

UNIVERSIDAD DE OVIEDO

Facultad de Comercio, Turismo y Ciencias Sociales Jovellanos

TRABAJO FIN DE GRADO GRADO EN TRABAJO SOCIAL

PERCEPCIÓN DE LOS Y LAS TRABAJADORAS SOCIALES EN ASTURIAS SOBRE EL USO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL CON PERSONAS MAYORES

AUTORA: Rodríguez Rubio, Carlota

Gijón, 21 de enero 2025

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD DEL TRABAJO FIN DE GRADO

(de acuerdo con lo establecido en el artículo 8.3 del Acuerdo de 5 de marzo de 2020, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Oviedo, por el que se aprueba el Reglamento sobre la asignatura Trabajo Fin de Grado de la Universidad de Oviedo)

D./D.^a Carlota Rodríguez Rubio,

DECLARO QUE:

El Trabajo Fin de Grado titulado PERCEPCIÓN DE LOS Y LAS TRABAJADORAS SOCIALES EN ASTURIAS SOBRE EL USO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL CON PERSONAS MAYORES, que presento para su exposición y defensa, es original y he citado debidamente todas las fuentes de información utilizadas, tanto en el cuerpo del texto como en la bibliografía.

En Gijón, a 21 de enero de 2025

Firmado: Carlota Rodríguez Rubio

RESUMEN

En España, el envejecimiento de la población aumenta notablemente con el paso del tiempo y esto plantea desafíos en la gestión de necesidades y la creciente demanda de servicios, sobre todo en Asturias, siendo la Comunidad Autónoma más envejecida del país. Con el desarrollo exponencial que ha sufrido la Inteligencia Artificial (IA) durante los últimos años, se abre un arco de posibilidades para poder gestionar esta problemática, aunque con ello también nace desafíos e incertidumbre. En este estudio se analiza la percepción de trabajadores/as sociales sobre el uso de la inteligencia artificial con personas mayores a través de entrevistas en residencias y centros de día.

Palabras clave: Envejecimiento, Trabajo Social, Inteligencia Artificial, IA, Personas Mayores

ABSTRACT

In Spain, the aging population has been increasing significantly over time, posing challenges in needs and addressing the growing demand for services, especially in Asturias, the most aged region in the country. With the exponential development of Artificial Intelligence (AI) in recent years, a range of possibilities has emerged to address this issue, although it also brings challenges and uncertainties. This study analyzes the perception of social workers regarding the use of AI with older adults through interviews conducted in nursing homes and day centers.

Keywords: Aging, Social Work, Artificial Intelligence, AI, Elderly

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	5
2. MARCO CONTEXTUAL.....	6
3. MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL	14
3.1. Impacto de la Inteligencia Artificial en el trabajo social	14
3.2. Aplicación de la IA con personas mayores desde el trabajo social.....	16
4. MARCO METODOLÓGICO	22
5. RESULTADOS DEL ESTUDIO.....	24
5.1. La cotidianidad de los/las trabajadores/as sociales en su labor con las personas mayores en Asturias.....	24
5.2. Percepciones de las potencialidades y amenazas de la IA en el trabajo social con mayores.....	29
5.3. El futuro escenario de un/a trabajador/a social con mayores desde la perspectiva de los/las trabajadores/as sociales.....	33
6. CONCLUSIONES	36
7. BIBLIOGRAFÍA.....	37
7.1 LEGISLACIÓN	44
8. ANEXO I. GUIÓN DE ENTREVISTA.....	44

1. INTRODUCCIÓN

En España, el notable y creciente incremento de la población mayor de 65 años plantea desafíos significativos en la gestión de sus problemáticas y necesidades, así como en la forma de abordar la creciente demanda de servicios de manera eficiente. Un estudio de La Sociedad Española de Geriátrica y Gerontología (2024), establece que, actualmente, el 20,1 % de los/las españoles/as tiene más de 65 años y, al ser las personas que están alcanzando esta edad las nacidas en el *baby boom*, se espera que esta proporción aumente en los próximos 20 años. El estudio también expone la falta de recursos para este sector poblacional. Mientras que hay 167 pediatras por cada 100.000 menores de 15 años, se cuenta con 16 geriatras por cada 100.000 personas de 75 o más años, dejando claro el déficit de personal. Esta circunstancia pude observarla durante la realización de mis prácticas profesionales en un centro residencial del ERA, así como a través de testimonios de compañeras en otras instituciones del organismo en la que los/las profesionales de los centros residenciales sufrían elevada carga de trabajo. De primera mano, pudimos ver la realidad la de los/las trabajadores/as sociales, quienes, en muchos casos, es una o uno solo el que asume las necesidades sociales de todos/as los/las residentes.

La reciente evolución en el campo de la Inteligencia Artificial (IA) ofrece un potencial transformador para la gestión de estas problemáticas, proponiendo nuevas formas de intervención que podrían beneficiar tanto a los/as usuarios/as con innovaciones como robots asistenciales, sensores, asistentes de voz, etc. (Pensium, 2024), como a los/las propios/as trabajadores/as sociales. Podría derivar en unos servicios sociales más eficientes, fomentándose una mayor transparencia y una mejor distribución de los recursos que supondría una resolución mucho más rápida de los expedientes (Méndez-Domínguez y Castillo de Mesa, 2024). No obstante, esta innovación también plantea incertidumbres respecto a las posibles consecuencias adversas como puede ser la protección de datos, teniendo en cuenta que la mayoría de las veces en esta profesión se trabaja con información confidencial de los/las usuarios/as como historias personales y familiares (Kadiri, 2024).

Por lo anteriormente señalado, el presente estudio busca responder a la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo ven las y los trabajadores sociales, la incorporación de la IA en su trabajo diario con personas mayores? A través de entrevistas semiestructuradas, se ha conocido y analizado las percepciones de los/las trabajadores/as sociales en Asturias que actualmente operan en este sector para conocer su percepción sobre el posible impacto de la Inteligencia Artificial, tanto en

los/las usuarios/as, como en el ejercicio de su profesión. Los objetivos principales que se persiguen son: entender cómo esta tecnología podría influir en sus prácticas profesionales, así como evaluar sus expectativas y preocupaciones en relación con su implementación en el cuidado de personas mayores.

Para tratar de responder a todo ello, el trabajo se organiza en cinco capítulos: un primer apartado de *marco contextual*, donde se aborda la problemática del envejecimiento y sus repercusiones y la evolución de la inteligencia artificial, estableciendo la importancia de estas cuestiones para el estudio de su aplicación en el trabajo social con personas mayores. En el *marco teórico-conceptual*, se contrastan diferentes enfoques sobre la aplicación y relación de la IA en el trabajo social y el trabajo con personas mayores. Seguidamente, en el *marco metodológico* se establece la metodología y técnica elegida en la investigación, tratándose de un estudio cualitativo basado en entrevistas a trabajadores/as sociales de residencias y centros de día. A continuación, se muestran los *resultados* obtenidos analizando las percepciones, expectativas y preocupaciones de los/las profesionales sobre el uso de la IA en su ámbito laboral. Para finalizar, se presentan los hallazgos clave que se ha obtenido en las *conclusiones*.

2. MARCO CONTEXTUAL

En la actualidad, el envejecimiento mundial es un problema significativo debido a la creciente esperanza de vida que ha llegado a ser igual o superior a los 60 años en la mayoría de los países del mundo (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2022).

Al llegar a cierta edad, empiezan a surgir necesidades y problemas que necesitan respuestas como, por ejemplo, el *deterioro general* del individuo. El envejecimiento, es provocado debido a la acumulación de una gran variedad de deterioro celular y molecular a lo largo de la vida, lo que lleva a que las capacidades físicas y mentales entren en declive (OMS, 2022). La pérdida de musculatura y la degradación de las articulaciones limitan mucho a las personas de edad avanzada y el empeoramiento de las facultades cognitivas provoca que aparezcan con más frecuencia trastornos de demencia (Vives, 2022). El envejecimiento también supone un mayor riesgo de enfermedad y, en última instancia, a la muerte. Hay que tener en cuenta que este no aparece de la misma manera en todos los casos ya que depende de los factores físicos y sociales. Estos pueden ser muy variables dependiendo de la persona, afectando positiva o negativamente a su proceso (OMS, 2022). Aun así, tarde o temprano, este deterioro suele derivar a situaciones de *dependencia* que hacen que la persona que las sufre sienta una gran impotencia ante ellas. Definida por la ley 39/2006, de 14 de

diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia como el “estado de carácter permanente en que se encuentran las personas que, por razones derivadas de la edad, la enfermedad o la discapacidad, y ligadas a la falta o a la pérdida de autonomía física, mental, intelectual o sensorial, precisan de atención [...] para realizar actividades básicas de la vida diaria [...]” (art.2) provoca que, las personas que durante toda su vida han llevado una vida autónoma, comiencen a sentir frustración al necesitar ayuda parcial o incluso completa para realizar actividades cotidianas sintiéndose impotentes, desmotivadas y con poco ánimo (Memoriae, s.f).

Cuando las personas mayores de repente se convierten en una “carga” para sus familiares o cuidadores puede derivar en ocasiones a situaciones de *maltrato y soledad*. Según la OMS (2023) una de cada seis personas de 60 años o más sufrieron alguna forma de maltrato, a menudo por sus propios cuidadores. Esto provoca que las personas que lo sufren puedan presentar daños tanto físicos como mentales, económicos, o sociales. Por ejemplo: lesiones corporales, muerte prematura, depresión, deterioro cognitivo y necesidad de ingresar en una residencia. Para este grupo social, las consecuencias del maltrato pueden ser especialmente graves y la recuperación puede llevar más tiempo que para los demás grupos de edad (OMS, 2022). La soledad, asimismo, afecta muy negativamente en su salud emocional. Cuando envejecemos, vamos perdiendo seres queridos ya sea por fallecimiento o distanciamiento y esto es algo que puede incrementar esta sensación (Vives, 2022). La soledad y el aislamiento social afecta a cerca de una cuarta parte de las personas mayores y es un factor riesgo clave para padecer enfermedades o problemas de salud mental (OMS, 2022). La Cruz roja (s.f), explica que existe una relación directa entre soledad no deseada y vulnerabilidad, que afecta sobre todo a las personas mayores que padecen algún tipo de pobreza, exclusión o marginación social. Las que viven en ciudades o entornos urbanos sufren una mayor soledad que las que viven en entornos rurales debido a que existe una menos cercanía y presentan menos lazos sociales.

El rechazo de este colectivo también puede estar incentivado por conductas sociales como el *edadismo*. La OMS (2021) lo define como “la forma de pensar (estereotipos), sentir (prejuicios) y actuar (discriminación) con respecto a los demás o a nosotros mismos por razón de la edad” (sección “¿Qué es el edadismo?”, párr.1). No solo es sufrido por la tercera edad, pero es importante mencionarlo ya que, según la Revista Sanitaria de Investigación (2024), se trata de un prejuicio institucional e individual que estereotipa y mitifica a este conjunto de población negativamente para evitar relaciones con ellos/as. Se calcula que una de cada dos personas en el mundo tiene actitudes

edadistas, lo que empobrece la salud física y mental de las personas mayores, además de reducir su calidad de vida (OMS, 2022). Es fundamental, por lo tanto, cambiar la percepción social de que las personas mayores como una carga, y en su lugar, valorarlas como un recurso importante para la sociedad, apreciando tanto sus aportes individuales como sus conocimientos y experiencia acumulada (Cruz Roja, s.f).

En España, existen diferentes criterios para considerar a una persona mayor. Comúnmente se ha considerado que, una vez llegados a los 65 años, se entra en el periodo de la tercera edad. No obstante, en ocasiones, esta edad puede variar dependiendo de la situación pues, algunas instituciones y organismos, consideran que una persona es mayor a partir de los 60 años (Vital Astur, 2023). La OMS no da una definición exacta de lo que se considera persona mayor, pero en varios artículos sobre el envejecimiento menciona “[...] personas que tienen 60 años o más”. Sin embargo, se están empezando a tener en cuenta otros factores a parte de la edad para valorarlo como la calidad de vida, la capacidad y el estado de salud ya que, al existir un aumento progresivo en la esperanza de vida, se debe de reconsiderar la definición de tercera edad (Vital Astur, 2023).

