

Ansiedad comunicativa en el aprendizaje del inglés: revisión teórica sobre entornos seguros mediados por inteligencia artificial

Communicative Anxiety in English Language Learning: A Theoretical Review of AI-Mediated Safe Learning Environments

Jandalith Murillo

University of Technology and Education, Facultad de Ciencias de la Educación, Colombia

<https://orcid.org/0009-0006-3310-3200>

jandalith.murillop2025@uted.us

Recibido: 1 abril 2026

Aceptado: 29 junio 2026

URL: <https://relaticpanama.org/journals/index.php/dialogoseducativos/article/view/180>

DOI: <https://doi.org/10.66707/w9nxj147>

Resumen

La ansiedad comunicativa es un conjunto de sentimientos y emociones, como el miedo, la inseguridad y la tensión, conocidos en conjunto como ansiedad lingüística, que surgen al hablar o interactuar en un idioma. En el aprendizaje del inglés, los estudiantes suelen enfrentar barreras mentales y emocionales durante actividades orales en el aula. Durante la niñez y la adolescencia, etapas especialmente sensibles a la opinión de los demás, los estudiantes pueden temer ser juzgados o evaluados por sus compañeros. Esto incrementa la ansiedad en actividades comunicativas y limita el desarrollo de las habilidades lingüísticas, en especial la expresión oral. Los avances tecnológicos en educación han abierto nuevas perspectivas para enseñar y aprender inglés. En la era de la inteligencia artificial, han surgido programas, plataformas y aplicaciones que

apoyan a los estudiantes en el desarrollo de habilidades comunicativas. Por ejemplo, los chatbots de IA ayudan a los estudiantes a practicar el idioma en privado, recibir retroalimentación inmediata sin temor al juicio de sus compañeros y repetir ejercicios de acuerdo con sus necesidades. Esto contribuye a reducir la ansiedad. El objetivo de este estudio es analizar, mediante revisión de la literatura, la relación entre la ansiedad comunicativa en el aprendizaje del inglés y el uso de herramientas de inteligencia artificial, como los chatbots. Para ello, se realizó una revisión documental sobre ambos temas en contextos educativos. Muchos estudios muestran que las barreras emocionales, como la ansiedad lingüística, pueden afectar el desempeño en actividades orales. El uso de herramientas de inteligencia artificial, como los chatbots, puede crear espacios seguros y menos intimidantes para practicar el idioma gracias a la interacción individualizada y la ausencia de evaluación social directa. En conclusión, el aprendizaje del inglés puede ser una experiencia enriquecedora si los docentes crean condiciones que favorezcan el desarrollo de habilidades comunicativas. Sin embargo, para maximizar estos beneficios, es fundamental integrar estratégicamente herramientas de inteligencia artificial, como los chatbots, en el aula. Así, se pueden reducir las barreras emocionales, fomentar la participación activa y potenciar el dominio de la expresión oral, favoreciendo una experiencia educativa más inclusiva y efectiva.

Palabras clave: ansiedad comunicativa, aprendizaje del inglés, inteligencia artificial, chatbots, habilidades comunicativas

Abstract

Communicative anxiety is a set of feelings and emotions, such as fear, insecurity, and tension, collectively known as language anxiety, which arise when speaking or interacting in a foreign language. In the process of learning English, students often face mental and emotional barriers when participating in oral activities in the classroom. During childhood and adolescence, stages that are particularly sensitive to the opinions of others, students may fear being judged or evaluated by their peers. This situation increases anxiety during communicative activities and limits the development of linguistic

skills, especially oral expression. In recent years, technological advances in education have opened new perspectives for teaching and learning English. In the era of artificial intelligence, various programs, platforms, and applications have emerged to support students in developing communicative skills. For instance, AI chatbots allow learners to practice the language privately, receive immediate feedback without fear of judgment, and repeat exercises as needed, which can help reduce anxiety. The objective of this study is to analyze, through a literature review, the relationship between communicative anxiety in English language learning and the use of artificial intelligence tools such as chatbots. To achieve this, a documentary review of studies related to these topics in educational contexts was conducted. The reviewed studies indicate that emotional barriers, such as language anxiety, can negatively affect students' performance in oral activities. However, the use of artificial intelligence tools, particularly chatbots, can create safer and less intimidating environments for language practice through individualized interaction and the absence of direct social evaluation. In conclusion, learning English can become an enriching experience if teachers create conditions that support the development of communicative skills. The strategic integration of artificial intelligence tools in the classroom encourages active participation and improves students' oral proficiency, contributing to a more inclusive and effective learning experience.

