

Inteligencia artificial y transformación del trabajo: ¿El fin del trabajo de los UX writers?

Un estudio de caso sobre trabajadores despedidos de la empresa de comercio electrónico más importante de Latinoamérica.



Trabajadora anónima

Junio 2026



Cita este trabajo:

Trabajadora Anónima. (2026). „Inteligencia artificial y transformación del trabajo: ¿El fin del trabajo de los UX writers?“. In: M. Miceli, A. Dinika, C. Salim Wagner (eds.) *Data Workers' Inquiry*. Creative Commons BY 4.0. <https://data-workers.org/lima>



Inteligencia artificial y transformación del trabajo: ¿El fin del trabajo de los UX writers? © 2026 by Trabajadora Anónima is licensed under CC BY 4.0. To view a copy of this license, visit <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Un reporte de Data Workers' Inquiry



Con el apoyo de



Resumen

Este reporte analiza cómo la incorporación de herramientas de inteligencia artificial (IA) transformó el trabajo cotidiano de los UX writers en la principal empresa de comercio electrónico de Latinoamérica y cómo estos cambios derivaron en un despido masivo de especialistas en contenido.

A partir de un estudio de caso basado en entrevistas anónimas en profundidad a trabajadores despedidos y en una autoetnografía, la investigación reconstruye el proceso mediante el cual la IA pasó de ser una herramienta experimental a convertirse en una exigencia institucional que modificó las dinámicas laborales, el trabajo colaborativo y la identidad profesional de quienes ejercían el rol.

Los hallazgos muestran que la automatización no solo alteró tareas y procesos, sino que también vació de sentido aspectos centrales del oficio, como la creatividad, el debate colectivo y la capacidad de mediación humana en entornos digitales.

Esta exploración resulta relevante porque permite reflexionar sobre el impacto de la inteligencia artificial en las profesiones creativas y sobre las consecuencias subjetivas y laborales de una transformación tecnológica que redefine qué trabajos son considerados valiosos y cuáles se vuelven prescindibles.



Introducción

El 8 de enero de 2026 me despidieron por primera vez en mi vida. A mí y a más de 120 personas que hacían el mismo trabajo que yo. Fue, a su vez, la primera vez en la historia de “Tecnolab” —la empresa de comercio electrónico más grande de Latinoamérica, con operaciones en 18 países y oficinas en Argentina, Uruguay, México, Brasil, Chile y Colombia— que se realizó un despido masivo. Tecnolab no es el verdadero nombre de la empresa pero, a lo largo de este reporte y **para proteger mi seguridad y la privacidad de quienes compartieron sus historias conmigo**, me referiré a mi antiguo lugar de trabajo con ese seudónimo. A su vez, yo misma mantendré anónima mi identidad para no exponerme.

Las personas despedidas éramos UX writers de distintos equipos. Vale aclarar que los UX writers —o redactores UX— éramos quienes escribíamos los textos que aparecen en aplicaciones y plataformas como los botones, notificaciones, mensajes de error o instrucciones. Nuestro trabajo era parte de una disciplina más amplia, el UX o experiencia de usuario, cuyo objetivo es humanizar lo digital es decir, volver comprensible y usable el lenguaje técnico del que está hecha una aplicación.

En ese despido, no hubo distinción por nivel de experiencia —juniors, semi-seniors y seniors— ni por antigüedad: algunos llevaban apenas un año en la empresa y otros más de cinco. ¿Qué fue lo que pasó? ¿Qué llevó a Tecnolab a tomar esta decisión?



Según la comunicación oficial, **se trató de una reconfiguración organizacional orientada a la búsqueda de perfiles más generalistas.** Es decir, dejar de separar las tareas de contenido y diseño para pasar a un modelo en el que una misma persona pueda abarcar distintas partes del proceso. Sin embargo, Tecnolab se había caracterizado por ser una de las pocas en la región que contrataba personas específicamente para escribir. Durante años, **el contenido había sido considerado una especialización.** ¿Qué cambió entonces para que ese rol dejara de ser *tan* necesario?



Para entenderlo, es necesario retroceder unos meses. A comienzos de 2025, **Tecnolab inició un proceso de incorporación de herramientas de inteligencia artificial** en distintas áreas, incluyendo los equipos de UX. En una primera etapa, **esta adopción fue gradual**. Pero, con el correr de los meses, **ese uso dejó de ser exploratorio** y comenzó a institucionalizarse. Hacia mediados de 2025, **la utilización de herramientas de inteligencia artificial pasó a ser obligatoria en múltiples instancias del trabajo cotidiano**. Se empezó a exigir la elaboración y participación en capacitaciones, la documentación de procesos y el registro de prompts, decisiones y resultados.

La IA dejó de ser una herramienta opcional para convertirse en parte constitutiva del trabajo. Seis meses después, una parte significativa de las personas que realizaban ese trabajo fue despedida.

Aunque la empresa no estableció un vínculo explícito entre estos procesos, los testimonios de trabajadores despedidos y de quienes permanecen en la organización, permiten trazar otra interpretación posible: que **la incorporación de inteligencia artificial no solo modificó las tareas, sino también las condiciones de existencia del rol**. En ese desplazamiento —entre aprender a usar la herramienta, entrenarla y, finalmente, volverse prescindible— se abre una pregunta más amplia sobre el trabajo, la tecnología y el valor profesional.

A partir de esta experiencia, **mi trabajo se propone reconstruir el recorrido de quienes atravesamos este proceso**: cómo llegamos a la empresa, cómo era nuestro trabajo antes de la inteligencia artificial, cómo incorporamos estas herramientas y cómo estos cambios impactaron en nuestro trabajo.

En síntesis, **este reporte indaga en los cambios que produjo la incorporación de inteligencia artificial en nuestro trabajo cotidiano y qué consecuencias tuvieron estas transformaciones y el despido masivo en nuestra identidad como trabajadores**.



Método

Esta investigación adoptó un **enfoque cualitativo basado en un estudio de caso**. Se utilizaron dos estrategias complementarias de recolección de datos: entrevistas en profundidad y autoetnografía. **Se realizaron 15 entrevistas virtuales con ex trabajadores de Argentina, Chile y Colombia afectados por el despido masivo**. La selección de participantes se llevó a cabo mediante muestreo intencional, buscando una diversidad de experiencias y roles dentro del equipo.

Las entrevistas adoptaron un enfoque semi-estructurado, utilizando un guión de preguntas previamente preparadas que **abordaba los cambios en las tareas, el uso de herramientas de inteligencia artificial y las percepciones sobre el impacto de estos procesos tanto en el trabajo cotidiano como en la identidad profesional**. Sin embargo, el diseño permitió que las conversaciones se desarrollaran de manera flexible y dialógica, posibilitando que emergieran temas no anticipados y que los participantes profundizaran en aspectos que les resultaban significativos. Este enfoque facilitó la construcción de confianza con los entrevistados, particularmente relevante considerando que muchos de ellos eran desconocidos al inicio del proceso. Todas las entrevistas **fueron realizadas bajo anonimato para proteger la seguridad e identidad de quienes decidieron compartir sus testimonios** sin quedar expuestos públicamente.