Según Naciones Unidas (2023), “En todo el mundo, un niño nacido en 2021 puede esperar vivir, de media, hasta los 71 años, y las mujeres vivirán más que los hombres. Esto supone casi 25 años más que un bebé nacido en 1950” (sección “Mayor esperanza de vida en todo el mundo”, párr.3). Se explica que esto se debe principalmente a los cambios que han surgido en la sociedad como las mejoras en la salud y las terapias médicas, el acceso a la educación y la reducción de la fertilidad. La situación hace prever que para el año 2050 las personas de 60 años en adelante se duplicaran hasta llegar a la cifra de 2100 millones y las de 80 años o mayores se triplique entre 2020 y 2050, llegando a los 426 millones (OMS, 2022).

En Europa, la proporción de personas mayores de 80 años casi se duplicó de 2001 a 2020, un 3,4% frente a un 6%, haciendo que la población media también aumentara durante este periodo: de 38 años en 2001, 41 años en 2010 a 44 años en 2020. Esto supone un aumento de 6 años (INE, 2021). España es el país de la UE que más ha envejecido en la última década pasando de una media de 40,8 años en 2012 a 44,7 en 2021, lo que supone un incremento de 3,9 años. Esto supuso que ocupara la quinta posición en cuanto a países con mayor media de edad por detrás de Italia, Alemania, Portugal, Grecia y Bulgaria (Servimedia, 2022).

Si concretamos y nos centramos en nuestra Comunidad Autónoma, Asturias, se trata de la más envejecida del país con un índice de envejecimiento del 249,23%

(INE). Según el Instituto Asturiano de la Mujer (2022), en 2017 el índice de envejecimiento fue, en promedio regional, del 226%; en 2020 alcanzó el 243,3% y en 2021 aumentó hasta 251,6%. Vemos que es un problema creciente y, además, podemos destacar que la población de mujeres está más envejecida que la de los hombres: un 300,9% frente a un 204,9%. Por cada niña menor de 15 años, en Asturias hay 3 mujeres de 65 o más años.

En los siguientes datos, se refleja como la proporción de mujeres mayores de 60 años es superior a la de los hombres en todas las franjas de edad. Esto se debe, entre otros aspectos, en que España es el segundo país europeo donde existe la mayor esperanza de vida en mujeres siendo esta de 85,7 años (INE,2023).

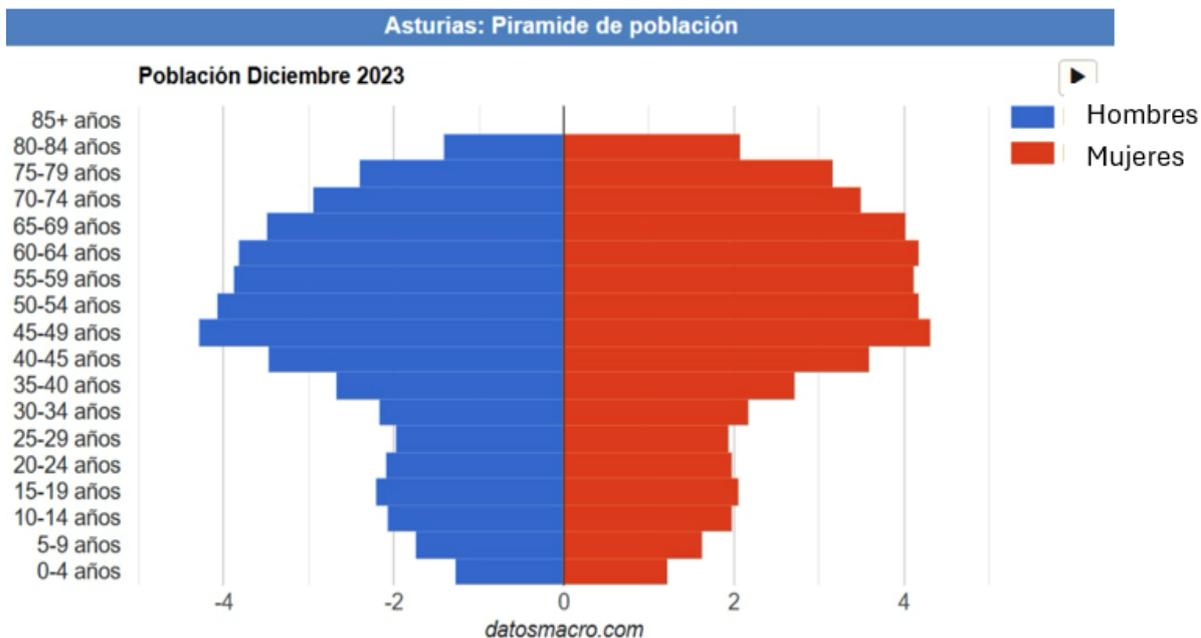
Tabla 1. Población Asturias por sexo y edad, 2023

Población por sexo y edad			
Hombres		Mujeres	
De 60 a 64	38.564	De 60 a 64	42.447
De 65 a 69	34.829	De 65 a 69	39.598
De 70 a 74	29.595	De 70 a 74	35.186
De 75 a 79	23.180	De 75 a 79	30.904
De 80 a 84	13.365	De 80 a 84	19.885
De 85 a 89	10.331	De 85 a 89	19.575
De 90 a 94	4.663	De 90 a 94	11.412
De 95 a 99	924	De 95 a 99	3.258
100 y más años	74	100 y más años	406

Fuente: Elaboración propia con información extraída de Población por sexo y edad (grupos quinquenales). INE, 2023.

El envejecimiento de la población, aunque pueda reflejar una mejora general de la salud, también implica un aumento de la necesidad de cuidados de larga duración (OMS, 2022). En este proceso, los/las trabajadores/as sociales desempeñan un papel esencial, ya que sus habilidades y experiencia se centran en incrementar la calidad de vida y el bienestar general de estas personas (Pensium, 2023).

Gráfico 1. Pirámide de población de Asturias 2023



Fuente: Elaborado por Datos Macro

Observando la pirámide, vemos que los tramos con más densidad poblacional se comprenden entre 45-49 años y 60-64 años que, en un futuro, cuando estas personas se vean más envejecidas y empiecen a requerir ayudas y sufrir dependencia, se convertirá en un reto cubrir las necesidades presentadas por la gran demanda que se producirá.

No solo porque este problema se acentuará en un futuro significa que no sea algo existente actualmente. En el año 2023, eran 2.140 los asturianos esperando en lista de espera para acceder para una plaza geriátrica, ya fuese pública o privada. De este total, 1.810 requerían una habitación en una residencia y, los restantes, asistir a un centro de día para recibir terapia (El Comercio, 2023). En relación con el reconocimiento de la dependencia, la lista de espera aumentó un 35% en el año 2022, suponiendo más de 715 personas pendientes a respuesta (COPE, 2023). Esta acumulación de demanda, aparte de afectar directamente al colectivo con el que se trabaja, afecta también a los/las trabajadores/as pudiendo sufrir problemas como el padecimiento del *burnout*: un *síndrome psicológico, de agotamiento emocional, despersonalización y disminuida realización personal* (Maslach, citado en Lovo, 2020).

Entonces, ¿Qué papel tendría la Inteligencia Artificial en este caso? Es necesario tener en cuenta la gran y rápida evolución que ha tenido la tecnología durante las últimas décadas. Centrándonos en lo que nos concierne, es en el siglo XX, cuando Alan Turing, en 1950, presenta un test de caracterización basado en la capacidad de replicar el

comportamiento humano llamado el test de Turing (Sepúlveda y Machuca, 2021), cuando comienzan a construirse los cimientos de la inteligencia artificial o IA (Ministerio de defensa, 2019), que podemos definir como “la capacidad de las máquinas para usar algoritmos, aprender de los datos y utilizar lo aprendido en la toma de decisiones tal y como lo haría un ser humano con la diferencia de que esta no se cansa” (Lasse Rouhiainen, 2018, p.17).

Sin embargo, no ha sido hasta la actualidad cuando se ha producido un gran impacto y se ha empezado a realizar realmente un uso de esta; la utilizamos en numerosos aspectos de nuestra vida y cada vez más. Por ejemplo, cuando usamos asistentes virtuales, cuando páginas webs nos recomiendan productos de forma personalizada atendiendo a nuestras búsquedas y gustos, cuando buscamos información en Internet o traducimos páginas, o cuando utilizamos reconocimiento facial para desbloquear el teléfono móvil. Además, más allá del uso cotidiano, también está produciendo numerosos avances en diferentes ámbitos de trabajo como el sanitario, el educativo, el industrial, la defensa y la seguridad, las finanzas, el transporte, la publicidad y el marketing...que hacen que el trabajo se facilite para los/las profesionales (Ministerio de defensa, 2019). Con la creciente demanda de servicios en la tercera edad, ya mencionada anteriormente, la IA podría suponer un impulso para poder ayudar a sobrellevar tal carga de trabajo de forma eficiente, con la utilización de diferentes medios, como podrían ser los asistentes personales para poder controlar dispositivos, recordar citas médicas, resolver dudas, monitorizar la salud de los/las usuarios/as mediante dispositivos inteligentes, robots de asistencia que puedan ofrecerles ayuda, entretenimiento o poder detectar posibles caídas y situaciones de emergencia, y programas de entrenamiento cognitivo específicos para cada usuario con el objetivo de conservar la memoria y capacidades en la medida de lo posible. Todo esto, además de ayudar en la labor del profesional, podría brindar tranquilidad tanto a los pacientes como a los familiares (Pensium, 2023).

Aun enumerando varios de los aspectos positivos que nos puede brindar la IA, también existe la otra cara de la moneda, surgiendo desafíos ligados a su mal uso como los dilemas éticos acerca de cómo esta puede producir discriminaciones, contribuir a la degradación del clima y amenazar los derechos humanos. Estos riesgos se suman a las desigualdades ya existentes, perjudicando aún más a grupos históricamente marginados (UNESCO, s.f). Además, el almacenamiento de datos a largo plazo también supone un posible peligro ya que no se puede prever actualmente como esta información podría ser utilizada en un futuro (Institut de Drets Humans de Catalunya, 2021). Volker Türk, funcionario de las Naciones Unidas, sostiene que la inteligencia

artificial que no pueda ser creada cumpliendo la normativa internacional de derechos humanos debe ser suspendida o prohibida hasta que puedan establecerse protecciones adecuadas (Naciones Unidas, 2023). La UNESCO (s.f) proporciona una serie de derechos que deben de seguirse para proporcionar un enfoque ético a la IA:

1. Proporcionalidad e inocuidad.
2. Seguridad y Protección.
3. Derecho a la intimidad y a la protección.
4. Gobernanza y colaboración adaptativas y de múltiples partes interesadas.
5. Responsabilidad y rendición de cuentas.
6. Transparencia y explicabilidad.
7. Supervisión y decisión humana.
8. Sostenibilidad.
9. Sensibilización y educación.
10. Equidad y no discriminación.

Junto a estos problemas éticos, a la hora de implementarla, también pueden aparecer complicaciones a raíz de la conocida brecha digital. Iberdrola (s.f) la define como “la desigualdad en el acceso a Internet” (sección “Qué es la brecha digital”, párr.1) y es un problema que afecta al 52 % de las mujeres y al 42 % de los hombres del mundo. Según datos del *Plan Cruz Roja Responde*, un plan integral que nació como reacción al impacto de la pandemia, el 63,8% de los hogares que atendieron no disponían de ordenador y el 46,6% no tenía contratado ningún servicio de internet.

Por otro lado, aunque la IA crearía nuevos puestos de trabajo, eliminaría, asimismo, un gran número de ellos. La educación y la formación desempeñarán un papel esencial para evitar las situaciones de desempleo a largo plazo y garantizar una mano de obra que cuente con la cualificación necesaria (Parlamento Europeo, 2022). En la *VI encuesta de percepción social de la innovación en España*, en la que se realizaron 7.587 entrevistas entre diciembre de 2022 y febrero de 2023, se expresa que el 63% de la población activa española opinan que la mayoría de los puestos actuales serán sustituidos por máquinas en un plazo de quince años (Cotec, 2022).

En la UE, la Inteligencia Artificial se regula a través de la primera ley del mundo creada para la regulación de la Inteligencia Artificial que fue adoptada en marzo de 2024 por el

Parlamento Europeo y aprobada seguidamente por el Consejo Europeo. El Reglamento de esta ley tiene como finalidad promover la creación y utilización de sistemas de IA que sean seguros y fiables por parte de agentes públicos y privados y asegurar que los derechos fundamentales de los/las residentes de la UE sean respetados. Esto lo consigue aplicando un enfoque orientado al riesgo, lo que implica que, a medida que aumenta el riesgo de generar daños a la sociedad, las regulaciones se vuelven más severas. También tiene como meta la inversión y la innovación en inteligencia artificial en el continente (Parlamento Europeo, 2024).

