



ID del documento: INRI-Vol.2.N.3.002.2024

Tipo de artículo: Investigación

El Impacto de la Inteligencia Artificial en el Trabajo Social: Revisión de Aplicaciones y Desafíos

The Impact of Artificial Intelligence in Social Work: Review of Applications and Challenges

Autores:

Alexis Steven Mora Pico

Lourdes Dayana Dominguez Flores

Fabiana Saray Tapia Salcedo

¹Universidad Estatal de Milagro, Ecuador, amorap2@unemi.edu.ec, <https://orcid.org/0009-0001-3069-9575>

²Universidad Estatal de Milagro, Ecuador, ldominguezf2@unemi.edu.ec, <https://orcid.org/0009-0007-4880-1658>

³Universidad Estatal de Milagro, Ecuador, ftapias2@unemi.edu.ec, <https://orcid.org/0009-0002-6178-3064>

Corresponding Author: Mora Pico Alexis Steven, amorap2@unemi.edu.ec

Reception date: 2-11-2024

Acceptance: 16-11-2024

Publication: 18-11-2024

How to cite this article:

Mora Pico, A. S., Dominguez Flores, L. D., & Tapia Salcedo, F. S. (2024). El Impacto de la Inteligencia Artificial en el Trabajo Social: Revisión de Aplicaciones y Desafíos. *Intellectual Network Revista Internacional*, 2(3), 1-19. https://revinde.org/index.php/intellectual_network/article/view/52



Resumen

El estudio analizó el impacto de la Inteligencia Artificial (IA) en el Trabajo Social, explorando sus aplicaciones y los desafíos que plantea, a través de su objetivo, el cual fue evaluar cómo la IA optimiza la intervención social mediante la automatización de procesos y la personalización de servicios, mejorando la gestión y eficiencia; de esta manera la metodología utilizada fue de enfoque cualitativo, utilizando un diseño de revisión bibliográfica de 25 artículos, los cuales fueron tomados de fuentes confiables como Google Académico y a través del análisis de filtración por medio de las palabras claves dadas se usaron alrededor de 16 artículos, los cuales permitieron revisar de manera exhaustiva todos las aristas del tema. Los resultados mostraron que, aunque la IA ofrece beneficios significativos, como la identificación de patrones en grandes volúmenes de datos y la mejora en la toma de decisiones, también presenta riesgos. Entre estos, destacan la deshumanización de las intervenciones, que puede afectar la relación profesional- cliente, y la posible marginación de sectores que carecen de acceso a la tecnología. Se concluyó que un uso regulado de la IA podría potenciar la efectividad del Trabajo Social, siempre que se preserve la esencia humanística de la profesión. Es fundamental que los trabajadores sociales reciban capacitación en el uso de estas herramientas para garantizar que la atención centrada en la persona siga siendo prioritaria.

Palabras claves

Inteligencia Artificial, Trabajo Social, automatización, deshumanización.

Abstract

The study analyzed the impact of Artificial Intelligence (AI) in Social Work, exploring its applications and the challenges it poses, through its objective, which was to evaluate how AI optimizes social intervention through process automation and personalization. . of services, improving management and efficiency; In this way, the methodology used was a qualitative approach, using a bibliographic review design of 25 articles, which were taken from reliable sources such as Google Academic and through filtering analysis through the given keywords, around 16 articles were used, which allowed us to exhaustively review all the artists on the topic. The results showed that although AI offers significant benefits, such as identifying patterns in large volumes of data and improving decision making, it also presents risks. Among these, the dehumanization of interventions stands out, which can affect the professional-client relationship, and the possible marginalization of sectors that lack access to technology. It was concluded that a regulated use of AI could enhance the effectiveness of Social Work, as long as the humanistic essence of the profession is preserved. It is essential that social workers receive training in the use of these tools to ensure that person-centered care remains a priority.

Keywords

Artificial Intelligence, Social Work, automation, dehumanization





1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la Inteligencia Artificial (IA) se ha convertido en un fenómeno transformador que impacta diversas esferas de la vida cotidiana, incluyendo el ámbito del Trabajo Social. Este sector, comprometido con la promoción del bienestar y la justicia social, enfrenta la necesidad de adaptarse a un entorno en rápida evolución tecnológica. La implementación de la IA ofrece oportunidades para optimizar procesos, mejorar la eficiencia en la atención a los usuarios y personalizar servicios, pero también plantea importantes interrogantes sobre la deshumanización de las intervenciones y la autonomía profesional. Ante este panorama, es crucial reflexionar sobre cómo integrar estas herramientas tecnológicas sin comprometer los principios éticos fundamentales del Trabajo Social.

El presente estudio tiene como objetivo general analizar el impacto de la Inteligencia Artificial (IA) en el ámbito del Trabajo Social, evaluando sus aplicaciones y los desafíos éticos, laborales y sociales que emergen de su implementación. A lo largo del artículo, se examinan las formas en que la IA optimiza la intervención social mediante la automatización de procesos, el análisis de datos masivos, y la personalización de servicios, aportando una mejora en la gestión y eficiencia en el tratamiento de casos. Este estudio contribuye a la comprensión de las implicaciones tecnológicas en el Trabajo Social y propone reflexiones sobre cómo equilibrar la utilización de IA con los principios fundamentales de la profesión, como la empatía y la justicia social.