A su vez, **se incorporó una autoetnografía basada en la observación de mi propia experiencia como trabajadora despedida**. Esta estrategia implicó un proceso reflexivo de documentación y escritura, en el que se registraron los **eventos, transformaciones y estados emocionales vividos durante este período** de aproximadamente un año y ocho meses de trabajo en la empresa. Este método funcionó como una fuente de datos que permitió triangular y contextualizar los hallazgos surgidos de las entrevistas, enriqueciendo la comprensión del fenómeno desde una perspectiva vivencial.

El análisis de la información se realizó mediante un **enfoque de análisis temático, identificando patrones recurrentes en los relatos de los entrevistados y en el registro autoetnográfico, para construir categorías analíticas emergentes a partir de los datos**. La combinación de estas estrategias permitió triangular distintas fuentes de información y perspectivas, logrando una comprensión más integral del fenómeno investigado.



Hallazgos: Nuestro Trabajo y los Despidos

El oasis: un gran lugar para trabajar

Ninguno de nosotros llegó a trabajar acá por casualidad. Muchos veníamos de trabajos precarios o de sectores completamente ajenos a la tecnología; otros perseguían, desde hacía años, el sueño de entrar a una empresa prestigiosa como esta. Tecnolab representaba algo concreto y difícil de encontrar en el mercado laboral de la región.

En Latinoamérica, donde las oportunidades estables en el sector tecnológico son escasas, **una empresa como esta no era simplemente un empleador más.** Era un sueño concreto. Y, lo que hacía aún más singular era que genuinamente esta era la única empresa en la región que tenía tantos redactores en el área de UX, lo que significaba que si querías desarrollarte en esa disciplina, aquí era prácticamente el único lugar ya que otras empresas no le daban tanta importancia al rol y dejaban la escritura en mano de los diseñadores.

Para algunas de las personas entrevistadas, **el proceso de llegar a “Tecnolab” había tomado años.** Una trabajadora de... , a la que llamaré “Trabajadora 1,” me contó: *“yo duré casi 2 años buscando entrar ahí, especialmente porque tenía fama de muy buenos salarios, muy buenos beneficios, posibilidad de hacer carrera, buen ambiente laboral, entonces digamos como que era el sueño, ¿no?”.* Además de esto, Tecnolab ofrecía la posibilidad de trabajar la mayor parte del tiempo de forma remota

Los caminos por los cuales llegamos a Tecnolab fueron variados. Algunos de mis colegas habían entrado antes de la pandemia, cuando la empresa todavía estaba en una fase menos expansiva. Otros llegaron después, cuando la aceleración fue más clara. Algunos lo hicieron a través del bootcamp, un programa interno de formación para perfiles junior que la empresa utilizaba para incorporar talento desde cero, entrenando habilidades técnicas e inculcando los valores y el ADN de la organización. **Hubo quienes se postularon sin tener experiencia previa en UX,** avisados por una amiga o por un conocido que sabía que estaban buscando. Hubo quienes lo intentaron varias veces antes de quedar. Y quienes fueron contactados directamente por la empresa: *“Yo ni estaba buscando trabajo ni estaba pensando en cambiar, estaba con otros mil temas en mi vida y avanzó, avanzó, avanzó y fue tipo... es como medio difícil decir que no”* confiesa Trabajador 2.

En mi caso, **llegué a mediados del 2024, después de superar seis entrevistas y una prueba técnica.** Yo soy licenciada en comunicación social y tuve varios trabajos antes, pero ninguna experiencia concreta en UX. Aun así, quedé seleccionada. Según me explicaron después, la razón fue mi perfil adaptable y mi disposición para aprender. A mí,



personalmente, **no me entusiasmaba trabajar en una multinacional y nunca había sido mi sueño entrar ahí.** Me postulé porque estaba buscando trabajo y una conocida me había recomendado. Pero, poco tiempo después de enviar la postulación, conseguí otro empleo que me encantaba, aunque no era muy redituable económicamente. Cuando me avisaron que había quedado seleccionada en Tecnolab, tuve que tomar una decisión que, a nivel profesional, se me hacía difícil: renunciar a un trabajo que me gustaba para aceptar otro en el que me ofrecían cuatro veces más de salario, junto con condiciones realmente atractivas: seguro de salud de primer nivel, gimnasio, premios anuales, bonos de alimentación para el supermercado, entre otros beneficios. En una Argentina donde la estabilidad parece imposible, y donde hay un porcentaje alto de trabajo informal, **rechazar un empleo en relación de dependencia que prometía salarios por encima de la media me parecía una locura.** Este mismo razonamiento se repetía, con distintas palabras, en casi todos los relatos de mis colegas. Pero la atracción hacia la empresa iba más allá de los números. **Este lugar no solo ofrecía un puesto: ofrecía una narrativa.** En palabras de una de las entrevistadas, Trabajadora 3, *“era un oasis a nivel de condiciones laborales”*, algo que muchos nunca habían visto en sus trayectorias previas. Era una garantía de seguridad y de continuidad, especialmente en un contexto regional donde esas garantías casi no existen. Era la posibilidad de pertenecer a algo en plena expansión.

Lo que hacía aún más interesante el proceso de incorporación era que Tecnolab **estaba dispuesta a contratar a gente sin experiencia específica en UX.** No era requisito haber trabajado antes en diseño de contenido o en tecnología. La empresa argumentaba que los trabajadores podían aprender allí, que la trayectoria previa específica no era lo más importante. En algunos casos, como el mío, incluso entraban directamente como semi-seniors, posiciones que normalmente requerirían años de experiencia.

Y esto no fue accidental, **fue parte de una estrategia deliberada de expansión que transformó a esta compañía en la empresa con la mayor cantidad de redactores UX en la región.** Mientras que otras empresas mezclaban el rol con marketing o lo delegaban a diseñadores sin formación específica en contenido, aquí le daban mucha importancia. De hecho, invertían tiempo y recursos para formar a UX writers sin experiencia previa en el área. La empresa estaba apostando a que podían entrenar a estas personas, formarlas en el ADN de la organización y convertirlas en especialistas. Y durante años, eso funcionó.

Al contratar personas nuevas en la disciplina del UX, Tecnolab logró construir **un equipo masivo de personas sin experiencia previa, todas formadas internamente, todas con la creencia de que su especialidad era valiosa porque la empresa les había enseñado que lo era.** Cuando, años después, esa especialidad se convirtiera en "prescindible", **el impacto no sería solo laboral sino identitario.**



La combinación de la capacitación interna, la reafirmación constante de que el rol era valioso, y la seguridad laboral ofrecida **tejió una identidad profesional fuerte en estos trabajadores**. No solo habíamos aprendido a ser UX writers en esta empresa; **habíamos interiorizado la idea de que nuestro valor residía, fundamentalmente, en esa especialización que solo aquí se reconocía y se desarrollaba**.

Y así llegamos a esta empresa cientos de comunicadores, periodistas y redactores que entramos al mundo del diseño de contenido por primera vez, atraídos por la promesa de que ese era “un gran lugar para trabajar”. De hecho, Tecnolab obtuvo varios años seguidos la certificación [Great Place to Work®](#) que se basa en encuestas a colaboradores y auditorías.



