

A woman with a cybernetic head and glasses looking at a laptop screen. The background is a warm, orange-toned bokeh of city lights. The text is overlaid on the left side of the image.

DITRENDIA

**INFORME**

**IA-Inteligencia Artificial**

**EN ESPAÑA Y EL MUNDO • 2023**

# ÍNDICE

## 01. ESTADÍSTICAS DE IA

- Introducción **4**
- Estado de Internet **5**
- Mercado de IA **11**
- Herramientas de IA **25**

## 02. IA EN MARKETING

- Introducción **32**
- IA y la función de marketing **33**
- ¿Cómo empezar a usar IA en marketing? **38**
- ¿En qué puede ayudar la IA a marketing? **39**
- Usos de IA en marketing **40**
- La IA a lo largo de todo el ciclo de vida de un cliente **41**
- Casos de uso de IA en marketing **42**

# 01. ESTADÍSTICAS DE IA



## 01. ESTADÍSTICAS DE IA

## INTRODUCCIÓN

La Inteligencia Artificial-IA está muy presente en servicios que forman parte de nuestro día a día.

Desde poder llegar a nuestro destino más rápidamente sabiendo qué carretera no tiene atascos a poder usar divertidos filtros en nuestros vídeos.

Casi sin darnos cuenta, la IA se ha colado en nuestra vida y, sin embargo, éste último año es cuando se ha vuelto noticia.

Llevamos ya tiempo hablando sobre la creciente importancia de chatbots, inteligencia artificial, internet de las cosas y aprendizaje automático en nuestros informes.

Por eso vamos a dar un paso más en nuestro ya tradicional Informe de Internet que empezamos a hacer en 2001 y que evolucionó al **Informe Mobile** en 2014 y te presentamos nuestro nuevo Informe IA.

Acceder a los datos correctos es más esencial que nunca. Ya sea que estés buscando obtener estadísticas, casos de uso o comprender mejor la IA, desde **DITRENDIA** te queremos ayudar en esta nueva etapa para ayudarte en tus estrategias de marketing y venta digitales.



01. ESTADÍSTICAS DE IA

# ESTADO DE INTERNET

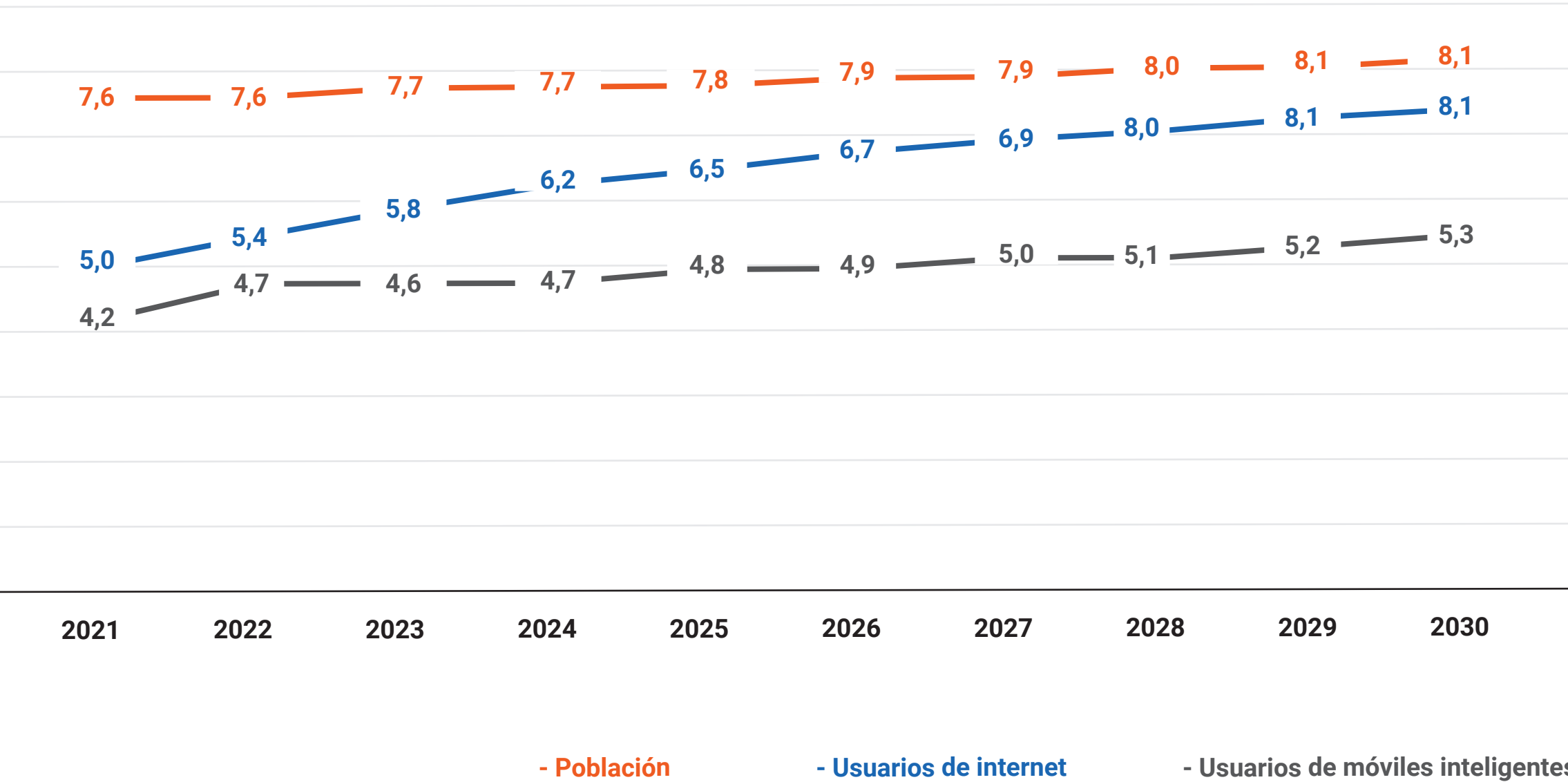
Aunque algunos sistemas de inteligencia artificial-IA pueden funcionar en entornos aislados o en dispositivos locales con datos y modelos previamente cargados, muchas de las aplicaciones más avanzadas y efectivas de **la IA requieren acceso a Internet** para aprovechar todo su potencial.

De los 7,7 mil millones de personas en el mundo previstos para 2023, **el 75% de la población es usuaria de Internet y el 60% accede desde su teléfono móvil.**

Se calcula que para 2030 el número de usuarios a internet llegue al 90% de la población mundial.

## Evolución de la población y conexión a Internet en el mundo 2021-2030

En miles de millones



Fuente: Gráfico elaborado por DITRENDIA a partir de datos de Statista Market Insight

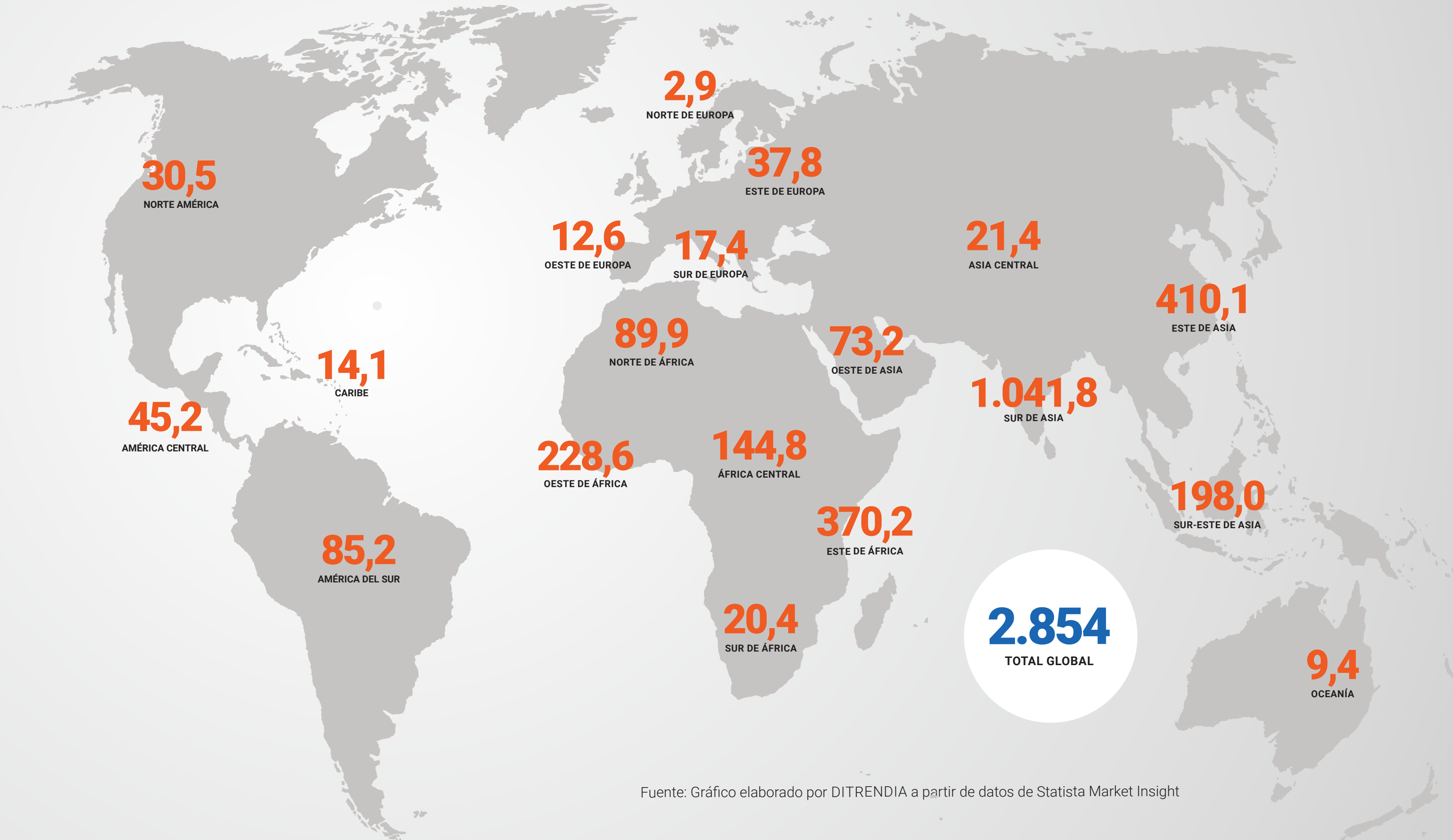
Personas que NO están conectadas a Internet en el mundo-2023

En millones

Por tanto, sin Internet, no hay IA, por lo que aquellas personas que no dispongan de acceso a internet se van a quedar sin la posibilidad de usar las herramientas de IA que están abiertas al público, provocando mayores desigualdades.

Y es que, [a mediados de 2023](#), todavía hay **2.850 millones de personas en el mundo que no usan Internet**.

**India** (708 millones), **China** (358 millones) y **Pakistán** (152 millones) encabezan la lista de los países con mayor número de personas sin conexión a internet.



Fuente: Gráfico elaborado por DITRENDIA a partir de datos de Statista Market Insight

Top 10 países con mayor/menor penetración a Internet (y España)-2023

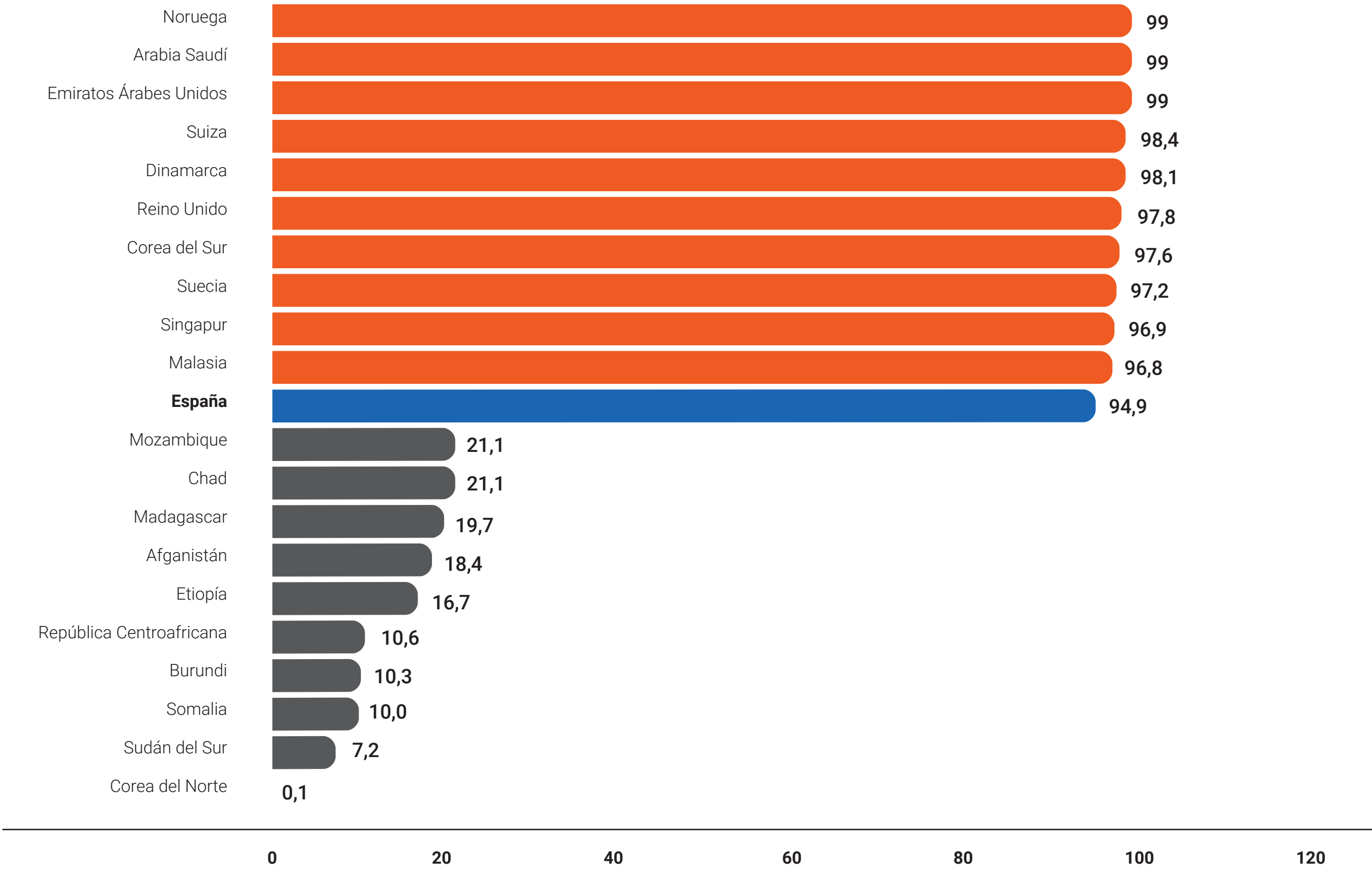
En %

Con [datos](#) de julio de 2023, la tasa de penetración de Internet en todo el mundo es del 64,5%.

**Noruega, Arabia Saudí y los Emiratos Árabes Unidos** lideran el ranking de países con la tasa de penetración de Internet más alta, todos registrando el 99 %.

España ocupa la 15ª posición con una penetración del 94,9%.

**Corea del Norte** (0,1%) - donde internet está bloqueado - **Sudan del Sur** (7,2%) y **Somalia** (10%), [encabezan](#) la lista de los países con menor penetración a internet.



Fuente: Gráfico elaborado por DITRENDIA a partir de datos de DataReportal y Statista

Top 10 países con mayor velocidad de conexión a Internet (y España)-2023

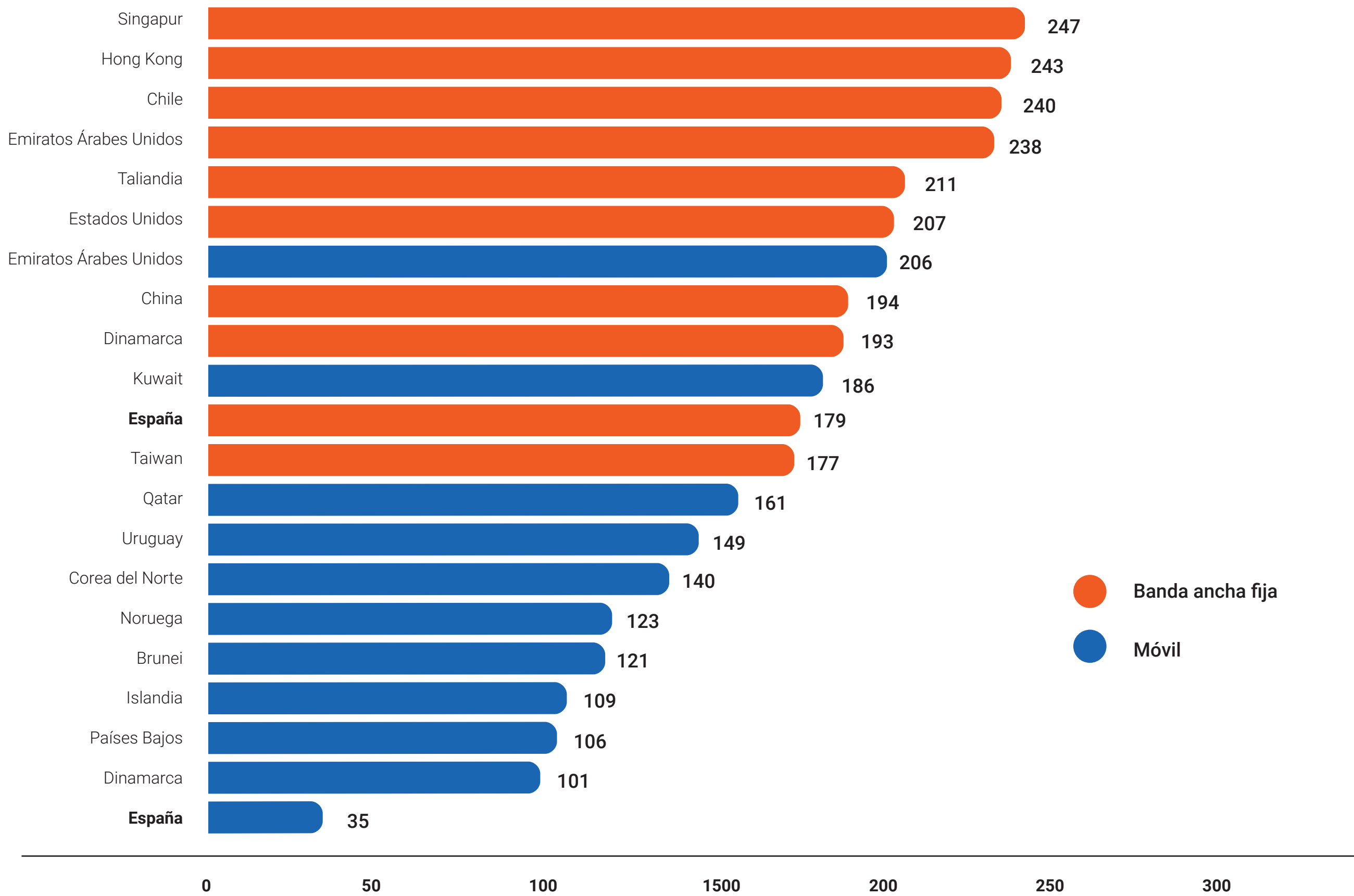
En Mbps

También con [información](#) de julio de 2023, la velocidad promedio de conexión a Internet en todo el mundo de bajada de datos desde banda ancha fija fue del 82,6 Mbps (Megabits por segundo) y desde el móvil de 42,3 Mbps.