Con el objetivo de asegurar una correcta implementación, se crearon órganos de gobierno para esta tarea: una oficina de IA dentro de la Comisión, un grupo de científicos expertos independientes, un Comité de IA (conformado por representantes de los Estados miembros) y un foro destinado a consultas que puedan facilitar conocimientos técnicos a la Comisión y al dicho Comité de IA (Parlamento Europeo, 2024).

En lo relativo a la profesión de trabajo social, existen dificultades a la hora de ser automatizada debido a ser una profesión caracterizada por, en varias ocasiones, tener una interacción estrecha con el usuario utilizando una serie de habilidades sociales, como son la escucha activa, la asertividad, la empatía... que aún no es posible que puedan ser realizadas por una Inteligencia Artificial. Tanto las emociones como la autoconsciencia es algo propio del ser humano y es una característica que, hoy en día, no ha conseguido ser replicado por programas. “Las decisiones principales sobre qué hacer se toman por razonamiento lógico, a partir de oraciones presentes explícitamente en la memoria del robot” (Machuca y Sepúlveda, 2021, p.6).

A pesar de esto, ya se ha comenzado a utilizar las nuevas tecnologías para hacer más sencillo el trabajo a los/las profesionales, estando sus principales usos relacionados con el almacenamiento y gestión de la información en documentos como historias, fichas o informes sociales (Fantova, 2020; Santás, 2016, citado por Minguijon y Serrano-Martínez, 2022). También se ha explorado el potencial de la tecnología para la intervención con usuarios/as con discapacidad, personas que se encuentra aislada geográficamente, jóvenes que responden más favorablemente con la utilización de internet... (Reamer, 2019, 2020, citado por Minguijon y Serrano-Martínez, 2022).

Por lo expuesto con anterioridad, la evolución que se podría dar en los próximos años es imprevisible teniendo en cuenta la trayectoria progresiva de innovación de la tecnología; hace 20 años, era inimaginable pensar en todos los avances que se han realizado hasta ahora. Por lo tanto, el objetivo tras esta investigación es conocer, a

través de entrevistas, el punto de vista de trabajadores/as sociales que trabajan con el sector de la tercera edad sobre la posible introducción de esta tecnología en los puestos de trabajo y sus posibles desafíos y beneficios.

3. MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL

3.1. Impacto de la Inteligencia Artificial en el trabajo social

La Federación Internacional de Trabajadores Sociales o, en sus siglas en inglés, IFSW (2015), define el trabajo social como “[...] una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas [...]” (párr.1). En 2017, un estudio llevado a cabo por la Universidad de Oxford (Frey y Osborne, 2013 citado en Minguijon y Serrano Martínez, 2022), acerca del riesgo que tenían más de setecientas profesiones de ser automatizadas en un futuro, se indicaba que el Trabajo Social tenía un riesgo del 0,3%, dejándola en la octava posición entre las profesiones más seguras (Minguijon y Serrano Martínez, 2022). Sin embargo, la práctica de la profesión enfrenta varios desafíos importantes que dificultan la prestación efectiva de servicios y apoyo sobre todo por la creciente demanda en los servicios sociales en un contexto de recursos limitados (Kadiri, 2024). Con la aparición de la pandemia en 2020, esta problemática aumentó y, además, surgió la necesidad de la búsqueda de alternativas para poder conectar con los/las usuarios/as y atender a sus necesidades por lo que el uso de la tecnología comenzó a crecer rápidamente apareciendo los términos “*e-social work*” o “*Trabajo Social Digital*”.

La Inteligencia Artificial, definida por el Parlamento Europeo (2021) como “la habilidad de una máquina de presentar las mismas capacidades que los seres humanos, como el razonamiento, el aprendizaje, la creatividad y la capacidad de planear”, ha evolucionado exponencialmente durante los últimos años y ha hecho sus apariciones en números campos encontrándose, entre los más importantes, el de la defensa y seguridad, la industria, la educación, la salud, las finanzas, el transporte y la publicidad (Ministerio de Defensa, 2019). Viviendo en una sociedad que se mueve por datos, la IA puede jugar un papel muy importante en el Trabajo Social (Molala y Mbaya, 2023). En la próxima década, las tecnologías tienen el potencial de alterar su práctica (Markovič, 2024) y, por lo tanto, se debe de asegurar que la Inteligencia Artificial se ajuste a los valores que guían la profesión como el respeto de los derechos humanos (Garkisch y Goldkind, 2024). Su aplicación representa un campo de investigación esencial, resaltando la necesidad de diseñar nuevos métodos y modelos innovadores de actuación (Goldkind,

2021; Uehara et al., 2013 citado en Garkisch y Goldkind, 2024) para dar lugar servicios sociales más eficientes, que empleen datos en tiempo real y evalúen el impacto de sus intervenciones de manera más concreta fomentándose así una mayor transparencia y una distribución más equitativa de los recursos para conseguir una resolución mucho más rápida de los expedientes (Méndez-Domínguez y Castillo de Mesa, 2024). Lillo-Beneyto y Ramírez-García (2024) lo reiteran, exponiendo que la digitalización del ejercicio profesional debe de ser una aptitud indispensable del/la trabajador/a social y deberá ser implementada casi de manera obligatoria en la sistematización, almacenamiento y notificación de la información y de la comunicación, pero remarcando que solo debe usarse cuando el usuario sea el beneficiario principal y el/la trabajador/a social asegure un uso ético.

En países como Dinamarca, ya han comenzado a utilizarla, aunque de manera muy limitada como en la recopilación de información específica de varios sistemas (Meilvang, 2023). Méndez-Domínguez y Castillo de Mesa (2024) prevén que, en el ámbito de los servicios sociales, se podría ver un impacto positivo en la calidad de las intervenciones. Señalan que los/las profesionales que trabajan en este campo están continuamente registrando información sobre los/las usuarios/as e informado sobre distintos recursos y que, a veces, ellos mismos se enfrentan con retos para poder conseguir y utilizar información actualizada. En este caso, la Inteligencia Artificial puede ser una herramienta eficaz para acceder a esta información de manera rápida y confiable. No obstante, hay que tener presente que es esencial que el trabajo de la IA se complemente con la labor de los/las profesionales, ya que los datos y conocimientos que estos aporten al sistema serán clave para enriquecer y perfeccionar la inteligencia de la IA (Méndez Domínguez y Castillo de Mesa, 2024).

A pesar de todo, también surgen dificultades para hacer uso de esta nueva innovación en el trabajo social. Uno de los problemas principales es la protección de datos, teniendo en cuenta que la mayoría de las veces en esta profesión se trabaja con información confidencial de los/las usuarios/as como historias personales y familiares e información sobre su salud. La exclusión de grupos marginados también se presenta como un problema, al poder pasar por alto sus características concretas por utilizar bancos de datos generalizados (Kadiri, 2024).

Por otra parte, en relación con los/las profesionales, existe muy poca familiaridad entre ellos sobre la posibilidad de pensar y anticiparse a el proceso que se está dando en otros campos profesionales (Ramió, 2019 citado en Minguijon y Serrano Martínez, 2022). Una de las razones que Markovič (2024) señala es, principalmente, la existencia

de muchos/as trabajadores/as sociales que han crecido sin el uso de la tecnología. Esto, a diferencia de otras generaciones más jóvenes que han sido expuestas desde edades muy tempranas, supone una dificultad extra para conseguir entender y manejar todos estos cambios. Algunos/as trabajadores/as sociales también perciben que las tecnologías únicamente crean trabajo administrativo extra y que no ayuda con el trabajo directo con los/las usuarios/as. Finalmente, Kadiri (2024) sugiere la conveniencia de aplicar una formación sobre Inteligencia Artificial en los estudios de trabajo social para preparar a los futuros profesionales sobre las tecnologías emergentes y su impacto en la evolución de la profesión. Al entender la IA, los/as trabajadores/as sociales podrán promover un uso ético, participar en debates sobre políticas y fomentar la innovación en sus organizaciones.

3.2. Aplicación de la IA con personas mayores desde el trabajo social

En el campo de la gerontología, el trabajo social tiene como objetivo comprender y mejorar las condiciones de vida de las personas mayores, trabajando en conjunto con otros profesionales para fomentar un bienestar colectivo, viéndolo como un sistema integral compuesto por múltiples acciones que buscan satisfacer las aspiraciones sociales y promover el desarrollo humano, apoyando así procesos de cambio social tanto a nivel individual, familiar y/o comunitario (Filardo Llamas, 2011). El/la profesional tiene numerosas funciones, entre ellas, evaluar la situación individual de casa usuario y desarrollar su plan de atención personalizado. También, facilitan el acceso a las redes de recursos y servicios necesarios para poder garantizar su bienestar, ayudando con los trámites burocráticos y situaciones complejas. Proporcionan apoyo para los problemas típicos de la vejez ya mencionados como son la soledad, la depresión, la ansiedad o el duelo y tiene un papel muy relevante en la defensa de sus derechos. En relación con los familiares, los orientan en la medida de lo posible para que sepan cómo pueden proporcionar el mejor cuidado en función de sus necesidades y puedan comprender la situación por la que está pasando la persona mayor (Pensium, 2023).

Entonces, ¿Cómo podría la inteligencia artificial ayudar en este campo? Su aplicación se podría analizar desde diferentes teorías del trabajo social, pero yo he decidido decantarme por el Modelo Integral Centrado en la Persona. Rubén Yusta (2017) define este modelo como “una metodología de intervención basado en la dignidad y el respeto de la personalidad y características propias del usuario como persona única y particular” (p.21) y se rige por una serie de principios, claramente expuestos por La Fundación Pilares para la autonomía personal (s.f):

Tabla 2. Principios de atención integral centrada en la persona.

PRINCIPIOS	¿EN QUE CONSISTEN?
Principio de individualidad	<p>Todos los individuos poseen derechos y dignidad y deben de ser tratados por igual. Los/las profesionales deben de tener en cuenta y respetar las características particulares de cada uno de ellos como su personalidad, sus fortalezas, debilidades... Respetando su derecho a la intimidad, la privacidad y a tener el mayor control posible sobre su vida.</p>
Principio de autonomía	<p>Es la capacidad y el derecho de las personas para tomar sus propias decisiones sobre su vida. Se debe de fomentar escuchando las preferencias del usuario y dándole alternativas para que pueda escoger el rumbo que desee seguir.</p>
Principios de independencia y bienestar	<p>Se trata de prevenir o minimizar las situaciones de dependencia, identificando y estimulando las capacidades que posea cada usuario.</p> <p>Es importante promover el acceso a la sanidad pública, gratuita y de calidad que garantice el tratamiento y seguimiento de sus enfermedades mejorando su autonomía, la seguridad y la mejora de su bienestar subjetivo.</p>
Principio de participación	<p>Es el reconocimiento del derecho de los/las usuarios/as a participar de manera efectiva y activa en la elaboración de sus planes de atención y de apoyo a su proyecto de vida Y también a disfrutar en su comunidad, de interacciones sociales suficientes y gratificantes y acceder al pleno desarrollo de una vida personal y social plena y libremente elegida.</p>

Principio de integralidad	La persona tiene derecho a recibir una atención integral atendiendo a los diferentes aspectos de su vida que interactúan entre sí como son los biológicos, psicológicos, sociales, espirituales y medioambientales. Por lo tanto, los recursos, además de tener en cuenta los servicios disponibles para la intervención, debe de tener en cuenta la multidimensionalidad de la persona.
Principio de ambiente facilitador	Ofrecer un ambiente en el que las personas se sientan cómodas para facilitar su desarrollo teniendo en cuenta tanto la actitud de los/las profesionales como el entorno que les rodea: se debe de contar con espacios accesibles para todos los/las usuarios/as independientemente de las dificultades que presenten y deben de resultar confortables.
Principio de continuidad de cuidados	Se reconoce que las personas deben contar con apoyos accesibles de forma continua, coordinada y ajustada a las necesidades que puedan variar a lo largo de su proceso. La continuidad ininterrumpida de los cuidados y apoyos es un indicador clave de una atención de calidad, que se relaciona directamente con la satisfacción, el bienestar de las personas y una reducción en hospitalizaciones y otros servicios sanitarios.
Principio de Inclusión Social	Se reconoce que las personas deben tener la posibilidad de permanecer y participar en su entorno, disfrutar de interacciones positivas y variadas, mantener sus relaciones sociales anteriores e incrementarlas con otras nuevas, tener acceso y disfrutar de los bienes comunitarios, sociales y culturales que existan en su entorno en igualdad con el resto de la población.