Ser UX writer antes de la IA

A finales de 2023 usé ChatGPT por primera vez en mi vida. Fue cuando trabajaba como redactora en una agencia de comunicación. Lo descubrí porque vi algo en Twitter y me dio curiosidad. Cuando me di cuenta de que podía escribir textos para redes sociales y que, de documentos extensos y complejos que me mandaba mi cliente, sacar ideas cortas y muy bien resueltas, me fasciné. También vi que podía hacer tareas muy simples (pero que llevaban tiempo), como separar en bullets, hacer un recuento o agregar emojis a un copy de Instagram. **De golpe, mi trabajo empezó a ser mucho más fácil y la usaba sin que nadie se diera cuenta.** Pero había algo que me inquietaba: **sentía que estaba haciendo trampa.**

De hecho, a principios del 2024, **cuando me mandaron la prueba técnica para entrar a Tecnolab, decidí conscientemente no usarla.** Quería demostrar que realmente sabía hacer el trabajo, que mi conocimiento en comunicación y redacción era sólido. Así que resolví todo con mi propio criterio y a mi manera.

Cuando finalmente entré a la empresa, me daba miedo usarla. Tenía miedo de que me retaran o que descubrieran que no sabía “realmente” hacer el trabajo. Pero, tímidamente, empecé a resolver “a escondidas” algunas cosas con IA porque simplemente me era de gran ayuda tener una herramienta que me diera como resultado textos con mayor calidad, más cortos, mejor estructurados. **Era un asunto de eficiencia, y también de seguridad: si la herramienta producía algo mejor que lo que yo podría hacer manualmente, ¿por qué no usarla?**



Lo que no sabía en ese momento es que esta ambigüedad que yo sentía—**esta mezcla de fascinación, temor y culpa**—era algo que muchos de mis colegas estaban experimentando en paralelo, pero en silencio. Varios de ellos me contaron en las entrevistas que antes de que se institucionalizara la IA, ya habían comenzado a explorar las herramientas de IA de manera informal, casi clandestina. Algunos relatan que al principio se rehusaban a usar la herramienta porque sentían que estaban “haciendo trampa”. Como expresó una de mis colegas, Trabajadora 4, esta era una época en que usar IA se percibía como algo vergonzoso: *“Lo voy a hacer con ChatGPT, pero no voy a decirle a nadie que lo hice con chat GPT”*. Asimismo, Trabajadora 5 me cuenta: *“Yo tenía esa mentalidad de **estoy haciendo trampa si lo paso por ChatGPT**. Al comienzo yo me sentía como que un poco traicionándome a mí”*.

Otros la incorporaron gradualmente para algunas tareas específicas y estaban quienes no la utilizaban demasiado. La transición fue progresiva. Otra colega, la trabajadora 5, describió **este proceso como algo que comenzó con cautela**: “La aparición fue bastante tímida al principio, hasta que en un momento empezó el ‘che, vamos a darle profundidad a esto’”

Para principios del 2024 en TecnoLab, éramos más o menos 1500 trabajadores de UX. El trabajo en esta área se organizaba en equipos de aproximadamente cinco y un líder. Estas personas eran diseñadores gráficos o UX Writers (o llamados también redactores o contentidistas) que eran personas generalmente profesionales de comunicación, letras u áreas similares. **Los diseñadores se enfocaban en lo visual, mientras que los redactores se encargaban de los textos de las pantallas.** Es decir, éramos los responsables de elegir las palabras correctas para botones, formular acciones claras en los títulos, escribir ayudas contextuales, etc. Lo ideal era que diseñadores y redactores trabajaran en dupla para desarrollar todo el proceso en conjunto.

El flujo de trabajo involucraba tres áreas: Producto, UX y Desarrollo. Primero, el equipo de producto identificaba una necesidad del negocio y la compartía con UX y Desarrollo. Desde ahí, nosotros—los UX writers—hacíamos un trabajo de síntesis: armábamos briefs que capturarán la esencia del problema a resolver. **Un brief era mucho más que un documento administrativo.** Era el resultado de haber entendido profundamente qué necesidad se intentaba resolver y cómo el producto debería comunicarla. **En estos briefs se manifestaban simultáneamente los objetivos de experiencia y los objetivos de negocio,** se definía claramente cuál era el problema y se proponían posibles soluciones para abordarlo. En general, los briefs los hacía el redactor de la dupla. La idea era que también el diseñador pudiera hacerlo, pero **en muchos casos quedaba en manos de quienes escribían porque éramos nosotros los que teníamos más aceite en la tarea.** De hecho, mi dupla de diseño me contó que en el bootcamp, por ejemplo, no daban capacitaciones de brief a los diseñadores, solo las hacían con los redactores.



El proceso UX también incluía hacer benchmarks, es decir, investigar cómo otras empresas y productos resolvían problemas similares, analizando interfaces, copys, tonos y enfoques. Esto no era un ejercicio rápido; implicaba navegar sitios web, hacer capturas de pantalla, sistematizar hallazgos y, a veces, volcarlos en una presentación para mostrarle a otras partes del equipo.

A partir de esto, se desplegaba el trabajo creativo del UX writer: proponer múltiples textos, explorar distintos tonos, probar diferentes enfoques de cómo comunicar una acción, un error o una instrucción. No se entregaba una opción sino varias, cada una con su racionalidad de por qué funcionaba mejor (o no). Esto requería no solo escritura sino capacidad de síntesis, conocimiento de usabilidad, comprensión de cómo las personas leían en pantallas. Y todo esto se hacía de manera iterativa, colaborativa, con retroalimentación constante del equipo.

En este sentido, el trabajo antes de la IA, según describe el trabajador 7, *"Era todo hacerlo súper orgánico, ¿no? tenía que sentarme a pensar caminos conceptuales y escribir una cantidad considerable de wordings para cada opción, era todo sacado de mi cabeza"*. Es decir, en este momento, no había automatizaciones, no había atajos, no había herramientas que aceleraran el proceso.

Trabajadora 8 explica que antes de la Inteligencia Artificial *"los tiempos eran como mucho más relajados"*. Trabajadora 9, dice que en ese entonces *"Todo era muy manual y obvio, todo tomaba mucho más tiempo"*. La descripción del flujo de trabajo es elocuente, Trabajadora 10 cuenta que: *"se hacía todo el proceso de UX, todo manual, o sea, entre las personas... siguiendo un paso a paso más definido"*. Esto último es clave: el proceso estaba distribuido entre personas, no centralizado en herramientas.

Lo que caracterizaba realmente este período no era la velocidad sino **el carácter colectivo del trabajo**. El debate, el ida y vuelta constante con los colegas, no era una ineficiencia sino la estructura misma del oficio. *"El feedback con los otros compañeros era súper indispensable"*, afirma Trabajadora 5. *"Llevaba más tiempo hacer exploraciones... y había más reuniones de feedback, era necesario verlo con más gente"*, relata Trabajadora 11. Es precisamente en estas tareas colaborativas, estratégicas y creativas donde residía el verdadero goce del oficio, según los relatos de quienes lo vivían. Para algunos, como Trabajador 12, lo más gratificante era *"toda la parte creativa o del proceso de bajar propuestas por uno mismo que te desafiaba mucho más... no salía en bandeja"*. Este tipo de trabajo requería pensamiento, proposición y defensa de ideas; no era simplemente ejecutar instrucciones.

