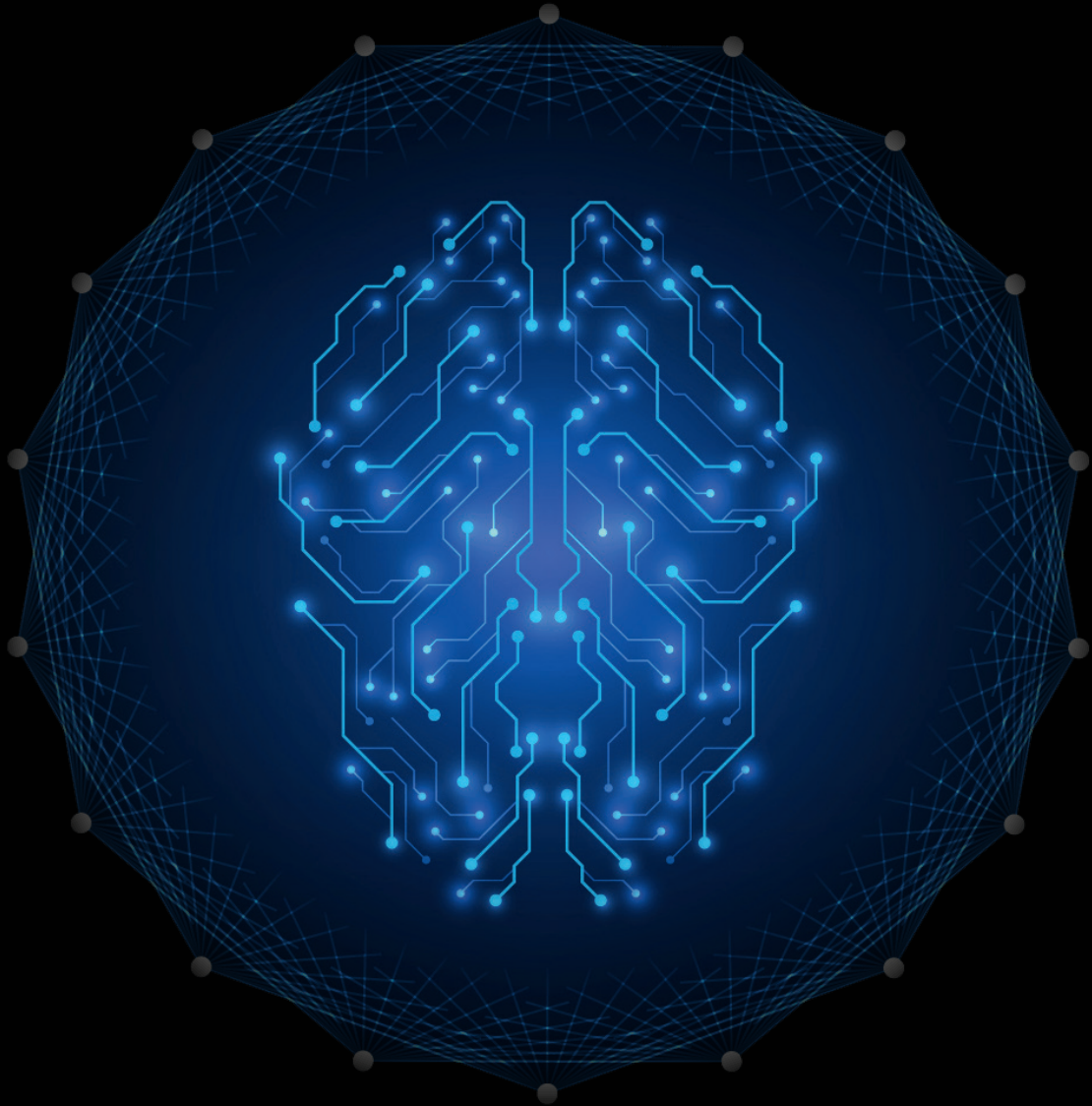




La evolución de Recursos Humanos
en el sector Consumo de México,
a través de la inteligencia artificial
Tendencias y expectativas

Introducción

Son muchos los factores que inciden en la transformación de la industria de Consumo en Latinoamérica. La competencia global, la digitalización acelerada, el comercio electrónico, una mayor consciencia en aspectos ambientales, sanitarios y de bienestar, así como en los hábitos y medios de pago, están impulsando a las organizaciones a enfrentar desafíos críticos en aspectos financieros, comerciales, tecnológicos y, hoy también, la gestión del capital humano. La escasez de talento calificado y la necesidad de adaptarse a nuevas formas de trabajo, como los modelos híbridos, remotos o flexibles, están impulsando a las empresas a buscar soluciones innovadoras para la atracción y retención de talento.

Para abordar estos desafíos, la Inteligencia Artificial (IA) emerge como una herramienta poderosa. Más allá de ser una tendencia tecnológica, la IA se está convirtiendo en un aliado estratégico para las áreas de Recursos Humanos (RH), permitiendo a las organizaciones optimizar procesos, mejorar la experiencia del colaborador y tomar decisiones más informadas y precisas. Sin embargo, su implementación no es tarea sencilla. Requiere una visión clara, una infraestructura digital sólida y una cultura organizacional que fomente la innovación y la adopción de nuevas tecnologías.

En Deloitte exploramos el impacto de la IA en la gestión del talento dentro de las organizaciones que conforman la industria de Consumo en México. A través de un análisis detallado y profundo, analizamos las tendencias, los desafíos y las expectativas que las empresas tienen respecto a la adopción y desarrollo de esta tecnología. Además, sugerimos un modelo de madurez y un ciclo de vida para la implementación, a fin de guiar a las organizaciones en su camino hacia la adopción efectiva de la IA.

