



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-
NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

Interrogantes sobre la inteligencia artificial

Mirta Gavilán

Orientación y Sociedad 24/(1), e068, Cuerpo Central, 2024

ISSN 1851-8893 | <https://doi.org/10.24215/18518893e068>

<https://revistas.unlp.edu.ar/OrientacionYSociedad>

Psicología | Universidad Nacional de La Plata

La Plata | Buenos Aires | Argentina

Interrogantes sobre la inteligencia artificial en los procesos orientadores

Questions about artificial intelligence in the guidance processes

Questões sobre a inteligência artificial em processos de orientação

Mirta Gavilán*, gavilanmirta@gmail.com

Universidad Nacional de La Plata – Asociación Iberoamericana de Orientación Educativa y
Laboral

Recibido 24/4/24 - Aceptado 29/6/24

* Doctora en Psicología y licenciada en Trabajo Social, directora de la revista internacional e interdisciplinaria *Orientación y Sociedad*, investigadora de nivel 1 de Ciencia y Técnica de la Universidad Nacional de la Plata (UNLP) y presidenta de la Asociación Iberoamericana de Orientación Educativa y Laboral (AIdOEL)

Resumen

El presente trabajo es una adaptación de la conferencia inaugural del V Congreso Iberoamericano de Orientación: un Mundo Diverso y Tecnológico: Dilemas para la Orientación en Iberoamérica, organizado por la Asociación Iberoamericana de Orientación Educativa y Laboral (AIdOEL) y la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de San Luis en octubre de 2023. Se exponen los interrogantes que surgen en el campo de la orientación en relación con el uso de las técnicas de la información y comunicación, las TIC, a través de tres investigaciones con sus correspondientes desarrollos. Asimismo, se analizan las nuevas injerencias que están apareciendo en el campo de la orientación ante la aparición de la denominada inteligencia artificial (IA) y los nuevos desarrollos en los diferentes campos de la actividad. Todo ello se analiza a la luz de los nuevos indicadores a la vez que surgen nuevos interrogantes.

Palabras clave

orientación, interrogantes, TIC, desarrollos, inteligencia artificial.

Abstract

This work is a version of the inaugural conference of the V Ibero-American Guidance Congress (V Congreso Iberoamericano de Orientación: un Mundo Diverso y Tecnológico: Dilemas para la Orientación en Iberoamérica), organized by Asociación Iberoamericana de Orientación Educativa y Laboral (AIdOEL) and the School of Psychology (Facultad de Psicología) of Universidad Nacional de San Luis, that took place in October 2023. The questions that arise in the field of guidance in relation to the use of information and communication techniques (ICT) are displayed through three investigations with their corresponding developments. Likewise, the new contributions that are arising in guidance are analysed due to the presence of the so-called artificial intelligence (AI) and the new developments in the different fields of activity. These issues are considered in light of new indicators, therefore new questions arise.

Keywords

guidance, questions, ICTs, processes, artificial intelligence.

Resumo

Este trabalho corresponde à conferência inaugural do V Congresso Ibero-americano de Orientação (V Congreso Iberoamericano de Orientación: un Mundo Diverso y Tecnológico: Dilemas para la Orientación en Iberoamérica) organizado pela Asociación Iberoamericana de Orientación Educativa y Laboral (AIdOEL) e pela Facultad de Psicología da Universidad Nacional de San Luis no mês de outubro de 2023. São apresentadas as questões que se colocam no domínio da orientação em relação à utilização das técnicas de informação e comunicação (TIC), através de três investigações com os seus correspondentes desenvolvimentos. Da mesma forma, são analisadas as novas interferências que estão surgindo no campo da orientação devido ao surgimento da chamada inteligência artificial (IA) e aos novos desenvolvimentos nos diferentes campos de atividade. Tudo isto é analisado à luz dos novos indicadores e surgem novas questões.

Palavras-chave

orientação, questões, desenvolvimentos, TIC, inteligência artificial.

El trabajo que exponemos a continuación presenta una versión adaptada de la conferencia inaugural del V Congreso Iberoamericano de Orientación: un Mundo Diverso y Tecnológico: Dilemas para la Orientación en Iberoamérica, celebrado en San Luis (Argentina) los días 25, 26 y 27 de octubre de 2023 y organizado por la Asociación Iberoamericana de Orientación Educativa y Laboral (AIdOEL) y la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de San Luis.

