

<https://doi.org/10.17163/abyaups.141.2>

Ética empresarial en la era de la inteligencia artificial: una reflexión desde la filosofía

Cristian Barreto Calle
Universidad Politécnica Salesiana
cbarreto@ups.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0000-7528-8705>

Diana Calle Ramírez
Universidad Politécnica Salesiana
dcalle@ups.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0007-1672-2779>

Introducción

En la actualidad, la IA (inteligencia artificial) se considera una fuerza omnipresente en la sociedad de la información, con aplicaciones que van desde asistentes virtuales hasta sistemas de conducción autónoma. Al volverse más indispensable en nuestras vidas, surge la necesidad de examinar, críticamente, cómo las empresas abordan los desafíos éticos asociados con su desarrollo y despliegue. Ha emergido como una tecnología transformadora en el mundo empresarial que ofrece oportunidades para mejorar la eficiencia, la productividad y la innovación. Sin embargo, su adopción plantea importantes cuestiones éticas que las empresas deben abordar de manera proactiva. Desde la discriminación algorítmica hasta la invasión de la privacidad, la IA puede generar consecuencias no deseadas si no se gestiona de manera ética.

Según un estudio de Accentur, solo el 35 % de los consumidores globales confía en la forma en que las organizaciones implementan la tecnología de IA y el 77 % cree que las organizaciones deben rendir cuentas por el mal uso que hacen de la IA. En este sentido, es fundamental la reflexión ética para alentar a las organizaciones que desarrollan IA en sus procesos a propiciar un marco de IA sólido y transparente e impulsar un desarrollo orientado desde una perspectiva ética.

La ética empresarial, entendida como una conceptualización encaminada a presentar principios y valores que guían las acciones y decisiones de las empresas, se enfrenta a nuevos desafíos y oportunidades en esta era de la IA. En este artículo de investigación y análisis filosófico, se explora cómo la filosofía puede proporcionar una base sólida para reflexionar sobre las implicaciones éticas de la IA en el entorno empresarial. Se analizan cuestiones fundamentales como la responsabilidad moral, el sesgo algorítmico, la privacidad y la seguridad desde una perspectiva filosófica, con el objetivo de plantear *insights* y recomendaciones para promover una ética empresarial sólida y fundamentada en la era de la inteligencia artificial desde este planteamiento teórico-reflexivo. En cuanto a los resultados, se analizan una serie de datos relacionados con el auge de la IA en el ámbito económico y empresarial, para finalmente establecer conclusiones desde el ámbito filosófico que orienten el devenir del proceso interrelacional de la ética empresarial y el uso de la inteligencia artificial bajo el paradigma de valores y principios orientados desde la responsabilidad empresarial.

Ética de la inteligencia artificial

Iniciamos con una reflexión de la ética desde el ámbito filosófico orientada como el estudio sistemático de valores, principios y acciones morales y éticas que guían el comportamiento humano, así como las decisiones relacionadas con lo correcto y lo incorrecto, lo bueno y lo malo. Según Velásquez (2018), la ética implica reflexionar sobre las normas y valores que orientan nuestras acciones y evaluar críticamente las consecuencias éticas de nuestras elecciones. Además, la ética busca proporcionar

un marco conceptual para entender y abordar dilemas morales en diversos contextos individuales y sociales.

La inteligencia artificial (IA) refiere la facultad de las máquinas y sistemas computacionales para realizar tareas que normalmente requieren inteligencia humana. Según Russell y Norvig (2016), la IA comprende una amplia gama de técnicas y enfoques, incluidos algunos algoritmos de aprendizaje automático, implementa redes neuronales artificiales y procesamiento del lenguaje natural, que permiten a las máquinas realizar funciones cognitivas como el razonamiento, la percepción y el aprendizaje; en consecuencia, la IA busca simular la inteligencia humana para resolver problemas, tomar decisiones y mejorar la eficiencia en múltiples campos, desde la medicina hasta la ingeniería.

La intersección entre ética y la inteligencia artificial (IA) se presenta como una línea de investigación y análisis fascinante y complejo que ha capturado la atención de filósofos, científicos tecnólogos por igual. En la actualidad, también ha cobrado gran relevancia en el ámbito empresarial, se aclara que este análisis no se plantea solo desde una reflexión netamente filosófica, sino que también se oriente desde un planteamiento en términos de reputación corporativa. En el corazón de esta interacción se encuentran cuestiones fundamentales sobre el papel de la moralidad en la creación, implementación y uso de sistemas inteligentes aplicados al mundo de los negocios. Este estudio explora algunas de las principales preocupaciones éticas relacionadas con la IA y su impacto en la sociedad y la repercusión que se presenta cada vez en mayores ámbitos de la cotidianidad de la vida empresarial.

Una de las cuestiones éticas más debatidas en relación con la IA es la responsabilidad moral. Como señala Floridi (2010), los sistemas de IA pueden actuar de manera autónoma y tomar decisiones que tienen un considerable suceso en las vidas de las personas. Sin embargo, la asignación de responsabilidad en caso de que estas decisiones resulten perjudiciales puede ser complicada. ¿Deberíamos responsabilizar a los desarrolladores de IA, a los propietarios o usuarios de los sistemas, o a

los propios sistemas? Esta pregunta plantea dilemas éticos profundos sobre la naturaleza de la responsabilidad moral en un mundo cada vez más dependiente de la tecnociencia.

Otro aspecto crucial es el sesgo algorítmico en los sistemas de IA. Como apunta Russell y Norvig (2016), los algoritmos de IA pueden influenciar sesgos inherentes a los conjuntos de datos con los que son entrenados. Esto puede conducir a decisiones discriminatorias o injustas, lo que plantea serias preocupaciones éticas sobre la equidad y la justicia. Abordar este sesgo algorítmico no solo implica cuestiones técnicas, sino también reflexiones profundas sobre cómo definimos y mitigamos la discriminación en un contexto algorítmico. Además, la privacidad y la seguridad son preocupaciones éticas fundamentales en el desarrollo y la implementación de la IA. Generalmente los sistemas de IA requieren acceso a ciertas cantidades de datos personales para su funcionamiento, lo que plantea preguntas sobre el consentimiento informado, la protección de la privacidad y el potencial abuso de datos. Como señalan Müller y Bostrom (2016), es crucial establecer un equilibrio entre la utilidad de la IA y la protección de los derechos individuales de privacidad y seguridad para garantizar un desarrollo tecnológico ético y responsable.