Otros, como Trabajadora 9, encontraban profunda satisfacción en otras tareas, por ejemplo, hacer briefs era especialmente valorado porque *"en el fondo reflejaba todo el trabajo de*



entendimiento que hacías tú sobre un producto"—esa síntesis de análisis, investigación y pensamiento estratégico que no podía simplemente delegarse a un proceso automático.

Para otros, como Trabajador 7, el disfrute provenía de la discusión fundamentada: *"toda la parte de usabilidad, de empezar a debatir con el equipo... todos estos debates en torno al UX basados en racionales"*. El trabajo no era simplemente escribir; era argumentar, fundamentar, convencer a partir de criterios claros. Había quienes se apasionaban por el análisis de datos: *"analizar y generar hipótesis con lo que tenías, con data cuali y cuanti"*—el trabajo de interpretación que requería juicio humano y experiencia.

Trabajadora 6 disfrutaba de la capacidad de síntesis: *"el entendimiento, me encantaban las lógicas, poder hacer algo tan reducido, transformar páginas de información en una línea de texto precisa"*

Lo que ninguno de nosotros sabía en ese momento es que estas tareas—las que más nos llenaban, las que justificaban nuestra presencia en la empresa—serían las que estaban a punto de cambiar.



El punto de inflexión: la llegada de la IA

Volvamos a ese momento en el que usábamos las herramientas “a escondidas”. A fines de 2024, la empresa comenzó a pedirnos explícitamente que no hicieramos eso, que no usáramos herramientas de IA que no fueran *compliance*—es decir, que no estuvieran auditadas ni cumplieran con los estándares de seguridad, privacidad y regulación que la empresa requería.

Simultáneamente, nos dieron acceso a diferentes herramientas de IA que sí eran *compliance* (GPT Enterprise, Gemini para empresas, etc). Y entonces, de a poco, empezaron a pedirnos que la usáramos. **No nos explicaron muy bien para qué específicamente, cuál era la estrategia detrás de esta incorporación o qué problema estábamos resolviendo.** Simplemente había una dirección general: **"si no te sale, probá con IA"**. Era como si la herramienta fuera la respuesta a cualquier dificultad, sin necesidad de profundizar en cuál era realmente el problema.

Muy poco después, esa incorporación gradual empezó a hacerse más presente y expansiva. En mi caso, y en el de algunos otros compañeros, nos llegó una invitación por calendario a algo que se llamaba “Squads de IA”. Cuando pregunté qué era, mi líder me



explicó que **algunos de nosotros íbamos a tener que integrar equipos por fuera de nuestro trabajo cotidiano para empezar a aprender a usar herramientas de IA.**

El equipo del que participé estaba formado por un líder técnico y seis UX writers que trabajaban en otras partes de la empresa. La idea que nos plantearon era que nos dividiéramos en subgrupos para que cada uno probara diferentes herramientas para hacer distintas tareas: armar briefs, redactar comunicaciones y escribir notificaciones push. El taller era obligatorio y nos demandaba aproximadamente tres horas semanales. No era una capacitación sino que **era un espacio más bien exploratorio con un objetivo específico: crear un agente que resolviera esas tareas. ¿Para qué? todavía no sabíamos.**

La primera herramienta que exploramos fue Notebook, una plataforma de inteligencia artificial diseñada para buscar y analizar información dentro de documentos. Le cargamos el manual de estilo, otras piezas hechas por nosotros, presentaciones con información sobre las comunicaciones y otros archivos del onboarding que nos habían dado en la empresa cuando entramos. En la siguiente reunión deberíamos presentar los hallazgos. La herramienta resultó ser buena buceando entre esos archivos, pero muy mala redactando.

Entonces, pasamos a Gemini y a GPT Enterprise. En Gemini armamos una GEMA —una estructura de prompts optimizados que incluía instrucciones claras, ejemplos de referencia y criterios de evaluación— y resultó ser la mejor. Tuvimos que presentar estos hallazgos en una reunión, documentar todo: los prompts que estaban mal, los resultados que arrojaban, los prompts que estaban mejor y sus resultados, las justificaciones. Todo tenía que estar escrito, compartido y documentado.

Después de tanto intentar, lo logramos: **creamos tres agentes que resolvían bastante bien esas tareas.** Me ofrecí para ser yo quien diera la capacitación para 500 UX writers de otros equipos. Armamos con un compañero una presentación y hablamos frente a cientos de personas sobre cómo usar al agente que habíamos armado. Nuestros compañeros nos empezaron a dar feedback y fuimos perfeccionando esos agentes. También nos tomamos el trabajo de volcar toda esa configuración en una GEMA para que fuera accesible a quienes no tenían todas las licencias de Enterprise.

En septiembre de 2025, antes de irme de vacaciones, dejé documentadas en el chat del equipo las instrucciones para usar los agentes que habíamos desarrollado en el squad. Así, las diseñadoras podrían resolver durante mi ausencia una de mis tareas: la redacción de textos breves para banners publicitarios. Terminé el mensaje con una broma: "Igual, no me reemplacen; nadie va a poder hacer textos y mates mejor que yo".

Simultáneamente, en otros equipos la situación fue distinta. Muchos de los trabajadores que entrevisté me contaron que **a ellos no los hicieron armar squads sino que la**



aparición de las herramientas de IA, si bien fue al mismo tiempo, fue un poco más difusa.

Para algunos trabajadores la exigencia bajó directamente de la mano de sus líderes. Trabajadora 11 menciona que al principio era un pedido vago de "descúbralo ustedes", pero luego **las reuniones semanales de equipo pasaron a ser exclusivamente sobre IA, llegando a exigir que "una de cada tres exploraciones presentadas debía estar hecha full con IA.**

Trabajadora 8 cuenta que, de un día para el otro, un manager de seguridad (que ni siquiera era su jefe directo) **les ordenó por un canal de chat general que debían descargar "Cursor" (una herramienta de programación con código) y asistir a reuniones semanales para mostrar sus avances con esa herramienta.** Lo sorpresivo de esto es que programar no era parte de las tareas cotidianas de ningún trabajador de UX.

A su vez, **dentro de la empresa empezaba a circular cada vez más la importancia del uso de IA en los procesos de trabajo.** En una charla que dio para todos los trabajadores, **el CEO de Tecnolab destacó que "Un día sin usar IA, es un día perdido".**

También empezaron a desarrollarse internamente otros mecanismos para medir el uso de IA. Se rastreaba cuánto tiempo usaban los trabajadores estas herramientas.

De hecho, a finales del 2025, los trabajadores podían entrar a una herramienta interna a consultar cuántas horas habían usado la IA en su trabajo diario.

Muchos de los trabajadores despedidos contaron que ellos eran a los que más alto les había dado este indicador en sus equipos. Como relata Trabajadora 6: *"Yo fui la que más usó IA dentro de mi equipo, de todo mi equipo"*. Trabajador 7 describe una experiencia similar: *"Sentí que ya las estaba más o menos dominando y sentí que también me estaba posicionando frente a otras personas como un medio referente en inteligencia artificial"*. En mi caso particular, yo me había adueñado de todos los proyectos que tenían que ver con IA y, dentro de mi equipo, era la focal de estos temas. Había creado agentes y los había compartido con otros equipos, dado charlas y capacitado a otras personas. Sin embargo, usar y promover estas herramientas no nos protegió del futuro despido.