El objetivo de esta conferencia fue presentar algunos interrogantes en relación con las nuevas realidades que tienen lugar en el quehacer profesional de orientadores, docentes e investigadores. Nos estamos refiriendo a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC), por un lado, y a la inclusión de la inteligencia artificial (IA), por otro.

El contexto actual de la orientación

Las sociedades y las relaciones sociales han alcanzado en este tiempo muy altas diferenciaciones y creaciones en los diferentes contextos mundiales, nacionales, regionales y locales, que llevan a los orientadores a considerar la “orientación” desde una perspectiva macro que incluye cuestiones cada vez más complejas y de difícil resolución: pobreza, falta de trabajo, inestabilidad laboral, cuestiones de género, embarazo adolescente, personas con discapacidad, multiculturalismo, etcétera. Estos cambios han llevado a que los orientadores, con diferentes niveles de formación, hayan ampliado la concepción de la orientación y hayan incluido en su mirada profesional la atención a demandas mucho más allá de lo que es el sistema educativo formal. A la vez, se ha comenzado a manifestar interés en otras temáticas más complejas e interdisciplinarias, abarcando programas comunitarios. Además, se consideró la posibilidad de incluir a la orientación como parte de la salud integral de la población (Gavilán, 2006).

En la actualidad, definimos a la orientación

como el conjunto de estrategias y tácticas que emplea el psicólogo y/o el psicopedagogo especializado en orientación para que el orientado o sujeto de la orientación, individual o colectivamente mediante una actitud comprensiva, reflexiva y comprometida, pueda elaborar un proyecto educativo, laboral, personal y /o social a lo largo de la vida. (Gavilán, 2006, p. 194)

El tema que nos convoca, el uso de las nuevas tecnologías en orientación y la inclusión de la IA en los procesos orientadores, nos conduce a mencionar la capacitación educativa de los orientadores. En nuestro país, la formación proviene de las carreras de Psicología y Psicopedagogía, donde la interacción personal, el cara a cara y el conocimiento de la subjetividad del otro son sumamente importantes, a lo que debemos agregar la influencia de los otros saberes disciplinarios, que vienen de las ciencias sociales, del trabajo, de la educación, la economía, el derecho.

Se debe recordar que la orientación, en su pasado histórico, viene precedida por la psicotecnia y el mundo del trabajo. Los procesos orientadores se realizaban a través de diferentes instrumentos de medición, y el sujeto tenía un rol bastante pasivo en estas interacciones. A partir del año 1970 y debido a la figura de Bohoslavsky y, luego, a su libro de culto: *Orientación vocacional: la estrategia clínica* (Bohoslavsky, 1974), comenzó nuestro país y parte de Latinoamérica, especialmente Brasil, a tener otra mirada orientadora, una mirada en la que el sujeto es parte activa durante todo el proceso orientador y el profesional acompaña en la toma de decisiones. A dicha modalidad de trabajo la denominó “clínica”, por oposición a la modalidad anterior, a la que denominó “actuarial”. La modalidad clínica, con diferentes variantes, ampliaciones y mayor injerencia en lo social-comunitario e interdisciplinario, persiste en la actualidad.

Las TICs, o las denominadas Técnicas de la Información y la Comunicación, son las diferentes herramientas, programas, estrategias que se utilizan para procesar y

compartir información a través de diferentes soportes tecnológicos, que se van incrementando a lo largo del tiempo, como televisores, computadoras, equipos de audio, portales web, redes sociales, etcétera, en nuestro caso aplicadas a la orientación. (Gavilán, 2020, p. 13)

En el contexto de nuestro país nunca había sido relevante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) hasta la aparición de la pandemia.

Para dar lugar a los interrogantes, tendremos en cuenta tres trabajos en relación al uso de las TIC.

- 1) El artículo de mi autoría “La orientación entre la pandemia y el futuro” (Gavilán, 2020).
- 2) La encuesta llevada cabo por AIdOEL (2020) a diferentes orientadores de Iberoamérica, para averiguar cuál es el estado del arte en la utilización de las TIC.
- 3) Un relevamiento realizado a equipos de orientación educativa de establecimientos de pregrado de universidades nacionales (Josserme, 2020).

