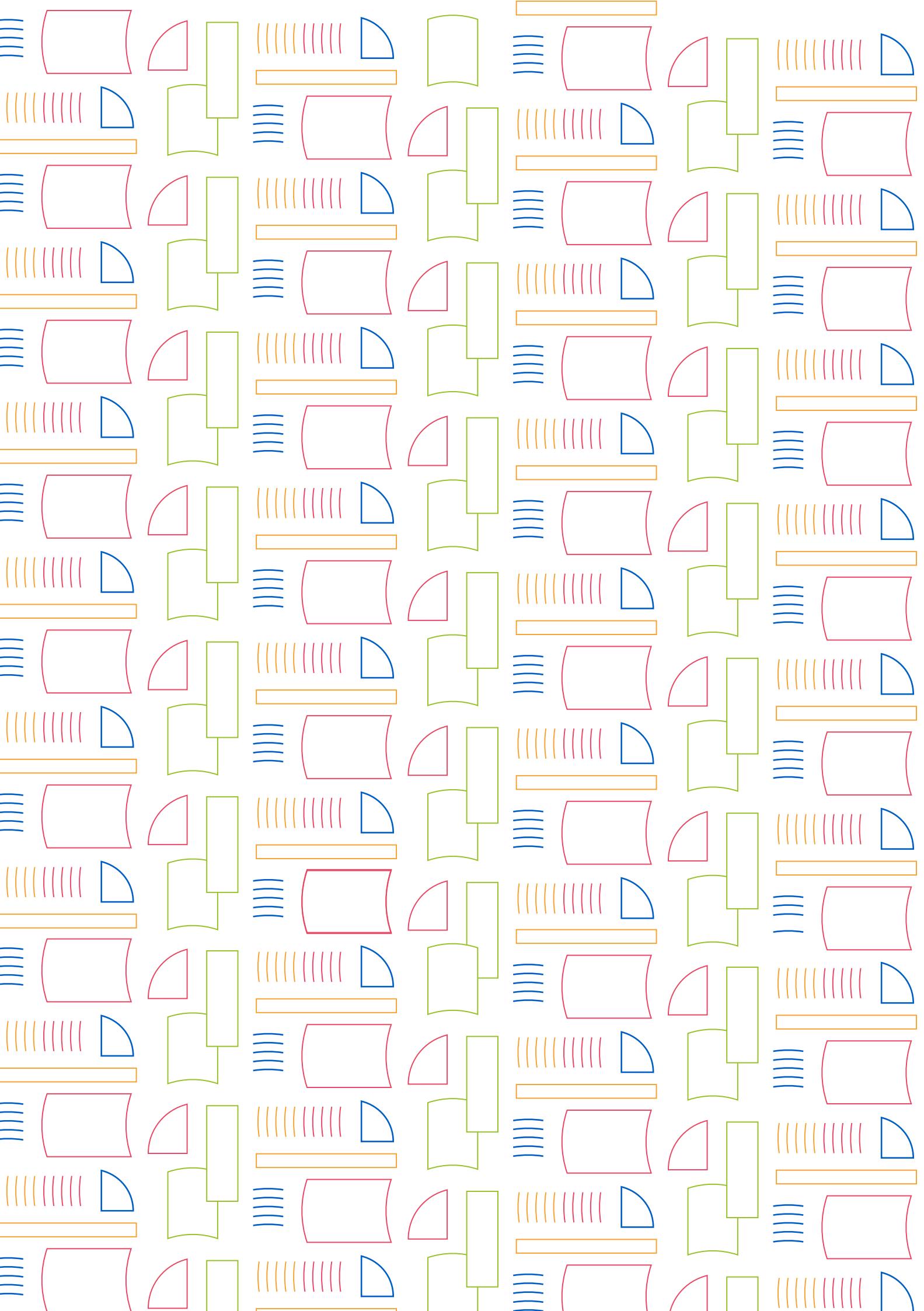


Relevamiento sobre usos y percepciones de la Inteligencia Artificial entre un conjunto de trabajadores/as del ENACOM

Sonia Balza (CITRA CONICET-UMET)
María Inés Fernández Alvarez (CITRA CONICET-UMET)
Victoria Haidar (CITRA CONICET-UMET)
Junta Interna del Ente Nacional de Comunicaciones - Instituto Superior de Enseñanza Radiofónica (ENACOM-ISER) de la Asociación de Trabajadores del Estado de la Ciudad de Buenos Aires (ATE CAPITAL)





**Colección
#MétodoCITRA
Nº18**

Diciembre 2025
ISSN 2618-351X



Relevamiento sobre usos y percepciones de la Inteligencia Artificial entre un conjunto de trabajadores/as del ENACOM

Sonia Balza (CITRA CONICET-UMET)

María Inés Fernández Alvarez (CITRA CONICET-UMET)

Victoria Haidar (CITRA CONICET-UMET)

Junta Interna del Ente Nacional de Comunicaciones - Instituto Superior de Enseñanza Radiofónica (ENACOM-ISER) de la Asociación de Trabajadores del Estado de la Ciudad de Buenos Aires (ATE CAPITAL)



Comité Editorial

Víctor Carricarte
María Inés Fernández Álvarez
Julieta Haidar
Victoria Haidar
Gustavo Motta
Federico Vocos
Sandra Wolanski

La colección #MétodoCITRA es una publicación actualizada en forma continua dedicada a la difusión de los estudios y experiencias realizadas en CITRA y/o en colaboración con otras Instituciones sobre temas de: Estudios sociales del trabajo, Sustentabilidad del empleo, Innovación, Estudios sectoriales, Cultura, Comunicación en el lugar de trabajo, Riesgos psico-sociales del trabajo, Estudios CTS, Género y Trabajo y Educación y formación para el trabajo.

Comité Académico

Andrea Andújar. IIEGE, FFyL-UBA/CONICET
Liliana Bergesio. CISOR, CONICET-UNJU
Lorena Capogrossi. CIECS, CONICET-UNC
Ana Castenalli. CITRA, CONICET-UMET/UBA
Eduardo Chávez Molina. IIGG, FSOC-UBA/UNMdP
Andrea Del Bono. ICSyA, UNAJ/UNLP/CONICET
María de los Ángeles Di Capua. CIET, UNR
Daniel Filmus. CITRA, CONICET-UMET/CIICITI
Pablo Ghigliani. IdIHCS, CONICET-UNLP
Mabel Grimberg. ICA, FFyL-UBA
Maria Eugenia Martin Burgart. FCPyS, UNCUYO
Marta Novick. CITRA, CONICET-UMET/UBA
Gloria Rodríguez. NET/ISHIR, CONICET/UNR
Laura Rodríguez Agüero. INCIHUSA, CONICET-UNCUYO
Laura Saavedra. DEPIT, UNPAZ/ICSyA, UNAJ

ISSN 2617-351X

Sonia Balza, María Inés Fernández Alvarez, Victoria Haidar, Junta Interna del Ente Nacional de Comunicaciones - Instituto Superior de Enseñanza Radiofónica (ENACOM-ISER) de la Asociación de Trabajadores del Estado de la Ciudad de Buenos Aires (ATE CAPITAL). Relevamiento sobre usos y percepciones de la Inteligencia Artificial entre un conjunto de trabajadores/as del ENACOM - Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Citra 2025. LIBRO DIGITAL, PDF - ISSN 2618-351X



Resumen

El presente informe se inscribe en el marco del Observatorio de Tecnologías Digitales, Estrategias Sindicales y Mercado del Trabajo en Argentina el cual se constituyó a partir de un proyecto del programa UMET Investiga 2024–2025, impulsado por la Secretaría de Investigación y Desarrollo de la Universidad Metropolitana para la Educación y el Trabajo (UMET). El Observatorio es un espacio destinado a poner a disposición de los actores del mundo del trabajo y la sociedad en su conjunto el conocimiento producido en colaboración con las organizaciones sindicales sobre:

- a) El impacto de los procesos de digitalización en el trabajo y el empleo.
- b) Las regulaciones, estrategias nacionales y proyectos vinculados a la gobernanza de la IA procedentes del ámbito nacional y de otros países y regiones, con especial énfasis en Latinoamérica.
- c) Las estrategias sindicales para hacer frente a los riesgos y oportunidades que depara la adopción de nuevas tecnologías digitales en el trabajo.

