

# La percepción de las trabajadoras sociales sobre las implicaciones de la Inteligencia Artificial en sus prácticas profesionales: Un estudio exploratorio

**Paula García González**Universidad de la Laguna  **Celsa María Cáceres Rodríguez**Universidad de la Laguna  **Ana Morales Hernández**Universidad de la Laguna  <https://dx.doi.org/10.5209/cuts.96777>

Recibido: 29/06/2024 • Aceptado: 06/11/2024

**ES Resumen.** El campo de la Inteligencia Artificial (IA) ha avanzado considerablemente, encontrando aplicaciones en diversos sectores, incluido el Trabajo Social. El objetivo de este estudio es explorar la percepción de las trabajadoras sociales<sup>1</sup> sobre el uso de la IA en sus prácticas profesionales, en tres aspectos concretos: conocimiento, uso e implicaciones éticas. Para ello, se aplicó un cuestionario ad hoc a 120 trabajadoras sociales. Los resultados revelan que el conocimiento general sobre la IA entre las trabajadoras sociales es limitado y su implementación en dicho campo es aún incipiente; no obstante, identifican beneficios potenciales. La disposición a emplear aplicaciones de IA es mucho menor en las funciones de intervención directa que en las indirectas. El mayor riesgo se percibe ante la posibilidad de que las aplicaciones de IA afecten la capacidad de tomar decisiones. Las conclusiones subrayan la necesidad de proporcionar formación sobre IA para el Trabajo Social, que asegure una implementación responsable y efectiva, garantizando la observancia de los principios éticos.

**Palabras clave:** Inteligencia Artificial; Trabajo Social; conocimiento; uso e implicaciones éticas

## **EN The perception of social workers on the implications of Artificial Intelligence in their professional practices: An exploratory study**

**EN Abstract.** The field of Artificial Intelligence (AI) has advanced considerably, finding applications in various sectors, including Social Work. The purpose of this research is to explore the perception of social workers regarding the use of AI in their professional practices, focusing on its knowledge, usage and ethical implications. To this end, an ad hoc questionnaire was administered to 120 social workers. The results reveal that general knowledge about AI among social workers is limited and its implementation is still incipient, despite the potential benefits identified. The willingness to use AI applications is much lower in direct intervention functions than in indirect ones. The greatest risk is perceived in the possibility that IA applications might affect decision-making capacity. The conclusions highlight the need to provide training on AI to ensure responsible and effective implementation, guaranteeing adherence to ethical principles.

**Keywords:** Artificial Intelligence, Social Work, knowledge, use and ethical implications

**Sumario:** 1. Introducción. 1.1. Aproximación al concepto de IA. 1.2. Funciones y responsabilidades de las trabajadoras sociales en relación con la IA. 1.3. Experiencias relacionadas con la aplicación de la IA en los servicios sociales. 1.4. Consideraciones éticas en la implementación de la IA en Trabajo Social. 1.5. Perspectivas futuras. 2. Objetivos. 3. Metodología. 4. Resultados. 5. Discusión y conclusiones. 6. Referencias bibliográficas.

**Como citar:** García González, P.; Cáceres Rodríguez, C. M.<sup>a</sup>; Morales Hernández, A. (2025). La percepción de las trabajadoras sociales sobre las implicaciones de la Inteligencia Artificial en sus prácticas profesionales: Un estudio exploratorio. *Cuadernos de Trabajo Social* 38(1), 97-108. <https://dx.doi.org/10.5209/cuts.96777>

<sup>1</sup> A lo largo de este texto se utilizará el femenino genérico, entendiendo que el trabajo social es, globalmente, una profesión altamente feminizada y también como femenino universal (Bengoechea, 2015) para aludir a las personas en general.

## 1. Introducción

### 1.1. Aproximación al concepto de la Inteligencia Artificial

El campo de la IA ha avanzado considerablemente, encontrando aplicaciones en diversos sectores, incluido el Trabajo Social. Los orígenes de la IA podemos situarlos en el año 1950, cuando el matemático Alan Turing desarrolló *la prueba de Turing*, a partir de la cual estableció que los ordenadores eran capaces de pensar si sus resultados convencían a una persona para continuar su interacción y que, en esta interacción, no fuese capaz de distinguir sus respuestas de las de un ser humano (Turing, 1950). Fue en 1956, durante la Conferencia de Dartmouth, cuando John McCarthy acuñó el término “Inteligencia Artificial” por primera vez. A lo largo de las décadas siguientes, la IA ha experimentado avances y retrocesos. En los años 60 y 70, surgieron sistemas expertos como MYCIN (Medical Diagnosis using Production Rules) para el diagnóstico médico. Sin embargo, en los 80, la IA enfrentó el “Invierno de la IA” debido a expectativas no cumplidas. Posteriormente, resurgió con nuevos enfoques y algoritmos en aprendizaje automático y redes neuronales, permitiendo la creación de aplicaciones comerciales y mejoras en el procesamiento de datos (Lora, 2022).

Actualmente, la IA se utiliza en diversas aplicaciones de reconocimiento facial y Procesamiento de Lenguaje Natural (NLP), como en chatbots y análisis de datos para mantenimiento predictivo, y en los conocidos asistentes virtuales como Siri y Alexa (Lora, 2022).

Aunque a día de hoy no existe una definición exacta de la IA, podemos aludir a la definición propuesta por la Comisión Europea (2019), que la define como sistemas de software y hardware que actúan en la dimensión física o digital, tomando decisiones para lograr objetivos predefinidos. La IA se clasifica en tres categorías: Especializada, Generativa y General. La IA Especializada realiza tareas específicas como reconocimiento de voz y diagnóstico médico. La IA Generativa crea nuevos datos o contenido, como los modelos de lenguaje. La IA General, aún teórica, busca resolver problemas de cualquier tipo y aprender por sí sola (Joint Research Centre, 2018). La IA General se subdivide en: a) la IA Emocional, que busca dotar a las máquinas de la capacidad de reconocer y responder a emociones humanas; b) la IA Computacional, que se inspira en procesos biológicos para simular la inteligencia, con aplicaciones en aprendizaje automático y robótica; y c) la Superinteligencia Artificial, que plantea un sistema de IA que podría superar la inteligencia humana en todos los aspectos, desafiando de esta manera aspectos éticos y filosóficos en cuanto al control y la seguridad de la IA (Lora, 2022).

La IA puede aumentar la eficiencia y productividad en diversos sectores. En salud, permite diagnósticos tempranos y precisos, mientras que en agricultura optimiza el uso de recursos, aumentando así la productividad de manera sostenible. En los servicios públicos, facilita decisiones políticas al identificar tendencias y patrones, mejorando la asignación de recursos y la calidad de vida. En educación, promueve un aprendizaje personalizado, adaptando contenidos académicos a las necesidades de los estudiantes (Joint Research Centre, 2018).

La revisión de Wykman (2023) ofrece un panorama exhaustivo sobre las aplicaciones de la IA en Trabajo Social a nivel global. En su análisis, destaca cómo la mayoría de las implementaciones se centran en la predicción de riesgos y en la identificación de necesidades sociales mediante el uso de algoritmos avanzados y procesamientos de datos.

En este sentido, en Trabajo Social, el uso de Internet Plus en China ejemplifica cómo la integración tecnológica optimiza la gestión de recursos y mejora la comunicación y la participación comunitaria (Yin, 2021). En Estados Unidos, se usa la IA para mejorar las pruebas de acceso a la licencia para el ejercicio del Trabajo Social, evaluando conocimientos y competencias de las personas aspirantes y actualizando contenidos (Marković, 2024).

En Finlandia, la IA es utilizada en el Trabajo Social, particularmente en la protección infantil, para predecir riesgos futuros. Un proyecto piloto utilizó herramientas IA para analizar datos históricos de salud y servicios sociales con el objetivo de identificar factores de riesgos (Lehtiniemi, 2023). También, en Estados Unidos, el Allegheny Family Screening Tool (AFST) es un ejemplo del uso de la IA para apoyar las decisiones en materia de protección infantil a través de modelos predictivos (Kawakama et al., 2022).

