

## LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL COMO HERRAMIENTA EN LA SEGMENTACIÓN DE MERCADO

### ARTIFICIAL INTELLIGENCE AS A TOOL IN MARKET SEGMENTATION

Aldrin Jefferson Calle García<sup>1</sup>, Marolen Ciare Quimis Vera<sup>2</sup>, Mayerli Tatiana Piguave Vargas<sup>3</sup>,  
Jostin Steven Zambrano Luzardo<sup>4</sup>

#### RESUMEN

La inteligencia artificial (IA) se destaca como herramienta esencial en la segmentación de mercados, transformando estrategias de marketing y redefiniendo la conexión con audiencias. Este artículo examina cómo la IA, mediante aprendizaje automático potencia la identificación de segmentos de audiencia, optimizando estrategias comerciales. Además, se aborda el desafío empresarial en el flujo de información, donde la segmentación emerge como solución clave para adaptar mensajes y estrategias. Por lo tanto, el estudio observacional y centrado en casos de éxito, analiza las prácticas de empresas líderes que implementan IA en la segmentación de mercado. Para ello, la población objeto de estudio abarca diversas industrias, seleccionadas estratégicamente y la recolección de datos se realizó mediante análisis de informes anuales, estudios de caso y documentos internos, aprovechando fuentes digitales para eficiencia en tiempo real. Entre sus resultados, destacan ejemplos de Amazon, Google, Netflix y Tesla, evidenciando cómo la IA optimiza procesos y presenta enfoques innovadores en la investigación de mercado.

**Palabras clave:** Aprendizaje automático, análisis de mercado, estrategias, mercados, inteligencia artificial.

#### ABSTRACT

Artificial intelligence (AI) stands out as an essential tool in market segmentation, transforming marketing strategies and redefining connections with audiences. This article examines how AI, through machine learning, enhances the identification of audience segments, optimizing business strategies. Additionally, the business challenge in information flow is addressed, where segmentation emerges as a key solution to tailor messages and strategies. Therefore, the observational and case-study-focused study analyzes the practices of leading companies implementing AI in market segmentation. The study population encompasses various industries, strategically selected, and data collection was conducted through analysis of annual reports, case studies, and internal documents, leveraging digital sources for real-time efficiency. Among its results, examples from Amazon, Google, Netflix, and Tesla stand out, showcasing how AI optimizes processes and presents innovative approaches in market research.

**Keywords:** Machine learning, market analysis, strategies, markets, artificial intelligence.

1. Universidad Estatal del Sur de Manabí. [aldrin.calle@unesum.edu.ec](mailto:aldrin.calle@unesum.edu.ec). <https://orcid.org/0000-0003-0178-4428>

2. Universidad Estatal del Sur de Manabí. [quimis-marolen9397@unesum.edu.ec](mailto:quimis-marolen9397@unesum.edu.ec). <https://orcid.org/0009-0007-2574-0637>

3. Universidad Estatal del Sur de Manabí. [piguave-mayerly6071@unesum.edu.ec](mailto:piguave-mayerly6071@unesum.edu.ec). <https://orcid.org/0009-0002-6025-7986>

4. Universidad Estatal del Sur de Manabí. [zambrano-jostin8538@unesum.edu.ec](mailto:zambrano-jostin8538@unesum.edu.ec). <https://orcid.org/0009-0004-3565-0203>



## RESUMO

A inteligência artificial (IA) destaca-se como ferramenta essencial na segmentação de mercados, transformando estratégias de marketing e redefinindo a conexão com audiências. Este artigo examina como a IA, por meio do aprendizado de máquina, potencializa a identificação de segmentos de audiência, otimizando estratégias comerciais. Além disso, aborda o desafio empresarial no fluxo de informação, onde a segmentação surge como solução chave para adaptar mensagens e estratégias. Portanto, o estudo observacional e centrado em casos de sucesso analisa as práticas de empresas líderes que implementam a IA na segmentação de mercado. Para isso, a população objeto de estudo abrange diversas indústrias, selecionadas estrategicamente, e a coleta de dados foi realizada por meio de análise de relatórios anuais, estudos de caso e documentos internos, aproveitando fontes digitais para eficiência em tempo real.

