

## INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LA GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

### ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY MANAGEMENT

Luis Daniel Orta Alvarado\*

FaCES

Universidad Central de Venezuela

DanielOrtaRSE@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-7126-5239>

«Cómo citar este artículo»

<https://doi.org/10.37883/rvecs.2026.1.1.07>

Fecha de recepción: 12/08/2025

Fecha de aceptación: 11/11/2025

---

\* Doctorado en Gerencia (UCV). Triple titulación de Máster por la UNESCO (RSE, Cooperación Internacional y Desarrollo Organizacional). Esp. en Gerencia de Empresas (UCV) y RSE (UNIMET). Director de la Red Profesionales RSE en el Mundo. Gerente de RSE y Sostenibilidad de Banesco Banco Universal. Docente e investigador UCV y UCAB.



## RESUMEN

El presente artículo explora la creciente intersección entre la inteligencia artificial (IA) y la gestión de la responsabilidad social empresarial (RSE). A través de una revisión documental, se analizan las diversas formas en que la IA está siendo, o puede ser, aplicada para optimizar estrategias y prácticas de RSE, tales como la mejora en la estrategia sostenible, la gestión de datos ASG, el fomento del compromiso con los *stakeholders* y la detección de riesgos. Asimismo, se abordan los desafíos éticos, sociales y de gobernanza inherentes a la implementación de la IA en este ámbito, entre los que destacan los sesgos algorítmicos, la privacidad de los datos y el impacto en el empleo. La investigación concluye que, si bien la IA ofrece un potencial transformador para la RSE, su éxito depende de un enfoque ético, transparente y centrado en el ser humano, para garantizar que la tecnología sirva a la estrategia de RSE de la empresa, el bien común y el desarrollo sostenible.

**Palabras clave:** Inteligencia Artificial (IA)/ responsabilidad social empresarial (RSE)/ sostenibilidad/ gestión ASG/ ética de la IA.

## ABSTRACT

This article explores the growing intersection between Artificial Intelligence (AI) and the management of Corporate Social Responsibility (CSR). Through a literature review, it analyzes the various ways in which AI is being, or could be, applied to optimize CSR strategies and practices. These include improving sustainable strategy, managing ESG data, fostering stakeholder engagement, and detecting risk. The article also addresses the ethical, social, and governance challenges inherent in implementing AI in this area, including algorithmic bias, data privacy, and its impact on employment. Ultimately, the research concludes that, while AI offers transformative potential for CSR, its success hinges on an ethical, transparent, and human-centered approach to ensure that the technology serves the company's CSR strategy, the common good, and sustainable development.

**Keywords:** Artificial Intelligence (AI)/ Corporate Social Responsibility (CSR)/ Sustainability/ ASG Management/ AI Ethics.

## INTRODUCCIÓN

A lo largo de la historia, y particularmente en el siglo XXI, las empresas han enfrentado exigencias y expectativas de sus *stakeholders*<sup>1</sup> (grupos de interés) sobre el impacto que tienen en la sociedad y el medio ambiente. En ese sentido, la responsabilidad social empresarial (RSE)<sup>2</sup> ha emergido como un marco clave para que las organizaciones integren preocupaciones éticas, sociales y ambientales en sus operaciones y en la interacción con sus *stakeholders*.

Por otra parte, la inteligencia artificial (IA) ha pasado de ser una promesa futurista a una realidad tangible, transformando industrias y redefiniendo la forma en que se abordan problemas complejos.

La convergencia de estos dos campos, la RSE y la IA, pone de manifiesto una oportunidad para la innovación y la mejora continua, al tiempo que plantea interrogantes significativas sobre sus implicaciones éticas y sociales.

Tradicionalmente, la gestión de la RSE ha dependido de procesos manuales, análisis de datos retrospectivos y de la interacción humana directa. Sin embargo, la escala y la complejidad de los desafíos de sostenibilidad actuales, sumadas a la cantidad de datos generados, superan las capacidades de los métodos convencionales.

Es aquí donde la IA, con su capacidad para procesar grandes volúmenes de información, identificar patrones, automatizar tareas y predecir tendencias, ofrece un potencial transformador para optimizar las estrategias de RSE. Entre otros beneficios, la IA puede mejorar la transparencia empresarial, la personalización de los programas de impacto social y, en general, lograr una gestión<sup>3</sup> de RSE más efectiva<sup>4</sup>.

No obstante, de acuerdo con los *Principios sobre inteligencia artificial de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos* (OCDE, 2019),

---

<sup>1</sup> Según Freeman (1984), "un *stakeholder* en una organización es, por definición, cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por la consecución de los objetivos de la organización" (p. 46).