Entre otras herramientas alojadas en el Observatorio, el Informe que aquí presentamos elaborado en colaboración con la Junta Interna ENACOM-ISER - ATE CAPITAL, es el resultado de un relevamiento de carácter exploratorio sobre los usos, percepciones de riesgos y beneficios, expectativas y sentimientos relativos a la IA, entre un conjunto de trabajadores/as del ENACOM.

Como tal, se propone contribuir a la investigación en un área de vacancia, como son los estudios focalizados sobre las percepciones de la IA entre poblaciones de trabajadores/as procedentes de países de Latinoamérica, correspondientes a distintos sectores de actividad. El análisis se proyecta sobre los siguientes tópicos: perfil sociodemográfico y laboral de la población encuestada, usos de la IA en el ámbito laboral, capacitación en materia de IA, percepciones de los riesgos y sentimientos asociados a la adopción de IA en el lugar de trabajo.

Palabras clave:

IA, sector público, percepciones de lo/as trabajadores/as, capacitación sindical

Abstract

This report is part of the Observatory of Digital Technologies, Trade Union Strategies, and the Labor Market in Argentina, which was established as a project of the UMET Investiga 2024–2025 program, promoted by the Research and Development Secretariat of the Metropolitan University for Education and Labor (UMET). The Observatory is a platform designed to make available to stakeholders in the world of work and society as a whole the knowledge produced in collaboration with trade union organizations on:

- a) The impact of digitalization processes on work and employment.
- b) Regulations, national strategies, and projects related to AI governance from Argentina and other countries and regions, with a special focus on Latin America.
- c) Trade union strategies for addressing the risks and opportunities presented by the adoption of new digital technologies in the workplace.

Among other tools hosted on the Observatory, the Report presented here, prepared in collaboration with the ENACOM-ISER - ATE CAPITAL Internal Board, is the result of an exploratory survey on the uses, perceptions of risks and benefits, expectations, and feelings regarding AI among a group of ENACOM employees.

As such, it aims to contribute to research in a gap in the field, namely studies focused on perceptions of AI among populations of workers from Latin American countries, representing different sectors of activity.

The analysis focuses on the following topics: sociodemographic and labor profile of the surveyed population, uses of AI in the workplace, training in AI, perceptions of risks and feelings associated with the adoption of AI in the workplace.

Keywords:

AI, public sector, workers' perceptions, union training.

Índice

9	I.	Introducción	24
11	I.1.	La situación en el sector público nacional	
12	I.2.	Aspectos metodológicos	25
13	II.	Perfil sociodemográfico y laboral de la población encuestada	
18	III.	Usos de la Inteligencia Artificial en el ámbito laboral	26
21	IV.	Percepciones acerca de los riesgos asociados a la IA	
22	IV.1.	Distribución de las percepciones de riesgos por tipo de tareas	30
	V.	Sentimientos asociados a la adopción de la IA en el organismo	
	V.1.	Distribución de respuestas sobre sentimientos que suscita la adopción de IA en el organismo, según tipo de tareas	
	VI.	Hallazgos preliminares	
	VII.	Bibliografía citada	



Colección
#MétodoCITRA
Nº18

Relevamiento sobre usos y percepciones de la Inteligencia Artificial entre un conjunto de trabajadores/as del ENACOM

Diciembre 2025

Introducción



El mundo del trabajo está históricamente atravesado por procesos de modernización tecnológica. En las últimas décadas, la digitalización de operaciones vinculadas tanto a la producción de bienes y servicios como al cumplimiento de las funciones a cargo del Estado, no menos que la adopción de la inteligencia artificial (IA) generativa en la vida cotidiana de las personas, está transformando los espacios de trabajo a un ritmo acelerado.

Hoy, un número cada vez mayor de trabajadores/as, en el ámbito de la industria, las diversas verticales de la economía del conocimiento, el cuidado de la salud, el periodismo, la justicia y la administración del Estado, entre otros sectores, realiza sus tareas con tecnologías de IA: las desarrollan, entrenan o mantienen en funcionamiento y se sirven de ellas, sea como apoyo en la ejecución de las tareas que tienen a cargo, sea para potenciar su creatividad. Entre otras muchas formas de interacción, los/as trabajadores/as son también "gestionados" por sistemas algorítmicos que realizan sugerencias (o bien directamente deciden) sobre algunas de las diversas aristas que hacen a la organización del trabajo.

Asociadas a propósitos de optimización y eficientización de funciones y, en consecuencia, al aumento en la productividad, la implementación de tecnologías de IA nunca es "neutral", sino que está condicionada por las rationalidades políticas, los objetivos estratégicos, las creencias y valores tanto de las sociedades de las que proceden como de aquellas que las adoptan.

Más allá del posicionamiento "tecnó optimista" del gobierno de La Libertad Avanza, con el que se busca atraer inversiones en el sector de la economía del conocimiento y posicionar a la Argentina como un hub tecnológico, la IA es una tecnología ambivalente: si bien tiene la potencialidad de mejorar las condiciones de trabajo e incrementar el bienestar social, también puede profundizar dinámicas de desigualdad, exclusión y precarización, intensificar la vigilancia, contribuir a la degradación del ambiente, vulnerar la privacidad y otros derechos fundamentales.

Por esta razón, diversos actores (incluyendo las autoridades de la Unión Europea, organismos del sistema de Naciones Unidas, asociaciones empresariales, federaciones de sindicatos, no menos que ciertos Estados) han avanzado en el diseño de marcos éticos y normativos que promuevan usos de la IA alineados con los derechos humanos, la seguridad, la transparencia y la rendición de cuentas.

En cualquier caso, como en otros ejemplos históricos de cambio tecnológico, el impacto de la IA sobre las condiciones de trabajo, los derechos laborales, la productividad y el empleo, no depende exclusivamente de sus características "técnicas". Por el contrario, los efectos que esta tecnología disruptiva tenga sobre el mundo del trabajo será siempre el emergente de una combinación idiosincrática de factores económicos, sociales, normativos, políticos y culturales, que operan en distintas escalas territoriales (global, nacional, locales) y presentan variaciones por sectores e, incluso, entre empresas. Entre los factores heterogéneos que condicionan dicho impacto, se cuentan: las narrativas sobre la IA, la dirección ideológica de los proyectos políticos y empresariales que impulsan su implementación, las políticas laborales con las que se relacionan, las características del sistema nacional de relaciones laborales -en particular, la mayor o menor fortaleza de los sindicatos para amortiguar u marcar una orientación al cambio tecnológico-, la infraestructura digital disponible, la normativa laboral, las características de los sectores de actividad, la(s) cultura(s) laborales, el grado de alfabetización digital, así como los modos en que es socialmente percibida.

En particular, la producción de conocimiento acerca de las percepciones, expectativas y sentimientos que esta tecnología genera tanto en la ciudadanía en general como en diferentes grupos y sectores (incluyendo a la población trabajadora), resulta crucial. Ello es así porque la disposición de esta clase de diagnósticos permitiría orientar el diseño de regímenes de gobernanza, regulaciones y políticas focalizadas, así como contribuir a la generación de confianza en torno a la IA y a su aceptación social.

No obstante, los estudios actualmente disponibles sobre el tema son escasos, difícilmente comparables considerando la diversidad en las aproximaciones metodológicas y los hallazgos y en su gran mayoría proceden de los países del Norte. Entre ellos pueden citarse: investigaciones dedicadas al tratamiento que se da a la IA en los medios de comunicación (Fast y Horvitz, 2017; Sanguinetti y Palomo, 2024), informes que comparan mediciones de las percepciones de la IA en la opinión pública de diferentes países (IP-SOS, 2022, 2024), trabajos que abordan las narrativas que estructuran el discurso público de la IA en Reino Unido (Cave et al, 2019), artículos que analizan las percepciones sociales de los riesgos y beneficios asociados a dicha tecnología en Alemania (Brauner et al, 2023, 2025); tanto como iniciativas de carácter transnacional que comparan mediciones sobre percepciones de la IA en ciertos países del Norte y el Sur globales (Kelley et al, 2021).

En consecuencia, los estudios focalizados sobre las percepciones, expectativas, modelos mentales y sentimientos que la IA genera entre poblaciones de trabajadores/as procedentes de países de Latinoamérica constituyen un área de vacancia al que este informe se propone contribuir.