Paralelamente, **la empresa contaba con un sistema de objetivos de desempeño anual en el que los trabajadores establecían conjuntamente con sus superiores entre 4 y 6 metas para el año.** En la mayoría de los casos, **se trataba de objetivos cualitativos más que cuantitativos.** Cuando TecnoLab institucionalizó el uso de IA, **la empresa impuso un nuevo objetivo anual:** utilizar diariamente las herramientas de IA proporcionadas por la compañía. Este mandato presentaba un problema fundamental: carecía de una dirección clara sobre para qué usarlas. La imposición de este objetivo, sumada a la ausencia de una orientación específica, generaba una situación paradójica que Trabajadora 13 sintetiza acertadamente: ***"en general, las herramientas vienen a resolver un problema, pero en el caso de la incorporación de IA en esta empresa, somos nosotros los que tenemos que descubrir de qué manera se resuelve una necesidad que no tengo"***.

Casi todas las personas que entrevisté cuentan lo mismo: **En cada instancia de feedback, los líderes hacían un "check" para ver si la estaban usando, obligando a los trabajadores a dejar evidencia empírica de su uso aunque eso les entorpeciera el trabajo.** Había una presión constante por presentar propuestas que estuvieran hechas con IA. No era una obligación explícita, pero sí algo que, como dice Trabajadora 1, *"se esperaba de ti"*—si no lo hacías, empezaban a cuestionarte. Y cuando se presentaban opciones, había una preferencia clara por las que estaban hechas "full con IA", **como si lo que dijera la herramienta tuviera más valor que lo que propusiera un trabajador con años de experiencia en la empresa.**

En algunos equipos, relata Trabajadora 9, **los espacios de feedback, que antes de la IA se usaban para hacerle comentarios a compañeros sobre sus exploraciones, se empezaron a convertir en espacios para que cada uno lleve algo relacionado a la IA:** un descubrimiento, una herramienta nueva, un prompt, lo que sea. Trabajadora 11, coincide en que la dinámica de las reuniones semanales mutó drásticamente. Explica que antes el objetivo de esos espacios era compartir buenas prácticas o mostrar algo que funcionara, pero que en los últimos 8 meses *"era para hablar de IA e incluso nos pidieron, que no lleváramos nada que no tuviera que ver con eso"*.

También, al pedirnos que **entreguemos tanto los prompts utilizados como los descartados, documentándolos en planillas de Excel para registrar qué funcionaba y qué no.** Este trabajo administrativo adicional se sumaba a una carga laboral ya elevada, intensificando la presión sobre el equipo. Varios relatan **haber trabajado fuera de horario para capacitarse en estas herramientas, dado que el tiempo de trabajo no alcanzaba.**

Trabajadora 13 cuenta que la carga de trabajo era tan alta que **a menudo debía quedarse "hasta las 8 de la noche trabajando" en tareas urgentes, lo que le impedía dedicar tiempo de calidad a explorar estratégicamente las herramientas de IA.** Trabajador 12



describe una dinámica de "autoexigencia" dentro de la cultura de la empresa, **donde los trabajadores se sienten impulsados a "trabajar hasta tarde" y "quedarse trabajando fuera de horario" para alcanzar objetivos o buscar una promoción.** Trabajadora 8 cuenta que *"les tocaban sus tiempos libres, en los after office, la noche o los fines de semana porque el tiempo [laboral] no alcanzaba como para aprender a usar una nueva herramienta"*. Paradójicamente, Tecnolab no reconocía estas horas extras ya que, **desde su narrativa, la IA vendría a ahorrar tiempo y no se reconocía este tiempo de aprendizaje.**

A su vez, **también empezó a emerger un discurso de que porque "ahora existe la IA se puede hacer cualquier cosa"**. Por ejemplo, yo participé también en una iniciativa para armar una publicidad de video 100% con IA que no tenía nada que ver con lo que solíamos hacer en nuestro rol, pero nos pidieron que lo hiciéramos para testear el alcance de las herramientas de generación de video. Con una diseñadora de mi equipo, hicimos todo el proceso con IA: desde el brainstorming, el brief y todas las propuestas, armamos storyboards y generamos videos publicitarios. Presentamos estos hallazgos a personas de nuestro equipo, de otros equipos y también a superiores. Después nos dijeron que al final no iba a ver la luz. Sin embargo, **dedicamos casi dos semanas de trabajo a este proyecto y tuvimos que documentar todo.**

En líneas generales, **la llegada de la inteligencia artificial fue percibida por los trabajadores como una transición ambivalente:** comenzó con una curiosidad "tímida" o entusiasmo por la innovación, pero rápidamente se transformó en una presión por métricas de productividad, un conflicto ético sobre la autoría y, finalmente, la amarga sospecha de estar entrenando a su propio reemplazo.

La incorporación de la IA no fue neutral. Para algunos trabajadores, la IA absorbió las tareas que menos les gustaban—las más operativas, más repetitivas. Para ellos, la herramienta fue liberadora. Pero para muchos otros, **la IA absorbió exactamente las tareas que más disfrutaban.** Trabajador 12 lo explica con claridad: "La carga operativa—bajar contenido, briefear, hacer propuestas—era la parte más divertida de nuestro laburo. **Nos dejaron con la parte más aburrida y la menos creativa"**.



El fin de los especialistas, la exigencia de los roles generalistas

En paralelo a la incorporación de herramientas de IA, se comenzó a dar otro fenómeno dentro de los equipos de UX de Tecnolab: **la presión por convertirse en roles generalistas.** Como dije antes, los equipos solían estar divididos en



escritores—encargados de los contenidos y la comunicación—y diseñadores—responsables de la parte visual. Pero, a partir de la segunda mitad del 2025, esa división comenzó a desdibujarse en algunos equipos. A los diseñadores se les pedía que escribieran, pero de forma esporádica. **A nosotros, los UX writers, se nos exigía cada vez más que aprendiéramos a diseñar**, que pudiéramos ejecutar sin depender de un diseñador, que trabajáramos "en baja" y que los llamáramos recién cuando necesitáramos ayuda específica para las entregas finales.

Lo que esta expansión de roles significaba en la práctica era que se esperaba que manejáramos todo, end-to-end: desde la investigación de usuarios y la estrategia hasta la escritura, el diseño, la prototipación y el análisis. Retomando palabras de Firpo en su texto [*What the hell does it mean to be a Generalist Content Designer?*](#) "no se trata solo de textos en pantalla sino de la orquestación completa a través de disciplinas".

En mi equipo, éramos dos UX writers en 2024. En 2025 pasé a ser yo sola. De a poco, la exigencia de que hiciera cosas que no eran mi especialidad aumentó. A mí, personalmente, me costaba mucho porque no tengo skills de diseño.

Este fenómeno no se dio de forma organizada en todos los equipos. **En mi caso, nos empezaron a hablar del tema de los generalistas unos días antes del despido masivo aunque yo ya me había dado cuenta que había que adaptarse a nuevas exigencias.** Nuestras compañeras diseñadoras tuvieron que armar por motus propia una capacitación para enseñarnos a usar algunas cosas de Figma, la herramienta que usábamos para diseñar. Incluso, nuestra propia jefa tampoco sabía usar esas herramientas y asistió a este curso igual que nosotros, los UX writers.