El Trabajo Social se enfrenta a la necesidad de adaptarse a un entorno tecnológico en rápida evolución, lo que plantea una cuestión clave: **¿Cómo puede la Inteligencia Artificial transformar las dinámicas del Trabajo Social sin deshumanizar las intervenciones y afectar negativamente la autonomía de los trabajadores sociales?** La hipótesis que guía esta investigación sugiere que la IA, bien utilizada, podría mejorar significativamente la efectividad del Trabajo Social, pero si no se regula adecuadamente, corre el riesgo de desvirtuar su esencia humanística, generando tensiones entre el uso de tecnologías y la necesidad de preservar el enfoque centrado en las personas. A continuación, se muestran estudios que permiten la evaluación del tema planteado:

Según (Aguilar) menciona en su revista Relaciones Laborales y Derecho del Empleo (2020) indicando que la inteligencia artificial (IA) se presenta como una herramienta fundamental en la prevención de riesgos laborales, generando un impacto significativo en la forma en que las empresas gestionan la seguridad de sus trabajadores (pág. 264). En este contexto, el empresario asume la responsabilidad de garantizar un entorno laboral seguro, y la incorporación de tecnologías avanzadas permite una evaluación más precisa de los riesgos. A través de la recopilación y análisis de datos, estas tecnologías ayudan a identificar conductas imprudentes y a establecer medidas preventivas efectivas; dentro del ámbito del trabajo social, la IA ofrece aplicaciones prometedoras que mejoran la eficiencia en la atención y gestión de casos (pág. 290). De esta manera las herramientas de IA pueden facilitar la identificación de necesidades, optimizar la asignación de recursos y permitir una supervisión más rigurosa del impacto de las intervenciones. Sin embargo, este avance tecnológico también plantea desafíos, como la necesidad de equilibrar el control con la autonomía de los trabajadores sociales.

De la misma manera afirma (Bedoya, 2021) que el uso de las tecnologías de la información y comunicación en la formación de Trabajo Social se ha vuelto fundamental, especialmente en el contexto de la pandemia de COVID-19, que obligó a las instituciones educativas a adaptarse a un entorno virtual (pág. 253). Este cambio provoca que docentes y estudiantes





enfrenten nuevos desafíos en su proceso de aprendizaje y práctica. La IA, al igual que las TIC, transforma las modalidades educativas, facilitando el acceso a información y recursos, y permitiendo nuevas formas de interacción y aprendizaje.

En cambio, según (Benhamou, 2022) los avances en IA permiten una mayor capacidad de autoperfeccionamiento, lo que implica que en el futuro podría asumir tareas más complejas, transformando así el trabajo social. Esto es comparable a las revoluciones industriales pasadas, donde nuevas tecnologías alteraron profundamente el mercado laboral (pág. 12). Sin embargo, no existe consenso sobre si la IA representa una amenaza real para el empleo en este sector, ya que algunos estudios sugieren que podría llevar a la creación de nuevas profesiones y mejorar la productividad, mientras que otros alertan sobre la posible deshumanización de las relaciones laborales y la intensificación del trabajo.

Esta teoría, tiene vinculación con lo que menciona (Cruz, 2022) en su artículo denominado *"Inteligencia artificial en el campo laboral: conflicto de rol y bienestar"*, este indica que la Inteligencia Artificial (IA) en el campo laboral destaca la complejidad de la relación entre humanos y máquinas, sugiriendo que la integración de la IA puede generar tanto sinergia como conflictos en el rol de los trabajadores. Se enfatiza la necesidad de definir claramente las expectativas y funciones de ambos actores para evitar confusiones y ambigüedades que puedan afectar el ambiente laboral (pág. 54). La IA, al aprender y tomar decisiones, ofrece un rendimiento que supera a las capacidades humanas en términos de velocidad y precisión, lo que puede resultar en una sobrecarga laboral y una redefinición de los roles.

2. DESARROLLO

Dentro del contexto del trabajo social, estos desafíos son particularmente relevantes. Los trabajadores sociales se enfrentan a la necesidad de adaptarse a la integración de la IA en sus prácticas, lo cual puede mejorar la eficiencia y efectividad de su trabajo (pág. 62). Sin embargo, también existe el riesgo de que esta nueva realidad genere incertidumbre y estrés, afectando su bienestar y cohesión en el equipo. Por tanto, es crucial que se realice una planificación adecuada y se establezcan roles bien definidos entre los trabajadores sociales y las herramientas de IA, fomentando una colaboración que potencie sus capacidades y contribuya a un ambiente laboral más saludable y productivo.

Continuamente en la Revista CES Derecho el autor (Granados, J., 2022) indica que dentro del contexto del trabajo social, la implementación de la IA promete facilitar el análisis de datos, mejorar la predicción de comportamientos y optimizar la gestión de recursos (pág. 113). Sin embargo, también plantea desafíos significativos, como la posible erosión de los derechos laborales y la creación de un entorno laboral dominado por algoritmos que podrían desdibujar la relación tradicional entre trabajadores y empleadores. Así, la IA no solo redefine la naturaleza de las tareas en el trabajo social, sino que también plantea la necesidad de adaptar el marco jurídico que protege a los actores sociales involucrados.

También se menciona que los avances en la automatización y el aprendizaje de máquinas permiten a las organizaciones sociales mejorar la eficiencia de sus operaciones. No obstante, estas transformaciones requieren una cuidadosa regulación para asegurar que los derechos de los trabajadores se mantengan en un entorno que, aunque potenciado por la tecnología, no debe sacrificar la dignidad y el bienestar del ser humano (Granados, J., 2022, pág. 117). En este sentido, se vuelve imperativo observar de cerca los cambios en las regulaciones laborales y diseñar políticas que no solo promuevan el desarrollo tecnológico, sino que también salvaguarden los principios de justicia y equidad en el trabajo social.

