

La promesa de la optimización imperfecta: o cómo una IA vino a cargarme la mano en el trabajo

A.I Neira

A lo largo del siglo XX, el desarrollo de las tecnologías de la información y la automatización de diferentes roles laborales instauró una nueva forma de trabajo y, con ella, nuevas dinámicas sociales. Primero, la fuerza bruta del ser humano y sus consecuentes limitaciones físicas fue superada por las grandes maquinarias y los diferentes saberes de los oficios se fragmentaron en las líneas de producción, donde el obrero debió acostumbrar su cuerpo al ritmo de la maquinaria en conjunto con la fragmentación del tiempo en los procesos de producción. En noviembre de 2022, la liberación para uso público de Chat GPT-3 abrió la puerta para una nueva revolución tecnológica que venía palpitando hacía algunos años con las inteligencias artificiales generativas. En una mezcla de anhelos por la liberación de tareas tediosas, mayor eficiencia en los sistemas de trabajo y, a largo plazo, resolver problemas que hoy como humanidad nos tienen obnubilados; diferentes compañías de tecnología se encuentran corriendo a zancadas y empujones para entregar al mercado el mejor modelo. Hoy, estos dispositivos inteligentes son capaces de generar lo que pensábamos tan propio de nosotros: comunicar de forma coherente, crear diferentes tipos de texto o rescatar las ideas principales.

Con todo esto, no faltó mucho para que la bandera de la optimización flameara más alto que nunca en los departamentos de análisis de productividad de empresas y corporaciones. La consolidación de algoritmos de arquitectura transformer, como Chat GPT-3 y, posteriormente, GPT- 4 y 5,

permiten un output más eficiente porque pueden trabajar multidimensionalmente cada *token* o pieza de información. Por el aparente éxito que han implicado, su implementación sistemática como herramienta de optimización laboral se ha convertido en una prioridad para las empresas. La promesa de una tecnología *solucionalotodo* ha sido la estrategia de marketing que se alzó durante la capitalización de las IAs, una que permitiría a las empresas potenciar el uso del tiempo y disminuir, o bien no incurrir en el alza, de horas remuneradas y/o trabajadores contratados.

En mi lugar de trabajo, una empresa sin fines de lucro vinculada a la salud, esta visión no tardó en llegar y, bajo un proyecto concursable, pronto se incorporó a nuestras dinámicas un proveedor de servicios tecnológicos que entregó una planificación anual a fin de desarrollar una IA para nuestra área, bajo el compromiso de llegar a un “Asistente Inteligente”, es decir, un modelo lo suficientemente poderoso como para ayudar en casi todas las tareas posibles a los trabajadores humanos: desde sintetizar información, sugerir fórmulas de redacción y correos más eficientes hasta generar respuestas para el malestar de los clientes respetando los niveles institucionales exigidos por norma. Ahora bien, en este momento, el vertiginoso desarrollo de las IAs y el desgaste terminológico de este campo han sustentado cierta confusión entre los nombres marketeros que reconoce el usuario y lo que realmente podemos llegar a llamar un Asistente Inteligente en contraste con una inteligencia artificial generativa. El primero responde a comandos de voz y ejecuta tareas como establecer una alarma, prender o apagar dispositivos o redactar un mensaje vía dictado, por nombrar algunas funciones: un Jarvis, Samantha, Siri, Alexa. Implica un aspecto multifuncional que una IA generativa no tiene porque está destinada a un propósito más acotado: generar un texto/imagen/audio/video con características específicas entregadas por el usuario. La promesa al contratar a este proveedor de servicios fue crear un Asistente, término centrado en el servilismo y utilidad, pero en la práctica del proyecto ha acabado por ser algo muy diferente.

