

Mitigación del Burnout y Optimización del Bienestar Organizacional mediante Chatbots

Burnout Mitigation and Organizational Well-Being Optimization through Chatbots

Garzón Espinosa, Paula¹

Recibido: 15/01/2026

Aceptado: 12/02/2026

Publicado: 08/03/2026

Categoría: Artículo científico

RESUMEN

El síndrome de burnout constituye uno de los principales riesgos psicosociales en los entornos laborales contemporáneos, con impactos directos en la salud mental de los colaboradores, el clima organizacional y la productividad institucional (Maslach & Leiter, 2016; Organización Mundial de la Salud [OMS], 2019). En respuesta a este fenómeno, las organizaciones han comenzado a incorporar soluciones tecnológicas innovadoras que complementan las estrategias tradicionales de bienestar. En este contexto, la inteligencia artificial, y particularmente los chatbots, emergen como una alternativa prometedora para apoyar la mitigación del agotamiento laboral y la optimización del bienestar organizacional (Abd-Alrazaq et al., 2020). El presente artículo de revisión tiene como objetivo analizar de manera sistemática la evidencia científica existente sobre el uso de chatbots en contextos organizacionales, con énfasis en su aplicación para el apoyo a la salud mental, la gestión del estrés laboral y la mejora de la comunicación interna. A través de una revisión exhaustiva de literatura académica reciente, se identifican beneficios, limitaciones, desafíos técnicos y consideraciones éticas asociadas a su implementación. Los resultados evidencian que los chatbots pueden constituir herramientas complementarias efectivas dentro de estrategias integrales de bienestar organizacional, siempre que su diseño e implementación se realicen de forma ética, planificada y centrada en la persona.

Palabras Clave: Burnout, bienestar organizacional, chatbots, inteligencia artificial, salud mental laboral

ABSTRACT

Burnout syndrome is one of the main psychosocial risks in contemporary work environments, with direct impacts on employees' mental health, organizational climate, and institutional productivity (Maslach &

¹ Instituto Superior Tecnológico Pichincha (Quito, Ecuador)

pgarzone@tecnologicopichincha.edu.ec

ORCID: 0009-0005-1923-803X

Leiter, 2016; World Health Organization [WHO], 2019). In response to this phenomenon, organizations have begun to incorporate innovative technological solutions that complement traditional well-being strategies. In this context, artificial intelligence, and particularly chatbots, emerge as a promising alternative to support the mitigation of work burnout and the optimization of organizational well-being (Abd-Alrazaq et al., 2020). The objective of this review article is to systematically analyze the existing scientific evidence on the use of chatbots in organizational contexts, with emphasis on their application for mental health support, work stress management and the improvement of internal communication. Through an exhaustive review of recent academic literature, benefits, limitations, technical challenges, and ethical considerations associated with its implementation are identified. The results show that chatbots can be effective complementary tools within comprehensive organizational well-being strategies, as long as their design and implementation are carried out in an ethical, planned and person-centered way.

Keywords: organizational well-being, chatbots, artificial intelligence, occupational, occupational mental health

INTRODUCCIÓN

El bienestar laboral se ha consolidado como un componente estratégico para la sostenibilidad y competitividad de las organizaciones en un entorno caracterizado por la transformación digital, la hiper conectividad y la intensificación del trabajo (Schaufeli, 2017). Las crecientes demandas laborales, sumadas a la presión por el rendimiento y la incertidumbre organizacional, han incrementado la prevalencia de riesgos psicosociales, entre los cuales el burnout ocupa un lugar central (OMS, 2019).

El burnout es definido como un síndrome resultante del estrés laboral crónico que no ha sido gestionado de manera eficaz, manifestándose a través del agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño profesional (Maslach & Leiter, 2016). Sus consecuencias trascienden el ámbito individual, afectando negativamente la productividad, la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y aumentando los índices de ausentismo y rotación de personal.

Ante este escenario, las organizaciones han comenzado a replantear sus estrategias de gestión del talento humano, incorporando enfoques preventivos y tecnologías emergentes orientadas al cuidado integral del colaborador. En los últimos años, la inteligencia artificial ha adquirido un rol relevante en los procesos organizacionales, destacándose los chatbots como herramientas capaces de ofrecer apoyo continuo, personalizado y accesible (Gennaro et al., 2021).

El presente artículo se propone analizar el rol de los chatbots en la mitigación del burnout y la optimización del bienestar organizacional, a partir de la revisión crítica de la literatura científica reciente. Se busca aportar evidencia teórica que permita comprender su potencial, así como orientar futuras investigaciones y decisiones organizacionales.

METODOLOGÍA

El estudio se desarrolló bajo un enfoque de revisión sistemática de la literatura, siguiendo los lineamientos establecidos por la declaración PRISMA 2020, con el fin de garantizar transparencia, rigurosidad y replicabilidad del proceso metodológico (Page et al., 2021).

Estrategia de búsqueda: La búsqueda bibliográfica se realizó en bases de datos académicas reconocidas por su relevancia y rigor científico, entre ellas PubMed y Google Scholar. Se emplearon combinaciones de términos clave relacionados con burnout, bienestar organizacional, salud mental laboral, inteligencia artificial y chatbots, utilizando operadores booleanos (AND, OR) para optimizar los resultados.

Criterios de inclusión y exclusión: Se incluyeron artículos empíricos y de revisión publicados entre 2018 y 2025, en idioma español e inglés, que abordaran explícitamente el uso de chatbots o agentes conversacionales basados en inteligencia artificial en contextos organizacionales. Se excluyeron estudios centrados exclusivamente en ámbitos clínicos o tecnológicos sin relación con el entorno laboral.