Pero en otros casos, la historia era diferente. Algunos perfiles seniors **ya estaban acostumbrados a trabajar de forma generalista**—ya manejaban iniciativas end-to-end, muchas veces sin apoyo de diseñadores. "*Ya no había tanto trabajo en dupla*" cuenta Trabajadora 11 que trabajaba hace muchos años en la empresa. Había un referente—que podía ser de contenido o de diseño—que tenía que resolver todo: tanto lo de diseño como lo de contenido, con ayuda de IA. Solo cuando no podían seguir, cuando llegaban al pixel perfect o necesitaban hacer el handoff, ahí recién podían pedir ayuda a alguien del otro rol.

También había contradicciones incluso en cómo se aplicaba esto. Algunos trabajadores habían tomado cursos de diseño UX/UI para complementar su perfil y les habían dejado claro a sus líderes que no le tenían miedo a herramientas como Figma. La trabajadora 1 cuenta que su líder le dijo muy claramente "*Recuerda que tú eres escritora y no diseñadora*". **La presión de ser generalista convivía, paradójicamente, con la reafirmación de los límites de la especialidad.**



A su vez, algunos redactores también fueron impulsados a usar herramientas como Figma Make y Stitch para que, desde su rol de contenido, generaran propuestas visuales a través de prompts que "facilitaran el camino" al diseñador. **Era como si la IA permitiera a cada persona adentrarse en disciplinas que no eran la suya, con la justificación de que la herramienta hacía el trabajo más fácil.**

Sin embargo, **mientras que las herramientas de IA para redacción hacían relativamente fácil para los diseñadores crear propuestas de contenido, la IA no hacía lo mismo para los escritores cuando tenían que diseñar.** Incluso con herramientas como Figma Make, el proceso seguía siendo complejo y requería expertise visual que no se podía automatizar. La IA había hecho que los diseñadores pudieran escribir fácilmente, pero aprender a diseñar seguía siendo difícil para quienes venían del contenido.

Estos dos fenómenos que se dieron en paralelo, comenzaron a preocuparnos a los trabajadores. Algunos empezamos a percibir señales claras de un desenlace inminente. Mientras que otros, fueron tomados absolutamente por sorpresa.

Lo que queda claro es que **"roles más generalistas" no era el verdadero criterio.** Era la coartada. El verdadero criterio era: ¿Cuánto podemos ahorrar reemplazando trabajadores con IA?. Lo que sucedió después confirma esto. **Los diseñadores que quedaron ahora tienen que escribir. Tienen que resolver tareas de redacción que antes hacían los Ux writers. Y no les está resultando fácil.** Aunque tienen acceso a los agentes de IA que los mismos Ux writers armaron, no pueden discernir cuál es la mejor opción de wording. Una trabajadora que quedó dice: *"Yo no quiero estar redactando"*. Pero tiene que hacerlo porque la empresa asumió que con la IA, cualquiera podía escribir.

Pero lo más preocupante es que en algunos equipos, **además de escribir, ahora se les está pidiendo a los diseñadores que aprendan programación.** Trabajadora 11 menciona que los diseñadores que quedaron están *"aprendiendo cloud para directamente ver si quizás pueden prescindir de desarrolladores de front"*. Es decir, **la presión no termina con el rol generalista.** Continúa expandiéndose, esperando que cada persona sea capaz de hacer cada vez más cosas, con cada vez menos claridad sobre qué es un rol y qué define una profesión.



El despido: ¿Una crónica anunciada?

Esa semana fue la primera oficial del año. El 1 de enero había caído jueves y fue feriado, entonces ese viernes nadie trabajó demasiado. Ese lunes 5 de enero empezaba oficialmente el año laboral y yo ya estaba incómoda. Sabía que venían tiempos difíciles. **Los agentes de IA que habíamos armado funcionaban cada vez mejor y la exigencia de los roles generalistas, con mis pocos conocimientos en diseño, me tenía un poco preocupada.**

El jueves 8 yo estaba en la oficina y me llegó una reunión en el calendario que decía "importante" y era para dentro de media hora. Cuando algunos empezaron a preguntar si otros la tenían, **noté un patrón: todos los que iban a esa reunión parecían ser UX writers. Los diseñadores no la tenían.**

En casi todos los casos, la historia fue idéntica: una reunión virtual con aproximadamente 40 participantes donde un desconocido (que después supimos que era alguien del C-Level) leyó un comunicado estandarizado **anunciando que, en búsqueda de roles más generalistas y un cambio de estrategia empresarial, los despedían de inmediato.** El mensaje se repitió en español y portugués. Un representante de Recursos Humanos intervino brevemente. La reunión duró menos de 8 minutos. **Luego se confirmó que fueron 120 despidos en total**, distribuidos en varias sesiones similares.

En los casos en que fue diferente, fue en las personas que estaban de vacaciones, las cuales se enteraron a través de redes sociales. Y, para el caso de las personas de Colombia a quienes los convocaron a la reunión en la hora del almuerzo y, entonces, hubo personas que no la vieron y no pudieron asistir. En esos casos fueron notificados directamente por sus líderes.

Si bien ni la empresa ni los líderes ni los managers dieron ninguna explicación, empezaron rápidamente las conjeturas: Algunos relacionaban esto directamente con la IA. *"Habían estado midiendo cuánto se ahorran de tiempo con las herramientas, viendo cuánta menos gente necesitaban para hacer lo mismo"* relata Trabajadora 11. Otros pensaban que el argumento de "roles más generalistas" era una coartada. Otros los relacionaban a un ajuste de la empresa y a una reestructuración.

La realidad es que quedaron muy pocos especialistas en contenido en los equipos de UX, y muchos de ellos enfrentaron exigencias y objetivos desproporcionados y que poco tienen que ver con rol. Aunque algunos tuvieron la suerte de evitar el despido, asumieron significativamente más tareas y presiones nunca antes experimentadas. Los diseñadores se vieron en la misma situación: **de la noche a la mañana, tuvieron que**



aprender a usar las herramientas de contenido, ya que muchos equipos despidieron a todos los redactores que había en sus equipos. Los líderes técnicos, por su parte, también enfrentaron presión para dominar nuevas herramientas de programación, como Claude Code, y otras plataformas tecnológicas.



Discusión

La solución que nadie pidió a un problema que nadie tenía

Uno de los fenómenos más desconcertantes de la incorporación masiva de inteligencia artificial en los flujos de trabajo fue precisamente que no respondía a ningún problema. Este es el punto clave: la IA llegó a Tecnolab no como respuesta a un problema identificado, sino como solución preexistente en busca de una justificación.

Antes de su llegada, los equipos de UX Writing funcionaban en equilibrio. El trabajo era un poco más lento y manual pero ese ritmo no era una patología sino la estructura misma de la actividad creativa. Existía autonomía, debate fundamentado, pensamiento estratégico distribuido entre personas. No había síntomas de crisis: **la empresa estaba en expansión, los productos se lanzaban según lo planificado, los usuarios estaban satisfechos.**

Sin embargo, la IA llegó de todas formas. Y aquí comienza el análisis del problema real: el proceso de incorporación se invirtió completamente respecto a cómo funcionan normalmente las transformaciones organizacionales. **En lugar de identificar una necesidad y buscar una herramienta que la resuelva, la herramienta llegó primero y la organización fue presionada a fabricar una necesidad a posteriori.** Los trabajadores no preguntaban "¿cómo uso esto para resolver X?", sino que debían responder "¿para qué sirve esto que ahora es obligatorio?".

