



Enero-Junio 2026

Recibido: 06-06-2025

Aceptado: 10-08-2025

# **Tendencias estratégicas en la gestión del talento humano y la comunicación organizacional en México: innovación y transformación digital en la era de la inteligencia artificial**

Autores: Alexia Berenice Barreras García<sup>1</sup>

Correo electrónico: [alexiabg20@gmail.com](mailto:alexiabg20@gmail.com),

Adscripción: Universidad Autónoma de Sinaloa, Culiacán, Sinaloa,  
México

Mario Mitsuo Bueno Fernández<sup>2</sup>

Correo electrónico: [mario.bueno@fca.uas.edu.mx](mailto:mario.bueno@fca.uas.edu.mx),

Adscripción: Facultad de Contaduría y Administración, Universidad  
Autónoma de Sinaloa, campus Badiraguato, Culiacán, Sinaloa,  
México

Itzel Miranda López<sup>3</sup>

Correo electrónico: [itzel.miranda@uadeo.mx](mailto:itzel.miranda@uadeo.mx),

Adscripción: Universidad Autónoma de Occidente, Departamento de  
Ciencias Sociales y Humanidades, México

**Resumen:** El análisis presente se enfoca en las pautas estratégicas en el manejo del talento humano y cómo estas influyen en la comunicación dentro de las empresas en México, en un contexto que destaca por la innovación, los cambios tecnológicos y la

<sup>1</sup> Profesora Investigadora de la Universidad Autónoma de Sinaloa. Lcda. En trabajo Social, Universidad Autónoma de Sinaloa. ID ORCID: [0009-0005-6146-3708](https://orcid.org/0009-0005-6146-3708)

<sup>2</sup> Postdoctorado en Ciencias Administrativas y Gerenciales- ID ORCID: [0000-0002-7217-1656](https://orcid.org/0000-0002-7217-1656)

<sup>3</sup> Doctorado en Administración e Innovación Educativa. ORCID: [0009-0003-3696-0169](https://orcid.org/0009-0003-3696-0169)

transformación digital impulsada por la inteligencia artificial. Se identifican elementos esenciales como la digitalización, el modelo híbrido de trabajo, la diversidad, la inclusión y el bienestar en el entorno laboral, todos conectados con la sostenibilidad y la competitividad de las organizaciones. La investigación se llevó a cabo con un enfoque cualitativo, siendo de naturaleza descriptivo-documental, sustentada en una revisión de literatura académica y de informes corporativos actuales. Los hallazgos indican que la implementación adecuada de estrategias innovadoras en el manejo del talento humano, respaldadas por tecnología digital y soluciones de inteligencia artificial, facilita la mejora de la comunicación, el refuerzo de la cultura organizacional y la adaptación a entornos disruptivos. En resumen, el estudio ofrece una nueva visión sobre la gestión y la comunicación organizacional en la era de la inteligencia artificial, enfatizando la importancia de modelos de gestión sostenibles, inclusivos y enfocados en el desarrollo humano.

**Palabras clave:** comunicación organizacional, gestión del talento humano, innovación, digitalización, inteligencia artificial.

### **Strategic trends in human talent management and organizational communication in Mexico: innovation and digital transformation in the era of artificial intelligence**

**Abstract:** This analysis focuses on strategic guidelines for human talent management and how these influence communications within companies in Mexico, in a context characterized by innovation, technological changes, and digital transformation driven by artificial intelligence. Essential elements such as digitalization, hybrid work models, diversity, inclusion, and well-being in the workplace are identified, all connected to the sustainability and competitiveness of organizations. The research was conducted using a qualitative, descriptive-documentary approach, based on a review of academic literature and current corporate reports. The findings indicate that the appropriate implementation of innovative human talent management strategies, supported by digital technology and artificial intelligence solutions, facilitates improved communication, strengthens organizational culture, and enables adaptation to disruptive environments. In summary, the study offers a new perspective on organizational management and communication in the age of artificial

intelligence, emphasizing the importance of sustainable, inclusive management models focused on human development.

**Keywords:** organizational communication, human talent management, innovation, digitalization, artificial intelligence.

## ***Introducción***

En la era de la inteligencia artificial, la transformación digital y la globalización, las organizaciones enfrentan el reto de reinventar sus modelos de gestión del talento humano (GTH) y de comunicación organizacional. En México, las empresas comerciales se ven obligadas a adaptar sus estrategias para responder a demandas laborales cambiantes, la incorporación de tecnologías emergentes y la necesidad de promover entornos más inclusivos y sostenibles.

La gestión del talento humano ha dejado de centrarse únicamente en la administración de recursos para convertirse en un proceso estratégico que integra la innovación, la diversidad, el bienestar emocional y la adopción de herramientas digitales. Paralelamente, la comunicación organizacional se ha transformado gracias a plataformas colaborativas y tecnologías basadas en inteligencia artificial que permiten nuevas formas de interacción, coordinación y cohesión interna.

Este estudio se enmarca en tres ejes temáticos del congreso: gerencia e innovación social para el desarrollo, mundo del trabajo, salud, equidad e inclusión y TIC, inteligencia artificial y disruptión. Su propósito es analizar cómo las tendencias estratégicas en la gestión del talento humano impactan en la comunicación organizacional y cómo estas prácticas, cuando se implementan adecuadamente, pueden fortalecer la cultura corporativa, incrementar la productividad y favorecer la sostenibilidad empresarial en México.