<sup>2</sup> Hace referencia al buen gobierno de la organización, a una gestión ética y sostenible y, más ampliamente, al conjunto de compromisos de carácter voluntario que una organización adquiere para gestionar su impacto en el ámbito laboral, social, ambiental y económico, tratando de hacer compatibles el objetivo financiero tradicional de obtención del máximo rendimiento con la generación de beneficios para el conjunto de la sociedad. (González, 2014, p. 7).

<sup>3</sup> La IA facilita una gestión empresarial de la sostenibilidad más eficaz al permitir el procesamiento de grandes volúmenes de datos para la identificación de riesgos, la predicción de tendencias y la toma de decisiones basadas en evidencia, lo que redefine la frontera de la RSE (Sarian, Bruna, Robles y Vaca, 2025, pp. 1-16).

<sup>4</sup> La UNESCO, a partir de su *Recomendación sobre la ética de la inteligencia artificial* (2021), establece un marco de referencia global sobre cómo la IA debe ser utilizada para beneficiar a la humanidad, lo cual alinea directamente con los objetivos de la RSE.

la implementación de la IA en la RSE no está exenta de desafíos. Las preocupaciones sobre el sesgo algorítmico, la privacidad y seguridad de los datos, el impacto en el empleo y la necesidad de una gobernanza robusta de la IA son aspectos críticos que deben abordarse para garantizar que esta tecnología sea una fuerza para el bien y no un amplificador de las desigualdades existentes. De este modo, la ética de la IA se convierte, por tanto, en un componente inseparable de la RSE en la era digital.

En este orden de ideas, el objetivo de este artículo es explorar, a través de una investigación documental, cómo la IA puede ser utilizada en la gestión de la RSE. Se analizarán las diversas aplicaciones de la IA que contribuyen a los pilares de la RSE (ambiental, social y de gobernanza), se discutirán los desafíos éticos y sociales que su implementación conlleva y se ofrecerán perspectivas sobre el futuro de esta intersección.

En síntesis, la investigación busca proporcionar una visión integral para académicos, profesionales y formuladores de políticas interesados en aprovechar el potencial de la IA para impulsar una RSE más efectiva y sostenible.

## **METODOLOGÍA**

La investigación se llevó a cabo mediante una revisión documental sistemática. A criterio del autor, este método cualitativo es apropiado para explorar un campo emergente y multidisciplinario como la intersección entre la IA y la RSE, lo que permite sintetizar conocimientos existentes e identificar tendencias.

Arias (2006) define la investigación documental como "un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas" (p. 27).

## **PROCESO DE BÚSQUEDA DE LITERATURA**

La búsqueda de literatura se realizó durante el primer semestre del 2025 en bases de datos académicas y plataformas de investigación reconocidas, tales como Google Scholar, ResearchGate, Academia.edu, Scopus y Web of Science. De igual modo, se consultaron plataformas de tecnología como la inteligencia artificial de Google (Gemini).

Se utilizaron combinaciones de palabras clave en español e inglés para maximizar la cobertura y asegurar la relevancia de los resultados. Las palabras clave más relevantes fueron, entre otras: IA y RSE, *AI and Corporate Social Responsibility*, sostenibilidad, RSE, IA, ASG, ESG.

Asimismo, se priorizaron artículos científicos, libros, informes de organizaciones internacionales y documentos de *think tanks* especializados en tecnología, RSE y sostenibilidad, publicados principalmente en los últimos 5 a 10 años para asegurar la actualidad de la información, aunque también se incluyeron teorías clásicas de mayor antigüedad.

## ANÁLISIS DE CONTENIDO

Los documentos seleccionados fueron leídos y analizados para extraer información relevante sobre: tipos de aplicaciones de IA en RSE, beneficios y oportunidades identificadas, desafíos éticos, sociales y técnicos, recomendaciones para una implementación responsable y casos de estudio o ejemplos citados.

Las categorías temáticas que constituyeron la base para el análisis de contenido fueron: inteligencia artificial (IA), responsabilidad social empresarial (RSE), sostenibilidad, gestión ASG, ética de la IA. La información se sintetizó y se organizó temáticamente para construir la estructura del artículo, propiciando una discusión coherente y fundamentada sobre la IA en la gestión de la RSE.

## MARCO REFERENCIAL PREVIO

Este apartado ilustra una serie de elementos conceptuales que sirven de base a la investigación, permitiendo comprender y analizar el objeto de estudio.

### CONCEPTUALIZACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)

La estrategia de RSE implica la manera en que una empresa aborda y balancea sus responsabilidades económicas, legales, éticas y filantrópicas para cumplir con las expectativas de la sociedad y sus *stakeholders*, integrando estas consideraciones en sus operaciones y toma de decisiones para lograr un desempeño corporativo que sea sostenible. (Carroll, 1991, pp. 39-48).

