablante” (p. 4). En consecuencia, la tecnología excluye a personas que necesitan estos servicios de reconocimiento de voz, sobre todo aquellas que tienen discapacidad visual o dificultades en la lectoescritura.

Desde una perspectiva sociopragmática, Valenzuela Cáceres y Patiño (2024) observan la interacción de hablantes chilenxs con los asistentes virtuales Amazon Alexa y Google Home Mini, con foco en el análisis de las estrategias de cortesía verbal. En cuanto al manejo de las variedades, las autoras observan, por un lado, que lxs usuarixs tienden a modificar su pronunciación cuando no obtienen las respuestas que quieren de los asistentes virtuales y, por el otro, que estos logran comprender mejor la variedad chilena cuando se trata de palabras de uso coloquial (como “pololo” o “bacán”) que de expresiones o dichos más elaborados, desempeño que atribuyen a la presencia o ausencia de estos datos en fuentes conocidas, como diccionarios (p. 63-64). Es destacable el hecho de que este trabajo no sólo se detiene en las respuestas generadas por las herramientas de IA, sino especialmente en cómo se expresan lxs usuarixs al comunicarse con ellas (en particular, qué recursos de cortesía verbal utilizan), y qué ideas y percepciones tienen sobre esta comunicación.

Entre las investigaciones centradas en las relaciones de poder que guían el uso de variedades lingüísticas por parte de los *chatbots*, merecen atención algunos trabajos sobre traducción. Desde una mirada glotopolítica, Bein (en prensa) se pregunta por el desempeño de DeepL y ChatGPT y compara traducciones del alemán al español en textos literarios y científicos. El autor sostiene que la fiabilidad de estas aplicaciones depende de las representaciones sociolingüísticas acerca de qué es una “buena traducción”. Es elocuente, en tal sentido, que estas tecnologías no suelen emplear

“variantes regionales acotadas, como los distintos tipos de voseo argentino, uruguayo y de otras regiones latinoamericanas” (s/p), a no ser que se indique esa regionalización y se les provea contexto suficiente para hacerlo. Bein concluye que la habilidad traductora es insuficiente si no está acompañada por saberes sólidos sobre la variedad y el registro a los que se quiere traducir y su aceptación en la cultura en la que el texto traducido va a circular. Correia Almeida y Ferreira da Silva (2024) demuestran hallazgos similares para el portugués, cuyos “regionalismos, gírias e expressões culturais” (s/p) son neutralizados por las plataformas Google Translate y DeepL en las traducciones del inglés, lo cual afecta seriamente la diversidad lingüística. Asimismo, sugieren que la traducción puede beneficiarse de la velocidad de las herramientas de IA, siempre y cuando la labor humana complemente la tarea en cuanto a especificidades culturales, aspecto no tenido en cuenta en las traducciones literales de las aplicaciones analizadas.

Estos trabajos forman parte de un gran conjunto de abordajes que se preguntan qué ideologías lingüísticas subyacen a la predilección por determinadas variedades y hasta qué punto las opciones realizadas por los *chatbots* reproducen o desafían las desigualdades existentes. En este punto, la noción de “sesgo lingüístico digital” (Muñoz-Basols *et al.*, 2024) señala la representatividad inadecuada del español, que resulta en una combinación aleatoria de rasgos de distintas variedades. Esta “hibridez lingüística” generada por la tecnología ocurre en dos niveles: interlingüístico e intralingüístico. El primero se explica por el entrenamiento de los GML en español, los cuales “suelen derivar de modelos monolingües previamente entrenados en inglés o de modelos multilingües que, en su mayoría, han sido igualmente entrenados en inglés” (p. 634). El segundo remite a la priorización de una variedad lingüística por sobre otras.

Mayor-Rocher *et al.* (2025) se preguntan si los GML son capaces de reconocer distintas variedades del español y, para ello, se proponen evaluar el desempeño de nueve modelos de lenguaje para siete variedades del español. Entre los principales resultados, identifican un “sesgo” que favorece el habla peninsular y desfavorece notablemente las variedades andina, antillana y caribeña y, sobre todo, la mexicana y la centroamericana. En cuanto a la variedad rioplatense, en cambio, los modelos exponen distintos niveles de reconocimiento. El trabajo tiene algunas limitaciones, pero tanto el diseño de la investigación como la interpretación de los resultados apuntan a mostrar la injusta representación de la diversidad lingüística de nuestra región. Con este mismo gesto, Santos y Gameiro Cordeiro (2025) evalúan la habilidad de ChatGPT y Gemini para reconocer variedades del portugués de Brasil y explicar

los usos de determinadas formas coloquiales. Las autoras toman como punto de partida los prejuicios lingüísticos que tiene la sociedad acerca de las variedades que no encajan con el habla “correcta” (p. 2), es decir, aquella que se asocia a la tradición escrita, literaria y escolar. Mediante un análisis cualitativo del contenido presentado por los *chatbots* a partir de distintas consignas, Santos y Gameiro Cordeiro consideran que estos demuestran un alto grado de acierto en identificar variedades y en describir la correlación entre usos lingüísticos y factores sociales.

En nuestro propio trabajo sobre acomodación comunicativa (Salerno y Vilar, 2025) indagamos si Gemini y ChatGPT se ajustan o no a la variedad rioplatense utilizada por nosotras en la interacción. Encontramos que, aunque presentan distintos tipos de comportamiento verbal, ambos exponen una ideología lingüística monoglósica y construyen discursos homogeneizantes que, en última instancia, reproducen desigualdades sociales preexistentes. También en esta línea, Rizzo (2025) analiza las respuestas de Gemini a preguntas acerca del español y sus variedades, prestando atención a los trasfondos políticos y económicos que rigen el ecosistema de las nuevas tecnologías. Señalando la desigual representación de las lenguas en los GML en base al modelo de racionalidad neoliberal que privilegia la rentabilidad de los desarrollos por sobre la representatividad, la autora se pregunta en qué variedades están entrenados los GML. Para ello, establece interacciones a partir del siguiente *prompt*: “¿Cuál es tu materia prima en relación al conocimiento lingüístico que tenés del español?” (p. 76). Rizzo se concentra en la expresión “español estándar” usada por el *chatbot* y, luego de solicitarle ejemplos, observa una discordancia entre lo que Gemini dice entender por “estándar” y las opciones que efectivamente realiza con el lenguaje, que corresponden a una variedad minoritaria, a saber, el español madrileño culto. El rol de la Real Academia Española (RAE) como autoridad lingüística es clave para comprender la pervivencia de esta variedad como opción “no marcada” y la consecuente exclusión de otras variedades y sus hablantes. En suma, explica Rizzo, el desarrollo de aplicaciones de IA reproduce relaciones de poder ya que “borra la diversidad de lxs hablantes y consolida jerarquías lingüísticas heredadas de matrices coloniales” (2025, p. 77).