Según (Granados, J., 2023) menciona que el impacto de la Inteligencia Artificial en el ámbito laboral plantea transformaciones profundas, no solo en las ocupaciones, sino en la





manera en que se concibe el trabajo. Investigaciones recientes destacan que la automatización, impulsada por la IA, afecta tanto a trabajadores calificados como a aquellos que realizan labores ordinarias, siendo estos últimos los más vulnerables al reemplazo (pág. 43). Sin embargo, la IA también ofrece oportunidades para el desarrollo de nuevas habilidades y la adaptación a un entorno laboral en evolución. Esto sugiere que, en lugar de ser una amenaza exclusiva, la IA podría convertirse en una herramienta que facilite el crecimiento profesional y la mejora de las capacidades humanas.

Según (Gualda & Taboada, 2023) el término "Big Data" o macrodatos ha sido introducido en el debate científico global, especialmente en las ciencias sociales, en las últimas décadas. Si bien su llegada ha sido desigual en diferentes áreas científicas, las publicaciones sobre este tema comenzaron antes en ramas como las ciencias e ingeniería que, en las ciencias sociales, según lo reportado por Web of Science (WoS) y Scopus. En el ámbito de las ciencias sociales, disciplinas como la sociología han liderado la investigación en Big Data, como lo demuestran análisis bibliométricos recientes (pág. 12). De tal manera, la investigación con Big Data ha brindado a las ciencias sociales nuevas oportunidades para comprender las dinámicas sociales en un mundo globalizado y tecnológico.

Sin embargo, (Pedraza, 2023) menciona que el desarrollo de la Inteligencia Artificial (IA) tiene un impacto significativo en diversas áreas de la sociedad, incluidas disciplinas como el trabajo social. A medida que la IA avanza, se presentan tanto oportunidades como desafíos para los profesionales del trabajo social. La capacidad de esta tecnología para automatizar tareas, analizar grandes cantidades de datos y mejorar la eficiencia de los procesos puede ofrecer beneficios importantes en la intervención social. Por ejemplo, los sistemas de IA pueden ayudar a los trabajadores sociales a identificar patrones en situaciones de riesgo, optimizar la gestión de recursos y ofrecer soluciones más personalizadas a los usuarios (pág. 57). De esta misma manera, indica (Torres, 2023) que la inteligencia artificial (IA) está transformando significativamente diversas áreas del trabajo social, generando tanto oportunidades como desafíos para los profesionales del campo. A medida que la IA automatiza tareas repetitivas y procesos administrativos, permite a los trabajadores sociales enfocarse en actividades que requieren empatía y juicio humano, como el apoyo emocional y la toma de decisiones en contextos complejos (pág. 22). Sin embargo, la incorporación de IA en el ámbito laboral también plantea riesgos, como la posible sustitución de trabajadores que no logren adaptarse a las nuevas habilidades demandadas por estas tecnologías.

Así mismo, indica (Satama, 2023) al integrar la IA en el trabajo social, también surgen desafíos éticos, como la sustitución de ciertas labores humanas y la responsabilidad en la toma de decisiones. (pág. 102) Por ello, la IA ayuda a predecir necesidades futuras basadas en el análisis de datos previos, lo cual resulta clave en la planificación de servicios sociales. Así como en el ámbito empresarial se utilizan sistemas de IA para identificar comportamientos sospechosos o anómalos, en el trabajo social podría emplearse para detectar situaciones de riesgo en poblaciones vulnerables, anticipando posibles crisis.

Trabajo social: Impacto dentro de la IA.

Dentro de La Revista OI DLES: Observatorio Iberoamericano del Desarrollo Local y la Economía Social el autor (Alemán, J. A., 2022) indica que el trabajo social, fortalecido con el uso de herramientas tecnológicas avanzadas, se ajusta mejor a las realidades de esta nueva generación. La IA puede ayudar a los trabajadores sociales a mantener una comunicación constante y directa con los usuarios, mejorando el entendimiento de sus necesidades y facilitando una intervención más oportuna y contextualizada (pág. 5). Es decir, que la inteligencia artificial no solo permite automatizar procesos, sino también





personalizar las intervenciones según las características individuales, algo que es crucial en las "sociedades de cristal", donde las vulnerabilidades y desafíos son distintos a los de generaciones anteriores.

Otro estudio realizado por la Revista Guatemala el autor (Alemán J. A., 2023) indica el trabajo social debe evolucionar y adoptar las tecnologías emergentes, sin perder de vista su esencia de apoyo humano (pág. 13). Por ello, en lugar de una intervención tradicional, ahora se requiere una comprensión más compleja de los fenómenos sociales, donde la IA puede facilitar el análisis de datos, pero no sustituir el componente humano, de esta forma se optimiza la eficiencia en ciertos aspectos, pero la inteligencia emocional sigue siendo crucial para el éxito de cualquier intervención.

Así mismo, indica (de Romero, 2021) que el trabajador social del siglo XXI enfrenta grandes desafíos en un contexto en constante cambio, lo que requiere una adaptación de habilidades que respondan a las demandas sociales (pág. 330). Por ende, así como se reconoce la importancia de las habilidades cognitivas, personales y metodológicas en la interacción con las personas, la IA puede complementar estas competencias, proporcionando herramientas que optimizan el proceso de intervención. Sin embargo, es crucial que el trabajador social mantenga el enfoque en las personas, garantizando que las decisiones derivadas de sistemas automatizados consideren siempre la dignidad humana, la autonomía y la calidad de vida, factores fundamentales en el trabajo social.