Fuente: Elaboración propia con información extraída de la red de buenas prácticas relacionadas con el modelo de atención integral y centrada en la persona: los Principios y criterios del modelo de atención integral y centrada en la persona (AICP) (Fundación Pilares, s.f.)

Atendiendo a todos ellos, La IA podría suponer una herramienta que maximizara la eficacia a la hora de realizar las intervenciones profesionales ya que comparte los mismos objetivos con el modelo; la Inteligencia Artificial pretende proveer soluciones innovadoras y personalizadas no solo con el objetivo de mantener la independencia, sino también mejorar la calidad de vida y bienestar (Pensium, 2024). El modelo centrado a la persona, como se explica, persigue también favorecer la independencia funcional de la persona en la medida de lo posible y crear las condiciones para que pueda dirigir su vida en función de sus deseos, creencias, gustos e intereses. (Universidad Internacional de Valencia, 2017). Podemos pensar, entonces, en artilugios que hagan tareas relacionadas con el acompañamiento a personas mayores, el recuerdo de determinadas actividades como por ejemplo tomar las medicinas, estar atentos por si se produce una caída y avisar a urgencias... (Aceros, 2018 citado en Minguijon y Serrano-Martínez, 2022). Son numerosas las aplicaciones que podrán y están siendo puestas en prácticas actualmente para favorecer a este colectivo:

Los *asistentes de voz* realizan la función de compañeros digitales que pueden responder preguntas, proporcionar recordatorios, programar citas y controlar dispositivos domésticos inteligentes. Este tipo de tecnología es especialmente beneficiosa para aquellas personas con dificultades de movilidad o visión, ya que pueden realizar tareas cotidianas sin necesidad de tocar un dispositivo (Pensium, 2023). En Cruz Roja (2021), se planteó un experimento piloto nacido a raíz de la preocupación del estado de salud de las personas mayores durante la pandemia a causa del aislamiento. En este proyecto se repartieron cien dispositivos *Alexa Echo* (Asistente de voz desarrollado por Amazon) entre diferentes usuarios/as con el objetivo de analizar y hacer un seguimiento para evaluar cómo estos asistentes de voz pueden ayudar a estas personas. Los resultados se obtuvieron a partir de entrevistar tanto a las personas beneficiarias como a los voluntarios que participaron a lo largo de la experiencia en Madrid, Galicia, Comunidad Valenciana, Canarias y Andalucía. Las conclusiones más relevantes fueron primero, que los voluntarios notaron un impacto positivo en la calidad de vida de los implicados ayudando a gran parte de ellos a ganar autonomía, a comunicarse mejor con familiares y amistades, a organizar mejor sus días a día, a mejorar su entretenimiento y a prevenir o aliviar la soledad, al sentir que asistente de voz les hacía compañía. Esto les causó un sentimiento de empoderamiento al poder ser ellos mismos capaces de utilizarlo sin ayuda.

Por otro lado, el uso de *dispositivos inteligentes* y *sensores* permite monitorizar de forma constante los signos vitales y la actividad física en personas mayores, proporcionando tranquilidad tanto a los/las mismos/as usuarios/as como a sus familiares, al ofrecer una

visión global de su bienestar en el momento que lo precisen (Pensium, 2023). En Reino Unido, por ejemplo, ya se ha planteado este uso. En un artículo de la BBC, *Care homes offered AI to monitor residents* (2024) se nos expone como el consejo de Dorset está buscando entre nueve y veintidós residencias para que se unan a esta iniciativa. Las participantes recibirán 10,000 libras para financiar la tecnología la cual utiliza sensores de audio y movimiento para avisar a los/las profesionales cuando se produzca algún cambio fuera de lo habitual como atragantamientos o intentos de levantarse de la cama. Esto les permitirá intervenir al momento y de forma más personalizada evitando las revisiones nocturnas regulares que pueden molestar a los residentes. Según otro artículo titulado *Dorset: AI socks trial could help people with dementia and autism* (BBC News, 2023), el uso de calcetines con IA podría beneficiar a personas con demencia. Estos calcetines monitorizan la temperatura, el sudor, el movimiento y la frecuencia cardiaca para que los cuidadores puedan intervenir y darse cuenta de un problema antes de que se magnifique. Estos calcetines van acompañados con una aplicación para teléfonos móviles por donde los/las profesionales son alertados de cualquier complicación. Martínez Peromingo (2024), explica que en un futuro las capacidades de la IA en geriatría serán aún más espectaculares y precisas; podrán prever complicaciones de salud incluso antes de que se manifiesten, permitiendo intervenciones preventivas y personalizadas. Las áreas más prometedoras son la rehabilitación y la terapia.

Si vamos un paso más allá, la ONU (2023), explica como los *robots asistenciales* están impactando la vida humana de formas diversas, ofreciendo ayuda en la comunicación, la capacidad de movimiento, el autocuidado y otras necesidades esenciales. En la Institución Ferial de Madrid (IFEMA) en 2023, se presentó el proyecto *AccessRobots* de Fundación ONCE, tratándose del primer robot preparado para facilitar asistencia a personas con discapacidad de todo tipo en diferentes entornos como aeropuertos y estaciones de tren, hospitales, centros comerciales y grandes superficies. En 2018, en el hospital Jouarre, Francia, se realizó un experimento con la introducción de *Zora*, un robot controlado por enfermeros desde un ordenador portátil para combatir el sentimiento de soledad que muchas personas mayores sufren debido a las pocas visitas que reciben de sus familiares o la poca atención que reciben por parte de los empleados al tener mucho trabajo. Muchos de los/las residentes padecían demencia y otras patologías que requieren cuidados y atención las veinticuatro horas del día; *Zora* les proporcionaba compañía, proponiendo juegos y entablando conversaciones. A través de este experimento comenzaron a observar en que muchos pacientes sintieron un vínculo emocional con el robot y lo trataban como a un bebé (New York Times, 2018).

Por último, es pertinente mencionar la necesidad de que el/la trabajador/a social establezca, antes de introducir cualquier novedad en el cuidado o atención, una relación de confianza y respeto con el usuario que garantice una situación de equidad en la que exista un diálogo constructivo que permita maximizar las capacidades de la persona en situación de necesidad (Villarán, 2023). Hay personas que no están acostumbradas a recibir ayuda y en estos casos hay que actuar de una manera en la que se sientan cómodas para comunicarse y así poder intervenir mejor. Para ello se debe de contar con una serie de habilidades sociales que el Instituto Superior de Estudios Sociales y Sanitarios (2022) expone:

Tabla 3. Habilidades sociales de los/las trabajadores/as sociales.

HABILIDADES SOCIALES DEL/LA TRABAJADOR/A SOCIAL	¿EN QUÉ CONSISTEN?
Ser empático	Permite entender y ponernos en la piel del usuario para realizar una ayuda más individualizada.
Realizar una escucha activa	Saber escuchar y poder enseñar a los demás a tener una comunicación efectiva para evitar malentendidos y problemas
No ser invasivo	Respetar el espacio de cada persona y buscando maneras de obtener la información necesaria sin atosigarlo ya que podría sentirse cohibido a la hora de participar o hablar si siente la invasión de su espacio.
Capacidad de adaptación	Ser una persona flexible a las diferencias personales que pueda presentar cada persona y entornos en los que se encuentren.
Saber recopilar y analizar información importante	Saber utilizar la información realmente importante para la intervención, aquello que sea relevante.
Tratar cada caso como particular	Independientemente de que existan casos similares, se debe de realizar una intervención personalizada dependiendo de cada persona ya que existirán diferentes orígenes del problema y distintos objetivos.

Ser calmado ante situaciones poco agradables	Se debe de mantener la calma y entender las actitudes de cada persona.
Evitar los prejuicios	Tratar a todas las personas por igual independientemente de los ideales, educación y forma de pensar propias ya que esto que se perjudique la intervención y se limite su desenvolvura. No es una competencia del/la trabajador/a social prejuzgar a las personas

Fuente: Elaboración propia con información extraída de las Habilidades Imprescindibles de un trabajador social (Instituto Superior de Estudios Sociales y Sanitarios, 2022).

4. MARCO METODOLÓGICO

Para este estudio se ha realizado una investigación cualitativa con la finalidad de conocer las percepciones y las opiniones de los/las participantes (Vargas Jiménez, 2012), buscando responder a la pregunta de investigación: ¿Cómo ven las y los trabajadores sociales la incorporación de la IA en su trabajo diario con personas mayores?

Entre las diferentes técnicas que abarca una investigación, la entrevista ha sido la elegida. Esta es muy útil, no solo para conocer la perspectiva de los/las participantes, sino también sus experiencias vitales que vienen marcadas por sus relaciones sociales y lo que viven en su día a día (Estrada y Deslauriers, 2011). La entrevista cualitativa nos da la posibilidad de obtener información detallada, ya que la persona entrevistada comparte de forma oral con el investigador sus conocimientos y experiencias sobre un tema concreto (Fontana y Frey, 2005, citado en Vargas Jiménez, 2012).

Estrada y Deslauriers (2011), establecen que, en la entrevista, “la decisión sobre la elección de las personas estará determinada por el problema de investigación” (2011, p.8) por lo tanto, atendiendo a la pregunta de investigación, se han seleccionado una muestra de ocho trabajadores/as sociales en Asturias que tratan con personas mayores, trabajando la mayoría de estos/as en residencias de la tercera edad, contando también con la participación de dos profesionales de centro de día:

Tabla 4: Entrevistados/as

NOMBRE FICTICIO	ORDEN DE ENTREVISTA	SEXO	RANGO DE EDAD	LUGAR
Valeria	E1	Femenino	20-25 años	GRAO
Marcos	E2	Masculino	50-55 años	OVIEDO
Laura	E3	Femenino	20-25 años	OVIEDO
Rocío	E4	Femenino	30-35 años	GIJÓN
Sofía	E5	Femenino	30-35 años	GIJÓN
Beatriz	E6	Femenino	40-45 años	GIJÓN
Lucía	E7	Femenino	35-40 años	GIJÓN
Patricia	E8	Femenino	30-35 años	GIJÓN

Fuente: *Elaboración propia*

El contacto con los/las entrevistados/as se ha realizado a través de correo electrónico y número de teléfono, obteniendo respuestas en Gijón, Oviedo y Grao. Antes de comenzar la entrevista, se ha entregado la autorización del consentimiento informado en el que se asegura que los/las participantes comprenden el propósito de la investigación y aceptan a participar de manera voluntaria.

Entre los tipos de entrevista, se ha elegido el modelo de entrevista no estructurada, contando con una serie de preguntas que los/las participantes pueden contestar libremente al tratarse de preguntas abiertas (Rincón et al. 1995 citado por Vargas Jiménez, 2012). La estructura de la entrevista ha sido compuesta por una batería de preguntas dividida en tres bloques según el objetivo a tratar (Ver anexo I):

- Bloque 1: La cotidianidad de los/las trabajadores/as sociales en su labor con las personas mayores en Asturias: Se quiere presentar el contexto y las prácticas actuales en el trabajo social con personas mayores para poder entender el punto de partida antes de considerar en este caso, la introducción de la IA en su labor profesional.
- Bloque 2: Percepciones de las potencialidades y amenazas de la inclusión de la IA en el trabajo con ellas: Con este bloque se pretende conocer el impacto potencial de la IA desde una perspectiva crítica, evaluando tanto los beneficios como los riesgos o desafíos que pudiera conllevar.
- Bloque 3: Como afecta la introducción de la IA al propio trabajo social: Se pretende una reflexión sobre las posibles transformaciones que se darían a cabo

si la IA se introdujera en la profesión, como afectaría en los puestos de trabajo y en la relación con los/las usuarios/as.

La mayoría de las entrevistas se han realizado de forma online y las realizadas de forma presencial han tenido lugar en el lugar de trabajo del/la entrevistado/a, con una duración aproximada de 15-20 minutos. Esto se debe a que, durante la contestación de varias de las preguntas, los/las entrevistados/as ya daban respuesta a preguntas posteriores haciendo que el tiempo esperado por entrevista, de unos 30 minutos, disminuyera.