No obstante, la IA enfrenta desafíos como la falta de transparencia y posibles sesgos en los algoritmos, lo que puede generar desconfianza y decisiones cuestionables, además de preocupaciones sobre la privacidad (Reamer, 2023). También impacta el mercado laboral, eliminando empleos y creando la necesidad de nuevas habilidades, lo que representa un desafío tanto para trabajadoras como para responsables de políticas públicas (Marković, 2024). Su implementación efectiva requiere infraestructuras y personas capacitadas, lo que puede ser un obstáculo en regiones y colectivos vulnerables (Reamer, 2023).

### 1.2. Funciones y responsabilidades de las trabajadoras sociales en relación con la Inteligencia Artificial

El Trabajo Social se define como una profesión y una disciplina académica que promueve el cambio social, la cohesión comunitaria y el empoderamiento de individuos y grupos, fundamentado en principios de justicia social, derechos humanos y respeto a la diversidad (Federación Internacional de Trabajadoras/es Sociales, 2014). Las trabajadoras sociales desempeñan una amplia gama de funciones, que incluyen la docencia para formar nuevas profesionales, la promoción social mediante políticas adaptadas a las necesidades de la población, la prevención de riesgos sociales, la mediación en conflictos, la investigación de la realidad social, la planificación para abordar problemas sociales, la supervisión de servicios sociales, la gestión de recursos organizacionales y la evaluación continua de programas (ANECA, 2005). Además, en atención directa, rea-

lizan actividades que van desde el contacto inicial y diagnóstico social hasta la planificación detallada de intervenciones y la evaluación de resultados (Minguijón et al., 2022).

En la práctica del Trabajo Social en España, las profesionales trabajan un promedio de 35.7 horas semanales; de estas, aproximadamente 15.2 horas (42.6%) se ocupan en la atención directa y la valoración de las demandas, 6.8 horas (19%) en tareas de coordinación, 5.6 horas (15.7%) en actividades fuera del despacho, y 8.1 horas (22.7%) en tareas como la gestión administrativa, la planificación y la evaluación de programas y servicios (Consejo General del Trabajo Social, 2015).

Abundando en esta cuestión, aproximadamente el 40% del tiempo de trabajo semanal (37.5 horas) se dedica a tareas administrativas, pudiendo alcanzar en algunos casos el 75%. Esto incluye la recopilación de datos de las personas usuarias, la compilación de información para reuniones de equipo y la elaboración de informes y memorias de actividades (Consejo General del Trabajo Social, 2022). Esta situación genera malestar entre las profesionales, pues perciben que las tareas administrativas son impropias de la profesión y les restan tiempo para actividades relacionadas con la atención directa.

Actualmente, la integración de la IA está transformando gradualmente la práctica del Trabajo Social. Las profesionales deben asumir roles clave para asegurar que la IA respete los principios éticos fundamentales de la profesión y beneficie a las comunidades con las que trabajan. Esto implica no solo comprender profundamente cómo funciona la IA y sus posibles impactos, como sesgos y desafíos de privacidad, sino también promover su uso responsable y ético (Morilla-Luchena, 2024). Las trabajadoras sociales deben tener la capacitación adecuada para formular preguntas efectivas ('prompts') que guíen a los sistemas de IA hacia respuestas pertinentes y útiles, mejorando así la calidad de los servicios sociales proporcionados (Perron, 2023).

Además de utilizar la IA como herramienta para optimizar procesos administrativos y mejorar la eficiencia en la prestación de servicios, las trabajadoras sociales tienen la responsabilidad de analizar críticamente los impactos sociales de esta tecnología. Es esencial que aseguren que la IA no perpetúe injusticias o desigualdades, especialmente en poblaciones vulnerables. Esto requiere una constante evaluación y ajuste de las políticas y las directrices que rigen su implementación, garantizando que se alinee con los valores centrales del Trabajo Social y contribuya al bienestar general (Perron, 2023).

De lo anterior se desprende que, mientras la IA ofrece oportunidades significativas para mejorar la eficiencia y efectividad de los servicios sociales, su integración debe ser cuidadosamente gestionada por las trabajadoras sociales para proteger los derechos y principios de justicia social. Esto implica un compromiso activo con la ética profesional, la formación continua en esta tecnología emergente y el liderazgo en la configuración de políticas que aseguren que la IA se utilice para beneficiar a las personas y las comunidades.

### **1.3. Experiencias relacionadas con la aplicación de la Inteligencia Artificial en los Servicios Sociales**

La implementación de la IA en los servicios sociales ha sido abordada por Minguijón et al. (2022) desde la perspectiva de la gestión de datos. Proponen que el desarrollo efectivo de la IA parte de la creación de un sólido sistema de información, como el Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS) en España. Este sistema centraliza datos estructurados sobre las personas usuarias de servicios sociales, facilitando la toma de decisiones administrativas y profesionales. El SIUSS agiliza la gestión, detecta necesidades sociales, reordena recursos y coordina la oferta de los servicios sociales. Actualmente, el SIUSS es utilizado por 14 comunidades y ciudades autónomas. En 2022, este sistema gestionó un ingente volumen de datos, incluyendo 2.865.844 personas usuarias, 2.429.890 expedientes familiares y 4.276.064 miembros de la unidad familiar. Estas cifras abarcan todas las intervenciones activas durante el año, independientemente de si se trabajó en ellas durante el periodo de referencia. Con los algoritmos adecuados, es posible analizar las valoraciones de necesidades y los recursos asignados para identificar patrones en las necesidades de diferentes grupos poblacionales y evaluar la efectividad de las intervenciones. Además, algoritmos predictivos pueden recomendar las distribuciones más efectivas de los recursos basándose en intervenciones previas similares registradas en el sistema, identificar tendencias emergentes y predecir futuras necesidades, ajustándose a las cambiantes demandas de la comunidad (Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, 2024).

Asimismo, se está desarrollando una versión mejorada llamada SEISS, diseñada para cumplir con nuevas regulaciones y ser interoperable con aplicaciones de otros sistemas de protección social (Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, 2024). El SEISS representa la base para poder integrar eficazmente la IA en la gestión de servicios sociales, lo que podría mejorar tanto la eficiencia administrativa como la calidad de la atención.

A pesar de los desafíos inherentes a la complejidad de las necesidades sociales, la IA está siendo gradualmente integrada en los servicios sociales españoles. Tal es el caso de Valencia, donde el Ayuntamiento ha implementado un sistema de IA para reducir la lista de espera en la atención a personas en situación de dependencia, mejorando la eficiencia en la asignación de citas y la gestión de recursos (Galvañ, 2021). Mientras, Barcelona ha desarrollado la aplicación *Las meves ajudes*, que permite a la ciudadanía conocer y gestionar sus prestaciones económicas mediante la introducción de datos personales. Además, se está probando *Machine Learning* en centros sociales para identificar demandas y problemas durante las entrevistas con usuarias validadas por profesionales (Minguijón et al., 2022).

También, en Castilla y León se utiliza *Big Data* y *Machine Learning* para coordinar la atención entre entidades públicas y privadas, anticipando riesgos y actuando de manera preventiva (Minguijón et al., 2022). En Castilla-La Mancha, la herramienta *SiSo* facilita la evaluación de situaciones de exclusión social, proporcio-

nando diagnósticos rápidos e informes detallados que son ampliamente aceptados por profesionales de atención primaria (Carbonero Muñoz et al., 2022). Asimismo, la Junta de Andalucía ha implementado *Co-hessiona*, un sistema integrado que centraliza la gestión de servicios sociales comunitarios y especializados (Minguijón et al., 2022).

#### **1.4. Consideraciones éticas en la implementación de la Inteligencia Artificial en Trabajo Social**

La introducción de la IA en el ámbito del Trabajo Social promete automatizar tareas administrativas, permitiendo a las trabajadoras sociales centrarse más en la atención directa a las personas usuarias (Minguijón et al., 2022). La capacidad de la IA para analizar grandes volúmenes de datos de diversas fuentes, como registros escolares o informes médicos, presenta oportunidades significativas para mejorar la eficiencia y eficacia en la asignación de recursos y en la implementación de medidas preventivas (Fernando et al., 2023).