Se debe entender que el diagnóstico social ha sido una parte fundamental del Trabajo Social desde sus inicios, siendo clave para la intervención profesional en diversos contextos, según así lo indica (Fustier, 2020), adicionalmente en esta línea, las herramientas tecnológicas basadas en IA tienen el potencial de analizar grandes volúmenes de datos, ayudando a los trabajadores sociales a elaborar diagnósticos más detallados y personalizados. (pág. 232) Esto no solo agiliza el proceso, sino que también permite una mejor comprensión de las necesidades de las personas y de su entorno, promoviendo un enfoque más integral. Además, la IA puede complementar el trabajo del profesional al ofrecer indicadores basados en la autosuficiencia y empoderamiento, fundamentales para el bienestar social.

Continuamente, menciona (Hozven, 2021) que los repertorios interpretativos en el Trabajo Social presentan una reflexión sobre cómo esta profesión ha enfrentado tensiones y transformaciones en su configuración a lo largo del tiempo, especialmente debido a factores como la regulación, las políticas públicas y la precariedad laboral. (pág. 17) Al considerar el impacto de la inteligencia artificial (IA) en el Trabajo Social, se puede establecer un paralelismo con los desafíos planteados en torno a la integración de nuevas tecnologías y su efecto en la identidad profesional.

Y así lo afirma, (López, 2021) en su artículo la Teoría de la Autodeterminación, con su enfoque en las condiciones sociales que facilitan o limitan el desarrollo humano,

resulta pertinente al analizar el impacto de la inteligencia artificial (IA) en el trabajo social. Al igual que esta teoría examina factores intrínsecos y extrínsecos que fomentan el bienestar, la IA ofrece nuevas herramientas para intervenir en contextos sociales, facilitando el acceso a servicios y promoviendo la autonomía de los usuarios. (pág. 12) Sin embargo, es necesario evaluar críticamente cómo la IA afecta las relaciones humanas y la motivación intrínseca, elementos centrales en el trabajo social, para garantizar que estas tecnologías contribuyan al bienestar social y no a su fragmentación.

3. METODOLOGÍA

La presente investigación se llevó a cabo mediante una revisión exhaustiva de la literatura científica publicada entre los años 2020 y 2024, centrada en el tema de estudio. Para la selección de estudios, se utilizó exclusivamente la plataforma de búsqueda Google



Académico, empleando una serie de palabras clave relevantes al tema, como: "Inteligencia Artificial en el Trabajo Social", "aplicaciones de IA en servicios sociales", "automatización en la intervención social" y "desafíos éticos de la IA en el trabajo social". Esta revisión permitió recopilar un conjunto de estudios pertinentes que abordan tanto las aplicaciones tecnológicas de la IA como los desafíos y oportunidades para el Trabajo Social.

Selección de estudios a revisar

El proceso de selección de estudios se basó en criterios de inclusión específicos para garantizar la relevancia y calidad de las fuentes utilizadas. Los estudios seleccionados debían cumplir con las siguientes características:

- Publicaciones entre 2020 y 2024.
- Enfoque explícito en el impacto de la Inteligencia Artificial dentro del campo del Trabajo Social.
- Estudios empíricos o revisiones teóricas que abordaran aplicaciones concretas de la IA, o análisis de desafíos éticos y prácticos relacionados con su implementación.
- Disponibilidad de acceso completo a los textos a través de Google Académico.

Se realizó una búsqueda inicial que arrojó un total de 25 artículos, de los cuales, tras aplicar los criterios de inclusión y revisión de calidad, se seleccionaron finalmente 16 artículos para el análisis profundo.

Procedimiento de revisión

El procedimiento de revisión se desarrolló en tres fases clave:

Fase 1: Búsqueda de fuentes.

En esta etapa, se utilizó la plataforma de Google Académico con las palabras claves mencionadas anteriormente, con el fin de obtener estudios académicos y artículos científicos relacionados con el impacto de la IA en el Trabajo Social. Se registraron todos los estudios que cumplían con los criterios temporales y temáticos establecidos.

Fase 2: Filtro de información.

Los estudios recuperados en la fase inicial fueron filtrados mediante la revisión de los títulos, resúmenes y palabras clave, asegurando su pertinencia al enfoque del estudio. Se descartaron aquellos que no abordaban directamente la relación entre la IA y el Trabajo Social, o que no ofrecían contribuciones teóricas o empíricas sustanciales.

Fase 3: Selección final de estudios.

Tras una revisión más detallada del contenido completo de los artículos filtrados, se seleccionaron los estudios que presentaban datos empíricos relevantes o reflexiones teóricas que respondieran a los objetivos del estudio. Finalmente, se utilizaron 16 artículos para el análisis cualitativo.



Análisis de datos

El análisis de los datos recopilados se llevó a cabo bajo un enfoque cualitativo, mediante la interpretación y síntesis de los principales hallazgos extraídos de los estudios seleccionados. Este enfoque permitió identificar patrones, temas recurrentes, y desafíos críticos relacionados con la implementación de la IA en el Trabajo Social, como la optimización de procesos de intervención social, la automatización en el análisis de casos, y las implicaciones éticas vinculadas a la deshumanización de las interacciones. Los resultados de este análisis proporcionan una visión holística y fundamentada de cómo la IA puede transformar el Trabajo Social y los retos que conlleva su adopción.