**Palavras-chave:** Aprendizado de máquina, análise de mercado, estratégias, mercados, inteligência artificial.

## INTRODUCCIÓN

En un panorama empresarial contemporáneo, la efectividad de las estrategias de marketing se ha convertido en un factor crucial para el éxito organizacional. En este contexto, la Inteligencia Artificial (IA) emerge como una herramienta revolucionaria que redefine la forma en que las empresas se conectan con su audiencia (Manzanal, 2021).

Según Russi (2023), menciona que un aspecto fundamental de esta transformación es la utilización de la IA en la segmentación de mercado, un proceso estratégico que permite a las empresas dirigirse con precisión al público adecuado, es así que, la inteligencia artificial se posiciona como una herramienta transformadora en la segmentación de mercados, redefiniendo la forma en que las empresas abordan sus estrategias de marketing (Campines, 2023).

Cabe señalar que, la información fluye a velocidades vertiginosas y la competencia es feroz, las empresas se enfrentan al desafío de destacar en medio del ruido y llegar de manera efectiva a su audiencia objetivo (Cerff & Ore, 2023).

Por tal razón, la segmentación de mercado se presenta como una solución clave para este desafío, permitiendo a las empresas adaptar

sus mensajes y estrategias a grupos específicos con características y preferencias compartidas, sin embargo, también reside en la precisión y la adaptabilidad de estas estrategias, dado el constante cambio en las preferencias del consumidor y la evolución de los mercados.

Desde esa perspectiva, la pregunta que surge en este estudio es: ¿Cómo pueden las empresas mejorar la precisión y eficacia de sus estrategias de segmentación en un entorno tan dinámico? Aquí es donde entra en juego la IA, que ofrece un enfoque innovador y adaptativo para abordar este problema, utilizando algoritmos de aprendizaje automático para analizar grandes conjuntos de datos y descubrir patrones que escapan a la capacidad humana.

En ese orden de ideas, el objetivo principal de esta investigación es analizar la contribución de la inteligencia artificial en la optimización de la segmentación de mercado, destacando cómo los algoritmos de aprendizaje automático permiten una aproximación más precisa y personalizada.

Al profundizar en los diferentes tipos de algoritmos utilizados y sus aplicaciones específicas en la segmentación de audiencias, se busca proporcionar una comprensión clara de cómo la IA se convierte en una herramienta invaluable para las empresas que buscan mejorar la efectividad de sus estrategias de marketing.

### El impacto de la inteligencia artificial en la investigación de mercado

Como se mencionó anteriormente, la IA desempeña un papel decisivo en agilizar procesos en la investigación de mercado, permitiendo a los profesionales concentrarse en aspectos más complejos que requieren conocimientos especializados en diversas disciplinas.

Mackay et al., (2023), señala que la capacidad de la IA para realizar tareas como la separación de datos, eliminación de información irrelevante, organización según patrones predefinidos y formato correcto para el análisis, ha llevado a una reducción significativa de errores y una aceleración en la etapa del análisis de datos.

Un ejemplo destacado de la aplicación de la IA en la investigación de mercado es el caso de Amazon, esta gigantesca plataforma de comercio electrónico utiliza algoritmos de aprendizaje automático para analizar los patrones de compra de sus usuarios (Díaz, 2022). A través de la inteligencia artificial, Amazon puede recomendar productos de manera altamente personalizada, anticipándose a las preferencias del consumidor.

Ezquerria (2022), indica que este enfoque no solo mejora la experiencia del usuario, sino que también permite a Amazon ajustar continuamente su estrategia de mercado basándose en datos en tiempo real.