Trabajo de forma telemática, de lunes a viernes en un quehacer más o menos monótono, en el equipo de edición y control de calidad de un área

ligada al departamento de Servicio al Cliente. En pocas palabras, todos los requerimientos de un usuario, que son disconformidades con el servicio junto con soluciones propuestas para subsanar lo que sea que haya ocurrido, por norma deben ser investigadas con las áreas involucradas y determinar si se acoge el requerimiento o no. Esta respuesta es redactada en un documento formal en el que tratamos de explicar qué pasó y, si hubo algún error, cómo se solucionará para luego despacharlo al cliente acorde al plazo regulatorio. Y, para asegurar que el documento cumpla con los estándares institucionales, emanados de las exigencias de nuestras entidades reguladoras, mi equipo debe revisar la veracidad de la respuesta y la solución, asegurar que todo se encuentra debidamente respaldado en la plataforma digital y editar el texto para una redacción acorde a los lineamientos del área. Luego de todo eso, debemos evaluar el texto en una rúbrica de control de calidad. A fin de mantener cierto grado de control sobre el stock de requerimientos, entre ocho personas debemos revisar cerca de 200 textos semanales que antes eran escritos manualmente por otro equipo y hoy son elaborados mediante una inteligencia artificial generativa.

Para la gran mayoría de los miembros encargados de recopilar información, la etapa de redacción era la más difícil y acusaban un malestar constante al respecto. Las matrices, indicaciones, frases sugeridas y formatos-tipo de respuestas que existían para apoyarlos parecían no ser suficientes. Desde que ingresé a este puesto hace más de tres años, siempre hemos estado en contingencia con los plazos normativos y la capacidad de absorber toda esta carga de trabajo. Entonces, para la Gerencia, incorporar un Asistente Inteligente, utilizado erróneamente como sinónimo de Inteligencia Artificial en las reuniones, se convirtió en la esperanza de suplir las falencias biológicas y cognitivas del trabajador orgánico: el cansancio, por un lado, y el tiempo que toma desarrollar la capacidad analítica y una buena base de comprensión lectora para entregar una respuesta adecuada. La idea de crear una simbiosis entre tecnología y humano que agilizara la recopilación de información para luego automatizar la redacción de un documento ajustado a los estándares exigidos se implantó como solución. Y nosotros, como parte del cognitariado, ese segmento de trabajadores que describió Franco

Berardi en 2005; personas con estudios superiores y una formación burguesa que se desempeñan en trabajos marcados por la autoexplotación y salarios que no reflejan los años invertidos en la acumulación de conocimientos, pronto percibimos, como lo hizo el obrero del siglo XX, el inminente cambio al modelo de trabajo que aparejaría consigo esta nueva herramienta.

La ilusión es grande: lo que hace un trabajador humano en horas, un algoritmo puede hacerlo en una fracción de segundo. Para nuestra área, esa ilusión también implicaba, en palabras de los líderes de la organización, “hacer la pega más sencilla”¹: menos recursos invertidos en contratar gente con las capacidades deseables para el trabajo y menos trabajo para los empleados. Una visión más prometeica en su raíz sobre la colaboración humano-máquina, pero que ya luego de varios meses de prueba y errores (humanos y no-humanos), ha llevado a la complejización del trabajo en sus diferentes capas, especialmente para los equipos que tenemos que trabajar con la IA y la empresa de Soluciones Tecnológicas² que la entrena. Pero, además, esto no ha significado sólo más trabajo. Al deber estar aún más atenta y rigurosa al editar, retroalimentar y evaluar los textos de la IA, la monotonía del trabajo mecánico para responder a ese estándar institucional se ha visto difuminada con las rarezas y errores textuales que he detectado. En consecuencia, se ha puesto nuevamente en evidencia ante mis ojos los reproches y conflictos que apareja consigo la realidad del aparato burocrático y que se había anestesiado estos años de trabajo por efecto de la repetición. A ello, se añade además el deber de modelar pautas para que la IA logre un lenguaje artificioso, diseñado para funcionar en este intrincado flujo de poderes y normas, y que es paulatinamente integrado en diferentes estadios de producción por la EST dueña del proceso.

¹ En lenguaje coloquial: hacer el trabajo más fácil y menos demandante.

² EST de ahora en adelante.

Entonces, se implantan en mí preguntas sobre la factibilidad de una relación humano-IA fundada en la co-creación y la cooperatividad desde las bases mismas de la cotidianidad y el trabajo: ¿cómo creer en esta posibilidad cuando sientes que la presión de los ideales transhumanistas, alineados con la incesante búsqueda del rendimiento perfecto de trabajadores al servicio de un sistema hipercapitalista, te está respirando en la nuca? ¿Qué puede hacer un “ciudadano de a pie” cuando debe responder rápidamente a las adaptaciones exigidas para evitar su propia obsolescencia? ¿Cómo una unidad completa de trabajadores puede asimilar las implicancias de ese otro no humano con quien ahora trabaja, cuyo desarrollo lleva implícito el cambio radical de sus funciones y posible desempleo?