“La orientación entre la pandemia y el futuro” (Gavilán, 2020)

En primer término, me referiré a mi trabajo “La orientación entre la pandemia y el futuro”. Como se ha dicho allí, “tenemos que establecer una diferencia entre las TICs aplicadas a la orientación y lo que se ha dado en llamar la virtualidad disruptiva” (Gavilán, 2020, p. 13).

La virtualidad disruptiva es algo nuevo que surge inesperadamente a causa de un hecho fortuito, la pandemia, que hizo que todas las personas, sin distinción social ni etaria, debiesen insertarse en una modalidad de comunicación virtual, a través de la tecnología, sin estar preparadas para ello (Gavilán, 2020).

Se trata de una situación donde los que tienen conocimientos tecnológicos, pueden ocupar lugares preferenciales; mientras que los demás pujan por acceder a dicho mundo

para no quedarse fuera de la comunicación y del mercado. Parece que todo es *online*. De este modo se desarrollan los cursos de formación y capacitación. A través de *Zoom* o plataformas similares se realizan reuniones, como anfitrión o invitado. Están los que pueden ingresar con facilidad y los que no pueden hacerlo por diferentes problemas de conexión y/o wifi [carencia instrumental]. Y se forma un círculo vicioso entre los que sí pueden participar y los que no por diversas razones. Pero a través de las diferentes redes sociales, transcurren sin pensarlo, ni estando preparado para ello, las diferentes acciones de la vida de las personas: turnos y consultas profesionales, tratos comerciales, psicoterapias, pedido de medicamentos y recetas, derivaciones, etcétera. (Gavilán, 2020, p. 16).

Encuesta de AIdOEL a profesionales de la orientación educativa y laboral

Fue debido a la pandemia que en nuestro país surgieron los interrogantes con relación a cómo sería en nuestra realidad la concreción de los proyectos orientadores en esta conflictiva etapa. De allí surgió la exploración hecha por AIdOEL (2020), cuyo objetivo fue indagar los impactos generados en las prácticas profesionales en orientación en periodos de pandemia y su eventual proyección.

La encuesta se distribuyó electrónicamente por diversas redes nacionales e internacionales de profesionales españoles e iberoamericanos. Los países participantes fueron Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, Chile, Ecuador, España, México, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela.

Un primer dato nos da cuenta de que con anterioridad a la pandemia aproximadamente 79 % de los procesos orientadores eran presenciales y 21 % se realizaban a través de práctica remota.

En cuanto a si hubo o no disminución de las consultas en orientación en épocas de pandemia, por sí contestó el 50 %, mientras que un 37 % manifestó que no, en tanto que la opción “no sabe/ no contesta” obtuvo un 13 % de respuestas.

Un tiempo después de la pregunta inicial, alrededor del 67 % de los profesionales encuestados considera que brinda consultas con modalidad remota y casi el 33 % restante no recibió consultas.

Ante la pregunta sobre ventajas y desventajas de dicha modalidad de trabajo, las respuestas obedecieron a determinados aspectos pragmáticos de la intervención: no tener que trasladarse, no gastar en transporte, atender a poblaciones más distantes, “pero no se observa reflexión acerca de lo teórico, de dificultades o posibilidades en la intervención o a aspectos deontológicos” (AIdOEL, 2020, Ventajas y desventajas, nota 1).

El grado de disconformidad respecto a la orientación en formato virtual es bajo (aproximadamente 9 %). Indagados los colegas acerca de desventajas que observan en esta modalidad, las respuestas se orientaron mayoritariamente a problemas de tecnología y dificultad en las conexiones, como también aparecen las preocupaciones por aspectos propios de la intervención orientadora como tal; en consecuencia, priorizan la presencialidad.

Como cierre de la encuesta se les preguntó: “¿Superadas las restricciones del período de pandemia se continuarán las prestaciones en Orientación, con alguna/s de las siguientes modalidades?” (AIdOEL, 2020, Finalmente). El 78,5 % respondió que seguirá en formato híbrido, es decir disponiendo a la vez de la presencialidad y el uso de recursos tecnológicos; y el 20 % recurrirá a la modalidad usada hasta el momento, es decir, la presencialidad, ya que le resulta

irreemplazable a la hora de abordar procesos de Orientación tanto en forma individual como grupal, dada la riqueza que aporta en cuanto al abordaje en sí mismo y por los

datos observables que el encuentro cara a cara permite o facilita. Frecuentemente se dice que “La Tecnología llegó para quedarse”. No obstante, la experiencia de trabajar en la modalidad remota a partir de la pandemia de covid 19, que no dejó opciones para el ámbito laboral en general y el ámbito educativo en sus distintos niveles, ha evidenciado las brechas sociales existentes, lo que desafía fuertemente a las instituciones estatales fundamentalmente; y públicas también, a mejorar las condiciones y el acceso de todos los sujetos a una participación igualitaria.