5. RESULTADOS DEL ESTUDIO

A través de las respuestas de la entrevista, se ha conocido el día a día de los/as trabajadores/as sociales en el que aún predomina el trabajo manual, existiendo una gran implicación con la atención directa y el bienestar de los/las usuarios/as, con los que realizan actividades y ayudan en sus necesidades sociales. Sin embargo, también nos encontramos con problemáticas como la sobrecarga laboral, la falta de recursos y la escasa utilización de tecnológica, incluida la Inteligencia Artificial, la cual se entiende como una herramienta que podría ser de ayuda en las áreas burocráticas de la profesión, pero no positiva para la relación con las y los usuarios.

5.1. La cotidianidad de los/las trabajadores/as sociales en su labor con las personas mayores en Asturias

Los días para todas las personas entrevistadas suelen ser bastante similares. Por los resultados obtenidos, observamos que su forma de organizarse es mayoritariamente manual, haciéndose uso de una libreta o agenda para anotar cualquier, tarea, cita o novedades relacionadas con los/las residentes:

E1: “Llego por la mañana y lo primero que hago es leer la agenda que comparto con mi compañero para ver si hay alguna novedad sobre algún residente. Las auxiliares me cuentan las cosas que han ocurrido, aunque también existe una libreta en la que apuntan todo lo que pasa, por ejemplo “este residente estuvo desorientado por la noche” ...Y según lo que haya ocurrido, hago lo necesario como llamar al centro de salud, pedir citas [...] Usamos también un programa para gestionar todo lo relacionado con los residentes: el seguimiento, los familiares, la medicación, los alérgenos...”.

E2: “Reflejo en la base de datos intervenciones realizadas como informes, nuevos ingresos en la residencia o en el centro de día, gestiones individuales de cada persona...”.

E4: “Principalmente, utilizo una agenda, en la que anoto todo lo que tengo pendiente. En caso de que tenga muchas cosas por hacer, anoto todo en un folio en función de importante, urgente o puede esperar. A nivel de Equipo, las trabajadoras sociales contamos con un cuaderno en el que vamos anotando las actividades pendientes y vamos tachando en función de cuando están realizadas [...] Algunas de las residencias también utilizan programas o aplicaciones tecnológicas en las que recoger la información de cada residente. “En nuestro centro utilizamos un servicio de Domótica para el fichaje y para anotar cuidados realizados por parte de los auxiliares a residentes y otras actividades”.

E6: “Para organizarme tengo una agenda en soporte papel. Primero leo el BOPA y la prensa y después paso a las tareas del día además de reuniones ya programadas y demás”.

Las actividades que realizan con los/las usuarios/as son diversas, dependiendo del lugar y los recursos con los que cuentan. Sergio Río (2021), establece que la importancia de llevar a cabo estas actividades es mantener la buena condición física de los/las residentes, prevenir problemas de salud, fortalecer la motivación y el estado de ánimo y promover la creatividad y el mantenimiento memoria. En los resultados, observamos que se realizan una gran variedad de actividades en las residencias en las que encontramos excursiones, juegos, actividades relacionadas con musicoterapia y colaboraciones con otras entidades.

E8: “Pues actividades que hacemos, aparte de las excursiones y actuaciones, es colaborar por ejemplo con el colegio y el instituto que tenemos aquí al lado para realizar actividades intergeneracionales. También esta *Cruz Roja* cerca y van a venir unos niños del programa *Éxito Escolar* a realizar un taller de galletas. También se organizó un grupo con personas con bastante deterioro cognitivo de la mano de la fundación municipal de servicios sociales para estimularles con la música y salió algo muy bonito la verdad”.

E1: “Sobre las 10:30 subo con ellos a hacer actividades. Media hora siempre de gerontogimnasia y luego depende del día hacemos diferentes actividades. El lunes, por ejemplo, juegan al bingo porque les encanta y otros días pues hacen sudokus,

pasatiempos, manualidades... Cuando acaba este periodo voy a ver a la gente que no suele participar en las actividades para hablar e interactuar con ellos, que igual es gente que le cuesta, pero te escucha”.

E7: “El día a día es informar y asesorar a las personas sobre actividades del centro, en muchas ocasiones por demanda de la persona, otras veces por intervenciones realizadas a raíz de necesidades detectadas en relación a situaciones de soledad, de aislamiento, escasas relaciones sociales, inactividad... Otra parte importante de mi tiempo la lleva la programación, coordinación y realización de actividades de apertura a la comunidad, la mayor parte actividades intergeneracionales con colegios e institutos y otra parte importante de colaboraciones con entidades y recursos de nuestro entorno como son el Centro de Salud, Servicios sociales, entidades como *Cruz Roja*, asociaciones del barrio...”.

Todas las personas entrevistadas concuerdan en que lo más gratificante de su trabajo, como es lo natural de la profesión, es la atención directa con las y los usuarios. Lillo-Beneyto y Ramírez-García (2022) lo reiteran, explicando que el trabajo social siempre ha estado centrado en acompañar a la persona durante su experiencia, para que pueda alcanzar sus objetivos y potenciar sus capacidades través de una interacción dinámica y mutua y no controladora.

E3: “Me encanta mi trabajo, por lo general. Si tuviese que señalar algo en concreto que me encanta es la intervención directa y la atención a familiares. Sin duda es muy gratificante”.

E6: “Lo que más me gusta es el trato con las personas usuarias y sus familias”.

E5: “Lo que más me gusta es la sonrisa y tranquilidad que puedo sacar a los residentes y a las familias, cuando consigo ser un referente en la resolución de sus situaciones la verdad que es muy satisfactorio”.

En el caso del trabajo en equipo, hay trabajadores/as sociales que se encuentran muy cómodos con el equipo multidisciplinar:

E8: “Me gusta también el trabajar en equipo ya que es verdad que muchas veces las trabajadoras sociales estamos aisladas porque somos la parte social y el resto son sanitarios, pero yo ahora mismo estoy bastante contenta con el equipo. En esta

residencia están todos muy a tope con la *Estrategia CuidAs*...están muy atentos a la atención centrada en la persona.”

E3: “Tengo la suerte de trabajar con un equipo sólido que rema en una misma dirección y considero que cuento con un buen ambiente de trabajo, es distendido y agradable”.

Sin embargo, una de las entrevistadas no comparte este pensamiento, lo que podría ser debido a los que mencionaba anteriormente una de las entrevistadas sobre el aislamiento de estos profesionales.

E6: “Lo que menos me gusta diría que es el trato con las componentes del equipo, es lo que más se me dificulta”.

Si seguimos con las dificultades, dos de las nueve personas entrevistadas concuerdan que el contacto con terceros supone una de ellas:

E4: “Atender a familias es lo más complicado, puesto que a veces no podemos dar solución o respuesta a las necesidades que exigen... a veces atender sus peticiones va mucho más allá de lo que podemos realizar y eso puede llevar a enfados y comportamientos inadecuados, que repercuten anímicamente en el día a día”.

E1: “Lo que menos me gusta podría ser coordinarme con terceros, ya sea familias, centros u organizaciones ya que veces suele a ver mala comunicación. Muchas veces parecen no comprender la gravedad o urgencia de ciertas situaciones como lo hacemos los que estamos en la residencia todos los días”.

También se reflejan otras dificultades sobre todo relacionadas con las situaciones que viven los/las usuarios/as. Esto concuerda con las problemáticas que suelen experimentar las personas mayores, en las que encontrábamos el deterioro general, el maltrato o la dependencia (OMS, 2022; OMS,2023; Memoriae, s.f).

E5: “Es duro cuando tengo que tratar con situaciones delicadas como abusos en familias, muertes, enfermedades crónicas dolorosas, conflictos judiciales...”.

E7: “El trabajo se complica a la hora de detectar los casos de soledad o aislamiento”.

Varias de las personas entrevistadas mencionan la falta de recursos y la sobrecarga de trabajo. Esta problemática la podemos ver expuesta en un informe de la Asociación Nacional de Trabajadores Sociales (NASW, 2019 citado en Kadiri, 2024) en el que el 60% de los/las trabajadores/as sociales entrevistados afirmaron sentirse abrumados por su carga de trabajo, provocando que no puedan realizar intervenciones tan eficientes como podrían. Rico y Blázquez (2016) explican que en casos donde el/la trabajador/a social está trabajando con familias, mayores y otros colectivos sin la ayuda de otros profesionales, se produce una saturación de trabajo y en ocasiones una indeterminación de funciones que le hace responder a múltiples ámbitos de trabajo.

E8: “Necesitamos más recursos, más personal. Aquí las cosas van muy bien, pero, sobre todo, por el esfuerzo de la gente que trabaja, que dan más de lo que tienen que dar. Eso está muy bien, pero al final puede ser mucha carga. Por ejemplo, si contáramos con animadora sería mejor o si hubiera más auxiliares habría más tiempo para el trato con las personas más allá de las tareas básicas como aseo, vestido. Que sí, es algo que ya hacen, pero sería mejor si hubiera más tiempo”.

E7: “Se dificulta el hecho de no poder dar respuesta a nivel de actividades a todas las personas que lo demandan, por la falta de actividades en algunos casos o de plazas”.

E2: “La dificultad que veo sobre todo es la sobrecarga laboral y la transcripción de intervenciones, programas o las reuniones. Todas esas cosas suelen conllevar estrés”.

Actualmente, ningún centro entrevistado tiene implantado ningún tipo de Inteligencia Artificial. Los/las trabajadores/as sociales hablan sobre la lentitud en los avances tecnológicos en su ámbito laboral y sobre que, si la IA se implantara, debería ser con cierta seguridad. Méndez-Domínguez y Castillo de Mesa (2023) apoyan esta idea, estableciendo que la preocupación principal es proteger los datos personales.

E2: “No, no utilizamos nada. La Administración va más lenta que la sociedad. Para poder llegar a utilizar la inteligencia artificial debe ser facilitada por la misma, con los medios técnicos para ello y llegar con cierta seguridad sobre todo por el tema de la protección de datos”.

E8: “No, aquí no se usa nada de inteligencia Artificial. En el *ERA* suele ser todo bastante manual...tecnológicamente no está muy avanzado”.

Esto último es algo que las autoras Cedeño Rengifo, Loor Lino y Vélez Santana (2019) entienden como una limitación, sosteniendo que la profesión debe ir evolucionando y adaptándose a los cambios sociales para poder conseguir beneficios en el desarrollo del ejercicio laboral. Consideran que cuando un profesional no hace uso de la informática, su intervención se ve limitada y no le permite tener la facilidad de hacer registros, sistematización de datos y respaldo de la información. Aun así, dos de las nueve personas entrevistadas explican que personalmente, algunas veces, utilizan alguna forma de IA:

E3: “No, aquí no utilizamos ningún tipo. Yo no suelo hacerlo, pero cuando tengo alguna consulta que necesito resolver rápidamente, recorro a *ChatGPT* o *Bing*.”

E7: “Suelo utilizar el *CANVA* principalmente para la elaboración de cartelería o documentos y en ocasiones la IA que tiene incorporada”.

5.2. Percepciones de las potencialidades y amenazas de la IA en el trabajo social con mayores

Todos/as los/as trabajadores/as sociales entrevistados/as están de acuerdo con que en el ámbito burocrático y de organización, podría suponer una ayuda en su labor. Esta posición es alentada por Wang et al (2022), hablando sobre las *analíticas predictivas* (búsqueda de datos, técnicas estadísticas y aprendizaje automático para analizar datos actuales y pasados con el objetivo de predecir acontecimientos futuros) y como para el trabajo social pueden tener un papel importante para la toma de decisiones y mejorar el resultado de las intervenciones con los/las usuarios/as (Kadiri, 2024).

E2: “Podría simplificar tareas administrativas como la transcripción de entrevistas, reuniones, creación de presentaciones [...] También podría ayudar a evaluar programas que hagamos, hacer estadísticas, recopilar y analizar datos, orientarnos en medidas o políticas de prevención...”.

E1: “Una de las ventajas que veo sería la forma de controlar los seguimientos. Es más seguro que apuntarlo todo en una libreta de papel que puede acabar en cualquier lado. Sería más cómodo realizar algunas gestiones como, por ejemplo, si en algún momento un residente tiene que tomar una medicación durante cierto tiempo, pues que la receta

desapareciera del programa cuando acabara ese periodo o que, con todos los datos que estén guardados, el mismo programa pudiera hacer Excels, resúmenes de la situación...”.