En la siguiente figura se pueden apreciar las diversas responsabilidades empresariales según este autor:

**Figura 1**  
*La pirámide de la RSE*



Fuente: Carroll (1991).

En otras palabras, "la RSE es el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo sostenible<sup>5</sup> por medio de colaboración con sus trabajadores, sus familias, la comunidad local y la sociedad, con el objeto de mejorar la calidad de vida" (Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible, 2000, p. 10).

Asumiendo la diversidad de conceptos, la RSE se presenta, en líneas generales, como una estrategia para fortalecer la sostenibilidad del negocio<sup>6</sup>. Según la Comisión Europea (2011), los pilares fundamentales de la RSE suelen agruparse en:

- Ambiental: gestión de la huella ecológica, eficiencia energética, reducción de emisiones, gestión de residuos, conservación de recursos naturales, entre otros.
- Social: lo relativo a derechos humanos, condiciones laborales justas, desarrollo comunitario, diversidad e inclusión, salud y seguridad, relación con clientes y proveedores, entre otros.

<sup>5</sup> "El desarrollo sostenible es el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades" (Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo, 1987).

<sup>6</sup> La sostenibilidad empresarial, vista a través de la lente de la "triple cuenta de resultados" (Triple Bottom Line), implica que una empresa debe gestionar su desempeño en tres dimensiones interconectadas: económica (generar ganancias), social (ser justa y beneficiosa para las personas y la sociedad) y ambiental (proteger el planeta). Una empresa es verdaderamente sostenible solo si logra equilibrar y mejorar sus resultados en estas tres áreas. (Elkington, 1997, pp. 14-17).

- Gobernanza: temas asociados a la ética empresarial, transparencia, lucha contra la corrupción, buen gobierno corporativo, cumplimiento normativo, entre otros.

Sobre la base de estas premisas, la RSE busca generar "valor compartido", beneficiando tanto a la empresa como a la sociedad (Porter y Kramer, 2011).

**CONCEPTUALIZACIÓN DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL (IA)**

La IA es un campo de la informática que se dedica a crear sistemas capaces de realizar tareas que normalmente requieren inteligencia humana, como el aprendizaje, la resolución de problemas, la comprensión del lenguaje natural, la percepción visual y la toma de decisiones.

La IA abarca diversas subdisciplinas y técnicas, como el *machine learning* (aprendizaje automático), el *deep learning* (aprendizaje profundo), el procesamiento del lenguaje natural (PLN) y la visión por computadora (Russell y Norvig, 2020, p.16). En la siguiente tabla se aprecia su relevancia en el ámbito de la RSE.

**Tabla 1**  
*Capacidades clave de la IA y su relevancia en la RSE*

| Capacidades                                            | Relevancia                                                                               |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Procesamiento de grandes volúmenes de datos (Big Data) | Analiza y extrae insights de conjuntos de datos masivos y complejos                      |
| Identificación de patrones y predicción                | Detecta correlaciones, anomalías y predice eventos futuros con alta precisión            |
| Automatización de tareas repetitivas                   | Libera recursos humanos para tareas más estratégicas y creativas                         |
| Personalización                                        | Adapta interacciones y soluciones a las necesidades individuales o de grupos específicos |

Fuente: elaboración propia.

**LA INTERSECCIÓN RSE E IA: OPORTUNIDADES Y DESAFÍOS**

La convergencia de la RSE y la IA representa una oportunidad para abordar los complejos desafíos de la sostenibilidad. Como se aprecia en la tabla anterior, la IA es relevante para la RSE y potencia su acción; entre otros beneficios, proporciona herramientas para una toma de decisiones responsable, una mayor eficiencia en la gestión de programas y una transparencia mejorada.

Sin embargo, esta intersección también introduce nuevos desafíos éticos y sociales que deben ser gestionados de manera proactiva. La IA no es inherentemente "buena" o "mala"; su impacto depende de cómo se diseñe, implemente y gobierne (Floridi et al., 2018, pp.16-18).

En consecuencia, las empresas tienen la responsabilidad de asegurar que el desarrollo y uso de la IA se realice de manera ética y socialmente responsable, integrando principios de justicia, equidad, transparencia y rendición de cuentas en sus sistemas de IA. Se puede hablar de una "RSE de la IA", donde la propia tecnología se convierte en un objeto de la responsabilidad empresarial.

**APLICACIONES DE LA IA EN LA GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

La inteligencia artificial ofrece un abanico de aplicaciones que pueden revolucionar la forma en que las empresas gestionan su RSE, haciéndola más eficiente, transparente y efectiva. (ExpokNews, 2025).