3. Metodologías: principales aportes y limitaciones

En este apartado revisamos los diseños metodológicos de los trabajos relevados, mostrando la heterogeneidad de enfoques y destacando sus fortalezas. A continuación,

sistematizamos las limitaciones más frecuentes.

3.1. Diseños metodológicos

3.1.1. Generación de datos

La conformación del corpus en estas investigaciones suele ser variada, como también lo es el nivel de detalle que se le dedica a este aspecto. Por una parte, están los estudios que recopilan interacciones realizadas por otras personas; por la otra, aquellos en los cuales lxs propixs investigadorxs interactúan con las herramientas de IA.

Domínguez García (2023) analiza un corpus de seis textos que contienen interacciones completas entre ChatGPT-3 y un profesor de la Universidad de Leeds (Reino Unido). La autora añade información acerca de la fecha de estas interacciones, la versión de *chatbot* empleada y la cantidad de palabras por texto. A la vez, caracteriza el corpus como “discursos interactivos virtuales” (p. 414), en los cuales las respuestas son inmediatas y sincrónicas y la relación entre quienes participan es asimétrica, y destaca los rasgos de oralidad que hacen de estos materiales “textos escritos oralizados” (p. 414). Esta preocupación por definir las categorías empleadas es una fortaleza de este trabajo y una práctica poco recurrente en los artículos revisados.

Desde una perspectiva etnográfica, Cassany y Casarin (2025) reclutaron diez participantes que interactuaron con las herramientas de IA y compartieron, durante sesiones de entrevista con los autores, “capturas de pantalla, historiales, grabación videográfica” (p. 111), entre otros materiales. En total, especifican que se trata de más de 80 documentos, 25.245 palabras, que someten al análisis discursivo.

Por otro lado, los trabajos que investigan experiencias de implementación en el aula suelen valerse de interacciones realizadas por estudiantes, que generalmente forman parte de una instancia de evaluación de la asignatura en cuestión. Para su estudio sobre la corrección de textos escritos en clases de español, de la Torre Sánchez (2025) recolecta las conversaciones de diez estudiantes con la IA, así como el texto de partida y el texto definitivo. En una línea similar, Álvarez y Difabio (2026) incluyen el registro de interacciones, así como las versiones iniciales y finales del capítulo de la tesis trabajado en el seminario. A diferencia de otros estudios, esta investigación

se destaca por incluir otros materiales en el análisis: los cuestionarios a usuarixs, que permiten contrastar el uso declarado con el uso expuesto en la interacción.

Un segundo grupo de trabajos se caracteriza por la participación de quienes investigan en el proceso de construcción de datos interaccionales: lxs investigadorxs ya no observan las conversaciones de otrxs, sino que participan de manera activa en diferentes etapas, tomando decisiones que involucran su diseño y desarrollo. Este involucramiento resulta favorable para las investigaciones que se preguntan por el lenguaje que usan los asistentes conversacionales, en la medida en que permite diseñar instrumentos con fines específicos y llevar a cabo pruebas, como aquellas que destacan expresiones o ítems léxicos de ciertas variedades lingüísticas (e.g. Santos y Gameiro Cordeiro, 2025 en portugués; Salerno y Vilar, 2025 en español). Al mismo tiempo, permite contrastar y/o explorar fenómenos específicos que se han observado en interacciones con otrxs participantes, como lo muestra el estudio de Valenzuela Cáceres y Patiño (2024) sobre el uso de estrategias de cortesía verbal con los asistentes orales. En este trabajo, las autoras realizan solicitudes variando el grado de cortesía para ver si esto impacta en las respuestas, o diseñan preguntas específicas para evaluar si los asistentes logran procesar la ambigüedad semántica o la ironía.

Otros trabajos combinan los datos interaccionales con otros materiales. Así, Sánchez (2024) releva literatura sobre el impacto de la IA en el rendimiento académico de estudiantes de habla hispana y analiza conversaciones que él mismo mantuvo con ChatGPT acerca de la originalidad y el plagio. Por su parte, Salerno y Rizzo (2025) analizan las interacciones que mantuvieron con Gemini y ChatGPT-4o y los discursos sobre la IA producidos por Santiago Muñoz Machado, presidente de la RAE. Desde una perspectiva glotopolítica, las autoras comparan los enunciados de este último en el marco del proyecto LEIA⁷ y las opciones lingüísticas de los *chatbots* en materia de género, con el fin de observar si la institución incide en la manera en que aquellos se expresan sobre el lenguaje inclusivo y en el uso o no de formas inclusivas. En una línea similar, varios trabajos muestran las contradicciones y lógicas opuestas entre lo que dicen los *chatbots* acerca del lenguaje y los usos expuestos en la interacción (Rizzo, 2025; Salerno y Vilar, 2025; Salerno y Rizzo, 2025), evidencia de que estos desarrollos tecnológicos suelen construir una imagen

⁷ Lengua Española e Inteligencia Artificial. Sobre este proyecto y su rol en la normativización de la lengua en espacios digitales, ver Iglesias Sánchez (2025).

favorable de sí mismos.

Finalmente, la investigación de Mayor-Rocher *et al.* (2025) desarrolla un instrumento para evaluar el funcionamiento de nueve GML en lengua española, deteniéndose particularmente en su capacidad para diferenciar variedades. La prueba diseñada consiste en treinta preguntas de opción múltiple que destacan fenómenos de variación morfosintáctica o léxica identificados como “característicos” de cada una de las variedades⁸ y la instrucción de completar un enunciado con la opción más “natural”, de acuerdo con una procedencia geográfica asignada a cada *chatbot*. Una de las fortalezas de este trabajo es la disponibilidad de los datos y resultados en un repositorio público⁹, lo cual abre nuevos horizontes para explorar en futuras investigaciones y posibilidades de reproducir y mejorar el instrumento utilizado.