## ***Materiales y Métodos***

### ***Gestión del Talento Humano en el Contexto Organizacional***

La administración de personal ha cambiado de una visión enfocada en la eficiencia a una que prioriza un ambiente favorable para el desarrollo de los empleados. Anteriormente, los trabajadores eran vistos solo como "recursos"; en la actualidad, se valora su potencial y

bienestar. Este cambio refleja la transformación empresarial y reconoce el capital humano como el activo más valioso. Esta evolución inició con la Revolución Industrial, abarcando desde finales del siglo XVIII hasta mediados del XIX, periodo que trajo cambios económicos y tecnológicos estableciendo las primeras prácticas formales en gestión del personal.

La administración de recursos humanos significa conquistar y mantener personas en la organización, que trabajen y den el máximo de sí misma con una actitud positiva y favorable. Representa no solo las cosas grandiosas, que provocan euforia y entusiasmo, sino también las pequeñas, que frustran e impacientan o que alegran y satisfacen, sin embargo, llevan a las personas a querer permanecer en la organización

La reestructuración organizativa y productiva requería un nuevo enfoque en la eficiencia y supervisión del personal. Las empresas implementan la gestión del talento principalmente para retener empleados. Sin embargo, muchas invierten más en atraer nuevos talentos que en su retención y desarrollo. Es crucial integrar un sistema efectivo de gestión del talento con la estrategia empresarial, aplicándolo en todos los procedimientos de la organización. La responsabilidad de atraer y mantener al personal no debe ser solo del departamento de recursos humanos, sino de todos los niveles jerárquicos.

### ***Tipos de Modelos de Gestión del Talento Humano (GTH)***

La gestión del talento humano ha evolucionado a lo largo del tiempo que, adoptado distintos modelos y enfoques en la búsqueda de mejorar la productividad, el compromiso y la satisfacción de sus empleados. A continuación, se presentan los modelos más relevantes de gestión de talento humano (GTH), según Santos (2024):

**Modelo de Besseyre Des Horts:** Destaca la importancia del departamento de recursos humanos en la gestión de competencias esenciales, que incluyen habilidades técnicas y actitudes interpersonales, para alcanzar metas estratégicas.

**Modelo de Beer y Colaboradores:** Resalta la influencia del involucramiento participativo de los empleados, que afecta políticas de gestión humana, sistemas laborales y esquemas de compensación.

Modelo de Werther y Davis: Categoriza actividades críticas en la gestión estratégica de recursos humanos en cinco segmentos, subrayando la necesidad de retroalimentación constante para mejorar la eficacia y eficiencia, aunque carece de orientación clara sobre la gestión de recursos.

Modelo de Harper y Lynch: Propone que cada organización necesita una cantidad y calidad mínima de recursos humanos, sugiriendo acciones como selección efectiva, clima laboral adecuado y evaluación del desempeño para optimizar el uso de estos activos.

Modelo Chiavenato: Presenta una visión sistémica de la gestión de recursos humanos, donde subsistemas interdependientes buscan un manejo eficiente del capital humano, adaptándose a factores contextuales y estableciendo normativas claras para alcanzar objetivos específicos.

El Modelo GRH: se basa en cuatro componentes claves tales el flujo efectivo personal educativo, sistemas laborales adecuados y estructuras retributivas justas. Se añaden auditorías de calidad y mecanismos de feedback para mejoras continuas. Es fundamental considerar variables situacionales y evaluar el impacto de las estrategias.

### ***Tendencias en Gestión del Talento Humano***

La gestión del talento humano ha evolucionado debido a cambios tecnológicos y expectativas de los empleados. Las organizaciones se enfocan en crear experiencias positivas para fomentar el compromiso. El modelo híbrido se ha vuelto la norma laboral, esencial para atraer y retener talento. Los programas formativos necesitan herramientas para identificar competencias y áreas de mejora, con un Catálogo Formativo que ofrece más de cuatro mil cursos online.

La función directiva está cambiando; no todos los líderes tienen las habilidades para aplicar nuevas tendencias en inteligencia ejecutiva y empoderamiento. La tecnología en Recursos humanos (RRHH) crece, facilitando la digitalización. Se espera que las empresas implementen iniciativas en diversidad, equidad e inclusión (DEI) y estrategias de bienestar integral, priorizando ambientes laborales que favorezcan el bienestar físico, mental y financiero. Una cultura corporativa positiva es fundamental para el éxito institucional. Las organizaciones están

menos inclinadas a invertir en procesos tradicionales de selección y optan por ofrecer oportunidades de movilidad interna, lo que influye en las tasas de retención.

Los aspectos más relevantes de los factores que inciden en la gestión del capital humano para la creación de organizaciones eficientes serían las habilidades, conocimientos, destrezas y experiencias, que trae como consecuencia satisfacer las necesidades de clientes internos y externos. Se involucra la mejora continua en los procesos, lo que lleva a un dinamismo que permite la creatividad de los empleados y un liderazgo participativo, sin dejar de lado la comunicación fluida de ambas partes (Almengor, S. 2021). Por último, las tendencias en la gestión del talento humano se han orientado hacia un enfoque basado en habilidades y competencias, priorizando al individuo y su desarrollo. Las organizaciones que implementen estas estrategias estarán mejor preparadas para atraer y retener talento en un entorno laboral cambiante (Villar, 2024).

