

SERIE IA DE NETWEBMEDIA · 14 INDUSTRIAS

IA y Servicios Locales

Gimnasios, tiendas, servicios para mascotas, aseo, clases y el negocio de barrio: cómo usar IA para que te encuentren, responder rápido y fidelizar.

GIMNASIOS

RETAIL LOCAL

MASCOTAS

ASEO

CLASES

Primera edición · Septiembre 2026

Libro 5 de 14 · netwebmedia.com

Foto: Vitaly Gariev / Unsplash

Sobre esta serie

Catorce libros, una pregunta: ¿qué cambia realmente la IA para un negocio como el tuyo? Cada libro está escrito para una industria — sus clientes, sus herramientas, sus reglas — para que lo apliques este mes, no algún día. Compra uno, o los catorce en el pack.

- | | |
|--|----------------------------------|
| 1. IA y Bienes Raíces | 8. IA y Automotriz |
| 2. IA y Salud & Bienestar | 9. IA y Eventos & Matrimonios |
| 3. IA y Hotelería & Turismo | 10. IA y Vino & Agricultura |
| 4. IA y Restaurantes & Cafeterías | 11. IA y Belleza & Bienestar |
| 5. IA y Servicios Locales — este libro | 12. IA y Pymes |
| 6. IA y Finanzas & Seguros | 13. IA y Estudios Jurídicos |
| 7. IA y Educación & EdTech | 14. IA y Servicios para el Hogar |

© 2026 NetWebMedia. Todos los derechos reservados.

Publicado por NetWebMedia · www.netwebmedia.com · WhatsApp +1 (442) 385-4585 · Ediciones en español e inglés

Cada estadística de este libro lleva una referencia numerada a una fuente con nombre y fecha en la sección Fuentes. Los benchmarks son medianas o promedios de otros negocios tal como los publican esas fuentes — no predicciones de tus resultados.

Este ebook se licencia al comprador para uso dentro de un solo negocio. Por favor no lo compartas, revendas ni redistribuyas; hay licencias para equipos y agencias por WhatsApp. Gracias por apoyar el trabajo independiente.

Los 14 libros · pack US\$99 · netwebmedia.com/store.html

Contenido

Empieza aquí

1. Por qué la IA importa ahora en servicios locales

Un mercado enorme donde nadie es grande
Dónde están tus pares
Los que adoptan y los que no planean años distintos
La brecha entre usar y ganar

2. Qué hace realmente la IA en un negocio local

Mito vs. realidad

3. Cómo tus clientes ya usan IA para encontrarte y elegirte

La búsqueda empieza en una respuesta de IA
La vara de las reseñas subió
Qué esperan los clientes cuando te encuentran
La lista de visibilidad en IA

4. Los diez usos de mayor valor

1. Solicitud de reseñas y respuestas redactadas por IA
2. Velocidad de respuesta: el SDR con IA

3. Aparecer citado en respuestas de IA (AEO)

4. Chat 24/7 en web, Instagram y WhatsApp

5. Reservas, recordatorios, lista de espera — y la alerta de retención

Los otros cinco

5. Tu stack de herramientas de IA

6. Reglas, riesgos y confianza

Registro de riesgos

Sí y no

Una frase de transparencia que puedes copiar

7. Tu plan de lanzamiento de IA en 30 días

Semana 1 — Bases

Semana 2 — Responder

Semana 3 — Reseñas y visibilidad

Semana 4 — Medir y decidir

KPIs y lo que reportan tus pares

8. Notas para Chile y Latinoamérica

Glosario

Fuentes

Empieza aquí

Este libro es para la gente que de verdad opera un negocio de servicios locales: la dueña del gimnasio de 400 socios que además da la clase de las 6 de la mañana, el estudio de yoga con dos salas y una lista de espera que nadie administra, la boutique de barrio que compite con las grandes plataformas solo con gusto y atención, la peluquería canina con una van y un teléfono lleno de fotos de perros, la empresa de aseo con nueve cuadrillas y una sola persona coordinando, el centro de reforzamiento donde cada apoderado quiere un informe el viernes. Si tus clientes llegan caminando, en auto o con el perro a la rastra, esto está escrito para ti.

No es un libro sobre el futuro de la IA. Es un libro sobre los próximos treinta días. Cada capítulo termina en algo que puedes hacer esta semana, y cada cifra viene de una fuente con nombre y fecha que puedes revisar en la sección Fuentes.

Esto es lo que recibes. El capítulo 1 muestra dónde están ya tus pares, con los datos de adopción de Intuit, la Cámara de Comercio de EE. UU., las encuestas de fitness, retail y servicios a domicilio de 2025 y 2026, y el primer índice de madurez en IA de Chile. El capítulo 2 explica, en lenguaje simple, los cinco trabajos que la IA puede hacer en un negocio local y los que no. El capítulo 3 es sobre tus clientes: cómo hoy le preguntan a ChatGPT "una buena peluquería canina cerca" antes de escribirte por WhatsApp, y qué significan los nuevos umbrales de reseñas. El capítulo 4 ordena los diez usos que se pagan más rápido. El capítulo 5 te da un stack de herramientas con precios reales de septiembre de 2026, en tres presupuestos. El capítulo 6 cubre las reglas: la Ley 21.719, la circular del SERNAC sobre IA, y las normas de EE. UU. y la Unión Europea que marcan hacia dónde va todo. El capítulo 7 es el plan de 30 días. El capítulo 8 reúne las notas para Chile y el resto de Latinoamérica.