La sutileza humana en el manejo del lenguaje para la funcionalidad del aparataje burocrático, es decir, evitar conflictos legales y entregar respuestas limpias a todos los clientes, es un aspecto que mi empleador destaca sobre las responsabilidades de mi equipo: la labor es hacer una respuesta *con humanidad*, conciliadora y que, bajo todos los recursos retóricos posibles, evite reconocer culpables: “no dejar pasar ni un gol”. Bajo la óptica de la optimización, la IA solo haría esto más fácil una vez insertado y ajustado a los flujos establecidos. Al principio del proyecto se me explicó que mi trabajo no peligrosaba y que, aunque existirían cambios importantes, aún consistiría en el control de calidad, tanto del texto como de los procesos de producción asociados, para asegurar que el resultado cumpla con los mínimos editoriales y legales exigidos por la organización (supuestamente asegurados por el funcionamiento de la IA). Con esto, mi equipo podría enfocarse de lleno en dar un toque cálido y cercano a las respuestas, que transmita tranquilidad y seguridad de que estamos trabajando día a día para mejorar nuestros procesos y entregar un servicio de calidad, siempre dentro de las atribuciones de nuestro rol y las normas establecidas por las diferentes entidades reguladoras que supervisan el rubro. Sin embargo, hasta la fecha y luego de arduos meses de trabajo, la percepción que compartimos con mis compañeros es otra.

La incorporación de la IA ha tensionado la idea de optimización de flujos de trabajo al generar un documento que no puede salir a la luz porque expone los conflictos del aparataje burocrático bajo administración humana

al evidenciar desacuerdos, malos entendidos, negligencias, emociones negativas, dilataciones y, por sobre todo, errores: entrega un texto crudo, carente de tacto que es demasiado sincero para lo que *realmente* podemos decir. Dado lo anterior, nuestro trabajo ya no consiste en solo revisar procesos y encandecer palabras como se esperaba, sino que ahora invertimos una gran cantidad de horas en homogeneizar las respuestas, acorde con los estándares preestablecidos y determinaciones legales: *el toque humano*. Finalmente, terminamos por convertirlo en un documento vaciado de emociones negativas que enmascara las falencias del sistema en el tono medular del departamento de Atención al Cliente. Como artífices del lenguaje burocrático, debemos maquillar el conflicto bajo causalidades que dan espacio a la verdad, a la medida del protocolo y la norma. ¿Y la optimización? Se pronuncia en el horizonte al supuesto final del proyecto que se aleja con la fatiga cotidiana por tratar de seguir el ritmo maquínico de la IA y la presión gerencial de una fusión de procesos humano-máquina que debe pasar a toda costa.

El proceso

En el marco del cambio y la incorporación de nuevas tecnologías en el mundo del trabajo, las EST ofrecen la posibilidad de actualizar los flujos acordes con la vanguardia digital sin tener que pasar inmediatamente por el proceso de capacitación de trabajadoras y trabajadores respecto a las nuevas herramientas que se incorporarán para efficientar el laburo. Sin embargo, trabajar con una caja negra protegida, en parte por la ignorancia y por el Secreto Empresarial, implica que grandes aspectos del proceso se vuelven incognoscibles para quienes debemos gestionar diariamente los insumos que utilizará la EST. Por otro lado, para los que revisamos el producto que se entrega, no existe claridad sobre cómo se generó y por qué ocurren las fallas que detectamos. Es, en todo momento, una relación mediada por la interfaz del negocio y un lenguaje especializado (por ambas partes) que solo después de meses hemos logrado aterrizar parcialmente a un plano de común entendimiento. Aunque se nos ha compartido el json (según los chicos

de la EST, la forma de notación a base de Javascript que es entendible tanto para humanos como para máquinas) para detectar si la IA está captando todo lo que tiene que captar, sin una explicación adecuada de qué es lo que estamos leyendo y qué parte del proceso está reflejando, como trabajadora humana me veo imposibilitada para establecer una relación de comprensión directa y articular una labor fluida que no sea solo un ir y venir de observaciones de *mejora* y retroalimentación sobre *errores textuales* al equipo de la EST. La caja negra que se me entrega cuenta con pequeñas perforaciones por las que se filtra un haz de luz, sin embargo, nunca es suficiente para esclarecer el contenido. No hay una interfaz que me permita acceder a la interacción directa con la máquina algorítmica y la percepción de ser una *solución tecnológica* se disuelve entre mis pares, en proporción a una expectativa desmoralizada por el tiempo prometido para alcanzar el documento ideal y los avances verdaderos que han constatado las cifras.

