

Inteligencia artificial: Una herramienta de gestión para la sostenibilidad empresarial en México

(Artificial intelligence: A management tool for business sustainability in Mexico)

Abigail Mateos Sangabriel^{*}, Jorge Antonio García Gálvez^{**} y Rosa Isela Aguilar Castillo^{***}

Recibido: 28/08/24

Aceptado: 27/09/24

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es explorar como la inteligencia artificial (IA) puede ser empleada como una herramienta de gestión para promover la sostenibilidad empresarial en México. A través de esta se busca entender como las empresas mexicanas pueden aprovechar la IA para mejorar sus prácticas operativas y estrategias de sostenibilidad. Se utilizó un enfoque de investigación cualitativa que incluyó una revisión de literatura y estudio de la empresa del sector bancario BBVA en México a partir de la implementación de la IA en sus operaciones, a fin de determinar los niveles de sostenibilidad empresarial. Los resultados de la investigación destacan que la IA tiene un significativo nivel para transformar la sostenibilidad empresarial en México al mejorar la eficiencia, la transparencia y la capacidad de como las empresas pueden efectivamente optimizar los procesos relacionados con la sostenibilidad, principalmente en sectores: Social, Gobernanza y Medioambiente, además de que al mismo tiempo se aseguren que sus prácticas sean éticas y respetuosas con los procedimientos y privacidad de los datos. Por último, está investigación subraya la importancia de considerar la IA no solo como una herramienta tecnológica, sino como un medio estratégico para promover un desarrollo empresarial más sostenible y responsable en el contexto mexicano.

Palabras clave: Inteligencia Artificial; Sostenibilidad empresarial; Gestión.

ABSTRACT

The object of this investigation is to explore how artificial intelligence (AI) can be used as a management tool to promote business sustainability in Mexico. Through this you can hear how Mexican companies can improve AI to improve their operational practices and sustainability strategies. We used a qualitative investigation tool that included a literature review and study of the BBVA banking sector company in Mexico from the implementation of the AI in its operations, in order to determine the levels of corporate sustainability. The results of the investigation showed that the AI has a significant level to transform the business sustainability in Mexico to improve the efficiency, the transparency and the capacity of how the companies can effectively optimize the processes related to the sustainability, mainly in sectors: Social, Governance and Environmental, in addition to ensuring that our practices are respected and respected by the procedures and privacy of data. Ultimately, this investigation is subject to the importance of considering AI not alone as a technological tool, but as a strategic medium to promote a more sustainable and responsible business development in the Mexican context.

Keywords: Artificial Intelligence; Sustainability; Management

JEL Classification: O33, Q56, G21, L25.

^{*} Estudiante de la Universidad Veracruzana.

^{**} Instituto de Investigaciones en Contaduría de la Universidad Veracruzana E-mail: <https://orcid.org/0000-0002-8184-7646>

^{***} Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana E-mail: <https://orcid.org/0000-0001-6671-5584>

INTRODUCCIÓN

La tecnología ejemplifica la verdad universal de que lo único que se mantiene constante es el cambio. Esta evoluciona buscando solucionar las necesidades de las personas y de las organizaciones casi en tiempo real, pues es de la toma de decisiones que depende el éxito organizacional. En la actualidad la experiencia en administración de negocios nos ha permitido darnos cuenta que la automatización de procesos eleva el volumen de la producción de bienes o servicios, lo que a su vez sacia las necesidades de los clientes permitiendo que los ingresos y utilidades se incrementen.