4. RESULTADOS

Matriz de Revisión Documental



| # | Título | Nombre del Autor | Año | Resumen | DOI/Enlace |
|---|--|------------------|------|--|---|
| 1 | El uso de la inteligencia artificial en la prevención de riesgos laborales | Aguilar, M. | 2020 | Análisis sobre la implementación de la IA para prevenir riesgos laborales y su impacto en la gestión de seguridad en el trabajo. | https://ejcls.adapt.it/index.php/rlde_adapt/article/view/838 |
| 2 | Los nuevos desafíos del trabajo social | Alemán, J. | 2023 | Reflexión sobre los nuevos desafíos que enfrenta el trabajo social en el contexto de las sociedades contemporáneas. | https://www.margen.org/suscri/margen109/Acevedo-109.pdf |
| 3 | Las sociedades de cristal: retos en la intervención desde el trabajo social | Alemán, J. A. | 2022 | Discusión sobre los desafíos del trabajo social en sociedades frágiles y transparentes, denominadas "sociedades de cristal". | https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9079807 |
| 4 | Retos del transhumanismo en el trabajo social: Inteligencia Artificial vs Inteligencia Emocional | Alemán, J. A. | 2023 | Exploración de los retos del transhumanismo para el trabajo social, destacando el papel de la IA y la inteligencia emocional. | http://www.revistasguatemala.usac.edu.gt/index.php/rets/article/view/1899 |
| 5 | Trabajo social, sociopraxis y metodologías participativas: retos, oportunidades y transiciones | Álvarez, A. | 2020 | Reflexión sobre las metodologías participativas en el trabajo social y su papel en la transición de lo local a lo global. | https://www.academia.edu/download/82868447/22461.pdf |



| | | | | | |
|---|--|-------------------------|------|---|---|
| 6 | El uso de las tecnologías de la información y comunicación en la formación en Trabajo Social | Bedoya, I. & Torres, L. | 2021 | Análisis del impacto de las TIC en la formación de los profesionales de Trabajo Social. | https://www.redalyc.org/journal/6844/684471966011/html/ |
| 7 | La transformación del trabajo y el empleo en la era de la inteligencia artificial | Benhamou, S. | 2022 | Estudio sobre cómo la IA está transformando el mundo laboral, analizando ejemplos y planteando interrogantes. | https://hdl.handle.net/11362/47985 |



| | | | | | |
|----|--|------------------------|------|---|---|
| 8 | Artes mediales e inteligencia artificial: la crisis de la ética y la precariedad laboral | Bernaschi na, D. | 2023 | Reflexión sobre los impactos de la IA en las artes digitales, centrándose en la ética y la precariedad laboral. | https://fundacionavenir.co/m.co/avenir/index.php/revista/article/view/89 |
| 9 | Inteligencia artificial en el campo laboral: conflicto de rol y bienestar | Cruz, J. & Ramírez, M. | 2022 | Análisis del impacto de la IA en el bienestar laboral y los conflictos de rol derivados de su uso en el ámbito profesional. | https://ruc.udc.es/dspace/handle/2183/31087 |
| 10 | Habilidades del Trabajador (a) Social: Desde la mirada de su acción profesional | de Romero, J. | 2021 | Análisis de las habilidades esenciales para los trabajadores sociales, desde una perspectiva profesional. | https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28069360023 |
| 11 | El diagnóstico social: una propuesta metodológica desde el Trabajo Social | Fustier, N. | 2020 | Propuesta de una metodología de diagnóstico social basada en principios del trabajo social. | http://hdl.handle.net/2445/177084 |
| 12 | Análisis de la inteligencia artificial en las relaciones laborales | Granados, J. | 2022 | Análisis de cómo la IA afecta las relaciones laborales, con un enfoque en la automatización y el impacto en los trabajadores. | http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2145-77192022000100111&script=sci_arttext |
| 13 | El impacto de la inteligencia artificial en los trabajadores | Granados, J. | 2023 | Estudio sobre las repercusiones de la IA en los trabajadores despedidos debido a la | https://openurl.ebsco.com/EPDB%3Agcd%3A8%3A11103528/detailv2?sid=eb_sco%3Aplink%3Ascholar |



| | | | | | |
|----|--|------------------------------|------|--|---|
| | despedidos por automatización | | | automatización de servicios. | https://ebscohost.com/ehost/abstract?vid=1&id=ebsco%3Agcd%3A174905099&crl=c |
| 14 | 'Big data' y ciencias sociales: una mirada comparativa | Gualda, E., & Taboada, A. y. | 2023 | Comparación entre el uso de 'Big Data' en antropología, sociología y trabajo social, analizando el impacto en cada disciplina. | https://rabida.uhu.es/dspace/handle/10272/21611 |
| 15 | Repertorios interpretativos en el Trabajo Social | Hozven, R., & Sisto, V. | 2021 | Análisis de los discursos sobre el trabajo social, su dualidad entre profesión y prestación de servicios. | https://repositorio.utem.cl/handle/30081993/1390 |