Nuestro análisis gira en torno a tres ejes principales: en primer lugar, se aborda la transformación digital como fundamento para la implementación de IA, destacando la importancia de la automatización de procesos y la gestión de datos. En segundo lugar, presentamos un espectro de aplicaciones de IA en RH que facilitan la atracción de talento, la gestión del desempeño y la retención, ilustrando, a su vez, cómo estas herramientas pueden generar valor en cada

etapa del ciclo de vida del colaborador. Finalmente, sugerimos el uso de un proceso particular que describa las etapas por las que las organizaciones pudieran transitar en su camino hacia la adopción de IA, desde la exploración hasta la innovación.

La industria de Consumo en México, caracterizada por su dinamismo y diversidad, enfrenta retos únicos en la atracción, retención y desarrollo de talento. Según la Asociación Mexicana en Dirección de Recursos Humanos (Amedirh), la tasa de rotación laboral general es de 17% y es un fenómeno que genera costos significativos para las empresas, ya que reemplazar a un colaborador puede costar entre la mitad y el doble de su salario anual. En 2023, por ejemplo, el sector de logística tuvo una tasa de rotación de 27% y el de *retail* de 23%. La industria Manufacturera presentó tasas entre 30% y 50%, dependiendo de las dinámicas del sector. Y, al cierre de 2024, la rotación en *retail* alcanzó 23%¹. Además, la creciente demanda de habilidades digitales y la competencia por el talento calificado están presionando a las empresas a repensar sus estrategias de gestión humana.

Distintos estudios señalan que los avances de la IA van en sintonía con el PIB global, pues la estimación de su crecimiento es entre un 1.5% y un 2% en 10 años; aunado a ello, el uso de esta herramienta podría transformar entre un 40% y 60% los empleos a nivel mundial. Por otra parte, la UNESCO coloca a México en el tercer lugar de los países latinoamericanos que han avanzado en la adopción y preparación tecnológica ante la IA².

En este contexto, la IA no solo ofrece herramientas para automatizar procesos administrativos, sino que también abre la puerta a una gestión más estratégica y personalizada del talento. A través de datos, casos de estudio y perspectivas de expertos, se puede obtener una visión integral que inspire a los líderes de RH a explorar el potencial de esta tecnología, no como una solución mágica, sino como un componente clave en la construcción de organizaciones más ágiles y centradas en las personas.

Transformación digital: fundamento de una estrategia de IA en RH

La transformación digital de Recursos Humanos, entendida como el proceso de integración de tecnologías digitales en todos sus aspectos, tiene como objetivo mejorar la eficiencia, optimizar procesos y generar valor al negocio. Dicha transformación es fundamental para que las empresas puedan diseñar e implementar de forma eficiente una estrategia de RH basada en IA.

Sin una infraestructura digital sólida, la IA no puede funcionar de manera eficaz porque depende de datos precisos, procesos automatizados y una cultura organizacional que valore y entienda la tecnología. La transformación no solo permite la adopción de tecnologías avanzadas, sino que también redefine los procesos, la cultura y las capacidades organizacionales necesarias para aprovechar al máximo el potencial de la IA.

Derivado de la transformación digital, las empresas pueden disponer de procesos automatizados y de una gestión de datos optimizada, factores que son fundamentales para permitir la adopción de inteligencia artificial.

Automatización de procesos

- Eficiencia operativa. La transformación digital permite la automatización de tareas administrativas, como la gestión de nóminas, la administración de beneficios y el seguimiento a las asistencias. Esto libera tiempo y recursos para que los profesionales de RH se concentren en actividades más estratégicas, reduciendo, además, los riesgos de errores humanos.

Gestión de datos

- Centralización y calidad de datos. Una transformación digital efectiva implica la creación de sistemas centralizados de gestión de datos precisos, completos y actualizados. Esto facilita a las plataformas de IA el análisis de grandes volúmenes de información, lo que hace esencial contar con datos.



Teniendo como base una transformación digital en Recursos Humanos, las empresas pueden acceder a diversas aplicaciones de IA que aumenten significativamente la efectividad de la gestión de capital humano, en aspectos como los siguientes:

01. Análisis predictivo y toma de decisiones

- **Insights basados en datos.** La IA puede analizar patrones y tendencias en los datos de RH para proporcionar comportamientos predictivos, como la identificación de riesgos de rotación, la predicción de necesidades de contratación y la identificación de habilidades críticas.
- **Toma de decisiones informada.** Con herramientas de IA, los líderes de RH pueden tomar decisiones más informadas y estratégicas, basadas en datos concretos en lugar de intuiciones o suposiciones.

02. Mejora en la experiencia del colaborador

- **Personalización.** La IA puede personalizar la experiencia del colaborador, desde el *onboarding* hasta el desarrollo profesional, ofreciendo recomendaciones personalizadas de capacitación y trayectorias profesionales.
- **Retroalimentación en tiempo real.** Herramientas de IA pueden proporcionar *input* en tiempo real a los colaboradores, ayudándoles a mejorar su desempeño y su compromiso con la organización.

03. Reclutamiento y selección

- **Matching de talento.** La IA puede analizar grandes volúmenes de candidatos para identificar a los más adecuados para un puesto específico, basándose en habilidades, experiencia y *fit* cultural.
- **Reducción de sesgos.** Algoritmos de IA bien diseñados pueden ayudar a reducir sesgos inconscientes en el proceso de reclutamiento, promoviendo una mayor diversidad e inclusión.

04. Planes de carrera y capacitación

- **Aprendizaje adaptativo.** Plataformas de aprendizaje basadas en IA pueden adaptarse a las necesidades individuales de los colaboradores, ofreciendo contenido relevante y personalizado.
- **Identificación de brechas de habilidades.** La IA puede identificar brechas de habilidades en la organización y recomendar programas de capacitación específicos para abordarlas.