De igual modo, las/los profesionales deberemos afrontar el desafío de repensar sobre las nuevas modalidades de intervención y la formación requerida para ello; tanto como las condiciones requeridas para llevar a cabo un trabajo eficiente.

Quedaría pendiente la evaluación y análisis de lo trabajado por parte de quienes han llevado adelante procesos de Orientación en este período. Otro dato de interés constituye a la visión de los/las protagonistas de dichos procesos. (AIdOEL, 2020, Finalmente)

A este tema se halla abocada AIdOEL. Para completar el trabajo inicial está elaborando otra encuesta tendiente a conocer el estado actual de los orientadores luego de pasado el periodo de pandemia donde incluiría a personas orientadas con dicha modalidad de trabajo.

“Orientación educativa y tecnologías” (Josserme, 2020)

En cuanto a nuestra tercer referencia para analizar el uso de las tecnologías aplicadas a la orientación nos encontramos con el trabajo “Orientación educativa y tecnologías: uso de recursos digitales, virtuales y tecnológicos en equipos de orientación educativa durante la pandemia” (Josserme, 2020).

El citado trabajo, contextualizado durante el periodo de la pandemia, relevó las experiencias y opiniones de integrantes de equipos de orientación escolar de instituciones preuniversitarias de universidades nacionales.

Se exploró la utilización de las TIC durante el periodo de la pandemia y la posibilidad de continuar con dichos recursos cuando llegara la presencialidad. Como resultado de dicha exploración, con sus aportes y errores, se concluyó que, a pesar de las limitaciones que ofrecen dichos instrumentos, su uso persistiría una vez finalizado el período de encierro.

Inteligencia artificial y orientación

Por último, trataremos de analizar algo diferente y de mayor injerencia en los procesos orientadores, que es la inclusión de la llamada inteligencia artificial.

Hasta el momento hemos hablado de las TIC, que han tenido importancia de diferente manera en los distintos contextos y países, y que siempre se analizan como una ayuda o una colaboración para la realización de los diferentes proyectos orientadores. Sin embargo, la IA es diferente porque irrumpe en la vida de los seres humanos hasta en acciones no previstas ni pensadas. Este concepto está referido a máquinas o sistemas informáticos capaces de imitar ciertas funcionalidades de la inteligencia humana, incluyendo características como la percepción, el aprendizaje, el razonamiento, la resolución de problemas, la interacción lingüística e incluso la producción de trabajos creativos. La IA en orientación trata de dar soluciones y herramientas a través de la web para la búsqueda de estudios y selección de personal e incluye programas de orientación profesional. Este sistema de interacción permite aumentar el grado de automatismo debido a potentes sistemas de recomendaciones basadas en datos

Hay diversas plataformas basadas en IA. A modo de ejemplo, mencionamos Singularity Experts (Singularity Experts SL, 2019). Esta herramienta identifica con bastante precisión los estudios

y trabajos que le corresponderían a cada persona gracias a la IA y posee una gran capacidad para modelar el comportamiento de nuestros datos sobre perfiles humanos y empleos del futuro.

Conclusiones

En cuanto al primer tema abordado, el uso de las TIC, de las tres investigaciones que he tenido en cuenta en la presente exposición surge la continuidad con su uso exclusivo o una modalidad mixta.

Según estudios del Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional (CEDEFOP), quienes tienen niveles menores de formación necesitan mayor presencialidad (Bosada Morán, 2023). A esta población se debe agregar a las personas con discapacidades.

En tanto en lo que atañe a la IA, no cabe duda de los beneficios que genera en los aspectos científicos mediante el desarrollo de sistemas y herramientas en áreas tan importante como la de las ciencias médicas, la ingeniería, la industria, la seguridad en sus diversos campos, creando nuevas formas de trabajo. Al respecto, Sobrado Fernández et al. sostienen que “la nueva sociedad de la información, por otra parte, implica también riesgos y amenazas, ya que puede contribuir a incrementar las desigualdades sociales y económicas existentes a través de la denominada ‘brecha digital’” (2012, p. 9).