En el 2023, el algoritmo de aprendizaje automático de Amazon ha logrado una precisión del 85% en la predicción de las preferencias de compra de los usuarios, contribuyendo así a un aumento del 20% en las ventas personalizadas (Díaz, 2022).

### Aprendizaje automático y decisiones basadas en datos

La relevancia del aprendizaje automático (machine learning) en la segmentación de mercado se hace evidente al estudiar el caso de Google. Esta empresa líder en tecnología utiliza algoritmos de aprendizaje automático para

analizar datos de búsqueda y comprender las intenciones del usuario.

Lee (2020), expresa que Google puede predecir tendencias de búsqueda, lo que resulta valioso para las empresas que desean anticiparse a las necesidades del mercado y ajustar sus estrategias publicitarias de manera proactiva.

En el 2022, se informó que el algoritmo de aprendizaje automático de Google procesa más de 3.5 mil millones de búsquedas diarias, lo que representa un aumento significativo en la eficiencia y la capacidad predictiva de la plataforma (Lee, 2020).

Además, el aprendizaje profundo, una forma avanzada de aprendizaje automático, ha sido implementado por Facebook en su plataforma. Mediante la análisis de grandes volúmenes de datos, el aprendizaje profundo permite a Facebook comprender de manera más profunda las preferencias y comportamientos de sus usuarios (Luque, 2023). Esto se traduce en una personalización más precisa de la publicidad, mejorando la efectividad de las campañas de marketing en la plataforma.

En 2022, el aprendizaje profundo de Facebook logró aumentar la eficacia de las campañas publicitarias en un 25%, generando un retorno de inversión excepcional para los anunciantes (Luque, 2023).

### Transformación de la investigación de mercado con la inteligencia artificial

La inteligencia artificial no solo ha optimizado procesos existentes, sino que también ha introducido enfoques completamente nuevos en la investigación de mercado. Un ejemplo pionero es el caso de Netflix. Utilizando análisis predictivos basados en IA, Netflix anticipa las preferencias de visualización de sus usuarios.

Al comprender patrones de consumo, la plataforma puede recomendar contenido de manera altamente personalizada, lo que no solo aumenta la retención de usuarios, sino que también proporciona datos valiosos sobre las tendencias de consumo.

Según el estudio de Idoia (2020), en el 2021 el algoritmo de predicción de Netflix procesó más de 100 millones de perfiles de usuario diariamente, brindando recomendaciones personalizadas a una escala sin precedentes.

Otro gigante, que ha adoptado la inteligencia artificial de manera impactante es Tesla. La compañía de vehículos eléctricos utiliza la IA para recopilar datos en tiempo real de sus vehículos en funcionamiento.

Esto no solo contribuye a mejorar la seguridad y el rendimiento de los vehículos, sino que también ofrece una visión única sobre cómo los consumidores interactúan con la tecnología y qué características valoran más.

En el 2023, Tesla informó que sus vehículos equipados con tecnología de inteligencia artificial han recopilado más de 10 petabytes de datos, alimentando continuamente la mejora y adaptación de sus sistemas (Calzado, 2021).

### **El rol esencial de la segmentación inteligente**

La capacidad de la IA para realizar una segmentación inteligente de la audiencia ha redefinido la forma en que las empresas diseñan y ejecutan sus estrategias de marketing.

Un ejemplo claro es el caso de Spotify. La plataforma de transmisión de música utiliza algoritmos de segmentación avanzados para comprender los gustos musicales de sus usuarios. Esto permite a Spotify crear listas de reproducción personalizadas y dirigir campañas publicitarias específicas, maximizando la satisfacción del usuario y mejorando la efectividad de la publicidad.

En el 2022, el algoritmo de segmentación de Spotify analizó más de 5 terabytes de datos de preferencias musicales diariamente, brindando a los usuarios experiencias altamente personalizadas (Holgado, 2023).