Sin embargo, estas ventajas plantean desafíos éticos importantes que deben abordarse para garantizar un uso adecuado de la IA en el Trabajo Social. Según el Código Deontológico del Trabajo Social (2012), los profesionales deben adherirse a los principios de privacidad, transparencia, confidencialidad y uso responsable de la información. La IA, al gestionar grandes cantidades de datos personales, aumenta el riesgo de uso inadecuado o acceso no autorizado a la información sensible de las personas usuarias (Fernando et al., 2023). Otro aspecto crítico son los posibles sesgos en los algoritmos de IA, que podrían perpetuar la discriminación sistemática y violar los principios de justicia social y equidad establecidos en el código ético del Trabajo Social. Estos sesgos pueden dar lugar a diagnósticos erróneos que podrían constituir ejemplos de mala praxis profesional (Reamer, 2023).

La digitalización en el Trabajo Social ha generado opiniones polarizadas entre los profesionales, que valoran la agilidad en los procedimientos pero expresan preocupaciones sobre el impacto en los derechos sociales y el aumento de la exclusión social (Montalbá y Russo, 2021). Este debate subraya la necesidad urgente de establecer límites éticos claros para la implementación de la IA en los ámbitos de influencia del Trabajo Social.

Además, la introducción de la IA plantea interrogantes sobre la responsabilidad y corresponsabilidad en la toma de decisiones. Es crucial determinar quién asume la responsabilidad cuando las decisiones se basan en análisis de datos automatizados y cómo puede afectar a la autodeterminación de las personas usuarias. Esto subraya la importancia de mantener la autonomía y el criterio profesional en el proceso de toma de decisiones (Lehtiniemi, 2023; Reamer, 2023).

#### **1.5. Perspectivas futuras**

Según Minguijón (2022), la integración de la IA en la administración pública sigue un proceso que consta de tres fases: automatización inicial, implementación completa y formación del funcionariado. En la actualidad, la administración pública, incluidos los servicios sociales, se encuentra principalmente en la primera fase, donde se introducen avances en la automatización, pero aún no se ha adoptado plenamente la IA. Esto implica la coexistencia de sistemas tradicionales, algo informatizados, con otros en fase de prueba de IA, con impacto limitado en las operaciones administrativas. De hecho, la mayoría de las organizaciones públicas españolas se encuentran en fases iniciales de implementación, pues solo el 33% ha adoptado alguna solución de IA (Ernst & Young LLP, 2020).

Una vez completada la fase de implementación, se prevé que se sustituyan gradualmente las actividades tradicionales por sistemas automatizados que mejoren la interacción con la ciudadanía. Para que esto sea efectivo, es crucial desarrollar sistemas de información completamente interconectados que proporcionen a los algoritmos la información necesaria para operar de manera óptima. Esta transición también requerirá una fase de formación del funcionariado para adaptarse al uso completo de la IA, asegurando que comprendan su alcance y responsabilidades tanto profesional como éticamente (Minguijón, 2022).

Desde la perspectiva de la planificación y gobernanza en red, la implementación de la IA promete mejoras significativas en la administración pública, facilitando la gestión de prestaciones o registros de actuaciones, mejorando la equidad y la seguridad jurídica. Además, se espera que aumente la productividad y reduzca la corrupción (Cetina, 2020). Por ejemplo, la Junta de Andalucía utilizó la automatización de procesos robóticos (RPA) para gestionar rápidamente las ayudas a profesionales autónomos durante la pandemia, logrando un ahorro significativo de tiempo y recursos (Ernst & Young LLP, 2020). Del mismo modo, Berning (2023) destaca que sistemas basados en IA en las administraciones públicas pueden proporcionar mayor independencia, permitiendo reducir la influencia de factores humanos que podrían introducir sesgos o parcialidad. Sin embargo, las limitaciones se localizan en las decisiones administrativas que requieren empatía, comprensión contextual y juicio moral, pues no pueden ser plenamente captadas por sistemas de IA. Asimismo, dada su limitada capacidad de adaptación y comprensión profunda del contexto, puede producir resultados "no inteligentes".

El uso adecuado de la IA en el sector público requiere cumplir con estrictas normativas legales. Esto incluye garantizar que los algoritmos utilizados respeten los derechos de la ciudadanía, como el derecho a la información (Reamer, 2023). En este sentido, Berning (2023) destaca la importancia de establecer normas que abarquen la publicidad de los sistemas de IA, el funcionamiento de los algoritmos y la definición de cláusulas claras en contratos relacionados con el desarrollo, adquisición o implementación de estos sistemas. Asimismo, la transparencia implica suministrar información pública sobre el sistema algorítmico, el proceso seguido en su desarrollo y aplicación, y los datos utilizados (Berning, 2023).

La Unión Europea ha dado un paso significativo al aprobar el reglamento sobre la IA en 2024, el primero a nivel mundial, que establece un marco regulador para asegurar que sus sistemas de IA sean seguros y respeten los derechos fundamentales. Este reglamento incluye la evaluación del impacto en los derechos antes de introducir nuevos sistemas de IA, con mecanismos de supervisión y control para prevenir riesgos y sesgos (Comisión Europea, 2024).

Los comités de ética en intervención social (CEIS) previstos en las leyes autonómicas de servicios sociales, como la Ley 12/2007 de Cataluña (San-Sebastián-Kortajarena et al., 2019), pueden tener un papel fundamental en la implantación de la IA. Concretamente, podrían liderar el desarrollo de planes de formación y la formulación de políticas que promuevan la implantación ética de la IA en los servicios sociales.

## **2. Objetivos**

El objetivo principal es explorar la percepción de las trabajadoras sociales sobre las implicaciones de la IA en sus prácticas profesionales. Concretamente, se pretende: a) Sondear sus conocimientos sobre las utilidades de la IA; b) Indagar el uso de aplicaciones de IA; y c) Tantear sus opiniones sobre las implicaciones éticas de la IA.

## **3. Método**

### **3.1. Participantes**

Se realizó un muestreo de bola de nieve que resultó en 120 trabajadoras sociales en activo. El 88% son mujeres y el 12% hombres, con edad media de 42 años ( $DT \pm 11$ ) y experiencia laboral promedio de 177 meses ( $DT \pm 132$ ). El 63% de las participantes ejerce en instituciones públicas y el 37% en privadas. El 59% trabaja en servicios sociales, el 21% en salud y el 11% en educación, mientras que un 6.7% lo hace en empleo y un 2.5% en justicia.

En cuanto a la distribución territorial, el 40% se encuentra en Santa Cruz de Tenerife, el 30% en Las Palmas y el restante 30% en otras provincias españolas.

### **3.2. Diseño, instrumento y procedimiento**

Se empleó un diseño de investigación descriptivo-explicativo transversal con técnicas de encuesta.

La recogida de información se realizó mediante un cuestionario ad hoc diseñado por el equipo de investigación a partir de la información disponible en la literatura y adaptando las preguntas de estudios generales sobre IA (Esade, 2020) a la realidad del Trabajo Social. Consta de 43 preguntas: seis preguntas sobre datos sociodemográficos (edad, género, experiencia laboral, tipo y ámbito de organización y provincia donde ejerce) y tres secciones con distintas escalas para cada una de las dimensiones estudiadas, quedando:

- Doce preguntas preformadas sobre el conocimiento de la IA (6 ítems) y sobre los beneficios potenciales en sus prácticas profesionales (6 ítems). Alfa de Cronbach de 0.82 y 0.89, respectivamente.
- Diecisiete preguntas preformadas sobre el uso potencial en diferentes ámbitos (6 ítems) y funciones del Trabajo Social (11 ítems). Alfa de Cronbach de 0.96 y 0.94, respectivamente. Además, dos preguntas de opción múltiple sobre las aplicaciones de IA que usan.
- Nueve preguntas preformadas sobre las implicaciones éticas de la IA, para identificar las preocupaciones sobre el uso de la IA en Trabajo Social. Alfa de Cronbach de 0.86.