Teniendo en cuenta tanto lo anterior como la existencia de acciones y proyectos orientados a la transformación digital del Estado Nación y, en particular, a la digitalización de tareas que conciernen a funciones que son de competencia del ENACOM, desde el Observatorio de Tecnologías Digitales, Estrategias Sindicales y Mercado de Trabajo del



CITRA-CONICET-UMET, en articulación con la comisión de delegados/as de ATE-ENACOM y la Secretaría de Formación de ATE Capital realizamos un relevamiento de carácter exploratorio entre los/as trabajadores del organismo, destinado a conocer:

- la adopción de tecnologías de IA en el ámbito laboral;
- las percepciones acerca de los riesgos y beneficios asociados a la IA;
- los sentimientos y expectativas que genera dicha tecnología.

El presente relevamiento se propone:

- Irrigar el debate sobre los desafíos, riesgos y oportunidades de la adopción de la IA en el ámbito de la administración del Estado.
- Motorizar y orientar la participación de los/as trabajadores/as y de las organizaciones que los representan, tanto en la realización de estudios de impacto de la IA en el ámbito laboral (desde el punto de vista de los derechos fundamentales, la transparencia algorítmica, la protección de datos y la sustentabilidad social) como en la gobernanza de la IA.
- Contribuir a la definición de acciones de capacitación en materia de IA.

I.1. La situación en el sector público nacional

El relevamiento se llevó adelante en una coyuntura caracterizada por la implementación, por parte del gobierno de La Libertad Avanza, de una política de desguace del sector público, que incluyó la disolución de organismos, programas y regímenes de la Administración Pública Nacional y de empresas públicas, así como la reducción de la capacidad regulatoria del Estado frente a actores privados.

En efecto, dicha política se expresó en la desarticulación de capacidades estatales en materia de educación, salud, ciencia y tecnología, desarrollo social, entre muchas otras, así como en el recorte sistemático y persistente del empleo público nacional. Esto último se refleja en el hecho de que entre noviembre de 2023 y septiembre de 2025 la dotación de personal en el Estado se redujo en 59.802 puestos de trabajo, lo que implica una caída del 17.4%.

Esta política de recorte, aplicada sin distinción de áreas técnicas, científicas, sociales o administrativas, impactó sobre organismos que desempeñan funciones de contralor e implementación de políticas estratégicas para el desarrollo nacional. En particular, un organismo como el ENACOM, con competencias en materias de servicios de telecomunicaciones, perdió 818 puestos de trabajo, lo cual limita seriamente la capacidad de llevar adelante las tareas de fiscalización a su cargo y de promover políticas de conectividad e inclusión digital.

Como parte de la política de desmantelamiento del sector público, la llamada Ley Bases presentada por el PEN, modificó la ley de empleo público habilitando el pase a disponibilidad de trabajadores estatales por un periodo de 12 meses, al cabo del cual pueden ser despedidos.

En lo que respecta al sector privado, dicha ley incluyó un paquete de medidas que favorecen la precarización y la deslaboralización; y en las próximas semanas el gobierno planea enviar al Congreso un proyecto de reforma laboral de carácter regresivo.

Corresponde agregar que dicha avanzada, contraria a los derechos laborales y sociales, encontró legitimación en una serie de discursos y acciones que estigmatizan a los/as trabajadores/as estatales, las organizaciones sindicales y las iniciativas procedentes del campo popular; los que, si bien no son nuevos, con la llegada de La Libertad Avanza al gobierno del Estado se multiplicaron y cobraron formas más extremas.

I.2. Aspectos metodológicos

El presente informe se basa en un relevamiento exploratorio sobre los usos, percepciones de riesgos y beneficios, expectativas y sentimiento relativos a la IA, entre los/as trabajadores/as del ENACOM. El mismo se llevó adelante entre los meses de septiembre y octubre de 2025 a partir de una encuesta anónima y autoadministrada dirigida al personal del organismo. Respondieron 76 trabajadores/as sobre un total aproximado de 1.100 personas. La participación fue voluntaria y la selección de casos se realizó mediante un muestreo no probabilístico por disponibilidad, por lo que la muestra obtenida no es estadísticamente representativa del conjunto del personal del ENACOM. En consecuencia, los resultados que aquí presentamos deben entenderse como aproximaciones descriptivo-interpretativas que reflejan las opiniones de quienes completaron el cuestionario; esto es, no tiene la pretensión de generalizar dichas tendencias al universo completo de la institución.

La elección de este diseño responde al carácter emergente del tema. Como señalamos en la introducción, la exploración de dichas dimensiones subjetivas asociadas a la adopción de la IA en los espacios de trabajo constituye un área de vacancia.



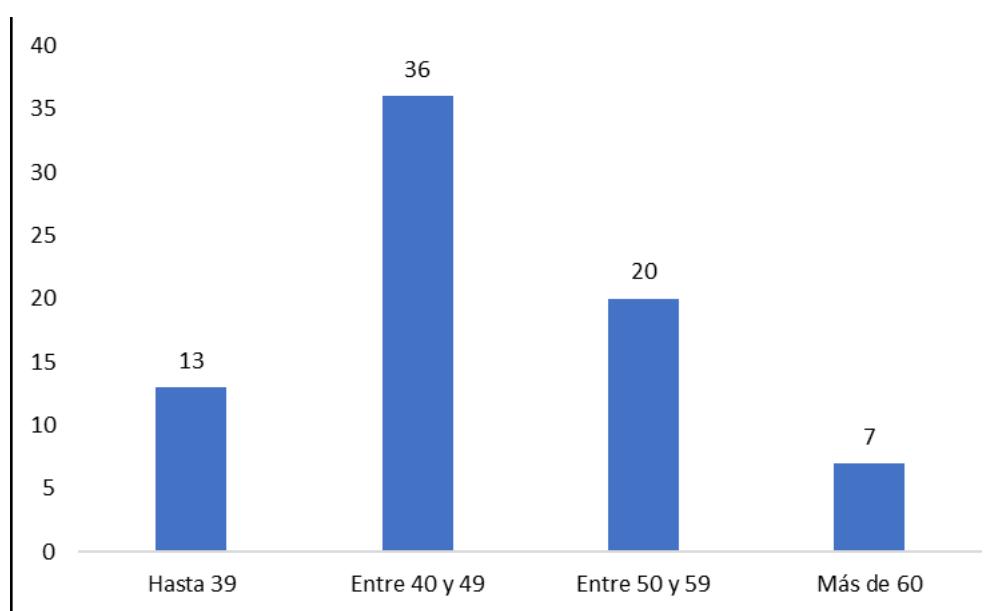
Perfil sociodemográfico y laboral de la población encuestada

II



A partir de las 76 respuestas recolectadas se realizaron 4 cortes etarios de los cuales se deriva que casi la mitad de los participantes tienen entre 40 y 49 años (36). El resto de la población se encuentra principalmente en el rango 50-59 (20), algunos hasta 39 (13) y la minoría más de 60 (7).

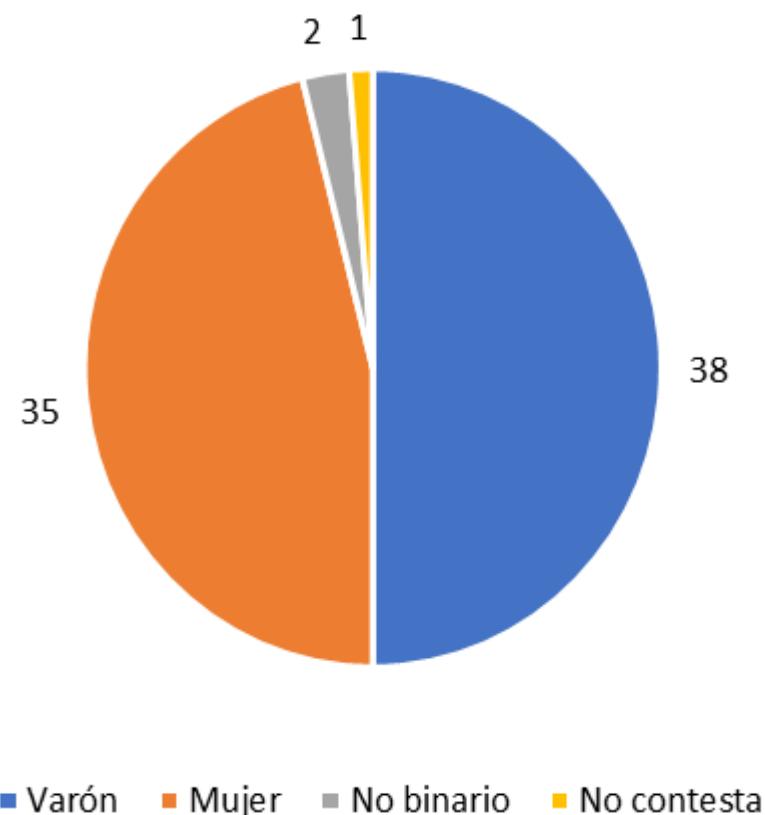
Gráfico 1. Distribución por rangos etarios. Datos absolutos.