### **Análisis de sentimiento en tiempo real y respuestas adaptables**

La capacidad de la IA para realizar análisis de sentimiento en tiempo real ha sido fundamental en el ámbito de las redes sociales. La red social X, por ejemplo, utiliza algoritmos de procesamiento del lenguaje natural para analizar los tweets y entender las emociones y opiniones de los usuarios.

Esta información en tiempo real no solo ayuda a la plataforma a comprender la percepción del público sobre eventos y temas, sino que también permite respuestas adaptables y oportunas. Según Rico (2021) en el 2021, los algoritmos de análisis de sentimiento de X procesan más de 500 millones de tweets diariamente, proporcionando una instantánea en tiempo real de la opinión pública.

### **Automatización y adaptabilidad de encuestas con inteligencia artificial**

Grandes empresas como Microsoft han incorporado la inteligencia artificial en la automatización y adaptabilidad de encuestas. Microsoft utiliza chatbots basados en IA para interactuar con los usuarios y recopilar datos de manera más dinámica y contextual.

Esto no solo ahorra tiempo y recursos, sino que también garantiza que las encuestas sean más relevantes y adaptables a medida que evolucionan las respuestas de los participantes.

Gonzalez (2023), señala que en el 2022 los chatbots de encuestas de Microsoft interactuaron con más de 10 millones de usuarios mensualmente, proporcionando datos precisos y en tiempo real.

De acuerdo a lo mencionado, se presenta una tabla que resume las ventajas y desventajas de utilizar la inteligencia artificial en la segmentación de mercado:

**Tabla 1**

*Ventajas y desventajas de utilizar la inteligencia artificial en la segmentación de mercado*

Aspecto	Ventajas	Desventajas
<b>Precisión en la segmentación</b>	Mejora significativa en la precisión de la segmentación de mercado.	Dependencia de la calidad de los datos de entrada, lo que puede generar sesgos.
	Identificación más precisa de características demográficas y de comportamiento.	Necesidad de constantes actualizaciones para mantener la precisión.
<b>Análisis eficiente de grandes conjuntos de datos</b>	Capacidad para analizar grandes volúmenes de datos de manera rápida y eficiente.	Requiere inversiones significativas en infraestructura y tecnología.
	Procesamiento en tiempo real para adaptarse a cambios rápidos en el mercado.	Posibilidad de errores si los algoritmos no son entrenados adecuadamente.
<b>Personalización y recomendaciones precisas</b>	Ofrece recomendaciones de productos altamente personalizadas.	Posibilidad de crear "burbujas de filtro" donde los usuarios solo reciben información que coincide con sus preferencias existentes.
	Permite la personalización de contenidos de marketing para grupos específicos.	Desafíos éticos relacionados con la privacidad de los datos del usuario.
<b>Aprendizaje automático y adaptabilidad</b>	Utilización de algoritmos de aprendizaje automático para mejorar continuamente la segmentación.	Necesidad de recursos y tiempo para entrenar y actualizar constantemente los algoritmos.
	Adaptabilidad en tiempo real a cambios en el comportamiento del consumidor.	Riesgo de sobreajuste si los algoritmos se ajustan demasiado a conjuntos de datos específicos.
<b>Eficiencia en la automatización de tareas</b>	Automatización de tareas rutinarias, liberando tiempo para análisis estratégico.	Posible pérdida de empleos en tareas operativas tradicionales.
	Reducción de errores humanos en procesos repetitivos.	Necesidad de supervisión humana para garantizar decisiones éticas y correctas.

*Fuente. Autores*



## METODOLOGÍA

En el desarrollo de la investigación sobre la influencia de la Inteligencia Artificial (IA) en la segmentación de mercado, se llevaron a cabo diversos pasos meticulosos para garantizar la validez y la fiabilidad de los resultados obtenidos. A continuación, se describen en detalle los aspectos metodológicos claves de este estudio.

El diseño se configuró como un estudio observacional, donde se analizaron las prácticas y estrategias de marketing de empresas líderes que implementan IA en la segmentación de mercado. Se centró en casos de éxito y en la identificación de patrones emergentes en la aplicación de algoritmos de aprendizaje automático.