Keywords: communicative anxiety, English language learning, artificial intelligence, chatbots, communicative skills

Introducción

El inglés se ha consolidado como una de las lenguas más empleadas a nivel internacional, lo que aumenta su relevancia en la enseñanza y el aprendizaje de otros idiomas (Crystal, 2003). Su dominio facilita la comunicación intercultural, el acceso a información científica y recursos educativos, y abre oportunidades académicas y laborales (Brown, 2007). Por ello, instituciones educativas y programas de idiomas buscan fortalecer la enseñanza del inglés, promoviendo competencias comunicativas integrales. Entre estas competencias, la expresión oral es fundamental para una comunicación efectiva (Brown, 2007). Sin embargo, muchos estudiantes presentan dificultades para interactuar oralmente debido a la

ansiedad comunicativa, definida como la tensión emocional que surge al participar en situaciones de comunicación en lengua extranjera (Horwitz, Horwitz & Cope, 1986). Esta ansiedad se manifiesta en miedo a cometer errores, temor al juicio de docentes o compañeros y baja confianza, limitando la participación en actividades orales y retrasando el desarrollo de habilidades lingüísticas (MacIntyre & Gardner, 1991). Comprender los factores que generan ansiedad comunicativa es clave para diseñar estrategias pedagógicas que fomenten un ambiente seguro y participativo. En este contexto, las tecnologías educativas y la inteligencia artificial ofrecen experiencias de aprendizaje personalizadas y adaptadas al ritmo de cada estudiante (Li, Hegelheimer & Yang, 2020). Los chatbots basados en IA, por ejemplo, permiten práctica oral, retroalimentación inmediata y reducción de la presión social, favoreciendo un aprendizaje autónomo y seguro (Winkler & Söllner, 2018). El presente estudio analiza la literatura sobre los factores que generan ansiedad comunicativa y el papel de herramientas de IA, como los chatbots, en su mitigación. Se sintetizan conocimientos, se identifican tendencias y se propone la integración pedagógica de estas herramientas basada en evidencia académica. Objetivos del estudio: El presente estudio tiene como objetivo analizar la relación entre la ansiedad comunicativa en el aprendizaje del inglés y el uso de herramientas de inteligencia artificial, específicamente chatbots, mediante una revisión teórica de la literatura.

MATERIALES Y MÉTODOS

Tipo y diseño de investigación: El presente estudio se desarrolló bajo una revisión teórica de alcance narrativo, centrada en la ansiedad comunicativa y el uso de herramientas basadas en inteligencia artificial, como los chatbots, en contextos educativos formales. Este enfoque permitió recopilar, analizar y sintetizar información proveniente de la literatura académica relevante para el tema. Población y muestra: No se aplicaron población ni muestra en el sentido tradicional, dado que no se trabajó con participantes directos ni datos primarios. En su lugar, la unidad de análisis estuvo constituida por estudios publicados, incluyendo artículos científicos, libros y documentos académicos relacionados con la ansiedad comunicativa, el aprendizaje del inglés y las herramientas de inteligencia artificial. Estas fuentes fueron seleccionadas con base en su confiabilidad, pertinencia y actualidad. Normas/estándares aplicados: Se siguieron criterios de revisión sistemática y análisis crítico de la literatura académica. Para