La implementación de herramientas tecnológicas que eficienten los procesos organizacionales en épocas actuales debe ser uno de los objetivos principales de implementación en las organizaciones. Las empresas mexicanas necesitan reinventar sus modelos de negocios para superar desafíos externos y capitalizar oportunidades, como la reconfiguración del comercio internacional, impulsada por el nearshoring, y el uso de la inteligencia artificial, que juega un papel crucial en la innovación y generación de valor. (PwC, 2024)

La inteligencia artificial (IA) es la herramienta que nos ha dado la tecnología para solucionar problemas a través del análisis de datos a gran escala permitiendo la toma de decisiones basada en información puntual derivada de las operaciones históricas de los negocios particularmente. Según datos de Capterra (2024) el 38% de las empresas en México tiene integrada IA en sus procesos de administración de proyectos. La adopción de esta contemporánea herramienta de trabajo va enfocada en la automatización de tareas, la recolección y compilación de información y el análisis para la toma de decisiones.

Así mismo, la inteligencia artificial está siendo generadora de beneficios que no solo se traducen en ingresos económicos sino también desde el eje social al tener un impacto en la automatización de tareas que permiten a los colaboradores optimizar su tiempo y pensamiento y el eje de responsabilidad ambiental, cuando la automatización y digitalización de actividades evita o reduce el uso de recursos naturales. De acuerdo con Minsait, empresa especialista en la transformación digital aplicada a los negocios, la IA también jugara un papel fundamental en la sostenibilidad, tanto en la dimensión de medio ambiente como en la de inclusión social. (Minsait, 2024)

Dada la importancia de este tópico es que surge la necesidad de estudiar el impacto que hoy en día tiene la IA en relación a la sostenibilidad empresarial para las organizaciones mexicanas. El objetivo principal de esta investigación es buscar la visibilización de la IA como herramienta de gestión para lograr la sostenibilidad empresarial, a través del análisis de las aplicaciones de la IA por parte de Grupo BBVA en México.

Este trabajo de investigación de tipo cualitativo a través una revisión de literatura y estudio de las aplicaciones de la IA por parte de BBVA en México se estructura en tres apartados: El primero describe los términos conceptuales-referenciales de la IA, de la sustentabilidad empresarial y los sectores en que se aplica; el marco contextual nacional en el que nace la necesidad de la implementación de la IA en las empresas y el enfoque cualitativo de la investigación. El segundo apartado presenta una descripción de las acciones que BBVA, una empresa de servicios que realiza sus actividades económicas en México ha implementado en los años 2019-2024. Y finalmente, el tercer apartado en donde se presenta la relación entre las acciones llevadas a cabo en BBVA y las variables aceptablemente medibles para sustentabilidad empresarial a través de criterio ASG de la Organización de las Naciones Unidas y las conclusiones de la investigación.

I MARCO REFERENCIAL

1.1 *Inteligencia artificial*

La IA figura como una tendencia de alcance global que ha ido ganando terreno en la vida de cada consumidor. Esta va desde el uso de asistentes de voz, ciberseguridad, digitalización de contenidos educativos o recreativos, sistemas de geolocalización en el teléfono o automóviles, etc. Particularmente en el mundo empresarial, las organizaciones a nivel internacional, nacional e incluso local la implementan a través de chatbots para atención al cliente, campañas digitales, reconocimiento de imágenes y voz, fijación dinámica de precios, etc.

En el contexto histórico, aunque la IA surgió desde los años cincuentas es hasta la época actual en que el enfoque centrado en el análisis de datos para el aprendizaje de procesos que permitan prever los resultados de un negocio adquiere de gran importancia a nivel mundial y nacional. La IA es definida como la capacidad de la máquina para auto aprender con algoritmos, mediante la estructuración de informaciones (Gil, 2020). Lo que quiere decir que no es una tecnología autónoma, racional o capaz de tomar decisiones sin antes aprender de un entrenamiento

extenso.