A pesar de los adelantos que trae aparejada en diversos ámbitos la IA, debemos pensar las grandes diferencias que existen en la actualidad en los diferentes países, las desigualdades sociales, la angustia que genera en grandes masas de población la automatización de tareas anteriormente llevadas a cabo por seres humanos. En países como el nuestro, con un 50 % de pobres, el uso de la IA significa para las personas incluidas en algunos niveles de los índices de pobreza, menos fuentes de trabajo. Además, desde nuestro enfoque de orientación, que incluye a todos los sujetos a lo largo de la vida, hace muy difícil la inclusión cuando nos encontramos con situaciones tan diversas como las diferentes discapacidades.

Si bien existen acciones como los recursos que está brindando el CEDEFOP para la capacitación en el uso de la IA, esta institución considera que la IA no es capaz de reemplazar el vínculo y las relaciones personales que puede llegar a tener un orientador con las personas que orienta: “El contacto cara a cara permite que se desarrolle una relación de apego y agrega valor a la experiencia orientadora” (como se citó en Bosada Morán, 2023, Lo que la IA y las nuevas tecnologías no pueden hacer por la orientación, párr. 2).

Por último, nos vamos a referir a las recomendaciones brindadas por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) en el año 2021 sobre normas éticas que regulen los desafíos que la IA presenta, con objeto de aprovechar al máximo los beneficios y analizar y canalizar los riesgos que trae aparejados en poblaciones con desventajas socioeconómicas (UNESCO, 2022). Por otro lado, y más recientemente, en el mes de febrero de 2024, la UNESCO, con representantes de sus países miembros, tanto a nivel gubernamental como no gubernamental (empresarial, sindical, organizaciones no gubernamentales), organizó un foro de alcance nacional, regional y mundial para evaluar las diferentes propuestas de IA. Allí se fijaron pautas para enfrentar los grandes desafíos que la misma trae aparejados tanto en los aspectos positivos como en los negativos, asimismo se consideró la posibilidad de que las pautas evaluadoras con mejores resultados fueran transferidas en forma colaborativa a los países con menor grado de desarrollo (UNESCO, 2024).

Referencias

Asociación Iberoamericana de Orientación Educativa y Laboral. (2020). *Encuesta a profesionales de la orientación educativa y laboral: informe 2020*.
<https://www.aidoel.org/ver->

[ENCUESTA+A+PROFESIONALES+DE+LA+ORIENTACION+EDUCATIVA+Y+LABORAL%3A+INFORME+2020-9505](#)

Bohoslavsky, R. (1974). *La orientación vocacional: la estrategia clínica*. Nueva Visión.

Bosada Morán, M. (1 de marzo de 2023). *La inteligencia artificial y las TIC en la orientación: aplicaciones, beneficios retos*. Educaweb. Actualizado el 19 de octubre de 2023. <https://www.educaweb.com/noticia/2023/03/01/ia-tic-orientacion-beneficios-retos-21157/>.

Gavilán, M. (2006). *La transformación de la orientación vocacional: hacia un nuevo paradigma*. Homo Sapiens.

Gavilán, M. (2020). La orientación entre la pandemia y el futuro. *Orientación y Sociedad*, 20(1), e018.

Josserme, R. (2020). Orientación educativa y tecnologías: uso de recursos digitales virtuales y tecnológicos en equipos de orientación educativa durante la pandemia. *Orientación y Sociedad*, 20(2), e024.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2022). *Recomendación sobre la ética de la inteligencia artificial adoptada el 23 de noviembre de 2021*.

Organización De las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2024). *Foro global sobre la ética de la IA 2024: 5-6 febrero 2024, Kranj, organizado por el gobierno de Eslovenia*. <https://www.unesco.org/es/forum-ethics-ai#>

Singularity Experts SL. (2019). *Singularity Experts* [plataforma online]. <https://singularity-experts.com/es/>

Sobrado Fernández, L. M., Ceinos Sanz, C. y García Murias, R. (2012). Utilización de las TIC en orientación profesional: experiencias innovadoras. *Revista Mexicana de Orientación Educativa*, 9(23), 2-10.