ello, se definieron criterios de selección de fuentes, tales como la confiabilidad, la pertinencia temática, la actualidad y el reconocimiento académico de los autores, priorizando publicaciones en revistas indexadas y documentos relevantes en el área de estudio. Asimismo, se consideraron estudios publicados entre 2015 y 2026 para garantizar la vigencia de la información. Técnicas de recolección de datos: Se realizó una búsqueda documental en bases de datos como Scopus, Web of Science, Google Scholar y ERIC. Se emplearon palabras clave como “communicative anxiety”, “English language learning”, “artificial intelligence”, “chatbots” y “language skills”, utilizando diversas combinaciones de estos términos con el fin de recopilar estudios pertinentes relacionados con el objeto de estudio. Posteriormente, se llevó a cabo un proceso de selección de fuentes basado en su relevancia y relación con las categorías de análisis definidas. Técnicas de análisis de datos: Se llevó a cabo un análisis cualitativo mediante un proceso de categorización temática de la literatura revisada. En este marco, se diseñó una matriz categorial que permitió organizar la información en categorías primarias, secundarias y terciarias, facilitando la identificación de patrones, tendencias y relaciones entre los aportes teóricos analizados. A partir de este proceso, se interpretaron los planteamientos de los autores y se formularon conclusiones, así como recomendaciones pedagógicas fundamentadas en la evidencia revisada. Tabla 1. Matriz categorial para el análisis de la ansiedad comunicativa y el uso de inteligencia artificial

Categoría primaria	Categorías secundarias	Categorías terciarias
Ansiedad comunicativa en el aprendizaje del inglés	Factores emocionales	Miedo a cometer errores Temor al juicio social

RESULTADOS

Categoría primaria	Categorías secundarias	Categorías terciarias
Ansiedad comunicativa en el aprendizaje del inglés	Factores emocionales	Miedo a cometer errores Temor al juicio social

	Factores cognitivos	Baja confianza lingüística
	Factores contextuales	Influencia de la edad
Uso de inteligencia artificial en el aprendizaje del inglés	Herramientas tecnológicas	Chatbots educativos
	Beneficios pedagógicos	Retroalimentación inmediata
	Beneficios emocionales	Reducción de la ansiedad
	Estrategias de aprendizaje	Práctica autónoma

A partir de la matriz categorial presentada en la Tabla 1, se identificaron relaciones significativas entre los factores emocionales, cognitivos y contextuales asociados a la ansiedad comunicativa, así como su vínculo con el uso de herramientas de inteligencia artificial en el aprendizaje del inglés. Este análisis permitió organizar los aportes de la literatura en categorías que facilitan la comprensión del fenómeno desde una perspectiva integral. En relación con la ansiedad comunicativa, los estudios revisados

coinciden en que esta se encuentra estrechamente asociada con el miedo a cometer errores y el temor a la evaluación negativa, factores que inciden directamente en la disminución de la participación oral de los estudiantes (Horwitz, Horwitz & Cope, 1986; MacIntyre & Gardner, 1991). Asimismo, se evidencia que variables emocionales como la autoconfianza y la percepción del juicio social desempeñan un papel determinante en el desempeño comunicativo. Por otra parte, el análisis de las categorías relacionadas con el uso de inteligencia artificial permite reconocer que herramientas como los chatbots se vinculan con beneficios tanto pedagógicos como emocionales, al favorecer la práctica autónoma, la retroalimentación inmediata y la reducción de la ansiedad en contextos de aprendizaje del inglés.

Tabla 2. Síntesis de hallazgos sobre ansiedad comunicativa y uso de inteligencia artificial en el aprendizaje del inglés

#	Categoría	Hallazgo principal	Soporte teórico
---	-----------	--------------------	-----------------

1	Ansiedad comunicativa	La ansiedad en el aprendizaje del inglés se relaciona con el miedo a cometer errores y el temor a la evaluación negativa, afectando la participación oral.	(Horwitz, Horwitz & Cope, 1986; MacIntyre & Gardner, 1991)
2	Factores emocionales	La autoconfianza y la percepción del juicio social influyen directamente en el desempeño comunicativo del estudiante.	(MacIntyre & Gardner, 1991)
3	Entornos de aprendizaje	Los contextos educativos tradicionales pueden aumentar la ansiedad debido a la	(Horwitz et al., 1986)

		exposición pública del error.	
4	Uso de IA en educación	Los chatbots permiten entornos de práctica seguros donde el estudiante puede interactuar sin presión social.	(Winkler & Söllner, 2018)
5	Beneficios de los chatbots	La retroalimentación inmediata favorece el aprendizaje autónomo y reduce la ansiedad comunicativa.	(Li, Hegelheimer & Yang, 2020)

6	Práctica de el idioma	La interacción constante con herramientas de IA fortalece la fluidez y la confianza en el uso del idioma.	(Fryer & Carpenter, 2006)
7	Limitaciones	Existe poca evidencia sobre el impacto a largo plazo de los chatbots en la reducción de la ansiedad.	(Li et al., 2020; Winkler & Söllner, 2018)

Fuente: Elaboración propia a partir de la revisión de la literatura.