| | | | | | |
|----|--|-------------------------------|------|---|---|
| 16 | Teoría de la Autodeterminación: Una perspectiva teórica para el estudio del trabajo social | López, A. R. | 2021 | Análisis teórico de la autodeterminación como marco para estudiar el trabajo social en contextos de vulnerabilidad. | https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8408523 |
| 17 | La Inteligencia Artificial en los Servicios Sociales | Minguíjon, J., & Martínez, M. | 2022 | Análisis de la situación actual y posibles desarrollos futuros de la IA en los servicios sociales. | https://doi.org/10.5209/cut.s.78747 |
| 18 | Inteligencia artificial (IA) aplicada a la gestión pública | Ocaña, Y. V. | 2021 | Estudio sobre cómo la IA se está aplicando en la gestión pública y sus implicaciones para la eficiencia administrativa. | https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29069612013 |
| 19 | La inteligencia artificial en la sociedad: explorando su impacto actual y los desafíos futuros | Pedraza, J. D. | 2023 | Estudio sobre el impacto actual de la IA en la sociedad, explorando los posibles desafíos futuros. | https://oa.upm.es/view/creators/Pedraza_Caro=3AJarod_David=3A=3A.html |
| 20 | Inteligencia artificial y contratación laboral | Pérez, J. | 2023 | Análisis sobre el impacto de la IA en las contrataciones laborales y los derechos de los trabajadores. | doi:10.24310/rejls720317557 |
| 21 | El impacto económico de la inteligencia artificial y la automatización en el | Pinto, S., & Rodríguez, M. | 2023 | Estudio sobre los efectos económicos de la IA y la automatización en el mercado laboral global. | doi:10.62943/rck.v2n1.2023.44 |



| | | | | | |
|----|--|--------------|------|---|---|
| | mercado laboral | | | | |
| 22 | La inteligencia artificial y la robótica: sus dilemas sociales, éticos y jurídicos | Porcelli, A. | 2020 | Reflexión sobre los dilemas sociales, éticos y jurídicos que plantea el uso de la IA y la robótica. | doi:10.32870/dgedj.v6i16.286 |
| 23 | La revolución de la Inteligencia Artificial en tiempos de negacionismo tecnológico | Prendes, M. | 2023 | Análisis de cómo la IA está transformando la tecnología en tiempos de negacionismo, y sus implicaciones sociales. | doi:10.6018/riite.594461 |

| | | | | | |
|----|--|---------------------------|------|--|---|
| 24 | Inteligencia Artificial: El reto contemporáneo de la gestión empresarial | Satama, F., & Mendoza, C. | 2023 | Discusión sobre el uso de la IA en la gestión empresarial, identificando sus oportunidades y desafíos en la planificación estratégica. | https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9068865 |
| 25 | Análisis del papel de la IA en la reducción de la pobreza | Tapia, M. | 2021 | Análisis de cómo la IA puede influir en la reducción de la pobreza, y los retos en su implementación en economías en desarrollo. | https://doi.org/10.47308/rdpt.v6i7.778 |

Elaborado por autores, (2024).

Al observar los resultados puede considerarse que; como sociedad, es importante obstruir las brechas en el acceso a la conectividad y a la disponibilidad de equipos tecnológicos para involucrarse activa y autónomamente en la gestión de la formación, en el marco del derecho a la educación con calidad. Esto implica cimentar políticas públicas que promuevan



la educación virtual y generen condiciones para el desarrollo del proceso socioeducativo en la formación para la investigación, intervención, formación docente y pedagógica.

Con el mejoramiento del ser humano, lo excepcional pasará a ser normal. No se puede negar que el ser humano ha ido progresando desde el primer homínido hasta el Homo Sensorium, en el cual, se han ido incrementando paulatinamente su capacidad craneana y sus capacidades. La Inteligencia Artificial lleva desarrollándose técnicamente hace muchos años, pero es en 2022 cuando la irrupción de ChatGPT hace temblar los cimientos de los sistemas educativos y de todos los docentes, académicos y personas involucradas de un modo u otro en la formación. Surge la necesidad de saber qué es, para qué sirve y qué discrepancias puede tener en nuestros sistemas, modelos y estrategias en educación.

La llegada de la Inteligencia Artificial (IA) se asocia con una mayor eficiencia y productividad en cualquier actividad profesional. No obstante, la conexión o desconexión que pueden experimentar los recursos humanos en relación con las

máquinas ha dado lugar a un interesante debate sobre la realidad de la IA en el lugar de trabajo.

5. DISCUSIÓN

El impacto de la Inteligencia Artificial (IA) en el trabajo social genera un amplio debate sobre su potencial para transformar las dinámicas de intervención y la relación entre profesionales y usuarios. Al analizar los estudios revisados, se observa que la IA puede optimizar procesos y mejorar la eficiencia en la gestión de casos, facilitando así un análisis más detallado de las necesidades sociales. Esto coincide con la afirmación de Aguilar (2020), quien destaca que la recopilación y análisis de datos mediante tecnologías avanzadas permiten a los trabajadores sociales identificar conductas imprudentes y establecer medidas preventivas efectivas, lo que resulta en una atención más adaptada a las realidades de las personas atendidas.