Las respuestas a las preguntas preformadas se dieron en una escala Likert de 1 a 5 (siendo 1 nada de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo).

Para confirmar la fiabilidad del instrumento, se realizó un análisis de las cinco escalas mediante el coeficiente alfa de Cronbach, confirmando la coherencia interna de los ítems en todas ellas (entre 0.82 y 0.96) (Tuapanta et al., 2017).

El cuestionario se distribuyó en formato electrónico (Google forms) a través de los colegios profesionales, las agendas de las investigadoras, redes sociales y grupos de profesionales. La cumplimentación del cuestionario fue voluntaria y se garantizó el anonimato en el tratamiento y análisis de los datos. La recogida de datos se realizó entre el 18 de abril y el 15 de mayo de 2024.

## **4. Resultados**

Dado el tamaño muestral se optó por emplear pruebas no paramétricas. Primero, se realizó una prueba de dependencia con chi-cuadrado para evaluar la relación entre los factores sociodemográficos, solo existen relaciones significativas entre la edad y la experiencia laboral en relación con el tipo de organización. Así la edad tiende a ser mayor en las entidades públicas, mientras que las personas más jóvenes y con menos experiencia laboral abundan más en organizaciones privadas.

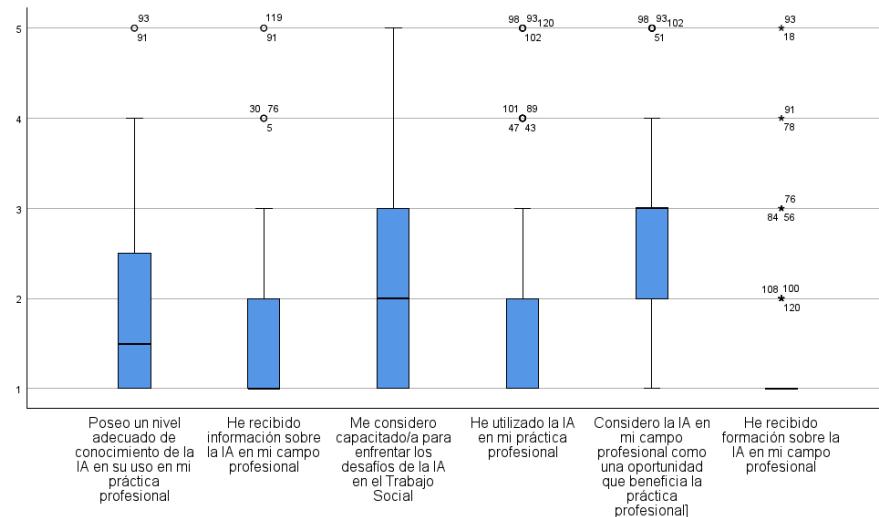
Seguidamente, se calcularon las medianas de cada uno de los ítems de las cinco escalas y las frecuencias y porcentajes de las preguntas de opción múltiple. Además, se llevó a cabo un análisis de componentes principales (ACP) con rotación Varimax.

### **4.1. Conocimiento sobre la IA**

Tal y como se muestra en el gráfico 1, las medianas para cada uno de los ítems de esta escala están por debajo de 3. Esto indica que la muestra participante tiene un escaso conocimiento sobre la IA. La falta de

formación específica es evidente, con una mediana extremadamente baja y una dispersión mínima en las respuestas.

Gráfico 1. Medianas de las respuestas a los ítems de la dimensión acerca del conocimiento sobre IA

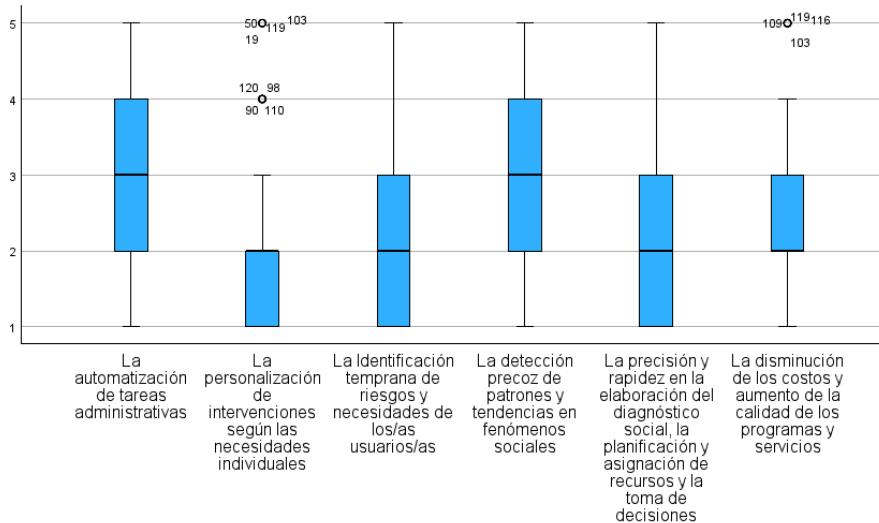


Nota: Elaboración propia con datos de la investigación.

La formación recibida sobre las utilidades de la IA en la práctica profesional también es limitada. Asimismo, se evidencia que el uso de la IA es aún muy incipiente. Sin embargo, los valores extremos sobre la IA como una oportunidad para la práctica profesional sugieren que existe cierta polarización de las opiniones sobre sus posibles beneficios.

El gráfico 2 muestra que, en general, todos los beneficios presentan una valoración en la mayoría de las áreas entre baja y moderada. La personalización de intervenciones y la reducción de costos son los ítems con más valores atípicos en el extremo superior lo que, junto con las bajas medianas (1 y 2 respectivamente), apuntan, igual que antes, a que existen opiniones diversas al respecto.

Gráfico 2. Medianas de las respuestas a los ítems de la dimensión acerca de los beneficios específicos de la IA



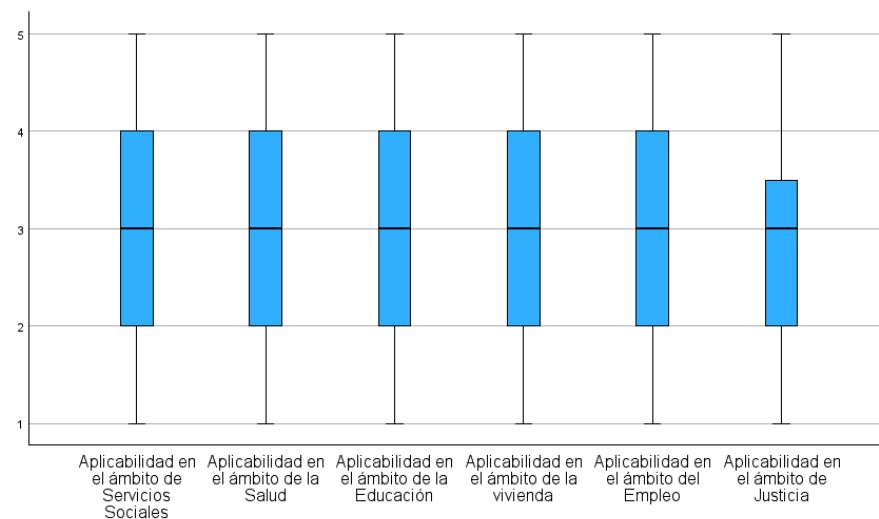
Nota: Elaboración propia con datos de la investigación.

El ACP de la escala sobre el conocimiento de la IA muestra una única dimensión que explica el 52.2% de la varianza, de ahí que la mayor parte de la información contenida en los ítems pueda ser representada de manera efectiva por un solo factor principal. Asimismo, el ACP de la escala sobre el conocimiento de los beneficios de la IA reveló que el primer componente explica el 66.04% de la varianza total. Por tanto, ambas escalas son consistentes y fiables.