Fuente: elaboración propia. Base: 76 personas.

Por género, la población encuestada se distribuyó prácticamente en partes iguales entre varones (38) y mujeres (35), aunque cabe señalar que dos personas se afirmaron de manera no binaria y una persona prefirió no responder.

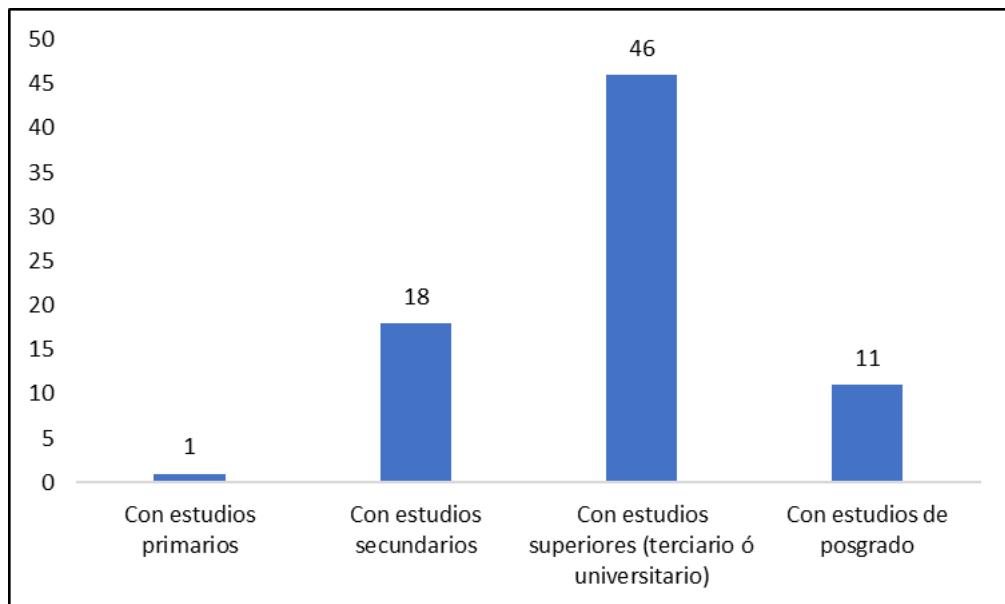
Gráfico 2. **Distribución por géneros. Datos absolutos.**



Fuente: elaboración propia. Base: 76 personas.

En cuanto al nivel educativo, más de la mitad de la población encuestada confirma haber accedido a la educación superior. Una pequeña porción cuenta con estudios secundarios y una minoría afirma contar con estudios de posgrado. Sólo una persona señala no haber alcanzado el secundario.

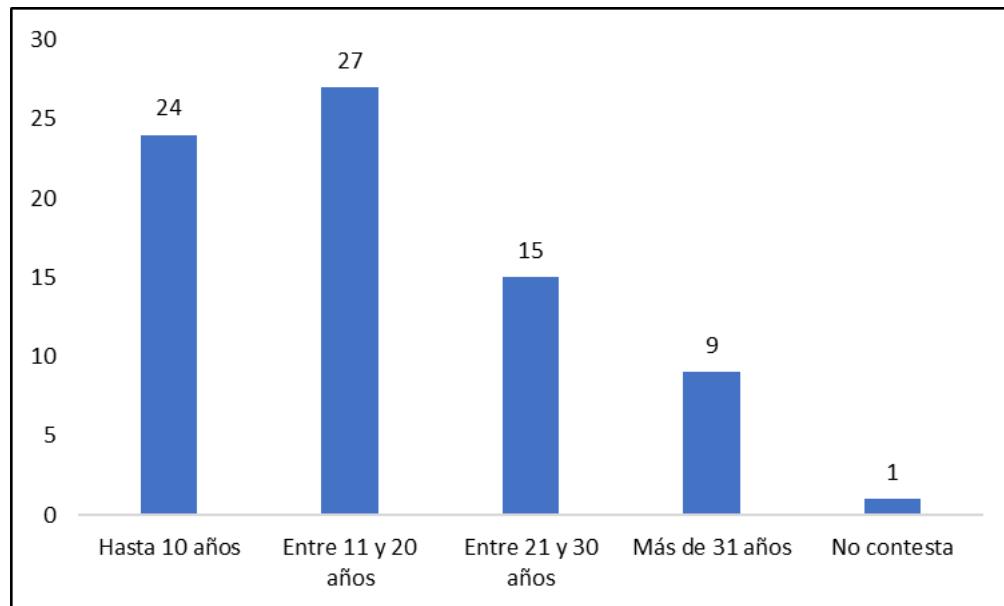
Gráfico 3. Distribución por nivel educativo. Datos absolutos.



Fuente: elaboración propia. Base: 76 personas.

En lo referente a la antigüedad en el puesto de trabajo, si bien 24 personas afirman trabajar en el organismo desde hace 10 años o menos, la mayor parte de la población encuestada cuenta con una larga trayectoria en el organismo.

Gráfico 4. Distribución por antigüedad en el puesto de trabajo. Datos absolutos.



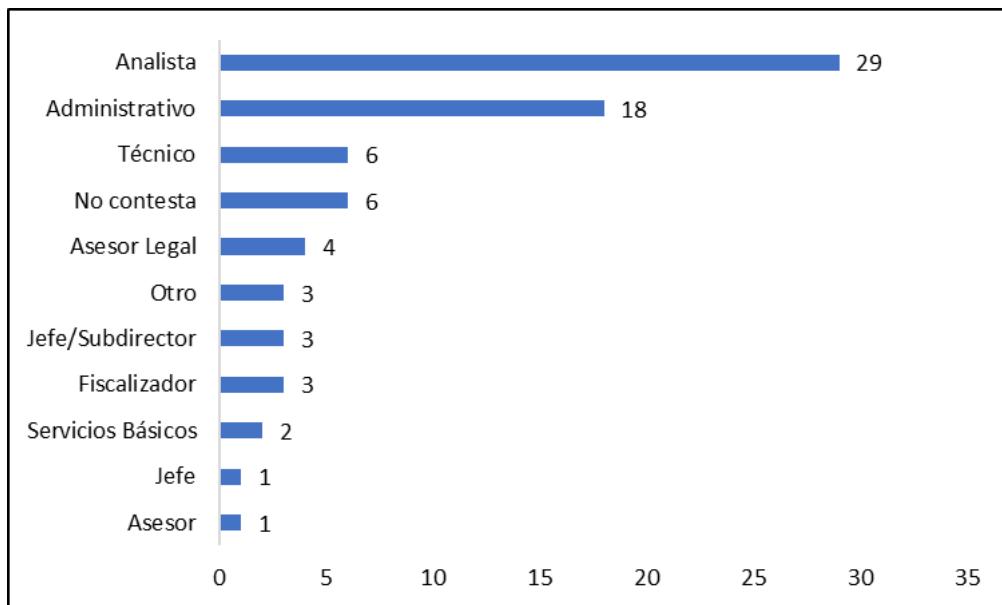
Fuente: elaboración propia. Base: 76 personas.

Ante la pregunta por el lugar de residencia prácticamente la totalidad de los/as encuestados/as afirman estar establecidos en la zona de AMBA (es decir el GBA más la CABA).

Con respecto a los puestos de trabajo, la mayor concentración se da entre analistas (29) y administrativos (18). El resto se distribuye entre puestos técnicos y en menor medida dirigenciales. Cabe advertir que 9 personas no contestaron considerando tanto la opción "no contesta" como "otros".



