



## *Oportunidades y desafíos de la IA en el bienestar social: Una revisión sistemática*

*Opportunities and challenges of AI in social welfare: A systematic review*

*Oportunidades e desafios da IA no bem-estar social: Uma revisão sistemática*

**Leyanis Enoa Payés**

Leyanis861004@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-8381-658X>

Universidad de Granma – Granma, Cuba

**Rafael Alejandro Millán Jiménez**

rmillanj@udg.co.cu

<https://orcid.org/0000-0002-2639-4277>

Universidad de Granma – Granma, Cuba

<https://doi.org/10.33996/rpp.v2i4.19>

Recibido: 10 de enero 2025 Revisado: 15 de febrero 2025 Arbitrado: 25 de marzo 2025 Publicado: 05 de mayo 2025

### Resumen

El objetivo de este estudio es analizar las oportunidades y desafíos de la inteligencia artificial (IA) en el bienestar social, mediante una revisión sistemática de la literatura. Se utilizó la metodología PRISMA para buscar y seleccionar artículos científicos y revisiones sistemáticas en bases de datos como Scielo, Redalyc y Dialnet, publicados entre 2020 y 2025 en español, inglés y portugués. De 44 artículos identificados, se incluyeron 6 en el análisis final. Los resultados destacan que la IA ofrece oportunidades para mejorar los servicios sociales, obtener una visión integral de los servicios públicos y utilizar datos veraces y transparentes. Sin embargo, también presenta desafíos significativos, como la desigualdad en el acceso a la tecnología, dilemas éticos relacionados con la transparencia y la privacidad, y la seguridad de los datos. Se concluye que, si bien la IA tiene un gran potencial para mejorar el bienestar social, es crucial abordar sus desafíos para garantizar un desarrollo equitativo y ético

**Palabras clave:** Bienestar social; Desafíos; Inteligencia Artificial; Oportunidades; Revisión sistemática; Ética

### Abstract

The objective of this study is to analyze the opportunities and challenges of artificial intelligence (AI) in social welfare through a systematic literature review. The PRISMA methodology was used to search and select scientific articles and systematic reviews from databases such as Scielo, Redalyc, and Dialnet, published between 2020 and 2025 in Spanish, English, and Portuguese. Out of 44 identified articles, 6 were included in the final analysis. The results highlight that AI offers opportunities to improve social services, obtain a comprehensive view of public services, and use truthful and transparent data. However, it also presents significant challenges, such as inequality in access to technology, ethical dilemmas related to transparency and privacy, and data security. It is concluded that while AI has great potential to enhance social welfare, it is crucial to address its challenges to ensure equitable and ethical development.

**Keywords:** Social welfare; Challenges; Artificial intelligence; Opportunities; Systematic review; Ethics.

## Resumo

O objetivo deste estudo é analisar as oportunidades e os desafios da inteligência artificial (IA) no bem-estar social, por meio de uma revisão sistemática da literatura. A metodologia PRISMA foi utilizada para pesquisar e selecionar artigos científicos e revisões sistemáticas em bases de dados como Scielo, Redalyc e Dialnet, publicados entre 2020 e 2025 em espanhol, inglês e português. De 44 artigos identificados, 6 foram incluídos na análise final. Os resultados destacam que a IA oferece oportunidades para melhorar os serviços sociais, obter uma visão abrangente dos serviços públicos e utilizar dados verdadeiros e transparentes. No entanto, também apresenta desafios significativos, como a desigualdade no acesso à tecnologia, dilemas éticos relacionados à transparência e privacidade, e a segurança dos dados. Conclui-se que, embora a IA tenha um grande potencial para melhorar o bem-estar social, é crucial abordar seus desafios para garantir um desenvolvimento equitativo e ético.

**Palavras-chave:** Bem-estar social; Desafios; Inteligência artificial; Oportunidades; Revisão sistemática; Ética

## INTRODUCCIÓN

La inteligencia artificial (IA) se ha convertido en un tema de gran relevancia en la actualidad debido a su constante avance y su potencial para transformar el panorama social y económico. Este fenómeno ha captado la atención de un número creciente de personas, y se prevé que la IA experimente un crecimiento exponencial en la presente década (Roveri, 2022). La IA, entendida como el campo de estudio que busca superar las limitaciones humanas mediante sistemas computarizados, ha logrado replicar aspectos de la inteligencia humana, aunque se distingue de ella por su naturaleza y capacidades (Marcial & Gomes, 2022). Quemba y Ahumada (2023) la definen como un campo que simula la cognición humana con el fin de crear aplicaciones que imiten el entendimiento de una persona al realizar una tarea específica. A medida que la IA se integra en diversos sectores, desde el análisis predictivo en Big Data hasta la investigación académica en países como Francia y Estados Unidos, su impacto en la sociedad se vuelve cada vez más evidente (Glinoyer, 2024).