**Singapur, Hong Kong, Chile** y los **Emiratos Árabes Unidos** lideran el ranking de los países con las velocidades promedio de internet de banda ancha fija más rápida, superando los 230 Mbps.

**Emiratos Árabes Unidos** lidera el ranking de países con las velocidades promedio de internet móvil más rápida, superando los 200 Mbps.

**España** ocupa la 9ª posición en banda ancha fija y la 63ª en internet móvil.



Fuente: Gráfico elaborado por DITRENDIA a partir de datos de DataReportal y Statista

Top 10 países con mayor/menor grado de libertad en Internet-2023

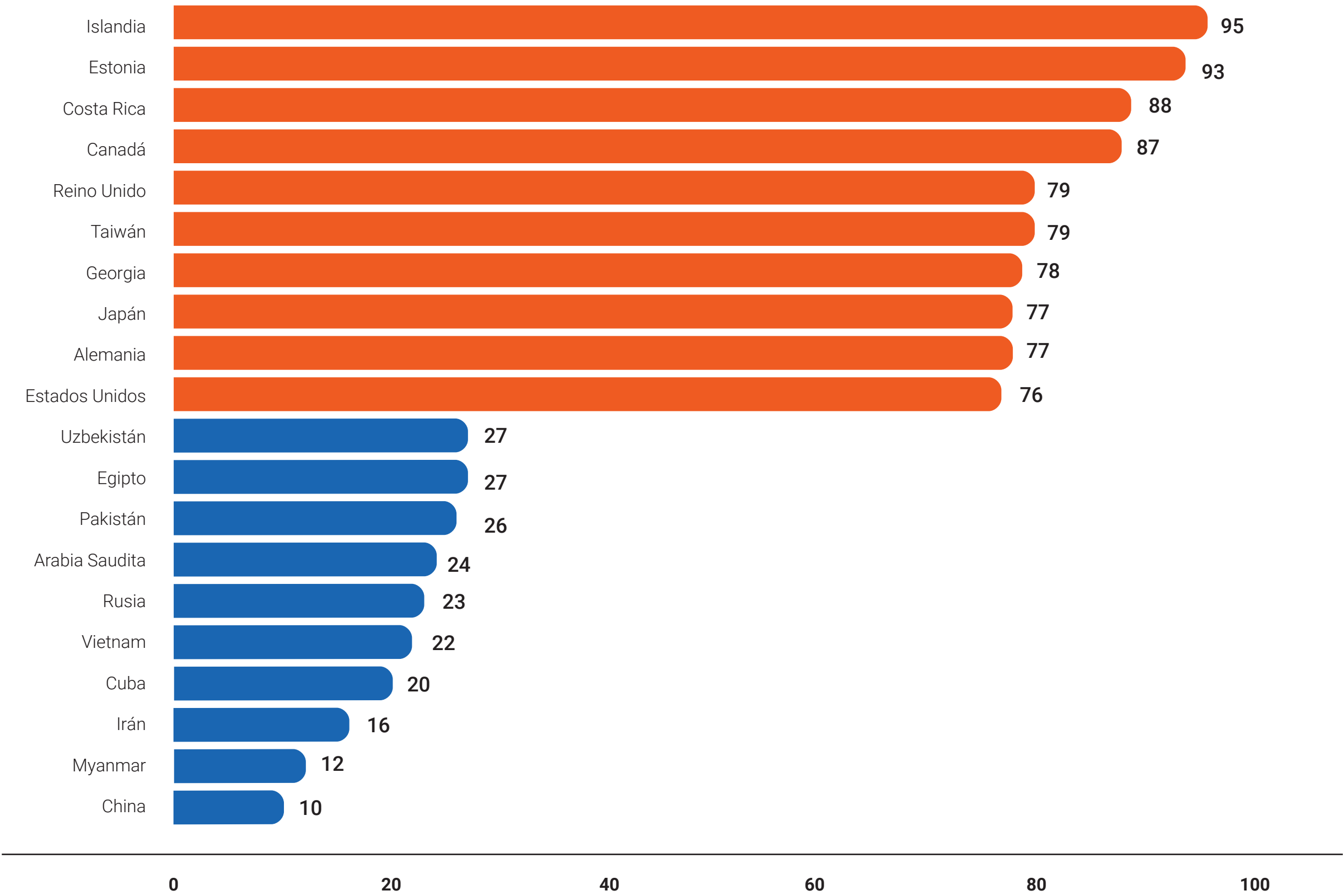
Siendo 100 mayor libertad y 0 menor libertad

Pero no sólo se trata de estar conectado a internet y con una buena velocidad, sino poder usar libremente cualquier herramienta disponible.

[Freedom House](#) evalúa el nivel de libertad en Internet en 70 países de todo el mundo a través de su informe anual (**España** no está valorada en este informe).

**China** (10), **Myanmar** (12) e **Irán** (16) son los países que están a la cola en cuanto a la libertad de uso de internet.

**Islandia** (95), **Estonia** (93) y **Costa Rica** (88) encabezan la lista como los países que dan mayor grado de libertad de uso de internet.



Fuente: Gráfico elaborado por DITRENDIA a partir de datos de Freedom House

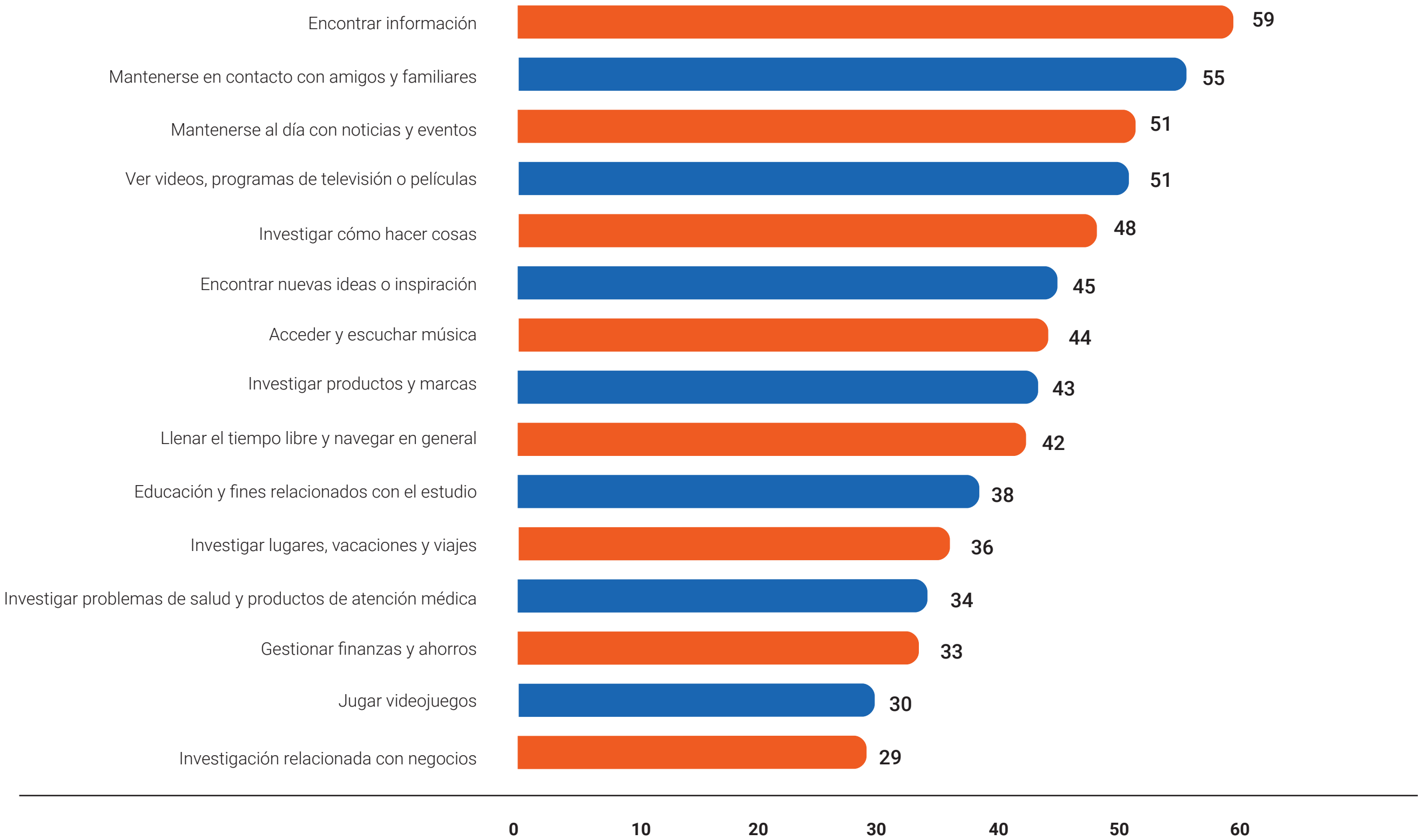
Principales motivos para usar Internet en el mundo-2023

En %

La razón principal para usar Internet en todo el mundo fue **encontrar información**, en todas las franjas de edad.

Y ese motivo la IA lo está resolviendo cada vez más a través del uso, por ejemplo, de chatbots como [ChatGPT](#) de **OpenAI**, [Bing](#) de **Microsoft** o [Bard](#) de **Google** para encontrar información de una manera más natural.

De hecho, podríamos decir que prácticamente todos los motivos citados de una u otra forma se pueden solventar haciendo uso de diferentes aplicaciones y sistemas de IA (quizás exceptuando el estar en contacto con amigos y familiares).



Fuente: Gráfico elaborado por DITRENDIA a partir de datos de GWI

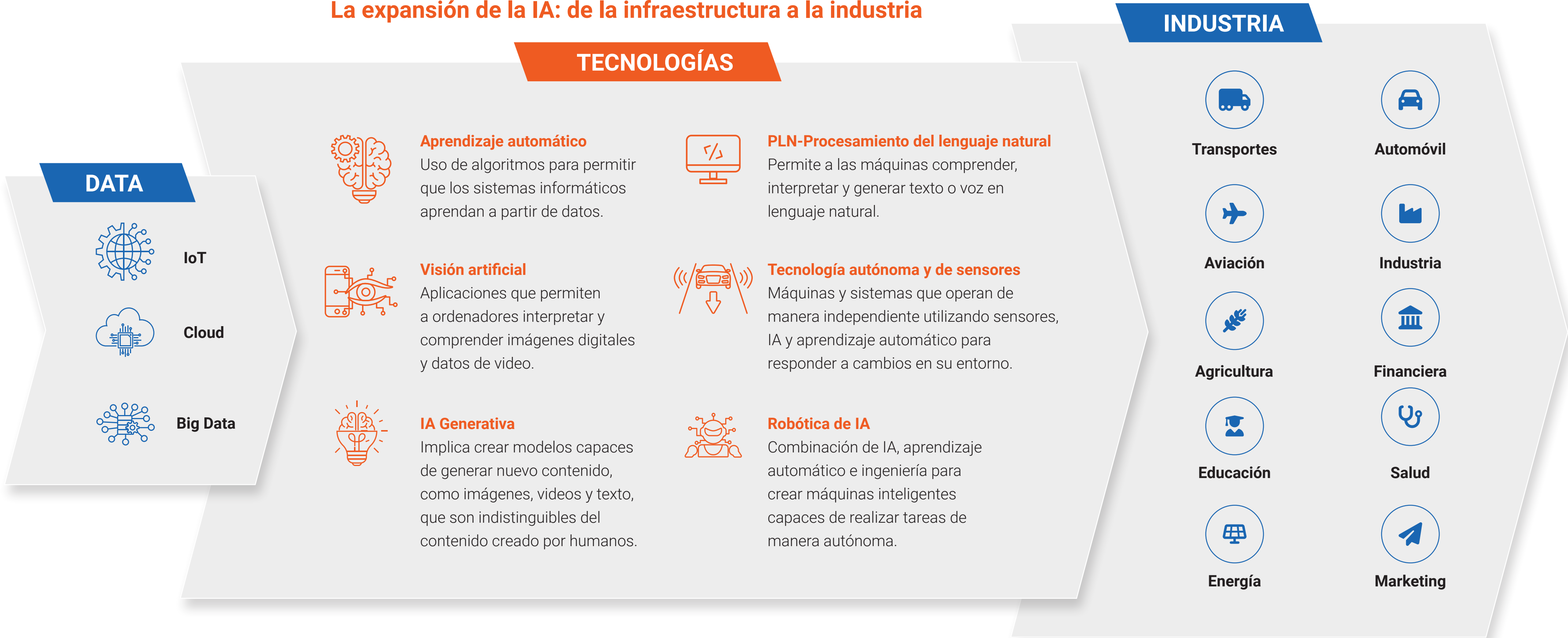
01. ESTADÍSTICAS DE IA

MERCADO DE IA

La infraestructura actual de internet de las cosas (IoT), la computación en la nube (cloud) y grandes volúmenes de datos (big data) sirven de base para que una amplia gama de tecnologías de IA se aplique a prácticamente todas las industrias.

En función de la tecnología, podemos estructurar el mercado de la IA en seis segmentos:

La expansión de la IA: de la infraestructura a la industria





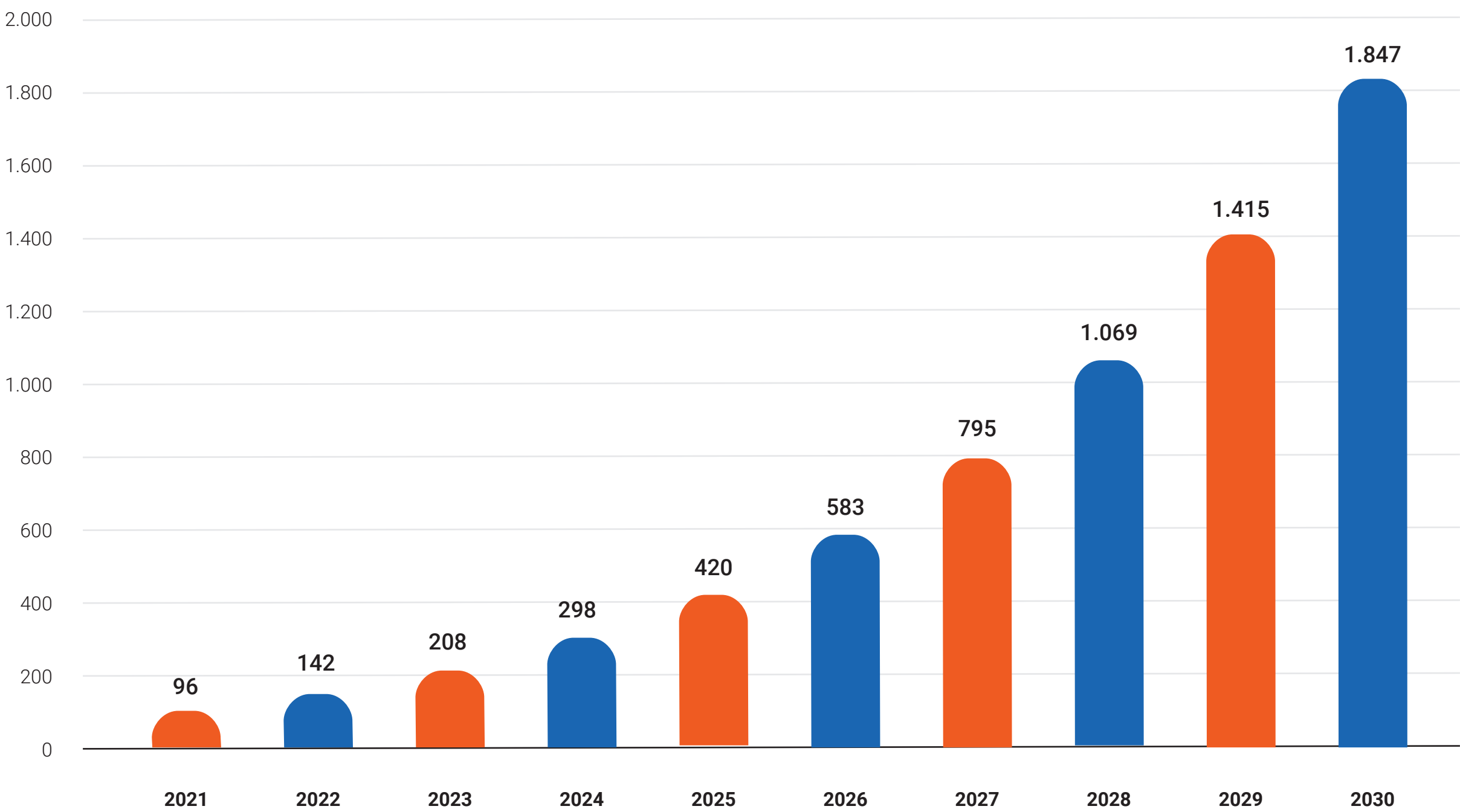
Mercado global de inteligencia artificial en el mundo 2021-2030

En miles de millones de U\$

Los chatbots como ChatGPT son sólo la punta del iceberg cuando se trata de avances de IA en los últimos años.

Se estima que **el mercado global de IA** muestre un fuerte crecimiento en la próxima década y **superará el 1 billón U\$ en 2028**, impulsado por la creciente adopción de tecnologías de IA en todas las industrias, los avances en algoritmos e infraestructura de IA y la creciente inversión en investigación y desarrollo de IA.

Su valor de casi 100 mil millones U\$ en 2021 **se espera crezca veinte veces para 2030**, hasta alcanzar los casi dos billones de U\$.