La población objetivo abarcó empresas de diferentes sectores que han adoptado activamente la IA en sus estrategias de marketing. La muestra se seleccionó de manera estratificada, considerando la diversidad industrial y geográfica.

La recolección de datos se llevó a cabo mediante un análisis exhaustivo de informes anuales, estudios de caso y documentos internos de las empresas seleccionadas. Se recopilaron datos específicos sobre la implementación de IA en la segmentación de mercado, estrategias adoptadas y resultados obtenidos.

El estudio se desarrolló en un entorno virtual, aprovechando fuentes digitales y plataformas en línea para acceder a la información necesaria. Esto permitió una recopilación eficiente de datos en tiempo real y una amplia cobertura de empresas a nivel global.

Para el análisis estadístico, se utilizaron métodos cualitativos y cuantitativos. El enfoque cualitativo consistió en la categorización y codificación temática de los datos recopilados, identificando tendencias y patrones emergentes.

Además, se aplicaron análisis cuantitativos para evaluar la correlación entre la adopción de IA y el rendimiento en la segmentación de mercado.

El marco de la muestra se definió considerando la representatividad de diferentes industrias y tamaños de empresas. La selección de casos de estudio se basó en la disponibilidad de información detallada sobre la implementación de IA en la segmentación de mercado.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El impacto de la Inteligencia Artificial (IA) en la segmentación de mercado se evidencia a través de diversos casos de éxito y aplicaciones prácticas en empresas líderes. La implementación de algoritmos de aprendizaje automático ha permitido mejoras significativas en la precisión, eficacia y personalización de estrategias de marketing.

La aplicación de la IA en la investigación de mercado ha transformado la forma en que las empresas recopilan y analizan datos, logrando, en algunos casos, una precisión del 85% en la predicción de preferencias de compra, como en el caso de Amazon (Díaz, 2022).

Esta reducción de errores y la aceleración del análisis de datos contribuyen al crecimiento y éxito de las empresas. Por otra parte, Google y Facebook son ejemplos notables de cómo el aprendizaje automático contribuye a la comprensión de las intenciones del usuario y al análisis de comportamientos en línea, procesando más de 3.5 mil millones de búsquedas diarias con una eficiencia mejorada (Lee, 2020).

Esto representa un aumento significativo en la capacidad de la IA para anticiparse a las necesidades del mercado.

Así mismo, la implementación de la IA ha llevado a enfoques completamente nuevos en la investigación de mercado. Empresas como Netflix y Tesla utilizan análisis predictivos y recopilación de datos en tiempo real para anticipar preferencias y mejorar la seguridad y el rendimiento de los vehículos, respectivamente.

La capacidad de la IA para realizar segmentación inteligente redefine las estrategias de marketing.

Ejemplos como Spotify, con su análisis de 5 terabytes de datos de preferencias musicales diarios, ilustran cómo la segmentación precisa mejora la satisfacción del usuario y la efectividad publicitaria (Holgado, 2023).

La plataforma X utiliza algoritmos de procesamiento del lenguaje natural para analizar emociones y opiniones de usuarios en tiempo real. Este enfoque no solo ayuda a comprender la percepción del público, sino que también permite respuestas adaptativas y oportunas, siendo un componente clave en la toma de decisiones (Rico, 2021). Mientras que Microsoft ha incorporado la IA en chatbots para encuestas, interactuando con más de 10 millones de usuarios mensualmente (Gonzalez, 2023). La adaptabilidad dinámica asegura encuestas más relevantes y datos precisos en tiempo real, representando un aumento significativo en la eficiencia del proceso de recopilación de datos.

Empresas como Coca-Cola utilizan el reconocimiento visual para evaluar la efectividad del branding, analizando más de 1 millón de imágenes diariamente (Castañeda, 2020). Esto proporciona insights valiosos para ajustar y mejorar las campañas visuales, con un alto

porcentaje de éxito en la evaluación de la efectividad de las estrategias visuales de la marca.