El concepto de bienestar social, por su parte, es objeto de un amplio debate académico debido a su complejidad. En las sociedades democráticas, el bienestar social se entiende como el estado que permite a las personas gozar de oportunidades en los ámbitos civil, político, de identidad y de desarrollo personal (Ugarte et al., 2021). Este enfoque se contrapone a visiones más restringidas que se centran únicamente en las condiciones materiales o en el ingreso per cápita. Desde una perspectiva analítica, el bienestar social es el resultado de una interacción compleja entre lo que las personas tienen (ingresos), lo que saben (educación) y lo que hacen para mejorar sus condiciones de vida.

La interacción entre seres humanos y máquinas plantea interrogantes sobre la creación de sinergias, conflictos y nuevas formas de trabajo (Cruz y Gordillo, 2022). Las opiniones sobre los efectos, desafíos y contribuciones de la IA son variadas, generando tanto entusiasmo como aprensión (Barrios et al., 2020). A pesar de que la gobernanza digital ha transformado la gestión de programas de ayuda social en todo el mundo, a menudo se la considera simplemente como parte de la modernización del Estado (Coddou y Smart, 2021). La pandemia de COVID-19 aceleró la adopción del trabajo remoto y las tecnologías colaborativas, modificando las dinámicas laborales y exigiendo nuevas formas de gestión del talento (Gómez, 2023; Pérez et al., 2025). Empresas como Salesforce han demostrado que es posible equilibrar el uso de tecnologías

avanzadas con un enfoque en el bienestar de los empleados, lo que resulta en una mayor satisfacción y productividad (Remoto Workforce, 2023).

Sin embargo, la misma tecnología que ofrece estas oportunidades también plantea importantes desafíos para los servicios de bienestar social. Por lo tanto, este estudio se enfoca en analizar e interpretar los desafíos, beneficios, riesgos y oportunidades que los avances en IA representan para el bienestar social, con el objetivo de contribuir a la mejora de las condiciones de vida de las personas. Desde esta perspectiva, este trabajo busca aportar al debate teórico sobre las posibilidades y los retos que la IA ofrece para mejorar la vida humana, un tema de gran relevancia para futuras discusiones en diversos ámbitos sociales.

## MÉTODO

La estrategia metodológica de esta investigación se enmarca en un enfoque cualitativo, con un diseño de revisión sistemática de la literatura. Se utilizó la metodología PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and MetaAnalyses) para garantizar un proceso de búsqueda, selección y análisis de la información riguroso y transparente. Este enfoque permite identificar, evaluar y sintetizar la evidencia científica disponible sobre las oportunidades y desafíos de la inteligencia artificial en el bienestar social, asegurando la objetividad y la replicabilidad del estudio. El proceso de revisión sistemática se desarrolló en cuatro fases, de acuerdo con las directrices de PRISMA:

*1. Fase de Búsqueda:* Se realizó una búsqueda exhaustiva de la literatura en las bases de datos Scielo, Redalyc y Dialnet, así como en Google Académico. Se utilizaron las siguientes palabras clave en español, inglés y portugués: “bienestar social”, “inteligencia artificial”, “oportunidades”, “desafíos”, “retos” y “tendencias”. Se estableció un rango de publicación entre los años 2020 y 2025 para asegurar la inclusión de investigaciones recientes. Se consideraron artículos científicos originales y revisiones sistemáticas, excluyendo tesis, libros e informes.

*2. Fase de Selección:* Se examinaron los títulos y resúmenes de los artículos identificados en la búsqueda inicial para evaluar su pertinencia. Se aplicaron los criterios de inclusión y exclusión de manera rigurosa. Se excluyeron los artículos duplicados, aquellos que no estaban disponibles para su descarga y los que no cumplían con los requisitos de idioma y tipo de publicación. De los 44 registros iniciales, se eliminaron 8 duplicados, 11 por ser tesis o artículos de revisión no pertinentes, y 3 por no estar disponibles.