#### 4.2. Uso de la IA

Los datos del gráfico 3 revelan una percepción uniforme sobre la aplicabilidad de la IA en distintos ámbitos de ejercicio del Trabajo Social. En justicia hay una menor dispersión y una mediana ligeramente más baja, lo que puede indicar una percepción de menores posibilidades de aplicar la IA en este sistema. Esta uniformidad sugiere cierta indefinición en las posibilidades de emplear estas herramientas en los ámbitos del Trabajo Social explorados.

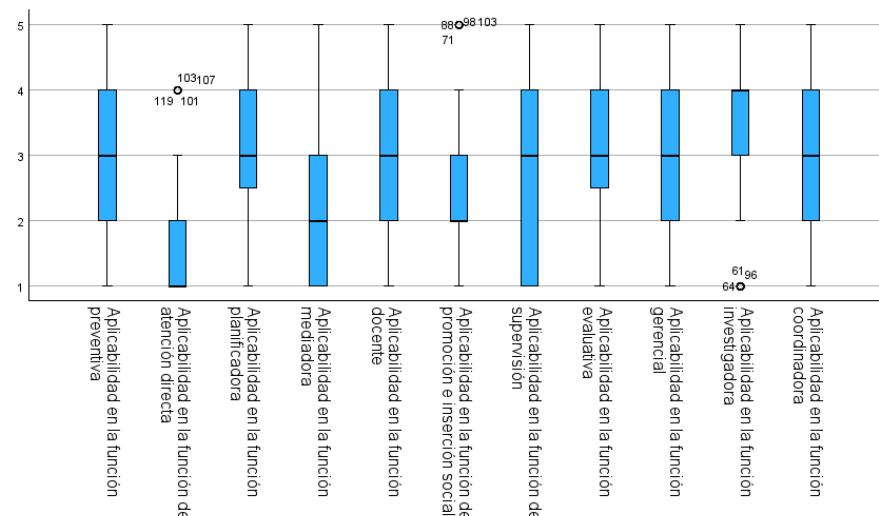
Gráfico 3. Medianas de las respuestas a los ítems de la dimensión sobre el uso de la IA en diferentes ámbitos del Trabajo Social



Nota: Elaboración propia con datos de la investigación.

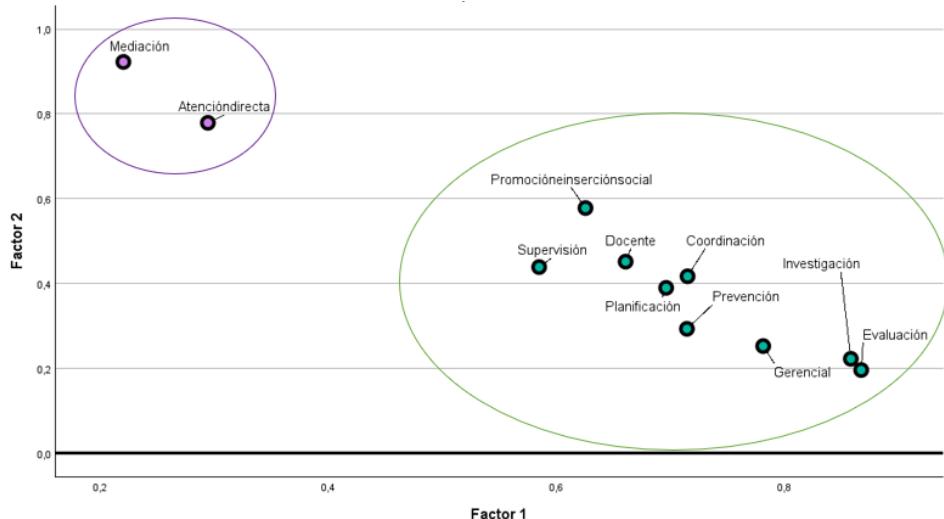
Tal y como se recoge en el gráfico 4, las funciones de atención directa, de mediación y de promoción e inserción social tienen las medianas más bajas y mayores variaciones, lo que puede relacionarse con una menor disposición a emplear la IA en estas funciones. En contraste, el resto de funciones muestran medianas más altas y uniformes, lo que sugiere una percepción de mayor aplicabilidad en las mismas. La diversidad en las puntuaciones resalta las diferencias en la percepción de la utilidad de la automatización según la función del Trabajo Social de la que se trate.

Gráfico 4. Medianas de las respuestas a los ítems de la dimensión sobre el uso de la IA en las funciones del Trabajo Social



Nota: Elaboración propia con datos de la investigación.

Del ACP de la escala de ámbitos profesionales resulta un único factor que explica el 81.68% de la varianza total. El ACP de la escala sobre el uso de la IA en las funciones del Trabajo Social muestra dos dimensiones, la primera explica el 63.91% y la segunda el 10.42% de la varianza total; un 74.33% explicado entre ambas. El primer factor incluye los dos ítems (atención directa y mediación) ante los que parece haber menor disposición a emplear la IA, mientras el segundo factor agrupa el resto de funciones, en las que la percepción de los beneficios de la automatización parece ser mayor (gráfico 5).

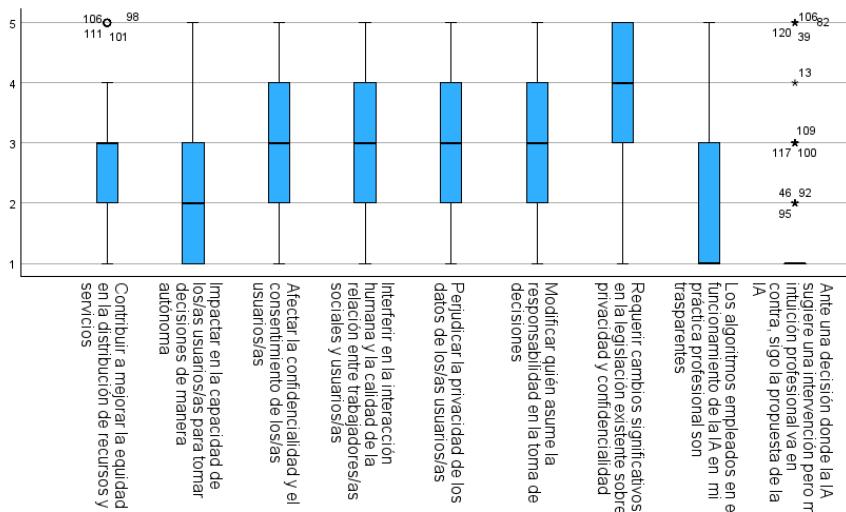
**Gráfico 5. Gráfico de dimensiones a partir del análisis de componentes de los ítems de la dimensión de funciones de la IA**

Nota: Elaboración propia con datos de la investigación.

En cuanto al uso de las aplicaciones generales de IA, una cuarta parte de las personas participantes (25.25%) indicaron que no utilizan ninguna, siendo Chat GPT la más utilizada (23.27%) seguida de Siri y Google Assistant (ambas con el 15.35%). Amazon Alexa es la siguiente opción elegida (11.88%) y a mucha distancia se seleccionaron Microsoft Cortana y Copilot (2.97% y 2.48%, respectivamente). Las aplicaciones restantes (Midjourney, PowerBI, Gamma, Grammarly y Google Gemini) son mencionadas por el 3.47% de las personas participantes. El 100% de las personas encuestadas indicaron que no emplean ninguna aplicación específica de Trabajo Social en sus prácticas profesionales.

#### **4.3. Implicaciones éticas de la IA**

En el gráfico 6 se puede observar que la mayoría de las medianas toman valor 3, lo que denota cierta neutralidad en las personas participantes sobre posibles impactos potenciales de la IA en el ejercicio del Trabajo Social. Sin embargo, en dos de los ítems la mediana toma valor 1 y los valores atípicos evidencian mayor dispersión en las respuestas.