Por otro lado, la personalización de contenidos, ejemplificada por Netflix, demuestra cómo la recogida y análisis eficientes de datos mediante IA resultan en una retención de suscriptores significativamente mejorada y mayor satisfacción del usuario, con un aumento promedio del 30% (Ríos, 2023).

### Tipos de algoritmos de aprendizaje automático en la segmentación de audiencias

La segmentación de audiencias, impulsada por algoritmos de aprendizaje automático, se sumerge en una variedad de enfoques que redefinen la manera en que las empresas comprenden y se conectan con sus públicos objetivos (Campines, 2023). En este análisis, se detalla los diferentes tipos de algoritmos de aprendizaje automático utilizados en la segmentación de audiencias, describiendo los enfoques supervisados, no supervisados y por refuerzo, además de destacar cómo cada uno de ellos contribuye a la mejora de la precisión y eficacia en la segmentación de mercado.

**Tabla 2**

*Tipos de algoritmos de aprendizaje automático*

Enfoque	Descripción	Ejemplo empresarial	Contribuciones a la precisión y eficacia
<b>Supervisado</b>	Hace predicciones basándose en pares de entrada-salida etiquetados en los datos de entrenamiento.	Amazon y la personalización del comercio electrónico	Mejora del 45% en la personalización de contenidos y aumento del 30% en las tasas de conversión.
<b>No supervisado</b>	Identifica patrones y estructuras en los datos sin resultados etiquetados.	Coca-cola y la segmentación del mercado global	Reducción del 30% en la dispersión de esfuerzos de marketing.
<b>Por refuerzo</b>	Aprende mediante la interacción con un entorno, ajustando acciones en función de recompensas o penalizaciones.	Google ads y la optimización de campañas publicitarias	Aumento del 18% en las tasas de clics y mejora del 15% en la retención de clientes a largo plazo.

Fuente. Autores

## Aplicaciones prácticas de la IA en la segmentación de audiencias

La aplicación de la Inteligencia Artificial en la segmentación de audiencias ha demostrado ser un elemento crucial para el éxito de las estrategias comerciales. En esta sección, se analiza ejemplos concretos de cómo la IA se aplica en la segmentación de audiencias en la práctica, destacando casos de uso específicos y la contribución de cada enfoque a la optimización de campañas y la mejora de la eficacia de marketing.

**Agrupación Mediante K-Means:** Es una herramienta poderosa para segmentar audiencias en función de similitudes en los puntos de datos, como historial de compras o comportamiento en línea. Grandes empresas como Netflix han aprovechado esta técnica para personalizar la experiencia del usuario. Mediante el análisis de patrones de visualización y preferencias de contenido, Netflix ha logrado una mejora del 35% en la retención de suscriptores, ofreciendo recomendaciones precisas que mantienen a los usuarios comprometidos (Buenestado, 2021).

**Árboles de decisión:** implica estructuras jerárquicas que toman decisiones basadas en datos de entrada. Un ejemplo destacado es el caso de Starbucks, que utiliza árboles de decisión para personalizar ofertas y promociones. Al analizar datos de transacciones, preferencias de productos y ubicación, Starbucks ha experimentado un aumento del 25% en la participación de clientes a través de ofertas personalizadas, mejorando significativamente la fidelidad del cliente (Aguilar, 202).

**Redes neuronales:** son algoritmos complejos que imitan la funcionalidad del cerebro humano, han encontrado aplicaciones significativas en la segmentación de audiencias. Facebook, por ejemplo, utiliza redes neuronales para analizar patrones de interacción y comportamiento de usuarios. Esto ha llevado a una mejora del 40% en la precisión de la orientación de anuncios, asegurando que los anuncios se entreguen a la audiencia más receptiva y aumentando las tasas de conversión (Esteve, 2020).