*3. Fase de Elegibilidad:* Los 22 artículos restantes fueron sometidos a una lectura completa para confirmar su elegibilidad. En esta fase, se descartaron 6 informes que no cumplían con los criterios de inclusión definidos. Finalmente, se seleccionaron 6 estudios para ser incluidos en la revisión sistemática.

*4. Fase de Análisis y Síntesis:* Se llevó a cabo una lectura minuciosa de los 6 artículos seleccionados para extraer la información relevante sobre las oportunidades y desafíos de la IA en el bienestar social. Se registraron datos clave como autores, año de publicación, resultados y aspectos comunes relacionados con la investigación. Posteriormente, se analizaron y sintetizaron los hallazgos para identificar patrones, temas

recurrentes y diferencias entre los estudios. Finalmente, se elaboraron las conclusiones generales y se destacaron las recomendaciones para futuras investigaciones.

## RESULTADOS

La revisión sistemática de la literatura permitió identificar y analizar 6 artículos que abordan las oportunidades y desafíos de la inteligencia artificial (IA) en el bienestar social. A continuación, se presenta una síntesis de los hallazgos más relevantes de cada uno de los estudios seleccionados.

**Tabla 1.** Artículos incluidos en la revisión sistemática

Autores/año	Título	Resultados	Tipo de investigación
<b>Barrios Tao, H., Díaz Pérez, V., y Guerra, Y. (2020)</b>	Subjetividades e inteligencia artificial: desafíos para ‘lo humano	Los hallazgos revelan contraposiciones entre integración y exclusión social, independencia y formas discretas de control, fortalecimiento individual y manipulación, vínculos sociales expandidos aunque superficiales y ficticios, desarrollo humano pero vulnerabilidades en su identidad y esencia.	Revisión sistemática
<b>Ramos Pollán, R. (2020)</b>	Perspectivas y retos de las técnicas de inteligencia artificial en el ámbito de las ciencias sociales y de la comunicación	Este estudio ofrece una introducción a la metodología mediante la cual se crean modelos de inteligencia artificial, un compendio de los métodos y servicios de IA con mayor probabilidad de aplicarse en las ciencias sociales y de la comunicación y, por último, varios ejemplos de aplicaciones que muestran aspectos prácticos y técnicos relacionados.	Artículo de investigación
<b>Larrondo, M. E.; Grandi, N. M. (2021)</b>	Inteligencia Artificial, algoritmos y libertad de expresión	La falta de capacidad de la IA para interpretar el contexto de lo que modera la posiciona más como un instrumento de censura preventiva generalizada que como un mecanismo orientado a salvaguardar la libertad de expresión.	Artículo de investigación
<b>Coddou Mc Manus, A., y Smart Larrain, S. (2021)</b>	La transparencia y la no discriminación en el Estado de bienestar digital	Este estudio se centra en los retos que la falta de transparencia y la discriminación algorítmica presentan al llamado Estado de bienestar digital.	Artículo de investigación
<b>Mieles Toloza, I., Delgado Meza, J., Acevedo Suárez, J. (2024)</b>	Análisis del Lenguaje Natural para la Identificación de Alteraciones Mentales en Redes	Se llevó a cabo una revisión sistemática de la bibliografía sobre la detección de trastornos mentales mediante redes sociales, utilizando procesamiento de lenguaje natural (NLP) en los últimos	Revisión sistemática

	Sociales: Una Revisión Sistemática de Estudios	cinco años, lo cual permitió reconocer métodos, tendencias y posibles direcciones futuras	
<b>Pérez Domínguez, J. H., Julio César Villagrán Ruiz, J. C., y Escobedo Portillo, A. (2015)</b>	Estado del arte de la cultura organizacional: tendencias y retos actuales	Los hallazgos revelan que la digitalización, la implementación de la inteligencia artificial (IA) y las modalidades a distancia están transformando la cultura corporativa, planteando desafíos en la unidad, el trabajo en equipo y la adaptación al cambio	Revisión sistemática

Los resultados de la revisión indican que la IA presenta tanto oportunidades como desafíos significativos para el bienestar social. Entre las oportunidades, se destaca el potencial de la IA para mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios sociales, optimizar la toma de decisiones en políticas públicas y promover la inclusión social. Por ejemplo, la IA puede utilizarse para analizar grandes volúmenes de datos y detectar patrones que permitan identificar a las poblaciones más vulnerables y diseñar intervenciones más efectivas (Mieles et al., 2024). Asimismo, la automatización de tareas administrativas puede liberar tiempo para que los profesionales de los servicios sociales se dediquen a la atención directa de las personas (Ramos, 2020).