Fuente: Gráfico elaborado por DITRENDIA a partir de datos de Next Move Strategy Consulting

01. ESTADÍSTICAS DE IA MERCADO DE IA

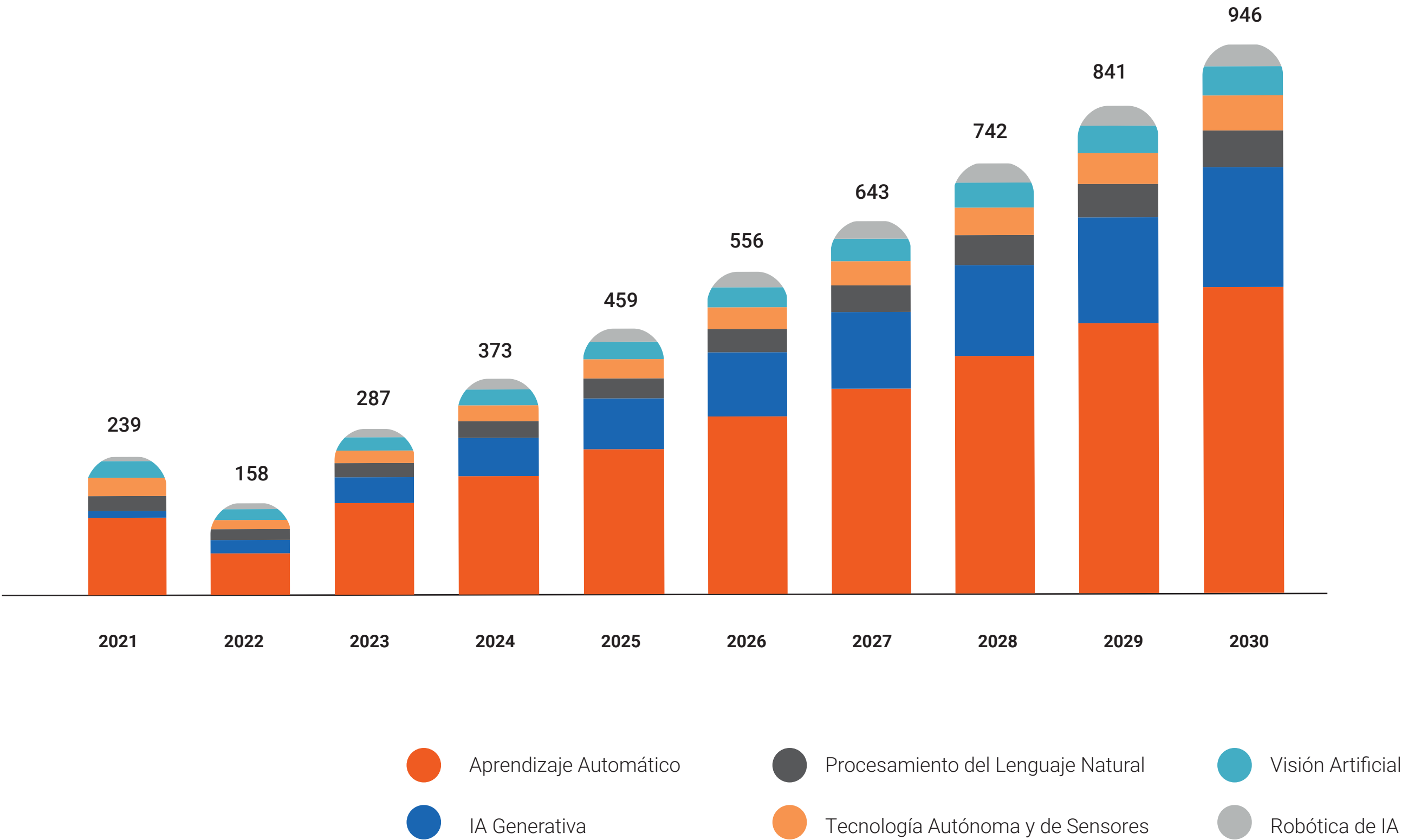


Mercado de la IA por tipo de tecnología en el mundo 2021-2030

En miles de millones de U\$

Es probable que la IA sea una de las mayores impulsoras de la innovación en diferentes industrias: la continua escasez de mano de obra, la inflación salarial y los problemas demográficos deberían ser impulsores para una mayor inversión en IA, ya que las empresas necesitan mejorar la productividad y hacer más con menos.

De ahí que las previsiones de inversión en las empresas de IA pasen desde los 287 mil millones U\$ en 2023 a los 946 mil millones en 2030, siendo las mayores inversiones en Aprendizaje Automático (Machine Learning) y en IA Generativa.



Fuente: Gráfico elaborado por DITRENDIA a partir de datos de Statista Market Insights

Países con mayor valor de IA en el mundo-2023

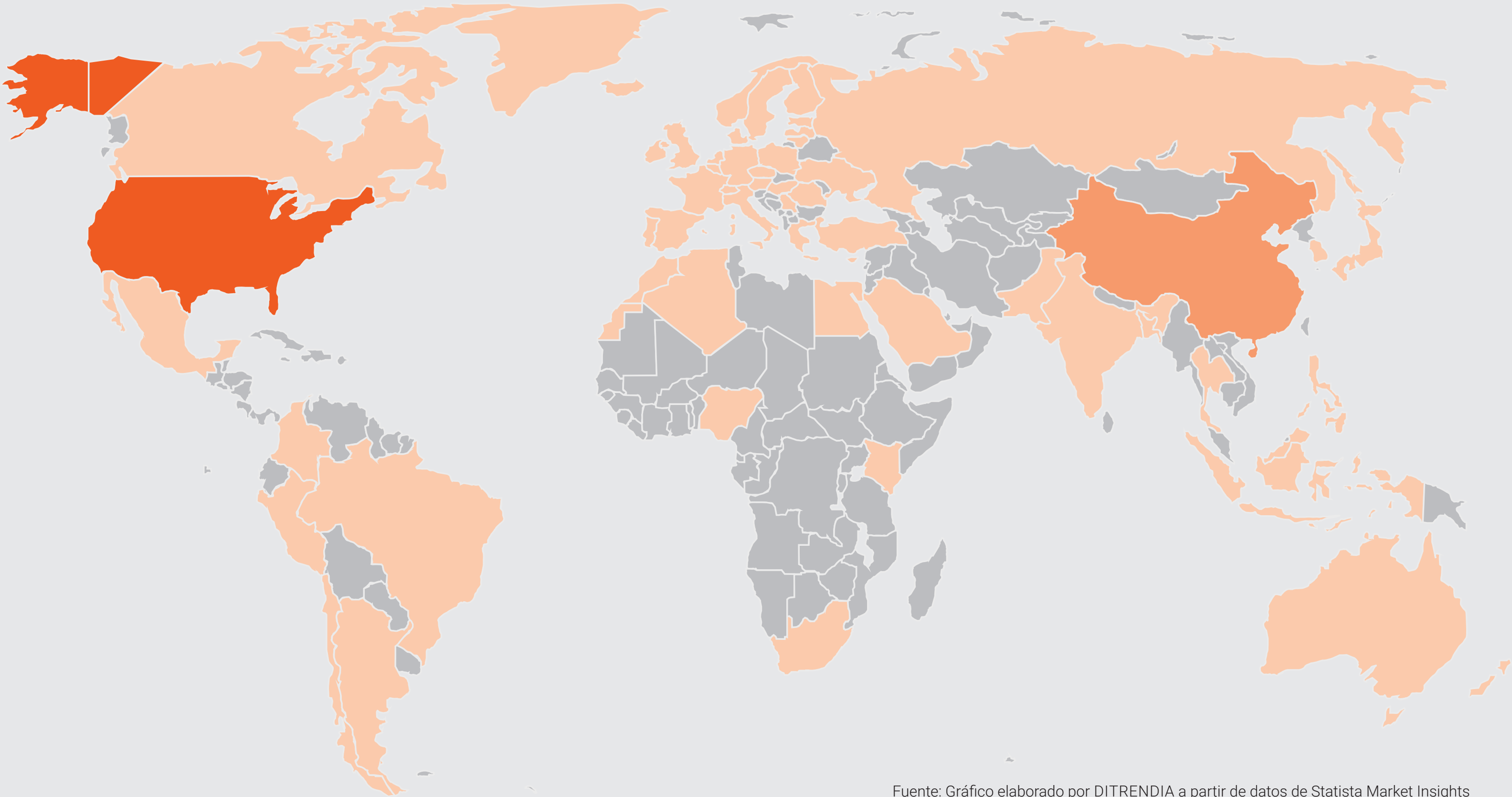
En miles de millones de U\$

Por países, **Estados Unidos** y **China** son los que lideran la carrera de la IA actualmente y se [prevé](#) que sigan haciéndolo en el futuro.

**Estados Unidos** se prevé que pase de los 87 mil millones U\$ en 2023 a 237 mil millones U\$ en 2030.

Por su parte **China** se prevé que pase de los 29 mil millones U\$ en 2023 a 105 mil millones U\$ en 2030.

**España** ocupa el puesto 12º con un valor de 4 mil millones U\$ y se estima suba hasta los 13 mil millones U\$ en 2030.



Fuente: Gráfico elaborado por DITRENDIA a partir de datos de Statista Market Insights

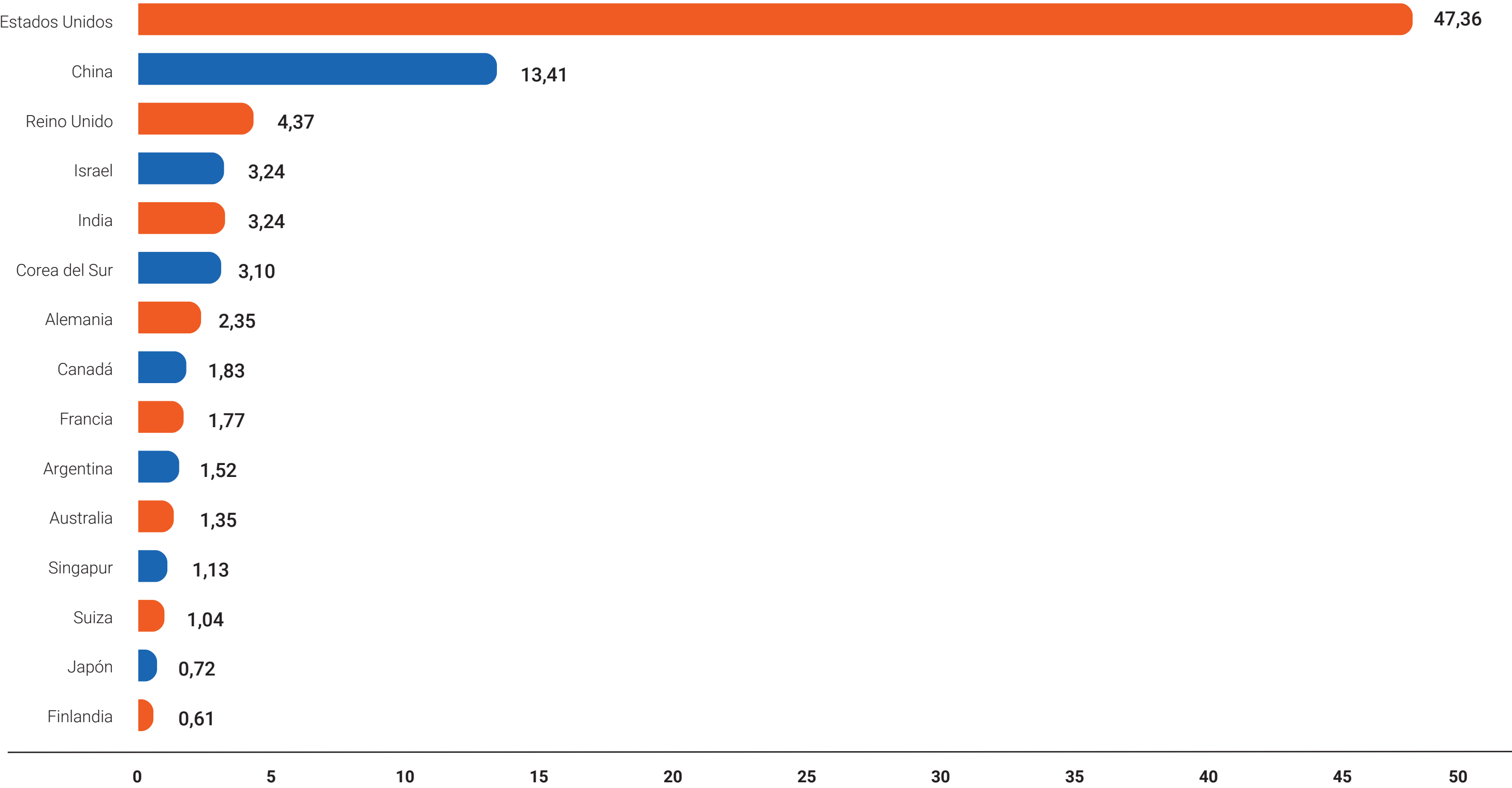
Países con mayor inversión de IA en el mundo-2022

En miles de millones de U\$

**Estados Unidos** y **China** también lideran la clasificación en términos de cantidad total de inversión privada en IA.

En 2022, los 47,4 mil millones U\$ invertidos en los **Estados Unidos** fueron aproximadamente 3.5 veces la cantidad invertida en el siguiente país más alto, **China** (13,4 mil millones U\$).

**Estados Unidos** también lo lidera en términos de número total de compañías de IA recién financiadas, siendo 1.9 veces más que la **Unión Europea** y el **Reino Unido** combinados, y 3.4 veces más que **China**.



Fuente: Gráfico elaborado por DITRENDIA a partir de datos de Netbase Quid

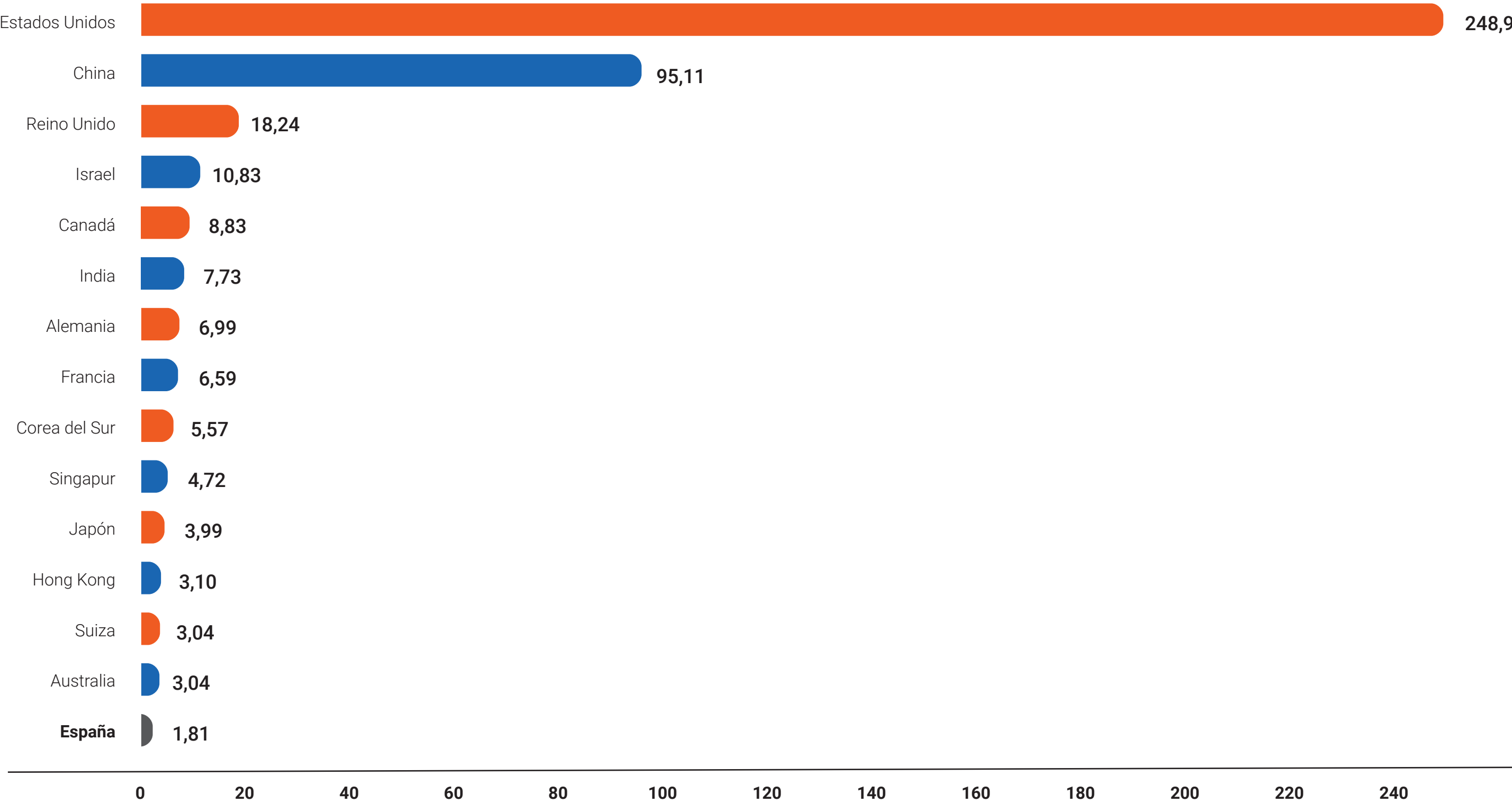
Países con mayor inversión de IA en el mundo 2013-2022

En miles de millones de U\$

El uso de la IA se [prevé](#) que aumente la productividad en las empresas y genere un gran impacto en el crecimiento de los países.

Si [vemos](#) los datos de forma agregada de los últimos 10 años (2013-2022), los mismos países encabezan la clasificación: **Estados Unidos** es el primero con 248,9 mil millones U\$ invertidos, seguido de **China** (con 95,1 mil millones U\$ ) y el **Reino Unido** (18,2 mil millones U\$).

Y en esta nueva clasificación entra **España** con una inversión acumulada de 1,8 mil millones U\$.