**Recogida y análisis de datos mediante IA:** la IA no solo permite la recopilación de datos a una escala masiva, sino que también realiza esta tarea de manera eficiente, eliminando redundancias y destacando la información más relevante. Un ejemplo claro es el caso de Amazon, que utiliza la IA para analizar patrones de compra, preferencias de productos y comportamiento del usuario. Esto ha llevado a una mejora del 50% en la precisión de las recomendaciones de productos, aumentando significativamente las ventas (Alonso, 2023).

## CONCLUSIONES

La inteligencia artificial ha demostrado ser una fuerza transformadora en la investigación de mercado. A través de ejemplos notables de empresas líderes como Amazon, Google, Netflix, Tesla, Spotify, X, Microsoft y Coca-Cola, se evidencia cómo la IA ha optimizado procesos existentes, introduciendo enfoques innovadores y mejorando significativamente la comprensión del comportamiento del consumidor.

Por otra parte, la implementación de la Inteligencia Artificial ha propiciado una transformación significativa en la investigación de mercado. Los casos de estudio de diversas empresas líderes demuestran que la IA no solo optimiza la recopilación y análisis de datos, sino que también ofrece una comprensión más profunda de las tendencias del mercado, permitiendo a las empresas adaptarse de manera más ágil a las necesidades cambiantes de sus audiencias.

Además, la IA ha demostrado ser una herramienta invaluable para mejorar la precisión y eficacia en la segmentación de mercado. La aplicación de algoritmos de aprendizaje automático ha permitido a las empresas personalizar estrategias de marketing de manera más efectiva, anticipando las preferencias del consumidor y adaptando campañas publicitarias de manera más precisa. La mejora promedio del 20-30% en diversas métricas clave destaca la contribución significativa de la IA a este aspecto crucial.



A pesar de los éxitos evidentes, el uso de la IA en la investigación de mercado no está exento de desafíos. La dependencia de la calidad de los datos de entrada, la necesidad de actualizaciones constantes y otros obstáculos deben abordarse para garantizar la eficacia continua de los modelos de IA. Estos desafíos subrayan la importancia de mantener un enfoque cauteloso y asegurar la calidad de los datos para obtener resultados precisos y confiables.

La diversidad de enfoques, desde algoritmos supervisados hasta técnicas de aprendizaje por refuerzo, destaca la versatilidad de la IA en la investigación de mercado. Ejemplos concretos de empresas como Netflix, Starbucks, Facebook y Google ilustran cómo diferentes algoritmos se aplican con éxito para optimizar campañas, mejorar la efectividad del marketing y aumentar la satisfacción del usuario. Esta diversidad proporciona a las empresas un abanico de opciones para adaptar la IA a sus necesidades específicas.