**Gráfico 6. Medianas de las respuestas a los ítems de la dimensión sobre las implicaciones de la IA en el Trabajo Social**

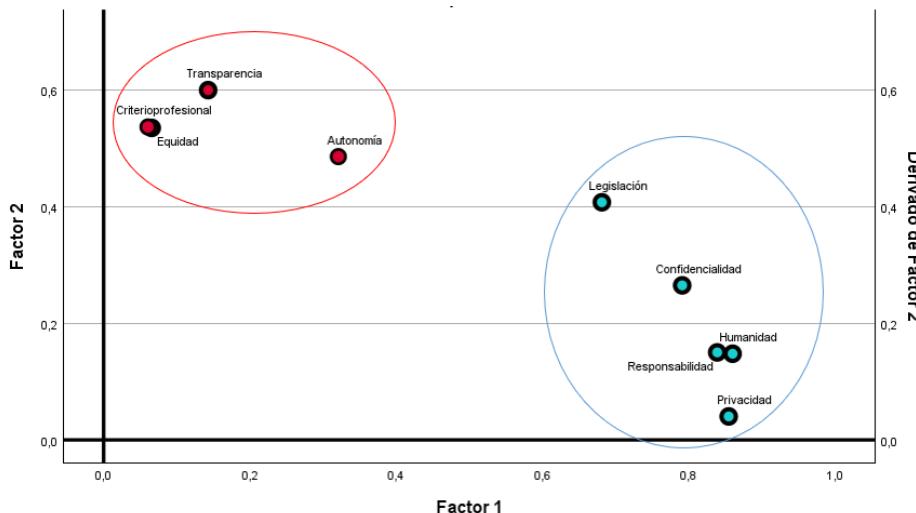
Nota: Elaboración propia con datos de la investigación.

Respecto de los efectos en la mejora de la equidad en la distribución de recursos y servicios, aunque la mayoría tiene una percepción neutral, los valores atípicos altos cercanos a 5, señalan que algunas participantes consideran que la IA puede tener un impacto positivo considerable en este aspecto. El último ítem de la escala (ante una decisión donde la IA sugiere una intervención pero mi intuición profesional va en contra, sigo la propuesta de la IA) es sin duda el más llamativo. El valor 1 de la mediana deja claro que la mayoría optaría por su intuición profesional, sin embargo, los valores atípicos señalan un pequeño número de respuestas que apostaría, en distintas medidas, por la solución de la IA antes que la propia. Igualmente, la percepción sobre la falta de transparencia de los algoritmos es bastante rotunda, si bien en el 25% de las respuestas la mediana toma valores 2 y 3. En el ACP se obtuvieron dos dimensiones: la primera explica el 49,31% de la varianza y la segunda un 19,42% en total, un 68,73% de varianza explicada.

El primer factor incluye los 4 ítems con medianas menores y más valores atípicos. En conjunto se puede interpretar como la dimensión que refleja los aspectos donde los impactos de la IA recaerían en la capacidad de decisión de las personas. En otras palabras, esta dimensión informa sobre los riesgos percibidos que mayor impacto podrían tener en la capacidad de decidir (aproximados por la tendencia al desacuerdo con esos ítems).

El segundo factor incluye los 5 ítems restantes que son, a su vez, los que tienen respuestas más homogéneas y con medianas iguales o superiores a 3. Visto en conjunto, parece estar representando los aspectos contextuales que envuelven la relación profesional-persona usuaria, especialmente los relacionados con la confidencialidad y la privacidad indispensables para una relación humana de calidad que garantice la autonomía en las decisiones. Dicho de otro modo, este factor sintetiza la necesidad de disponer de una legislación actualizada que garantice las condiciones para establecer relaciones profesionales confiables donde las personas sigan teniendo el control (gráfico 7).

Gráfico 7. Gráfico de dimensiones a partir del análisis de componentes de los ítems de la dimensión implicaciones de la IA



Nota: Elaboración propia con datos de la investigación. Correspondencia entre los ítems y los nombres cortos usados en el gráfico: 1.Humanidad: Calidad humana en las interacciones entre trabajadoras sociales-usuarias. 2.Transparencia: Los algoritmos empleados en IA en la práctica profesional son transparentes. 3.Criterio profesional: Se opone a la intuición profesional de la trabajadora social y si se sigue la propuesta de la IA. 4.Equidad: Mejora la justicia en la distribución de recursos y servicios. 5.Autonomía: Impacta en la autonomía de las usuarias para tomar decisiones. 6. Legislación: Se requieren cambios significativos en la legislación existente sobre privacidad y confidencialidad. 7.Confidencialidad: Afecta el manejo seguro y privado de la información de las usuarias y el consentimiento informado. 8.Responsabilidad: Modifica quién asume la responsabilidad en la toma de decisiones cuando se utiliza IA. 9. Privacidad: Perjudica la protección de los datos personales de las usuarias.

## 5. Discusión y conclusiones

En cuanto al primer objetivo específico, sondear los conocimientos de las trabajadoras sociales sobre las utilidades de la IA, se encontró que, si bien algunas profesionales están familiarizadas con conceptos básicos, la mayoría carece de un conocimiento profundo y específico sobre cómo la IA puede aplicarse en su práctica profesional. También, se observó una división de percepciones sobre la IA como una oportunidad, con muchas profesionales mostrando incertidumbre sobre sus beneficios y sintiéndose poco preparadas para enfrentar los desafíos que conlleva. Estas diferencias en el conocimiento pueden atribuirse a la falta de acceso a programas de formación especializada, a ciertas actitudes hacia la tecnología y a la diversidad de recursos disponibles, entre otras causas (Joint Research Centre, 2018).

En el contexto tecnológico actual, sería interesante que quienes ejercen el Trabajo Social, más que adoptar una postura de resistencia, tomaran posiciones desde las que influir en el desarrollo y la implementación de tecnologías basadas en la IA. Esto implica explorar y aprovechar las oportunidades tecnológicas disponibles para potenciar las utilidades de la IA en el Trabajo Social (Meilvang, 2023). Un adecuado sistema de información, como es el SIUSS-SEISS en España, podría facilitar una gestión eficiente de datos y preparar el terreno para un potencial desarrollo de la IA en todas las áreas del Trabajo Social (Minguijón et al., 2022).

En relación con el segundo objetivo, indagar en el uso de aplicaciones de IA que hacen las trabajadoras sociales participantes, se observó un uso muy limitado de esta tecnología. Esto se puede relacionar con la falta de formación especializada (Minguijón, 2022; Molala y Mbaya, 2023), que, a su vez, puede influir en el nivel de conocimiento y comprensión de las trabajadoras sociales sobre cómo integrar esta tecnología en su práctica. Además, la falta de claridad en las políticas y las directrices éticas podría estar frenando su implementación (Díaz y Fernández, 2013; Tambe y Rice, 2018). La ausencia de marcos normativos sólidos y la incertidumbre sobre cómo abordar los posibles sesgos y riesgos éticos asociados con la IA pueden actuar como barreras para su adopción en el ejercicio del Trabajo Social. En todo caso, a pesar de su complejidad, en España ya existen experiencias del uso de la IA en el campo de los servicios sociales que reflejan un reconocimiento creciente de la utilidad de la IA en este ámbito. No obstante, nuestros resultados sugieren que, aunque las participantes en el estudio no emplean aplicaciones específicas de IA en su labor profesional, sí

hacen uso de diversas aplicaciones de IA en su vida cotidiana, como Chat GPT, Siri o Google Assistant. Este uso general sugiere cierto reconocimiento de la utilidad de la IA en la vida cotidiana.

Las dos dimensiones encontradas en el ACP de la escala sobre aplicabilidad en distintas funciones del Trabajo Social ponen de manifiesto la separación de funciones percibida por las profesionales participantes. Una dimensión refleja las que podríamos denominar “funciones especialmente protegidas” (atención directa y mediación), que se vehicula en torno al desacuerdo con la incorporación de la IA. La otra incluye las “funciones de uso potencial”, conformada por aquellas que se realizan sin la presencia de las personas usuarias, que se agrupa en torno a un mayor acuerdo con las probabilidades de emplear en su desempeño la IA. Esta visión coincide con la división tradicional entre intervención directa e indirecta (ANECA, 2005).