Análisis y síntesis de la información, la información seleccionada fue analizada de manera cualitativa mediante una síntesis narrativa, organizando los hallazgos en categorías temáticas relacionadas con apoyo a la salud mental, gestión del estrés, comunicación organizacional y consideraciones éticas (Abd-Alrazaq et al., 2020).

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados de la revisión evidencian un crecimiento sostenido de investigaciones orientadas al uso de chatbots como herramientas de apoyo al bienestar laboral. Diversos estudios coinciden en que estas tecnologías facilitan el acceso a recursos de salud mental, reducen barreras asociadas al estigma y promueven la autorregulación emocional de los colaboradores (Fitzpatrick et al., 2017; Inkster et al., 2018). Asimismo, se identificó que los chatbots contribuyen a la gestión del estrés laboral mediante intervenciones basadas en enfoques como la terapia cognitivo- conductual, el mindfulness y la psicoeducación. Estas intervenciones han demostrado efectos positivos en la reducción de síntomas de ansiedad, estrés percibido y agotamiento emocional (Calvo et al., 2019).

En el plano organizacional, los chatbots han sido utilizados como asistentes virtuales de talento humano, optimizando la comunicación interna y el acceso a información relevante sobre políticas, beneficios y programas de bienestar. Esta funcionalidad mejora la percepción de apoyo organizacional y fortalece el compromiso de los colaboradores (Brougham & Haar, 2018).

Los hallazgos obtenidos refuerzan la evidencia existente sobre la necesidad de abordar el burnout desde una perspectiva integral, combinando intervenciones individuales, organizacionales y tecnológicas (Maslach & Leiter, 2016). En este sentido, los chatbots no deben concebirse como sustitutos de la intervención humana, sino como herramientas complementarias que amplían el alcance y la accesibilidad de las estrategias de bienestar.

No obstante, la literatura también advierte desafíos significativos asociados a su implementación. Entre ellos destacan las preocupaciones éticas relacionadas con la privacidad de los datos, la transparencia algorítmica y la aceptación por parte de los usuarios (Coeckelbergh, 2020). La confianza en el sistema y el consentimiento informado emergen como factores críticos para su adopción efectiva.

CONCLUSIONES

La revisión realizada permite concluir que los chatbots representan una alternativa innovadora y con alto potencial para la mitigación del burnout y la optimización del bienestar organizacional. Su capacidad para

ofrecer apoyo continuo, personalizado y accesible los posiciona como aliados estratégicos dentro de los sistemas de gestión del talento humano. Sin embargo, su efectividad depende de una implementación ética, planificada y alineada con una estrategia integral de bienestar. Se recomienda que las organizaciones integren los chatbots como herramientas complementarias, asegurando la protección de datos, la supervisión humana y la articulación con profesionales de la salud mental. Finalmente, se destaca la necesidad de continuar investigando su impacto a largo plazo y su contribución a la sostenibilidad organizacional.

BIBLIOGRAFÍA

- Abd-Alrazaq, A., Alajlani, M., Alalwan, A., Bewick, B., Gardner, P., y Househ, M. (2020). Efectividad y seguridad del uso de chatbots para mejorar la salud mental: revisión sistemática y metanálisis. *Journal of Medical Internet Research*, 22(7), e19202.
- Asociación Americana de Psicología. (2013). Directrices para la práctica de la telepsicología.
- Calvo, R., Milne, D. N., Hussain, M., y Christensen, H. (2019). Procesamiento del lenguaje natural en aplicaciones de salud mental utilizando textos no clínicos. *Natural Language Engineering*, 25(1), 129–154.
- Coeckelbergh, M. (2020). Ética de la inteligencia artificial: responsabilidad, explicabilidad y confianza. *Science and Engineering Ethics*, 26, 2051–2068.
- Fitzpatrick, K., Darcy, A., y Vierhile, M. (2017). Uso de un agente conversacional automatizado para la terapia cognitivo-conductual en adultos jóvenes con síntomas de depresión y ansiedad. *JMIR Mental Health*, 4(2), e19.
- Kaplan, A., y Haenlein, M. (2019). Siri, Siri, en mi mano: ¿quién es la más bella del reino? Interpretaciones e implicaciones de la inteligencia artificial. *Business Horizons*, 62(1), 15–25.
- Laranjo, L., et al. (2018). Agentes conversacionales en la atención de la salud: revisión sistemática. *Journal of the American Medical Informatics Association*, 25(10), 1374–1384.
- Maslach, C., y Leiter, M. P. (2016). Comprendiendo la experiencia del burnout: investigaciones recientes y sus implicaciones. *World Psychiatry*, 15(2), 103–111.
- Organización Mundial de la Salud. (2017). La salud mental en el lugar de trabajo. OMS.
- Organización Mundial de la Salud. (2019). El burnout como fenómeno ocupacional: Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11). OMS.
- Page, M., et al. (2021). La declaración PRISMA 2020: guía actualizada para informar revisiones sistemáticas. *BMJ*, 372, n71.
- Proulx, J. (2017). Intervenciones basadas en mindfulness para la reducción del estrés en el trabajo: revisión sistemática. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(2), 148–162.
- Shneiderman, B. (2020). Inteligencia artificial centrada en el ser humano: confiable, segura y responsable. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 36(6), 495–504.
- Van der Velden, M., y Van der Velden, N. (2019). El papel de los chatbots en la gestión del talento humano: revisión sistemática. *International Journal of Human Resource Management*, 30(18)