### **La comunicación organizacional y su relación con la GTH**

- Comunicación organizacional: Estrategias y acciones para optimizar el intercambio de información dentro de una organización y con su entorno, buscando influir en percepciones y comportamientos para lograr metas eficientemente.
- Comunicación interna: Actividades para mantener relaciones positivas con los miembros de la organización, utilizando canales que fomentan la motivación y el cumplimiento de objetivos.
- Comunicación externa: Mensajes dirigidos a públicos externos (accionistas, clientes, etc.) para fortalecer vínculos y proyectar una imagen positiva.

### **Comunicación ascendente**

- Esta forma de comunicación se refiere al flujo de información de empleados hacia la dirección. Entre sus ventajas se encuentran:
  - Comprensión del clima laboral para decisiones informadas.
  - Integración activa de trabajadores en procesos decisionales.
  - Fomento de la creatividad y bienestar laboral.

Sin embargo, también presenta desafíos tales como:

- Menos canales ascendentes que descendentes, dificultando la comunicación.
- Cultura limitada sobre comunicaciones internas.
- Críticas defensivas de algunos líderes.
- Comunicación descendente.

La comunicación descendente se refiere al flujo de información de la dirección a niveles inferiores. Contenido incluye valores, motivaciones y cumplimiento de objetivos. Empero, también enfrenta desafíos

- Carga excesiva a subordinados.
- Distorsión del mensaje a través de jerarquías.
- Limitaciones comunicativas de intermediarios.
- Dificultad en la transmisión y retención de mensajes.
- Para mejorar este tipo de comunicación se pueden emplear diversas herramientas, tales como:
  - Reuniones regulares para compartir información y recoger feedback.
  - Reuniones informativas, contra informativas, de retroalimentación y briefings de proyectos.

## **Comunicación horizontal**

Se refiere a la interacción entre individuos del mismo nivel jerárquico, facilitando coordinación y colaboración. Herramientas:

- Reuniones departamentales: Mantienen canales de contacto.
- Seminarios informativos: Transmiten conocimiento esencial.
- Grupos de estudio: Investigan y colaboran en soluciones comunes.

- Debates: Intercambio de ideas para mejorar decisiones grupales.

## **El impacto de comunicación interna y el clima Organizacional**

Anzorena (2008) reflexiona sobre el origen de una organización, señalando que se requiere un proceso conversacional para que surja, y que alguien exprese su creencia en la empresa para que ésta se transforme en lo que se aspira, confirmando que “la misión de una empresa es un acto comunicacional” (p. 336). Añade que, para llegar al alma de una organización, no hay lugar más pleno que observar las conversaciones internas, lo que se refuerza al citar a Gore (2008), quien afirma que “una organización no tiene comunicación, sino que es comunicación en sí misma” (p. 338).

La comunicación interna es fundamental para una cultura organizacional sólida y el compromiso de los empleados. Según Vorecol (2024b), un estudio de Gallup, las empresas con buenas estrategias de comunicación interna ven un aumento del 47% en el compromiso laboral, lo que se traduce en un 21% más de productividad y un 22% en rentabilidad. McKinsey & Company indica que optimizar la comunicación interna puede incrementar la productividad entre un 20-25%. La cultura organizacional guía el comportamiento en el trabajo; cuando se alinea con una comunicación efectiva, favorece la innovación y el sentido de pertenencia.

Aquellas organizaciones que se preparen en cuanto al desarrollo de la tecnología en lo referente a equipos, capacitación y sistemas, son las que tendrán una excelente comunicación tecnológica. Por supuesto, también lo serán las que se adapten a este mundo tan globalizado, porque podrán subsistir y mantenerse en el mercado (San Juan, 2017)

De acuerdo a Pacheco (2005), un equipo “es grupo de personas altamente comunicativas, con diferentes trasfondos, habilidades y aptitudes, con un propósito en común, que están trabajando juntas para lograr objetivos claramente identificados” (p. 73), además, la “noción de equipo implica el aprovechamiento del talento colectivo, producido por cada persona en su interacción con los demás” (p. 73).

Un estudio de Deloitte muestra que el 94% de los ejecutivos y el 88% de los empleados consideran esencial una cultura positiva para el éxito

empresarial. Las empresas que promueven valores sólidos y comunicación transparente logran mayor satisfacción profesional y reducen la rotación laboral en hasta un 13%. Como referencia, la comunicación interna, la cultura organizacional y el compromiso de los empleados están interrelacionados y afectan directamente la rentabilidad y sostenibilidad del negocio (Vorecol, 2024a).

Otros estudios sugieren que para que una organización logre ser eficiente administrativamente, se deberá “dotar a la organización de efectividad empresarial” (Drucker, 2012, p. 272), ya que el factor humano es el que logra la productividad.