El planteamiento de la inteligencia artificial implica la incorporación de principios éticos desde el inicio, incluyendo la fase de diseño y desarrollo de sistemas de IA. Este enfoque proactivo puede ayudar a prevenir posibles consecuencias no deseadas y garantizar que la IA se utilice para promover el bienestar humano. Según Floridi y Chiriatti (2020), las empresas deben adoptar un enfoque centrado en el ser humano al diseñar sistemas de IA, teniendo en cuenta el impacto que estos tendrán en la sociedad en general.

A partir de lo expuesto, es necesario plantear algunas consideraciones éticas en el despliegue de la IA. Junto con su desarrollo ético, también es crucial establecer cómo se implementan y utilizan estos sistemas en el mundo real. Las decisiones sobre cómo se despliega la IA pueden tener importantes implicaciones éticas y sociales, por ejemplo, el uso de algo-

ritmos de IA en la toma de decisiones judiciales ha generado preocupaciones sobre la equidad y el sesgo algorítmico (Diakopoulos, 2016). Las empresas tienen la responsabilidad de ser transparentes sobre cómo se utilizan los algoritmos de IA y garantizar que se implementen de manera justa y equitativa, puesto que:

En el ámbito económico se produce un proceso de algoritmización en las tomas de decisiones. Existe un reconocido elenco de consejeros y directivos algorítmicos en instituciones, organizaciones y empresas, se coloca a un algoritmo frente a determinadas secciones o dentro de ellas. Xerox, Google, Unilever, L’Oreal o Amazon tienen un algoritmo dentro o al frente de la dirección de Recursos Humanos y también se multiplican en los medios de comunicación. (Cortina Orts, 2019, p. 380)

Se presenta una diferencia abismal entre hacer uso de sistemas inteligentes (sean máquinas, algoritmos, robots) a la hora de tomar decisiones y delegar en esos sistemas decisiones significativas para la vida de las personas y de la naturaleza. Esto plantea una interrogante, ya que ¿una ética de la inteligencia artificial es la que deben practicar los sistemas inteligentes desde sus propios valores, o es la que los seres humanos deberíamos adoptar para servirnos de los sistemas inteligentes? (Cortina Orts, 2019, p. 381). La respuesta a esta interrogante deberá consolidarse como guía de la reflexión en el futuro para las empresas.

Tomemos en consideración que nuestro mundo se presenta en un estado de digitalización y auge de las inteligencias artificiales. El paso es irreversible y, por lo tanto, no cabe preguntar si debemos darlo, sino cómo hacerlo para conseguir el mayor bien posible (Cortina Orts, 2019, p. 386). Es decir, al plantear diversos aspectos “gracias al *machine learning*, encontramos, en las grandes corporaciones, máquinas o robots inteligentes, que interactúan de una forma natural y precisa con las personas” (Goñi Sein, 2019, p. 59), esto genera algunas planteamientos interesantes, por ejemplo el hecho de que las empresas recurren cada vez más a la inteligencia artificial en la gestión de personas. Esto sucede, particularmente, en los procesos de selección que las empresas llevan a cabo sin ayuda humana

o con una intervención mínima a base de sistemas automatizados. Son los softwares especializados los que realizan el primer filtro de selección en el reclutamiento de personal parametrizando una serie de palabras clave relacionadas con la empresa o el puesto vacante y en muchos casos la selección completa (Goñi Sein, 2019, p. 320).

Pueden mencionarse ciertas situaciones como “el caso de Amazon que proporciona a los trabajadores un dispositivo digital, mediante el cual el trabajador es guiado y controlado en el tiempo que invierte en transportar paquetes de un sitio a otro, de manera que si emplea más de lo establecido se le envía un mensaje de forma automática” (Goñi Sein, 2019, p. 388). Así mismo, hay que tomar en cuenta que:

[En] la interacción de los humanos y los robots y/o máquinas inteligentes que empiecen a mostrar una conducta autónoma, se deben instaurar o crear códigos éticos que rijan o limiten las acciones de dichas máquinas. De igual manera, se deben implantar dichos códigos en los procesos de producción de otras máquinas inteligentes (Tello Castrillón y Rodríguez Córdoba, 2016, p. 15). Las tecnologías GPT digitales de algunos sistemas de información como chatbots interactivos están reemplazando “funciones administrativas, de publicidad y mercadeo y de generación de textos e imagen en las empresas. Económicamente, es rentable, genera ganancias y reduce problemas y, por lo tanto, no se desechará. (Gordon Graell, 2023, p. 144)

Al analizar esta realidad es factible apuntar que la IA “es capaz de hacer que la humanización de la vida progrese; pero también está siempre presente el peligro de que —en línea con la acertada intuición que habla de un *responsibility gap* (Matthias, 2004)— no todo redunde en beneficio de las personas y de la sociedad en su conjunto” (Fernandez, 2021, p. 117). El Instituto Tecnológico de Massachusetts desarrolló una plataforma llamada *Moral Machine* para analizar los problemas éticos que implica el uso de estas tecnologías autónomas. Se orienta según los veintitrés principios de Asilomar de inteligencia artificial, cuyo tema principal es que “el ser humano debe decidir cuándo y cómo delegar las decisiones cuando desarrolla y utiliza la IA. No es fácil responsabilizar a una máquina por los actos y

decisiones que genere ya que finalmente esta se encuentra desarrollada por los seres humanos” (Lenin y Satama, 2023, p. 104).