Según Martínez (2014) la IA:

Se enfoca en estudiar procesos observados en la naturaleza que pueden clasificarse como inteligentes (...) y particularmente, ciertas funciones específicamente humanas como la adquisición y el empleo del lenguaje natural, las formas en que los hombres resuelven problemas mediante representaciones simbólicas, y la manera en que se estructura el conocimiento, todo ello con el objetivo de implantar o reproducir estos esquemas o procedimientos en un programa de computadora o en algoritmos para regular la acción de robots. (Martínez, 2014)

Como una ciencia multidisciplinaria naciente la IA se apoya de las neurociencias, las matemáticas, ciencias computacionales, lógica, etc. Es un sistema de software que aprende de los datos históricos más no sustituye a la mente humana. Por lo tanto, en este momento el problema no es disponer de datos, pues se dispone de gran abundancia de ellos; el reto es conseguir leer información a partir de los ellos para darles sentido y generar conclusiones útiles que funcionen para la toma de decisiones informadas.

Según Minsait (2024) las principales áreas de la IA identificadas en las empresas mexicanas radican en: imitación del comportamiento humano, explotación, generación y conocimiento de datos, aprendizaje autónomo, automatización, productividad, y ayuda a la toma de decisiones.

De manera enunciativa, entre las principales aplicaciones de la IA en los procesos organizacionales se encuentran: Creación de campañas de marketing personalizadas, automatizar procesos repetitivos, personalización de la experiencia al cliente, análisis y predicción de la demanda, optimización de la logística, detección de fraudes.

1.2 Sostenibilidad empresarial

La sostenibilidad empresarial por su parte puede definirse como la estrategia de las empresas para generar un equilibrio entre la optimización de la rentabilidad financiera y la generación de valor social y ambiental a lo largo del tiempo. En la actualidad, es necesario que las empresas se comprometan con el progreso social y ambiental de su entorno. Es una manera de buscar no solo el beneficio económico, si

no el beneficio generalizado para todos los grupos de interés relacionados con las actividades económicas.

Volverse mejores ciudadanos corporativos solo es posible cuando el crecimiento económico también represente un crecimiento social y ambientalmente sostenible. La evaluación de los impactos sociales, económicos y ambientales de las acciones organizacionales es necesaria para tomar decisiones efectivas de carácter operacional y de inversión del capital que impacten de manera positiva los objetivos organizacionales. (Epstein, 2009).

1.3 Criterios ESG

Las siglas ESG corresponden a Environmental, Social y Governance y conciernen a los criterios que hacen posible medir a una empresa como sostenible empresarialmente. Estos se refieren a factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo que se deben tener en cuenta al momento de invertir en una empresa.

Por las siglas ESG, los criterios abarcan:

- Environmental (medio ambiente) que engloba el efecto que directa o indirectamente tienen las empresas en el medio ambiente.
- Social (social) que incluye el impacto que las empresas tiene en su entorno y en sus recursos humanos.
- Governance (gobernanza) que se relaciona con la estructura y el buen gobierno de la empresa.

La ventaja más destacada para las empresas que aplican los criterios ESG figura en que son sostenibles empresarialmente al estar ligadas y reguladas por la línea de inversión sostenible y rentable con que se toman sus decisiones corporativas.

En el **referente contextual** los estudios más importantes a CEO's de las organizaciones a nivel mundial arrojan resultados que muestran la tendencia en aumento con respecto a la preocupación y ocupación de los gobiernos corporativos para aplicar criterios ESG en sus operaciones y alcanzar la sostenibilidad empresarial. Según datos de PwC La vigésima cuarta encuesta anual a los CEO realizada entre enero y febrero de 2021 indicó que un 48% de los encuestados expresaron estar "extremadamente preocupados" por el riesgo de inestabilidad social e impacto ambiental. (PwC, 2021)

En el contexto nacional, las empresas mexicanas se han estado comprometiendo con la

implementación de los criterios ASG en sus operaciones, y un ejemplo de esto es el instrumento del Índice de Precios y Cotizaciones Sustentable (IPC Sustentable). Según Concur Technologies (2024), empresa operadora en México de gestión de Inteligencia artificial para el análisis de datos y estrategias implementadas por organizaciones con relación a los criterios ESG, empresas como BBVA, Nestlé o el Grupo HERDEZ, no solo cumplen con los estándares ESG, sino que también lideran el camino para su implementación.