3.1.2. Tratamiento de los datos

Entre las metodologías empleadas para el análisis de interacciones, cabe destacar el trabajo de Domínguez García (2023) sobre la semejanza entre las conversaciones humano-humano y humano-*chatbot*. La autora analiza seis interacciones con ChatGPT-3 acerca de temáticas variadas combinando un abordaje cuantitativo y uno cualitativo. Para ello, segmenta el contenido de las interacciones en unidades de la conversación coloquial y determina los tipos textuales mediante la identificación de secuencias predominantes. El análisis cuantitativo contabiliza palabras, intervenciones e intercambios para cada una de las interacciones, e identifica secuencias textuales argumentativas, expositivas e instruccionales.

El análisis cualitativo de la interacción se centra en la unidad intervención y examina determinados comportamientos discursivos del *chatbot*. Por un lado, la semejanza con las conductas humanas se observa en el despliegue solapado de una dimensión argumentativa, aún si la secuencia textual predominante es instruccional o expositiva: determinadas opciones lingüísticas (como conectores, conjugaciones verbales, opciones léxicas) evidencian que ChatGPT puede tomar partido a favor o en

⁸ Para la identificación de estos fenómenos, lxs autorxs consultaron manuales de lingüística hispánica, diccionarios y bancos de datos del español.

⁹ Disponible en: <https://zenodo.org/records/15101403> [último acceso: 13/06/2026].

contra de la posición del usuario y valerse, para ello, de recursos de atenuación. Esto es destacable porque tensiona los esfuerzos de la empresa Open AI por evitar que el modelo de lenguaje exprese posicionamientos. Por otro lado, la IA se distancia de los comportamientos humanos en tanto tiene dificultades para generar implicaturas pragmáticas; por ejemplo, no consigue valerse del contexto para desambiguar determinadas expresiones. La autora concluye que estas dificultades, no obstante, son menores que los logros efectivos en la emulación de una expresión humana.

Valenzuela Cáceres y Patiño (2024) diseñan una metodología mixta, cuantitativa y cualitativa, que desarrollan en tres etapas. Para el registro y observación de la interacción con asistentes de voz, las autoras adaptan el modelo SPEAKING (Hymes, 1972) y observan, primero, las interacciones entre los dispositivos tecnológicos y un grupo de participantes y, luego, su propia interacción con estas tecnologías. A partir de la especificidad de sus datos y sus preguntas de investigación, las autoras identifican tres actos de habla principales –instrucción, orden y petición– y registran la presencia o ausencia de saludos, agradecimientos, insultos y otras estrategias de cortesía.

Su estudio también combina los datos de las interacciones con otros relevados en un formulario abierto acerca de los usos y las percepciones de los usuarios. Estos debían responder preguntas acerca de la tecnología elegida, especificando, por ejemplo, la manera en que se comunican verbalmente con el asistente al realizar ciertas acciones, si lo saludan o agradecen, cómo reaccionan si no obtienen la respuesta que desean, etc. Esta combinación y multiplicidad de materiales resulta una contribución valiosa para la investigación, en tanto permite establecer cruces entre lo que se observa en la interacción y lo que los participantes declaran.

Para el estudio de variedades del portugués, Santos y Gameiro Cordeiro (2025) realizan un abordaje cualitativo interpretativo que consiste en el análisis minucioso del contenido de las respuestas de ChatGPT y Gemini a partir de *prompts* metadiscursivos sobre diferentes términos y expresiones tomadas de artículos periodísticos seleccionados de forma aleatoria. Las autoras realizan 25 tests con el fin de observar los “valores sociales” (p. 2) con los cuales los *chatbots* relacionan tales expresiones informales. Para la comparación de modelos, elaboran categorías analíticas que les permiten caracterizar las respuestas obtenidas.

Otras investigaciones implementan métodos centrados en el léxico. Desde una perspectiva léxico-estadística, Kotz *et al.* (2024) buscan conocer qué modelos de mundo representan en sus respuestas distintos agentes de IA. Para eso, realizan un

análisis comparado de seis GML (ChatGPT-4o, Copilot, Gemma 2B, Llama 3 7B, Phi 3 3B y Gemini 1.0 Pro), mediante el software LM Studio. El estudio mide la riqueza léxica a partir de dos variables que, según sus autores, “tienen la ventaja de ser fácilmente operacionalizables y medibles” (p. 900) con análisis computacional: diversidad léxica y densidad léxica. Para generar los datos, utilizaron un mismo *prompt* y tomaron como corpus las seis respuestas obtenidas, una por cada *chatbot*. El análisis es exclusivamente cuantitativo, aunque los autores señalan que un enfoque cualitativo podría complementar el estudio y, así, contribuir a la obtención de resultados más completos.

Cantero Romero (2025) analiza cuantitativamente textos generados por ChatGPT y Llama para ser usados en actividades de comprensión lectora destinadas a estudiantes de español. El foco está en comprender si estos *chatbots* pueden asistir en el aprendizaje de vocabulario. Para eso, mide la cantidad de palabras que componen cada uno de los ocho textos generados: uno de cada *chatbot* para cada uno de los niveles de idioma A1, A2, B1 y B2. A continuación, observa si los lexemas generados corresponden al nivel de aprendizaje declarado, para lo cual se vale de los parámetros del Plan Curricular del Instituto Cervantes, y determina la mayor o menor fidelidad de los GML hacia esta institución. A su vez, para evaluar la calidad y la complejidad del vocabulario, usa el *software* Textflow, que mide, para cada texto, variables como la complejidad de la frase o de los signos de puntuación, aunque no son explicadas en detalle.

Mezyed Rivas (2024) combina los enfoques cuantitativo y cualitativo para analizar un corpus conformado a partir de cinco pares de vocablos considerados “marcadores diferenciales de las diferentes regiones hispanoparlantes” (p. 4). El criterio para la conformación de estos pares es que al menos uno de los términos de cada dupla se encuentre en el Corpus de Referencia del Español Actual (CREA), una base de datos generada y sostenida por la RAE. El fin es evaluar el desempeño de tres *chatbots* en clases de español y ver si producen “sesgos geográficos” (p. 4) por las opciones léxicas realizadas. Para ello, la autora selecciona diez frases por lexema estudiado, tomadas de un periódico sueco, y solicita a los *chatbots* que las traduzcan al español. Con ello, evalúa la “tendencia dialectal” (p. 4), según si las traducciones optan por términos asociados a una u otra variedad.