**OPTIMIZACIÓN DE LA CADENA DE VALOR SOSTENIBLE**

La cadena de valor es un área crítica para la RSE, donde las empresas pueden tener un impacto significativo, tanto positivo como negativo. De acuerdo con esto, la IA puede mejorar la sostenibilidad de la cadena de valor de varias maneras, tal como se identifica en la siguiente tabla.

**Tabla 2**  
*Beneficios de la IA en la optimización de la cadena de valor sostenible*

| Beneficios                                      | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Trazabilidad y transparencia                    | Los sistemas basados en IA pueden rastrear el origen de los productos y materiales desde la fuente hasta el consumidor final, lo que permite verificar el cumplimiento de estándares laborales, ambientales y de derechos humanos en cada etapa, identificando y mitigando riesgos de trabajo forzoso, deforestación o contaminación              |
| Optimización logística y reducción de emisiones | Los algoritmos de IA permiten optimizar rutas de transporte, consolidar cargas y predecir la demanda para reducir el consumo de combustible y las emisiones de gases de efecto invernadero. Esto no solo beneficia al medio ambiente, sino que también genera eficiencias operativas.                                                             |
| Evaluación de proveedores y gestión de riesgos  | La IA facilita el análisis de grandes volúmenes de datos de proveedores (auditorías, noticias, redes sociales, datos de sostenibilidad) para evaluar su desempeño en RSE, identificar riesgos de incumplimiento y predecir posibles interrupciones o controversias, lo que hace posible una gestión proactiva de la reputación y el cumplimiento. |

Fuente: elaboración propia.

GESTIÓN DE DATOS ASG Y REPORTING

La recopilación, análisis y reporte de datos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) son un proceso complejo y que requiere recursos. En ese marco, la IA puede automatizar y mejorar dicha labor, tal como se aprecia en la siguiente tabla.

**Tabla 3**  
*Beneficios de la IA en la automatización y mejora del proceso de gestión de datos ASG*

| Beneficios                                | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Recopilación y consolidación de datos     | Las herramientas de IA permiten extraer datos ASG de diversas fuentes (informes internos, sensores, bases de datos públicas, redes sociales, entre otras), consolidarlos y estructurarlos para su análisis, lo que reduce el esfuerzo manual y mejora la precisión. |
| Análisis de datos y detección de patrones | Los algoritmos identifican tendencias, anomalías y correlaciones en los datos ASG que serían difíciles de detectar manualmente. Esto permite a las empresas comprender mejor su desempeño, identificar áreas de mejora y tomar decisiones más informadas.           |
| Generación de informes de sostenibilidad  | La IA puede asistir en la redacción y personalización de informes de sostenibilidad, asegurando el cumplimiento de estándares como el GRI, y adaptando el contenido a las necesidades de diferentes <i>stakeholders</i> (Deloitte, 2020).                           |
| Monitoreo de reputación ASG               | El procesamiento del lenguaje natural (PLN) puede analizar noticias, redes sociales y otras fuentes de información pública para monitorear la percepción de la empresa en temas ASG, alertando sobre posibles controversias o crisis de reputación en tiempo real.  |

Fuente: elaboración propia.

COMPROMISO CON LOS *STAKEHOLDERS* Y PERSONALIZACIÓN

La IA procesa volúmenes considerables de datos, acción que facilita la comprensión en profundidad de las expectativas, demandas y comportamientos de los *stakeholders* clave (como clientes, trabajadores, inversores, comunidades, entre otros). Esto permite a las organizaciones anticipar sus necesidades y adaptar los mensajes de forma proactiva. En ese sentido, la IA puede mejorar la interacción y el compromiso con los diversos grupos de interés de la empresa, como se muestra en la siguiente tabla.

**Tabla 4**  
*Beneficios de la IA en la interacción y compromiso con los stakeholders*

| Beneficios                                                                   | Descripción                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Personalización de programas de voluntariado y bienestar de los trabajadores | La IA facilita el análisis de los intereses y habilidades de los trabajadores para recomendar oportunidades de voluntariado o programas de bienestar personalizados, aumentando la participación y el impacto.                                    |
| Mejora de la experiencia del cliente sostenible                              | <i>Chatbots</i> y asistentes virtuales impulsados por IA pueden responder preguntas de los clientes sobre los productos sostenibles de la empresa, sus prácticas de RSE o el impacto ambiental, mejorando la transparencia y la confianza.        |
| Análisis del sentimiento de la comunidad                                     | El PLN analiza comentarios en redes sociales, foros comunitarios y encuestas para comprender el sentimiento de las comunidades locales hacia las operaciones de la empresa, facilitando una respuesta más rápida y empática a sus preocupaciones. |

Fuente: elaboración propia.