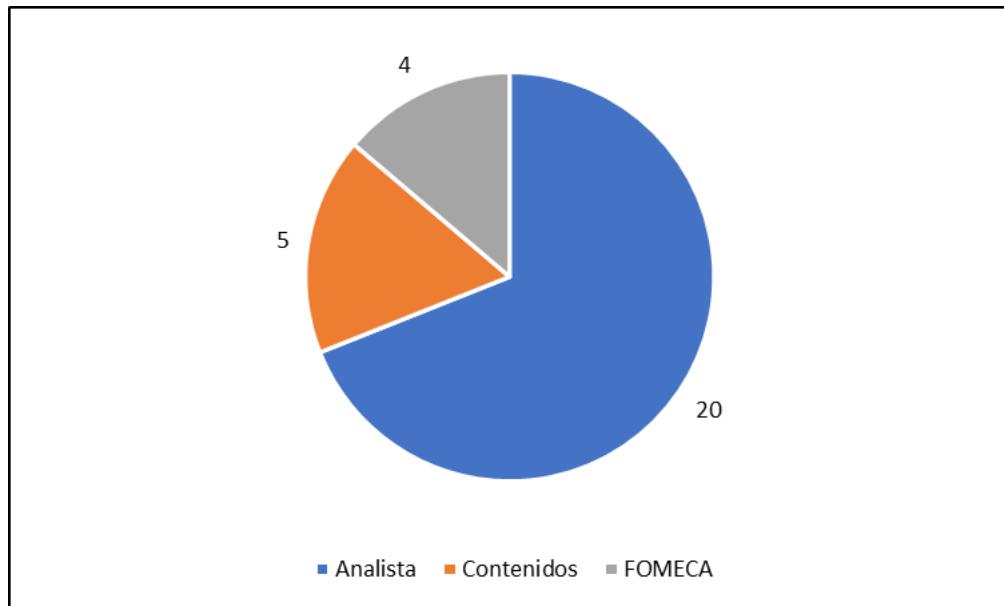
Gráfico 5. Distribución por puesto de trabajo. Datos absolutos.



Fuente: elaboración propia. Base: 76 personas.

En relación a la categoría de “analista”, las personas profundizaron y se llegó a la conclusión de que algunas de ellas desempeñan actividades vinculadas a la creación de contenidos y otras cumplen funciones ligadas a la gestión del Fondo de Fomento Concursable para Medios de Comunicación Audiovisual (FOMECA).

Gráfico 6. Distribución por tipo de analista. Datos absolutos.



Fuente: elaboración propia. Base: 76 personas.

Ahora bien, en relación a las tareas específicamente desarrolladas, se observa una clara predominancia de actividades administrativas seguidas por legales, vinculación con otros organismos, tareas contables y técnicas. Es necesario advertir que, en relación a las actividades desempeñadas, hay dispersión en las respuestas.

Gráfico 7. Distribución por tipo de tareas que realiza. Datos absolutos.



Fuente: elaboración propia. Base: 76 personas.

Usos de la Inteligencia Artificial en el ámbito laboral

III



En lo que respecta al uso de la IA, **20 personas confirmaron utilizarla para la realización de tareas laborales** pero fueron **43 las que contestaron afirmativamente la pregunta ¿podría decirnos para qué la usa?**, seleccionando una o más posibilidades entre una serie de opciones que incluían: **usos inequívocamente "laborales"** (utilizarla como asistente/copilot, realizar una tarea a su cargo de manera más veloz; chequear/evaluar una actividad a su cargo, automatizar procesos), **usos que, teniendo en cuenta el contexto de la encuesta, muy probablemente hayan sido interpretados como laborales** (desligarse de la realización de una tarea sencilla o rutinaria) **y otros usos genéricos, que pudieron haber sido entendidos como "laborales" o "extralaborales"** (producir textos, resumir información, potenciar su creatividad, entre otros). Este resultado permite colegir que son más de 20 las personas que efectivamente utilizan la IA para realizar algunas de las tareas laborales a su cargo.

Sobre el destino que las personas le dan a la IA, de un total de 127 menciones podemos ver que el uso principal es producir y mejorar textos (22), seguido por sistematizar y resumir información (21) y recibir orientación para la toma de decisiones (21). En cuarto lugar aparece la utilización como asistente (17), seguido de potenciar la creatividad (15), realizar tareas a mayor velocidad (12) y automatizar procesos (10). Por último, figuran con menor relevancia el chequeo de alguna actividad a su cargo (8) y desligarse de una tarea rutinaria (6).

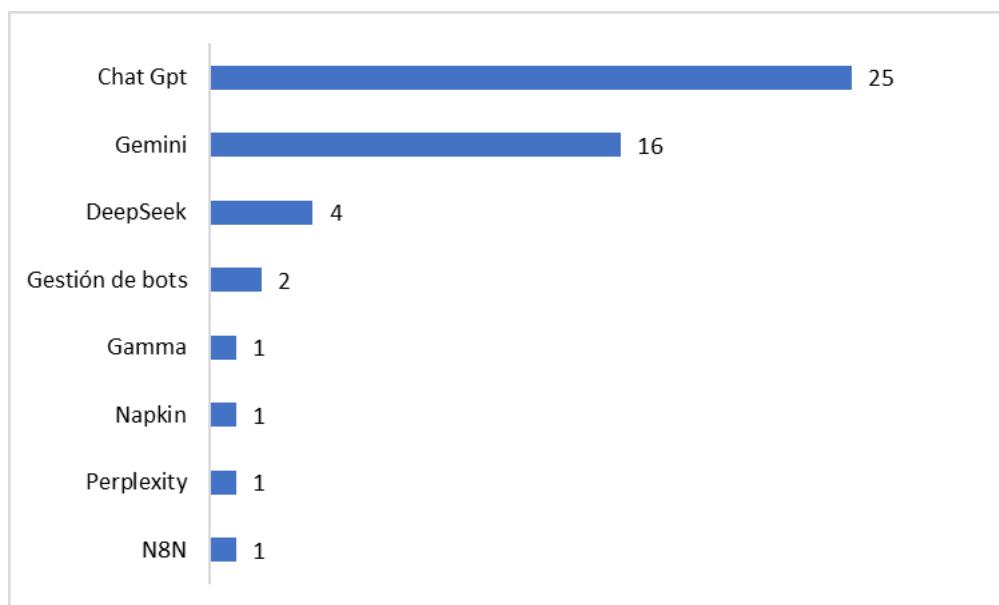
Gráfico 8. Distribución por finalidad en el uso de inteligencia artificial. Datos absolutos.



Fuente: elaboración propia. Base: 43 personas. Total de menciones: 127

En relación con las plataformas de inteligencia artificial utilizadas, las 43 personas que declararon hacer uso de estas herramientas señalaron que no se restringen a una sola opción, sino que recurren al menos a dos. Entre las más mencionadas se destacan ChatGPT (25 menciones) y Gemini (16), seguidas por DeepSeek (4) y, en menor medida, herramientas de gestión de bots (2) y otras.

Gráfico 9. Distribución de menciones por plataforma de inteligencia artificial. Datos absolutos.



Fuente: elaboración propia. Base: 43 personas. Total de menciones: 51

En cuanto a la realización de capacitaciones para el uso de la IA, 61 personas afirmaron haber recibido al menos 1 y 15 personas señalaron no haber recibido ningún tipo de capacitación.

Dentro del universo de personas que se capacitaron, las mismas lo hicieron de múltiples maneras. La que mayor cantidad de respuestas se orientó hacia el sindicato (fue nombrada 47 veces) seguida por vías personales de capacitación mediante cursos, tutoriales, o con la asistencia de un familiar, amigo o compañero de trabajo. Existen 6 respuestas específicas para las capacitaciones brindadas por el organismo.

Gráfico 10. **Distribución por formas de capacitación en inteligencia artificial. Datos absolutos.**



Fuente: elaboración propia. Base: 43 personas. Total de menciones: 88

Percepciones acerca de los riesgos asociados a la IA

IV



Con el fin de mostrar cómo se distribuyen las respuestas sobre los riesgos asociados al uso de tecnologías de IA, elaboramos una “nube de palabras” que sintetiza las expresiones más relevantes según su tamaño. De una lista de 10 opciones de respuesta, las palabras que emergieron con mayor repetición fueron el **empobrecimiento** (referido a las habilidades de creatividad, comunicación y socialización), **la sustitución de tareas** y **captura de datos personales sin autorización**.

Cabe señalar que, aunque en menor medida, también se remarca la referencia a la pérdida de oportunidades por desconocimiento de la IA, la intensificación del control sobre los/as trabajadores/as y el deterioro ambiental. Sólo 8 de las 76 personas que contestaron desconocer si el uso de la IA conlleva riesgos y 4 respondieron que no trae aparejado ninguno de ellos.

Nube 1. **Principales nociones sobre los riesgos que trae la inteligencia artificial.**



Fuente: elaboración propia. Base 64 personas.