Por último, hay trabajos que, si bien no se centran exclusivamente en el léxico, sí se detienen en determinados lexemas que son considerados importantes en el proceso de interpretación cualitativa de los datos. Rizzo (2025) trata las opciones léxicas

como huellas del posicionamiento de Gemini sobre el español. Tras un intercambio en el que el *chatbot* reconoce la diversidad lingüística, la autora le solicita ejemplos y luego analiza detenidamente los vocablos que este proporciona: la distancia entre las declaraciones que hace Gemini sobre el español y los ejemplos que proporciona al respecto le permiten evidenciar las ideologías lingüísticas que subyacen al *chatbot* de Google DeepMind, tendientes a una posición panhispánica que, al mismo tiempo, acepta y rechaza la diversidad.

En esta línea, en Salerno y Vilar (2025) nos detenemos en determinados lexemas usados por Gemini y GPT-4o en el transcurso de nuestras interacciones para observar si se acomodan a la variedad rioplatense. Expresiones que podrían resultar extrañas a esta variedad (como “pegatinas” o “periódico”) son retomadas para iniciar nuevos turnos y señalar su opacidad, con el fin de observar el comportamiento de los *chatbots* ante una supuesta falta de comprensión. A través de reiterados intercambios con foco en estas expresiones, observamos la desigual acomodación léxica de cada *chatbot* e interpretamos estos resultados en relación con las ideologías lingüísticas que rigen tales comportamientos.

3.2. Limitaciones

Los trabajos relevados exponen una serie de limitaciones metodológicas que consideramos importante señalar con el fin de reflexionar sobre nuestro quehacer investigativo, tanto acerca de la conformación del corpus como del tratamiento de los datos y los supuestos que guían nuestras interpretaciones.

En cuanto al corpus, en algunos casos se pasa por alto la descripción de los datos: no se especifica el número de textos, en qué formato se han recibido (si capturas de pantalla, copias del historial de la aplicación, enlaces a la conversación) y se omiten también detalles técnicos y/o contextuales sobre la interacción (versión del GML, parámetros de su configuración, fecha de la interacción, extensión, geolocalización del dispositivo desde el cual se producen los datos, entre otros).

También es revisable el tamaño de la muestra, que, debido al carácter exploratorio de los estudios, puede ser muy pequeña (Valenzuela Cáceres y Patiño, 2024; Cassany y Casarin, 2025). Si bien hay trabajos en los que esto es fundamentado por tratarse de estudios de caso y de investigaciones cualitativas (Salerno y Vilar, 2025; Rizzo y Salerno, 2025, Álvarez y Difabio, 2026), los

resultados se beneficiarían de estudios que puedan replicarlos y observar si se trata de hallazgos generalizables o de singularidades.

Al respecto, son solo cinco los trabajos que ponen a disposición el corpus de datos interaccionales (Domínguez García, 2023; Mendoza, 2023; Mezyed Rivas, 2024; Mayor-Rocher *et al.*, 2025; Salerno y Vilar, 2025). La disponibilidad de los datos no sólo permitiría el diálogo académico y la comparación de resultados y motivaría la realización de nuevos estudios, sino también podría sentar las bases para la conformación de una base de datos abierta y accesible sobre interacciones H-Ch en español.

La generación de datos también puede verse afectada por una confianza excesiva en la información provista por el *chatbot* o por la empresa que lo desarrolla, especialmente en cuanto al propio desempeño lingüístico o su ideología lingüística. Esta confianza puede responder a una falta de mirada crítica, pero también a una decisión metodológica que consiste en no indagar sobre la conducta lingüística del modelo. Esto último puede observarse también en el tratamiento de los datos, particularmente en aquellos trabajos que se ciñen al análisis de contenido (Sánchez, 2024) o que realizan interpretaciones despojadas de las condiciones de producción de los discursos tecnológicos (Santos y Gameiro Cordeiro, 2025). En esta línea, el predominio de lecturas cuantitativas y la escasez de metodologías mixtas y flexibles son factores determinantes.

Otra limitación radica en que la mayoría de los estudios relevados suelen detenerse en el intercambio *prompt*-respuesta, pero generalmente no consideran los *prompts* en el análisis. En algunas excepciones, guiados por el interés en conocer las capacidades de los GML para cumplir ciertas tareas, como emular errores de estudiantes (Huete-García, 2024) o asistir en revisión y autocorrección (De la Torre Sánchez, 2025), los autores se detienen en la descripción de los tipos de *prompts* y definen técnicas para redactarlos. Sin embargo, no es habitual encontrar trabajos que indaguen sobre su efecto concreto en las respuestas de los *chatbots*. Esto es problemático, sobre todo si consideramos que, como explica Sal Paz (2025), “este acto, aparentemente técnico, está inevitablemente impregnado de representaciones sociodiscursivas y de ideologías, por lo que puede desafiar o reproducir, irrevocablemente, sesgos cognitivos, valores culturales y asimetrías sociales” (p. 279). Más bien, las investigaciones tienden a centrarse en cómo las personas *debemos* usar la lengua para conseguir ciertos resultados y lograr una comunicación “efectiva” con estas tecnologías, lineamientos que solo refuerzan la

repetición de modelos preestablecidos e invisibilizan aspectos singulares y creativos de las prácticas comunicativas de lxs hablantes.

Las preguntas de investigación también merecen una revisión. Es frecuente encontrar objetivos vinculados con preguntas dadas de antemano, muchas veces impregnadas del factor novedad (¿Los *chatbots* tienen las mismas habilidades que las personas?) y otras veces atravesadas por el discurso dominante impulsado por las empresas desarrolladoras (¿Los asistentes de voz mejoran la calidad de vida de las personas con discapacidad?). En este sentido, los parámetros para evaluar los resultados arrojados por los *chatbots* suelen circunscribirse a opciones dicotómicas, como “bueno/malo”, “mejor/peor”, “correcto/incorrecto” o “eficiente/ineficiente”¹⁰ (Mezyed Rivas, 2024; Huete-García, 2024; Santos y Gameiro Cordeiro, 2025). Por un lado, la pregunta por la corrección reproduce una visión normativa sobre la lengua, en algunos casos mediante la asignación de un puntaje numérico a las respuestas del *chatbot* (Mayor-Rocher *et al.*, 2025). Por otro lado, este tipo de valoraciones no sólo da cuenta de la reproducción de una mirada instrumental sobre los textos producidos con IA, sino también de la dificultad para formular preguntas nuevas. De hecho, son recurrentes los interrogantes y reflexiones de tipo ético (¿Cómo usar de manera responsable estas tecnologías? ¿Es posible que la IA represente el mundo de manera justa?). Desde el punto de vista sociolingüístico, esto puede considerarse una limitación porque, al jerarquizar las preguntas por el manejo de datos y la responsabilidad en el uso de estas herramientas, se pasa por alto la posibilidad de pensar en esos usos como prácticas sociales.