Fuente: Gráfico elaborado por DITRENDIA a partir de datos de Netbase Quid

01. ESTADÍSTICAS DE IA MERCADO DE IA

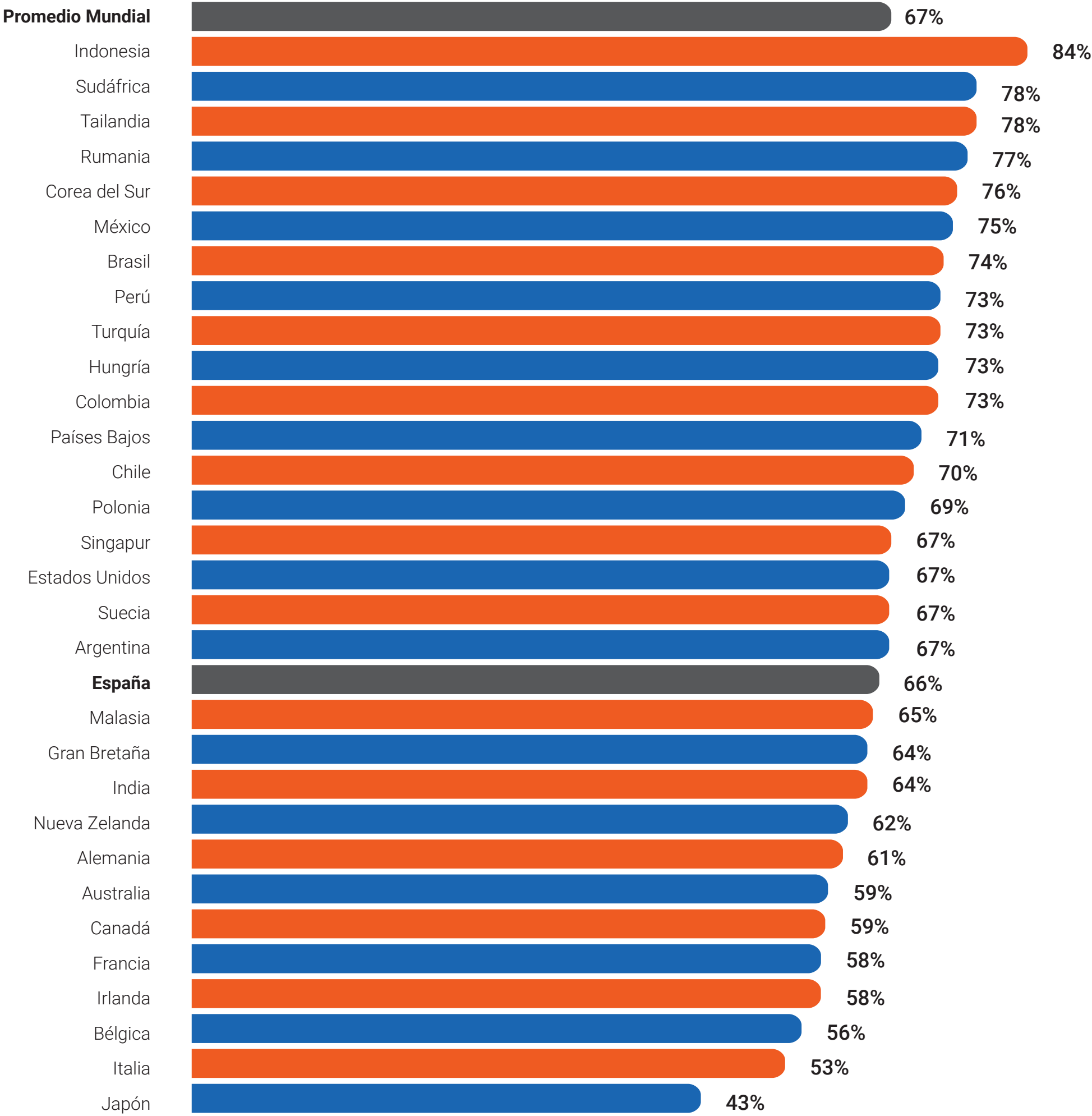
Países con mayor comprensión sobre la IA en el mundo-2023

En %

La comprensión sobre lo que significa la IA por parte de las personas ha aumentado ligeramente en los últimos 18 meses hasta alcanzar un promedio del 67%.

Con datos de julio de 2023, de los 31 países analizados, **Indonesia, Sudáfrica y Tailandia** son los países que lideran el nivel de comprensión de la IA.

**España** se sitúa en la posición 19ª, aumentando en 4 puntos su nivel de comprensión respecto al anterior estudio de hace 18 meses.



Fuente: Gráfico elaborado por DITRENDIA a partir de datos de Ipsos

01. ESTADÍSTICAS DE IA MERCADO DE IA

Países donde la IA más cambiará mi trabajo actual en el mundo-2023

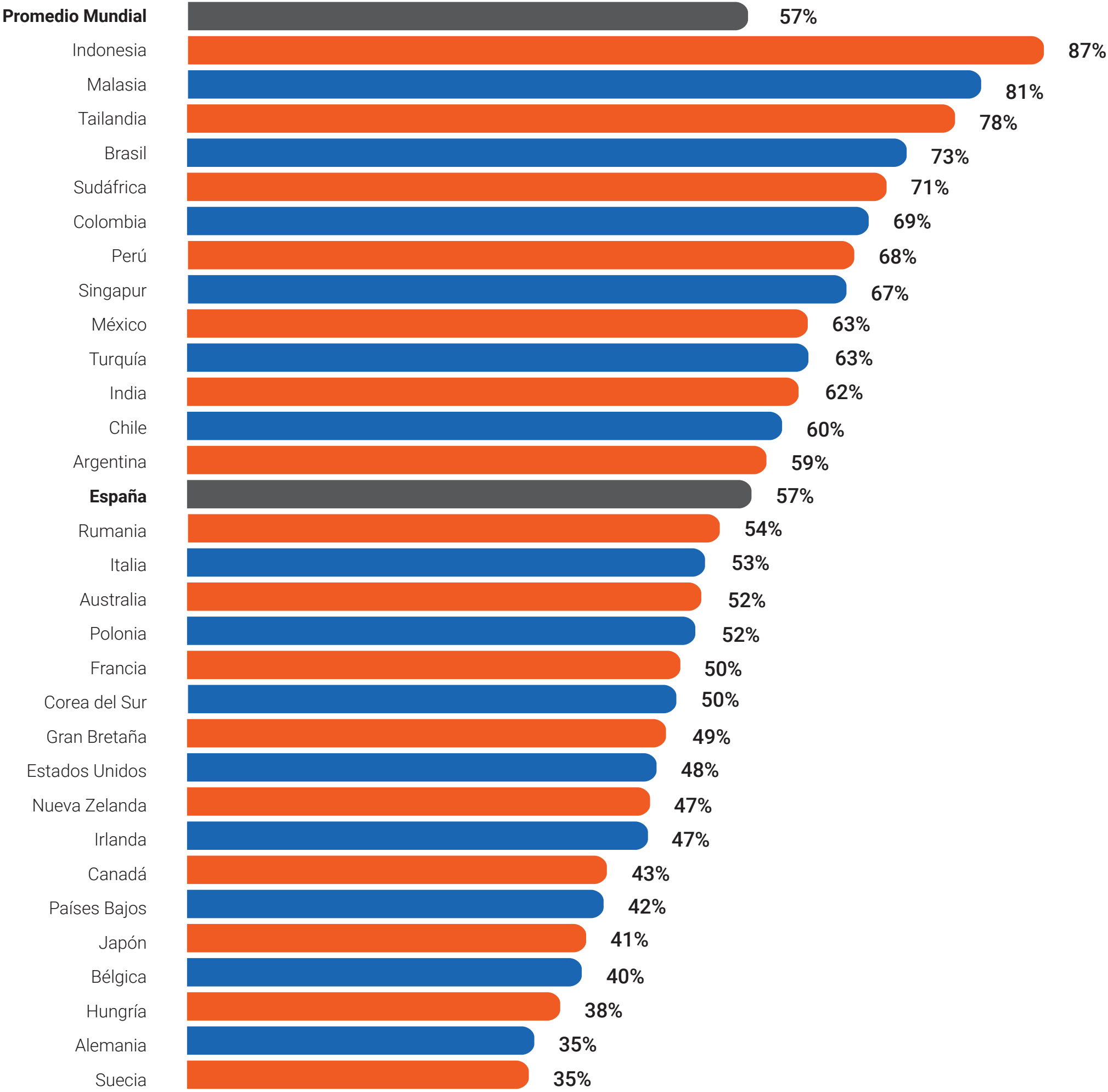
En %

Según un [informe](#) de la Organización Internacional del Trabajo-OIT y [mencionado](#) por la Organización de las Naciones Unidas-ONU, la inteligencia artificial generativa **no destruirá el empleo**, al contrario, es más probable que aumente los puestos de trabajo y mejore su calidad al automatizar algunas tareas.

Pero [existe](#) una preocupación generalizada por los impactos negativos de la IA en el empleo.

De media, el 57% de los trabajadores de todo el mundo espera que la IA cambie la forma en que hacen su trabajo actual, liderados por **Indonesia, Malasia y Tailandia**.

**España** se sitúa en la posición 14ª entre los 31 países del estudio.



Fuente: Gráfico elaborado por DITRENDIA a partir de datos de Ipsos

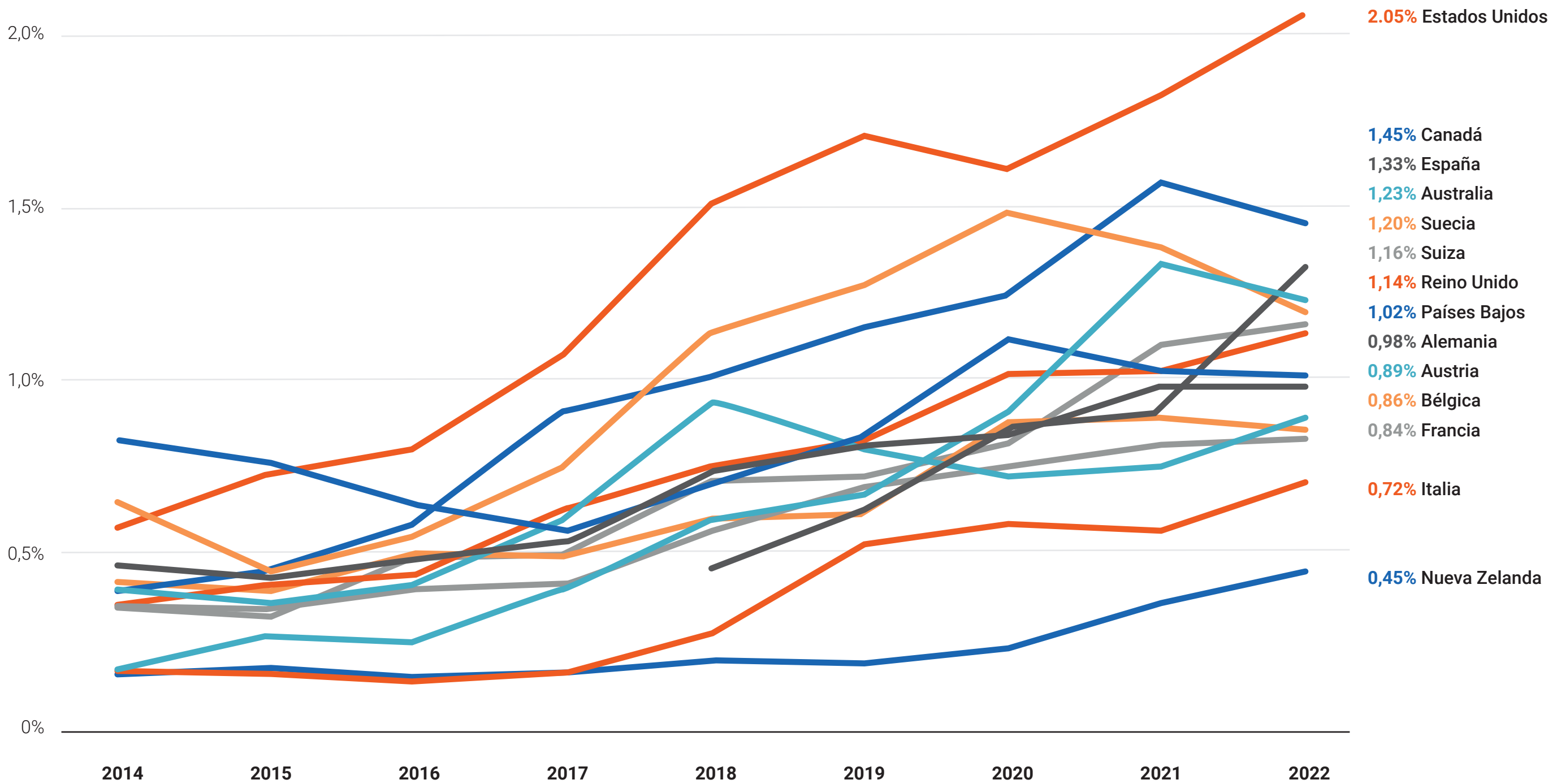
Países con mayores ofertas de trabajo de IA en el mundo 2014-2022

En % sobre el total de ofertas de trabajo

Si bien el impacto de la IA en el mercado laboral aún se encuentra en las primeras fases, las empresas cada vez piden más trabajadores con conocimientos en IA.

Analizando el porcentaje de todas las ofertas de trabajo que requieren algún tipo de habilidad de IA, en 2022, los tres primeros países según esta métrica fueron **Estados Unidos** (2,1%), **Canadá** (1,5%) y **España** (1,3%).

En todos los casos, para cada país incluido en la muestra, el número de ofertas de empleo relacionadas con la IA fue mayor en 2022 que en 2014, por lo que la tendencia es al alza (aunque en España se redujo en 2022 frente a 2021).



Fuente: Gráfico elaborado por DITRENDIA a partir de datos de Lightcast

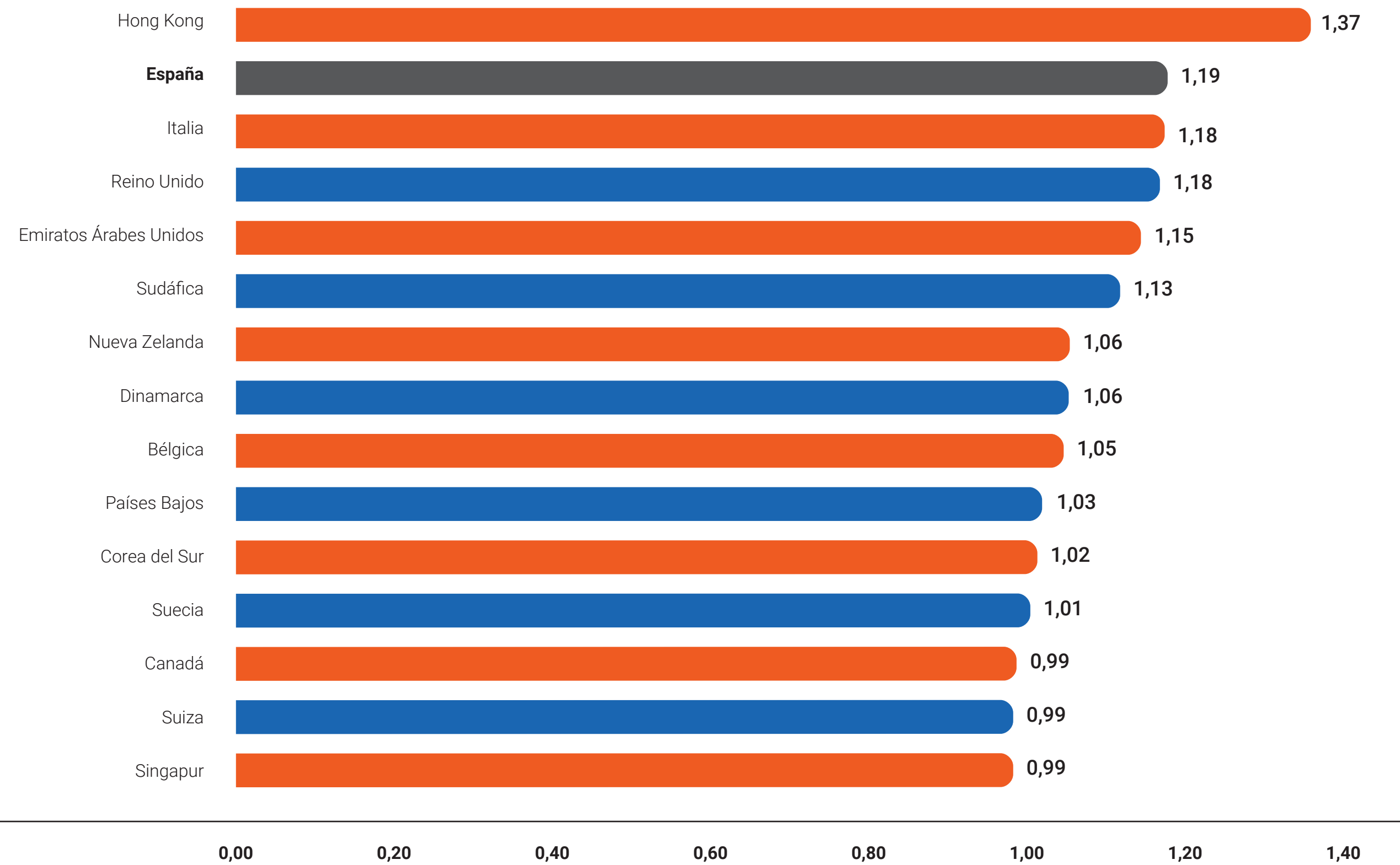
01. ESTADÍSTICAS DE IA MERCADO DE IA

Países con mayor tasa de contratación de IA en el mundo-2022

% de miembros de LinkedIn con habilidades de IA en su perfil que agregaron un nuevo empleador en el mismo período en que comenzó el trabajo, dividido por el número total de miembros de LinkedIn en la ubicación correspondiente.

El índice relativo de contratación de IA de [LinkedIn](#) mide si la contratación de talento de IA está creciendo más rápido, igual o más lentamente que la contratación general en una región geográfica en particular.

En 2022, **Hong Kong** registró el mayor crecimiento en la contratación de IA con 1,4, seguido de **España, Italia, Reino Unido**, y los **Emiratos Árabes Unidos**.



Fuente: Gráfico elaborado por DITRENDIA a partir de datos de LinkedIn

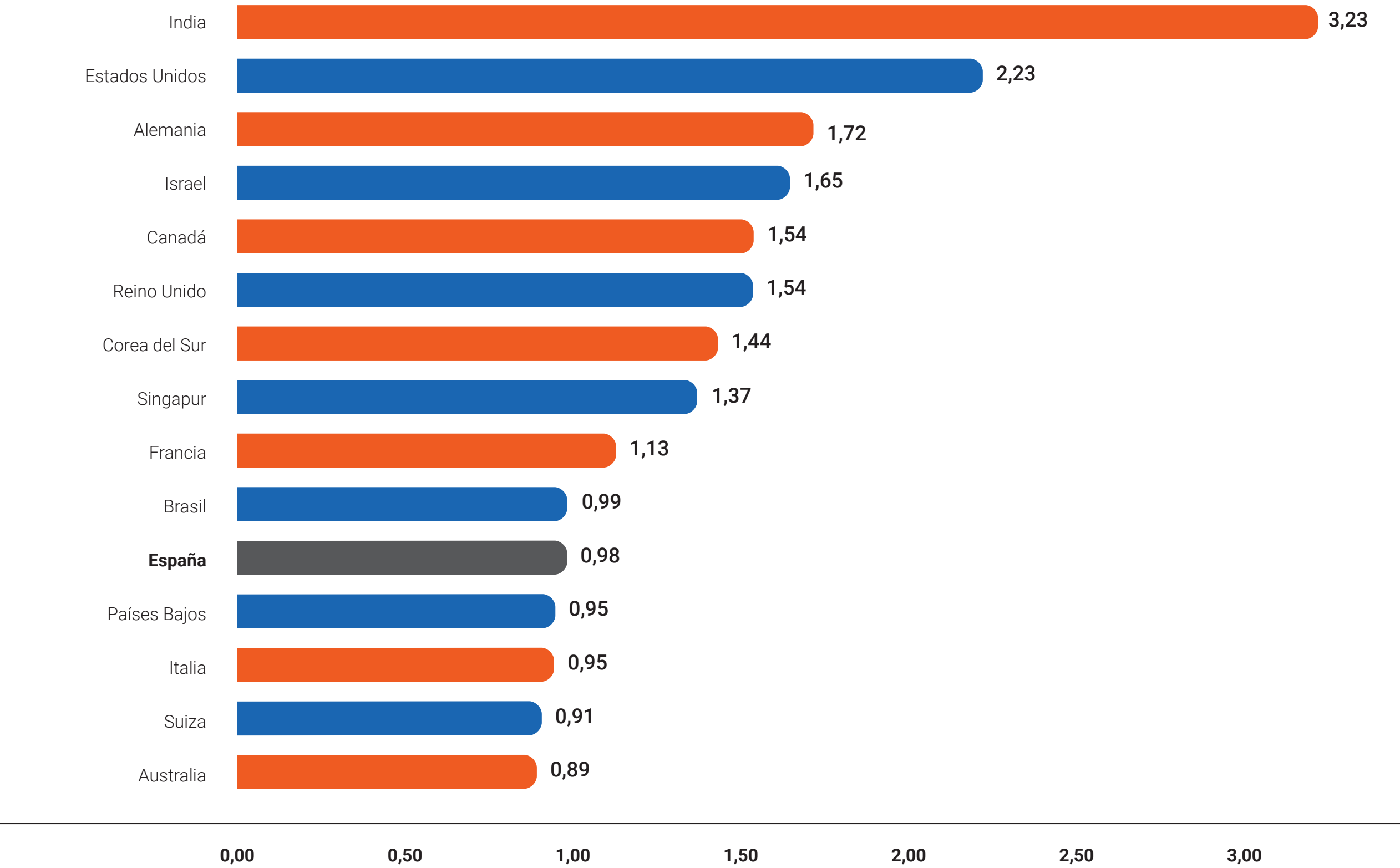
Países con mayor tasa de habilidades de IA en el mundo 2015-2022

% de miembros de LinkedIn con habilidades de IA en su perfil

La tasa de penetración de habilidades de IA de [LinkedIn](#) puede entenderse como la suma de la penetración de cada habilidad de IA en todas las ocupaciones en un país determinado, dividida por el promedio global en la misma ocupación. Por ejemplo, una tasa relativa de penetración de habilidades de 1.5 significa que la penetración promedio de habilidades de IA en ese país es 1.5 veces el promedio mundial en el mismo conjunto de ocupaciones.