**DETECCIÓN DE RIESGOS Y COMPLIANCE**

La IA también se presenta como una herramienta poderosa para identificar y mitigar riesgos relacionados con la RSE y asegurar el cumplimiento normativo.

**Tabla 5**  
*Beneficios de la IA en la mitigación de riesgos*

| Beneficios                              | Descripción                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Detección de fraude y corrupción        | Los algoritmos de IA permiten analizar patrones transaccionales y de comportamiento para identificar actividades sospechosas que podrían indicar fraude o corrupción, fortaleciendo la gobernanza corporativa y el cumplimiento de normativas. |
| Monitoreo de cumplimiento normativo     | La IA puede rastrear cambios en las regulaciones ambientales, laborales y sociales a nivel global y local, alertando a las empresas sobre nuevos requisitos y ayudándolas a adaptar sus políticas de cumplimiento.                             |
| Análisis de riesgos de derechos humanos | La IA analiza datos de diversas fuentes, lo que es eficiente para identificar riesgos de violaciones de derechos humanos en la cadena de valor o en las operaciones, orientando a las empresas para actuar de manera preventiva.               |

Fuente: elaboración propia.

## **INNOVACIÓN EN PRODUCTOS Y SERVICIOS SOSTENIBLES**

La IA es una herramienta que permite simular el ciclo de vida de los productos, así como la extracción de materiales y desechos, a fin de identificar oportunidades para reducir el impacto ambiental y diseñar productos más sostenibles.

Asimismo, los sistemas de IA facilitan el monitoreo y la optimización del consumo de energía en edificios y procesos industriales, lo cual reduce la huella de carbono de las operaciones. A su vez, hacen posible la identificación de oportunidades para el reciclaje, la reutilización y la remanufactura de materiales, impulsando modelos de negocio circulares.

## **IMPACTO SOCIAL Y DESARROLLO COMUNITARIO**

Los algoritmos de la IA ayudan a identificar las áreas geográficas o las poblaciones con mayores necesidades; con ello, optimizan la asignación de recursos en programas de desarrollo comunitario, salud o educación.

Por otra parte, las plataformas de IA ofrecen experiencias de aprendizaje adaptadas a las necesidades individuales, lo que mejora el acceso a la educación y el desarrollo de habilidades en comunidades desfavorecidas.

Finalmente, la IA puede procesar datos geoespaciales y de diversas fuentes para monitorear el progreso hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a nivel local, permitiendo a las empresas alinear sus programas de RSE con las metas de desarrollo global y medir su contribución de manera más precisa.

## **DESAFÍOS ÉTICOS Y SOCIALES DE LA IA EN LA RSE**

Si bien existe un potencial de la IA para la RSE, su implementación no está exenta de desafíos significativos, especialmente en el ámbito ético y social. Ignorar estas preocupaciones podría socavar los propios objetivos de la RSE.

## **SESGOS ALGORÍTMICOS Y DISCRIMINACIÓN**

Uno de los desafíos más críticos de la IA es el riesgo de sesgos algorítmicos. Los sistemas de IA aprenden de los datos con los que son entrenados; si estos datos reflejan sesgos históricos, sociales o culturales existentes, la IA puede perpetuar e incluso amplificar la discriminación en la toma de decisiones (Crawford, 2021, p. 35).

Un algoritmo diseñado para identificar a los beneficiarios de un programa social podría, sin intención, excluir a ciertos grupos demográficos si los datos de entrenamiento están sesgados. De manera similar, un sistema de IA para evaluar proveedores podría penalizar injustamente a empresas de ciertas regiones o con características específicas si los datos históricos contienen prejuicios.

Lo anterior va directamente en contra de los principios de equidad, justicia y no discriminación que son fundamentales para la RSE. Es por ello que las empresas tienen la responsabilidad de auditar sus sistemas de IA en busca de sesgos y de implementar medidas para mitigarlos, como el uso de conjuntos de datos más diversos.

## **PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE DATOS**

La IA, especialmente cuando se aplica a la gestión de los *stakeholders* o al análisis de perfiles, requiere el procesamiento de grandes volúmenes de datos personales y sensibles, lo que plantea preocupaciones sobre la privacidad y la seguridad de la información.

La recopilación masiva de datos puede llevar a violaciones de la privacidad, uso indebido de la información o ciberataques que expongan datos sensibles de empleados, clientes o comunidades.

De este modo, para una empresa responsable la protección de datos no es un mero requisito legal, sino también un imperativo ético para mantener la confianza de sus *stakeholders*. Las empresas deben implementar políticas robustas de gobernanza de datos, cifrado, anonimización y consentimiento informado.