Los resultados sintetizados en la Tabla 2 permiten consolidar las principales tendencias identificadas en la literatura respecto a la relación entre la ansiedad comunicativa y el uso de herramientas de inteligencia artificial en el aprendizaje del inglés.

En conjunto, los estudios revisados coinciden en que la ansiedad comunicativa se encuentra estrechamente vinculada con el miedo a cometer errores y el temor a la evaluación negativa, lo cual incide directamente en la disminución de la participación oral de los estudiantes. Asimismo, se evidencia que los factores emocionales, particularmente la autoconfianza y la percepción del juicio social, desempeñan un papel determinante en el desempeño comunicativo, influyendo tanto en la disposición para participar como en la calidad de la producción oral.

En cuanto a los entornos de aprendizaje, la literatura señala que los contextos tradicionales pueden intensificar la ansiedad comunicativa, especialmente cuando el error es expuesto públicamente. En contraste, el uso de herramientas basadas en inteligencia artificial, como los chatbots, favorece la creación de entornos más seguros mediante interacciones individualizadas y libres de presión social directa (Winkler & Söllner, 2018; Li, Hegelheimer & Yang, 2020).

Finalmente, se identifican limitaciones en la literatura revisada, como la escasez de estudios longitudinales y la variabilidad en el diseño de las herramientas tecnológicas, lo que limita la generalización de los hallazgos y evidencia la necesidad de continuar investigando este campo.

DISCUSIÓN

Los resultados de esta revisión permiten comprender la ansiedad comunicativa como un fenómeno complejo que no se limita a factores individuales, sino que se construye en interacción con dimensiones sociales, emocionales y contextuales. En concordancia con lo planteado por Horwitz, Horwitz y Cope (1986) y MacIntyre y Gardner (1991), el miedo a cometer errores y la evaluación social se consolidan como elementos centrales en la inhibición de la participación oral. A la luz de la literatura analizada, se evidencia la necesidad de replantear las prácticas pedagógicas en el aula de lengua extranjera, especialmente en contextos donde el error es percibido como un elemento de juicio. En este sentido, promover entornos de aprendizaje seguros se convierte en una condición fundamental para favorecer la participación activa y el desarrollo de habilidades comunicativas. En relación con el uso de herramientas de inteligencia artificial, los hallazgos sugieren que los chatbots pueden contribuir significativamente a la reducción de la ansiedad comunicativa al ofrecer espacios de práctica individualizada y libres de presión social. No obstante, diversos autores advierten que su efectividad depende de su integración dentro de estrategias pedagógicas intencionales, lo que indica que la tecnología, por sí sola, no garantiza mejoras en el aprendizaje. Finalmente, se identifican retos importantes hacia el futuro, como la necesidad de desarrollar estudios longitudinales que permitan evaluar el impacto sostenido de estas herramientas, así como diseñar modelos pedagógicos que integren de manera efectiva la dimensión emocional y tecnológica del aprendizaje del inglés.

CONCLUSIÓN

1. La ansiedad comunicativa constituye un factor determinante que limita la participación oral y el desarrollo de habilidades lingüísticas en el aprendizaje del inglés.
2. Los chatbots representan una alternativa pedagógica relevante al permitir entornos seguros, práctica autónoma y retroalimentación inmediata.
3. Su efectividad depende de su integración dentro de estrategias pedagógicas intencionales.
4. Existen vacíos en la literatura, especialmente en estudios longitudinales sobre su impacto.
5. Se requiere fortalecer investigaciones que integren dimensiones emocionales, cognitivas y tecnológicas.

REFERENCIAS

Brown, H. D. (2007). *Teaching by principles: An interactive approach to language pedagogy* (3rd ed.). Pearson Education.

Chen, J., Zhang, Y., & Li, X. (2024). AI tools and learner emotions in English language learning: Anxiety, enjoyment, and use intention. *Language Learning & Technology Review*.