Sin embargo, la integración de la IA también plantea desafíos significativos en términos éticos y laborales. Como mencionan Bedoya (2021) y Benhamou (2022), la transformación de las modalidades educativas y la capacidad de autoperfeccionamiento de la IA generan la necesidad de redefinir el papel de los trabajadores sociales en un entorno cada vez más dominado por algoritmos. Esta dualidad entre la mejora en la eficiencia y el riesgo de deshumanización de la intervención social es un punto crítico que requiere atención continua. La relación entre IA y trabajo social se vuelve compleja, ya que, si bien la IA promete fortalecer la capacidad de respuesta ante situaciones de riesgo, también corre el riesgo de erosionar el vínculo personal que es esencial para el éxito de la intervención social. Además, los estudios revisados enfatizan la importancia de una planificación adecuada para evitar la sobrecarga laboral y la redefinición de roles que puede surgir con la automatización. Cruz (2022) sugiere que es crucial definir claramente las expectativas y funciones de los trabajadores sociales en relación con las herramientas de IA, lo que resulta esencial para preservar el bienestar y la cohesión del equipo de trabajo. La colaboración entre humanos y máquinas debe fomentar un entorno en el que las habilidades emocionales y éticas de los trabajadores sociales complementen las capacidades tecnológicas de la IA. Asimismo, el impacto de la IA en el trabajo social no se limita a mejorar la eficiencia de las operaciones; también se extiende a la necesidad de adaptar el marco jurídico

que regula la práctica. Granados (2022) destaca que, aunque la automatización y el aprendizaje de máquinas mejoran la gestión de recursos, es imperativo regular estas transformaciones para asegurar la dignidad y los derechos de los trabajadores.

La implementación de políticas que salvaguarden los principios de justicia y equidad en el



trabajo social se vuelve fundamental para mitigar los riesgos asociados con el uso de la IA. Finalmente, se reconoce que la IA no sustituye la esencia humana del trabajo social, sino que ofrece herramientas que pueden potenciar la intervención profesional. Según Alemán (2023), el uso de la IA permite a los trabajadores sociales enfocarse en la atención directa y en actividades que requieren juicio humano y empatía. Esta sinergia entre tecnología y humanidad es esencial para garantizar que los avances en la IA no desplacen el enfoque centrado en la persona que caracteriza al trabajo social.

6. CONCLUSIÓN

El análisis del impacto de la Inteligencia Artificial (IA) en el ámbito del trabajo social reveló una transformación significativa en las prácticas y enfoques de intervención en esta disciplina. La implementación de la IA ofrece múltiples aplicaciones que facilitan la recopilación y el análisis de datos, lo que permite a los profesionales del trabajo social abordar las necesidades de sus usuarios de manera más precisa y efectiva. Esta optimización de procesos contribuye a un enfoque más informático en la toma de decisiones, fortaleciendo así la capacidad de respuesta ante situaciones complejas.

Sin embargo, la integración de la IA en el trabajo social también plantea diversos desafíos éticos, laborales y sociales que deben ser cuidadosamente evaluados. La deshumanización potencial de la intervención social emerge como un tema crítico, donde la dependencia de algoritmos podría comprometer la calidad del vínculo entre el profesional y el usuario. La esencia del trabajo social se fundamenta en la empatía y la comprensión profunda de las realidades humanas; por lo tanto, es crucial que los trabajadores sociales mantengan su rol central en el proceso de intervención, asegurando que la tecnología actúe como una herramienta complementaria y no como un sustituto.

Desde una perspectiva laboral, se identifican la necesidad de redefinir los roles y responsabilidades de los trabajadores sociales en un entorno donde la IA asume ciertas funciones. La capacitación y el desarrollo profesional se convierten en elementos esenciales para preparar a los trabajadores sociales para un futuro en el que la colaboración entre humanos y máquinas sea la norma. Esta sinergia no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también permite a los profesionales enfocarse en aspectos que requieren juicio humano y habilidades emocionales, elementos que son fundamentales en la práctica del trabajo social.

En términos sociales, la regulación y el marco legal en torno a la utilización de la IA en el trabajo social son esenciales para salvaguardar los derechos y la dignidad de los usuarios. La implementación de políticas que garanticen una práctica ética y equitativa es imprescindible para mitigar los riesgos asociados con la automatización y el uso de tecnologías avanzadas. La protección de los principios de justicia y equidad debe estar en el centro de cualquier estrategia que busque integrar la IA en el trabajo social.

En conclusión, el estudio destaca que la Inteligencia Artificial tiene el potencial de revolucionar el trabajo social, mejorando la calidad de los servicios ofrecidos y facilitando la atención a las necesidades de los usuarios. Sin embargo, es fundamental que los profesionales del trabajo social, los responsables de políticas y las instituciones se comprometan a abordar los desafíos éticos, laborales y sociales que surgen de su implementación. Solo así se podrá garantizar que la IA sirva como un aliado en la promoción del bienestar y la dignidad de las personas atendidas, manteniendo siempre el enfoque centrado en la persona que caracteriza al trabajo social.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS



- Aguilar, M. (2020). El uso de la inteligencia artificial en la prevención de riesgos laborales. *Revista Relaciones Laborales y Derecho del Empleo.*, 263-293. https://ejcls.adapt.it/index.php/rldc_adapt/article/view/838
- Alemán, J. (10 de jun de 2023). Los nuevos desafíos del trabajo social. *Revista científica Margen*(109), 1-29. <https://www.margen.org/suscri/margen109/Acevedo-109.pdf>
- Alemán, J. A. (2022). Las sociedades de cristal: retos en la intervención desde el trabajo social, notas para su reflexión y debate. *Observatorio Iberoamericano del Desarrollo Local y la Economía Social*, 16(33), 1-21. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9079807>
- Alemán, J. A. (2023). RETOS DEL TRANSHUMANISMO EN EL TRABAJO SOCIAL: Inteligencia Artificial vs Inteligencia Emocional. *Revista de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala*, 1(41), 17-30. <http://www.revistasguatemala.usac.edu.gt/index.php/rets/article/view/1899>
- Álvarez, A. (2020). Trabajo social, sociopraxis y metodologías participativas: retos, oportunidades y transiciones de lo local a lo global. *Revista de Sociología*(6), 64-88. <https://www.academia.edu/download/82868447/22461.pdf>
- Bedoya, I. &. (2021). El uso de las tecnologías de la información y comunicación en la formación en Trabajo Social. *Revista Científica Trabajo Social*, 23(1), 251-272. <https://www.redalyc.org/journal/6844/684471966011/html/>
- Benhamou, S. (2022). La transformación del trabajo y el empleo en la era de la inteligencia artificial: análisis, ejemplos e interrogantes. *Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)*, 1-56. <https://hdl.handle.net/11362/47985>
- Bernaschina, D. (2023). Artes mediales e inteligencia artificial: la crisis de la ética y la precariedad laboral en el campo artístico-digital. *Revista Avenir*, 7(1), 10-25. <https://fundacionavenir.com.co/avenir/index.php/revista/article/view/89>



- Cruz, J. &. (2022). Inteligencia artificial en el campo laboral: conflicto de rol y bienestar. *Redmarka. Revista de Marketing Aplicado*, 26(1), 52-61. <https://ruc.udc.es/dspace/handle/2183/31087>
- de Romero, J. (2021). Habilidades del Trabajador (a) Social: Desde la mirada de su acción profesional. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(4), 327-340. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28069360023>
- Fustier, N. (13 de nov de 2020). *El diagnóstico social: una propuesta metodológica desde el Trabajo Social*. Dipòsit Digital de la Universitat de Barcelona. <http://hdl.handle.net/2445/177084>
- Granados, J. (2022). Análisis de la inteligencia artificial en las relaciones laborales. *Revista CES Derecho*, 13(1), 111-132. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2145-77192022000100111&script=sci_arttext
- Granados, J. (2023). El impacto de la inteligencia artificial en los trabajadores despedidos por automatización de servicios. *Revista CES Derecho*, 14(3), 62. <https://openurl.ebsco.com/EPDB%3Agcd%3A8%3A11103528/detailv2?sid=ebsco%3Aplink%3Ascholar&id=ebsco%3Agcd%3A174905099&crl=c>
- Gualda, E., & Taboada, A. y. (ene de 2023). 'Big data' y ciencias sociales. Una mirada comparativa a las publicaciones de antropología, sociología y trabajo social. *Revista Gazeta de Antropología*, 39(1), 1-22. doi:10.30827/Digibug.79779
- Hozven, R., & Sisto, V. (2021). Repertorios interpretativos en el Trabajo Social: ¿disciplina-profesión o prestación de servicios?. *Cuaderno de Trabajo Social*, 1-23. <https://repositorio.utem.cl/handle/30081993/1390>
- López, A. R. (2021). Teoría de la Autodeterminación: Una perspectiva teórica para el estudio del trabajo social. *Realidades: Revista de la Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano.*, 11(2), 9-22. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8408523>
- Minguijon, J. &. -M. (2022). La Inteligencia Artificial en los Servicios Sociales: estado de la cuestión y posibles desarrollos futuros. *Cuadernos de trabajo social*, 35(2), 319-329. <https://doi.org/10.5209/cuts.78747>
- Ocaña, Y. V. (2021). Inteligencia artificial (IA) aplicada a la gestión pública. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 696-707. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29069612013>
- Pedraza, J. D. (2023). *La inteligencia artificial en la sociedad: explorando su impacto actual y los desafíos futuros*. Boadilla del Monte.: UPM.
- Pérez, J. (2023). Inteligencia artificial y contratación laboral. *Revista de Estudios Jurídico Laborales y de Seguridad Social*, 1(7), 186-205. doi:<https://doi.org/10.24310/rejls7202317557>
- Pinto, S. &. (2023). El impacto económico de la inteligencia artificial y la automatización en el mercado laboral. *Revista Científica Kosmos*, 51-63. doi:<https://doi.org/10.62943/rck.v2n1.2023.44>
- Porcelli, A. (2020). La inteligencia artificial y la robótica: sus dilemas sociales, éticos y jurídicos. *Revista Científica de Derecho global. Estudios sobre derecho y justicia*, 6(16), 49-105. <https://doi.org/10.32870/dgedj.v6i16.286>



- Prendes, M. (2023). La revolución de la Inteligencia Artificial en tiempos de negacionismo tecnológico. *Revista interuniversitaria de investigación en Tecnología Educativa*, 1(15), 1-15. doi:<https://doi.org/10.6018/riite.594461>
- Satama, F. &. (2023). Inteligencia Artificial: El reto contemporáneo de la gestión empresarial. *Revista ComHumanitas*, 14(1), 94-111. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9068865>
- Torres, R. (2023). Los riesgos y los desafíos que enfrentan los trabajadores frente al uso de la inteligencia artificial en el trabajo. *Revista De Derecho Procesal Del Trabajo*, 6(7), 289-313. doi:<https://doi.org/10.47308/rdpt.v6i7.778>

Declaración de Conflicto de Intereses: Los autores declaran que no presentan conflictos de intereses relacionados con este estudio y confirman que todos los procedimientos éticos establecidos por esta revista han sido rigurosamente respetados. Asimismo, garantizan que este trabajo es inédito y no ha sido publicado, ni parcial ni totalmente, en ninguna otra revista académica