Desde estos planteamientos, sin duda es necesario concluir que las personas tendrían que “despejar las incógnitas de la ecuación atendiendo criterios éticos. [Es] difícil que una máquina [calibre] este tipo de decisiones, por eso es tan importante que la inteligencia artificial esté dotada de una ética o código de valores que condicione, a nuestra imagen y semejanza, la esencia de sus actos” (Villalba, 2020, p. 683). Ante estas consideraciones es factible argumentar que la ética de un individuo es importante porque los factores que la integran son prioritarios en tanto persiguen el buen uso de la IA. “[La] creación de marcos regulatorios-jurídicos son indispensables, para preservar las buenas prácticas y acciones empresariales” (Sequeira Cascante y Sánchez Sánchez, 2023, p. 152).

Entonces la sugerencia de someter a debate público las repercusiones de la IA en nuestras vidas nace de la necesidad de imaginar alternativas y tiene que ver con la asunción de la responsabilidad (Terrones Rodríguez, 2018, p. 168). Si hablamos de concientización debemos entender que “la ética de la IA abarca el diseño y el uso de sistemas autónomos, los prejuicios de las máquinas, la privacidad y la vigilancia, la gobernanza, el status de las máquinas inteligentes, la automatización y el desempleo, e incluso la colonización espacial” (Degli-Esposti, 2023, p. 35).

A partir de los argumentos presentados se deduce que las empresas también tienen la obligación y responsabilidad de garantizar que la IA se utilice de manera coherente y en delimitación ética. Esto implica no solo cumplir con las regulaciones y estándares éticos existentes, sino también anticipar y abordar activamente posibles consecuencias no deseadas de sus acciones. Por ejemplo, las empresas que desarrollan sistemas de IA para el reconocimiento facial deben considerar cómo se pueden utilizar estos sistemas de manera inapropiada, como la vigilancia masiva o la discriminación racial (Jobin *et al.*, 2019).

Al analizar la realidad derivada del continuo desarrollo de la IA se comprende que, desde siempre, ha sido importante plantearse interrogantes sobre las adecuadas prácticas empresariales. El referente ideal sería un contrato social que rija el comportamiento humano sobre una serie de acuerdos y conductas comunitarias que, a su vez, permita la interacción con pares permitiendo la consolidación del sector empresarial y productivo. Los cambios tecnológicos que conlleva la IA deben ser vistos como un potencial para que la empresa promueva acciones en beneficio de sus *stakeholders* internos (empleados y accionistas) y externos como los clientes, proveedores y sociedad en general.

Los especialistas y estudiosos de las ramas de las ciencias sociales y exactas discuten sobre en qué era se encuentra la humanidad, respecto del uso e implementación de la tecnología. Se acuerda en la clasificación de revolución industrial 4.0, conocida como la revolución de la digitalización, donde el plano físico se mezcla con el plano digital. En este contexto, el mundo físico de la humanidad se conecta con el mundo virtual en el metaverso, donde la identidad humana se convierte en avatar (Llanes y Lorenzo, 2021).

Surgen algunas estrategias para promover el uso ético de la inteligencia artificial, entre las que se pueden mencionar establecer políticas internas claras que fomenten el desarrollo y uso ético de la IA. Esto incluye la creación de comités éticos dedicados para revisar y supervisar proyectos de IA (Scherer, 2016). Además, las empresas pueden invertir en la formación y capacitación de su personal en ética y responsabilidad digital, para garantizar que comprendan las implicaciones éticas de su trabajo en el campo de la IA. En el ámbito económico y social —que tiene una importante repercusión en la consolidación del uso responsable de las IA— las empresas pueden adoptar diversas prácticas para promover un uso ético de la IA, tales como:

- Evaluación de riesgos éticos

Realizar evaluaciones de impacto ético para identificar y mitigar posibles riesgos asociados con los sistemas de IA (López, 2020). Esta

concientización parte de una reflexión ética y filosófica que forma parte de un marco lógico institucional.

- Diseño centrado en el usuario

Involucrar a las partes interesadas, incluidos los grupos marginados, en el diseño y la prueba de sistemas de IA para garantizar que se satisfagan sus necesidades y preocupaciones (Sánchez, 2021). Sin que esto signifique un choque con los objetivos puntuales de la empresa, el desarrollo enmarcado en una visión humanista.

- Auditoría algorítmica

Implementar procesos de auditoría para examinar sistemáticamente los sistemas de IA en busca de sesgos y otros problemas éticos (Fernández, 2019). Esta auditoría se presenta como una oportunidad de plantear estrategias clave para los planteamientos éticos.

Así pues, será relevante en esta época de ámbito empresarial, considerar el tema ético en términos de reputación corporativa. Es obligación de las empresas ser éticas y a su vez esto les genera beneficios porque hoy, más que nunca, los clientes reconocen y premian a las organizaciones que tienen una gestión administrativa y económica transparente. La inteligencia artificial (IA) entonces ha traído consigo una serie de implicaciones éticas que deben ser consideradas de manera crítica. Entre estas implicaciones, se destacan la discriminación algorítmica, la privacidad y la transparencia.

La discriminación algorítmica, como señala García (2020), se refiere a la tendencia de los algoritmos de IA a motivar y amplificar sesgos inherentes en los datos utilizados para su entrenamiento. Esto puede conducir a decisiones discriminatorias en diversos contextos, como la contratación, el otorgamiento de créditos y el sistema judicial. Por ejemplo, un algoritmo de selección de personal que se entrena con datos históricos puede reproducir sesgos de género o raza, lo que resulta en la exclusión injusta de ciertos grupos.

En cuanto a la privacidad, Pérez (2021) destaca que la recopilación masiva de datos necesaria para entrenar los modelos de IA plantea preocupaciones sobre la protección de la información personal. Los sistemas de IA pueden acceder, analizar y utilizar datos sensibles de individuos sin su consentimiento explícito, lo que afecta la privacidad y la autonomía de las personas. Por ejemplo, los asistentes virtuales y los sistemas de reconocimiento facial pueden recopilar y almacenar información biométrica sin el conocimiento del usuario, lo que aumenta el riesgo de abusos y violaciones de la privacidad.