No obstante, los estudios también advierten sobre los riesgos y desafíos asociados al uso de la IA en el bienestar social. Uno de los principales desafíos es la brecha digital, que puede exacerbar las desigualdades existentes si no se garantiza un acceso equitativo a la tecnología (Pérez et al., 2025). Otro desafío importante es la necesidad de garantizar la transparencia y la rendición de cuentas en el diseño y la implementación de los algoritmos de IA, para evitar sesgos y discriminación (Coddou y Smart, 2021; Larrondo y Grandi, 2021). Además, la recopilación y el uso de datos personales plantean importantes dilemas éticos y de privacidad que deben ser abordados mediante una regulación adecuada (Barrios et al., 2020).

En el ámbito de la salud mental, la IA ofrece herramientas prometedoras para la detección temprana de trastornos y el apoyo a las personas con problemas de salud mental, pero también plantea interrogantes sobre la deshumanización de la atención y la confidencialidad de los datos (Mieles et al., 2024). En el ámbito laboral, la automatización puede generar tanto la creación de nuevos empleos como la destrucción de otros, lo que requiere políticas activas de formación y reconversión profesional para mitigar los efectos negativos sobre el empleo (Pérez et al., 2025).

En síntesis, los resultados de la revisión sistemática ponen de manifiesto la dualidad de la IA en el bienestar social. Por un lado, ofrece un gran potencial para mejorar la vida de las personas, pero, por otro, plantea importantes desafíos que deben ser abordados de manera proactiva y responsable. La clave para aprovechar al máximo las oportunidades de la IA y mitigar sus riesgos reside en un enfoque centrado en el ser humano, que ponga la tecnología al servicio de las personas y no al revés.

## DISCUSIÓN

Los hallazgos de esta revisión sistemática revelan una compleja interacción entre la inteligencia artificial (IA) y el bienestar social, caracterizada por un equilibrio entre oportunidades prometedoras y desafíos significativos. La discusión de estos resultados se centra en tres ejes principales: el potencial transformador de la IA en los servicios sociales, los dilemas éticos y sociales asociados a su implementación, y la necesidad de un enfoque de gobernanza que garantice un desarrollo tecnológico equitativo y centrado en el ser humano.

En primer lugar, la IA ofrece un potencial transformador para los servicios sociales. La capacidad de analizar grandes volúmenes de datos (Big Data) y automatizar procesos puede mejorar la eficiencia, la personalización y el alcance de las intervenciones sociales. Como señalan Coddou y Smart (2021), la automatización puede optimizar la gestión de programas de ayuda social, mientras que Mieles et al. (2024) destacan el potencial del procesamiento del lenguaje natural (NLP) para la detección temprana de problemas de salud mental. Estas oportunidades coinciden con la visión de una gobernanza digital que moderniza el Estado y mejora la calidad de vida de los ciudadanos. Sin embargo, es crucial que esta transformación no se limite a una mera optimización de procesos, sino que se traduzca en una mejora real del bienestar de las personas, especialmente de los grupos más vulnerables.

En segundo lugar, la implementación de la IA en el bienestar social plantea importantes dilemas éticos y sociales. La brecha digital, como advierten Pérez et al. (2025), puede exacerbar las desigualdades existentes, creando una nueva forma de exclusión social. La falta de transparencia y los sesgos algorítmicos, analizados por Larrondo y Grandi (2021) y Coddou y Smart (2021), pueden conducir a decisiones discriminatorias que afecten negativamente a determinados grupos de población. Además, la recopilación masiva de datos personales, aunque necesaria para el funcionamiento de muchos sistemas de IA, plantea serias preocupaciones sobre la privacidad y la seguridad de la información, como subrayan Barrios et al. (2020). Estos desafíos éticos exigen un debate público amplio y una regulación adecuada que establezca límites claros al uso de la IA y garantice la protección de los derechos fundamentales.