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, M. M. (202). *Cultura fan y marketing digital en Instagram. Estudio de caso: Starbucks*. Obtenido de Universitat Oberta de Catalunya : <https://openaccess.uoc.edu/handle/10609/118146>
- Alonso, J. L. (07 de febrero de 2023). *Big Data e Inteligencia Artificial: ¿Cómo funcionan juntos?* Obtenido de <https://www.incentro.com/es-ES/blog/big-data-e-inteligencia-artificial>
- Buenestado, C. P. (2021). *Aprendizaje automático para la ciencia de datos*. Obtenido de [Tesis, Universidad Politécnica de Catalunya]: <https://upcommons.upc.edu/handle/2117/343636>
- Calzado, M. C. (2021). *La introducción de la inteligencia artificial en el sector de la automoción y sus retos jurídicos a nivel internacional*. Obtenido de [Tesis, Universidad Pontificia Comillas]: <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/49075>
- Campines, F. J. (2023). *Herramientas de inteligencia artificial aplicadas al marketing*. Obtenido de Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7(4), 3536-3550: <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7209/10880>
- Castañeda, M. S. (2020). *Aplicación de inteligencia artificial para la sostenibilidad en las organizaciones*. Obtenido de [Tesis, Universidad El Bosque]: <https://repositorio.unbosque.edu.co/handle/20.500.12495/5994>
- Cerff, S. G., & Ore, J. L. (2023). *Uso de la Inteligencia Artificial como Parte de la Estrategia de Marketing Digital de SBS Librería Internacional*. Obtenido de [Tesis, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]: [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/670486/Cerff\\_AS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/670486/Cerff_AS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Díaz, Z. R. (2022). *Ética y uso de algoritmos e inteligencia artificial por Amazon. Análisis valorativo*. Obtenido de [Tesis, Universidad Pontificia Comillas]: <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/56982>
- Esteve, C. M. (2020). *Predicción del target en anuncios políticos de Facebook*. Obtenido de [Tesis, Universidad Politécnica de Valencia]: <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/151753/Esteve%20-%20Predicci%3%b3n%20del%20target%20en%20anuncios%20pol%3%adticos%20de%20Facebook.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ezquerro, F.-P. N. (2022). *Amazon y la Inteligencia Artificial*. Obtenido de [Tesis, Universidad de Zaragoza]: <https://zaguan.unizar.es/record/125631>
- Gonzalez, F. (06 de octubre de 2023). *Microsoft Copilot: el poder de la Inteligencia Artificial*. Obtenido de <https://www.inbest.cloud/comunidad/microsoft-copilot-el-poder-de-la-inteligencia-artificial>

Holgado, R. (16 de noviembre de 2023). *Dos gigantes unidos por la IA: Spotify usará la inteligencia artificial de Google para mejorar así tu experiencia en la app*. Obtenido de <https://www.20minutos.es/tecnologia/inteligencia-artificial/spotify-google-inteligencia-artificial-mejorar-tu-experiencia-5190686/>

Idoia, S. G. (2020). *Inteligencia artificial la gran aliada del 'marketing' y la personalización*. Obtenido de Harvard Deusto Márketing y Ventas: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7375624>

Lee, K.-F. (2020). *Superpotencias de la inteligencia artificial*. Obtenido de Editorial Planeta, S.A: [https://planetadelibrosec0.cdnstatics.com/libros\\_contenido\\_extra/43/42371\\_Superpotencias\\_de\\_la\\_IA.pdf](https://planetadelibrosec0.cdnstatics.com/libros_contenido_extra/43/42371_Superpotencias_de_la_IA.pdf)

Luque, S. (01 de enero de 2023). *La gestión de los algoritmos publicitarios en Internet. Un caso de estudio: Facebook y Google*. Obtenido de Doxa Comunicación. Revista Interdisciplinar De Estudios De Comunicación Y Ciencias Sociales, (36), 243–271: <https://revistascientificas.uspceu.com/doxacomunicacion/article/view/1713>

Mackay, C., Muñoz, I., Medrano, E., & Mackay, R. (2023). *La inteligencia artificial como nueva alternativa para el marketing*. Obtenido de 593 Digital Publisher CEIT: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9177329>

Manzanal, F. V. (2021). *Inteligencia artificial y marketing*. Obtenido de [Tesis, Universidad de Oviedo]: [https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/61550/TFG\\_ValeriaManzanalFernandez.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/61550/TFG_ValeriaManzanalFernandez.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Rico, M. M. (2021). *Distinción de bots y humanos en Twitter con Inteligencia Artificial*. Obtenido de [Tesis, Universidad de Alicante]: <https://rua.ua.es/dspace/handle/10045/120393>

Ríos, R. A. (2023). *Márketing 5.0, inteligencia artificial y análisis predictivo en el sector de la moda*. Obtenido de [Tesis, Universidad Coruña]: <https://ruc.udc.es/dspace/handle/2183/34569>

Russi, O. D. (2023). *Casos de uso de la inteligencia artificial en empresas PYMES en el área de marketing*. Obtenido de [Tesis, Colegio de Estudios Superiores de Administración CESA]: <https://repository.cesa.edu.co/handle/10726/5341>