Como he dicho, parte de mi trabajo habitual es evaluar la calidad de los documentos generados por la IA. Junto con ello, debo corregirlos y proveer una retroalimentación del texto respecto a mejoras comunicativas, aspectos legales y editoriales que dejo en forma de observaciones en un panel de objetivos de común acuerdo que sientan el estándar mínimo para que el texto sea aceptable. Sin embargo, para realizar una evaluación *justa* del Asistente (cuyo promedio semanal es un indicador de los avances del proyecto y, por lo tanto, del pago a la EST), se me ha solicitado evaluar el texto acorde a sus capacidades actuales y la etapa de entrenamiento en la que se encuentra. Y, claro, resulta lógico que no pueda evaluarlo en función de la calidad del producto como si lo hubiera realizado un humano, ya que la especificidad de las tareas que debe realizar para generar el texto implica dimensionar que, si bien el resultado es un documento formal, el procesamiento de la información se realiza de forma diferente. En este sentido, he tratado de entender cómo funciona y, como si jugara a tantear objetos con los ojos cerrados, predecir hasta cierto punto sus limitaciones y funcionalidad basándome en las mejoras implementadas por el equipo de la EST, las falencias reiteradas y los reportes semanales de progreso. Pero ¿cómo adaptar mi ojo humano y no especializado para evaluar el ojo maquínico del algoritmo sin tener acceso a comprender sus partes y la lógica de su procesamiento? Entre

inferencias, lecturas y conocimientos que he tenido que ir a buscar fuera del alcance de mi trabajo me he planteado tratar de mirar por los agujeros de la caja y acercarme a comprenderla, como planteó Gilbert Simondon (2018), no como una herramienta o un enemigo, sino como un conjunto técnico que existe en sí mismo. Sin embargo, si en el cotidiano solo accedo a la posición velada y mediada de la relación que sostengo con la IA, enfatizada por el gerente de la EST como “solo una herramienta más”, ¿cuán factible me es realmente establecer una relación que no sea marcada por la frustración y el tedio de sentir que estamos trabajando *para* la máquina y no *con* ella?

Kate Crawford ya alertaba en su *Atlas de la inteligencia artificial* (2022) sobre el truco publicitario detrás de la AI como un agente independiente, sinónimo de un servicio óptimo, rápido y eficaz. A partir de sus indagaciones sobre la incorporación de sistemas inteligentes en los centros de distribución de Amazon, planteó cómo la relación laboral se ve subsumida a las condiciones de la máquina y cómo algunos sistemas de trabajo han evolucionado para ocultar la mano de obra humana que realiza tareas rutinarias y repetitivas para dar la apariencia de que hay una *inteligencia artificial* que está ejecutando esas labores. El libro fue publicado en el mismo periodo en que las inteligencias artificiales generativas fueron lanzadas al mercado, por lo que parte de la argumentación de Crawford se ha visto impactada precisamente por el apresurado desarrollo de nuevas formas de IA como las generativas y los Asistentes Inteligentes. Sin embargo, creo que es fundamental rescatar el fondo de la situación: estamos ante una etapa de transición que modifica las formas de trabajo al ritmo en que las IA son desarrolladas, sumado a la manipulación del lenguaje para sostener una expectativa mercantilizable. Por lo tanto, cuáles serán las funciones que podrá tener un trabajador humano en contraposición a los puestos de trabajos que serán absorbidos por las IA es un panorama con una respuesta más o menos clara que se entre lee en el absurdo de lo que se ha vuelto mi trabajo. Ya no se trata tanto de una interrogante cualitativa, sino más bien temporal: ¿cuándo acabará de ocurrir?