Con datos de 2022, los tres países con las tasas más altas de penetración de habilidades de IA fueron **India** (3,2), **Estados Unidos** (2,2) y **Alemania** (1,7).

La tasa de **España** es de 0,98.



Fuente: Gráfico elaborado por DITRENDIA a partir de datos de LinkedIn

01. ESTADÍSTICAS DE IA MERCADO DE IA

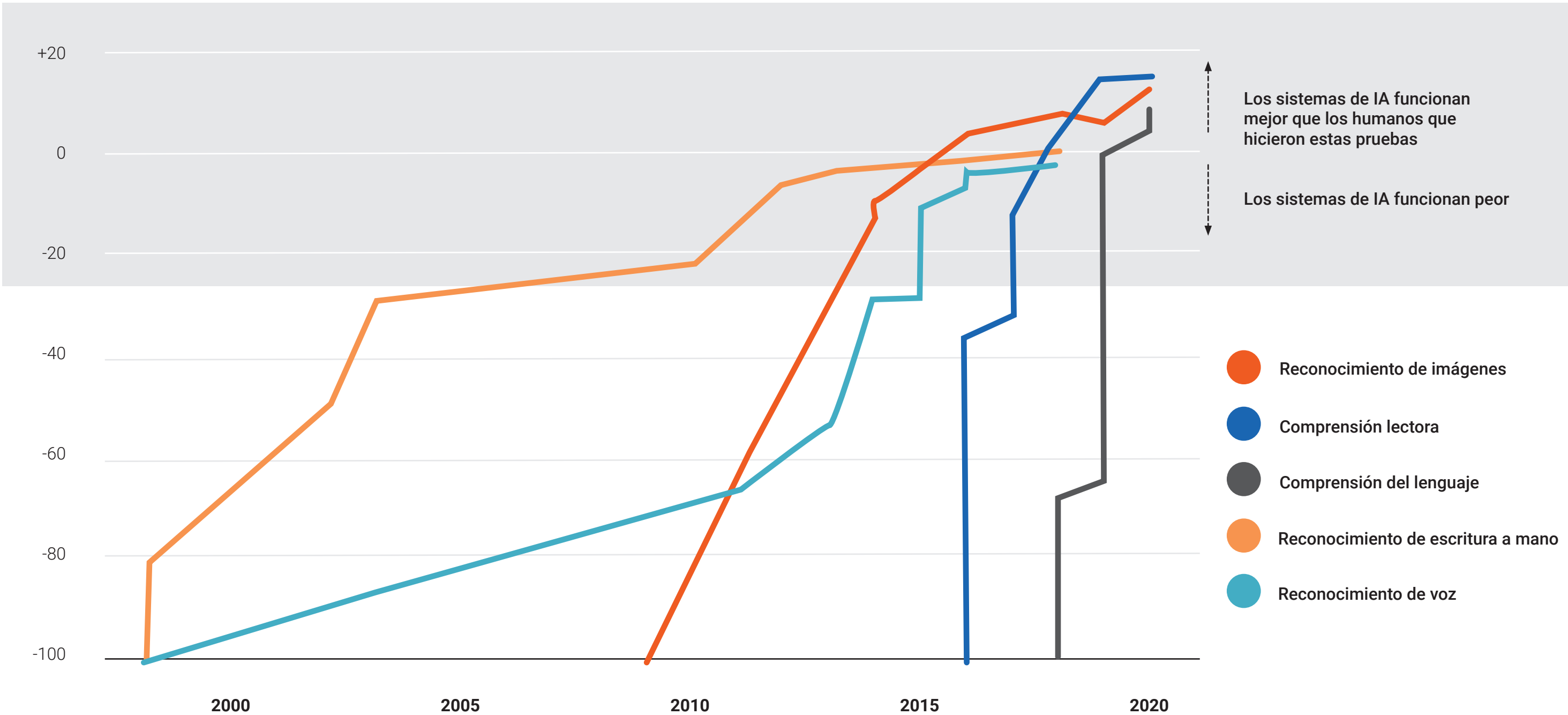
La IA en relación con el rendimiento humano-2022

La capacidad de cada sistema de IA se normaliza a un rendimiento inicial de -100. El rendimiento humano, como punto de referencia, se establece en cero.

La IA es, por tanto, una tecnología sólida capaz de resolver problemas del mundo real y simplificar actividades complicadas en una amplia gama de negocios, estimulando el cambio en una variedad de campos, desde la atención médica hasta la educación y el entretenimiento.

Como consecuencia, muchos expertos están convencidos de que la IA está aquí para quedarse e impactará en el destino de la humanidad de manera similar a la máquina de vapor.

Las capacidades de reconocimiento de idiomas e imágenes de los sistemas de IA han mejorado mucho en muy poco tiempo.



Fuente: Gráfico elaborado por DITRENDIA a partir de datos de Dynabench

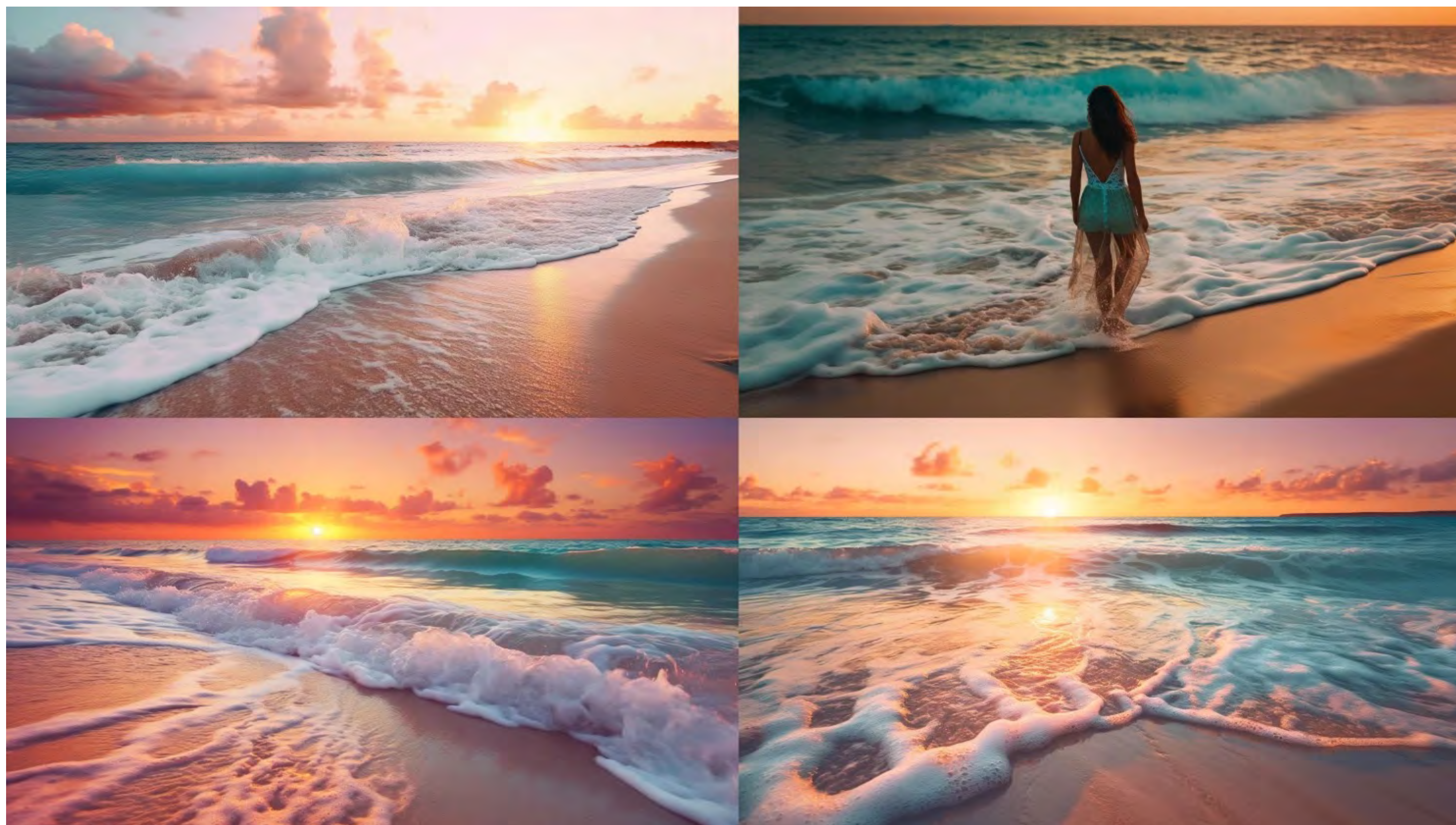
## 01. ESTADÍSTICAS DE IA

# HERRAMIENTAS DE IA

La IA utiliza un modelo de aprendizaje automático, grandes conjuntos de datos y reconocimiento de patrones para poder producir un tipo específico de resultado, como recomendaciones personalizadas, reconocimiento de voz, traducciones de lenguaje y mucho más.

La IA Generativa (IAG) es un tipo de inteligencia artificial que crea algo nuevo y único, como texto, imágenes, vídeos...

Las herramientas de las que vamos a hablar son de IAG.



Fuente: Imágenes creadas a través de Midjourney, herramienta de IA Generativa

01. ESTADÍSTICAS DE IA HERRAMIENTAS DE IA



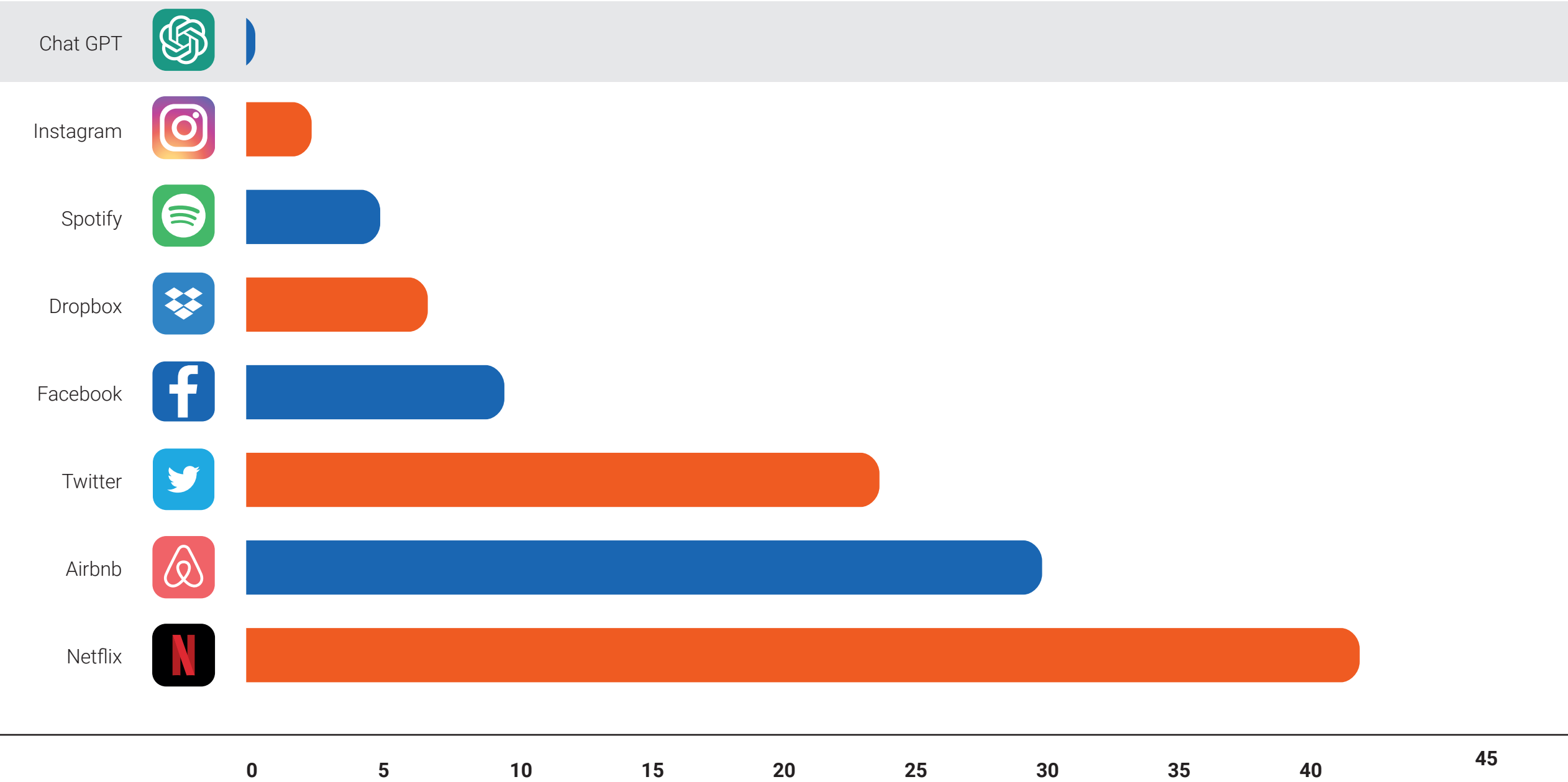
Tiempo que se ha tardado en llegar a 1 millón de usuarios

En meses

El lanzamiento de ChatGPT, en noviembre de 2022, es el que ha traído este nuevo boom del IA al público en general.

Si bien ya había herramientas impulsadas por IA antes de que **OpenAI** lanzara **ChatGPT** al público, ninguna de ellas había ganado tanta atención pública y generado una mezcla de emoción y miedo entre los consumidores.

**ChatGPT** [alcanzó](#) su primer hito de 1 millón de usuarios en una semana, superando a Instagram para convertirse en la aplicación más rápida en hacerlo.



Fuente: Gráfico elaborado por DITRENDIA a partir de datos de UBS

01. ESTADÍSTICAS DE IA HERRAMIENTAS DE IA

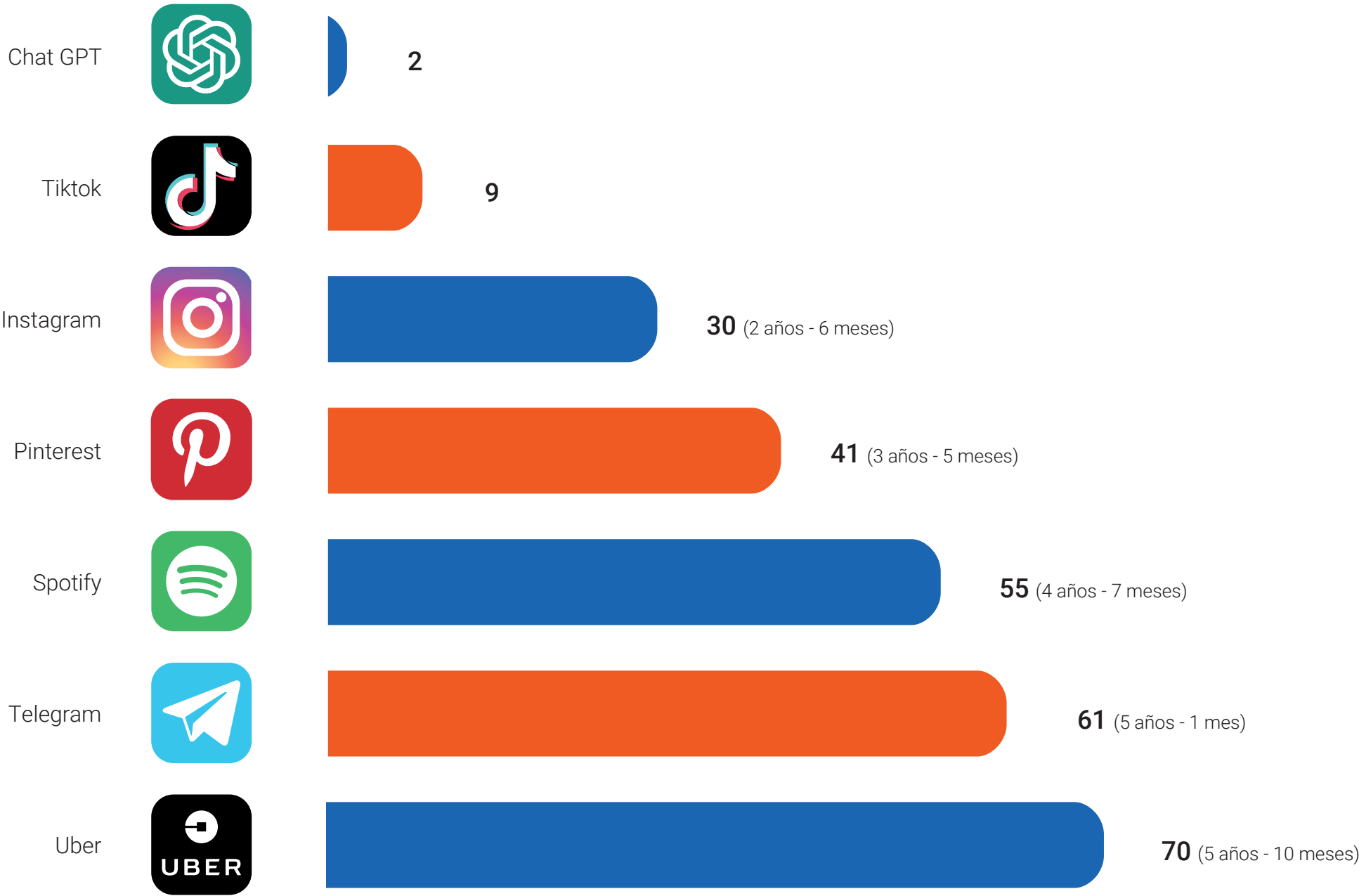
Tiempo que se ha tardado en llegar a 100 millones de usuarios

En meses

Pero no sólo eso, sino que se estima que **ChatGPT** alcanzó los 100 millones de usuarios activos mensuales en enero, solo dos meses después de su lanzamiento, lo que la convierte en la aplicación de consumo de más rápido crecimiento en la historia, superando a **TikTok**.