### **Estrategias efectivas para optimizar la comunicación interna en las empresas**

La comunicación interna es clave para el éxito organizacional, ya que afecta la cohesión del equipo, la eficiencia y el bienestar de los empleados. Un estudio de Towers Watson muestra que las empresas con comunicación interna eficaz tienen un retorno sobre la inversión 47% superior (Vorecol, 2024a).

Para mejorar la comunicación, se sugiere adoptar herramientas digitales. Según Deloitte, el 85% de las compañías que utilizan plataformas digitales reportan mejoras en la colaboración y alineación de objetivos. Harvard University indica que estas herramientas reducen en un 20% los malentendidos y conflictos. Esto demuestra cómo la tecnología puede fortalecer la comunicación interna y crear un mejor ambiente laboral por (Vorecol, 2024a).

### **Las influencias en las tendencias en la comunicación organizacional en empresas comerciales en México**

Se ha señalado que los especialistas en comunicación organizacional en México están en una etapa de "adolescencia científica", discutiendo la definición y operatividad de su disciplina (Guillén et al., 2017). La formación académica abarca desde la teoría hasta la práctica (Montoya-Robles, 2018). Los primeros registros de comunicación profesional en organizaciones mexicanas surgieron en los años treinta con empresas extranjeras (Martínez & Ojeda, 2017). La investigación en este campo comenzó en los años cuarenta, enfocándose en la comunicación interna y relaciones con empleados. (Collado, 2001; Arango & Pulgarín, 2011). En los años cincuenta, se

estudiaron temas como comunicación descendente y su impacto en actitudes laborales.

En 1960, se fundó la Federación Interamericana de Asociaciones de Relaciones Públicas (FIARP), promoviendo el debate sobre el área y la asociación mexicana de profesionales de Relaciones Públicas (PRORP) (Guillén et al., 2017). Entre 1967 y 1986, se ofrecieron seminarios en el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), sobre administración de personal, impulsando el desarrollo organizacional (León, 2006; Estavillo, 1999; Andrade, 2002).

A pesar de los avances, los estudios sobre micro, pequeñas y medianas organizaciones fueron relegados (Andrade, 2012). La tecnología y nuevos paradigmas teóricos han enriquecido gradualmente la práctica comunicativa en las organizaciones (Navarro & Restrepo, 2011).

**Tabla 1. Comparativa del índice global de competitividad del talento (GTCI)**

Año	Posición Global de México	Total, de Países Evaluados	Top 3 Países del Ranking	Posición de México en América Latina	Países LATAM que superan a México	Comentarios sobre GTH
2020	69	132	Suiza, EE.UU., Singapur	8. <sup>º</sup>	Chile (34), Costa Rica (37), Uruguay (31), Argentina (36), Panamá (62)	Baja capacidad de atracción de talento. Lugar 82 en este pilar.
2021	59	119	Suiza, Suecia, Luxemburgo	6. <sup>º</sup> en América	EE.UU., Canadá, Chile, Argentina , Colombia	Mejoró en desarrollo interno de talento.
2023	No específica (clasificada como	134	Suiza, Singapur, EE.UU.	No especificado	Chile, Uruguay, Costa Rica	México es uno de los menos atractivos

"Impulsor ")	(estimado s)	para talento especializa do (36 de 38 OCDE).
-----------------	-----------------	--

Fuente: Índice Global de Competitividad del Talento (GTCI) esta Tabla comparativa del Índice Global de Competitividad del Talento (GTCI) está enfocado en el posicionamiento de México en los últimos años y su relación con otros países clave, particularmente en lo que respecta a la gestión del talento humano.

## Método

Esta investigación fue llevada a cabo desde una óptica cualitativa, utilizando un enfoque de revisión documental con la finalidad de examinar las tendencias estratégicas en la administración del talento humano y la comunicación organizacional en México, enfatizando la innovación y la transformación digital orquestadas por la inteligencia artificial. Se eligió un método cualitativo descriptivo que se enfocó en la recolección, análisis e interpretación de documentos académicos, reportes de consultoras, artículos especializados y publicaciones institucionales relevantes, permitiendo detectar patrones, tendencias y nuevas perspectivas en el campo de la gestión del talento humano y la comunicación organizacional en el entorno mexicano (Deloitte, 2025; Caula, 2025; País, 2024).

Los documentos consultados incluyeron artículos académicos y casos de estudio publicados en revistas especializadas sobre recursos humanos y comunicación organizacional, además de informes y reportes de firmas consultoras reconocidas, como Deloitte, EY y McKinsey, que tratan sobre la transformación digital en el ámbito laboral de México. Igualmente, se revisaron publicaciones de empresas líderes en innovación tecnológica en México, como Iberdrola y BBVA, que aplican estrategias para la gestión del talento humano y comunicación organizacional en la era digital (Hernández, 2025; Millán, 2025).

Para elegir los documentos, se definieron criterios específicos: relevancia en el tema, enfocándose en la intersección de gestión del

talento humano, comunicación organizacional, innovación y transformación digital; publicación reciente (de los últimos cinco años: 2020-2025) para asegurar la actualidad de los datos; y proveniencia de fuentes confiables y reconocidas en el ámbito académico y profesional.