En el caso de mi experiencia laboral, el modelo con el que trabaja la EST pareciera estar quedándose atrás en cuanto a eficacia y optimización. Hasta hoy, su funcionamiento se mantiene como un engranaje complejo que ha modificado el entorno de trabajo para su ajuste permanente, pero como un engranaje más al fin y al cabo. Y por las formas de funcionamiento en las que hemos incurrido, puedo intuir que el proyecto fue vendido durante la licitación sin enunciar del todo la letra chica del contrato: se necesitaría meses de entrenamiento y retroalimentación, sí, pero no solo la IA sino también de los flujos de trabajo humanos. Cuánto sería realmente el cambio y, más aún, cuántas modificaciones serían necesarias para compatibilizar el aprendizaje algorítmico en el entorno de trabajo, fueron asuntos que sospecho no lograron ser visualizados desde un plano realista.

Hoy, las modificaciones a los flujos de trabajo se han traducido en la fragmentación de los procesos que antes hacíamos de forma rápida y espontánea. Para que esta IA pueda detectar e incorporar la información en el texto, esta debe estar en un lugar específico de la plataforma, redactado y listado con palabras delimitadas. Si la información está en imágenes, se debe traducir a un texto. Si la respuesta fue entregada en un correo electrónico, debe incorporarse al campo de la plataforma especialmente modificado por nuestro departamento de TI para este fin. De caso contrario, la IA no detecta la información y el texto se colma de alucinaciones y controvertidas deducciones. En otras palabras, para que pueda ser generado el documento, cada tarea que realiza un humano debe además ser reprocesada para ponerla a disposición de la IA de la EST, en el formato y lugar específico en donde podrá encontrarla.

Demás está decir que, si alguna parte del reprocesamiento de la información por parte del humano falla, la generación del documento se ve sabotada y, para mi equipo, implica realizar constantes reforzamientos respecto a los flujos “para que el bot funcione”, además de volver a escribir el texto desde cero. Asimismo, ese producto no sirve para evaluar el desempeño de la EST porque cualquier observación que salga sobre la IA queda objetada por haber sido responsabilidad del ejecutivo de mi área. Bajo el marco de “lo justo”, las jefaturas de ambos lados acuerdan que no se puede *castigar* al asistente por fallas en el proceso humano. Y, nuevamente, ronda

en mi cabeza la pregunta por el sentido de “optimización” y la cuestión en torno al modelo que estamos adoptando. No cabe duda de que todo cambio implica un periodo de adaptación, pero también salta a los ojos la ilusión de un trabajo que busca ser inteligente mientras existe el contraste con la actual dependencia entre el correcto funcionamiento de la parte humana y el desempeño de la etapa algorítmica para que el resultado final sea según lo esperado.

Bajo la presión burocrática de un sistema que no se detendrá a menos que se apague el mundo, el trabajador humano se agota. Expuesto al lapso temporal para la digestión de la información proporcionada por los canales digitales, o el “cibertempo” como lo denomina Berardi, y su permanente aceleración, se ve tensionado y satura su aparato perceptual. Como consecuencia, nos enfrentamos a la constante amenaza del *burn out* y la fatiga mental, y, por lo tanto, los errores en diferentes procesos son materia cotidiana que debe subsanar de alguna u otra forma el equipo al que le toque atajar el problema. Por lo tanto, el error en alguna parte de la cadena de producción es un hecho, y, por ende, el error en lo que genere la IA estará ahí. En la utopía exhibida por el área de mejoramiento de procesos, donde cada colaborador (como nos llaman a los trabajadores) hiciera lo que tiene que hacer sin fallar, mi rol no debería existir: y eso es lo que precisamente está en la mira. Pero, nuevamente, es una utopía porque hay cansancio, fatiga y humanidad. La IA supuestamente vendría a aliviar la carga laboral de una parte importante de los miembros de nuestra área, mas la ilusión se rompe como una bola de cristal cuyos fragmentos se reparten como una pequeña recarga para cada individuo: menos tiempo redactando el texto es más tiempo para manejar un mayor volumen de tareas y requerimientos y, eventualmente, si se lograra generar textos institucionalmente adecuados, mi equipo ya no sería necesario. Pero hoy no es una gran piedra de Sísifo, sino un montón de rocas atadas las unas a las otras que se deben acarrear al mismo tiempo para que la línea de producción funcione. Es un sistema que actualmente sostiene errores e imperfecciones que deben ser

subsanas, pues esta IA aún necesita de un ojo humano que corrija, alimamente y supervise sus producciones para volverla mejor y más productiva. Por esto, finalmente, aún sigo teniendo trabajo.