Además, la falta de transparencia y claridad en los algoritmos de IA plantea desafíos éticos significativos. Como señala Rodríguez (2018), muchos sistemas de IA operan como *cajas negras*, lo que significa que es difícil entender cómo llegan a sus decisiones. Esta opacidad dificulta la supervisión y evaluación de los sistemas de IA, lo que puede generar desconfianza y socavar la legitimidad de estas tecnologías.

Para abordar estos desafíos, diversas organizaciones han propuesto principios éticos para guiar el desarrollo y la implementación de la IA:

- Equidad y justicia

Garantizar que los sistemas de IA no perpetúen ni amplifiquen sesgos y discriminaciones existentes (Smith, 2019). Este principio plantea garantizar que los sistemas de IA no amplifiquen sesgos existentes. Desde una perspectiva filosófica, este principio se relaciona con los planteamientos de la justicia social de John Rawls para quien las decisiones justas se toman cuando quienes las adoptan lo hacen sin saber cuál será su posición en la sociedad, esto aseguraría que las reglas beneficien equitativamente a todos.

En el contexto de la IA, este *velo de ignorancia* podría interpretarse como un enfoque para diseñar algoritmos que consideren diversas perspectivas sociales sin favorecer a ciertos grupos. Pero, este ideal enfrenta obstáculos prácticos, ya que los datos utilizados para entrenar sistemas

de IA suelen reflejar las desigualdades y los prejuicios históricos presentes en las sociedades. Si un modelo de IA se alimenta con datos históricos, puede replicar patrones de discriminación de género o raza al evaluar candidatos para un empleo. Esto puede llevar a considerar una perspectiva de justicia distributiva en términos aristotélicos (distribución justa de recursos) y justicia correctiva (rectificación de desequilibrios). En la IA, la justicia distributiva implicaría garantizar el acceso equitativo a los beneficios de la tecnología, mientras que la correctiva abordaría activamente los sesgos que perjudican a grupos marginados.

Estos planteamientos, permiten concluir que la equidad en la IA no presenta sólo una cuestión ética, sino un acto de reparación moral, puesto que las personas deben ser tratadas como fines en sí mismas y no como medios para un propósito.

- Transparencia

Proporcionar explicaciones claras sobre cómo se toman las decisiones algorítmicas y qué datos se utilizan (González, 2022). Este principio busca proporcionar explicaciones claras sobre las tomas de decisiones algorítmicas y qué datos se utilizan, eso se puede vincular con la fundamentación ética kantiana, fundamentada en la autonomía y las capacidades de decisión de las personas.

En el contexto de la IA implica a respetar el derecho de las personas a entender cómo se utilizan sus datos y cómo los sistemas afectan sus vidas, esto constituye un gran dilema filosófico y práctico debido a la complejidad de los modelos algorítmicos, como las redes neuronales profundas, dificultan el ofrecer explicaciones comprensibles para usuarios no especializados. Esto, en definitiva, presenta una tensión entre la transparencia como principio ético y las limitaciones epistemológicas inherentes a estas tecnologías, entonces tenemos una dicotomía puesto que —por ejemplo desde la fenomenología de Heidegger— la transparencia podría interpretarse como una forma de *desocultar* la tecnología, exponiendo sus fundamentos escondidos y mostrando cómo opera en relación con el

mundo humano. Desde una perspectiva utilitarista, la transparencia debe equilibrarse con otros valores como la seguridad y la eficiencia; revelar demasiada información sobre el funcionamiento interno de un sistema podría facilitar su manipulación o comprometer su funcionamiento óptimo. Este conflicto destaca la necesidad de encontrar un punto medio entre la claridad informativa y la protección de la funcionalidad tecnológica.

- Responsabilidad

Asignar responsabilidades claras para el desarrollo, implementación y supervisión de sistemas de IA (Martínez, 2023). Este principio se refiere a establecer responsabilidades claras para el desarrollo, implementación y supervisión de sistemas de IA. Se vincula con la ética de la virtud de Aristóteles, que enfatiza la importancia de las virtudes personales y las acciones responsables para construir una sociedad justa, esto significa que los desarrolladores, reguladores y usuarios deben actuar con prudencia, integridad y compromiso ético en todos los ámbitos de un ciclo de vida de los sistemas.

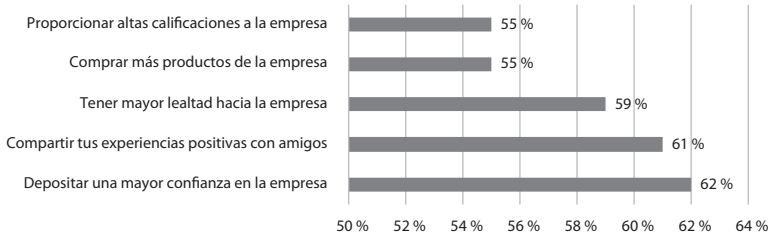
Un desafío filosófico fundamental es la dilución de la agencia moral. Cuando múltiples actores participan en el diseño y operación de un sistema, surge la pregunta: ¿quién es el responsable cuando algo sale mal? Es posible tomar como ejemplo, el hecho de que un automóvil autónomo cause un accidente, ¿es responsable el fabricante del vehículo, el programador del algoritmo, o la entidad que suministro los datos? Esto se compara con el problema de la ‘banalidad del mal’ de Hanna Arendt, que surge cuando las personas delegan su responsabilidad ética a sistemas burocráticos o tecnológicos, diluyendo así su implicación moral. Estos argumentos se relacionan con una perspectiva deontológica, así pues Kant enfatizaría que la asignación de responsabilidades debe basarse en el principio de deber: cada actor involucrado tiene el deber moral de prever las consecuencias de sus acciones y garantizar que sus decisiones respeten la dignidad humana, esto contrasta con un enfoque utilitarista, que podría justificar la asignación de responsabilidades basándose en

la maximización del bienestar colectivo, incluso si ello implica ciertos intereses individuales.