Una última problematización sobre el tratamiento de los datos concierne a las categorías teóricas y analíticas con las cuales se emprende esa tarea. En general, nociones como “turno de habla”, “conversación”, “hablantes”, generadas disciplinarmente para el análisis de interacciones entre personas, son trasladadas acríticamente para estudiar la interacción H-Ch (Kelly-Holmes, 2024). En este aspecto, acordamos con Domínguez García (2023), quien sobre la noción *conversación* aclara: “Entrecomillo esta palabra, aunque también podría utilizar la misma convención gráfica para el resto de las actividades, supuestamente lingüísticas, que realizan los modelos de lenguaje artificial” (p. 413). Con algunas excepciones,

¹⁰ Sobre los parámetros de eficiencia y eficacia, Lauria (2019) sostiene que responden a una “funcionalización del lenguaje acorde con la racionalidad neoliberal tecnocrática hegemónica” (p. 45), y otros valores como la rapidez y el lucro.

como “sesgo lingüístico digital” (Muñoz-Basols *et al.*, 2024), los trabajos relevados no proponen categorías nuevas para pensar los fenómenos emergentes de la IA.

Tampoco se presta suficiente atención a categorías del contexto de la IA, como “*prompt*”, “*output*”, “lenguaje natural”. Es ilustrativo el uso recurrente del vocablo “sesgo” que, a fuerza de repetición, tiende a superficializar problemáticas vinculadas con desigualdades sociales de distinto tipo (Mayor-Rocher *et al.*, 2025; Scotto, 2025; Sal Paz, 2025; Le Mur y Sánchez, 2024; Mendoza, 2023; entre otros). Los trabajos relevados, de hecho, suelen usar este vocablo para referirse a algo largamente abordado por las ciencias humanas y sociales, a saber, la discriminación. El uso de este lexema trae aparejado el borramiento de saberes específicos sobre discriminación y el carácter estructural de las desigualdades señaladas, que parecen explicarse, entonces, por el tratamiento de los datos, más que por la reproducción fiel de inequidades históricas. Esta limitación se articula con supuestos que asocian los *chatbots* al mundo tecnológico casi de manera exclusiva, con base en una dicotomía entre máquinas/personas, y que va a tono con el uso de otros conceptos igual de cuestionables como *alucinación* o *error*¹¹.

Un último grupo de debilidades metodológicas concierne a determinados supuestos y posicionamientos que acarrear los investigadorxs. Por un lado, algunos trabajos entienden nociones como *lengua* y *variedades* de manera anacrónica, en tanto soslayan las dinámicas lingüísticas y comunicativas que se dan desde hace años en el mundo digital. Desde la cartografía lingüística, preocupada por revelar cómo factores históricos, geográficos y sociales moldean la variación lingüística, Santana de Souza y Prado Sana (2025, p. 3) cuestionan la “mera representação geográfica das línguas” que desconoce los movimientos del contexto internet. Desde la glotopolítica, también Bein (en prensa) critica “la concepción de las lenguas como sistemas cerrados con fronteras nítidas”. En este marco, nos parece cuestionable el uso de categorías como “variedad latinoamericana” (Mezyed Rivas, 2024), “dialecto”, “estándar” y “peculiaridades lingüísticas” (Mayor-Rocher *et al.*, 2025) que reproducen, desde la academia, jerarquías y miradas homogeneizantes sobre las lenguas y sus hablantes.

Para terminar, destacamos una problemática que atraviesa todos estos trabajos y es, en cierta medida, inevitable: los GML son constantemente actualizados debido a avances tecnológicos, de modo que las características de los textos que arrojan

¹¹ Para un cuestionamiento al concepto de *sesgo* ver Zajko (2022); sobre las nociones de *alucinación* y *error*, ver respectivamente Maleki *et al.* (2024) y Pedoni (2025).

pueden cambiar en tiempos mucho más breves que los tiempos académicos. Esto se observa, sobre todo, en aquellas investigaciones que analizan el rendimiento de los *chatbots* y señalan sus errores (Mendoza, 2023; de la Torre Sánchez, 2025) o aciertos (Muñoz-Basols y Fuertes Gutiérrez, 2024). En este punto, una limitación adicional radica en la falta de problematización de estas transformaciones y el correlativo tratamiento de los datos como textos estables, soslayando el dinamismo que caracteriza a estos modelos. Esto es comprensible, no obstante, si consideramos que el uso masivo de los *chatbots* se impulsó recién en 2022 y que, por lo tanto, estamos ante una etapa inicial de estudios sobre el tema. En esta línea, consideramos que la siguiente conclusión de Núñez y Sánchez (2025) para el ámbito educativo puede extenderse a todos los trabajos revisados en esta sección: “muchas de las investigaciones aún se encuentran en una fase exploratoria y descriptiva [...], más que en un análisis profundo o longitudinal de las implicaciones del uso de la IA en los entornos de enseñanza-aprendizaje” (p. 2479).

4. ¿Cómo seguir? Lineamientos y reflexiones para futuras investigaciones

El panorama científico descrito a lo largo de este trabajo abre una puerta a la reflexión sobre cuál es el lugar de los estudios del lenguaje en las investigaciones sobre IA y, especialmente, qué problemáticas concretas abordar y cómo hacerlo. Para ello, proponemos una serie de lineamientos que consideramos fundamentales para el desarrollo de nuevos estudios sociolingüísticos que, valiéndose de saberes previos, consideren las particularidades del campo de la IA y de la producción académica latinoamericana y argentina.

Determinadas características del escenario actual inciden de manera decisiva en las investigaciones. En primer lugar, el advenimiento de las tecnologías basadas en IA que buscan emular la conversación humana contribuyó a la proliferación de estudios orientados a explorar qué es lo que estos sistemas pueden hacer y evaluar cómo lo hacen, en detrimento de una consideración por la agencia humana. Segundo, el lanzamiento de nuevos modelos y la constante aparición de nuevas versiones parecen imponer tiempos y dinámicas que no coinciden con los de las investigaciones académicas. Tercero, para el contexto latinoamericano, la investigación de nuevas prácticas comunicativas asociadas a estas tecnologías supone dificultades adicionales, vinculadas a las posibilidades de acceso a la herramienta y los datos,

que evidencian y reproducen “asimetrías de acceso económico y de financiación ya existentes” (Canale, 2025, p. 9).