El análisis de los documentos se llevó a cabo mediante la técnica de análisis de contenido, siguiendo un proceso que incluyó una lectura exhaustiva de los textos seleccionados, codificación de partes relevantes relacionadas con las tendencias estratégicas, identificación de categorías emergentes y patrones recurrentes, e interpretación de los descubrimientos dentro del contexto del entorno laboral mexicano y su vínculo con la inteligencia artificial.

A lo largo del proceso, se respetaron los principios éticos de la investigación cualitativa, garantizando la integridad, transparencia y correcta citación de las fuentes consultadas. La investigación tiene como objetivo identificar tendencias clave en la gestión del talento humano y su impacto sobre la comunicación organizacional. “La reflexión teórica desde una óptica crítica se apoya en investigaciones previas que destacan la formulación de conceptos, criterios y definiciones, con el fin de establecer nuevos parámetros para ser utilizados en los procesos de evaluación” (Rodríguez Muñoz & Socorro Castro, 2021).

## **Resultados**

### **Las tendencias recientes en la gestión del talento y digitalización en México**

De acuerdo con Wellhub (2025), las tendencias más significativas en la administración del talento y la digitalización en México para el año 2025 incluyen una mayor atención hacia el bienestar integral de los empleados, que contempla los aspectos físicos, mentales y financieros. Un 67 % de los trabajadores siente que el departamento de recursos humanos realmente muestra interés en su bienestar. En relación con la salud física, los empleados demandan entornos saludables (24 %), mayor actividad física (17 %) y una mejor ergonomía (14 %). Respecto a la salud mental, un 25 % desea iniciativas que combatan el estrés y el agotamiento, el 26 % valora la importancia de tiempos de desconexión, y el 24 % aprecia el

reconocimiento y apoyo emocional. En el aspecto financiero, el 37 % necesita seguros, el 29 % programas de ahorro, y el 17 % formación financiera. Las compañías pretenden crear espacios saludables (17 %), llevar a cabo acciones físicas (16 %) y fomentar la actividad física (14 %), entre otras iniciativas (Wellhub, 2025).

Además, los programas de bienestar ofrecen un alto retorno de inversión (ROI), ya que el 99 % de los departamentos de recursos humanos reportan un incremento en la productividad, un 91 % una disminución en costos médicos, un 87 % mayor resiliencia y un 95 % impacto positivo en la adquisición de talento. En México, más del 64 % de los líderes de recursos humanos indican un retorno de \$2 USD por cada \$1 USD colocado, mientras que el 99 % de las empresas locales ven resultados favorables (Wellhub, 2025).

Por otra parte, la implementación de enfoques integrales y un liderazgo comprometido se convierte en un elemento esencial: las organizaciones que cuentan con programas integrales, abarcando más de cuatro tipos de bienestar, logran retornos más altos, y un 24 % de ellas reporta rendimientos del 150 % o más. La participación activa de la alta dirección fomenta una mayor aceptación por parte de los empleados (Wellhub, 2025).

Dentro de las tendencias particulares del bienestar en el trabajo, resaltan el entrenamiento de fuerza, que beneficia la salud, disminuye lesiones y fortalece la resiliencia del 20 % de los empleados; el Pilates, una actividad popular en México utilizada en rutinas cortas para aliviar el estrés; y la ergonomía laboral, que aborda factores ambientales, físicos y temporales para mejorar el confort, la productividad y la salud mental (Wellhub, 2025).

Finalmente, la personalización, la flexibilidad y la tecnología se convierten en aspectos centrales del bienestar en el trabajo. El 41 % de los directores ejecutivos opinan que los programas personalizados son fundamentales, más de la mitad considera que los horarios flexibles son cruciales, y casi la mitad planea incrementar la inversión en bienestar emocional (Wellhub, 2025). Estas tendencias ilustran la transformación digital y la necesidad de adaptar la gestión del talento a un entorno laboral más humano, flexible y avanzado tecnológicamente.

## **La revolución de IA en reclutamiento, evaluación y comunicación interna**

De acuerdo con Caula (2025), el sector de servicios relacionados con la analítica y la inteligencia artificial para grandes corporaciones alcanzó un valor de 590 millones de dólares, con cerca de 10,900 profesionales que tienen más de dos años de experiencia en el país; no obstante, solo 1,100 de estos expertos poseen una alta especialización. Se anticipa que para 2028, el número de trabajadores en este campo deberá aumentar siete veces para poder cumplir con la mayor demanda. En el ámbito del reclutamiento, entidades como BBVA y Softtek ya están utilizando inteligencia artificial para filtrar y dar prioridad a los aspirantes, logrando así reducir el tiempo del proceso habitual en un 60%. También emplean herramientas para vigilar el bienestar del equipo y detectar señales de descontento laboral (Espinosa, 2025).

Adicionalmente, el uso de inteligencia artificial para medir rendimiento y retención está creciendo; un análisis de Deloitte señala que el 84% de las empresas están considerando o ya han iniciado la implementación de soluciones de IA para mejorar estas áreas, mientras que Gartner proyecta que para el año 2025, el 50% de las grandes empresas integrará IA en la gestión del talento con el propósito de optimizar la retención (Vorecol, 2024a).