Si bien cada uno de estos principios aborda una dimensión específica de los desafíos éticos de la Inteligencia Artificial, su interdependencia es innegable. La equidad y la justicia no pueden garantizarse sin transparencia, ya que las decisiones injustas suelen ocultarse detrás de procesos opacos. Así mismo, la transparencia es insuficiente sin responsabilidad, ya que comprender un sistema no garantiza que los actores relevantes asuman su rol en corregir sus fallos. Entonces, una IA transparente podría revelar un sesgo en sus decisiones, pero sin un marco claro de responsabilidad, nadie podría ser obligado a corregirlo. Del mismo modo, una IA diseñada para ser justa podría fallar en su implementación si los responsables no actúan de manera ética.

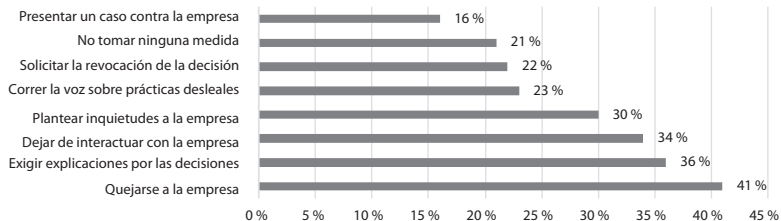
A partir de esta reflexión filosófica y ética, es relevante presentar y analizar cifras relacionadas con las implicaciones éticas de las acciones de las empresas frente al auge de la inteligencia artificial. Desde una orientación ética y social es fundamental establecer directrices de acción como respuesta a los resultados evaluados. En primera instancia según el estudio de Capgemini Research Institute “Por qué abordar cuestiones éticas en IA beneficiará a las organizaciones” la *inteligencia artificial ética* es la piedra angular sobre la que se construyen la confianza y la lealtad del cliente (Thieullent, 2023). Este criterio indudablemente es prioritario en el contexto actual del mundo empresarial cada vez más relacionado con la responsabilidad social.

En este estudio encuestaron a 1580 ejecutivos de 510 organizaciones y a más de 4400 consumidores a nivel mundial con el objetivo de conocer qué están haciendo las organizaciones para abordar las implicaciones éticas de la inteligencia artificial. Lo anterior permite tener una visión general para el análisis. Las principales conclusiones del estudio se resumen en las siguientes gráficas:

Figura 1*Percepción del cliente del uso la inteligencia artificial con ética***¿Qué harías si percibes que la interacción facilitada por la inteligencia artificial es ética?**

Fuente: Instituto de Investigación Capgemini, encuesta de consumidores sobre ética en inteligencia artificial. N = 4447 consumidores.

Este primer insumo nos demuestra que la ética en la inteligencia artificial genera reputación corporativa para las empresas. Los consumidores encuestados, el 62 % manifestó la confianza en una empresa cuyas interacciones con IA son percibidas como éticas, mientras que el 61 % señala compartiría experiencias positivas con amigos y familiares. Esto nos demuestra que los consumidores exigen un accionar ético de los procesos de IA de las empresas.

Figura 2*Comportamiento del cliente frente al actuar ético de la empresa ante el uso de IA***¿Qué es probable que haga en caso de que perciba que la empresa no actúa éticamente con sus sistemas de inteligencia artificial?**

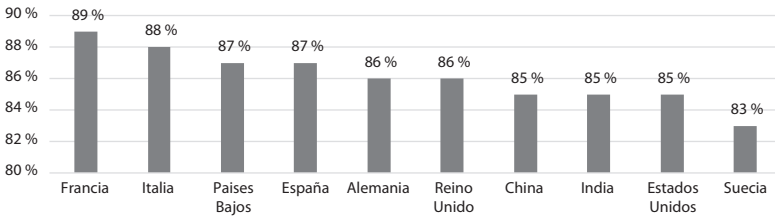
Fuente: Instituto de Investigación Capgemini, encuesta de consumidores sobre ética en inteligencia artificial. N = 4447 consumidores.

Este gráfico evidencia que un 34 % de los consumidores dejan de interactuar con las empresas si perciben problemas éticos en los sistemas de inteligencia artificial.

Figura 3

Problemas resultantes del uso de la IA

En los últimos dos o tres años, ¿le han llamado la atención los siguientes problemas resultantes del uso y la implementación de sistemas de IA (porcentaje de ejecutivos por país)



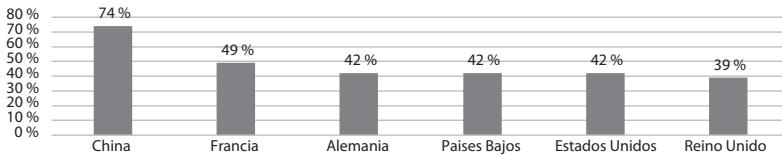
Fuente: Instituto de Investigación Capgemini, encuesta a ejecutivos sobre ética en Inteligencia Artificial. N = 1580 ejecutivos, 510 organizaciones.

Se evidencia que los ejecutivos de nueve de cada diez organizaciones consideran que los problemas éticos han resultado del uso de sistemas de inteligencia artificial desde los últimos 2 o 3 años. Los problemas que más se han identificado son: la dependencia excesiva de las decisiones dirigidas por máquinas en banca y seguros y la recopilación de datos personales de pacientes sin consentimiento en el cuidado de la salud.

Figura 4

Consumidores que han enfrentado problemas éticos en la IA

Proporción de consumidores que han experimentado al menos dos tipos de uso de IA que resultaron en problemas éticos en los últimos dos o tres años por país



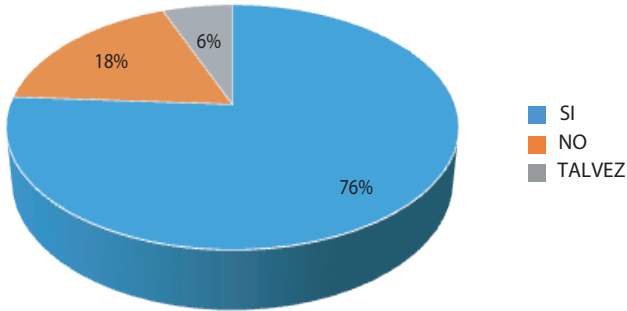
Fuente: Instituto de Investigación Capgemini, encuesta de consumidores sobre ética en inteligencia artificial. N = 4447 consumidores.