El producto

Como el proyecto sigue en desarrollo, no me resulta razonable realizar un juicio predictivo respecto a la calidad del texto que generará la IA en su etapa final, pues se encuentra sujeto a las limitaciones que surjan con los avances y la promesa por parte de la EST de impactar positivamente en la optimización de la etapa de redacción. Sin embargo, estos meses de trabajo con sus textos me han llevado a detectar un ruido blanco que se asoma cada vez que me toca corregir y editar. Como una bulla silenciosa en la jornada laboral, la reflexión respecto a lo que son sus textos y qué es lo que muestran del sistema burocrático se vuelve cada vez más presente en mi cotidiano. De los años que llevo en mi equipo de trabajo, la monotonía de las correcciones y el control de calidad que debo hacer había marcado cierto grado de automatización inconsciente: dependiendo de quien hubiera gestionado el documento, ya sabía dónde detectar el error y la mejora. Pero entrar a revisar los textos generados por la IA ha traído nuevamente al plano mi conciencia la razón de existencia de estos documentos porque semana a semana las mejoras implementadas pueden implicar nuevas alucinaciones que, más que alucinaciones, terminan por desenmascarar el funcionamiento de la empresa y el sistema en la que se encuentra inserta.

En uno de los ensayos contenidos en *Bacteria to AI*, Katherine Hayles (2025) propone la aplicación del concepto de “umwelt”³, desarrollado antes por Jacob Uexküll, para referir al “horizontes de mundo”⁴ que tiene una máquina. Este, a diferencia del “umwelt” humano, marcado por nuestras experiencias encarnadas en/con el mundo, está determinado por su ar-

³ Habitualmente traducido al español como “medio ambiente”.

⁴ “world horizons” en el texto original.

quitectura y red neuronal, además de los inputs y outputs que ha recibido/generado. Además, mientras más sistemas computacionales estén conectados, más amplio es este horizonte. Nuestra IA ha sido alimentada con una gran cantidad de documentos y respuestas confeccionadas por el Servicio de Atención al cliente. Incluso, para mejorar su aprendizaje, la EST configuró otra IA que evalúa y corrige (como lo hago yo) a la que genera las respuestas. Si no cumple con el porcentaje mínimo, se activa una alerta y la IA generativa reprocesa el texto y genera uno nuevo con base al puntaje obtenido para mejorar su calidad. Asimismo, se le entregó a la EST la matriz con los requerimientos mínimos para un texto estándar, junto con las frases sugeridas para atender los temas más comunes presentados por los clientes. En este sentido, su “umwelt” se caracteriza por los procedimientos burocráticos con los que trabajamos, y su conocimiento tácito del “saber-cómo”, las inferencias predictivas que realiza se constituyen a partir del formato tipo que existe para la confección de la respuesta. Al respecto, Hayles señala también que este saber-cómo se constituye de complejas e intrincadas conexiones que son construidas con base a los resultados de la data de entrenamiento. Asimismo, como bien señala la autora, se conforma puramente en representaciones, no en una experiencia encarnada en el mundo, a diferencia de lo que sí ocurre con el conocimiento humano. Como resultado, para la autora existe una “fragilidad en la referencia” que se puede encontrar en los textos de la IA, ya que no logran equilibrar del todo el tono de *calidez humana* que busca imprimir el departamento de Atención al Cliente, o bien destilan una condescendencia paternalista que solo puede generar más malestar.

Por su naturaleza, la IA no entiende el contexto de la respuesta y lo sitúa como parte del engranaje de la generación del texto. No existe noción de la función comunicativa, pero sí hay un claro procesamiento de la información que la sintetiza en un sólo párrafo condensado⁵ de cabos a medio

⁵ Por motivos de confidencialidad contractual, no puedo entregar ejemplos.