Colección Método CITRA N°18 Relevamiento sobre usos y percepciones de la Inteligencia Artificial entre un conjunto de 21 trabajadores/as del ENACOM

Gráfico 11. Distribución de las percepciones de riesgos asociados al uso de IA en el trabajo. Datos absolutos.



Fuente: elaboración propia. Base: 43 personas. Total de menciones: 247

IV.1. Distribución de las percepciones de riesgos por tipo de tareas

Entre quienes desempeñan tareas **administrativas** (40 personas), se generaron 121 menciones. Un primer dato significativo es que diez respondientes no identifican riesgos asociados al uso de la inteligencia artificial o directamente desconocen si existen. Entre quienes señalaron preocupaciones, la principal mención resulta la sustitución de tareas a cargo de empleados/as (20) seguida por la captura de datos personales de los/as trabajadores/as sin autorización (18) y el empobrecimiento de las habilidades creativas, de comunicación y socialización (18). También se registraron 16 menciones a la pérdida de control sobre las actividades laborales, 12 alusiones a la obtención de respuestas sesgadas y 8 referencias a los daños en el medio ambiente y a la intensificación del control sobre las tareas laborales.

En el grupo que desempeña tareas **legales** (12 personas) se generaron 40 respuestas. La mayor preocupación se asocia al riesgo de empobrecimiento de las habilidades creatividad, comunicación y socialización (8), seguido por la preocupación por la sustitución de tareas laborales (7), la pérdida de control humano en las tareas (6), la obtención de respuestas sesgadas (6). La captura de datos personales fue mencionada (5) y la pérdida de oportunidades por desconocimiento (4).

Quienes realizan tareas **contables** (5 personas) las respuestas ascendieron a 16 menciones, principalmente sobre el sesgo en las respuestas generadas por la IA (4) como para la captura de datos personales (4), seguidas de la preocupación por el empobrecimiento de las habilidades de creatividad, comunicación y socialización (2), a la sustitución de tareas laborales (2) y a la pérdida de control sobre las mismas (2). Una mención se refirió a la baja seguridad de los datos.

Entre quienes desarrollan tareas de **vinculación con otros organismos** (5 personas), se alcanzaron 15 menciones y las respuestas muestran un abanico aún más heterogéneo: la preocupación por el medioambiente (3) y el riesgo de sesgos (3). También la captura de datos personales (2), la pérdida de oportunidades (2), el empobrecimiento de habilidades (2) y la pérdida de control sobre las tareas (2).

En el caso de las tareas **técnicas** (4 personas), se recolectaron 14 menciones y las preocupaciones se orientaron principalmente hacia la captura de datos personales (3), la pérdida de oportunidades laborales (2) y la sustitución de tareas (2). También se registraron menciones a la intensificación del control (2), al empobrecimiento de habilidades creativas (1), las respuestas sesgadas (1), el control sobre las tareas laborales (1) y el daño al medioambiente (1).

Finalmente, **10 personas indicaron tareas laborales distribuidas en distintas actividades: Atención al público** (3), Contenidos (3), Control y auditoría (1), Análisis de gestión (1), Fiscalización de emisoras de Tv y radio (1) y Corrector de textos (1). En esta subpoblación heterogénea, la mayor cantidad de menciones se la lleva la preocupación por el empobrecimiento de habilidades de creatividad, comunicación y socialización (8), seguido por la preocupación por la sustitución de tareas (6). También se mencionó la captura de datos personales (4), la obtención de respuestas sesgadas (3) y la pérdida de oportunidad (3) y del control humano en el procesos de trabajo (3).

El hecho de que no se observan distinciones relevantes por "tipo de tareas" en la distribución de las preocupaciones respecto de la IA, permite colegir que las categorías de riesgo son transversales, es decir, que desbordan a la actividad laboral específica dentro del organismo.

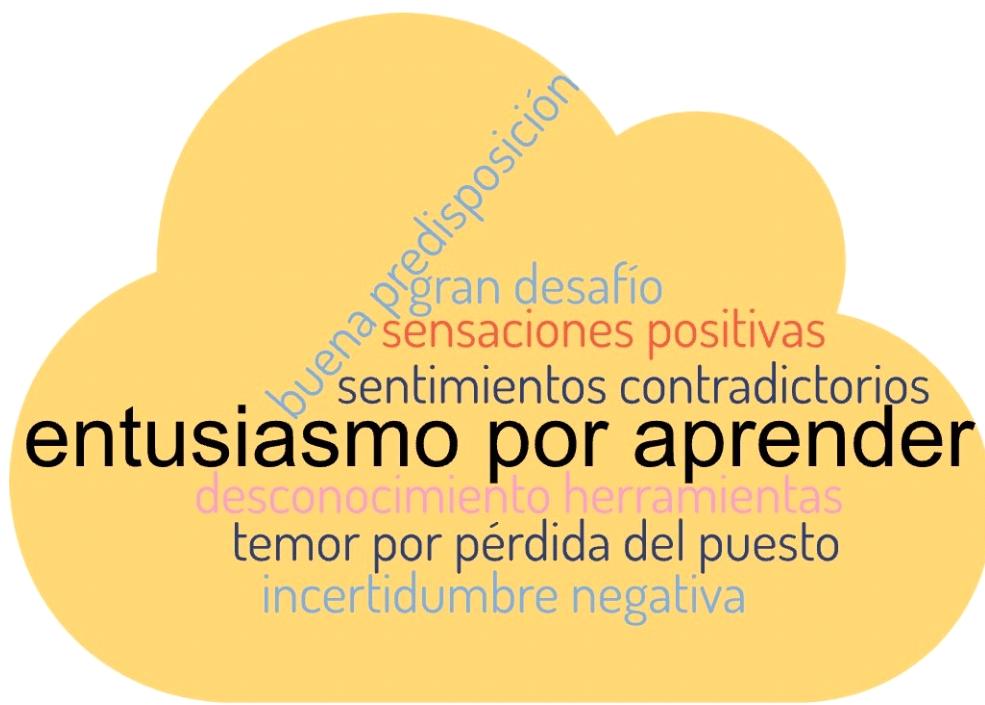
Sentimientos asociados a la adopción de la IA en el organismo

V



En cuanto a los sentimientos que genera la adopción de sistemas de IA en su lugar de trabajo, las respuestas se concentran mayoritariamente en torno al “**entusiasmo por aprender**” (32) y la preocupación por “**no contar con las herramientas necesarias para enfrentar los desafíos que ello apareja**” (27). No demasiado lejos aparece el “**temor a que su puesto de trabajo o el de un compañero sea reemplazado**” (23).

Nube 2. **Principales sentimientos relacionados con la incorporación de herramientas de inteligencia artificial en su lugar de trabajo**



Fuente: elaboración propia. Base 61 personas

Gráfico 12. **Sentimientos vinculados a la incorporación de inteligencia artificial en el ámbito laboral. Datos absolutos.**



Fuente: elaboración propia. Base: 43 personas. Total de menciones: 89

V.1. Distribución de respuestas sobre sentimientos que suscita la adopción de IA en el organismo, según tipo de tareas

En relación con los sentimientos que despierta la adopción de la IA en el organismo, en el grupo de trabajadores/as que desempeñan tareas **administrativas** contó con 47 menciones. Se expresaron de manera prácticamente idéntica dos sentimientos. Por una parte, la afirmación sobre el **entusiasmo y la predisposición a aprender (16)** seguida muy de cerca por la percepción de que la adopción de la IA representa **un gran desafío e incertidumbre en vistas el desconocimiento de las herramientas necesarias para enfrentarlo (15)**. También estuvo muy presente en este grupo el **temor por el puesto de trabajo propio y el de compañeros (12)**.

Entre quienes desarrollan tareas **legales**, las menciones ascendieron a 12 y observamos un patrón similar: tanto el entusiasmo como los desafíos fueron mencionados 5 veces cada uno mientras que el temor aparece en 3 ocasiones, lo que indica una combinación de interés por la novedad y cierta cautela respecto de sus implicancias.

En el caso del área **contable**, que obtuvo 7 menciones en total, la cantidad se distribuye entre el entusiasmo por aprender (4) los desafíos (2) y el temor (1). Quienes trabajan en **vinculación con otros organismos** también expresan mayoritariamente entusiasmo, con 4 menciones, mientras que el grupo técnico sólo señaló 2 veces a los desafíos y sin referencias adicionales a otras emociones predominantes.