Esta inversión se manifestó en la ausencia absoluta de claridad estratégica. **No existía un criterio sobre cuándo usar IA, bajo qué condiciones, con qué objetivo. Debías usar la herramienta porque era necesario usarla.**

Los objetivos anuales lo evidenciaban—utilizar IA diariamente era un fin en sí mismo, sin indicadores de éxito que no fueran el uso mismo.

Esto creaba una paradoja de control: presionar a los trabajadores a usar algo cuya utilidad nadie podía especificar. El resultado fue predecible: **los trabajadores buscaban formas de justificar el uso, no porque mejorara su trabajo, sino porque la presión laboral así lo exigía.**



Esta falta de justificación inicial nunca fue subsanada. La empresa nunca volvió atrás para diagnosticar realmente qué problema resolvía la IA. En cierto sentido, **Tecnolab apostó más a la fe institucional en la IA—a la creencia de que toda transformación tecnológica es por definición progresiva—que a un análisis honesto de qué necesitaba cambiar en su organización.**



El fin del trabajo colectivo

Otra de las cosas que sucedieron fue que **el flujo creativo se invirtió.** Antes, cuando nos tocaba enfrentar una hoja en blanco, tenías que pensar, explorar, generar ideas propias. **La frustración de no saber qué escribir te empujaba a debatir con colegas, a buscar soluciones colaborativas.** Ahora, la IA generaba opciones primero. Tu tarea se reducía a refinar lo que la máquina producía. Trabajador 12 describe esto así: *"Te dejan el cerebro en pausa y te piden que uses la inteligencia artificial para que te lleve a donde tenés que llegar. Vos ya no estás manejando, vos sos el acompañante".*

El cambio es sutil pero fundamental. **El trabajo dejó de ser generativo para convertirse en evaluativo.** Y con eso, se perdió algo específico: el sentido de autoría. Trabajadora 14 lo refiere cuando habla de la calidad de lo que producía la IA: *"Al final, cuando lees los textos que ahora te llegan como notificaciones push, parece escrito por un mono. No parece escrito por una persona".*

Pero para mí, en realidad, **el impacto más profundo fue en el trabajo colectivo. La estructura del trabajo antes de la IA estaba centrada en el debate, en el ida y vuelta constante con colegas.** Ese no era un lujo; era parte del método. *"El feedback con los otros compañeros era súper indispensable"*, recuerda Trabajadora 5. El debate entre pares era lo que generaba las mejores soluciones, lo que desafiaba las ideas iniciales, lo que empujaba hacia la excelencia.

Durante años, el valor del UX writing no residía solo en lo que escribía una persona, sino en lo que emergía del debate con otros. **El feedback de los compañeros no era un lujo ni una ineficiencia; era el método mismo.** Eran esas idas y vueltas donde alguien cuestionaba una propuesta, donde surgían perspectivas que no habías considerado, donde la tensión creativa entre distintas ideas llevaba a soluciones mejores. Eso era lo que hacía que el trabajo fuera significativo. La IA cambió eso. No solo porque la máquina se convirtió en el centro del proceso—desplazando las conversaciones humanas—sino porque transformó la naturaleza del trabajo colaborativo. Ahora, cuando presentabas una



propuesta, la pregunta no era "¿qué pensás vos de esto?" sino "¿usaste IA para hacerlo?". **Los espacios de feedback dejaron de ser espacios de debate para convertirse en espacios de validación de herramientas.**

El trabajador 12 relata que se perdió "el debatir ideas, porque ahora la IA está en un puesto divino: es Dios, lo que dice ChatGPT nadie lo discute". **La presencia de la IA en el centro del proceso no solo cambió cómo se trabajaba, sino también cómo se relacionaban los equipos.** Hubo una jerarquización silenciosa: lo que decía la máquina tenía más peso que lo que proponía un trabajador con años de experiencia.

Y con todo esto vino la presión. Nos estaban midiendo no solo en la calidad de nuestro trabajo sino en su velocidad, en cuánto tiempo nos ahorrábamos, en cuántas menos horas dedicábamos a las tareas. Trabajador 7 cuenta que "varios estaban como abrumados porque ya llegó un punto en donde lo mencionaban en casi todas las reuniones y generaba esta sensación de 'me estoy quedando atrás porque no sé cómo utilizar esta herramienta'. Algunos relatan que **sentían constantemente que estaban siendo evaluados para ver "cuán rápido podían ser"**. Otros describen la sensación de que "estuvieron un montón de tiempo midiendo el ahorro de tiempo para finalmente echarnos"

En última instancia, lo que sucedió fue que **la promesa de eficiencia se tradujo en una carga adicional silenciosa. Los trabajadores no fueron liberados de sus tareas habituales; simplemente se les sumó la responsabilidad de dominar, utilizar y documentar el uso de la IA.** En este sentido, **la IA, entonces, no reemplazó el trabajo; lo multiplicó.** Y así, lo que comenzó como una promesa de modernización y productividad terminó siendo una extensión invisible de la jornada laboral: más horas, más responsabilidades, más evaluación, menos autonomía creativa.



Máquinas humanizando máquinas

La profesión de UX nació con la misión de humanizar lo digital. El trabajo consistía en asegurar que las máquinas, los sistemas, las interfaces fueran comprensibles y cercanas para quienes las usaban. El UX es un mediador, es decir, alguien que traduce la lógica técnica en lenguaje humano. Por ejemplo, si quisieras ver una película en una plataforma de streaming y solo vieras código de programación, te costaría mucho elegir qué ver. Cuando ves un botón que dice "Ver ahora" o una notificación que dice "Tu serie favorita tiene un nuevo episodio" —ese es trabajo de UX writing.



Pero más allá de la claridad, el trabajo requiere mucha empatía: entender qué emoción atraviesa el usuario en cada momento y responder con un diseño que lo reconozca.

Pero cuando la IA llegó a TecnoLab y se institucionalizó su uso, esa misión fue invertida de forma silenciosa. **El UX writer dejó de ser quien genera el lenguaje humanizador y pasó a ser quien valida el lenguaje que genera otra máquina. La agentividad se desplazó completamente.** Ya no eras quien pensaba estratégicamente cómo comunicar un problema; **eras quien refinaba lo que un algoritmo había propuesto.**

La paradoja es aún más profunda: los UX writers fueron entrenados para pensar como usuarios, para empatizar con las frustraciones de quienes interactuaban con sistemas complejos. Pero **la IA que debían incorporar estaba entrenada en patrones estadísticos de lenguaje, sin empatía, sin comprensión real del contexto humano. Sin embargo, los trabajadores fueron presionados a asumir que lo que la máquina producía era mejor, más eficiente, más correcto de lo que ellos podrían pensar.**

Los trabajadores pasamos de ocupar una posición de pensamiento activo a una posición de validación pasiva. Y esto golpeó especialmente a quienes habían construido su identidad profesional alrededor de la capacidad de síntesis, de análisis, de propuesta estratégica. **Para nosotros, ser reducido a alguien que simplemente observa cómo la máquina trabaja fue existencialmente devastador.**



La crisis de la profesión: ¿Y ahora qué hacemos?