En este contexto, desde las ciencias humanas y, en particular, las ciencias del lenguaje, es necesario desarrollar y priorizar una mirada centrada en las prácticas sociales y, para ello, detenernos en las personas, ya no desde el lugar de usuarias, sino –fundamentalmente– de agentes. Desde la sociolingüística, los estudios de la interacción y las perspectivas etnográficas pueden brindar un enfoque productivo capaz de aportar evidencia empírica acerca de las experiencias y realidades sociolingüísticas de las personas cuando interactúan con GML, así como de los procesos de apropiación (Kalman, 2003) que se producen en las prácticas de interacción con/a través de estas tecnologías. Teniendo en cuenta que la interacción no se reduce a un simple intercambio de tipo *prompt*-respuesta, ni a la única relación asistente-asistidx, es necesario explorar la variedad de contextos en que las personas interactúan con los modelos y observar de cerca cómo gestionan sus prácticas comunicativas con estas tecnologías: cómo expresan desacuerdos, de qué manera se posicionan frente a las “fallas” de los sistemas (por ejemplo, cuando no responden o transmiten contenidos erróneos o inventados), cómo negocian los significados, resuelven malentendidos, piden aclaraciones o hacen evaluaciones durante la interacción. El análisis de estas prácticas en el nivel micro no solo permitirá visibilizar el rol activo de lxs usuarixs, sino también las acciones sociales que se realizan y los sentidos que se construyen, de manera conjunta, a través de la interacción.

En esta línea, también es importante reflexionar sobre los repertorios sociolingüísticos, que comprenden tanto los recursos lingüísticos disponibles como las representaciones e ideas acerca de las lenguas/variedades y la comunicación, en particular, con estas tecnologías. Al respecto, los estudios sociolingüísticos con una perspectiva etnográfica pueden ayudar a responder preguntas tales como: ¿Las personas modifican su forma de hablar al interactuar con agentes de IA? ¿Qué lengua o variedad eligen usar en esta comunicación? ¿Usan más de una, las alternan o mezclan? ¿Incluyen indicaciones al *chatbot* acerca del uso de la lengua (formas de tratamiento, tono, registro)? ¿Qué representaciones tienen acerca del lenguaje usado por los *chatbots*? Estudios que aborden estos interrogantes podrían contribuir a la discusión sobre la necesidad o pertinencia de que los GML “hablen” como nosotrxs. Además, podrían mostrar con evidencia empírica cómo la invisibilización de ciertas formas de habla o la corrección de usos lingüísticos puede incidir en las

identidades de lxs hablantes, por ejemplo, reforzando inseguridades preexistentes o incluso generando nuevas, sobre todo en lo que respecta a las prácticas letradas. Así, estos estudios ayudarían a visibilizar las necesidades de comunidades y grupos minorizados en nuestra región, que no suelen estar incluidos en los esfuerzos de instituciones y empresas privadas por lograr una tecnología más inclusiva y justa.

Para abordar estos interrogantes es necesario implementar metodologías que combinen distintos tipos de materiales. Técnicas como la de entrevistar a lxs usuarixs antes, durante o después de las interacciones pueden ser valiosas para conocer los significados que estxs construyen sobre sus propias prácticas, comprender las decisiones que motivan ciertas acciones y, en suma, fortalecer las interpretaciones del análisis interaccional. Del mismo modo, observar a lxs participantes durante el transcurso de las interacciones con *chatbots* puede resultar enriquecedor para caracterizar con mayor profundidad estas nuevas prácticas en sus contextos específicos, incorporando información sobre los dispositivos tecnológicos, posibilidades de acceso y dificultades técnicas. En tal sentido, destacamos el potencial del enfoque etnográfico para dar cuenta del funcionamiento de estas tecnologías en la vida social y, especialmente, para comprender “cómo estos fenómenos reformulan, reelaboran y rearticulan mecanismos, prácticas y asimetrías de poder ya existentes en la vida social, al mismo que reelaboran diversas formas de resistencia a ellas” (Canale, 2025, p. 6).

La apuesta por la implementación de enfoques interaccionales trae aparejada una jerarquización del *prompt* en tanto género discursivo que vertebra los materiales textuales aquí considerados. Por un lado, se trata de un “gatillo” o elemento verbal que da inicio a los intercambios con *chatbots*. Al respecto, podemos considerar que el *prompt* no necesariamente es el enunciado propuesto por las personas, ya que las tecnologías mismas incentivan el intercambio mediante mensajes que se presentan ni bien se abre la aplicación (“¿En qué piensas hoy?”) o sugerencias que acompañan el cuadro textual y muestran opciones de lo que es posible preguntar (“Ayúdame a escribir”).

Por otro lado, el texto que, a modo de consigna o inicio, producimos lxs investigadorxs en la generación de datos debe ser un paso fundamental en el diseño metodológico. Esto implica prestar especial atención a qué tipo de relación interactiva construimos a través de nuestras opciones lingüísticas, qué posicionamientos o ideologías dejamos ver y con qué fin, o simplemente qué decisiones léxicas, sintácticas o gramaticales realizamos. Como muestra Nguyen (2025), esto último

afecta notablemente los textos generados por el *chatbot*. A su vez, siguiendo a Sal Paz (2025), con estas decisiones metodológicas proponemos superar la mirada tecnocéntrica según la cual el *prompt* es un mero comando o “*input*”. Se trata, más bien, de un “artefacto cultural”, una “práctica comunicativa situada en la intersección entre agencia humana y procesamiento automatizado” (p. 279). Resaltamos, al respecto, la fortaleza de los enfoques cualitativos para el análisis de estos materiales, que lejos están de ser neutrales.