## **IMPACTO EN EL EMPLEO Y LA FUERZA LABORAL**

La automatización impulsada por la IA puede tener un impacto significativo en el empleo, ya que reemplaza ciertas tareas o roles y requiere nuevas habilidades. Aunque se reconoce que la IA puede crear nuevos puestos de trabajo, también puede desplazar a trabajadores en roles rutinarios o basados en datos.

Es importante destacar que una empresa socialmente responsable debe abordar este desafío proactivamente, lo que implica invertir en la capacitación y mejora de las habilidades de su fuerza laboral (*reskilling* y *upskilling*), crear nuevos roles que complementen la IA y asegurar una comunicación transparente sobre los cambios tecnológicos. El foco entonces estaría en la "IA aumentada" (*human-in-the-loop*) en lugar de la "IA sustitutiva".

## TRANSPARENCIA Y EXPLICABILIDAD (IA *BLACK BOX*)

Diversos algoritmos de IA, especialmente los de *deep learning*, operan como "cajas negras", lo que significa que es difícil comprender cómo llegan a sus decisiones o predicciones. Esta falta de transparencia plantea problemas de explicabilidad.

Si una decisión de IA afecta a un *stakeholder*, es importante poder explicar el razonamiento detrás de esa decisión. La falta de explicabilidad dificulta la rendición de cuentas y la confianza. En ese sentido, las empresas deben buscar soluciones de IA que permitan cierto grado de explicabilidad o, en su defecto, implementar mecanismos de supervisión humana para validar y corregir las decisiones de la IA, especialmente en contextos de alto impacto social.

## GOBERNANZA DE LA IA Y RESPONSABILIDAD

La rápida evolución de la IA ha superado en muchos casos la capacidad de los marcos regulatorios y éticos existentes. La falta de una gobernanza clara puede llevar a usos irresponsables o perjudiciales de la IA.

En este orden de ideas, las empresas deben desarrollar sus propios principios éticos para la IA, alineados con sus valores de RSE y con marcos internacionales. Es imprescindible definir claramente quién es responsable de las decisiones tomadas por los sistemas de IA y cómo se abordarán los errores o impactos negativos, lo que puede implicar la creación de comités de ética de la IA o la integración de la IA en los marcos de gobernanza corporativa existentes.

En este punto, se destaca que la gobernanza de la IA no es solo una tarea de las empresas; requiere la colaboración entre gobiernos, academia, sociedad civil y el sector privado para desarrollar regulaciones y estándares que promuevan una IA responsable.

## ESTUDIOS DE CASO Y EJEMPLOS DE APLICACIÓN

Aunque la implementación a gran escala de la IA en la RSE aún está en sus primeras etapas, existen ejemplos que ilustran su potencial en diversos sectores. Estos casos se presentan de modo general en la siguiente tabla, con el fin de garantizar la confidencialidad y el resguardo de las marcas implicadas.

**Tabla 6**  
*Potencial de la IA en la RSE de diversos sectores*

| Sector                  | Potencial de la IA en la RSE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Manufacturero           | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Monitoreo de condiciones laborales: algunas empresas de ropa y tecnología están explorando el uso de IA y sensores para monitorear las condiciones de seguridad en las fábricas de proveedores, detectando anomalías que podrían indicar riesgos laborales o de cumplimiento (Accenture, 2020; Powering Sustainable AI, 2025).</li> <li>▪ Optimización de consumo de recursos: diversas empresas de alimentos y bebidas utilizan IA para optimizar los procesos de producción, reducir el consumo de agua y energía, así como para minimizar el desperdicio de alimentos a lo largo de la cadena de valor.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                             |
| Financiero              | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inclusión financiera: las plataformas de IA están siendo utilizadas para evaluar la solvencia de individuos y pequeñas empresas en mercados emergentes que carecen de historial crediticio tradicional, facilitando el acceso a servicios financieros y promoviendo la inclusión (Banco Mundial, 2019, p. 19).</li> <li>▪ Detección de lavado de dinero: hoy día, los bancos utilizan algoritmos avanzados de IA para analizar transacciones y detectar patrones sospechosos de lavado de dinero o financiamiento del terrorismo, fortaleciendo el cumplimiento regulatorio y la lucha contra el crimen organizado.</li> <li>▪ Inversiones sostenibles: los fondos de inversión utilizan IA para analizar datos ASG de empresas, identificando aquellas con mejores prácticas de sostenibilidad para construir carteras de inversión más responsables.</li> </ul> |
| Energético              | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Optimización de energías renovables: la IA se utiliza para predecir la producción de energía solar y eólica, optimizar la distribución en la red y gestionar el almacenamiento de energía, acelerando la transición hacia fuentes más limpias.</li> <li>▪ Eficiencia en edificios inteligentes: los sistemas de IA gestionan la iluminación, la climatización y el consumo de energía en edificios comerciales, reduciendo significativamente su huella de carbono.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Consumo y <i>retail</i> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reducción del desperdicio: la IA ayuda a los minoristas a predecir la demanda de productos con mayor precisión, reduciendo el exceso de inventario y el desperdicio de alimentos.</li> <li>▪ Personalización del consumo sostenible: Aplicaciones impulsadas por IA pueden recomendar a los consumidores productos más sostenibles basados en sus preferencias y valores, fomentando decisiones de compra responsables.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Salud y bienestar       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acceso a la salud: la IA puede facilitar el diagnóstico temprano en áreas remotas, personalizar tratamientos y optimizar la asignación de recursos sanitarios, mejorando el acceso a la salud para poblaciones vulnerables.</li> <li>▪ Bienestar de los trabajadores: las plataformas de IA pueden ofrecer programas de bienestar personalizados, monitorear la salud mental y física de los trabajadores (con consentimiento) y prevenir el <i>burnout</i>.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