05. Cultura y cambio organizacional

- **Gestión del cambio.** La transformación digital facilita la gestión del cambio cultural necesario para adoptar nuevas tecnologías y prácticas de RH basadas en IA.
- **Comunicación efectiva.** Herramientas digitales mejoran la comunicación interna, asegurando que todos los colaboradores estén alineados con la estrategia y los objetivos de la organización.

06. Escalabilidad y flexibilidad

- **Adaptación a crecimiento.** Las soluciones digitales y basadas en IA son escalables, lo que permite a las empresas adaptarse rápidamente a cambios en el tamaño de la organización o en las demandas del mercado.
- **Flexibilidad operativa:** La digitalización permite una mayor flexibilidad en la gestión de RH, facilitando el trabajo remoto, horarios flexibles y otras prácticas modernas de trabajo.

Sin embargo, la transformación digital en Recursos Humanos también presenta desafíos. La resistencia al cambio y la necesidad de una cultura organizacional que fomente la adopción de nuevas tecnologías, son factores críticos por considerar. Ambos componentes impactan —más allá de los temas presupuestales y las prioridades de inversión de cada negocio— la capacidad de absorción, así como la de cambio en las empresas.

Para entender mejor el estado que guarda la adopción de la transformación digital y la adopción de IA, en empresas del sector consumo, al cierre de enero de 2025, llevamos a cabo una encuesta con los responsables de RH en 18 organizaciones. Los resultados fueron reveladores, ya que el total de las empresas que respondieron a la encuestada atraviesan por un proceso en cuanto a transformación digital de la función de Recursos Humanos y con diferentes niveles de madurez. Sin embargo, la mayoría ha empezado a explorar y a experimentar con diversas aplicaciones de IA en diferentes procesos dentro del ciclo de vida del colaborador.

Espectro de aplicaciones de IA para RH

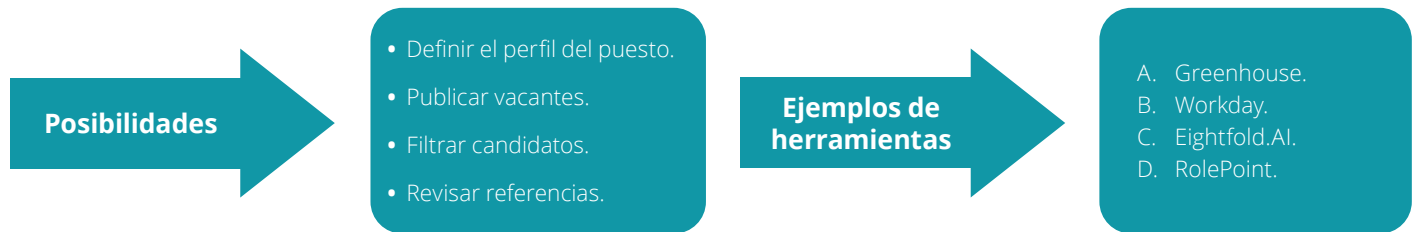
Deloitte llevó a cabo un estudio en el que, principalmente, presenta un mapa general de aplicaciones para RH, según cada fase del ciclo de vida del colaborador. El mapa señala la expectativa sobre el potencial percibido que pudiera tener en cada uno la incorporación de elementos y aplicaciones de IA:



Fuente: Deloitte, 2025.

Atracción de talento

Optimizan y automatizan diversas etapas del reclutamiento. La IA mejora la eficiencia, reduce los sesgos y proporciona una experiencia más personalizada tanto para los candidatos como para los reclutadores. Entre otras acciones, las aplicaciones cuentan con lo siguiente:



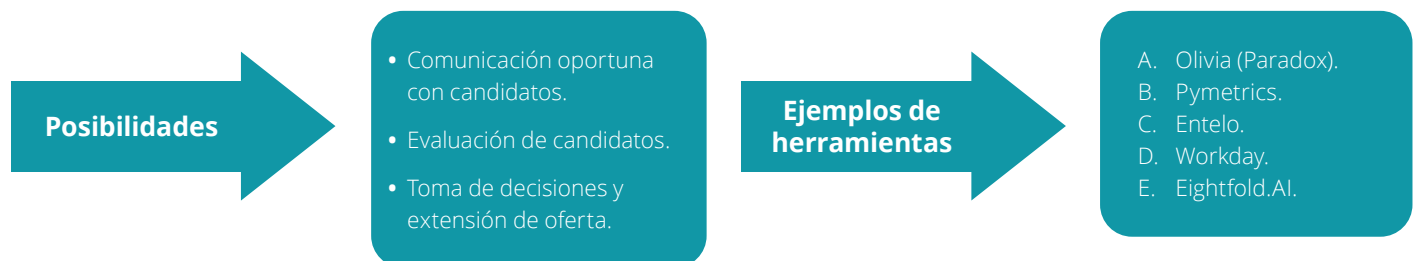
Reclutamiento y selección

Mejoran la calidad y la velocidad de las contrataciones, además de reducir los riesgos asociados, entre otros aspectos:



Contratación

La automatización de tareas repetitivas mejora la precisión en la contratación de candidatos y reduce los sesgos. Permiten a los equipos de RH ser más eficientes, tomar decisiones basadas en datos reales y ofrecer una experiencia de candidato más singular:



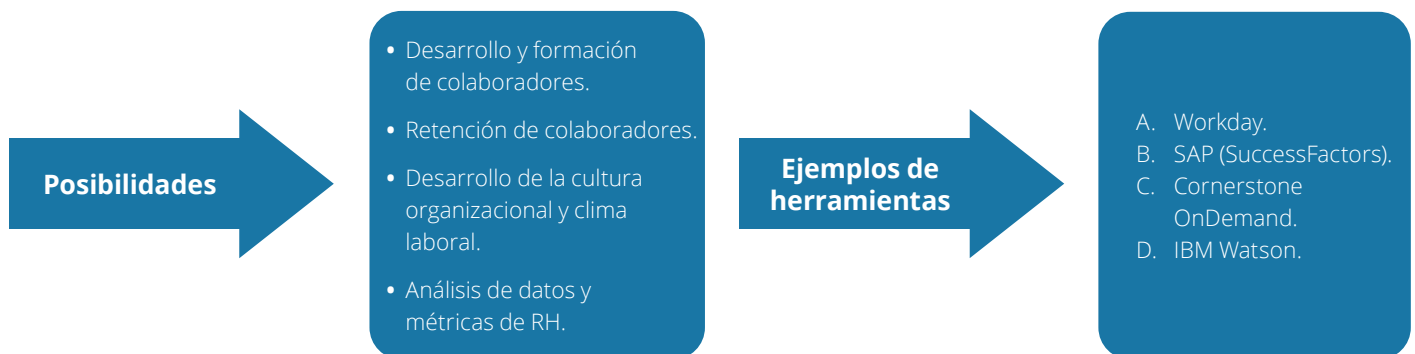
Onboarding

Ofrecen al talento experiencias de incorporación personalizadas. Estas herramientas recopilan información clave sobre las nuevas contrataciones y, con base en ello, ayudan a RH a crear recorridos iniciales a la medida de cada colaborador. Entre otras cosas:



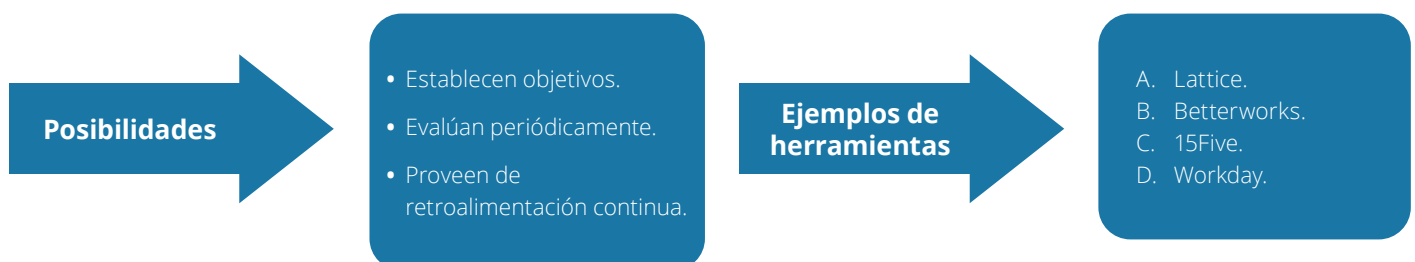
Gestión de la organización

Optimizan procesos, mejoran la toma de decisiones basada en datos y aumentan la eficiencia operativa, permitiendo a los equipos de RH gestionar mejor el talento, predecir necesidades futuras y crear estrategias más efectivas para el desarrollo y retención de colaboradores. Entre otros aspectos, apoyan en lo siguiente:



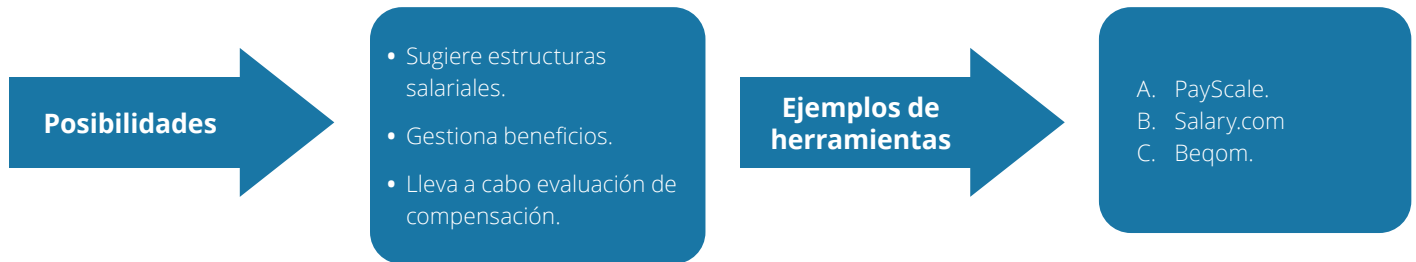
Gestión de rendimiento y desempeño

La gestión de desempeño es un proceso crítico en las organizaciones, con el objetivo de evaluar y mejorar el rendimiento de los colaboradores. La IA está transformando este proceso al ofrecer una extensa gama de herramientas que permiten una evaluación más precisa y personalizada para el desarrollo profesional. Algunas de sus características:



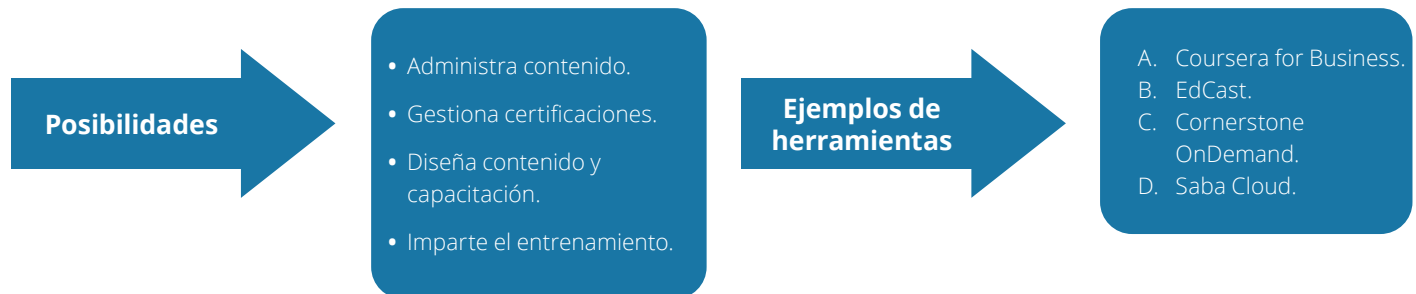
Gestión de compensación y recompensas

La IA ofrece aportaciones en el proceso de compensación y beneficios, con oportunidades para mejorar la eficiencia operativa, la equidad y la satisfacción del colaborador, permitiendo a las empresas estar mejor posicionadas y retener talento:



Gestión de la carrera y aprendizaje

La IA generativa puede utilizarse para crear módulos de formación personalizados basados en las necesidades y preferencias de aprendizaje de un colaborador. Asimismo, analiza los datos de rendimiento de los colaboradores para identificar áreas en las que se necesita formación y recomendar programas de capacitación para llenar esas carencias:



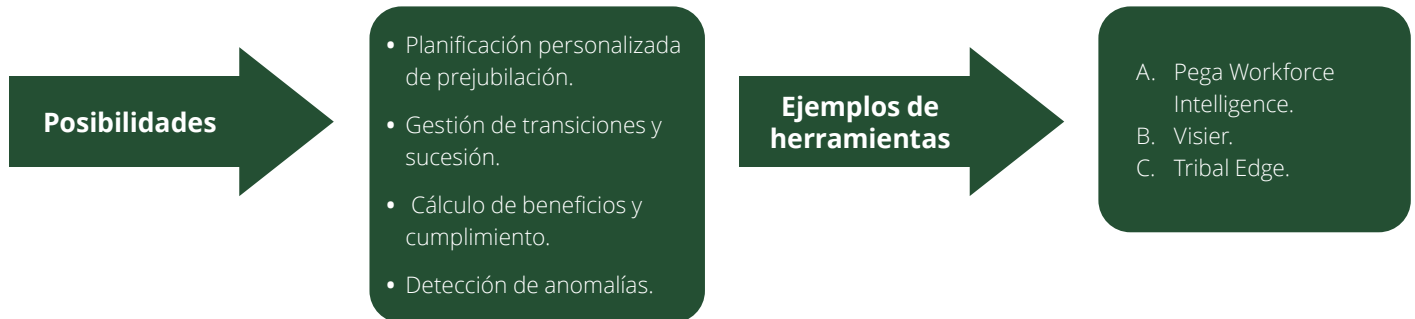
Gestión de los beneficios

La IA puede ofrecer oportunidades para mejorar la eficiencia operativa, la equidad y la satisfacción del colaborador, permitiendo a las empresas estar mejor posicionadas y retener talento. Entre otras cosas, sugiere:



Jubilación

La IA se puede utilizar para analizar los datos de los colaboradores y recomendar paquetes de beneficios personalizados en función de factores como la edad, el salario y el estado familiar. Asimismo, puede sugerir permisos aplicables en función de situaciones individuales sin necesidad de establecer contacto con un representante del área de Recursos Humanos:



Es importante resaltar que el potencial de las aplicaciones de IA generativa presentadas está basado en la percepción sobre los beneficios que se pudieran obtener actualmente y que, por otro lado, estos seguramente se incrementarían en la medida que la inteligencia artificial vaya evolucionando.

En el mercado existen múltiples aplicaciones de IA para Recursos Humanos que cuentan con diferentes beneficios potenciales para el negocio, en tanto que las empresas continúan su camino hacia la digitalización de los procesos de Recursos Humanos y, en paralelo, experimentan con estas aplicaciones de acuerdo con las expectativas, conocimientos y necesidades de cada negocio.

Modelo de madurez de la IA

De acuerdo con nuestro modelo, existen cuatro etapas para evaluar la madurez en cuanto a la incorporación de la IA:

Exploración	En esta fase, las organizaciones comienzan a investigar las capacidades de la IA y su posible impacto en el negocio. Se trata de comprender la tecnología, identificar casos de uso iniciales y evaluar el talento, infraestructura y datos necesarios para implementarla. Las iniciativas suelen ser incipientes y generalmente aisladas tanto de la estrategia del negocio como de la plataforma empresarial.
Experimentación	Durante esta fase, las empresas prueban la IA a pequeña escala con pilotos o proyectos limitados. Se enfocan en validar la viabilidad técnica y el valor del negocio mediante pruebas controladas. Sin embargo, el uso sigue siendo fragmentado, con desafíos en integración, escalabilidad y alineación estratégica.
Escalamiento	En esta fase, la IA deja de ser una prueba de concepto y se integra en los procesos clave del negocio. Se establecen estructuras, gobernanza y estándares para escalar las soluciones de IA en toda la organización. La IA empieza a generar impactos significativos en eficiencia, productividad y toma de decisiones.
Innovación	La IA se convierte en un diferenciador estratégico y en un pilar central del modelo de negocio. Las organizaciones innovan continuamente, optimizando procesos y explorando nuevas oportunidades de mercado con IA avanzada. La cultura empresarial y los modelos operativos están diseñados para aprovechar la IA en todo su potencial.

