Bracho María, Peley Carolina. Análisis de la reputación online del Grupo Gramoca utilizando Mónica AI en el municipio Maracaibo del estado Zulia. Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín, Facultad de Humanidades y Educación, Escuela de Comunicación Social. Mención: Publicidad y Relaciones Públicas Trabajo Especial de grado. Maracaibo, 2025.

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo general, analizar la reputación online del Grupo Gramoca utilizando la inteligencia artificial Mónica AI en el municipio Maracaibo del estado Zulia. Para el desarrollo del estudio se consultaron teorías del Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (2012), Quintero (2019), Rincón (2019), Del Santo (2013), Merlo (2014), Universidad de Santander (2024) y Sánchez (2019). El tipo de investigación fue analítica, descriptiva, de campo y documental, calificándose el diseño como no experimental, transeccional y descriptivo. La población estuvo conformada por el público interno del Grupo Gramoca, así como por los comentarios de los posts publicados en las redes sociales y la página web de la empresa. Las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron la observación por encuesta y la observación documental. La observación por encuestas se midió mediante una entrevista con doce (12) preguntas abiertas a la coordinadora de diseño del Grupo Gramoca, un cuestionario al público interno compuesto por trece (13) preguntas cerradas, de las cuales seis (6) eran de selección múltiple y siete (7) dicotómicas, y una guía de observación aplicada a los comentarios de los posts en redes sociales y métricas de la página web, compuesta por quince (15) preguntas abiertas. Los instrumentos fueron validados por el Comité Académico. Se aplicó el método de confiabilidad, obteniendo así un alto nivel de confiabilidad. Los datos fueron analizados de manera cualitativa y cuantitativa, determinando que la empresa dispone de las herramientas necesarias para mejorar y sostener una buena reputación en línea. Para aumentar la conexión con el público, se recomienda intensificar la interacción en redes sociales mediante la creación de contenido relevante aunado a un seguimiento y actualización constante de la página web, para fortalecer y asegurar una presencia efectiva en el ámbito digital.

Palabras clave: Reputación Online, Inteligencia Artificial, Crisis Online, Trolls, Grupo Gramoca.