atar. En ocasiones no incorpora lo que debe realmente expresarse en la respuesta, y, en caso de presentarse excepciones sin un formato o frase preestablecida pero con información suficiente y debidamente cargada en los antecedentes, alucina entre oraciones tipo, fechas y procesos. Sin embargo, no culpo sus limitaciones técnicas, ya que estas mismas excepciones al flujo habitual causan cortocircuitos en nuestros sistemas institucionales: deben quedarse al margen y ser administrados de forma manual, ya que cualquier incorporación a los flujos estandarizados implica una alta probabilidad de fallo. En eso, el “*umwelt*” de la colega IA nuevamente se manifiesta en las propias limitaciones de la norma y reglas institucionales del sistema en el que debemos trabajar. Las respuestas entregadas son pastiches entre hechos, errores, culpas, disculpas y frases tipo. Su entrenamiento se demuestra aún incapaz de dominar la técnica del “decir sin decir” que ocupamos para maquillar el conflicto y evitar la escalada legal. A fin de cuentas, trabajar en este rubro implica precisamente saber manejar el lenguaje para atemperar los ánimos, vaciar las pasiones y anticipar una emocionalidad perturbada por las incidencias y descoordinaciones que han afectado la calidad de vida del usuario. Y, debido a la rígida sistematización de las respuestas (ya que son miles al año), es poco el margen en el que podemos movernos para constituir una que sea políticamente correcta pero que evite al receptor la sensación de ser un número más. En las últimas encuestas de satisfacción del cliente, quedó registrado que muchos piensan que las respuestas entregadas son generadas por un Bot (antes de la implementación de una inteligencia artificial a nuestros procesos). En el caso de los textos de la IA, el volcamiento de hechos crudos, conflictos entre colaboradores y usuarios, exigencias y percepciones de maltrato por ambas partes; o bien, explicaciones confusas sobre los protocolos, normativas y flujos existentes se vuelven una refracción distorsionada del funcionamiento de organizaciones burocráticas como la nuestra.

Finalmente, los textos que reviso son respuestas poco claras y enredadas que podrían leerse como sintomáticas de lo que se acusa más grave de la burocracia: la constante tramitación y canales formales por los cuales, como una obra kafkiana, te pierdes sin saber con certeza si el camino te llevará a una solución. La lentitud de las respuestas y la sistematización de

normas exaspera a cualquiera, y más en el marco de la era de la inmediatez. En añadidura, revelan la dependencia entre cada eslabón de la cadena, pues si falla una parte del proceso, todo lo demás se ve gravemente afectado en una seguidilla de inconsistencias que no se detienen hasta que *alguien reclame* y se ataje la bola de nieve. Todo eso cae en manos del equipo de control de calidad, y debemos reformular con resignación, levantar el telón de fondo mediante las palabras adecuadas para tratar de demostrar que, pese a tratarse de situaciones *excepcionales*, se sigue trabajando para mejorar día a día; o bien, que se ha actuado en conformidad con nuestros *protocolos* institucionales, sin existir reparos en las acciones ejercidas, pues se encuentran avaladas por las entidades reguladoras: no hay quien te salve. No lo puede hacer el algoritmo, tampoco el humano. De todas formas, tan alejado de la verdad no está, ya que efectivamente, aún con situaciones al límite de la norma, el tiempo no se detiene, los engranajes no paran y, mientras corro en ellos, trato de pensar en alguna forma, de entregar una mínima diferencia para aliviar el malestar de quien ha sufrido las inconsistencias del sistema, o bien, que la IA mejore y, al menos, nos haga el trabajo un poco más fácil. Todo esto ocurre tras bambalinas, entre humanos y no-humanos, pero al final del día, la respuesta nunca logra paliar del todo la decepción del usuario ante un sistema en el que, por ley y no voluntad, ha terminado enrollado.

¿Cómo seguir con todo esto?

El proyecto sigue en desarrollo, y si esta EST no funciona, llegará eventualmente otra. Esa es la visión de la Gerencia. *Future is now, ride or die*. Con resignación, cumplo mi rol como parte del cognitariado y mis compañeros insisten en no hacer más de lo que se me ha asignado, pues nadie nos pagará ni un peso más. Pero hacer lo mínimo en un rol cuyas atribuciones y alcances han mutado con cada nueva etapa de producción se vuelve confuso respecto a los límites de mi trabajo. Pese a todo, entrego ideas y propuestas para avanzar con el entrenamiento de la IA porque entiendo que si este pro-

yecto sale mal, por ahora solo resultará en más trabajo. Y, mientras malabaremos entre estándares, profesionalismo y exigencias de la nueva gerencia, se van hilando medidas-parche para subsanar lo que sea que se tenga que arreglar en el camino para seguir funcionando. A fin de cuentas, estamos acostumbrados a la contingencia. Sin embargo, todo esto toma un giro irracional al vernos envueltos en la prisa por incorporar IAs optimizadoras y el mismo estadio de desarrollo tecnológico que nos solicita modificar nuestras funciones para entrenar el engranaje al que eventualmente se le delegarán mis funciones. Mire por donde lo mire, lo que parecía al principio la imbricación de la IA con nuestro modelo para un trabajo más fácil es en realidad un entrelazado que surge bajo el anhelo de la optimización de recursos y la vanguardia tecnológica al servicio de los ideales burocráticos.