Por último, quienes se identifican con **otras tareas laborales** obtuvieron 13 menciones y prevalece el temor por el puesto de trabajo propio y ajeno (7). Luego le siguen el entusiasmo por aprender (3) y los desafíos en el uso de la IA (3).

Hallazgos preliminares

VI



La encuesta proporciona información cualitativamente significativa sobre preocupaciones, expectativas y percepciones presentes entre el grupo relevado. Si bien la muestra presenta posibles sesgos de autoselección (en particular, la mayor participación de personas especialmente abordadas por el sindicato ATE Capital) y no permite inferir tendencias generalizables, **los resultados son valiosos como insumo inicial para conocer los usos que dan a la IA los/as trabajadores/as de un organismo público de gran tamaño, así como los modos en que la perciben.**

Evidencia, así, un conjunto de hallazgos que consideramos relevantes en función de uno o más de los siguientes criterios: a) revelan aristas novedosas sobre el impacto de la IA en el trabajo, a las que los estudios preexistentes no han prestado debida atención; b) confirman tendencias previamente identificadas en los estudios sobre las narraciones de la IA y las percepciones sociales de dicha tecnología; c) aportan elementos que permiten poner en cuestión ciertas aristas del discurso del gobierno de La Libertad Avanza en relación a los/as trabajadores/as del sector público nacional y de las organizaciones que los representan; d) plantean posibles orientaciones para la acción sindical.

Hallazgos que revelan aristas novedosas acerca del impacto de la IA en el trabajo

La inconsistencia detectada entre el dato de las personas que respondieron usar la IA para trabajar (20) y el dato de aquellas que respondieron usar la IA (43) para propósitos que incluyen usos inequívocamente laborales, muy probablemente laborales y usos que pueden ser tanto laborales como extralaborales, indica que los/as trabajadores/as no distinguen con precisión entre "usos laborales" y "usos extralaborales" de la IA. Ello resulta explicable porque se trata de una tecnología multipropósito, cuyo uso, al estar mediado por teléfonos móviles, se despliega en un **continuum entre la esfera del trabajo y la esfera de la vida**; entre el tiempo de trabajo (jornada laboral) y el tiempo de no trabajo (tiempo de ocio, tiempo de trabajo de cuidados, etc.).

El hecho de que las tecnologías de IA generativa (chat GPT, Gemini, etc), que los/as trabajadores/as manifestaron usar, resulta accesible a través de teléfonos móviles y PCs,

facilita que el límite entre usos "laborales" y "no laborales" se torne poroso.

Colección Método CITRA N°18 Relevamiento sobre usos y percepciones de la Inteligencia Artificial entre un conjunto de trabajadores/as del ENACOM

Se trata de un dato sobre el que sería interesante profundizar, teniendo en cuenta los debates en relación al "tiempo de trabajo", la distribución entre el tiempo de trabajo y tiempo de cuidado; y, en particular, a las discusiones en torno de la reducción de la jornada laboral. En esta dirección, nos preguntamos: ¿es la IA generativa una tecnología que al tornar borrosos los límites entre trabajo/no trabajo contribuye al fenómeno del trabajo 24/7 con los consiguientes riesgos que ello trae aparejado, para la salud y la satisfacción de trabajadores/as; la igualdad de género, entre otros.

Por otro lado, en lo que concierne al dato relativo a la percepción de los riesgos de la IA, resulta esperable que en tanto las personas encuestadas respondieron en su calidad de empleado/as del ENACOM, y que la encuesta les llegó a través de ATE, surgiera con claridad el riesgo a la pérdida de los puestos de trabajo. Efectivamente, tal amenaza es uno de los elementos que estructuran la narrativa sobre el impacto de la IA en el mundo del trabajo; así, el tópico del "desempleo tecnológico" está muy presente en el tratamiento que se da a la IA en los medios de comunicación.

Ahora bien, una arista novedosa, es que entre los/as encuestados/as, al riesgo de "ser sustituidos" por la IA, se le suma el riesgo del empobrecimiento de habilidades cognitivas y socioafectivas. Es decir, no solo se trata del temor a la pérdida del puesto de trabajo, sino del temor a la pérdida del trabajo en tanto "experiencia".

Si interpretamos este hallazgo en relación a lo que las personas consideran que tienen y perderían (ya que la percepción de lo que es un riesgo suele estar condicionada por la representación de posibles pérdidas), este resultado permite conjeturar, por contraposición, que los/as encuestado/as perciben (y valoran) la actividad laboral como una experiencia proveedora de sentido.

Vinculada a lo anterior, del hecho de que el riesgo de "captura de datos personales sin autorización" aparezca (con menciones prácticamente idénticas) junto a la percepción del riesgo del "empobrecimiento de habilidades", puede deducirse, asimismo, la existencia de un temor asociado a una intensificación de la vigilancia y la manipulación de los deseos, en función de las posibilidades de predicción / anticipación de los comportamientos que permiten las tecnologías de IA.

Así, si bien con la afirmación "captura de datos sin autorización", la encuesta pretendió indagar en la percepción del riesgo asociado a la vulneración del derecho a la privacidad, la asociación anterior es indicativa que la expresión "captura de datos" ha evocado, en los/as encuestado/as un temor vinculado a la vigilancia de las acciones, los deseos y emociones.

Hallazgos que confirman tendencias previamente identificadas en los estudios sobre las narraciones de la IA y las percepciones sociales de dicha tecnología

Como surge de los resultados anteriores, entre las personas encuestadas los sistemas de IA despiertan sentimientos tanto positivos (entusiasmo y sensación de desafío) como negativas (incertidumbre por el hecho de no contar con las herramientas necesarias para sobrellevar el cambio tecnológico y temor frente a la posible pérdida de puestos de trabajo). Este dato confirma la narrativa, pregnante en el discurso experto, filosófico y normativo sobre la IA,

que la concibe como una tecnología ambivalente. Pero también se alinea con los resultados de las investigaciones que abordan el discurso social sobre la IA, de las cuales surge que, entre las personas encuestadas que proceden de países de alto ingreso, la IA despierta sentimientos y disposiciones en principio contradictorias: temor y optimismo; preocupación por sus implicancias éticas y expectativas de tinte futurista (cf.Brauner et al, 2023, 2025; Kelley et al, 2021).

Por otro lado, el hecho de que la mayor parte de las personas encuestadas tienen conocimiento de los riesgos asociados a la adopción de tecnologías de IA -solo 8 de las 76 contestaron desconocer si el uso de la IA conlleva riesgos y 4 respondieron que no trae aparejado ninguno de ellos- está vinculado a la circunstancia de que la mayoría de los/as trabajadores/as (61) manifestaron haber recibido al menos 1 capacitación en la materia.

En relación a esta dimensión, entonces -asociación entre el conocimiento de los riesgos y formación o al menos la sensibilización en el uso de IA- los datos que surgen del relevamiento confirman la evidencia disponible.

Hallazgos que permiten poner en cuestión ciertas aristas del discurso del gobierno de La Libertad Avanza sobre los/as trabajadores/as estatales

En contraposición de la retórica articulada desde las esferas gubernamentales y, más en general por los partidarios de La Libertad Avanza que asocia el empleo público con el "atraso", "lo burocrático y rutinario", así como con una actitud contraria o reticente respecto a la introducción de reformas orientadas a optimizar la gestión de procesos y al cambio tecnológico, los resultados de la encuesta demuestran que los/as trabajadores/as que la contestaron:

-Se han volcado al uso de tecnologías de IA generativas por propia iniciativa, adelantándose a la decisión de adoptar esta clase de dispositivos por parte de la dirección del organismo. La utilizan, por cuenta propia, para propósitos tales como: producir y mejorar textos (22), sistematizar y resumir información (21), recibir orientación para la toma de decisiones (21), copilot (17), potenciar la creatividad (15), realizar tareas a mayor velocidad (12) y automatizar procesos (10). Estos resultados dan cuenta de un interés por mejorar las propias condiciones de trabajo y la calidad del producto del trabajo, así como de una actitud abierta a la experimentación con las tecnologías de IA.

-Han realizado capacitaciones en materia de IA, lo cual manifiesta un interés en adquirir las competencias digitales necesarias para afrontar el cambio tecnológico.

-Muestran entusiasmo por aprender (32) y preocupación por carecer de las herramientas necesarias para estar a la altura de los desafíos que apareja la adopción de esta clase de tecnologías (27).

Hallazgos que plantean posibles orientaciones para la acción sindical.