En este sentido y retomando lo anterior, el impacto más profundo del despido no fue económico sino existencial. No fue solo "me quedé sin trabajo". Fue "ya no sé para qué existe mi profesión". Varios de los trabajadores entrevistados expresaron esto con claridad. Trabajadora 1 dice: **"uedé con esa sensación de 'este cargo se muere' o se transforma en otra cosa que todavía no es clara... Siento que eliminaron el cargo"**. Trabajador 7 con un poco de temblor en la voz reconoce: **"Fue duro. Sentí que perdí la brújula. No solo perdí el trabajo, sino el rol que estaba construyendo. UX ya no es un lugar seguro"**. Lo



que resulta en algo paradójico: **la misma empresa que hace años apostó masivamente por contratar especialistas en UX writing es la que ahora elimina la especialización.** Y lo hace argumentando que con la IA, ya no es necesaria. Entonces, ¿Sienta un precedente? ¿Significa esto que otros equipos de UX en otras empresas también van a llegar a la conclusión de que no necesitan especialistas en contenido? ¿Va a desaparecer la profesión de UX writer como especialidad?

Para algunos de los entrevistados, la respuesta parece ser sí. **"Creo que va a dejar de existir"**, dice el Trabajador 7. **"No voy a querer tener ningún tipo de relación con el UX. No quiero trabajar nunca más en esto"**, dice Trabajadora 14. Y no es porque les vaya mal en la búsqueda de trabajo. Es porque sienten que la profesión perdió su esencia y que lo que los motivó a entrar—la posibilidad de mediar entre las aplicaciones y los usuarios—ya no existe. O peor: ha sido invertido. Ahora son máquinas refinando máquinas. *"Yo siento que ahora ya está... mataron el rol en Argentina y Latinoamérica... lo que me da es que estamos tornando a un mundo en el cual vamos a estar todos desempleados"*, reflexiona Trabajador 12.

Por otro lado, Trabajadora 9 manifestó que el impacto del despido y la IA **la llevaron a replantearse su profesión por completo**: *"personalmente estoy pensando en cualquier otra cosa, o sea, no necesariamente trabajar en [UX] puede ser otra skill, puede ser tomar lo que aprendí de ahí, meterme a otra cosa"*.

Trabajadora 6, dice que le "encanta" su profesión, pero en un momento de la entrevista resume el sentimiento de desilusión tras el despido diciendo: *"me cagaste la vida, no quiero trabajar más de esto"*. Menciona además que conoce a muchas otras personas que, tras esta experiencia, quieren salir de UX y no tener más relación con el área.

Es un vaciamiento lento, casi invisible mientras está ocurriendo. Pero sus consecuencias son devastadoras, no solo para los individuos que construyeron sus carreras en torno a esta disciplina, sino para la propia posibilidad de que exista una especialización en contenido en esta región. Porque ¿quién querría entrar a un campo que acaba de ser declarado prescindible por la principal empresa que lo albergaba?



Conclusiones Finales

A lo largo de esta investigación busqué entender principalmente dos cosas: **qué cambios produjo la incorporación de inteligencia artificial en el trabajo diario de los equipos de UX Writing, y qué consecuencias tuvo este proceso para la identidad profesional de estos trabajadores.** Lo que emerge de los relatos de mis colegas y de mi propia experiencia es que ambas preguntas están, en realidad, unidas.

La IA no llegó a esta empresa como una herramienta pensada para resolver un problema específico. Llegó como una solución en busca de un problema, y en ese proceso, **transformó cada dimensión del trabajo.** Invirtió el flujo creativo: pasamos de generar ideas a solamente validarlas; dismanteló la estructura colaborativa del trabajo: los debates entre pares fueron reemplazados por una jerarquización silenciosa donde la máquina tenía más autoridad que la experiencia humana; y multiplicó las horas de labor: en lugar de liberar tiempo, lo capturó en documentación, entrenamiento y una evaluación constante de velocidad.

Pero **más allá de lo que la IA hizo con el trabajo, está lo que TecnoLab hizo con los trabajadores.** Durante años, **esta empresa nos enseñó que ser UX writer era una especialización valiosa.** Nos formó internamente, nos reafirmó que nuestro trabajo tenía sentido y propósito. Construimos nuestra identidad profesional alrededor de esa promesa. Y luego, rápidamente, todo eso fue declarado prescindible.

Lo que observo es que **el despido masivo no fue la causa de la crisis identitaria.** Fue su consecuencia inevitable. **La IA ya había vaciado el rol de su propósito antes de que llegara el comunicado de Recursos Humanos.** Cuando pasaste de ser quien genera ideas a ser quien valida máquinas, cuando el debate estratégico fue reemplazado por la "evidencia empírica" de uso de herramientas, cuando tu autonomía creativa fue reducida a una métrica de productividad—ya habías dejado de ser UX writer en el sentido que lo eras antes.

Algo fundamental se perdió en el trastocamiento del trabajo colectivo fue la **posibilidad de construir conocimiento juntos,** de que tu idea fuera desafiada, mejorada, transformada por la inteligencia colectiva del equipo. **Pasaste de ser parte de un colectivo pensante a ser un ejecutor solitario que refinaba lo que una máquina había generado.** El trabajo dejó de ser colaborativo para volverse, paradójicamente, más solitario que nunca. Y esto, además de perjudicar el trabajo de los UX writers, también perjudica el contenido en sí mismo. Como me dijo muy claramente una colega entrevistada: *"la IA vive de lo que yo la alimento, entonces si yo tengo una persona que tiene un background completamente diferente del cual yo no tengo conocimiento, pues ahí está el valor"*. **Cuando trabajas solo**



con la IA sin la perspectiva de otros compañeros, te quedás atrapado en un conocimiento profundo pero limitado de lo que vos sabés, perdiéndote todo lo que tus compañeros, con experiencia y contextos específicos, podrían aportar.

En conclusión, **lo que sucedió en esta empresa fue el desmontaje sistemático de lo que hacía que el trabajo fuera valioso: la creatividad, el trabajo en equipo y el propósito**. Y cuando todo eso desaparece, queda la pregunta inevitable que me persigue: ¿será este el primer paso de un patrón? ¿Será que en otras empresas, otros equipos de UX también van a llegar a la conclusión de que no necesitan especialistas? ¿Desaparecerá la profesión de UX writer como disciplina, o simplemente se transformará en algo irreconocible?

Lo que sí sé es que muchos de los trabajadores que fuimos despedidos no queremos volver a este tipo de empleo. No porque no encontremos oferta de trabajo (que tampoco abunda) sino porque **algo fundamental se rompió**. La promesa de que tu trabajo humaniza la comunicación con otro ya no existe cuando tu trabajo consiste en refinar máquinas. **Y sin esa promesa, sin ese sentido de propósito, la profesión pierde su razón de ser**. Tal vez el verdadero impacto de la incorporación de IA **no sea la pérdida de empleos, sino algo más insidioso: la pérdida de profesiones**. No las que desaparecen de golpe, sino **las que se vacían lentamente de significado, hasta que quien las ejerce ya no reconoce lo que hacía ni para qué**.