II METODOLOGÍA Y TÉCNICAS EMPLEADAS

El procedimiento metodológico aplicado en este estudio es de tipo cualitativo toda vez que se realizó una revisión de la literatura existente en la materia con lo cual se llegará a la identificación de la aplicación de la IA en las organizaciones en relación con la sostenibilidad empresarial.

Este estudio clasificado en función al tipo de fuentes de información es del tipo investigación documental toda vez que las fuentes consultadas son exclusivamente libros, leyes, códigos, documentos oficiales, artículos de opinión.

Siguiendo el orden metodológico y con relación al alcance de la investigación, esta se puede clasificar como exploratoria al detallarse los ejemplos que empresas mexicanas han llevado a cabo para la aplicación de IA en sus operaciones y como el análisis de datos e implementación de acciones contribuyen a mantener y generar sostenibilidad empresarial.

II.1 Desarrollo

La inteligencia artificial ha ganado el camino de la innovación a nivel mundial y nacional en todos los sectores empresariales: primario, secundario y terciario. La aplicación de la IA en el sector de servicios cuenta con grandes ventajas, siendo un ejemplo conocido el de atención masiva a clientes mediante algoritmos de reconocimiento de lenguaje que pueden entablar conversaciones que ayudan a resolver los problemas individuales.

PwC (2024) afirma que de acuerdo con su estudio Global Survey 2024, Capítulo México el 44% de los directores generales encuestados en México considera que su modelo de negocio podría no ser viable por más de 10 años, lo que subraya la necesidad de adaptarse a los cambios tecnológicos, las nuevas regulaciones y los cambios en los hábitos de consumo.

La industria bancaria en México no es la excepción a la regla, siendo uno de los sectores en donde el cambio que propician los avances

tecnológicos debe mantenerse actualizado en consecuencia. Dentro del sector bancario es indispensable la aplicación de la IA debido al manejo masivo de datos confidenciales de los usuarios con repercusión directa monetaria. Las empresas bancarias en México ya han apostado por el fortalecimiento de su infraestructura digital para la adopción de IA en todos los procesos que le generen beneficios.

A nivel mundial y nacional, Grupo BBVA ha sido uno de los precursores en el establecimiento de IA en sus procesos operativos puesto que se integra a su objetivo comercial que enmarca: ser pioneros en apostar por la digitalización de nuestro negocio y, con ello, referentes en el sector en el uso de las nuevas tecnologías y de los datos para ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes. (BBVA, 2023). Así mismo, de acuerdo con el presidente de BBVA, Carlos Torres Vila en su informe 2023 que afirma que para el año 2024 BBVA esperaba usar la IA en el asesoramiento de sus clientes utilizando incluso la inteligencia artificial generativa en la app de su banco.

En México por su parte, desde su establecimiento en nuestro territorio, BBVA se ha caracterizado por ser uno de los bancos con mayor inversión en infraestructura y en épocas actuales por seguir la línea de objetivos mundiales de innovación tecnológica y aplicación de IA en las sucursales en nuestro país.

A continuación, se enlistan las principales acciones de aplicación de la IA por parte de BBVA en México:

- **Alianza con Telefónica Tech a nivel internacional:** BBVA ha establecido con Telefónica Tech un acuerdo de cooperación mutua para el impulso de la ciberseguridad utilizando aplicaciones de IA. La experiencia de Telefónica Tech a nivel mundial trabaja con BBVA para monitorear la actividad de ciberatacantes a través de holística de seguridad a cada elemento operativo y de negocio del banco, que van desde soluciones para la anticipación proactiva de amenazas, definición de tácticas operativas, estrategias para reforzar la resiliencia de BBVA o protección para los Centros de Proceso de Datos (BBVA, 2024).
- Especialmente para nuestro país, BBVA y Telefónica Tech establecieron un centro operativo en CDMX especializado para

América que se sumará al centro europeo ubicado en España para proporcionar un servicio a nivel global considerado por BBVA como uno de los mayores centros de ciberseguridad de la industria financiera.