Una de las personas entrevistadas también menciona que podría suponer un punto positivo para la realización de actividades, aportado algo novedoso:

E6: “Algunas de las ventajas que se me ocurren puede ser que se consiga una mejor percepción de la salud de las personas, así como un trabajo más eficaz, mejor trabajo con ellos. También puede que pudieran surgir más amplitud de actividades y se pudieran hacer cosas más novedosas o mejorar algunas de las existentes. A nivel visual o en la forma de interactuar con juegos, actividades... puedo ver que podría ser mejor”.

No obstante, las respuestas comienzan a ser menos positivas o dubitativas cuando se habla de implantar la Inteligencia Artificial en los cuidados y, en general, en la atención directa con el usuario. Se defiende en la mayoría de los casos que la profesión tiene una naturaleza humana que no creen que una inteligencia artificial pueda sustituir. Esta visión es compartida por autores como Rainie y Anderson (2017), que expresan que existen habilidades humanas que la inteligencia artificial no puede imitar y por ende, no puede reemplazar a los/las trabajadores/as sociales. Opinan que su abordaje debería estar centrado en utilizar la IA para potenciar estas habilidades y para mejorar la eficiencia de los servicios prestados (Molala y Mbaya, 2023).

E8: “Si hablamos de cuidados, no sé. De primeras me sale decir que no, porque se pierde el trato cercano, que es algo que considero que no se puede sustituir. Acercarse, tocar, hablar... al final es muy importante. Y también creo que al final como profesionales es algo que tenemos que defender, si no al final te sustituyen. Por ejemplo, para un ingreso vale, hay cosas que son más mecánicas como cumplimentar información, pero al final es una situación que a veces puede resultar complicada, la gente se puede poner nerviosa, la gente mayor se puede sentir confusa, la familia puede presentar sentimientos de culpabilidad...Yo todo eso tengo que verlo para realizar una buena acogida y considero que no lo puede hacer una máquina”.

E7: “Creo que la Inteligencia Artificial en temas de cuidados podría cubrir necesidades que no llegamos a cubrir de manera humana pero también creo que no es la solución, considero que debe de existir una inversión para poder cubrir las necesidades de los cuidados por personas, porque una IA no puede sustituir la parte

emocional que tenemos, esa capacidad de habilidades de comunicación que nacen de la empatía y de la capacidad de ponerse en el lugar del otro y más teniendo en cuenta que hay muchas situaciones que ni siquiera una persona puede llegar a empatizar al 100% si no las ha vivido, menos podrá una IA”.

E4: “Su implantación sí que podría suponer una menor carga laboral en caso de servicio médico, aunque considero que, trabajando con personas, los robots no pueden suplir el trabajo que realizamos nosotros [...] En el caso de un soporte asistencial tipo robot para los residentes creo que no estarían contentos porque no han nacido en esta época y lo verían poco cuidadoso o cariñoso”.

Esta última respuesta nos lleva a la cuestión sobre el acogimiento que recibiría por parte de los/las profesionales y las propias personas mayores. La mayoría de los entrevistados consideran que estas últimas no se adaptarían bien al cambio sobre todo por su edad y su poco contacto con las nuevas tecnologías. Colombo-Ruano y González-González (2022), recogen que muchos de los investigadores e investigadoras asocian estas limitaciones, además de a lo mencionado por los/las entrevistados/as como la edad y la desconfianza, a la falta de experiencia, el nivel educativo y la dificultad de uso, que conlleva que necesiten ayuda constante para utilizarla.

E3: “Teniendo en cuenta que la media de edad supera los 75 años, creo que la implantación en el caso de los residentes sería muy complicada”.

E5: “Por lo general, ellos se suelen mostrar reticentes y desconfiados con las nuevas tecnologías”.

E4: “Las personas mayores en general, tienen un periodo de adaptación lento, por lo que modificar su día a día, creo que les sería difícil”.

Aunque, entre las respuestas obtenidas, encontramos una más positiva en la que una de las entrevistadas opina que esta generación ha pasado por muchos cambios y simplemente sería adaptarse como ha ocurrido en otras situaciones sociales.

E1: “Pues esta generación con la que trabajamos ahora sinceramente no creo que se sorprendiera, ya que han vivido mucho. La guerra civil, una pandemia... Una señora de la residencia no tenía ni radio de pequeña y ahora tiene un móvil de

teléfono siempre con ella. Yo creo que se pueden adaptar si se lo explicas, aunque obviamente siempre existirá rechazo por parte de muchos”.

Sin embargo, en relación con los/las profesionales, visualizan una mejor acogida. Esto en parte se debe a que las generaciones posteriores han tenido más contacto con la tecnología y esto resulta en una más fácil adaptación (Cuartero, Casado y Riera, 2024). Calduch y Ríos (2024), establecen que la familiarización con la evolución tecnológica ayuda a los/las trabajadores/as sociales a expandir su práctica y mejorar el impacto en los y las usuarias que atienden y que, para conseguirlo, deber de salir de su zona de confort y enfrentarse a los cambios.

E3: “En nuestro caso no creo que hubiese problema. Es cierto que, al principio, los cambios cuestan, pero a la larga nos acabaríamos acostumbrando al nuevo modelo que se implantara”.

E5: “Para los profesionales podría ser algo que se tomara como mejora para sus condiciones de trabajo si realmente al final su implantación supusiera que se facilitara el día a día”.

E4: “Los profesionales creo que al final se acostumbrarían, si además les supone disminuir su carga de trabajo”.

Una de las entrevistadas señala que sobre todo es importante la capacidad individual de cada persona para adaptarse, ya que existen diferentes factores que afectan a la capacidad de hacerlo.

E7: “Yo creo que la adaptación tanto de los profesionales cómo de los usuarios, dependerá posiblemente de la edad y de los conocimientos que tengan previos de las tecnologías y los avances tecnológicos”.

Finalmente, cuando se les pregunta sobre si, personalmente, son partidarios de su inclusión, nos encontramos con respuestas bastante similares. Aunque se han recogido respuestas bastante más positivas, nos encontramos con un tomo dubitativo y se repite la idea de que hay aspectos que la IA no podría sustituir, relacionados con la parte más humana de la profesión:

E6: “Sí, soy partidaria de utilizar la inteligencia artificial, pero considero que es algo que debería de ir incorporándose con calma, tiempo y poco a poco”.

E7: “Creo que, si se llegara a utilizar en nuestros puestos de trabajo, su inclusión debería estar muy regulada, con un claro aspecto de ayuda muy concreto y siempre supervisado por profesionales, sin que llegue a sustituir a los mismos”.

E4: “Considero que a nivel burocrático sí que podría ser de ayuda, pero no a nivel de atención persona”.

E2: “Sí, pero salvando todo aquello, que quizás, por desconocimiento creo que no puede ni debe reemplazar o cubrir como lo ya comentado antes, la atención directa por ejemplo”.

E3: “Sí, considero que podría agilizar el trabajo en ciertos aspectos como, por ejemplo, los ingresos: podría aportarse toda la documentación a la IA y que ella misma pudiese crear un fichero para cada residente...Pero hay cosas que dependen del criterio profesional y del buen hacer de los trabajadores y eso es algo muy difícil de suplir”.

E8: “Depende de para que se utilice, pero yo la verdad que no estoy muy familiarizada. No me gusta nada por ejemplo la inteligencia artificial que se utiliza ahora para hacer carteles como sustituyendo el trabajo de diseñadores o ilustradores. Me horroriza. Se que tiene muchos más usos que eso, pero yo todavía no estoy familiarizada con ello. Para hacer informes sociales, por ejemplo, prefiero hacerlos yo”.

5.3. El futuro escenario de un/a trabajador/a social con mayores desde la perspectiva de los/las trabajadores/as sociales

Actualmente, ninguna de las personas entrevistadas ha visto ninguna forma en la que se haya introducido la IA en la profesión. No obstante, alguno/as sí que lo han visto en otro tipo de servicio. Esto se podría deber a que, según Markovič (2023), algunos/as trabajadores/as sociales a veces tienen una actitud negativa hacia las tecnologías y prefieren no utilizarlas. Expresa que esto se puede deber por diferentes razones como pueden ser falta de conocimiento, falta de recursos en su sector o no creer que sean útiles para el ejercicio de su profesión.

E4: “Pues para el trabajo social con mayores en residencia, aún no lo he visto”.

E2: “He visto que se ha empezado a utilizar en otros servicios, como ayuda a domicilio o en el ámbito sanitario, pero en mi puesto de trabajo concretamente, no”.

E7: “Se que se utiliza la Alexa ya en algunos domicilios como asistente para recordar mediación, actividades, consultas y ese tipo de cosas”.

Que la IA no sea algo visible en la profesión puede ser la razón por la que la mayoría de los/las entrevistados/as creen que la IA no va a suponer una amenaza para los puestos de trabajo. La ven como una herramienta complementaria de ayuda, pero no como una sustituta. Meilvang (2023), habla del concepto de apoyo en la toma de decisiones (*Decision-support system*) en el que se establece que la Inteligencia Artificial podría ayudar al/a trabajador/a social en los casos, proporcionándoles información o ayudándoles a salir de “callejones sin salida” pero, no debería ser lo que evaluara o analizara un caso al completo, no debería ser la herramienta determinante.

E2: “Es posible que se pierdan puestos adjuntos al trabajo social, administrativos, por ejemplo. Pero no sé si directamente de Trabajo Social, si ya actualmente hay bastante déficits de compañeras”.

E4: “Creo que es muy complicado que la IA pueda modificar los puestos de trabajo que son asistenciales al referirse de personas”.

E3: “Considero que los puestos de trabajo seguirían siendo los mismos, lo que cambiaría sería que se utilizarían otros recursos que ayudasen a gestionar mejor la carga de trabajo”.

E8: “Puede que se llegue a introducir para ayudar en ciertos aspectos, pero no creo que llegue a sustituir la labor de los profesionales del todo. Es más, no debería. Como he dicho antes, debemos defender lo que es propio de nuestro trabajo si no al final desaparecemos”.

Una de las entrevistadas sí que menciona que se podría entender como una posible amenaza, pero no directamente porque este relacionado con el trabajo social, si no como situación que ocurre con los trabajos en general. Sepúlveda y Machuca (2021) lo explican, estableciendo que la automatización de tareas administrativas y procesos industriales mediante robots y software es uno de los mayores desafíos que está

provocando la Inteligencia Artificial. Al ser algo novedoso, crea incertidumbre que también afecta a pensar cómo será la evolución de los trabajos y sus futuras particularidades.

E5: “Creo que los puestos de trabajo estarían en peligro porque al final siempre se quiere aminorar gastos de personal, pero no creo que vaya a ser bueno si se hiciera el cambio”.

En el caso de que se llegara a integrar, algunas piensan que cambiaría la relación con los/las usuarios/as volviéndose más fría y menos coordinada. En su estudio, Lillo-Beneyto y Ramírez-García (2021) reflejan como los/las usuarios/las muchas veces llegan a los servicios sociales con temor o vergüenza y valoran mucho el buen trato, dándole importancia a que los/las profesionales les llamen por teléfono para preguntarles como están, les avisen de actividades en las que les pueda interesar inscribirse o les recuerde una cita.

E7: “Posiblemente se vea afectada, igual que se ve afectada cuando son varios profesionales interviniendo en el mismo caso y sin una coordinación clara, en este caso creo que afectaría también”.

E5: “Si claro, se vería afectada. Sería todo muy frío. Ellos necesitan una sonrisa, alguien que les agarre la mano y los mire a los ojos mientras les da tranquilidad y confianza”.

E2: “Quizás las personas con las que tratamos puedan verlo como una atención fría”

Una de las entrevistadas discrepa, aferrándose a la idea de que esa parte de la profesión es irremplazable, como se ha mencionado anteriormente en otras respuestas, por las habilidades sociales que aun la Inteligencia Artificial no es capaz de recrear.

E1: “No creo que la relación se viera afectada como tal ya que la atención directa me parece esencial y por mucho que se pudieran sustituir algunos aspectos más burocráticos, no creo que puedan sustituir al 100% la profesión como para que esa parte se vea afectada. A un robot no le puedes poner a hacer una entrevista en la que muchas veces hay situaciones delicadas”.