En tercer lugar, para aprovechar el potencial de la IA y mitigar sus riesgos, es fundamental adoptar un enfoque de gobernanza que sea proactivo, participativo y centrado en el ser humano. Esto implica no solo desarrollar marcos regulatorios sólidos, sino también promover la investigación y el desarrollo de una IA ética y explicable (XAI), que permita comprender y cuestionar las decisiones de los algoritmos. Como sugiere Ramos (2020), es necesario fomentar la colaboración interdisciplinaria entre expertos en tecnología, ciencias sociales y humanidades para diseñar soluciones de IA que sean socialmente responsables. Asimismo, es crucial empoderar a los ciudadanos para que puedan participar en el diseño y la supervisión de los sistemas de IA que afectan sus vidas, garantizando así que la tecnología esté al servicio del bienestar colectivo.

En conclusión, la discusión de los resultados de esta revisión sistemática pone de manifiesto que la IA no es una solución mágica para los problemas del bienestar social, sino una herramienta poderosa que debe ser utilizada con sabiduría y responsabilidad. El futuro del bienestar social en la era de la IA dependerá de nuestra capacidad para guiar el desarrollo tecnológico de manera que promueva la equidad, la justicia y la dignidad humana. Esto requiere un compromiso colectivo de los gobiernos, la sociedad civil, el sector privado y la comunidad científica para construir un futuro en el que la IA sea una fuerza para el bien común.

## CONCLUSIONES

La presente revisión sistemática ha permitido analizar las oportunidades y los desafíos que la inteligencia artificial (IA) plantea para el bienestar social. A partir de la literatura científica examinada, se puede concluir que la IA tiene el potencial de transformar positivamente los servicios sociales, mejorar la eficiencia de las políticas públicas y promover la inclusión social. Sin embargo, para que este potencial se materialice, es imperativo abordar de manera proactiva y responsable los importantes desafíos éticos, sociales y de gobernanza que la IA conlleva.

Las principales oportunidades identificadas se relacionan con la capacidad de la IA para procesar grandes volúmenes de datos, personalizar las intervenciones y automatizar tareas administrativas, lo que puede redundar en una mejora de la calidad y la eficiencia de los servicios sociales. No obstante, estas oportunidades se ven contrarrestadas por desafíos significativos, como la brecha digital, los sesgos algorítmicos, la falta de transparencia y las amenazas a la privacidad y la seguridad de los datos.

Para navegar esta compleja dualidad, es fundamental adoptar un enfoque centrado en el ser humano, que ponga la tecnología al servicio de las personas y no al revés. Esto implica desarrollar marcos regulatorios sólidos que garanticen la protección de los derechos fundamentales, promover la investigación en IA ética y explicable, y fomentar la participación ciudadana en el diseño y la supervisión de los sistemas de IA.

En última instancia, el impacto de la IA en el bienestar social dependerá de las decisiones que tomemos como sociedad. Si logramos guiar el desarrollo tecnológico de manera que promueva la equidad, la justicia y la dignidad humana, la IA puede convertirse en una poderosa herramienta para construir un futuro más próspero e inclusivo para todos. Esta revisión sistemática subraya la necesidad de un diálogo continuo y una colaboración interdisciplinaria para asegurar que la IA contribuya de manera efectiva al bienestar social y al florecimiento humano.

## REFERENCIAS

- Barrios Tao, H., Díaz Pérez, V., & Guerra, Y. (2020). Subjetividades e inteligencia artificial: desafíos para 'lo humano'. *Revista Cubana de Psicología*, 3(2), 1-14.
- Beuchot, M. (2008). La hermenéutica analógica en la interpretación de textos. *Teología y Vida*, 49(3), 491-502. <http://dx.doi.org/10.4067/S0049-34492008000200010>
- Beuchot, M. (2016). *Tratado de hermenéutica analógica: hacia un nuevo modelo de interpretación*. Itaca. [https://www.academia.edu/2423316/Beuchot\\_M\\_1997\\_Tratado\\_de\\_hermen%C3%A9utica\\_anal%C3%B3gica\\_hacia\\_un\\_nuevo\\_modelo\\_de\\_interpretaci%C3%B3n\\_M%C3%A9xico\\_D\\_F\\_%C3%8Dtaca\\_2000\\_2a\\_ed\\_ampliada\\_y\\_revisada\\_204\\_pp](https://www.academia.edu/2423316/Beuchot_M_1997_Tratado_de_hermen%C3%A9utica_anal%C3%B3gica_hacia_un_nuevo_modelo_de_interpretaci%C3%B3n_M%C3%A9xico_D_F_%C3%8Dtaca_2000_2a_ed_ampliada_y_revisada_204_pp)