En esta figura podemos evidenciar que aproximadamente la mitad de los encuestados manifiestan haber experimentado al menos dos tipos de usos de la IA que generaron problemas éticos en los últimos dos o tres años siendo los consumidores chinos quienes han experimentado mayor porcentaje de tipos de uso de inteligencia artificial que desencadenaron en problemas éticos.

Figura 5

Desarrollo de regulaciones referentes al uso ético de la IA

¿Considera usted que debe haber nuevas regulaciones para el uso ético de la inteligencia artificial en las organizaciones?



Fuente: Instituto de Investigación Capgemini, encuesta de consumidores sobre ética en Inteligencia Artificial. N = 4447 consumidores.

Según estos resultados se evidencia que para el 76 % de los consumidores es importante que existan nuevas regulaciones sobre el uso de la IA.

Las implicaciones éticas de la IA en las organizaciones son diversas y complejas. Para abordar estos desafíos, es fundamental que las organizaciones adopten enfoques éticos y responsables en el desarrollo, implementación y regulación de la IA. Como evidencia el estudio realizado por Capgemini Research Institute, los clientes premian a las empresas cuyo accionar con los sistemas de IA es ético, además es importante mencionar que las organizaciones a través de sus directivos consideran importante y

necesario resguardar que los sistemas de inteligencia artificial sean éticos y transparentes, así lo afirmaron el 51 % de los ejecutivos consultados.

Para que la IA sea exitosa debe haber una prevención anticipada de riesgos lo que implica usar una perspectiva holística en la organización, es decir que la alta gerencia debe estar convencida del accionar ético en el uso de los sistemas de inteligencia artificial y transmitir esta convicción y formación a todos los colaboradores involucrados en implementar la IA en los diferentes ámbitos de las organizaciones.

Materiales y método

La presente investigación se desarrolló bajo la metodología hermenéutica que, como enfoque interpretativo en la investigación filosófica, se centra en la comprensión profunda de textos y discursos para desentrañar sus significados subyacentes en el contexto histórico y cultural. La metodología hermenéutica se fundamenta en los principios de comprensión reflexiva e interpretación dialógica y sigue los siguientes pasos.

- Selección del texto o tema

La investigación hermenéutica comienza con la selección de un texto filosófico o un tema de estudio relevante o, según Gadamer (2013), textos clásicos. En el caso de esta investigación el tema es relevante puesto que la ética como disciplina filosófica ha cobrado gran significado en la actualidad de las empresas.

- Comprensión preliminar

Previo al análisis detallado, es esencial adquirir una comprensión preliminar del texto o tema en cuestión. En este caso se ha realizado un análisis filosófico de la interrelación entre el accionar ético de las empresas frente a la inteligencia artificial. Como Heidegger (2002, p. 45) sostiene: “La comprensión previa no es sólo un acceso previo al texto, sino el horizonte a partir del cual se le puede leer”.

- **Análisis hermenéutico:**

El análisis hermenéutico implica una inmersión profunda en el texto o tema de estudio, explorando sus múltiples capas de significado. Según Ricoeur (1970, p. 73), “La interpretación consiste en mediar entre lo que el texto dice y lo que quiere decir”.

- **Diálogo interpretativo:**

La hermenéutica enfatiza el diálogo interpretativo entre el investigador y el tema de investigación. Como Gadamer (2013, p. 311) sugiere: “El prejuicio debe ser comprendido y no eliminado, porque es el medio a través del cual se lleva a cabo la comprensión”.

- **Contextualización hermenéutica:**

El proceso interpretativo se contextualiza dentro de la historia y la cultura en la que el tema emerge. En palabras de Dilthey (2002, p. 330): “La hermenéutica es el arte de entender la vida humana a través de la comprensión de los productos de la mente humana”.

- **Reflexión filosófica:**

La investigación hermenéutica culmina en una reflexión filosófica sobre los significados desvelados. Según Gadamer (2013, p. 282): “La aplicación de una interpretación es siempre la participación en un horizonte que permanece en disputa”.

- **Presentación de resultados:**

Finalmente, se presentan los hallazgos de la investigación de manera clara y coherente, reconociendo la provisionalidad de las conclusiones hermenéuticas. Ricoeur (1970) señala: “La tarea del texto y de su interpretación no es tanto ofrecer respuestas definitivas como abrir nuevas posibilidades de significado”.

Esta metodología hermenéutica proporciona un marco riguroso para la investigación filosófica, permitiendo una comprensión enriquecedora de textos y temas filosóficos significativos en su contexto histórico y cultural.

Resultados y discusión

Interpretación de los datos

A partir de los datos expuestos, es evidente que, en el panorama actual, la indudable evolución de la tecnología, especialmente en el campo de la IA, ha planteado nuevos desafíos éticos para las empresas. Como se ha expuesto a lo largo de este trabajo la integración de sistemas de IA en diversas áreas empresariales, como la toma de decisiones, el análisis de datos y el servicio al cliente, ha generado interrogantes sobre cómo garantizar un actuar ético en este contexto. Para abordar esta cuestión, resulta pertinente recurrir a la perspectiva ética de la filósofa española Adela Cortina, cuyo enfoque en la ética del discurso proporciona un marco sólido para analizar las implicaciones éticas de la IA en el ámbito empresarial.