6. CONCLUSIONES

Los principales hallazgos obtenidos en esta investigación muestran una serie de temas recurrentes entre las personas entrevistadas. Primero observamos que, aunque algunos centros cuenten con programas tecnológicos para organizar información, la mayoría de los/as trabajadores/as sociales entrevistados/as siguen realizando sus tareas de forma manual y utilizando métodos tradicionales como es la agenda y, en ningún caso, existe algún tipo de Inteligencia Artificial en los centros. Si esta es utilizada, es de forma personal por una mínima parte de los/las entrevistados/as para realizar alguna consulta. Esto nos deja ver la falta de integración de tecnología, lo cual nos puede dar a entender que la implementación de la Inteligencia Artificial se puede percibir aún como una idea lejana.

La problemática más expresada en las respuestas ha sido la falta de recursos y la sobrecarga de trabajo estableciendo, en un caso, que los/las profesionales daban más de lo que deben para el correcto funcionamiento del centro. Vemos en dos casos como los/las trabajadores/as sociales no cuentan con animadora social en el centro o realizan la función de esta. Esto refleja la falta de personal y la necesidad de contar con ayudas para realizar el trabajo y evitar situaciones de estrés.

Cuando mencionamos la Inteligencia Artificial como herramienta de ayuda, todos/as los/as entrevistados/as han respondido positivamente sobre el posible potencial de la Inteligencia Artificial para realizar o ayudar en tareas burocráticas y organizativas, como la transcripción de entrevistas, la recopilación y análisis de datos, y la creación de informes, ayudando a reducir la carga administrativa y permitiendo a los/las profesionales centrarse más en la atención directa a los/las usuarios/as, que es el ámbito en el que se han recogido más respuesta negativas sobre su uso. Existe unanimidad en la idea de que las habilidades humanas son esenciales en la profesión y son aspectos que la IA no podría sustituir. Las personas entrevistadas destacan que, en situaciones como la acogida de nuevos residentes o el apoyo a situaciones delicadas, se requiere la atención de un profesional para una gestión adecuada, algo que una máquina no podría sustituir. Sumado a esto, los/as trabajadores/as sociales perciben que las personas mayores mostrarían resistencia a la integración de la IA, debido a su falta de familiaridad con las nuevas tecnologías.

Aunque una de las personas entrevistadas sí que podría ver la adaptación en algunos casos, también admite la dificultad del proceso. La mayoría coinciden en que las personas mayores, debido a su edad y contexto histórico, podrían sentir desconfianza hacia el uso de máquinas en sus cuidados y compañía. Esto nos lleva a entender que

intentar incluir la Inteligencia Artificial actualmente podría convertirse en un desafío, al menos en esta generación de personas mayores. Se podría ver un frente más favorable en las próximas generaciones, teniendo en cuenta que han tenido y tienen más contacto con la tecnología a lo largo de su vida y cada vez más conforme esta evoluciona. Esto se ve reflejado en las respuestas más positivas sobre la adaptación de los/las propios/as profesionales, la mayoría, una generación posterior a la de los/las usuarios/as en residencias y centros de día. Sin embargo, todos/as coinciden en que los puestos de trabajo no podrán ser sustituidos al completo y la mayoría no ven la IA como una amenaza. Conducen en que los/as trabajadores/as sociales seguirán siendo esenciales para la atención directa con el usuario y para evitar un ambiente frío y distante con el usuario.

En definitiva, atendiendo a los resultados, actualmente, aún existe bastante desconocimiento e incertidumbre sobre el uso de la Inteligencia Artificial en la profesión. Si se implantara en el trabajo social con personas mayores, deberá ser de manera gradual y supervisada explorando que tipo de IA y en que ámbitos pueda servir de ayuda y complementarse con el profesional para realizar tareas y combatir la sobrecarga laboral. Es importante que conforme avance la sociedad, los/las profesionales se familiaricen con los cambios, primero para poder sentir cómodos con ellos y segundo, poder adaptarse rápidamente a ellos, conocer sus límites, y utilizarlos de la manera más eficiente. Esto se podría conseguir como mencionaban algunos autores como Kadiri (2024), añadiendo materia sobre la Inteligencia Artificial en los grados universitarios o con el establecimiento de programas o cursos formativos a los que puedan acceder los/las profesionales en activo.

7. BIBLIOGRAFÍA

BBC News (2023): *Dorset care homes offered AI technology to monitor residents*. Disponible en: [Dorset care homes offered AI technology to monitor residents \(bbc.com\)](https://www.bbc.com/news/health-67414444) [Consultado el 10 de octubre de 2024]

BBC News (2023): *Dorset: AI socks trial could help people with dementia and autism*. Disponible en: [Dorset: AI socks trial could help people with dementia and autism \(bbc.com\)](https://www.bbc.com/news/health-67414444) [Consultado el 10 de octubre de 2024]

BRIVA-IGLESIAS, V. (2023): *Inteligencia artificial (IA)*. Recurso de aprendizaje textual, Fundació Universitat Oberta de Catalunya (FUOC).

CALDUCH, Y. y RIOS, D. (2024): *CAPITULO XII Trabajo social y humanismo digital: el reto de la tecnología como herramienta humanizadora para las nuevas generaciones de*

trabajadores/as sociales. TRANSFORMACIONES TECNOLÓGICAS, INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y TRABAJO SOCIAL: Límites, contribuciones y desafíos

CANO-PITA, G. E. (2018): *Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones*. Dominio de las Ciencias, Vol. 4, núm. 1, 499-510.

CEDEÑO RENGIFO, Y. Y.; LOOR LINO, L. E., y VÉLEZ SANTANA, A. G. (2019): *El trabajador social y el uso de la tecnología como una herramienta útil para el ejercicio profesional*. Revista Caribeña de Ciencias Sociales, Vol. 12.

COLOMBO-RUANO, L. y GONZÁLEZ-GONZÁLEZ, C. (2022): *Digital competencies in seniors: benefits, opportunities, and limitations*. Disponible en: [\(PDF\) Digital competencies in seniors: benefits, opportunities, and limitations](#) [Consultado el 21 de enero de 2024]

Consejo de la Unión Europea (2024): *Artificial Intelligence Act: Council gives final green light to the first worldwide rules on AI*. Disponible en: <https://www.consilium.europa.eu/es/press/press-releases/2024/05/21/artificial-intelligence-ai-act-council-gives-final-green-light-to-the-first-worldwide-rules-on-ai/> [Consultado el 29 de Septiembre de 2024]

CONTRERAS, R. (2024): *Tipos de inteligencia artificial que existen y cómo funcionan*. Disponible en: [Tipos de inteligencia artificial que existen y cómo funcionan \(computing.es\)](#) [Consultado el 29 de septiembre de 2024]

COPE. (2023): *Asturias incrementó la lista de espera de la dependencia un 35% en 2022*. Disponible en: [Asturias incrementó la lista de espera de la dependencia un 35% en 2022 - Asturias - COPE](#) [Consultado el 31 de mayo de 2024]

Cotec (2022): *IV Encuesta de Percepción Social de la Innovación en España*. Disponible en: [Encuesta de percepción social de la innovación - Cotec](#) [Consultado el 24 de Mayo de 2024]

Cruz Roja (2021): *La tecnología de voz impacta positivamente en la calidad de vida de las personas mayores*. Disponible en: [La tecnología de voz impacta positivamente en la calidad de vida de las personas mayores - Ahora \(cruzroja.es\)](#) [Consultado el 24 de mayo de 2024]

Cruz Roja (s.f): *RESPONDE: un plan para desafiar a la pandemia*. Disponible en: [RESPONDE: un Plan capaz de desafiar a una pandemia - Ahora \(cruzroja.es\)](#) [Consultado el 24 de mayo de 2024]

Cruz Roja Española. (s.f.): *Retos sociales del envejecimiento*. Disponible en: <https://www2.cruzroja.es/web/ahora/retos-sociales-envejecimiento> [Consultado el 23 de mayo de 2024]

Cruz Roja. (s.f.). *Qué es la brecha digital y cómo evitar que provoque desigualdad*. Disponible en: [Qué es la brecha digital y cómo evitar que provoque desigualdad - Ahora \(cruzroja.es\)](https://www.cruzroja.es/que-es-la-brecha-digital-y-como-evitar-que-provoque-desigualdad-ahora) [Consultado el 20 de mayo de 2024]

CUARTERO, E.; CASADO, T. y RIERA, J. (2024): *CAPITULO X Impacto de la inteligencia artificial en la formación en trabajo social: integrando avances tecnológicos y esencia humanista*. TRANSFORMACIONES TECNOLÓGICAS, INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y TRABAJO SOCIAL: Límites, contribuciones y desafíos

Datos Macro (2023): *Pirámide de Población de Asturias*. Disponible en: [pirámide de población de Asturias 2023 | Datosmacro.com \(expansion.com\)](https://datosmacro.com/expansion.com/asturias/piramide-de-poblacion-2023) [Consultado el 20 de mayo de 2024]

El Comercio (2023): *Más de 2.100 asturianos esperan por una plaza geriátrica pública*. Disponible en: [Residencias en Asturias: Más de 2.100 asturianos esperan por una plaza geriátrica pública | El Comercio: Diario de Asturias](https://www.elcomercio.es/asturias/mas-de-2100-asturianos-esperan-por-una-plaza-geriatrica-publica) [Consultado el 31 de mayo de 2024]

Federación Internacional de Trabajadores Sociales (s. f.): *Definición global del trabajo social*. Disponible en: [Definición Global del Trabajo Social – International Federation of Social Workers \(ifsw.org\)](https://www.ifsw.org/definicion-global-del-trabajo-social) [Consultado el 23 de septiembre de 2024]

FILARDO LLAMAS, C. (2011): *Trabajo Social para la Tercera Edad*. Documentos de Trabajo Social, 49, 205-219.

HERNÁNDEZ CARRERA, R. (2014): *La investigación cualitativa a través de entrevistas: Su análisis mediante la teoría fundamentada*. Cuestiones Pedagógicas, 23, 187-210.

Iberdrola (s.f): *Qué es la Brecha Digital, consecuencias y como reducirla*. Disponible en: [Qué es la Brecha Digital, consecuencias y cómo reducirla - Iberdrola](https://www.iberdrola.com/que-es-la-brecha-digital-consecuencias-y-como-reducirla) [Consultado el 20 de mayo de 2024]

INE (2023): *Esperanza de vida en España: Brecha de género y tendencias*. Disponible en: [Productos y Servicios / Publicaciones / Publicaciones de descarga gratuita \(ine.es\)](https://www.ine.es/inec/inec_datos_servicios/publicaciones/publicaciones_descarga_gratuita) [Consultado el de 15 de mayo 2024]

INE (2023): *Población por sexo y edad (grupos quinquenales). Año 2023*. Disponible en: [Población por sexo y edad \(grupos quinquenales\). Año 2023](https://www.inec.es/inec_datos_servicios/publicaciones/publicaciones_descarga_gratuita) [Consultado el 15 de mayo 2024]

Institut de Drets Humans de Catalunya. (2023): *Los riesgos de la inteligencia artificial para los derechos humanos*. Disponible en: [Los riesgos de la inteligencia artificial para los derechos humanos - IDHC](#) [Consultado el de 9 de noviembre 2024]

Instituto Asturiano de la Mujer. (2022): *Asturianas en cifras, Capítulo 1: Población*

Instituto Español de Estudios Estratégicos. (2019). *Documentos de Seguridad y Defensa 79: La inteligencia artificial aplicada a la defensa*. Ministerio de Defensa.

Instituto Nacional de Estadística. (2021): *Demografía en Europa: Estadísticas visualizadas, Edición 2021*.

Instituto Nacional de Estadística. (2023). *Índice de Envejecimiento por comunidad autónoma*. Disponible en: [Índice de Envejecimiento por comunidad autónoma\(1452\) \(ine.es\)](#) [Consultado el 15 de mayo 2024]

Instituto Nacional de Estadística. (2023): *Asturias: Población por municipios y sexo (Informe No. 2886)*. Disponible en: [Asturias: Población por municipios y sexo. \(2886\) \(ine.es\)](#) [Consultado el 15 de mayo 2024]

Instituto Superior de Estudios Sociales y Sociosanitarios (2022): *Habilidades Imprescindibles de un trabajador social*. Disponible en: [Habilidades imprescindibles de un trabajador social – ISES · Instituto Superior de Estudios Sociales y Sociosanitarios \(isesinstituto.com\)](#) [Consultado el 19 de noviembre de 2024]

KADIRI, C. (2024): *The Role of Artificial Intelligence (AI) and machine learning in social work practice*. World Journal of Advanced Research and Reviews, 24, 80-97

LILLO-BENEYTO, A. y RAMÍREZ-GARCÍA, J. (2022): *Capítulo X: La intervención digital en la práctica del Trabajo Social*. Hacia la disrupción digital del trabajo social, 1ª ed., 2023

LÓPEZ ESTRADA, R. y DESLAURIERS, J. (2011): *La entrevista cualitativa como técnica para la investigación en Trabajo Social*. Margen, 61

LOVO, J. (2021): *Síndrome de burnout: Un problema moderno*. Entorno, 70, 110-120.