Teniendo en cuenta que el desarrollo actual de la IA no alcanza a interpretar la conducta humana, parece lógico que se descarte su uso en las funciones que implican intervención directa, de ahí que se requiera un abordaje muy específico y cuidadoso ante la posible implantación de aplicaciones de IA en el desarrollo de esas funciones (Fernando et al., 2023; Meilvang 2023). Por el contrario, todos los datos apuntan a que la IA será bienvenida en los procesos administrativos, análisis de datos o procesos de planificación (Berning, 2023; Tambe y Race, 2018), entre otros posibles, lo que sin duda ayudaría a compensar el malestar que, según el Consejo General de Trabajo Social (2022), sienten algunas trabajadoras sociales por la cantidad de tiempo que invierten en esas actividades.

Respecto al tercer objetivo, tantear las opiniones de las profesionales del Trabajo Social sobre las implicaciones éticas de la IA en sus prácticas profesionales, se observa una percepción generalizada sobre las posibles consecuencias de la incorporación de esta tecnología en la observancia de los principios y valores fundamentales del Trabajo Social, escepticismo que coincide con el señalado por Perron (2023). En el mismo sentido, Reamer (2023) refleja preocupaciones similares a las encontradas en este estudio relacionados con la ética, la deshumanización de la profesión y la pérdida de autonomía profesional. Las trabajadoras sociales expresaron un rotundo desacuerdo con la idea de que la IA pudiera reemplazar el juicio profesional por decisiones automatizadas que no tienen en cuenta el contexto individual y las necesidades específicas de cada caso, con el riesgo asociado de deshumanizar la relación profesional. Temen que la dependencia excesiva de la IA pueda comprometer la ética profesional, especialmente si los algoritmos introducen sesgos o toman decisiones que no se alinean con los valores fundamentales del Trabajo Social. Asimismo, la preocupación percibida sobre la posibilidad de que los algoritmos automatizados perpetúen o amplifiquen las desigualdades existentes coincide con lo señalado por Reamer (2023). Este dato plantea una duda, ya que todas las profesionales indicaron no usar ninguna aplicación específica de IA en el Trabajo Social, de ahí que se entienda que se refieren a otras aplicaciones de IA utilizadas en su trabajo, como las implicadas en la administración electrónica, o las generales, como ChatGPT. Para mitigar estos riesgos, es esencial establecer marcos éticos y directrices claras que aseguren el uso responsable de la IA en el Trabajo Social. Estos marcos deben incluir la supervisión continua y la evaluación crítica de las aplicaciones de IA para garantizar que se alineen con los principios fundamentales de la profesión. En relación con estas preocupaciones, también se resalta la necesidad de formación específica en IA (Morilla-Luchena, 2024; Molala y Mbaya, 2023). En ese sentido, cabe señalar la oportunidad que tienen los CEIS de las comunidades autónomas junto con los comités de ética de los colegios profesionales de liderar estos procesos con garantías.

En la misma línea, el ACP de la escala sobre las implicaciones de la IA en el Trabajo Social revela una clara división de las percepciones. La primera dimensión refleja el impacto de la IA en la capacidad de decisión de las personas y la segunda incluye los aspectos contextuales de la relación profesional-persona usuaria. En la primera se pone de manifiesto que el rechazo de las profesionales de las decisiones que la IA pueda tomar contra su criterio profesional se relaciona con la falta de confianza en los algoritmos, lo que puede afectar a la equidad y a la autonomía de las decisiones de las personas usuarias. La segunda sintetiza la necesidad de disponer de una legislación actualizada que garantice las condiciones para establecer relaciones profesionales confiables donde las personas sigan teniendo el control. Esta división subraya la necesidad de abordar de manera equilibrada tanto las preocupaciones éticas como los valores fundamentales del Trabajo Social al integrar la IA en el desempeño profesional (Reamer, 2023) entendiéndose como un complemento de las decisiones profesionales (Lehtiniemi, 2023).

La implementación de la IA en el Trabajo Social en España se presenta como una solución potencial ante la creciente demanda y las desigualdades entre las Comunidades Autónomas en materia de servicios sociales (OCDE, 2022). La propuesta de una ley estatal que garantice la igualdad de acceso y la efectividad de los derechos sociales, afrontando con ello las variaciones en la calidad y disponibilidad de los servicios sociales producto de la descentralización, puede ser una oportunidad para establecer las condiciones de los sistemas de información que posibiliten la implementación de la IA.

Además, el Trabajo Social en España está afectado por una creciente carga administrativa, tanto en el sector público como en el privado, que absorbe una proporción significativa del tiempo laboral, reduciendo el tiempo disponible para la atención directa (Consejo General del Trabajo Social, 2022). En este contexto, la implementación de la IA podría transformar la naturaleza del Trabajo Social al reducir significativamente la carga administrativa. La IA puede automatizar tareas administrativas, permitiendo a las trabajadoras sociales dedicar más tiempo a la atención directa y personalizada, reafirmando así la naturaleza esencial del Trabajo Social.

Sin embargo, la adopción de la IA plantea preguntas importantes sobre la preparación de las profesionales para esta transición. Mientras que la IA puede manejar tareas administrativas con eficiencia, es esencial que las trabajadoras sociales dispongan no solo de habilidades técnicas para interactuar con estas nuevas herramientas, sino también de una formación continua que les permita desarrollar más y mejor las compe-

tencias necesarias para la atención directa. Respecto al alcance de estos resultados, aunque se obtuvieron datos valiosos que arrojan luz en un tema muy poco estudiado, es necesario advertir que podrían estar limitados tanto por las características y el tamaño muestrales como por el sesgo de autopercepción. Así, sería conveniente ampliar y diversificar la muestra, incluyendo trabajadoras sociales de diferentes regiones, ámbitos profesionales, trayectorias laborales y niveles de experiencia, entre otros posibles factores.

Asimismo, en este estudio se incluyeron algunas preguntas abiertas, cuyos resultados no se han reflejado en este trabajo, ya que la tasa de respuesta apenas alcanza la cuarta parte de la muestra (22,8%). No obstante, el análisis preliminar advierte de la necesidad de mejorar el alcance cualitativo de este estudio, ahondando en los significados que la IA implica en el quehacer diario de las trabajadoras sociales.

En investigaciones futuras, sería beneficioso realizar estudios longitudinales para observar cómo evolucionan las percepciones y experiencias relativas a la IA a lo largo del tiempo.

Con todo, se ha podido vislumbrar que las trabajadoras sociales tienen un conocimiento limitado sobre la IA cuya implementación es todavía incipiente, que muestran mayor disposición a emplear la IA en las funciones de intervención indirecta, y que el riesgo más notable se percibe ante la posibilidad de que las aplicaciones de IA afecten a la capacidad de tomar decisiones. Así, esperamos que este modesto trabajo contribuya a proporcionar algunas evidencias que alumbran el camino que aún debe recorrer el Trabajo Social para llegar a aprovechar con garantías las ventajas que supone la IA.