Chocobar Reyes, E. J., González Rodríguez, L. I., & Barreda Medina, R. F. (2025). Inteligencia artificial generativa y habilidades comunicativas orales en inglés: Revisión sistemática. *Revista Arandu UTIC*. <https://doi.org/10.69639/arandu.v12i3.1335>

Crystal, D. (2003). *English as a global language* (2nd ed.). Cambridge University Press.

Ding, D., & Yusof, A. M. B. (2025). Investigating the role of AI-powered conversation bots in enhancing L2 speaking skills and reducing anxiety. *Humanities and Social Sciences Communications*. <https://www.nature.com/articles/s41599-025-05550-z>

Ebadi, S., & Azizimajd, S. (2023). Barriers to oral communication in EFL classes: A meta-analysis. *System*.

Fan, J., & Zhang, L. (2024). Foreign language enjoyment and AI literacy in ESL/EFL learning. *Language Teaching Research*.

Fathi, H., Porte, G., & Wu, S. (2024). Chatbots as conversational partners: Anxiety reduction and engagement in L2 learners. *Computer Assisted Language Learning*.

Guo, Y., Lin, H., & Mubarak, F. (2023). Chatbot use in English debate simulations and speaking fluency outcomes. *Journal of Language Technology and Education*.

Han, S., & Ryu, J. (2024). Voice-based AI chatbot interventions and motivation in English learning. *Educational Technology & Society*.

Hanzawa, R. (2021). Classroom interaction barriers in EFL contexts: Anxiety and participation. *English Language Teaching Journal*.

Horwitz, E. K., Horwitz, M. B., & Cope, J. (1986). Foreign language classroom anxiety. *The Modern Language Journal*, 70(2), 125–132. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4781.1986.tb05256.x>

Huang, Y. (2025). Foreign language classroom anxiety: Past developments and future innovations in the age of AI. *Arts, Culture and Language*. <https://doi.org/10.61173/8gt28b40>

Jeon, J. (2022). Student interaction and anxiety reduction in chatbot-supported language environments. *Smart Learning Environments*. <https://doi.org/10.1186/s40561-022-00379-0>

Kim, S., & Su, W. (2024). Reducing speaking anxiety with AI chatbots: Evidence from Korean language learners. *International Journal of Artificial Intelligence in Education*.

Li, X., Hegelheimer, V., & Yang, Y. (2020). Artificial intelligence in language learning: A review of current applications. *Computer Assisted Language Learning*, 33(7), 1–29. <https://doi.org/10.1080/09588221.2020.1775932>

Luo, F., & Zou, Q. (2024). AI tools and emotional regulation in ESL classrooms. *Applied Linguistics Review*.

MacIntyre, P. D., & Gardner, R. C. (1991). Methods and results in the study of anxiety and language learning: A review of the literature. *Language Learning*, 41(1), 85–117. <https://doi.org/10.1111/j.1467-1770.1991.tb00677.x>

Morales, L. E. G., & Calla, W. H. C. (2024). El uso de chatbots en el aprendizaje de idiomas: Revisión sistemática y perspectivas. *Revista InveCom*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14532857>

Padilla Chicaiza, V. A., et al. (2025). Personalización del aula de inglés con IA: Plataformas adaptativas. *Revista Veritas de Difusão Científica*, 6(2), 477–506. <https://doi.org/10.61616/rvdc.v6i2.643>

Rodríguez García, C. C., Duarte Fuquen, L. F., & Ramírez Valencia, A. (2025). Foreign language speaking anxiety: Perceptions of EFL with Google Classroom. *Journal of Language and Linguistic Studies*.

Susoy, Z. (2026). Reducing anxiety and enhancing performance: AI chatbots vs. human facilitation on EFL speaking assessments. *Frontiers in Psychology*. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2025.1745942>

Wiboolyasarini, W., et al. (2024). Designing chatbots in language classrooms: User experience insights. *Smart Learning Environments*, 11, Article 32. <https://doi.org/10.1186/s40561-024-00319-4>

Winkler, R., & Söllner, M. (2018). Unleashing the potential of chatbots in education: A state-of-the-art analysis. *Computers & Education*, 125, 120–131.

<https://doi.org/10.1016/j.compedu.2018.06.002>

Zhang, S. (2025). AI chatbots in L2 writing: Anxiety, usefulness, and outcome. *Humanities and Social Sciences Communications*. <https://doi.org/10.1057/s41599-026-06816>