En este punto, debemos ser conscientes de que nuestra identidad algorítmica le da forma a lo que experimentamos en estos espacios digitales: lo que el GML nos muestra, nos sugiere e incluso la forma en que nos habla se relaciona con nuestra historia en el uso de ciertas aplicaciones, la geolocalización de nuestros dispositivos, búsquedas previas, etc. Algunos de estos parámetros pueden ser controlados en cierta medida, pero otros responden a decisiones de grandes empresas y varían constantemente (las actualizaciones de los modelos, por ejemplo). En ese sentido, destacamos las ventajas de la iteración: realizando pruebas, reformulando y repitiendo *prompts*, reiterando intercambios con diferentes agentes de IA o diferentes versiones y configuraciones en un mismo modelo, es posible evidenciar la variabilidad y, con ello, aleatoriedad de los textos generados por ellos, así como el carácter móvil de los sentidos construidos en la interacción. Todas estas pruebas y modificaciones constituyen ricos datos de investigación, por lo cual es fundamental que las muestras proporcionadas a la comunidad académica incluyan los *prompts* o consignas generadas por las personas, además de los textos del *chatbot*, y den cuenta de la dinámica que guía la producción conjunta de los textos.

Por último, las futuras investigaciones deben procurar la construcción de categorías específicas para el estudio del lenguaje en sociedad en el contexto de la IA. Con Fischer (2023), pensamos que lxs especialistas en interacción contamos con abundantes y sólidas herramientas para analizar las interacciones H-Ch. Son esas mismas herramientas las que, en última instancia, nos permitirán pensar si y hasta qué punto las categorías para el análisis de conversaciones humanas se pueden aplicar al estudio de las dinámicas interaccionales que involucran la IA.

Referencias

- Alemany, L., Benotti, L., Maina, H., González, L., Rajngewerc, M., *et al.* (2023). A methodology to characterize bias and harmful stereotypes in natural language processing in Latin America. arXiv. <https://arxiv.org/abs/2207.06591>
- Álvarez, G., y Difabio, H. (2026). Retroalimentaciones de IA en un seminario sobre revisión de capítulos de tesis. *Folios*, (63), 85–98. <https://doi.org/10.17227/folios.63-22841>
- Álvarez, G., Morán, L. y Difabio, H. (Coords.) (2025). Hacia nuevos escenarios en el nivel superior: desafíos y oportunidades en tiempos de inteligencia artificial. *Praxis educativa*, 29(2). <https://dx.doi.org/10.19137/praxiseducativa-2025-290202>
- Bein, R. (en prensa). Traducciones humana y por inteligencia artificial. Encuentro en homenaje a Patricia Wilson. Seminario Permanente de Estudios de Traducción, IES en Lenguas Vivas “Juan Ramón Fernández”.
- Bürki, Y. (2023). Retos frente a las tecnologías digitales del lenguaje: Una perspectiva glotopolítica. *Traslaciones. Revista Latinoamericana de Lectura y Escritura*, 10(20), 70-99.
- Canale, G. (2025). Introducción al volumen temático: Estudios lingüístico-etnográficos del español en contextos digitales. *Estudios de Lingüística del Español*, 50(1), 3-13. <https://doi.org/10.36950/elies.2025.50.1>
- Cantero Romero, M. (2025). El léxico ELE en los modelos de lenguaje. *RILEX. Revista sobre Investigaciones Léxicas*, 8(1), 155-185.
- Cassany, D. (2025). Un lorito en mi clase: IAG y alfabetismo. *Perspectiva Educacional*, 64, 3-26.
- Cassany, D., y Casarin, M. (2025). Éxito, fracaso y retos letrados con la IA. *Traslaciones. Revista Latinoamericana de Lectura y Escritura*, 12, 105-127. <https://doi.org/10.48162/rev.5.131>
- Codó, E., Patiño Santos, A. y Unamuno, V. (2012). Hacer sociolingüística etnográfica en un mundo cambiante: Retos y aportaciones desde la perspectiva hispana. *Spanish in Context*, 9(2), 167-190.
- Correia Almeida, A. y Ferreira da Silva, G. (2024). O impacto da inteligência artificial na diversidade linguística. Uma reflexão nos estudos da tradução. *Anais do XX Encontro de Formação de Professoras/es de Línguas*, 10(1). <https://www.anais.ueg.br/index.php/enfople/article/view/16328>
- de la Torre Sánchez, Á. (2025). Autocorrección en el aula de ELE a través de ChatGPT 3.5. *Revista Internacional de Lenguas Extranjeras / International Journal of Foreign Languages*, 23, 27-49. <https://doi.org/10.17345/rile23.4090>
- Domínguez García, M. (2023). El hablar y los participantes en la interacción comunicativa: Cuando el interlocutor es artificial. *Biblioteca de Babel. Revista de Filología Hispánica*, número extraordinario 1, 409-431. <https://doi.org/10.15366/bibliotecababel2023.extra1.017>

- Fernández Martínez, B. y Torres Rodríguez, M. (2021). Sesgos en el software de procesamiento del lenguaje natural de la aplicación Siri en distintas variedades del español de España. Tesis de Licenciatura. Facultad de Traducción e Interpretación, Universidad de Granada, España. Disponible en: <https://digibug.ugr.es/handle/10481/69398>
- Fischer, K. (2023). Risk and responsibility in human-robot interaction: An interactional approach. En A. Ädel y J.-O. Östman (Eds.), *Risk discourse and responsibility* (pp. 172-189). John Benjamins. <https://doi.org/10.1163/26660393-bja10093>
- Huete-García, Á. (2024). ¿Puede un chatbot imitar a un estudiante de español real? Una aproximación a la generación de errores deliberados con IA. *Lengua y Sociedad. Revista de Lingüística Teórica y Aplicada*, 23(2), 649-669. <https://doi.org/10.15381/lengsoc.v23i2.28463>
- Hymes, D. (1972). Models of the Interaction of Language and Social Life. En J. Gumperz y D. Hymes (Eds.) *Directions in Sociolinguistics: The Ethnography of Communication* (pp. 35-71). Oxford: Basil Blackwell.
- Iglesias Sánchez, A. (2025). Regulación del español en la inteligencia artificial: Un nuevo giro en la discursividad panhispánica. *Lexis*, 49, 135-164.
- Kalman, J. (2003). El acceso a la cultura escrita: la participación social y la apropiación de conocimientos en eventos cotidianos de lectura y escritura. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 8(17), 37-66.
- Kelly-Holmes, H. (2024). Artificial intelligence and the future of our sociolinguistic work. *Journal of Sociolinguistics*, 28, 3-10.
- Kotz, G., Salcedo, P., y Fuentes, K. (2024). Análisis léxico de textos generados por modelos de lenguaje: reflejo de sus modelos de mundo. *Lengua y Sociedad*, 23(2), 895-910. <https://doi.org/10.15381/lengsoc.v23i2.28336>
- Lauria, D. (2019). Sobre el programa 'Justicia en lenguaje claro' del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación (Argentina). *Entremeios: Revista de Estudios do Discurso*, 18, 43-61.
- Le Mur, R., y Sánchez, E. (2024). El discurso de la inteligencia artificial sobre los indígenas mexicanos: Sesgos y estereotipos en ChatGPT. En Navarro Zamora *et al.* (Eds.), *Inteligencia artificial y comunicación*. RIA. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.13908841>
- Maleki, N., Padmanabhan, B., y Dutta, K. (2024). AI hallucinations: A misnomer worth clarifying. *IEEE Conference on Artificial Intelligence (CAI)*, 133-138. <https://doi.org/10.1109/CAI59869.2024.00033>
- Mayor-Rocher, M., Huerta, C., Melero, N., Martínez, G., Grandury, M. y Reviriego, P. (2025). Es igual pero no es lo mismo: ¿Distinguen los LLMs las variedades del español? *Procesamiento de Lenguaje Natural*, 75, 137-146.
- Mendoza, E. (2023). Formular preguntas para comprender las respuestas: ChatGPT como agente conversacional en el aprendizaje de español como segunda lengua. *MarcoELE: Revista de Didáctica Español Lengua Extranjera*, 36, 1885-2211.