## 6. Referencias bibliográficas

- ANECA (2005). *Libro Blanco de la titulación de Trabajo Social*. [https://www.aneca.es/documents/20123/63950/libroblanco\\_trbsocial\\_def.pdf/e9d5c130-5838-ba71-67a5-0b3725656cf2?t=1654601772085](https://www.aneca.es/documents/20123/63950/libroblanco_trbsocial_def.pdf/e9d5c130-5838-ba71-67a5-0b3725656cf2?t=1654601772085)
- Bengoechea, M. (2015). Cuerpos hablados, cuerpos negados y el fascinante devenir del género gramatical. *Bulletin of Hispanic Studies*, 92(1), 1-24. <https://doi.org/10.3828/bhs.2015.01>
- Berning Prieto, A. D. (2023). El uso de sistemas basados en inteligencia artificial por las Administraciones públicas: estado actual de la cuestión y algunas propuestas ad futurum para un uso responsable. *Revista de Estudios de la Administración Local y Autonómica*, (20), 165-185. <https://doi.org/10.24965/reala.11247>
- Carbonero Muñoz, D., Raya Diez, E., y Ruiz Vega, A. (2022). Estudio de la exclusión social a través de registros de datos de servicios sociales: análisis a partir de la herramienta SiSo. *Papers*, 107(2), 1-30. <https://doi.org/10.5565/rev/papers.2985>
- Cetina, C. (2020). Tres preguntas sobre el uso de los datos para luchar contra la corrupción. Banco de Desarrollo de América Latina y El Caribe (CAF). <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1544>.
- Consejo General del Trabajo Social (2015). *II Informe sobre los servicios sociales en España y la profesión del Trabajo Social*. [https://www.cgtrabajosocial.es/files/5a9ea2319617d/II\\_ISSE\\_DIGITAL\\_2016.pdf](https://www.cgtrabajosocial.es/files/5a9ea2319617d/II_ISSE_DIGITAL_2016.pdf)
- Consejo General del Trabajo Social (2022). *IV Informe sobre los servicios sociales en España y la profesión del Trabajo Social*. <https://www.cgtrabajosocial.es/files/62a847340c469/IVInformeServiciosSociales-Espaa.pdf>
- Comisión Europea (2019). *A Definition of AI. Main Capabilities and Disciplines*. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/definition-artificial-intelligence-main-capabilities-and-scientific-disciplines>
- Comisión Europea (2024). *Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo que establece normas armonizadas sobre inteligencia artificial (Ley de Inteligencia Artificial)*. <https://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-5662-2024-INIT/en/pdf>
- Díaz, E., y Fernández, P. (2013). Conceptualización del diagnóstico en Trabajo Social: necesidades sociales básicas. *Cuadernos de Trabajo Social*, 26 (2), 431-443. [https://doi.org/10.5209/rev\\_CUTS.2013.v26.n2.39550](https://doi.org/10.5209/rev_CUTS.2013.v26.n2.39550)
- Ernst & Young LLP (2020). *Inteligencia Artificial en el Sector Público: Cómo se benefician organizaciones públicas de la IA. Perspectivas europeas para 2020 y años siguientes*. <https://info.microsoft.com/rs/157-GQE-382/images/ES-CNTNT-eBook-SRGCM3981-v2.pdf>
- Esade (2020). *1er Barómetro sobre Ética e Inteligencia Artificial*. [https://www.esade.edu/itemsweb/wi/research/cgc/Barometro\\_Etica\\_Inteligencia\\_Artificial.pdf](https://www.esade.edu/itemsweb/wi/research/cgc/Barometro_Etica_Inteligencia_Artificial.pdf)
- Federación Internacional de Trabajadores/as Sociales (2014). *Definición global del Trabajo Social*. <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/definicion-global-del-trabajo-social/>
- Fernando, N., & Ranasinghe, P. (2023). Integration of Artificial Intelligence in Social Work: Opportunities, Challenges, and Considerations. *Journal of Computational Social Dynamics*, 8(9), 13-24. <https://vectoral.org/index.php/JCSD/article/view/35/36>
- Galvañ, J. V. (2021). Geolocalización en la atención a la dependencia-Aplicación GeodepVLC. Comunicación Presentada en el IV Congreso Internacional de Trabajo Social, Valencia.
- Joint Research Centre (2018). *Artificial Intelligence: A European Perspective*. Publications Office of the European Union. <https://doi.org/10.2760/11251>
- Kawakami, A., Sivaraman, V., Stapleton, L., Cheng, H. F., Perer, A., Wu, Z. S. y Holstein, K. (2022). "Why Do I Care What's Similar?" Probing Challenges in AI-Assisted Child Welfare Decision-Making through Worker-AI Interface Design Concepts. *Proceedings of the 2022 ACM Designing Interactive Systems Conference*. 454-470. <https://doi.org/10.1145/3532106.353355>

- Lehtiniemi, T. (2023). Contextual social valences for artificial intelligence: anticipation that matters in social work. *Information, Communication & Society*, 27(6), 1110–1125. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2023.2234987>
- Lora, A. T. (2022). Inteligencia Artificial: Pasado, presente y futuro. *Encuentros multidisciplinares*, 24(70), 16. [https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/702739/EM\\_70\\_16.pdf?sequence=2](https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/702739/EM_70_16.pdf?sequence=2)
- Marković, D. (2024). Current options and limits of digital technologies and artificial intelligence in social work. *SHS Web of Conferences*. 184. EDP Sciences. <https://doi.org/10.1051/shsconf/202418405003>
- Meilvang, M. L. (2023). Working the Boundaries of Social Work: Artificial Intelligence and the Profession of Social Work. *Professions and Professionalism*, 13(1). <https://doi.org/10.7577/pp.5108>
- Minguijón, J., y Serrano-Martínez, C. (2022). La inteligencia artificial en los servicios sociales: estado de la cuestión y posibles desarrollos futuros. *Cuadernos de Trabajo Social*, 35(2), 319-329. DOI: <https://doi.org/10.5209/cuts.78747>
- Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 (2024). *Sistema de información de usuarios/as de servicios sociales (SIUSS)*. <https://www.mdsocialesa2030.gob.es/derechos-sociales/servicios-sociales/sistemas-informacion-usuarios.htm>
- Molala, T. S., y Mbaya, T. W. (2023). Social work and artificial intelligence: Towards the electronic social work field of specialisation. *International Journal of Social Science Research and Review*, 6(4), 613-621. <https://ijssrr.com/journal/article/view/1206>
- Montalbá Ocaña, C., y Russo Botero, M. (2021). Intervención social-digital: ¿Hacia qué futuro queremos caminar? *Sociología y tecnociencia*, 11(2), 310-325. <https://doi.org/10.24197/st.2.2021.310-325>
- Morilla-Luchena, A. (2024). ¿Cómo “piensa” la Inteligencia Artificial al Trabajo Social? TSDifusion. <https://www.tsdifusion.es/como-piensa-la-inteligencia-artificial-al-trabajo-social>
- OCDE (2022). *Modernización de los servicios sociales en España: Diseño de un nuevo marco estatal*. <https://www.fundacionpilares.org/wp-content/uploads/2022/10/Modernizacion-de-los-servicios-sociales-en-Espana.pdf>
- Perron, B. (2023). Generative AI for Social Work Students: Part II. *Medium*. <https://towardsdatascience.com/generative-ai-for-social-work-students-part-ii-3175f6870f09>
- Reamer, F. (2023). Artificial Intelligence in Social Work: Emerging Ethical Issues. *International Journal of Social Work Values and Ethics*, 20(2), 52-71. <https://doi.org/10.55521/10-020-205>
- San-Sebastián-Kortajerena, M. e Idareta, F. (2019). Comités de ética en intervención social en España: estudio comparado. *Trabajo Social Global - Global Social Work*, 9(16), 133-153. <https://dx.doi.org/10.30827/tsg-gswv9i16.8465>
- Tambe, M. y Rice, E. (eds.) (2018). Merging Social Work Science and Computer Science for Social Good. *Artificial Intelligence and Social Work*. Cambridge University Press, 3-15 <https://doi.org/10.1017/978108669016.002>
- Tuapanta, J., Duque, M. y Mena, A. (2017). Alfa de Cronbach para validar un cuestionario de uso de TIC en docentes universitarios. *mktDescubre*, 10, 37-48. <https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>
- Turing, A. (1950). Computing Machinery and Intelligence. *Mind*, LIX(236), 433-460. <https://doi.org/10.1093/mind/LIX.236.43>
- Wykman, C. (2023). Artificial intelligence in social work: A PRISMA scoping review on its applications. *Marie Cederschiöld University*. <https://www.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2:1803614>
- Yin, H. (2021). Role of artificial intelligence machine learning in deepening the internet plus social work service. *Mathematical Problems in Engineering*, 2021, 1-10. <https://doi.org/10.1155/2021/6915568>