En términos generales, poco más de 70% de las empresas se encuentra en la fase de exploración y experimentación, mientras que menos de 10% puede considerarse que ha alcanzado el punto de innovación. De ahí, la importancia de los siguientes aspectos para lograr la transición de la fase de exploración a la fase de innovación:

Data readiness. Es fundamental garantizar la preparación de los datos. Esto implica asegurar su fidelidad; es decir, que sean precisos, confiables y estén actualizados. Además, los datos deben ser accesibles, lo que significa que estén disponibles para los equipos y sistemas que los necesiten, eliminando barreras innecesarias. Un inventario de datos enriquecidos es clave, pues debe contener información relevante, diversa y de calidad para entrenar modelos de IA robustos y efectivos. Finalmente, la gestión del conocimiento juega un papel crucial al permitir organizar, compartir y aprovechar el conocimiento generado a partir de los datos, facilitando la toma de decisiones estratégicas y la mejora continua.

Plataforma empresarial. Contar con herramientas empresariales robustas y bien integradas. Esto incluye desarrollar capacidades tecnológicas y analíticas que permitan implementar soluciones de IA de manera eficiente y efectiva. Además, se requiere una infraestructura adecuada, escalable y segura, que soporte el procesamiento y almacenamiento de grandes volúmenes de datos. Por último, es fundamental establecer un modelo de soporte que garantice la operación continua, el mantenimiento y la mejora de las herramientas de IA, asegurando que estén alineadas con las necesidades del negocio y los usuarios finales. Estos elementos son clave para lograr una adopción sostenible y escalable de la IA en el ámbito de Recursos Humanos.

Modelo de entrega ágil. Esto implica establecer un proceso estructurado para la evaluación de iniciativas, donde se identifiquen y seleccionen proyectos alineados con los objetivos estratégicos del negocio. La priorización juega un papel clave, ya que permite enfocar los recursos en los casos de uso con mayor impacto y viabilidad. Además, es esencial realizar una evaluación

rigurosa de los casos de valor, asegurando que cada iniciativa aporte beneficios tangibles y medibles. Por último, es fundamental contar con capacidades tecnológicas adecuadas y equipos capacitados para ejecutar y sostener estas iniciativas de manera eficiente. Este enfoque ágil garantiza una implementación rápida, iterativa y efectiva de la IA en Recursos Humanos, permitiendo su escalamiento sostenible.

Modelo de gobierno. Definir una política clara que guíe el uso ético, responsable y alineado con los objetivos del negocio de las soluciones de IA. Además, es crucial implementar barreras de seguridad robustas para proteger los datos sensibles y garantizar el cumplimiento normativo. Un sistema de monitoreo continuo permite evaluar el desempeño de las iniciativas de IA y realizar ajustes en tiempo real. La creación del Centro de Excelencia (COE, por sus siglas en inglés) podría ayudar a asegurar la coordinación, estandarización y difusión de mejores prácticas en toda la organización, así como la medición de los resultados de negocio obtenido sin olvidar la atención a las regulaciones gubernamentales.

Habilitación de la fuerza laboral. Fomentar la confianza de los colaboradores en las soluciones de IA, asegurando que comprendan sus beneficios y se sientan seguros al utilizarlas. Además, es clave promover una cultura organizacional que abrace la innovación y la transformación digital, eliminando resistencias al cambio. La adopción efectiva de estas herramientas depende de un enfoque centrado en que los colaboradores vean valor tangible en su uso diario. Por último, es esencial desarrollar fluidez y competencia en IA entre los colaboradores, proporcionando capacitación y recursos que les permitan interactuar de manera efectiva con estas tecnologías.



El ciclo de vida para la implementación de IA

Para garantizar una adopción estratégica y efectiva, se requiere un enfoque metodológico sólido y bien estructurado durante la implementación de la inteligencia artificial en las organizaciones. Esto servirá para que cada fase del proceso esté claramente definida y alineada con los objetivos del negocio. Este enfoque —además de permitir una implementación eficiente— maximiza el impacto tangible de estas tecnologías en las empresas, optimizando procesos, mejorando la toma de decisiones y generando valor sostenible.

El ciclo de vida de la IA se compone de varias fases clave, iniciando con la fase de Movilizar, donde la organización se prepara el

cambio, identificando oportunidades y alineando a los *stakeholders*. Luego, en la fase de Diseñar, se definen la arquitectura y los requisitos técnicos, asegurando que la solución esté alineada con las necesidades del negocio. Posteriormente, en las fases de Construir y Probar, se desarrollan y se validan las soluciones, garantizando que cumplan con los estándares de calidad y eficiencia.

Finalmente, en las fases de Desplegar, Estabilizar y Optimizar, se implementan las soluciones en la operación diaria, monitoreo del desempeño y gestión de ajustes que se vayan requiriendo.



Fuente: Deloitte, 2025.

Este planteamiento estructurado no solo facilita la implementación técnica de la IA, sino que asegura también la preparación de las organizaciones para adoptar y aprovechar estas tecnologías de manera efectiva.

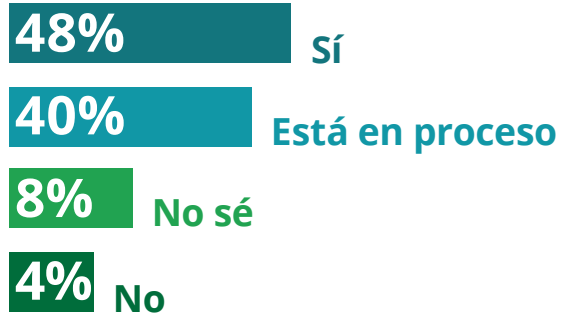
En opinión de la industria de consumo

Para la realización de este estudio, fueron entrevistados 12 ejecutivos de alto nivel de las áreas de Recursos Humanos y Tecnología de un total de 18 organizaciones seleccionadas. La mayoría de los participantes forma parte de las 10 empresas más grandes de la industria de consumo en México. A continuación, se muestran los resultados a las preguntas planteadas:

Pregunta 1.