- Mezyed Rivas, R. (2024). La variedad lingüística de la Inteligencia Artificial Conversacional en el aula de ELE. Estudio sobre la elección de una variedad del español de Chat GPT, Google Bard y Bing AI. Tesis de Licenciatura, Centro de Lengua y Literatura, Universidad de Lund. <http://lup.lub.lu.se/student-papers/record/9147577>
- Muñoz-Basols, J., Palomares Marín, M. y Moreno Fernández, F. (2024). El sesgo lingüístico digital (SLD) en la inteligencia artificial: Implicaciones para los modelos de lenguaje masivos en español. *Lengua y Sociedad. Revista de Lingüística Teórica y Aplicada*, 23(2), 623-647. <http://dx.doi.org/10.15381/lengsoc.v23i2.28665>
- Muñoz-Basols, J. y Fuertes Gutiérrez, M. (2024). Oportunidades de la Inteligencia Artificial (IA) en la enseñanza y el aprendizaje de lenguas. En J. Muñoz-Basols, M. Fuertes Gutiérrez y L. Cerezo (eds.), *La enseñanza del español mediada por tecnología: de la justicia social a la Inteligencia Artificial (IA)* (pp. 343-365). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003146391>
- Nguyen, D. (2025). Collaborative growth: When large language models meet sociolinguistics. *Language and Linguistics Compass*, 19(2), <https://doi.org/10.1111/lnc3.70010>
- Niloy, A., Ashraful Bari, M., Sultana, J., Chowdhury, R., et al. (2024). Why Do Students Use ChatGPT? Answering through a Triangulation Approach. *Computers and Education: Artificial Intelligence* 6, 200-208.
- Núñez, E. y Sánchez, O. (2025). El estudio de las percepciones y actitudes de actores universitarios con respecto al uso de ChatGPT: Una revisión bibliográfica. *Latam: Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 6(3), 2469-2484. <https://doi.org/10.56712/latam.v6i3.4124>
- Pedoni, O. (2025). Errores maquínicos: Una producción de sentido en la IA. *Laboratoria. Revista de Ciencias Humanas*, 2(2), 58-69.
- Ribes Lafoz, M. A., y Colorado, B. (2023). Aprovechamiento de ChatGPT en la enseñanza de lengua extranjera en educación superior. *Educación y sociedad: Claves interdisciplinarias* (pp. 1264-1271). Octaedro.
- Rizzo, F. (2025). Inteligencia artificial y desigualdad (lingüística): Reflexiones desde el sur. *Laboratoria. Revista de Ciencias Humanas*, 2, 72-79.
- Rizzo, F. y Salerno, P. (2025). La inclusión de género según la inteligencia artificial: Tecno-colonialismo y regulación del español. *Heterotopías*, 8(15).
- Salerno, P. y Vilar, M. (2025). Interacción humanx-chatbot: Estudio exploratorio sobre variedades lingüísticas, acomodación y desigualdad. *Matraga*, 32(65), 266-289.
- Sal Paz, J. C. (2025). El prompt como género discursivo digital: anatomía, dimensiones y tensiones en la era algorítmica. *Estudios Lingüísticos e Literarios*, 80, 271-319.
- Sánchez, O. (2024). El impacto de ChatGPT en la formación y producción académica: Que no cunda el pánico. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 14(28). <https://doi.org/10.23913/ride.v14i28.1867>

- Santana de Souza, A. y Prado Sana, N. (2025). A inteligência artificial e as novas fronteiras da cartografia linguística. *Infinitum Revista Multidisciplinar*, 8(16), 1-22. <https://doi.org/10.18764/2595-9549v8n16e26166>
- Santos, A. y Gameiro Cordeiro, M. (2025). Análise dos limites e potencialidades da inteligência artificial no reconhecimento da variação linguística: Um olhar sociolinguístico. *Congresso de Inovação, Ciência e Tecnologia do IFSP (CONICT)*. <https://congressos.ifsp.edu.br/conict/article/view/200>
- Scotto, V. (2025). Límites y desafíos de los grandes modelos de lenguaje para la escritura académica y científica: Una revisión crítica en función del uso experto. *Signo y Seña*, (47), 61-84.
- Valenzuela Cáceres, V. y Patiño, K. (2024). ¿Conversar con máquinas? Análisis sociopragmático comparativo de la interacción de hablantes chilenos con los asistentes virtuales Amazon Alexa y Google Home Mini. Tesis de licenciatura, Universidad de Chile. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/204646>
- von Stecher, P. (2025). Las nuevas irregularidades del lenguaje: Desafíos de interpretación y mecanismos de simplificación discursiva de la inteligencia artificial. *Forma y Función*, 38(1).
- Zajko, M. (2022). Artificial intelligence, algorithms, and social inequality: Sociological contributions to contemporary debates. *Sociology Compass*, 16, e12962. <https://doi.org/10.1111/soc4.12962>
- Zavala, V. (2025). La etnografía del lenguaje desde el entramado en línea/fuera de línea: desafíos y posibilidades. *Estudios de Lingüística del Español*, 50(1), 34-53.