### **Innovaciones en comunicación interna mediante IA**

En México, el 61 % de los departamentos de comunicación interna son gestionados por Recursos Humanos, lo cual restringe su capacidad de adoptar un enfoque estratégico. Herramientas como Fidelizador ofrecen la posibilidad de automatizar comunicaciones a través de correo electrónico, WhatsApp empresarial y notificaciones, así como segmentar públicos y evaluar el impacto, con un precio de 6 100 pesos mensuales para compañías de hasta 500 trabajadores. A nivel mundial, empresas como Toyota han logrado reducir en un 30 % el tiempo invertido en correos electrónicos y aumentar en un 20 % la satisfacción de su personal mediante la utilización de asistentes de inteligencia artificial en la comunicación interna; plataformas como Slack han registrado un aumento del 25 % en productividad gracias a chatbots y soluciones integradas (Psico-smart, 2025).

## **Equidad, inclusión y reputación como pilares estratégicos**

El documento titulado Enfoque hacia el Futuro 2025, creado por Corporate Excellence en colaboración con Canvas Estrategias Sostenibles y Global Alliance, enfatiza que la reputación corporativa y la administración del riesgo reputacional se establecen como el activo intangible más crucial para las organizaciones, alcanzando un 61,1% de relevancia. Les siguen en importancia la comunicación corporativa (59,5%) y el liderazgo ético (56,5%), lo que indica una inclinación hacia la fusión de principios éticos y sostenibles en la planificación empresarial (Durán, 2025).

En la región de América Latina, la inteligencia artificial generativa (GenAI) presenta una situación diversa: podría elevar la eficiencia de un 8% a un 14% de los trabajos, sobre todo en áreas urbanas, académicas y formales. No obstante, alrededor del 2% al 5% de los empleos podrían estar en peligro de completo reemplazo por automatización. Además, hasta un 38% de los puestos de trabajo podrían ser impactados por la GenAI, con riesgos específicos para mujeres y jóvenes en sectores formales. (Banco Mundial, 2024; (Belaich, 2024).

En México, Randstad informa que un 88% de los responsables de talento incorporan la equidad en sus estrategias, y un 48% ha modificado sus métodos de contratación para fomentar una fuerza laboral más diversa (Randstad Mexico, 2025).

## **Discusión**

A partir del análisis temático aplicado a las fuentes seleccionadas, se identificaron los siguientes hallazgos relevantes.

Según Alarcón Quinapanta & Hernández Junco (2024), la gestión del talento humano (GTH) es crucial para que las organizaciones se adapten a tendencias estratégicas, como la digitalización y el uso de nuevas tecnologías. Es vital implementar estrategias de salario emocional y oportunidades de desarrollo para atraer y retener talento, lo que posiciona a la empresa como un referente regional.

Según el Termómetro AMCO 2024, el 72% de las empresas mexicanas utilizan plataformas de redes sociales internas para mejorar la comunicación organizacional. De estas, el 62% considera que la

implementación ha sido exitosa, atribuyendo el éxito a factores como el apoyo de la alta dirección (36%), la creación de contenidos atractivos (36%) y la realización de campañas promocionales especiales (14%) las herramientas más populares incluyen Yammer (35%), soluciones desarrolladas internamente (14%) y Workplace de Meta (13%) Otras plataformas utilizadas son Slack, WhatsApp y grupos de Facebook.

Almengor, S. (2021). Llego a la conclusión en su investigación los factores que inciden en la gestión del capital humano para la creación de organizaciones eficientes, el impacto organizacional del desarrollo de las competencias blandas en el incremento del desempeño del capital humano, y la influencia de la comunicación asertiva y la capacidad para trabajar en equipo en el aumento de la productividad organizacional, como una forma de delinear el camino hacia las estrategias que pueden llevar a cabo las organizaciones desde el área de recursos humanos para promover el desarrollo de su capital intelectual a partir de la comunicación asertiva y el trabajo en equipo.

El estudio "Panorama de la Comunicación Corporativa 2024" revela que el 87% de los comunicadores corporativos consideran que la Inteligencia Artificial (IA) transformará sustancialmente la forma de trabajar en su área. Actualmente, el 21% utiliza herramientas de IA diariamente, mientras que el 51% ha comenzado a utilizarlas con frecuencia para tareas como la generación de contenido, redacción de comunicados de prensa y creación de materiales para redes sociales.

Los principales desafíos identificados por los comunicadores corporativos en 2024 incluyen:

Creación de una estrategia digital sólida (40%), Demostrar la importancia del área de comunicación (37%), Retención, atracción y gestión del talento (32%), Manejo de la reputación (31%) Mantener informados a los colaboradores (24%), Explorar nuevas herramientas tecnológicas (21%). Estos retos reflejan la necesidad de integrar estrategias de comunicación efectivas con la gestión del talento humano para fortalecer la cultura organizacional y mejorar la productividad. Las empresas comerciales en México están adoptando tecnologías emergentes y estrategias digitales para mejorar la gestión del talento humano y la comunicación organizacional. La implementación de redes sociales internas y el uso de la Inteligencia

Artificial son tendencias clave que están transformando la manera en que las organizaciones interactúan con sus colaboradores y gestionan el talento.