¿Ha implementado alguna solución de IA en el área de RH?

Fuente: Deloitte, 2025.

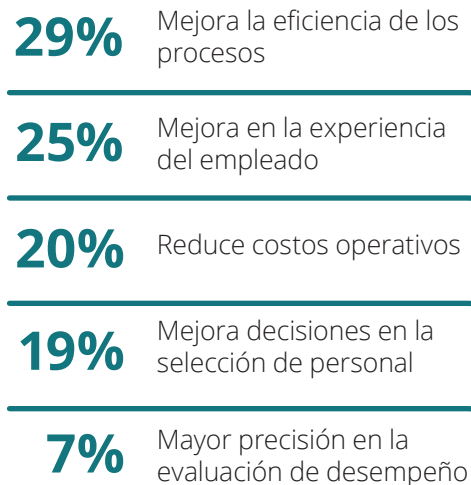


88% de las empresas ya ha implementado, o está en proceso de implementar, soluciones de IA, aunque de manera aislada o experimental.

Pregunta 2.

¿Qué impacto positivo ha observado o anticipa con el uso de IA en RH?

Fuente: Deloitte, 2025.



Casi 30% de los encuestados ha observado o anticipa que la eficiencia en los procesos mejorará tras la implementación de soluciones de IA en Recursos Humanos, mientras que menos de 20% anticipa mejoras en las decisiones de selección de personal.

Pregunta 3.
¿Qué riesgos o desafíos asocia con la implementación de IA en RH?

Fuente: Deloitte, 2025.

28% Sesgo o discriminación en los procesos automatizados

26% Dificultades para integrar IA con sistemas existentes

21% Falta de transparencia en los algoritmos

14% Dependencia excesiva de la tecnología

11% Pérdida de puestos de trabajo

Menos de 30% anticipa riesgos y dificultades al momento de integrar las aplicaciones de IA con el resto de las plataformas, lo que contrasta con la percepción de los entrevistados, los cuales, señalan que ese ha sido el mayor problema al que se enfrentan. Por otra parte, menos de 11% anticipa pérdida de puestos de trabajo, mientras que casi 30% ve como un riesgo latente el sesgo o discriminación de las personas.

Pregunta 4.
¿Qué acciones deberían tomarse para mitigar los riesgos asociados con la IA en RH?

Fuente: Deloitte, 2025.

33% Capacitar al personal en el uso de IA

31% Implementar políticas de ética y transparencia en el uso de IA

20% Establecer regulaciones más claras

16% Supervisar regularmente el rendimiento de los sistemas de IA

Más de 60% de las personas encuestadas considera que la capacitación al personal y la implementación de políticas y procedimientos de ética y transparencia, son las mejores medidas para mitigar los riesgos asociados a la implementación de inteligencia artificial en RH.

Asimismo, poco más de 80% de los encuestados está a favor de la implementación de un modelo de gobierno para la incorporación de IA en las empresas.

Pregunta 5.

¿En qué área o proceso de RH cree que la IA puede generar mayores mejoras en su empresa?

Fuente: Deloitte, 2025.

33% Análisis de datos y tendencias

23% Reclutamiento y selección

17% Capacitación y desarrollo

14% Gestión del desempeño

13% Retención de empleados

Casi 70% anticipa mejoras en los procesos de talento, mientras que poco más de 30% espera que la IA genere reportes de análisis de tendencias para la toma de decisiones. Por otro lado, solo 14% anticipa mejoras en los procesos de evaluación de personal.

Por último, pero no por ello menos importante, está el balance entre los ejecutivos de Recursos Humanos y Tecnología que reconocen la importancia que tiene la IA aplicada en sus respectivas áreas:

Pregunta 6.

¿Valora el futuro de la IA aplicada a su función?

Fuente: Deloitte, 2025.



71%

Valoran el futuro de la IA aplicada a RH en su empresa



29%

No valoran el futuro de la IA aplicada a RH en su empresa

Conclusión

La inteligencia artificial sigue evolucionando de forma exponencial como una fuerza transformadora en todos los ámbitos de la organización, y el área de Recursos Humanos no es la excepción, reconfigurando procesos y prácticas tradicionales en la industria de consumo en México. Su incorporación no solo ayuda a optimizar la eficiencia operativa, sino que también redefine la forma en que las organizaciones gestionan el talento, creando un entorno más dinámico y adaptativo. Sin embargo, su adopción no está exenta de desafíos, y requiere un enfoque estratégico, ético y bien estructurado para maximizar su potencial.

A lo largo de este documento, hemos explorado las tendencias, impactos y expectativas de la IA en RH, destacando su capacidad para mejorar la toma de decisiones, automatizar procesos y personalizar la experiencia del colaborador. Desde la atracción de talento hasta la gestión del desempeño y la retención, la IA ofrece herramientas que permiten a las organizaciones anticipar necesidades, reducir sesgos y optimizar recursos. Sin embargo, su implementación exitosa depende de una transformación digital sólida, que incluya una infraestructura tecnológica robusta, una gestión de datos precisa y una cultura organizacional que fomente la innovación.

Es importante considerar que, aunque 88% de las empresas en la industria de consumo en México ha implementado o está en proceso de implementar soluciones de IA, la mayoría lo hace de manera aislada o experimental. Esto subraya la necesidad de avanzar hacia un enfoque más integrado y estratégico, donde la IA no solo sea una herramienta, sino un pilar central del modelo de negocio. Para lograrlo, es fundamental abordar aspectos críticos como la preparación de los datos, el modelo de gobierno, la habilitación de la fuerza laboral y la integración con sistemas existentes.