- **Blue:** a través de su aplicación BBVA ha instaurado un asistente virtual llamado Blue que emplea herramientas de IA para ayudar a los usuarios a realizar tareas dentro de la App. Blue es capaz de entender sin la necesidad de usar una línea de código específica para solicitar tareas, sino que entiende el lenguaje cotidiano de las personas a través de voz y texto. Para la aplicación de BBVA en México es capaz de ayudarte a consultar movimientos, CLABE o estados de cuenta de manera automatizada, responder preguntas concretas sobre las finanzas personales de los clientes, decirles a los clientes en donde pueden encontrar sucursales o cajeros de BBVA, reportar movimientos bancarios actualizados, etc.
- Blue utiliza una de las mas grandes formas de aprendizaje y entrenamiento de la IA que es el machine learning mediante el cual su memoria nunca deja de expandirse debido a su aprendizaje automático
- **BBVA AI Factory el mejor laboratorio de inversión:** BBVA ha impulsado las herramientas de la IA a tal nivel que ha creado instituciones especializadas en IA en diferentes países, siendo España el primero de ellos con contar con BBVA IA Factory y replicando el modelo para México para 2024. El proyecto de BBVA Factory se encuentra ubicado en la Ciudad de México y funciona como un centro operativo especializado en IA para América manejado desde nuestro país.

- El objetivo de este centro es operar como un hub global dentro del área de Data de BBVA para el desarrollo y creación de nuevas capacidades de Inteligencia Artificial de BBVA que trabaja para dar respuesta a las prioridades del banco, asegurando que el impacto de la IA llegue a toda la organización (BBVA, 2024).
- BBVA IA Factory opera mediante aspectos como la mitigación de sesgos, la equidad y el uso ético y seguro de la información. Este proyecto fue creado en 2014 como BBVA Data y Analytics para luego convertirse en una factoría de inteligencia artificial en 2019, integrando la demanda de actualización tecnológica que el mundo contemporáneo impulsa, y finalmente, es integrado oficialmente a la estructura interna de BBVA en junio de 2023 contando con sucursales en Suiza, España y México.
- Entre los productos desarrollados por este laboratorio especializado de IA de BBVA se encuentran: asignación automática de categorías de ingresos y gastos de la App de BBVA, predicción de futuros movimientos en las cuentas corrientes, las recomendaciones y mensajes personalizados de la app de BBVA, lucha contra el fraude, la captación de nuevos clientes, etc.

III RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este estudio, siguiendo el objetivo general se ha llevado a cabo una revisión de la literatura existente sobre el tema Inteligencia Artificial en relación con la sostenibilidad empresarial, por lo tanto, se han analizado las acciones que la empresa BBVA en México ha llevado a cabo utilizando IA para mejorar la sostenibilidad empresarial en tres vertientes de acuerdo a los criterios ASG: Medio ambiente, social y gobernanza.

De acuerdo con las acciones de IA analizadas se tiene en cuenta lo que a continuación se presenta:

Tabla 1. Acciones aplicadas con IA de BBVA en México en relación con la sostenibilidad empresarial de acuerdo con los criterios ASG.