Cortina (2017) sostiene que la ética del discurso se basa en el principio de la racionalidad comunicativa y la intersubjetividad, es decir, en la capacidad de los seres humanos para comunicarse y entenderse mutuamente a través del diálogo racional. Desde esta perspectiva, las empresas tienen la responsabilidad de garantizar que sus prácticas y decisiones estén sujetas a un proceso de deliberación ética que involucre a todas las partes afectadas. En el contexto de la IA, esto implica reflexionar sobre cómo se utilizan los algoritmos, los datos y si estos procesos son coherentes con los principios éticos fundamentales.

Así mismo uno de los principales desafíos éticos que enfrentan las empresas en relación con la IA es el sesgo algorítmico. Los algoritmos de IA, al basarse en datos históricos, pueden perpetuar y amplificar sesgos injustos presentes en la sociedad, como el racismo o el sexismo (Cortina,

2019). Esto plantea interrogantes sobre la responsabilidad de las empresas en la identificación y mitigación de estos sesgos. Desde la ética del discurso, abordar este problema implica promover la transparencia y la rendición de cuentas en el diseño y la implementación de sistemas de IA, así como garantizar la participación de diversas perspectivas en este proceso.

Otro aspecto ético relevante propuesto por Cortina es la seguridad de los datos, puntualmente la privacidad. Las empresas al utilizar IA tienen acceso grandes cantidades de información personal de los usuarios, lo que plantea preocupaciones sobre el uso indebido de estos datos y la vulneración de la privacidad (Cortina, 2018). Para abordar este desafío ético, las empresas deben adoptar políticas y prácticas que protejan la privacidad de los individuos y aseguren la seguridad de sus datos, respetando así su autonomía y dignidad.

En cuanto a la responsabilidad moral, se plantea el debate sobre si las empresas pueden asumir las que existen consecuencias de acciones y decisiones en el marco de la IA. Esto implica garantizar que los sistemas de IA sean utilizados de manera ética y responsable, y que se establezcan mecanismos adecuados de rendición de cuentas en caso de que surjan problemas o daños (Cortina, 2016). Desde la ética del discurso, la responsabilidad moral de las empresas radica en su capacidad para actuar de acuerdo con los principios éticos fundamentales y para responder ante las acciones en el contexto de la IA.

Desde la perspectiva de Adela Cortina y su ética del discurso, las empresas tienen la responsabilidad de garantizar que sus prácticas y decisiones en relación con la IA sean coherentes con los principios éticos fundamentales, como la justicia, la equidad y el respeto a la dignidad humana.

Conclusiones

El actuar ético de las empresas frente a la inteligencia artificial es crucial para mitigar los riesgos y maximizar los beneficios de esta tecnología. Al adoptar principios éticos, implementar prácticas empresariales

sólidas y fomentar la transparencia y la responsabilidad en las tomas de decisiones, las empresas desempeñan un protagonismo fundamental en la promoción de una IA ética y responsable.

En conclusión, el desarrollo y despliegue de la inteligencia artificial plantea una serie de desafíos éticos para las empresas. Sin embargo, con un enfoque proactivo en el desarrollo ético, consideraciones éticas en el despliegue de la IA y una responsabilidad ética continua, las empresas deben asegurar que la IA se utilice de manera responsable para promover el bienestar humano.

Si bien la inteligencia artificial puede resultar una herramienta beneficiosa para ahorrar costos y optimizar procesos en la gestión empresarial y en general para todo ámbito del quehacer humano, también trae consigo riesgos que si no se manejan adecuadamente podrían atentar al bienestar humano. Es evidente que ninguna máquina podrá reemplazar a la inteligencia humana, por lo tanto, los seres humanos debemos capacitarnos para que esta poderosa herramienta sea utilizada para el beneficio de la colectividad.

Insights y recomendaciones para promover una ética empresarial sólida y sostenible en la era de la inteligencia artificial

Luego del análisis de los datos proporcionados en el artículo se proponen las siguientes recomendaciones para promover una ética empresarial sólida y sostenible:

- La ética empresarial ha ampliado su campo de acción y es la raíz del desarrollo sostenible y la base para la sostenibilidad en el mundo de los negocios. Las empresas deben crear un comité de ética empresarial que esté liderado por la alta gerencia que tenga como responsabilidad garantizar que todas las acciones que la empresa emprenda estén enmarcadas en un accionar ético. Las empresas que cuenten con un programa integral y una estructura sostenible,

alcanzan operaciones eficientes, logran un excelente desempeño financiero, crean un gran ambiente de trabajo y clientes fidelizados.

- Establecer un equilibrio entre la utilidad de la IA y la protección de los derechos individuales de privacidad y seguridad para garantizar un desarrollo tecnológico ético y responsable.
- Mantener políticas claras que incluyan el consentimiento informado, la protección de la privacidad y el potencial abuso de datos.
- La IA debe estar siempre supervisada por humanos garantizando por un lado la protección de los derechos y también la dignidad humana basándose en principios fundamentales como la transparencia y la equidad.
- La IA debe ser confiable y transparente, las empresas deben establecer claramente quién entrena sus sistemas de IA, que datos se utilizan en este entrenamiento y que se incluyó en las recomendaciones de sus algoritmos. Para cumplir con este criterio las empresas deben considerar para sus algoritmos datos diversos y representativos, técnicas mitigación de sesgos, equipos de desarrollo diversos
- Toda empresa debe reflexionar críticamente y adoptar una regulación adecuada para garantizar que los beneficios de la IA se maximicen y los riesgos como la privacidad de los datos, el sesgo algorítmico y el impacto en el empleo se mitiguen.
- Las organizaciones deben manejar una IA responsable para generar confianza en las soluciones que la misma provee a las empresas propiciando un impacto social positivo y las medidas necesarias para alinear las prácticas de IA con los valores de las partes interesadas, las normas legales y los principios éticos.
- Realizar programas de concientización a los empleados, partes interesadas y los tomadores de decisiones sobre las prácticas de IA responsables.
- El análisis filosófico de los principios de equidad y justicia, transparencia y responsabilidad subraya la importancia de un enfoque ético integral para fomentar el desarrollo de la inteligencia artificial aplicada al ámbito empresarial. El análisis de los problemas filosóficos en esta área nos recuerda que la tecnología no es neutra:

refleja los valores, prejuicios y decisiones de quienes la diseñan y utilizan. Por ello garantizar que la IA contribuya al bienestar humano requiere una reflexión ética constante que trascienda las consideraciones éticas.