## **Datos de las comunicaciones organizacionales y gestión del talento humano en México**

Los hallazgos indican que las empresas que han integrado estrategias de GTH centradas en la digitalización y el bienestar emocional muestran una mejora del 25% en la productividad y una reducción del 13% en la rotación de personal. Además, el uso de plataformas colaborativas digitales ha reducido los malentendidos en la comunicación interna en un 20%, según datos de Harvard. También se encontró que la diversidad generacional obliga a adoptar estilos comunicativos más flexibles e inclusivos.

Estos resultados coinciden con estudios como los de Deloitte (2017), que enfatizan la importancia de la personalización de la experiencia laboral y el liderazgo inclusivo. La convergencia entre GTH y comunicación organizacional no solo mejora el clima laboral, sino que fortalece la identidad corporativa. A pesar de los beneficios, se detectaron resistencias al cambio en mandos medios y falta de habilidades digitales en generaciones mayores. Futuras investigaciones pueden centrarse en estrategias específicas de capacitación intergeneracional y adaptación cultural en contextos organizacionales mixtos.

## **Conclusiones**

Las tendencias estratégicas en el manejo del recurso humano están cambiando las maneras de comunicarse en las organizaciones mexicanas. La llegada de la digitalización, la modalidad de trabajo híbrido, la equidad, la inclusión y la inteligencia artificial han creado ambientes laborales más colaborativos e innovadores, aunque también presentan retos en cuanto a la adaptación a nuevas tecnologías y la formación de diferentes generaciones.

Se ha comprobado que un manejo del recurso humano que esté en sintonía con estrategias de comunicación digital mejora la unión interna, la eficiencia y la competitividad de las empresas. Además, una integración ética y responsable de la inteligencia artificial puede perfeccionar los procesos, personalizar la experiencia del empleado y

elevar el bienestar dentro de la organización. En este contexto, las empresas en México necesitan comprometerse a avanzar hacia enfoques de gestión que integren la innovación tecnológica, la sostenibilidad y el desarrollo humano, para fortalecer una cultura organizacional que sea resiliente y esté lista para afrontar los desafíos de la era digital.

## Referencias

- Alarcón Quinapanta, C., & Hernández Junco, V. (2024). Modelos de gestión de talento humano. Análisis crítico: Human talent management models. Critical analysis. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 11(1), 1–17. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.111.847>
- Almengor, S. (2021). Estrategias para el desarrollo del capital humano con base en la comunicación asertiva y el trabajo en equipo. *Revista Saberes APUDEP*, 4(2), 58–74. [https://revistas.up.ac.pa/index.php/saberes\\_apudep/article/view/2222](https://revistas.up.ac.pa/index.php/saberes_apudep/article/view/2222)
- Anzorena, O. (2008). *Maestría personal*. Ediciones Lea S.A.
- Andrade, H. (2012). La comunicación organizacional en las micro, pequeñas y medianas empresas: Un estudio de caso. *Revista Latinoamericana de Comunicación*, 18(2), 89–102.
- Arango, F. A., & Pulgarín, L. F. (2011). *Origen y evolución de la comunicación en Antioquia, a partir del testimonio de algunos de sus protagonistas*. Corporación Universitaria Lasallista.
- Banco Mundial. (2024). *La IA generativa y los empleos en América Latina y el Caribe: ¿La brecha digital es un amortiguador o un cuello de botella?* Banco Mundial.
- Belaich, F. (2024, agosto 6). *La IA generativa podría transformar millones de empleos en América Latina y el Caribe*. NODAL. <https://www.nodal.am/2024/08/la-ia-generativa-podria-transformar-millones-de-empleos-en-america-latina-y-el-caribe>

Caula, J. S. (2025). *Cómo la inteligencia artificial está revolucionando la gestión del talento en México.* EY; MIT OpenCourseWare.

[https://www.ey.com/es\\_mx/services/ai/inteligencia-artificial-revolucionando-gestion-talento-mexico](https://www.ey.com/es_mx/services/ai/inteligencia-artificial-revolucionando-gestion-talento-mexico)

Collado, F. (2001). *La comunicación organizacional.* En C. F. (Ed.), *La comunicación en las organizaciones* (pp. 287–304).

Deloitte. (2017, marzo 10). *Las 10 tendencias en la gestión de recursos humanos.* Deloitte.

<https://www.deloitte.com/es/es/services/consulting/perspectives/10-tendencias-gestion-RRHH.html>

Deloitte. (2025). *La evolución de Recursos Humanos en el sector consumo de México, a través de la inteligencia artificial.* Deloitte México.

<https://www.deloitte.com/latam/es/services/consulting/perspectives/mx-evolucion-recursos-humanos-sector-consumo-mexico-ia.html>

Drucker, P. F. (2012). *Innovation and entrepreneurship: Practice and principles.*

Durán, R. (2025, junio 10). *Reputación corporativa y comunicación, los intangibles más relevantes para las empresas.* Cinco Días.

<https://cincodias.elpais.com/companias/2025-06-10/reputacion-corporativa-y-comunicacion-los-intangibles-mas-relevantes-para-las-empresas.html>

Espinosa, S. (2025). *Inteligencia artificial en Recursos Humanos: Cómo las empresas en México están transformando su talento.* Galarh. <https://galahr.com/category/transformacion-digital/>

Estavillo, A. (1999). La comunicación organizacional en México: Una mirada desde la práctica. *Revista de Comunicación*, 8(2), 23–35.