**ChatGPT** ha sido la primera herramienta generativa de IA (IAG) en alcanzar la adopción masiva, dando a millones de personas en todo el mundo una muestra de lo que los grandes modelos de lenguaje (LLM) son capaces de hacer.

El vertiginoso crecimiento y adopción de **ChatGPT** es solo un ejemplo de lo rápido que avanza el campo y cómo la IA puede agregar valor a las empresas.



Fuente: Gráfico elaborado por DITRENDIA a partir de datos de UBS

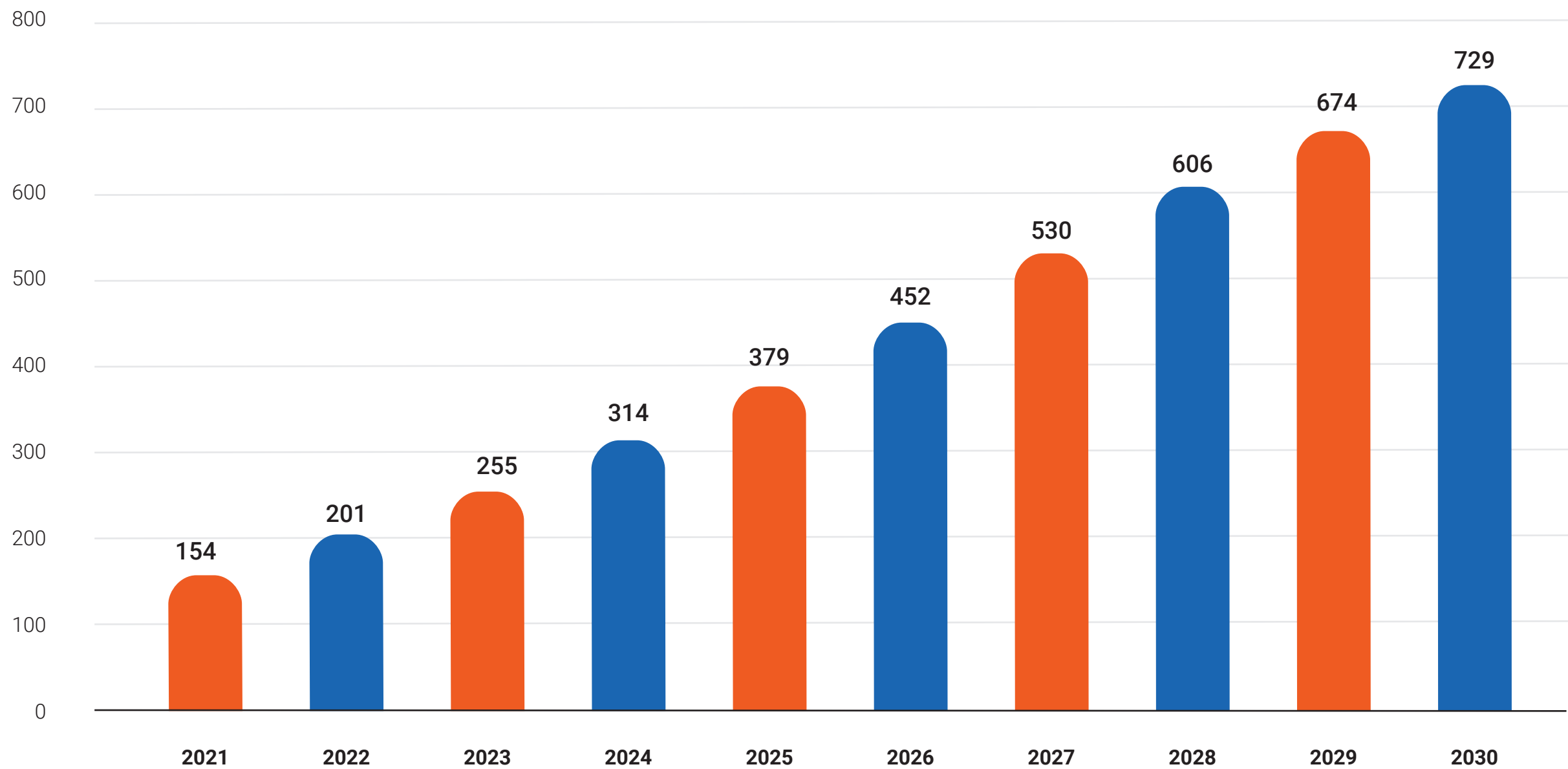


Usuarios de herramientas de IA en el mundo 2021-2030

En millones

Este fenómeno de **ChatGPT** ha propiciado la popularidad de la IA Generativa y ha dado lugar a que un gran número de personas se hayan animado a probar este tipo de herramientas.

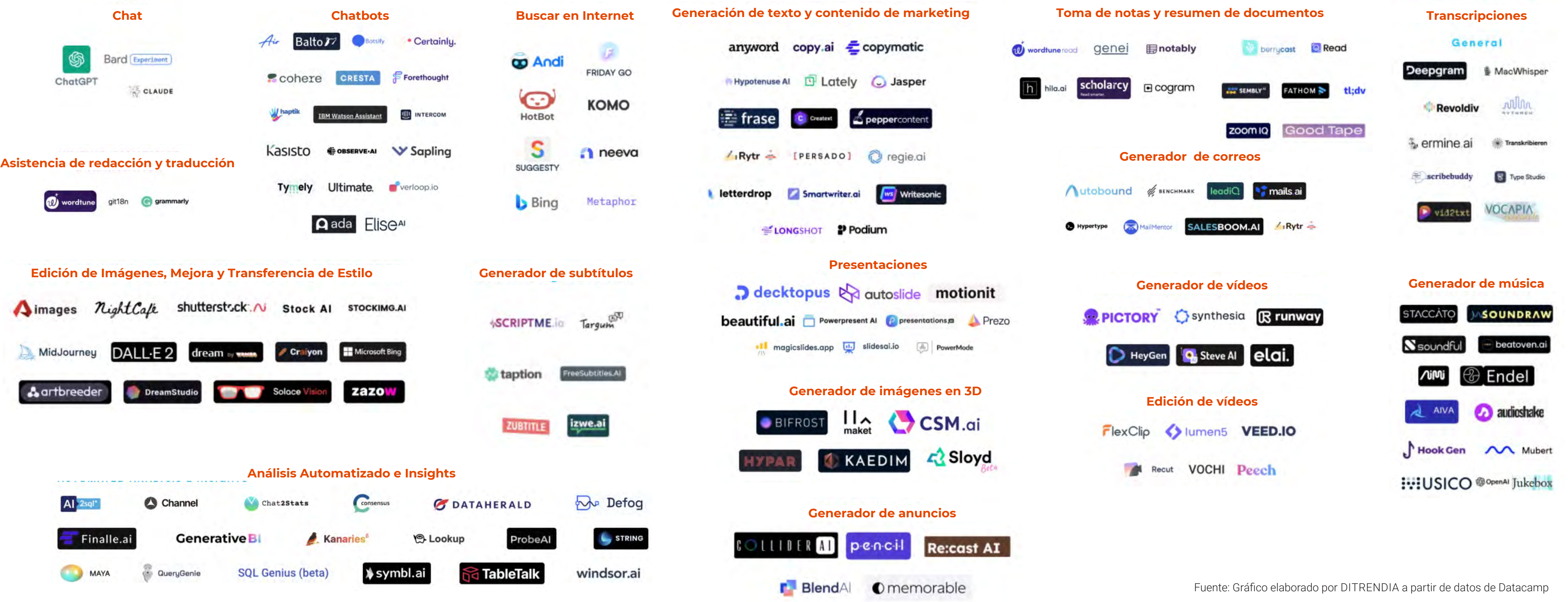
Las previsiones son que el número de usuarios de IA pasen desde los 255 millones en 2023 a los 729 millones en 2030.



Fuente: Gráfico elaborado por DITRENDIA a partir de datos de Statista Market Insights

01. ESTADÍSTICAS DE IA HERRAMIENTAS DE IA

2023 ha visto la [proliferación](#) y evolución de herramientas de IA y ahora puedes encontrar cientos de herramientas. Desde generadores de texto a generadores de imágenes, de presentaciones, de música o de vídeos a asistentes que ayudan a mejorar la productividad y creatividad, el número de herramientas no deja de crecer.



Fuente: Gráfico elaborado por DITRENDIA a partir de datos de Datacamp

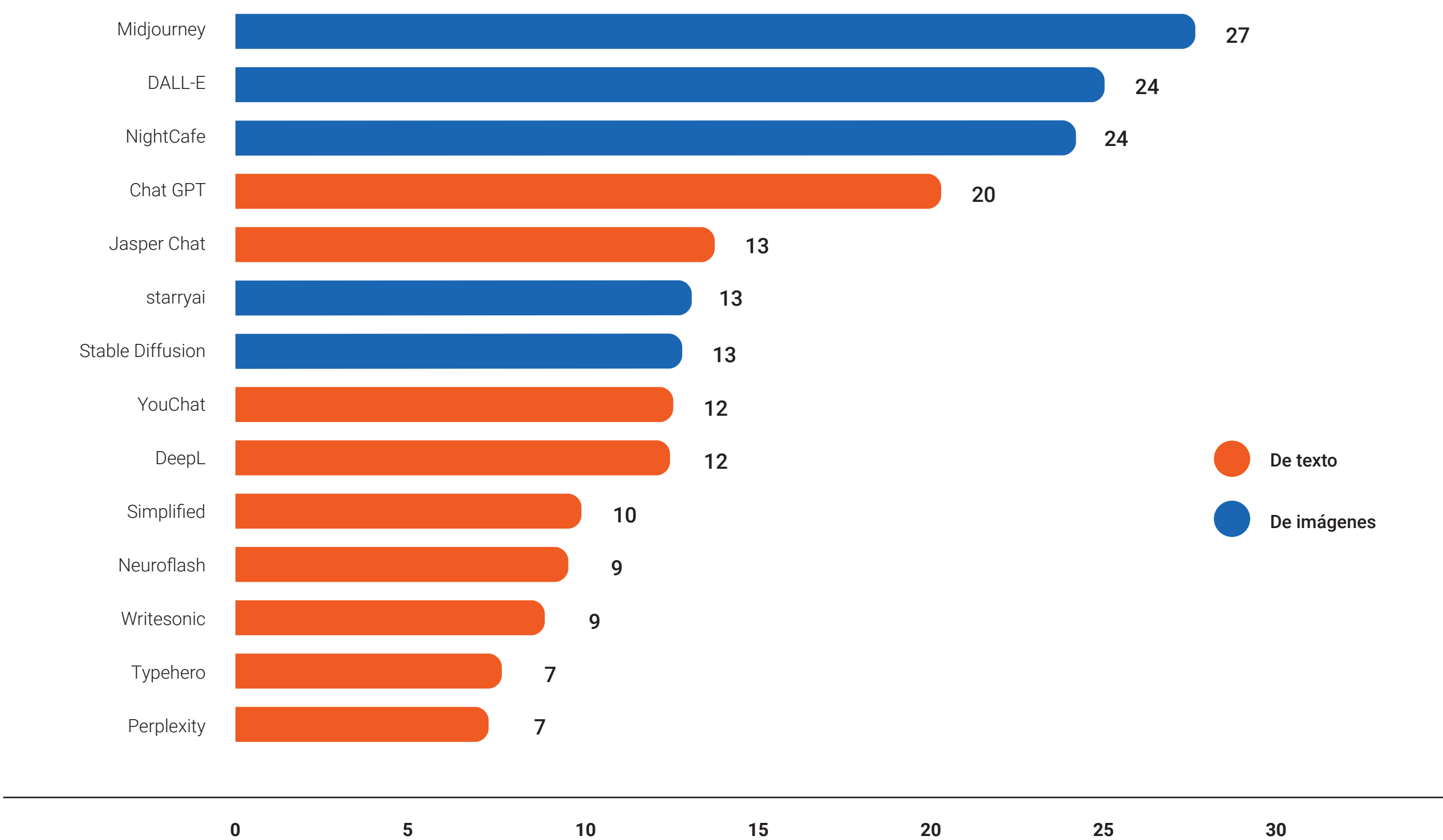
# Usuarios de las principales herramientas de IA-2022

En %

Estas tecnologías IAG están acelerando el ritmo del cambio, posiblemente moviéndonos de un mundo donde el progreso ha sido lineal en los últimos años a uno donde se vuelva exponencial.

Pero, de todas las herramientas de IA que hay, ¿cuáles son realmente las que más usuarios están utilizando?

Según los [datos](#), las más populares son las de generación de imágenes como **Midjourney**, **DALLE-E** y **NightCafe**, incluso por encima del número de usuarios que usan **ChatGPT**.



Fuente: Gráfico elaborado por DITRENDIA a partir de datos de Statista Market Insights



Usuarios activos de Midjourney-2023

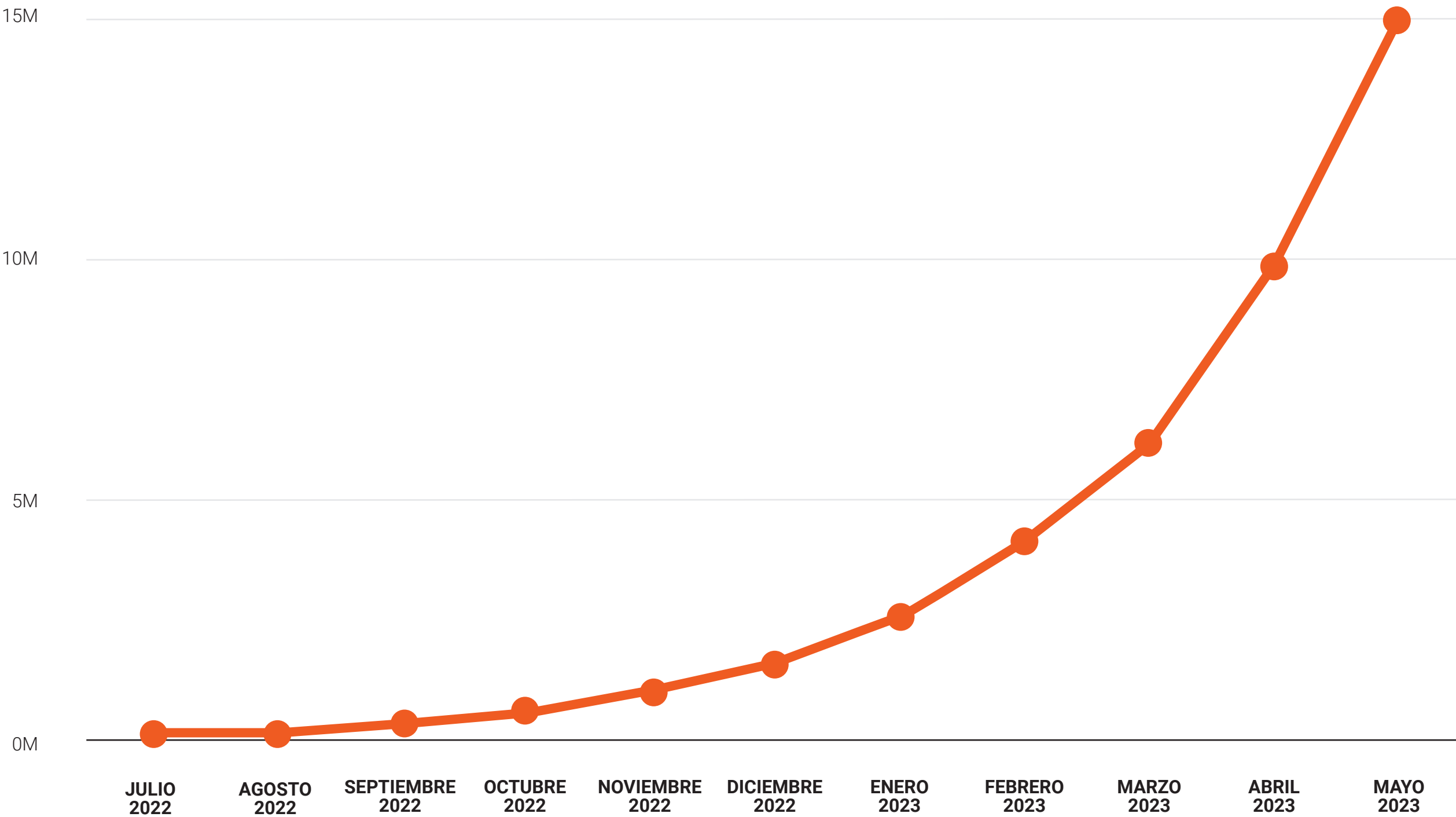
En millones

¿Midjourney es más popular que ChatGPT?

Pues sí, [Midjourney](#) es un generador de imágenes a partir de texto impulsado por IA cuyas cifras aumentan cada día.

**Midjourney** se fundó en julio de 2022 y se [estima](#) que tiene 15 millones de usuarios, con entre 1,5-2,5 millones de usuarios activos que utilizan la herramienta de forma habitual y que cada día [consigue](#) unos 90 mil nuevos usuarios.

Funciona a través de **Discord** (de la que te hablamos en el [informe mobile](#) del año pasado) y se [calcula](#) que genera unas 275 mil imágenes cada día, unos 964 millones de imágenes desde su lanzamiento.