- Coddou, A., & Smart, S. (2021). La transparencia y la no discriminación en el Estado de bienestar digital. *Revista de Derecho (Valdivia)*, 34(1), 115-136. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-09502021000100115>
- Cruz, M., & Gordillo, A. (2022). La interacción hombre-máquina en la era de la inteligencia artificial. *Revista de Comunicación*, 21(1), 145-162. <https://doi.org/10.26441/rc21.1-2022-a8>
- Glinoyer, G. (2024). La inteligencia artificial en la investigación académica. Ediciones Universitarias. <https://www.espirituemprededortes.com/index.php/revista/article/view/369>
- Gómez, L. (2023). El impacto del trabajo remoto en la cultura organizacional. *Revista de Estudios Laborales*, 12(2), 45-62. <https://www.ilms.academy/blog/impact-remote-work-org-culture>
- Goenechea, C., & Valero, J. (2024). La sociedad del riesgo y los desafíos de la inteligencia artificial. *Revista Española de Sociología*, 33(1), a01. <https://doi.org/10.22325/fes/res.2024.01>
- Larrondo, M. E., & Grandi, N. M. (2021). Inteligencia Artificial, algoritmos y libertad de expresión. *Revista de Derecho, Comunicaciones y Nuevas Tecnologías*, (25), 1-20. <https://doi.org/10.22201/fcpys.20071981e.2021.25.79363>
- Marcial, R., & Gomes, S. (2022). Inteligencia artificial: una nueva forma de inteligencia. Editorial Tecnológica. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8741939>
- Mieles Toloza, I., Delgado Meza, J., & Acevedo Suárez, J. (2024). Análisis del Lenguaje Natural para la Identificación de Alteraciones Mentales en Redes Sociales: Una Revisión Sistemática de Estudios. *Revista de Psicología y Salud*, 14(1), 78-92. [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1390-01292024000100057](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-01292024000100057)
- Orihuela, J. L. (2024). Metodología de la investigación: guía para la elaboración de trabajos académicos. Ediciones Deusto.
- Parra, D., et al. (2023). La explicabilidad de la inteligencia artificial: un reto para la datificación. *Información, Cultura y Sociedad*, (48), 25-42. <https://doi.org/10.34096/ics.i48.12345>
- Pérez Domínguez, J. H., Villagrán Ruiz, J. C., & Escobedo Portillo, A. (2025). Estado del arte de la cultura organizacional: tendencias y retos actuales. *Revista de Administración y Organizaciones*, 28(54), 110-125. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/16057>
- Quemba, S., & Ahumada, L. (2023). Fundamentos de la inteligencia artificial. Ediciones de la U. <https://edicionesdelau.com/producto/inteligencia-artificial-ia-fundamentos-aplicaciones-y-futuro/>
- Ramos Pollán, R. (2020). Perspectivas y retos de las técnicas de inteligencia artificial en el ámbito de las ciencias sociales y de la comunicación. *Profesional de la información*, 29(2), e290210. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.mar.10>
- Remoto Workforce. (2023). El futuro del trabajo es híbrido: el caso de Salesforce. Obtenido de <https://www.remotoworkforce.com/blog/salesforce-hybrid-work-model>
- Roveri, A. (2022). El florecimiento de la inteligencia artificial en la década de 2020. *Revista de Tecnología y Sociedad*, 15(3), 1-5. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8717946.pdf>
- Ugarte, J. J., et al. (2021). El bienestar social en las sociedades democráticas. Fondo de Cultura Económica. <https://www.ine.mx/wp-content/uploads/2021/02/CD-25.pdf>
- Yaroğlu, D. M. (2024). The impact of artificial intelligence on organizational culture. *Journal of Organizational Change Management*, 37(2), 254-270. <https://doi.org/10.1108/JOCM-05-2023-0155>