Por otro lado, los resultados de las encuestas reflejan que, si bien existe un optimismo generalizado sobre el potencial de la IA para mejorar la eficiencia de los procesos y la experiencia del colaborador, también persisten preocupaciones significativas. El sesgo algorítmico, la falta de transparencia y las dificultades de integración son algunos de los desafíos más mencionados. Para mitigar riesgos, es esencial implementar políticas de ética y transparencia, capacitar al personal en el uso de estas tecnologías y establecer un modelo de gobierno que garantice su uso responsable y alineado con los objetivos del negocio.

Los líderes de RH deben actuar como arquitectos del cambio, guiando a sus organizaciones a través de esta transformación y asegurándose de que la IA se utilice de manera ética y equitativa. Esto implica adoptar nuevas tecnologías y fomentar también una cultura organizacional que valore la innovación y prepare a los colaboradores para interactuar de manera efectiva con estas herramientas.

La IA representa una oportunidad sin precedentes para redefinir el futuro del trabajo en la industria de consumo en México. Sin embargo, su éxito dependerá de la capacidad de las organizaciones para abordar los desafíos asociados y adoptar un enfoque estratégico y bien estructurado. Al hacerlo, no solo podrán optimizar sus operaciones y mejorar la experiencia de sus colaboradores, sino posicionarse también como líderes ante un ámbito empresarial cada vez más digitalizado y competitivo para atraer y retener al mejor talento.

Referencias:

01. Amedirh, (2023). *¿Cuánto cuesta la rotación del personal?* Asociación Mexicana en Dirección de Recursos Humanos. <https://www.amedirh.com.mx/blogrh/recursos-humanos/cuanto-cuesta-la-rotacion-del-personal/>
02. UNESCO, (2024). *México. Evaluación del estadio de preparación de la inteligencia artificial.* Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. <https://www.unesco.org/ethics-ai/es/mexico>

Contacto:

Raúl García
Socio de Human Capital
Deloitte México
raugarcia@deloittemx.com



Deloitte se refiere a una o más entidades de Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), su red global de firmas miembro y sus sociedades afiliadas a una firma miembro (en adelante "Entidades Relacionadas") (colectivamente, la "organización Deloitte"). DTTL (también denominada como "Deloitte Global") así como cada una de sus firmas miembro y sus Entidades Relacionadas son entidades legalmente separadas e independientes, que no pueden obligarse ni vincularse entre sí con respecto a terceros. DTTL y cada firma miembro de DTTL y su Entidad Relacionada es responsable únicamente de sus propios actos y omisiones, y no de los de las demás. DTTL no provee servicios a clientes. Consulte www.deloitte.com/mx/conozcanos para obtener más información.

Deloitte presta servicios profesionales líderes de auditoría y assurance, impuestos y servicios legales, consultoría, asesoría financiera y asesoría en riesgos, a casi el 90% de las empresas Fortune Global 500® y a miles de empresas privadas. Nuestros profesionales brindan resultados medibles y duraderos que ayudan a reforzar la confianza pública en los mercados de capital, permiten a los clientes transformarse y prosperar, y liderar el camino hacia una economía más fuerte, una sociedad más equitativa y un mundo sostenible. Sobre la base de su historia de más de 175 años, Deloitte abarca más de 150 países y territorios. Conozca cómo los aproximadamente 460,000 profesionales de Deloitte en todo el mundo crean un impacto significativo en www.deloitte.com.

Tal y como se usa en este documento, Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, S.C., tiene el derecho legal exclusivo de involucrarse en, y limita sus negocios a, la prestación de servicios de auditoría y otros servicios profesionales bajo el nombre de "Deloitte". Deloitte Impuestos y Servicios Legales, S.C., tiene el derecho legal exclusivo de involucrarse en, y limita sus negocios a, la prestación de servicios de consultoría fiscal, asesoría legal y otros servicios profesionales bajo el nombre de "Deloitte". Deloitte Audit Delivery Center, S.C. (antes Deloitte Auditoría, S.C.), tiene el derecho legal exclusivo de involucrarse en, y limita sus negocios a, la prestación de servicios de auditoría y otros servicios profesionales bajo el nombre de "Deloitte". Deloitte Asesoría en Riesgos, S.C., tiene el derecho legal exclusivo de involucrarse en, y limita sus negocios a, la prestación de servicios de asesoría en riesgos y otros servicios profesionales bajo el nombre de "Deloitte". Deloitte Asesoría Financiera, S.C., tiene el derecho legal exclusivo de involucrarse en, y limita sus negocios a, la prestación de servicios de asesoría financiera y otros servicios profesionales bajo el nombre de "Deloitte". Y Deloitte Consulting Group, S.C., tiene el derecho legal exclusivo de involucrarse en, y limita sus negocios a, la prestación de servicios de consultoría y otros servicios profesionales bajo el nombre de "Deloitte".

Esta comunicación contiene solamente información general y ni Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), su red global de firmas miembro o sus Entidades Relacionadas (colectivamente, la "organización Deloitte") está, por medio de esta comunicación, prestando asesoramiento profesional o servicio alguno. Antes de tomar cualquier decisión o tomar cualquier medida que pueda afectar sus finanzas o su negocio, debe consultar a un asesor profesional calificado.

No se proporciona ninguna representación, garantía o promesa (ni explícita ni implícita) sobre la veracidad ni la integridad de la información en esta comunicación, y ni DTTL, ni sus firmas miembro, Entidades Relacionadas, empleados o agentes será responsable de cualquier pérdida o daño alguno que surja directa o indirectamente en relación con cualquier persona que confíe en esta comunicación. DTTL y cada una de sus firmas miembro y sus Entidades Relacionadas, son entidades legalmente separadas e independientes.