Fuente: Gráfico elaborado por DITRENDIA a partir de datos de Photutorial

01. ESTADÍSTICAS DE IA HERRAMIENTAS DE IA

Número de imágenes creadas a través de IA desde 2022

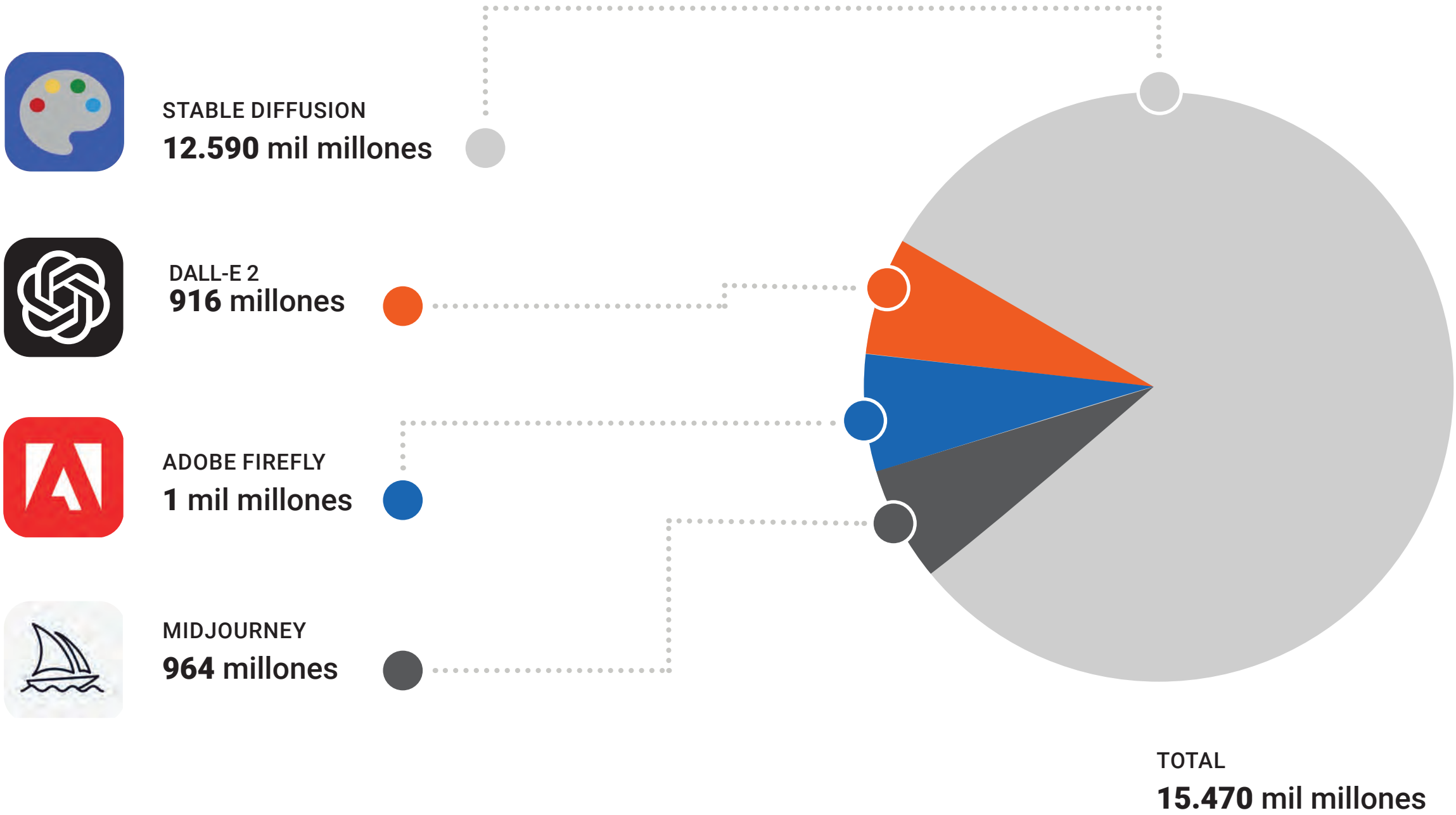
En millones

Con datos de agosto de 2023, se [calcula](#) que más de 15 mil millones de imágenes han sido creadas utilizando algoritmos de texto a imagen desde el año pasado.

Aproximadamente el 80% del total se crearon utilizando modelos, plataformas... basadas en [Stable Diffusion](#), que es de código abierto.

El de más rápido crecimiento es [Adobe Firefly](#), que [alcanzó](#) mil millones de imágenes creadas en tan solo tres meses desde su lanzamiento en marzo de 2023.

Desde el lanzamiento de [DALL-E 2](#) en abril de 2022, las personas están creando un promedio de 34 millones de imágenes por día (y tras el lanzamiento de [DALL-E 3](#) en octubre de 2023 seguro que lo aumentará)



Fuente: Gráfico elaborado por DITRENDIA a partir de datos de Everypixel

# 02. IA EN MARKETING



## 02. IA EN MARKETING

## INTRODUCCIÓN

La IA posee un inmenso potencial para revolucionar el marketing

Desde el análisis de datos, creación de contenidos, predicciones de comportamiento...las utilidades que ofrece la IA en el ámbito del marketing son infinitas.

También se puede utilizar para mejorar la personalización a través de campañas más específicas por su capacidad para hacer segmentaciones más avanzadas y analizar mejor las preferencias de los clientes.

Esto significa que los clientes pueden ver anuncios, correos electrónicos y otras formas de comunicación más relevantes, valiosas y en mejor contexto para ellos, lo que puede dar lugar a conseguir mayores tasas de conversión.

La IA también puede revolucionar la forma en que las empresas interactúan con los clientes: por ejemplo, dar una experiencia cliente enriquecida con herramientas como chatbots o asistentes virtuales.

Además, puede incrementar la productividad del área de marketing y sus agencias al poder hacer determinadas tareas más rápidamente o automatizar otras, mejorar el proceso creativo y fomentar la innovación.

La capacidad para aumentar la eficiencia y la eficacia en el marketing es bastante grande.



02. IA EN MARKETING

# IA Y LA FUNCIÓN DE MARKETING

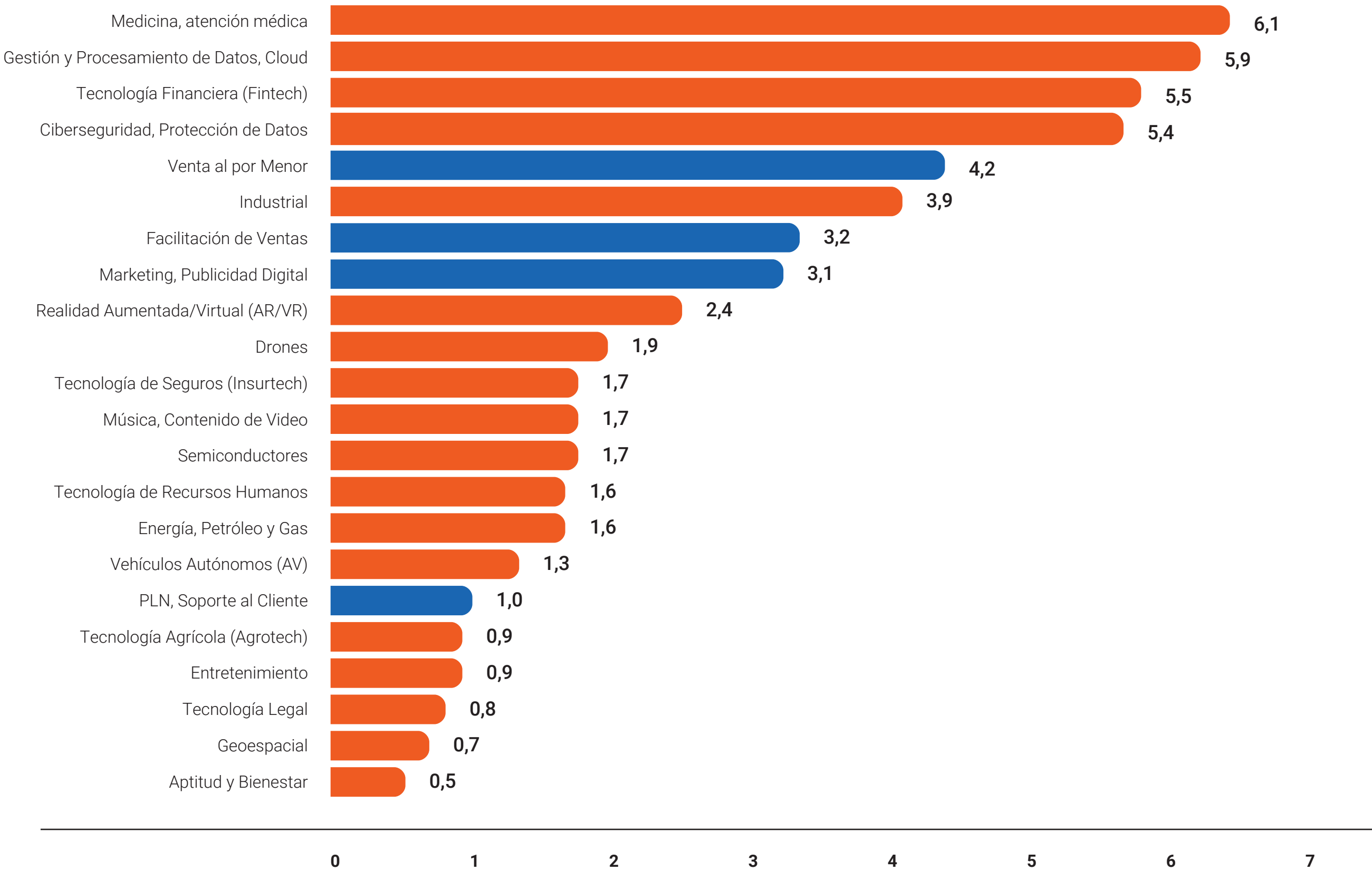
La inversión privada en IA que hemos visto antes, también podemos [desglosarla](#) en función de las áreas donde más se está enfocando.

Las áreas que atrajeron la mayor inversión en IA en 2022 fueron la relacionada con **medicina** y la atención médica: la **gestión de datos**, procesamiento y servicios en la nube; y la **tecnología financiera** (Fintech).

Las actividades relacionadas con el marketing y las ventas como **Venta al por menor**, **Facilitar las ventas** (sales enablement), **Marketing y publicidad digital** y **Soporte al cliente**, contaron con una inversión de 11,5 mil millones U\$.

## Inversión privada de IA en el mundo por áreas-2022

En miles de millones de U\$



Fuente: Gráfico elaborado por DITRENDIA a partir de datos de Netbase Quid

Usos de IA más adoptados en las empresas en el mundo-2022

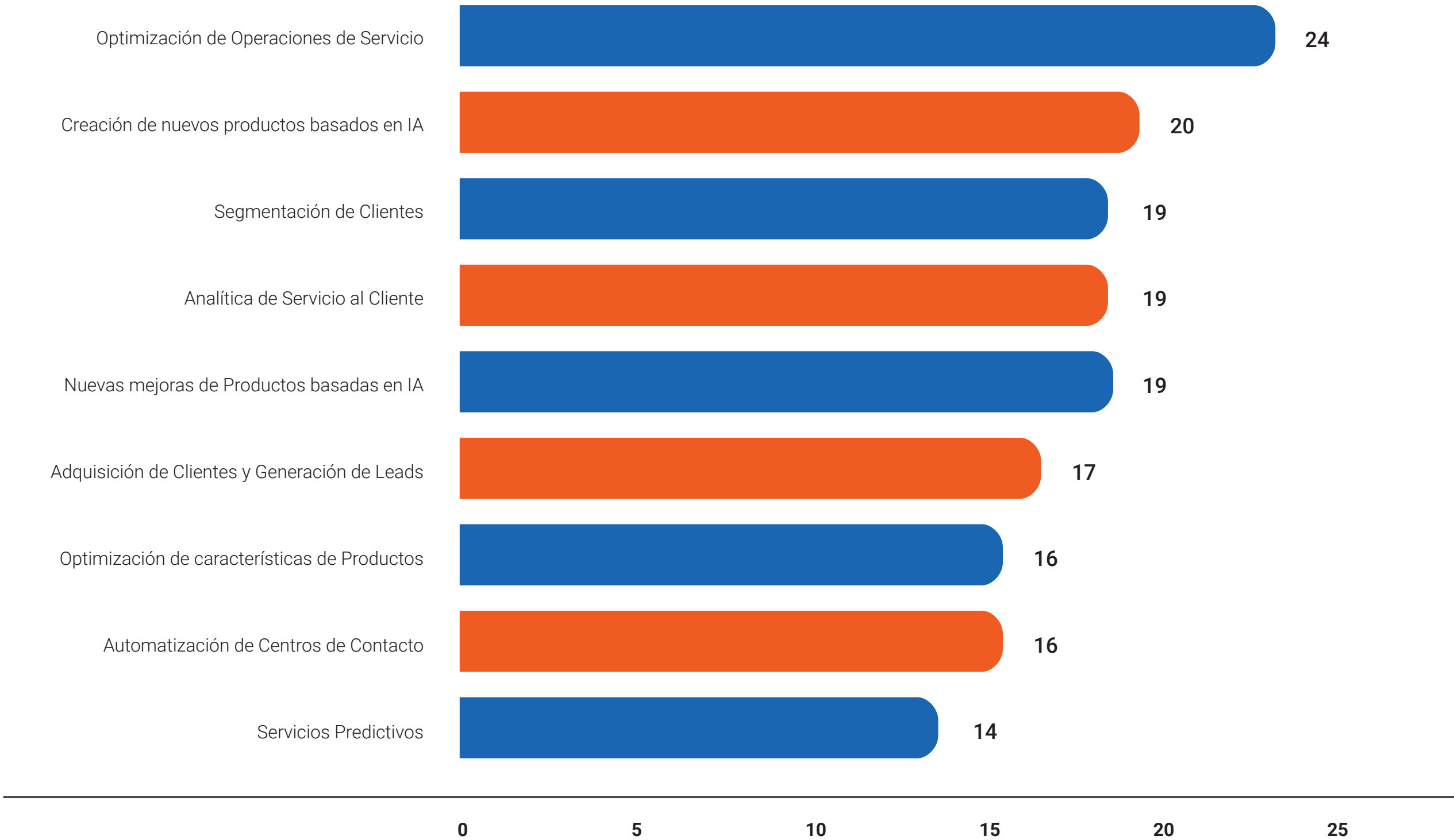
En %

El 50% de las [empresas](#) han adoptado la IA en al menos una unidad de negocio o función en 2022.

¿Y para qué están usando la IA las empresas?

El caso de uso de IA más comúnmente adoptado fue la **optimización de las operaciones de servicio** (24%), seguido de la **creación de nuevos productos basados en IA** (20%), la **segmentación de clientes** (19%), el **análisis de servicio al cliente** (19%) y la nueva **mejora de productos basada en IA** (19%).

Como vemos, la mayoría están relacionadas con la función de marketing y ventas, por lo que está siendo de las áreas en las que más ejemplos de usos se están produciendo.



Fuente: Gráfico elaborado por DITRENDIA a partir de datos de McKinsey

Impacto de la IAG en diferentes funciones de una empresa-2023

Si bien la IA Generativa (IAG) podría tener un impacto en la mayoría de las funciones empresariales, algunas funciones destacan cuando se mide mediante el impacto de la tecnología como parte del gasto funcional.

Se estima que **las funciones más afectadas** son las de **operaciones con clientes, marketing y ventas, ingeniería de software e investigación y desarrollo**, que podrían representar aproximadamente el 75% del valor anual total de los casos de uso de IAG.



Fuente: Gráfico elaborado por DITRENDIA a partir de datos de McKinsey

Impacto de la IAG en diferentes profesiones en el mundo-2023

El [análisis](#) sugiere que la mayoría de los trabajos requieren habilidades que pueden ser replicables o complementarias por IAG, por lo que no todos los trabajos se verán afectados de la misma manera, pudiendo agruparlos en 3:

- 1. Trabajos que probablemente serán **aumentados** porque sus habilidades básicas incluyen una gran parte de habilidades replicables por IAG y complementarias de IAG.
- 2. Trabajos que podrían ser propensos a ser **afectados**, ya que sus habilidades son muy replicables por IAG.
- 3. Trabajos que pueden estar **aislados** de IAG porque tienen una proporción relativamente pequeña de habilidades replicables de IAG.



Fuente: Gráfico elaborado por DITRENDIA a partir de datos de LinkedIn

Funciones que se espera mejoren gracias a la IAG en el mundo-2023

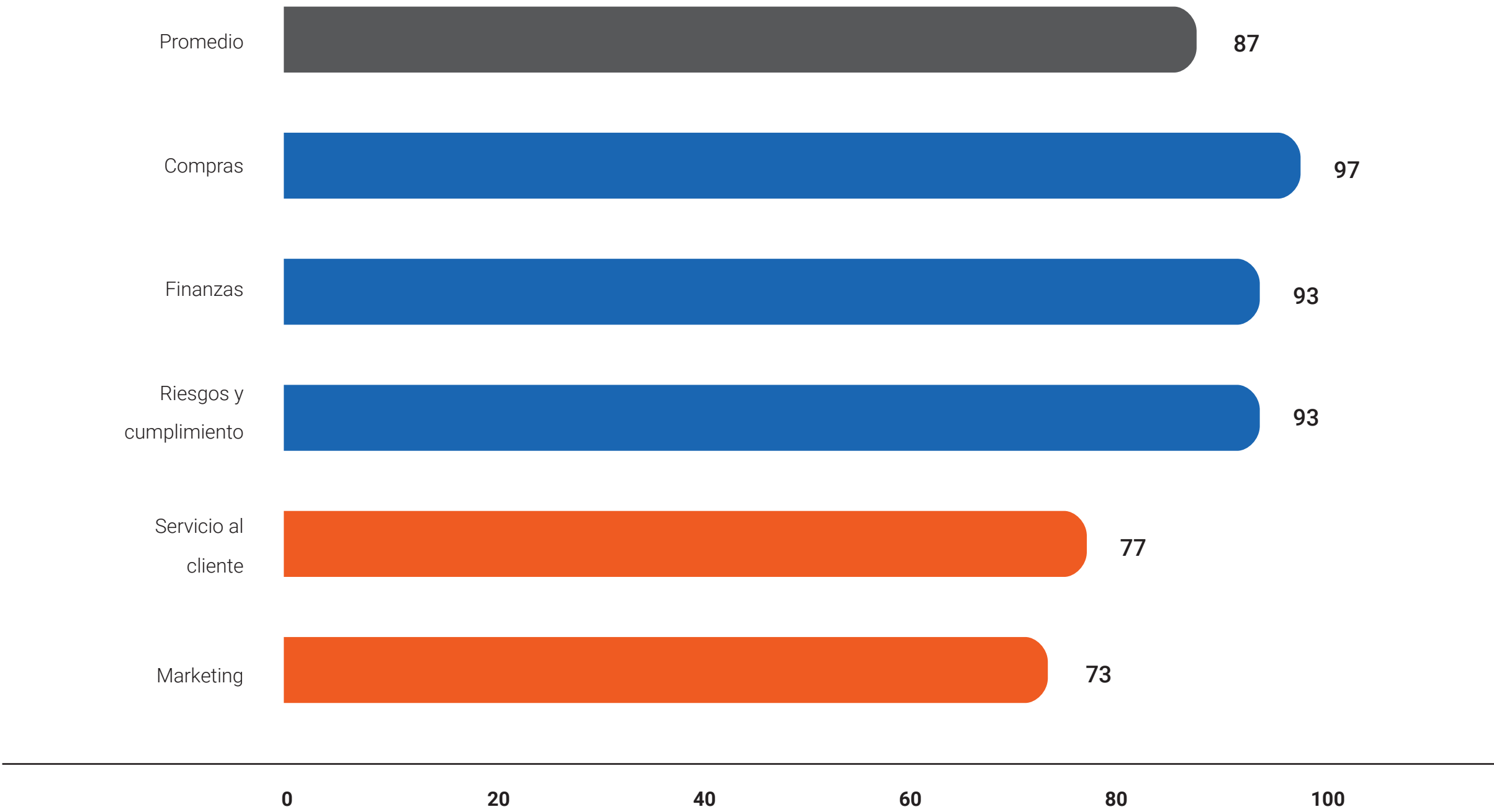
En %

Ante este escenario se [calcula](#) que el 40% de la mano de obra a nivel mundial (unos 1.400 millones de personas) necesitarán volver a formarse ante el impacto que supondrá la IAG en las empresas.