La constatación de que la adopción de IA suscita tanto entusiasmo como preocupación por el hecho de no contar con las herramientas necesaria para afrontarla constituye un dato relevante para orientar la acción gremial en las siguientes direcciones:

-Dar continuidad en el tiempo a las acciones de capacitación y sensibilización en materia digital ya realizadas.

-Avanzar en las conversaciones con la dirección del organismo para la organización de acciones de formación, que aprovechen la corriente de entusiasmo que la IA despierta entre los/as trabajadores/as encuestados/as.

-Participar de la conversación pública sobre la implementación de tecnologías de IA en el ámbito del Estado, desde una perspectiva que al tiempo que ponga en valor el deseo de formación y la actitud abierta a la experimentación con las tecnologías de IA que manifiestan los/as trabajadores/as, manifieste la necesidad de una política de cuidado, que preserve el valor del trabajo humano como experiencia proveedora de sentido, frente a las dinámicas de empobrecimiento cognitivo/socioemocional, etc. causadas por ciertos usos de la IA.



Bibliografía citada

VII



Brauner, P., Hick, A., Philipsen, R., Ziefle, M. (2023).

What does the public think about artificial intelligence?

- A critically map to understand bias in the public perception of AI. , Front.Comput.Si, 5.

Brauner, P., Glawe, F., Liehner, G.L., Vervier, L., Ziefle, M. (2025).

Mapping public perception of artificial intelligence: Expectations, risk-benefit tradeoffs, and value as determinants for societal acceptance, Technological forecasting & Social Change, 220, <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2025.124304>

Cave, Stephen, Coughlan, Kate, Dihal, Kanta (2019).

Scary robots: Examining public responses to ai. In: Proceedings of the 2019 AAAI/ACM Conference on AI, Ethics, and Society. AIES '19, New York, <http://dx.doi.org/10.1145/3306618.3314232>, ACM.

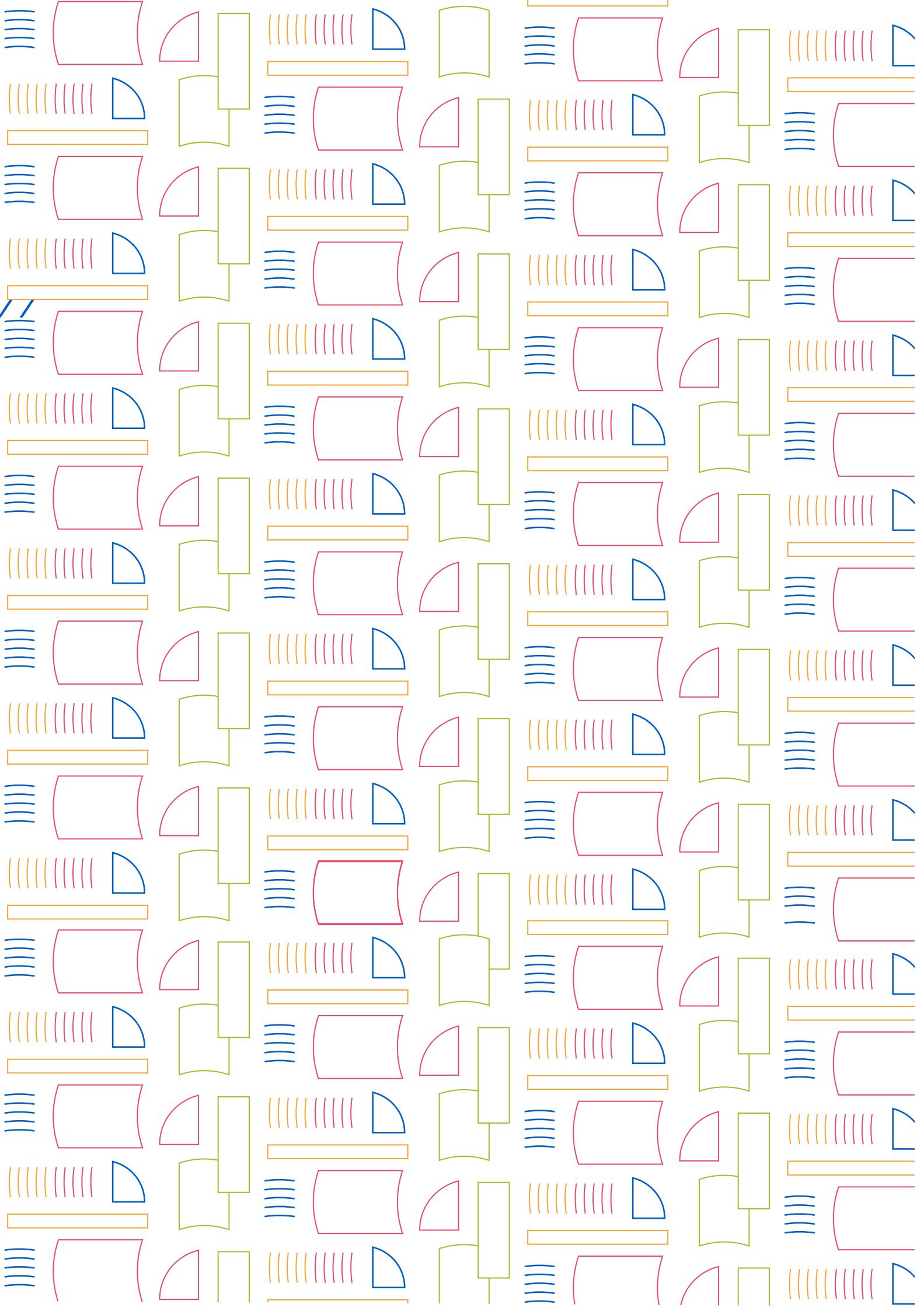
Fast, Ethan, Horvitz, Eric (2017). Long-term trends in the public perception of artificial intelligence. In: AAAI'17: Proceedings of the Thirty-First AAAI Conference on Artificial Intelligence. pp. 963–969.

Ipsos (2022). Global attitudes towards artificial intelligence. Ipsos Report.

Ipsos (2024). The IPSOS AI Monitor 2024. Ipsos Report.

Kelley, Patrick Gage, Yang, Yongwei, Heldreth, Courtney, Moessner, Christopher, Sedley, Aaron, Kramm, Andreas, Newman, David T., Woodruff, Allison (2021). Exciting, useful, worrying, futuristic: Public perception of artificial intelligence in 8 countries. In: Proceedings of the 2021 AAAI/ACM Conference on AI, Ethics, and Society. AIES '21, ACM, <http://dx.doi.org/10.1145/3461702.3462605>.

Sanguinetti, Pablo, Palomo, Bella (2024). An alien in the newsroom: Ai anxiety in european and american newspapers. Soc. Sci. (ISSN: 2076-0760) 13 (11), 608. <http://dx.doi.org/10.3390/socsci13110608>.



El CITRA es expresión de un proceso asociativo entre los sindicatos, el sistema universitario y el sistema científico argentino. Experiencia única en su tipo, produce investigaciones en las que se cruzan distintos saberes, unos elaborados en la praxis de los procesos de trabajo y otros transmitidos en las aulas y demás espacios en donde las nuevas generaciones se entrena para dominar “las reglas de la ciencia”.

Se trata de un encuentro desafiante que tanto nos entusiasma como nos interpela: ¿Somos capaces de construir conocimiento poniendo en diálogo saberes que articulen modos de verificación heterogéneos derivados de la acumulación en el ámbito del trabajo y de las luchas del movimiento obrero con aquellos generados en las rutinas del mundo académico? ¿Somos capaces de construir conocimiento poniendo en diálogo los saberes académicos y locales? ¿Nos animamos a pensar agendas de investigación que incorporen preocupaciones y necesidades concretas atendiendo a las reglas de la producción de conocimiento científico? Con éstas y otras preguntas nos enfrentamos cuando emprendemos investigaciones surgidas de demandas de las organizaciones de las y los trabajadores. Al modo en que realizamos este trabajo conjunto lo denominamos «**Método CITRA**».

Sonia Balza (CITRA CONICET-UMET)

María Inés Fernández Alvarez (CITRA CONICET-UMET)

Victoria Haidar (CITRA CONICET-UMET)

Junta Interna del Ente Nacional de Comunicaciones - Instituto Superior de Enseñanza Radiofónica (ENACOM-ISER) de la Asociación de Trabajadores del Estado de la Ciudad de Buenos Aires (ATE CAPITAL)