Fuente: elaboración propia.

Los casos de estos sectores ilustran que la IA tiene el potencial de ir más allá de la eficiencia operativa, lo que la convierte en una herramienta estratégica para que las empresas impulsen sus políticas de RSE y contribuyan de manera más significativa con los ODS. Sin embargo, cada aplicación debe ser evaluada desde una perspectiva ética para asegurar que los beneficios superen los riesgos.

Como se ha apreciado hasta este punto, la integración de la IA en la gestión de la RSE es un fenómeno que redefine el panorama de la sostenibilidad corporativa. Los resultados de esta revisión documental indican que la IA no es simplemente una herramienta tecnológica más, es un catalizador con el potencial de transformar la RSE de una función a menudo reactiva y manual en una disciplina proactiva, basada en datos y eficiencia.

La capacidad de la IA para procesar y analizar volúmenes masivos de datos (*Big Data*) es, quizás, su mayor contribución a la RSE. Permite a las empresas obtener mayor visibilidad sobre su cadena de valor, el desempeño ASG de sus operaciones, el sentimiento de sus *stakeholders* y la identificación temprana de riesgos. Esta capacidad analítica es fundamental para la toma de decisiones informada, la asignación eficiente de recursos y la medición precisa del impacto, elementos que han sido históricamente desafíos para la RSE. La automatización de tareas repetitivas en el *reporting* ASG, por ejemplo, libera a los profesionales de RSE para enfocarse en la estrategia y la innovación, en lugar de en la recopilación manual de datos.

Sin embargo, la discusión sobre la IA en RSE no puede limitarse a sus beneficios operativos. Es imperativo que las empresas adopten un enfoque ético y centrado en el ser humano al implementar estas tecnologías. Los desafíos relacionados con el sesgo algorítmico, la privacidad de los datos, el impacto en el empleo y la opacidad de los sistemas de "caja negra" son preocupaciones legítimas que, si no se abordan adecuadamente, pueden socavar la credibilidad y el propósito mismo de la RSE. Una IA irresponsable puede exacerbar las desigualdades existentes o crear nuevas formas de daño social.

La RSE de la IA, es decir, la responsabilidad de las empresas en el diseño, desarrollo y uso ético de la propia IA, se convierte en un componente inseparable de la RSE corporativa. Las empresas deben esforzarse por hacer que sus sistemas de IA sean más transparentes y explicables, especialmente cuando sus decisiones afectan a individuos o comunidades. Esto puede requerir el uso de técnicas de IA explicable.

De igual modo, se deben implementar procesos rigurosos para identificar, medir y mitigar los sesgos en los datos de entrenamiento y en los algoritmos, asegurando que los sistemas de IA promuevan la equidad y la justicia.

Por otra parte, la gobernanza robusta de los datos, el consentimiento informado y el cumplimiento de las normativas de privacidad son esenciales para proteger la información sensible de los *stakeholders*.

Asimismo, las empresas deben invertir en la capacitación de sus empleados, explorar modelos de "IA aumentada" que complementen las capacidades humanas y asegurar una transición justa para aquellos cuyos roles puedan verse afectados por la automatización. La creación de comités de ética de la IA, la definición clara de responsabilidades y la integración de principios éticos en el ciclo de vida de desarrollo de la IA son pasos clave.

De cara al futuro, la IA tiene el potencial de ser un motor para el desarrollo sostenible. Sin embargo, su verdadero valor en la RSE no residirá únicamente en su capacidad para optimizar procesos, sino en su habilidad para empoderar a las empresas para tomar decisiones más éticas, generar un impacto social más profundo y construir un futuro más equitativo. La colaboración multisectorial entre empresas, gobiernos, academia y sociedad civil será fundamental para desarrollar marcos éticos y regulatorios que guíen el uso responsable de la IA y aseguren que esta tecnología sirva al bien común.