En promedio, el 87% de los directivos encuestados esperan que las funciones sean mejoradas, en lugar de reemplazadas, por la IAG.

Esa cifra es más del 90% en **Compras, Riesgo y cumplimiento y Finanzas.**

**Sin embargo, solo se habla del 75% en lo referente a Marketing y Servicio al cliente** ¿significa eso que los altos directivos creen que es más probable que las funciones sean reemplazadas que aumentadas o que no esperan que aumenten tanto como en el resto? El [estudio](#) no lo termina de aclarar, aunque nosotros sin duda creemos que serán aumentadas.



Fuente: Gráfico elaborado por DITRENDIA a partir de datos de IBM

02. IA EN MARKETING

# ¿CÓMO EMPEZAR A USAR IA EN MARKETING?

Se considera que la IAG va a dar **superpoderes** a los empleados que las utilicen. Pero para desarrollar las **habilidades** necesarias para aprovechar la IA, ¿por dónde empezar? Podemos **definir** que los **pasos** que **deberías** considerar seguir para impulsar el uso de la IA desde marketing en tu empresa deberían ser las siguientes:



Fuente: Gráfico elaborado por DITRENDIA a partir de lecturas de Gartner, McKinsey, American Marketing Association-AMA, Forbes y Adobe

## 02. IA EN MARKETING

# ¿EN QUÉ PUEDE AYUDAR LA IA A MARKETING?

Se prevén muchos cambios en la forma de trabajar el marketing, por lo que podemos utilizar la IAG en muchas de sus tareas.

Por simplificar, las actividades fundamentales del marketing son conocer las necesidades de los clientes, emparejarlas con nuestros productos/servicios y persuadir para que nos elijan y compren, todas ellas capacidades que la IA puede mejorar de manera significativa.



## IA como herramienta

En lugar de ver a la IA como una amenaza, considérala como una herramienta que puede ayudarte, al igual que el Word para escribir documentos.

Utilizar la IA como parte de tus proyectos puede ayudarte a aumentar tu productividad. Sin embargo, como con cualquier herramienta, para sacarle partido tienes que saber para qué te puede servir.



## IA para creatividad

Puedes utilizar por ejemplo ChatGPT o algún asistente de contenidos para el proceso de ideación o de creación.

Pedir ideas para un texto de un asunto de correo electrónico, la redacción de textos publicitarios, el briefing de una campaña...son algunos excelentes casos de uso en los que la IAG que pueden estimular tu creatividad para que tengas que partir de cero.



## Conocer a los clientes

Con IA, desde marketing podemos recopilar mejor información de los clientes de fuentes de datos no estructurados (por ejemplo, comentarios de los clientes en redes sociales, valoraciones...).

Tener la posibilidad de conocer a tus clientes más allá de los datos que dispones de ellos en tu CRM puede dar lugar a verlos con otra perspectiva y así ayudarte a acercarte a ellos de otra manera.



## Comunicarte mejor

La IAG puede ayudarte a desarrollar mensajes personalizados automatizados.

La IA puede crear correos electrónicos de seguimiento personalizados, o al combinarlo con chatbots, también puedes proporcionar soporte de servicio al cliente en tiempo real (además de proporcionarte información para futuras campañas de marketing).

Fuente: Gráfico elaborado por DITRENDIA a partir de lecturas de Harvard Business Review, Forbes y Emarketer

02. IA EN MARKETING

# USOS DE IA EN MARKETING

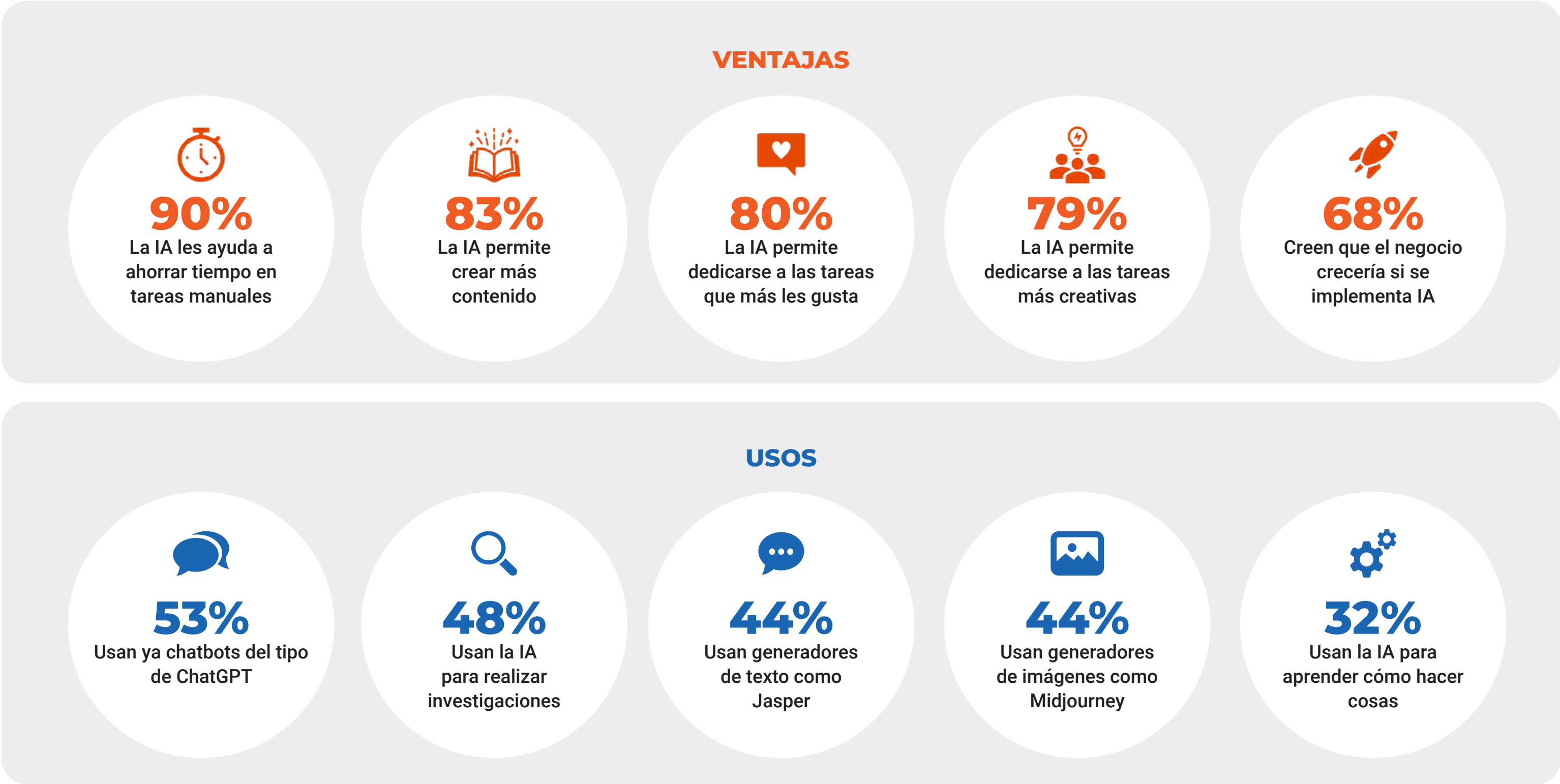
## Ventajas y usos de IA según directivos y responsables de marketing en EEUU-2023

En miles de millones de U\$

Con datos del mercado estadounidense, uno de los más avanzados como hemos visto en IA, el 68% de los directivos dice que la IA puede ayudar a su empresa a crecer de una manera que sería imposible sin ella.

Y el 62% dice que su empresa ya ha invertido en IA y herramientas de automatización para que sus empleados las aprovechen.

Así que veamos algunas ventajas y en qué las están utilizando:



Fuente: Gráfico elaborado por DITRENDIA a partir de datos de HubSpot

02. IA EN MARKETING

# LA IA A LO LARGO DE TODO EL CICLO DE VIDA DE UN CLIENTE

Imagina un mundo donde, a pesar de las restricciones presupuestarias de tu departamento de marketing, cuentas con un asistente o un compañero que te puede ayudar en diferentes tareas a lo largo de todo el ciclo de vida de tus clientes. Un compañero para ayudarte a analizar datos y tomar decisiones optimizadas que te permite automatizar las tareas más tediosas, te da la capacidad de explorar rápidamente nuevas ideas y te inspira nuevos caminos de pensamiento.



Fuente: Gráfico elaborado por DITRENDIA a partir de lecturas de BCG, Forbes, Hubspot y Texta.ai y conversaciones con ChatGPT y Pi.ai

## 02. IA EN MARKETING

## CASOS DE USO DE IA EN MARKETING



Zara es la cadena insignia del grupo textil [Inditex](#) y [cuenta](#) con más de 1.800 tiendas repartidas por todo el mundo, siendo la innovación [uno](#) de sus ejes transversales de su estrategia.

Escuchar al cliente, atender y entender sus demandas de moda de calidad con un enfoque responsable y ofrecer una respuesta adaptada a sus necesidades en el momento y lugar apropiados [son los ejes](#) del modelo de Inditex desde sus comienzos.

Zara lleva [incorporando](#) la Inteligencia Artificial (IA), la automatización y el big data a su estrategia de negocio y a su cadena de suministro desde hace ya [varios años](#) con la finalidad de estar por delante de sus competidores.

Una de las [ventajas](#) de Zara es que controla todo el proceso, desde el diseño de la ropa, su elaboración y el envío, lo que le permite recopilar datos valiosos en cada etapa. Estos datos se pueden analizar para identificar ineficiencias, áreas de éxito y crear pronósticos.

La compañía utiliza la IA para predecir el comportamiento del consumidor. Además, con el auge de las redes sociales como Instagram, los influencers están publicando su atuendo del día (OOTD-outfit of the day), que permite conocer tendencias a través de algoritmos.



## 02. IA EN MARKETING

## CASOS DE USO DE IA EN MARKETING



Grupo Bimbo, es la empresa número 1 en el sector de Alimentos y Bebidas en México y cuenta con más de 3,3 millones de puntos de venta en los 34 países en los que tienen presencia.

Durante 75 años ha proporcionado los bollos para los miles de cocineros ambulantes que venden hamburguesas y perritos calientes. Sus sabores y originales propuestas culinarias ahora se agrupan en La gran guía, una plataforma de IA con diseños únicos y personalizados disponibles para más de 8 mil puestos, que se pueden descargar en alta resolución para que lo usen en su publicidad.

## Resultados

- ▶ Más de 40 mil carteles únicos y generativos.
- ▶ 350 contenidos que invitaban a usar el mapa para visitar restaurantes y puestos en todo México, alcanzando más de 77 mil visitas y una tasa de participación promedio de 10.85%.
- ▶ Un aumento de 12% en las ventas en estos puestos y carretas, rompiendo récords de ventas en las semanas de implementación de esta campaña.
- ▶ Logrando finalmente ventas totales de la categoría de +23% de crecimiento vs. año anterior.

“Para nosotros, nuestros clientes son socios comerciales, son una parte vital de la marca, y nuestra ‘Gran guía’ lo demuestra”, dijo Gabriela Mendoza, Gerente de Marca Bimbo Bollos & Rollos.



## 02. IA EN MARKETING

## CASOS DE USO DE IA EN MARKETING



[Juan Valdez](#), es la marca de café premium colombiano y [cuenta](#) con más de 350 tiendas especializadas operando en Colombia y más de 190 en el resto del mundo.

Con ganas de sumarse a las tendencias digitales, [apostaron](#) por usar ChatGPT para crear diferentes y divertidas combinaciones de bebidas con base de café e inspiradas por los gustos actuales de las generaciones más jóvenes.

Asimismo, Midjourney fue quien se [encargó](#) de elaborar el concepto gráfico de los productos, guiándose por la descripción que ChatGPT había creado.

**Bebidas creadas por IA:**

- ▶ Nevado de mocca y aguacate achocolatado.
- ▶ Latte de lavanda y mora.

[Según](#) Lina Hoyos, directora de marketing y comercial de Juan Valdez, “este tipo de iniciativas innovadoras, nos permiten diversificar nuestros productos, sorprender a los clientes y estar alineados con las tendencias que están siendo protagonistas en el entorno digital”.



## 02. IA EN MARKETING

## CASOS DE USO DE IA EN MARKETING



**Dukaan** es una empresa de la India que permite crear tiendas de comercio electrónico en 30 segundos sin necesidad de saber [programación](#).

Antes de la implementación de su asistente de IA **Lina**, su equipo de atención al cliente afrontaba constantes demoras, por lo que vieron una gran ventaja en la creación de un chatbot, capaz de responder a las consultas de los clientes de manera instantánea, precisa, en cualquier momento y lugar.

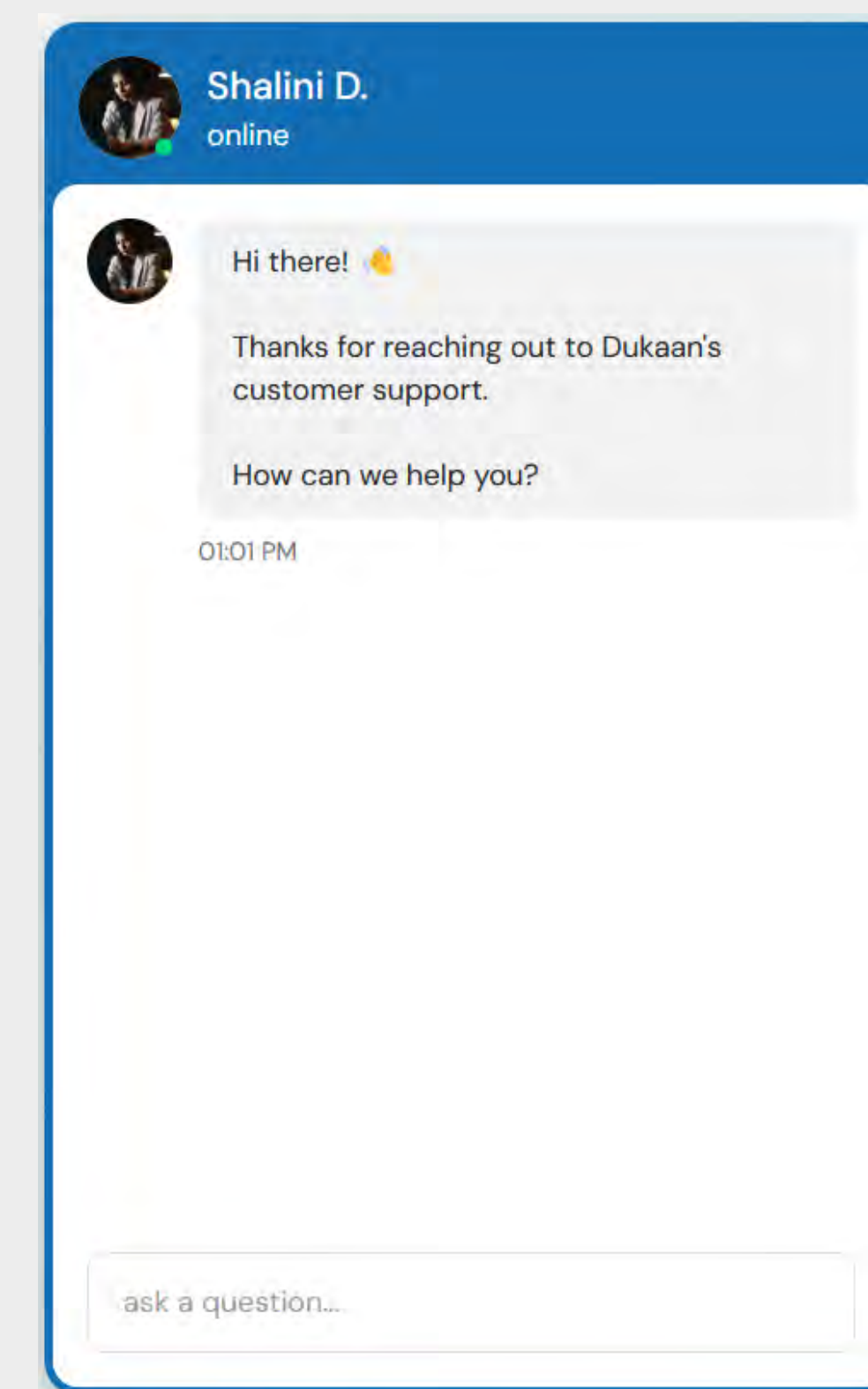
### Resultados

Lina [consiguió](#) en tan solo un día responder en su primera fase de prueba 200 chats en vivo y resolver aproximadamente 1400 tickets de soporte.

- ▶ El tiempo de respuesta inicial de atención al cliente pasó de 1 minuto y 44 segundos a INSTANTÁNEO.
- ▶ El tiempo de resolución de problemas se redujo de 2 horas y 13 minutos a 3 minutos y 12 segundos.
- ▶ Además, los costos de atención al cliente se redujeron en aproximadamente un 85%.

Sorprendido por los resultados, **Suomit Shah** su fundador, se [propuso](#) la construcción **BOT9.ai** que permite tener su propio chatbot en 30 segundos y puede responder a las consultas de los clientes de manera instantánea, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. En su último hackaton [consiguieron](#):

- ▶ 15.000 asistentes de IA creados en una semana.
- ▶ 500.000 consultas de clientes RESUELTAS.



## 02. IA EN MARKETING

## CASOS DE USO DE IA EN MARKETING



**Btravel**, la agencia de viajes del grupo **Ávoris**, cuenta con 700 agencias ubicadas en las principales ciudades de España y Portugal.

La compañía creó una **página** conectada con ChatGPT en la que en menos de un minuto se puede generar un mensaje personalizado con la extensión y tono deseados para poder configurar el típico mensaje de fuera de la oficina de cara a las vacaciones de verano.

Según **explica** Andrea Comella, directora de marketing minorista de Ávoris “estoy

encantada de compartir esta iniciativa. Irse de vacaciones puede estar plagado de pequeñas tareas estresantes, que deben completarse antes de que una pueda realmente relajarse y desconectar. Nuestro generador de mensajes de ‘fuera de la oficina’ alimentados por inteligencia artificial aliviará este estrés. Los viajeros podrán crear fácilmente sus mensajes de forma personalizada y eficiente y centrarse únicamente en disfrutar de sus vacaciones, incluso antes de que estas comiencen. Con B travel, lo único que tienen que hacer es dejarse llevar”.



The background of the image features a woman in profile, facing left. She has a futuristic, cybernetic head with visible circuitry and glowing orange lights. She is wearing thin, transparent glasses. In the foreground, her hands are visible, typing on a laptop keyboard. The background is a blurred city street at night with warm, bokeh lights. The overall color palette is dominated by oranges, browns, and blues.

DITRENDIA

**INFORME**

**IA-Inteligencia Artificial**

**EN ESPAÑA Y EL MUNDO • 2023**