Acciones llevadas a cabo por Grupo BBVA México.	Impacto en la sostenibilidad empresarial a través de los criterios ASG		
	Social	Governance	Enviromental
Alianza con Telefónica Tech a nivel internacional	El argumento de esta medida de IA tomada por BBVA protege a los consumidores de ciberataques que afecten su patrimonio o hagan mal uso de sus datos personales vulnerables.	BBVA fortalece sus relaciones económicas con la empresa Telefónica Tech, que es considerada una de las más importantes y eficientes a nivel global en el desarrollo de estrategias de IA. Además, posiciona a BBVA como una empresa bancaria pionera en el desarrollo y aplicación de IA en sus procesos.	Entre los logros ambientales se encuentra: BBVA se adhirió al Pacto Mundial de Naciones Unidas en 2002, y adoptó los Principios de Ecuador en 2004. En 2018, BBVA presentó su Compromiso 2025 para contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS) y a los retos derivados del Acuerdo de París sobre el Clima.
Blue	De acuerdo con BBVA Blue como asistente está diseñado para que suponga un instrumento capaz de prestar apoyo a clientes de todas las edades, independientemente del nivel de conocimiento de las nuevas tecnologías que posean (BBVA, 2024), por lo que supone una herramienta para generar equidad social.	Blue posiciona a BBVA como uno de los bancos más comprometidos con sus clientes y presume que su implementación es una ventaja competitiva adquirida por la decisión de su gobierno corporativo de incluir IA en forma de un asistente personal.	BBVA fue uno de los 28 bancos fundadores de los Principios de Banca Responsable promovidos por UNEP FI, la alianza de Naciones Unidas con el sector financiero
BBVA AI Factory	Su impacto social radica en la búsqueda de la mitigación de sesgos, la equidad y el uso ético y seguro de la información y la inclusión de ciencias multidisciplinarias en sus recursos humanos para la cooperación y logro de sus objetivos.	Fortalece el gobierno corporativo al establecer un grupo de manejo específico para el área de IA en el grupo BBVA.	

Fuente: Elaboración propia

BBVA incluye los criterios ASG para la sostenibilidad empresarial desde su Política General de Sostenibilidad, (véase Imagen 1, en anexo 1), que de acuerdo con su objetivo general es: generar un impacto positivo a través de las actividades de sus clientes, de su propia actividad, así como de su relación y apoyo a la sociedad, para hacer realidad su Propósito de “Poner al alcance de todas las oportunidades de esta nueva era” y cumplir con su prioridad estratégica “Ayudar a nuestros clientes en la transición hacia un futuro sostenible”. (BBVA, 2023).

IV CONCLUSIONES

Las empresas en México y en el mundo deben preocuparse porque su impacto económico en su entorno también sea traducido en acciones a nivel ambiental, social y de gobernanza. BBVA en México es una empresa ejemplo de cómo el impacto económico de su sistema bancario puede incluir a la IA como precursora de la sostenibilidad empresarial.

Como prueba de su compromiso con el entorno, la responsabilidad con sus clientes e impacto medioambiental, BBVA ha sido premiado por

organismos nacionales e internacionales en el campo de la sostenibilidad empresarial. Entre los premios recibidos destacan los siguientes distintivos:

- Premiado en 2024 por Global Finance, una empresa con más de 30 años de trayectoria como autoridad de mercados financieros internacionales, por su proyecto “*pipeline* de aprendizaje automático para la recuperación temprana de deuda” que fue un proyecto llevado a cabo por AI Factory BBVA.
- Premiado por Global Finance 2023 en la categoría Mejores Laboratorios de Innovación Financiera por la creación de BBVA IA Factory.

Por lo tanto, después de haber realizado esta investigación cualitativa y exploratoria, se concluye que BBVA es una empresa pionera en la aplicación e integración de la IA como herramienta que fomenta la sostenibilidad empresarial en sus 3 ejes:

REFERENCIAS

BBVA (2023) Información Corporativa. BBVA. Consultado el 10 agosto 2024. Recuperado de: <https://www.bbva.com/es/informacion-corporativa/>

BBVA (2024) BBVA firma un acuerdo con Telefónica Tech para impulsar la ciberseguridad a escala global. Consultado el 10 agosto 2024. Recuperado de: <https://www.bbva.com/es/innovacion/que-algoritmos-de-inteligencia-artificial-utiliza-bbva-para-impulsar-las-finanzas-de-sus-clientes/>

BBVA (2024) Como somos: ADN BBVA IA Factory. Consultado el 10 agosto 2024. Recuperado de: <https://www.bbvaiafactory.com/es/about-us/>