## CONCLUSIONES

La inteligencia artificial (IA) se está consolidando como una herramienta con un potencial transformador para la gestión de la responsabilidad social empresarial (RSE). A lo largo de este artículo, se ha discutido que la IA puede optimizar significativamente las prácticas de RSE al mejorar la trazabilidad de la cadena de valor, automatizar la gestión y la elaboración de reportes de datos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), personalizar el compromiso con los *stakeholders* (grupos de interés), fortalecer la detección de riesgos y el cumplimiento normativo, e impulsar la innovación en productos y servicios sostenibles. Estas aplicaciones prometen una RSE más eficiente, transparente y con un impacto medible.

Sin embargo, la implementación de la IA en la RSE no es un camino exento de complejidades. Los desafíos éticos y sociales, como el riesgo de sesgos algorítmicos, las preocupaciones sobre la privacidad y seguridad de los datos,

el impacto en el empleo y la necesidad de transparencia y explicabilidad de los sistemas de IA, son consideraciones críticas que deben abordarse de manera proactiva. Ignorar estas dimensiones podría socavar la legitimidad, los principios y objetivos fundamentales de la RSE.

La clave para aprovechar el potencial de la IA en la RSE reside en adoptar un enfoque ético, transparente y centrado en el ser humano, es decir, las empresas deben ir más allá de la mera implementación tecnológica y desarrollar marcos de gobernanza de la IA que integren principios de justicia, equidad y rendición de cuentas. La RSE de la IA, entendida como la responsabilidad de asegurar que la propia tecnología sea desarrollada y utilizada de manera ética, se convierte en un componente esencial de la estrategia de sostenibilidad corporativa.

En última instancia, la IA tiene el poder de ser un catalizador positivo, lo cual acelera el progreso hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y permite a las empresas contribuir de manera más significativa al bienestar colectivo. No obstante, este futuro solo se materializará si la IA es guiada por un compromiso ético y una visión que priorice el impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente por encima de la mera eficiencia tecnológica. La colaboración entre todos los actores relevantes será fundamental para construir un ecosistema de IA responsable que sirva a los propósitos de una RSE auténtica y transformadora.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Accenture. (2020). *AI for Sustainable Development: How AI Can Accelerate the SDGs*.
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica* (5ª ed.). Editorial Episteme.
- Banco Mundial. (2019). *Artificial Intelligence in Finance: A New Paradigm*.
- Carroll, A. (1991). *The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders*. Business Horizons, vol. 34, n°4, pp. 39-48.
- Comisión Europea. (2011). *Una nueva estrategia de la UE para la RSE (2011-2014)*. Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones.

- Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (2000). *Corporate Social Responsibility: Making Good Business Sense*. WBCSD.
- Crawford, K. (2021). *Atlas of AI: Power, Politics, and the Planetary Costs of Artificial Intelligence*. Yale University Press.
- Deloitte. (2020). *The Future of ASG Reporting: How Technology Can Help*.
- Elkington, J. (1997). *Cannibals with Forks: The Triple Bottom Line of 21st Century Business*. Capstone.
- ExpokNews (2025). *¿Cómo puede la IA revolucionar la RSE?* <https://www.expoknews.com/como-puede-la-ia-revolucionar-la-rse/#:~:text=La%20IA%20puede%20monitorear%20y,de%20manera%20precisa%2C%20actualizada%20y>
- Floridi, L., Cowls, J., Beltrametti, M., Chatila, R., Chazerand, P., Dignum, V., Luetge, G., Madelin, R., Pagallo, U., Rossi, F., Schafer, B., Valcke, P., & Vayena, E. (2018). *AI4People—Ethical Guidelines for Trustworthy AI*.
- Freeman, R. (1984). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Pitman.
- González, H. (2014). *Implantación de la Norma ISO 26000 en las Pymes: un estudio de caso de responsabilidad social empresarial*. España: 283.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2019). *Principios de la OCDE sobre Inteligencia Artificial*.
- Porter, M. E., & Kramer, M. R. (2011). Creating Shared Value. *Harvard Business Review*, vol. 89, n°1/2, pp. 62–77.
- Powering Sustainable AI, 2025.
- Russell, S. J., & Norvig, P. (2020). *Artificial Intelligence: A Modern Approach* (4th ed.). Pearson.
- Sarián González, M., Bruna Román, C., Robles Lagos, C., & Vaca Lombana, G. (2025). *Gestión empresarial de la sostenibilidad, RSE e Inteligencia Artificial. Una nueva frontera en las decisiones*. *Región Científica*, vol. 4, n°1, p. 2025382. <https://doi.org/10.58763/rc2025382>