- Para avanzar hacia este objetivo, es esencial combinar enfoques normativos (que establezcan principios generales) con enfoques pragmáticos (que detallen cómo aplicarlos en contextos específicos). Solo así podremos desarrollar sistemas de IA que no solo sean técnicamente avanzados, sino también éticamente sólidos, reflejando lo mejor de nuestras aspiraciones humanas.

Referencias bibliográficas

- Cortina, A. (2019). Ética de la Inteligencia Artificial. *Anales de La Real Academia de Ciencias Morales y Políticas*, 379-394.
- Cortina, A. (2019). *Ética sin moral*. Tecnos.
- Cortina, A. (2018). *Aporofobia, el rechazo al pobre: un desafío para la democracia*. Paidós.
- Cortina, A. (2017). *Ética aplicada y democracia radical*. Tecnos.
- Cortina, A. (2016). *Ética de la empresa*. Trotta.
- Degli-Esposti, S. (2023). *La ética de la inteligencia artificial*. Editorial Consejo Superior de Investigaciones Científicas. <https://bit.ly/42nRWzg>
- Diakopoulos, N. (2016). *Algorithmic accountability: A primer*. Columbia Journalism School.
- Fernández, A. (2019). Auditoría algorítmica en inteligencia artificial. *Revista de Ética Empresarial*, 15(2), 45-58.
- Fernández, J. L. (2021). Hacia un Humanismo Digital *Disputatio. Philosophical Research Bulletin*, 10(17), 107-130.
- Floridi, L. (2010). *The Cambridge Handbook of Information and Computer Ethics*. Cambridge University Press.
- Floridi, L. y Chiriatti, M. (2020). AI4People-An ethical framework for a good AI society: Opportunities, risks, principles, and recommendations. *Minds and Machines*, 30(4), 1-36.
- Gadamer, H. G. (2013). *Verdad y Método: Fundamentos de una hermenéutica filosófica*. Sígueme.

- García, M. (2020). La discriminación algorítmica y sus implicaciones éticas. *Harvard Business Review*, 30(4), 112-125.
- García, M. y Sánchez, P. (2020). *Inteligencia Artificial y Ética Empresarial*. Harvard Business Review.
- González, R. (2022). *Decisiones algorítmicas y justicia social*. Editorial Ariel.
- González, R. (2022). *Transparencia y explicabilidad en sistemas de inteligencia artificial*. Editorial Tecnos.
- Goñi Sein, J. L. (2019). Innovaciones tecnológicas, inteligencia artificial y derechos humanos en el trabajo. *Documentación Laboral*, 57-72, II (117) <https://bit.ly/4mJXgUS>
- Jobin, A., Inenca, M. y Vayena, E. (2019). The global landscape of AI ethics guidelines. *Nature Machine Intelligence*, 1(9), 389-399.
- Lenin, F., y Satama, V. (2023). Inteligencia Artificial: El reto contemporáneo de la gestión empresarial. *Revista ComHumanitas*, 14, 94-111.
- López, J. (2020). Evaluación de riesgos éticos en la implementación de inteligencia artificial. *Revista de Tecnología y Ética*, 25(3), 78-91.
- Martínez, E. (2023). Responsabilidad corporativa en la era de la inteligencia artificial. *Revista de Ética Empresarial*, 18(1), 32-45.
- Müller, V. C. y Bostrom, N. (2016). Future progress in artificial intelligence: A survey of expert opinion. En K. R. Vincent (Ed.), *Ética de la inteligencia artificial* (pp. 1-19). Springer.
- Pérez, L. (2021). Ética y Responsabilidad en la Inteligencia Artificial. *Revista de Ética Empresarial*, 7(6), 2054-2076.
- Pérez, L. (2021). Privacidad y protección de datos en la inteligencia artificial. Editorial Ariel.
- Rodríguez, A. (2018). Principios éticos para el desarrollo de inteligencia artificial. *Revista de Tecnología y Ética*, 20(2), 56-68.
- Russell, S. J. y Norvig, P. (2016). *Inteligencia artificial: un enfoque moderno*. Pearson Educación.
- Sánchez, P. (2021). Diseño centrado en el usuario para sistemas de IA éticos. *Harvard Business Review*, 32(1), 89-102.
- Scherer, M. U. (2016). Regulating artificial intelligence systems: Risks, challenges, competencies, and strategies. *Harvard Journal of Law & Technology*, 29(2), 353-400.
- Sequeira Cascante, M. y Sánchez Sánchez, J. (2023). La ética y la moral en la inteligencia artificial empresarial; una aproximación epistemológica y jurídica. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(4 SE-Artículos), 1147-1168. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i4.1289>

- Smith, J. (2019). *Ética en la inteligencia artificial*. Editorial Tecnos.
- Tello Castrillón, C. y Rodríguez Córdoba, M. D. P. (2016). Fundamentos éticos disciplinares de la responsabilidad social organizacional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 21(75). <https://doi.org/10.31876/revista.v21i75.21895>
- Terrones Rodríguez, A. (2018). Inteligencia artificial y ética de la responsabilidad. *Artificial Intelligence and the Ethic of Responsibility*, 4(22), 141-170. <https://doi.org/10.0.74.109/01235095.v4.n22.2018.8311>
- Thieullent, A.-L. (2023). Why addressing ethical questions in AI will benefit organizations Executive Summary. *Capgemini Research Institute*, 5-33.
- Villalba, J. F. (2020). Algor-ética: la ética en la inteligencia artificial. *Anales de La Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de La Universidad Nacional de La Plata*, 17(50 SE-Derecho y Nuevas Tecnologías), 62. <https://doi.org/10.24215/25916386e062>