Guillén, G., Padilla, L. A., & Espinosa, S. (2017). Fortalecimiento del gremio de la comunicación organizacional. En R. I. & G. Arévalo (Eds.), *La comunicación para las organizaciones en México:*

Evolución, teoría y práctica (pp. 41–63).

Great Place to Work Institute. (2024). Informe de mejores lugares para trabajar 2023-2024: México. <https://www.greatplacetowork.com.mx>

Hernández, E. L. (2025, mayo 24). La innovación marca el camino hacia un futuro más verde. El País México. <https://elpais.com/mexico/branded/el-futuro-es-renovable/2025-05-24/la-innovacion-marca-el-camino-hacia-un-futuro-mas-verde.html>

Hernández, L. (2025, junio 26). América Latina frente a la inteligencia artificial: ¿Motor de productividad o generadora de desigualdad? El País América. <https://elpais.com/america/termometro-social/2025-06-26/america-latina-frente-a-la-inteligencia-artificial-motor-de-productividad-o-generadora-de-desigualdad.html>

IMD Business School. (2023). IMD World Talent Report 2023. <https://www.investchile.gob.cl/wp-content/uploads/2024/08/IMD-World-Talent-Report-2023.pdf>

Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO). (2024). Índice de competitividad estatal 2024. <https://www.imco.org.mx>

León, M. (2006). La comunicación organizacional en México: Retos y perspectivas. *Revista Mexicana de Comunicación*, 6(1), 45–58.

Martínez, A., & Ojeda, R. I. (2017). La comunicación para las organizaciones en México: Evolución, teoría y práctica. 17–21.

Millán, S. (2025, enero 27). El BBVA alcanzará los 20.000 empleados con perfil tecnológico en 2025. Cinco Días. <https://cincodias.elpais.com/companias/2025-01-27/el-bbva-alcanzara-los-20000-empleados-con-perfil-tecnologico-en-2025.html>

Montoya-Robles, M.-J. (2018). Comunicación organizacional: Revisión de su concepto y prácticas de algunos autores mexicanos.

Razón y Palabra, 22(1\_100), 778–795.  
<https://revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/1134>

Navarro, A., & Restrepo, F. A. (2011). Origen y evolución de la comunicación organizacional en Antioquia, a partir del testimonio de algunos de sus protagonistas. *Inmediaciones de la Comunicación*, 15(2), 65–80.

País, E. (2024, diciembre 6). *Diversidad e inclusión, pilares de las empresas para reclutar el mejor talento y creatividad*. El País México. <https://elpais.com/mexico/branded/2024-12-06/diversidad-e-inclusion-pilares-de-las-empresas-para-reclutar-el-mejor-talento-y-creatividad.html>

Pacheco, R. (2005). Competencias claves para la comunicación organizacional. *Redalyc*, 90, 70–75.

Psico-smart. (2025, junio 3). *Impacto de la inteligencia artificial en la gestión de la comunicación interna*. <https://blogs-es.psico-smart.com/articulo-impacto-de-la-inteligencia-artificial-en-la-gestion-de-la-comunicacion-interna-169726>

Randstad Mexico. (2025, marzo 13). *Tendencias de talento 2025: La IA y las habilidades redefinen el futuro laboral*. <https://www.randstad.com.mx/sobre-nosotros/noticias/tendencias-de-talento-2025-la-ia-y-las-habilidades-redefinen-el-futuro/>

Rodríguez Muñoz, R., & Socorro Castro, A. R. (2021). Reflexiones respecto a modelos y procesos de gestión de Ciencia, Tecnología e Innovación. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 4(2), 6–16. <https://doi.org/10.62452/xgycbt78>

San Juan, D. (2017). *Comunicación asertiva en las empresas*. <https://ogrados.com.mx/comunicacion-asertiva-las-empresas/>

Santos, T. (2024, junio 13). *Modelo de gestión del talento humano: Tipos y desarrollo en RRHH*. Sesame HR. <https://www.sesamehr.es/blog/modelo-gestion-talento-humano/>

- Villar, M. (2024, abril 25). *Tendencias actuales en gestión de recursos humanos*. Intalentia. <https://intalentia.com/tendencias-actuales-en-gestion-de-recursos-humanos/>
- Vorecol. (2024a). *¿De qué manera la comunicación interna afecta la cultura organizacional y el compromiso de los empleados?* <https://vorecol.com/es/articulos/articulo-de-que-manera-la-comunicacion-interna-afecta-la-cultura-organizacional-y-el-compromiso-de-los-empleados-77022>
- Vorecol. (2024b). *¿Qué papel juega la comunicación interna en la creación de una cultura organizacional sólida?* <https://vorecol.com/es/articulos/articulo-que-papel-juega-la-comunicacion-interna-en-la-creacion-de-una-cultura-organizacional-soldida-72884>
- Wellhub. (2025). *5 tendencias en recursos humanos y capital humano en 2025* (para México). <https://wellhub.com/es-mx/blog/desarrollo-organizacional/tendencias-recursos-humanos-y-capital-humano-2025/>