MACHUCA, R. y SEPÚLVEDA, D. (2021): *Inteligencia artificial y derecho. Problemas, desafíos y oportunidades*. Vniversitas, vol. 70, 1-38

MARKOVIČ, D. (2024): *Digital social work or e-social work? Towards social work in a digital environment*. SHS Web of Conferences 184, 9th International Multidisciplinary Research Conference SOCIETY. HEALTH. WELFARE

MARKOVIČ, D. (2024): *Current options and limits of digital technologies and artificial intelligence in social work*. SHS Web of Conferences 184, 9th International Multidisciplinary Research Conference SOCIETY. HEALTH. WELFARE

MARTÍNEZ PEROMINGO, F. (2024): *Inteligencia Artificial y Geriatría: transformando el cuidado de las personas mayores*. Disponible en: [Inteligencia Artificial y Geriatría: transformando el cuidado de las personas mayores \(balancesociosanitario.com\)](https://www.balancesociosanitario.com) [Consultado el 23 de mayo de 2024]

Memoriae (s.f): *Principales problemas a los que se enfrentan las personas mayores*. Disponible en: [Principales problemas a los que se enfrentan las personas mayores \(psicologodemayores.com\)](https://www.psicologodemayores.com) [Consultado el 5 de noviembre de 2024]

MÉNDEZ, P. (2022): *Índice de Envejecimiento: Análisis en Profundidad*. Disponible en: [Índice de Envejecimiento: Análisis en Profundidad \[Informe\] \(miresi.es\)](https://www.miresi.es) [Consultado el 15 de mayo de 2024]

MÉNDEZ-DOMÍNGUEZ, P. Y CASTILLO DE LA MESA, J. (2024): *Trabajo Social e inteligencia artificial (generativa). Implicaciones para la práctica y la innovación a través de la tecnología*. Innovación social y digitalización al servicio de la ciudadanía: nuevas metodologías aplicadas al aprendizaje y la práctica profesional del trabajo social, 1, 2-5

MINGUIJON, J., & SERRANO-MARTÍNEZ, C. (2022): *La Inteligencia Artificial en los Servicios Sociales: estado de la cuestión y posibles desarrollos futuros*. Cuadernos de Trabajo Social, 35, 319-329

MOLALA, T. y MBAYA, W. (2023): *Social work and artificial intelligence: Towards the electronic social work field of specialisation*. International Journal of Social Science Research and Review, 6, 613-621

Naciones Unidas (2023): *La inteligencia artificial debe basarse en los derechos humanos, dice el Alto Comisionado*. Disponible en: <https://www.ohchr.org/es/statements/2023/07/artificial-intelligence-must-be-grounded-human-rights-says-high-commissioner> [Consultado el 9 de noviembre 2024]

Naciones Unidas. (2023): *Los robots que hacen del mundo un lugar mejor*. Disponible en: [Los robots que hacen del mundo un lugar mejor | Noticias ONU](https://www.un.org/es/news/story/2023/10/los-robots-que-hacen-del-mundo-un-lugar-mejor) [Consultado el 14 de octubre de 2024]

Noticias ONU (2023): *Una población que envejece exige más pensiones y más salud*. Disponible en: [Una población que envejece exige más pensiones y más salud | Noticias ONU](https://www.un.org/es/news/story/2023/10/una-poblacion-que-envejece-exige-mas-pensiones-y-mas-salud) [Consultado el 10 de octubre de 2024]

Organización Mundial de la Salud (2021): *El edadismo es un problema mundial-Naciones Unidas*. Disponible en: [El edadismo es un problema mundial - Naciones Unidas \(who.int\)](#) [Consultado el 10 de octubre de 2024]

Organización Mundial de la Salud (2021): *Envejecimiento: edadismo*. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/ageing-ageism> [Consultado el 10 de octubre de 2024]

Organización Mundial de la Salud (2022): *Envejecimiento y salud*. Disponible en: [Envejecimiento y salud \(who.int\)](#) [Consultado el 5 de noviembre de 2024]

Organización Mundial de la Salud (2022): *Maltrato de las personas mayores*. Disponible en: [Maltrato de las personas mayores \(who.int\)](#) [Consultado el 10 de octubre de 2024]

Organización Mundial de la Salud (2023): *Salud mental de los adultos mayores*. Disponible en: [Salud mental de los adultos mayores \(who.int\)](#) [Consultado 12 de octubre de 2024]

Organización Mundial de la Salud (2024): *Envejecimiento y salud*. Disponible en: [Envejecimiento y salud \(who.int\)](#) [Consultado 25 de mayo de 2024]

Parlamento Europeo (2021): *¿Qué es la inteligencia artificial y como se usa?*. Disponible en: [¿Qué es la inteligencia artificial y cómo se usa? | Temas | Parlamento Europeo](#) [Consultado el 23 de mayo de 2024]

Parlamento Europeo (2022): *Inteligencia Artificial: oportunidades y desafíos*. Disponible en: [Inteligencia artificial: oportunidades y desafíos | Temas | Parlamento Europeo](#) [Consultado el 23 de mayo de 2024]

Parlamento Europeo. (2024). *Ley de IA de la UE: primera normativa sobre inteligencia artificial*. <https://www.europarl.europa.eu/topics/es/article/20230601STO93804/ley-de-ia-de-la-ue-primer-normativa-sobre-inteligencia-artificial> [Consultado el de 15 de noviembre de 2024]

Pensium (2023) *El trabajador social en el cuidado de los mayores*. Disponible en: [El trabajador social en el cuidado de los mayores](#) [Consultado el 15 de octubre de 2024]

Pensium (2023): *Inteligencia artificial y cuidado de personas mayores*. Disponible en: [La inteligencia artificial en el cuidado de las personas mayores \(pensium.es\)](#) [Consultado el 23 de mayo de 2024]

Real Academia Española (2023): *Inteligencia*. Diccionario de la lengua española (23.^a ed.). Disponible en: <https://dle.rae.es/inteligencia> [Consultado el 12 de octubre de 2024]

Revista Sanitaria de Investigación (2024): *El fenómeno del edadismo en las personas mayores*. Disponible en: [El fenómeno del edadismo en las personas mayores \(revistasanitariadeinvestigacion.com\)](http://El_fenomeno_del_edadismo_en_las_personas_mayores_(revistasanitariadeinvestigacion.com)) [Consultado el 10 de octubre de 2024]

RICO, N. y BLÁZQUEZ, D. (2016): *Retos en la intervención del Trabajador/a Social*. *Documentos de Trabajo Social*, 57, 217-226

RÍO, S. (2021). *Ejemplos de talleres y actividades para mayores en residencias*. Disponible en: <https://miresi.es/blog/actividades-para-mayores-en-residencias/> [Consultado el 15 de enero de 2025]

ROUHIAINEN, L. (2018): *Inteligencia Artificial: 101 cosas que debes saber hoy sobre nuestro futuro*. Planeta.

Servimedia (2022). *España es el país de la UE que más ha envejecido en la última década*. Disponible en: [España es el país de la UE que más ha envejecido en la última década | Líder en Información Social | Servimedia](http://España_es_el_país_de_la_UE_que_más_ha_envejecido_en_la_última_década_|_Líder_en_Información_Social_|_Servimedia) [Consultado el 25 de mayo 2024]

Sociedad Española de Geriátría y Gerontología (2024): *Informe sobre envejecimiento: El cambio que viene*. Disponible en: <https://www.segg.es/actualidad-segg/2024/01/25/informe-sobre-envejecimiento-el-cambio-que-viene> [Consultado el 12 de septiembre de 2024]

The New York Times (2018): *Zora, el robot que cuida ancianos*. Disponible en: [Zora, el robot que cuida ancianos - The New York Times \(nytimes.com\)](http://Zora,_el_robot_que_cuida_ancianos_-_The_New_York_Times_(nytimes.com)) [Consultado el 14 de octubre de 2024]

UNESCO. (s.f.): *Recomendación sobre la ética de la inteligencia artificial*. Disponible en: <https://www.unesco.org/es/artificial-intelligence/recommendation-ethics> [Consultado el 12 de octubre de 2024]

Universidad Internacional de Valencia (2017): *Atención centrada en la persona: qué es y cómo comenzar a aplicarla*. Disponible en: [Atención centrada en la persona: qué es y cómo comenzar a aplicarla. | VIU España \(universidadviu.com\)](http://Atención_centrada_en_la_persona:_qué_es_y_cómo_comenzar_a_aplicarla._|_VIU_España_(universidadviu.com)) [Consultado el 19 de noviembre de 2024]

VARGAS JIMÉNEZ, I. (2012): *La entrevista en la investigación cualitativa: Nuevas tendencias y retos*. *Revista Calidad en la Educación Superior*, Programa de Autoevaluación Académica, Universidad Estatal a Distancia, 3, nº 1, 119-139

VILLARÁN, F. (2023): *Confianza y respeto en Trabajo Social. Un binomio complejo desde la Ética*. Colegio Oficial de Trabajo Social de Sevilla 21, nº 7.

VitalAstur (2024): *¿A qué edad se considera una persona mayor o anciana en España?* Disponible en: [A que edad se considera una persona mayor en España \(vitalastur.com\)](https://vitalastur.com) [Consultado el 7 de noviembre de 2024]

VIVES, J. (2022): *Dificultades de las personas mayores en la sociedad*. Disponible en: [Dificultades de las Personas Mayores en la Sociedad \(miresi.es\)](https://miresi.es) [Consultado el 7 de noviembre de 2024]

YUSTA, R. (2017): *El Trabajo Social y el método de atención centrada en la persona en el ámbito de la Gerontología*. Trabajo Social Hoy, 81, 19-28.

7.1 LEGISLACIÓN

Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. (BOE, núm. 299, de 15 de diciembre de 2006)

8. ANEXO I. GUIÓN DE ENTREVISTA

Bloque 1. Cómo se trabaja con personas mayores actualmente

- ¿Me puedes contar cómo es un día normal en tu puesto de Trabajo?
- ¿Cuál es tu forma de organizarte? (a nivel de tareas, documentos...)
- ¿Qué es lo que más y lo que menos te gusta de tu trabajo?
- ¿Cómo son las tareas que realizas con los residentes?
- ¿Cuál dirías que es la dificultad que más se te presenta en el día a día?
- ¿Qué es lo que más valoras de tu trabajo?
- ¿Ahora mismo utilizas algún tipo de IA para realizar tareas de tu trabajo?

Bloque 2: Ventajas y desventajas de la inclusión de la IA en el Trabajo

- ¿Cuáles crees que serán las ventajas de introducir la IA en este campo?
- ¿Qué impactos crees que tendría en tu forma de trabajar, tanto positivos como negativos?
- ¿Podría ayudar en el ámbito burocrático?
- ¿Cómo verías su utilización respecto a los cuidados?
- ¿Crees que se podría compaginar con el trabajo de los/las profesionales y servir de herramienta de ayuda?
- ¿Cuáles crees que serían las desventajas?
- ¿Qué desafíos encontrarías?
- ¿Cómo crees que los usuarios y usuarias se adaptarían a ello? ¿Y los/las profesionales?
- En general ¿serías partidario/a de su inclusión? ¿Por qué?

Bloque 3. Como afecta la introducción de la IA al propio trabajo social

- ¿Cómo ves la futura relación entre el trabajador social y la IA? ¿Cómo crees que podría afectar?
- ¿Actualmente ves que ya haya formas en las que se haya introducido?
- ¿Qué crees que ocurrirá con los puestos de trabajo? ¿Porqué?
- ¿Crees que la relación con los/las usuarios/as se verá afectada de alguna manera a causa de la IA?

- ¿Ves la IA como una herramienta que se podría utilizar en todos los aspectos de la profesión?