Mientras tanto, pienso en las reflexiones posthumanistas y simondonianas para una coexistencia más sana entre humanos y no-humanos, en una búsqueda individual por un entendimiento más intrínseco de la tecnología y, en este caso particular, con la llegada de la IA. Vuelvo a Franco Berardi, Rossi Braidotti, Katherine Hayles, Donna Haraway, para concatenar sus palabras en mi guerrilla cotidiana entre la reflexión sobre esta tecnología, la fatiga laboral y mi futuro profesional. Trato de entender a Simondon y vislumbrar algún salvataje entre sus ideas, pero sus palabras me golpean como un campanazo y caigo en el sentido de su advertencia: tomar conciencia de la realidad técnica de la máquina es sumamente difícil para quien tiene un vínculo marcado por el trabajo porque inminentemente su juicio puede nublarse por la afectación. Para el filósofo, quien debe pavimentar este camino, son especialistas como el “mecanólogo”, y para ello, los axiomas propios de la tecnología deberían ser incorporados en el sistema educativo como enseñanzas tan fundamentales como la cultura literaria. Creo que esta propuesta es basal al momento en que tratamos de pensar cuál/cómo es la relación constitutiva con la tecnología y hacia dónde está dirigiendo el mundo. Es clara y evidente la tarea con el resurgimiento de la Filosofía de la Técnica como una de las aristas vitales en la reflexión de nuestra época. Pero, aunque Simondon indique que tomar conciencia de la realidad técnica se haga difícil desde una posición como la mía, no dejo de pensar la urgencia de lo que está pasando ahora y en este momento: cómo convertir

ese saber académico en un saber práctico para que los sentimientos de tedio y frustración no se transformen en sumisión por mantener el puesto de trabajo, o en animadversión ante ese no-humano que se nos ha implantado en el laburo de la noche a la mañana.

La cuestión, entonces, es cómo hacer de este dilema una relación productiva y co-creativa también en el gesto cotidiano. La frustración que motivó esta exploración se ha vuelto un catalizador de nuevos cuestionamientos y realizaciones. La implementación de la IA ha significado una notoria sobrecarga laboral cuya promesa es desaparecer al momento en que se estabilice el desempeño algorítmico, pero la experiencia actual no me permite ver ese frente como una realidad porque, de todas maneras, llegará más quehacer. Sin embargo, no es culpa de la IA ni de la EST, tampoco de mi equipo o la formulación de este proyecto. Es, entre muchas cosas, esta forma burocrática de sistema organizacional diseñada para estandarizar a usuarios y, por supuesto, también a trabajadores. Es también sacarle el máximo de provecho al tiempo del humano y ajustarlo al funcionamiento óptimo de la máquina, con el espacio justo para no transgredir alguna ley del Código del Trabajo. Todo esto, mientras se sostiene la implementación de una tecnología imperfecta que depende aún de la mano de obra humana para sostener su desarrollo hasta poder reemplazarla del todo.

REFERENCIAS

- Berardi, Franco (2005) “Del intelectual orgánico a la formación del cognitariado”. Trad Manuel Aguilar. *Archipiélago* 66. Pp. 57-68. PDF.
- (2007). “Trabajo cognitivo y capital recombinate”. *Generación Post-Alfa*. Tinta Limón. EPUB.
- Crawford, Kate (2022). *Altas de Inteligencia Artificial: Poder, política y costos planetarios*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Hayles, Katherine (2025). “Inside the Mind of an AI: Materiality and the Crisis of Representation”. *Bacteria to AI. Human futures with our non human symbionts*. The University of Chicago Press. 138-165.
- Simondon, Gilbert (2007). *El modo de existencia de los objetos técnicos*. Buenos Aires: Prometeo Libros.