BBVA (2020) Informe TCFD BBVA. Octubre 2020. BBVA Consultado el 10 de agosto. Recuperado de: https://accionistaseinversores.bbva.com/wp-content/uploads/2024/03/BBVAInformeTCFD_ESP_Dic23_v05-03-24.pdf

BBVA (2024) ¿Cómo es Blue, el nuevo asistente virtual de BBVA? BBVA. Consultado el 10 agosto 2024. Recueperado de: <https://www.bbva.es/finanzas-vistazo/ef/banca-digital/como-es-blue-el-nuevo-asistente-virtual-de-bbva.html#:~:text=Blue%2C%20un%20chatbot%20capaz%20de%20procesar%20el%20lenguaje%20natural,-,Los%20chatbots%20son&text=Sin%20embargo%2C%20el%20nuevo%20asistente,usuario%20ha%20iniciado%20la%20comunicaci%C3%B3n>

BBVA (2023) Informe BBVA TCFD 2023. Consultado el 09 de agosto 2024. Recuperado de: https://accionistaseinversores.bbva.com/wp-content/uploads/2024/03/BBVAInformeTCFD_ESP_Dic23_v05-03-24.pdf

Concur Technologies, Inc. 2024. Criterios ESG en empresas mexicanas: desarrollo sostenible y responsabilidad corporativa. Consultado el 09 agosto 2024. Recuperado de: <https://www.concur.com.mx/blog/articulo/criterios-esg-en-empresas-mexicanas-desarrollo-sostenible-y-responsabilidad>

Epstein, M. J. Sostenibilidad empresarial: administración y medición de los impactos sociales, ambientes y economía. ed. Bogotá: Ecoe Ediciones, 2009. 348 p. Disponible en: <https://elibro.net/es/ereader/biblioteca/69103?page=43>. Consultado en: 11 Aug 2024

Gil, A. J. (2020) De la razón artificial a la inteligencia artificial. Encuentros multidisciplinares. Consultado el 08 de agosto 2024. Recuperado de: <http://www.encuentros-multidisciplinares.org/revista->

Medioambiente, social y gobernanza.

A su vez, es representante a nivel nacional de la integración temprana y a la par de las innovaciones tecnológicas de la IA en sus procedimientos, colocándose como referente para empresas de cualquier sector, pero principalmente del sector bancario y de servicios. BBVA afronta el reto del desarrollo sostenible desde una perspectiva holística, siendo consciente de que, haciendo realidad el Propósito de “Poner al alcance de todas las oportunidades de esta nueva era”, así como la prioridad estratégica “ayudar a nuestros clientes en la transición hacia un futuro sostenible” (BBVA, 2024)

Adicionalmente, consideramos que la IA se constituye como una herramienta empresarial indispensable en la actualidad para posicionar competitivamente a las empresas que la aplican, para fomentar la responsabilidad social, la responsabilidad medioambiental y el desarrollo integral.

64/Indice_n%C2%BA_64_2020.htm

Martínez, Manuel. (2014). Inteligencia artificial ¿Qué es eso? *Diario de Xalapa*

Minsait (2024) Inteligencia artificial: Radiografía de una revolución en marcha. Consultado el 08 agosto 2024.
Recuperado de: <https://ascendant.minsait.com/>

PwC (2021) Guía para la integración de criterios ESG en los Consejos de Administración. PwC. Consultado el 09 agosto 2024. Recuperado de: https://www.pwc.com/ia/es/publicaciones/assets/guia-esg-consejos-administracion_

PcW (2024) Perspectivas y tendencias: Global CEO Survey 2024, capítulo México. Consultado el 08 agosto 2024.
Recuperado de: <https://www.pwc.com/mx/es/ceosurvey.html>

ANEXO 1.

Imagen 1. Política General de Sostenibilidad BBVA a través de sus ejes AMBIENTALES, SOCIALES Y DE GOBERNANZA 2024.