Se lee de corrido en unos cuarenta minutos. Si andas corto de tiempo, lee el capítulo 4 y el capítulo 7 y vuelve después por el resto.

● Servicios locales e IA en 2026 — cuatro cifras para tener en la cabeza

45%

de los consumidores usó ChatGPT u otra IA para encontrar un negocio local el último año, desde un 6%

77%

de las pymes de EE. UU. ya usa IA con regularidad

68%

de los consumidores solo contrata negocios con 4 estrellas o más

54%

de las empresas chilenas usa IA en 2025, desde un 29% en 2023

Fuentes: BrightLocal, 2026; Intuit QuickBooks, 2026 (encuesta de proveedor); trendTIC / CCS, 2026

El patrón que describen esas cuatro cifras es la historia completa de este libro. Tus clientes ya se movieron: casi la mitad le pregunta a una IA a quién contratar, y dos de cada tres no te consideran bajo cuatro estrellas. Tus pares también se movieron, en Chile y afuera. Pero el trabajo que se paga más rápido, contestarle al cliente dentro de la hora, lo hace bien solo un negocio de cada cinco. El dueño que usa la IA para ese trabajo, con una persona todavía a cargo, tiene una ventaja que crece, no que se achica.

1. Por qué la IA importa ahora en servicios locales

Un mercado enorme donde nadie es grande

Los servicios locales son el rincón más fragmentado de la economía. En Estados Unidos hay 36,2 millones de pequeñas empresas; concentran casi el 46% del empleo privado y unos nueve de cada diez empleos netos nuevos creados entre marzo de 2023 y marzo de 2024.¹ Casi ninguna tiene departamento de marketing, y todas compiten en las mismas tres cosas: que las encuentren, contestar rápido y que les crean. En Chile la escala es otra, pero la estructura es la misma: pymes y microempresas compitiendo por el mismo cliente de barrio.

La demanda está sana. 81 millones de estadounidenses tenían membresía en un gimnasio en 2025, el 26,1% de la población de seis años o más y un 5,2% más que en 2024; los recintos registraron 7.000 millones de visitas, por sobre el peak de 2019, y el grupo de 65 años o más es el que más rápido crece, un 8,6% al año.² El gasto en mascotas en EE. UU. llegó a US\$158.000 millones en 2025 y se proyecta en US\$165.000 millones para 2026; 95 millones de hogares tienen mascota.³ Solo la peluquería y hospedaje de mascotas es una industria de US\$15.400 millones con unos 193.000 negocios.⁴ Entre los pequeños retailers de menos de 16 tiendas, el 94% califica la salud de su negocio como "buena o excelente" y el 73% creció en ingresos y utilidades.⁵

Dónde están tus pares

La adopción ya no es la pregunta. El informe 2026 de Intuit, construido con más de 34.000 encuestas y 5,3 millones de cuentas anonimizadas de QuickBooks, encontró que el 77% de las pymes de EE. UU. ya usa IA con regularidad. De esos usuarios, el 78% dice que mejoró su productividad (era 46% en julio de 2024), el 43% le atribuye aumentos de ingresos frente a un 2% que reporta caídas, el 29% reporta menores costos frente a un 17% con costos mayores, y el 27% dice que su jornada se acortó. Las empresas tienen cuatro veces más probabilidad de decir que la IA aumentó su dotación que de decir que la redujo: 17% frente a 4%.⁸

La Cámara de Comercio de EE. UU. ve la misma tendencia: el 58% de las pequeñas empresas usó IA generativa en 2025, desde un 40% en 2024, y el 82% de las que usan IA aumentó su personal.⁹ En los rubros de aseo y servicios a domicilio, el 52% de los dueños usa IA en la operación diaria y el 27% planea hacerlo dentro de un año; los usos principales son cotizar (54%), facturar (52%) y redactar (51%).¹¹ Entre los pequeños retailers, el 90% está experimentando con IA, el 90% planea aumentar su uso y el 92% la considera "muy buen valor por el dinero"; los usos principales son toma de decisiones (42%), productividad del personal (40%) y marketing (39%).⁵

En Chile, el uso de IA en las empresas subió de 29% en 2023 a 54% en 2025 según el Índice de Transformación Digital de la CCS; un estudio separado de MAS Analytics encuentra que el 83% usa IA en algún proceso, pero solo el 3,6% la ha escalado con retornos medibles.²⁴

● **Adopción de IA por segmento de servicios locales, 2025–2026**



Fuentes: Toast vía Chain Store Age, 2026 (encuesta de proveedor); Intuit QuickBooks, 2026 (encuesta de proveedor); U.S. Chamber of Commerce, 2025; Jobber, 2026 (encuesta de proveedor)

Fíjate en la barra destacada. Los rubros que cotizan, agendan y facturan a mano son los que tienen más espacio, y los usos que reportan (cotizar, facturar, redactar) son los más fáciles de copiar.

Dato clave: el 88% de los negocios de servicios a domicilio que se describen como muy confiados en el año que viene usa IA, frente al 27% de sus pares con poca confianza.¹¹ La dirección de la causa es discutible; la correlación no.

Los que adoptan y los que no planean años distintos

La industria del fitness tiene los datos más claros de adoptantes contra no adoptantes. La encuesta 2025 de Mindbody a más de 1.400 tomadores de decisión encontró que los operadores que invierten en IA son notoriamente más expansivos: el 54% planea ampliar su marketing (frente al 37%), el 46% espera contratar más personal (frente al 32%), el 42% agregará servicios (frente al 32%) y el 21% planea nuevas sedes (frente al 14%). Solo el 4% redujo personal por la IA.¹⁰