



MAYO 2026

Enfoka-Trends

Cómo adaptar tu comercio a las compras guiadas por IA

Cómo adaptar tu negocio a las compras guiadas por IA

El comercio está cambiando de forma acelerada. Durante años, el reto para los comercios físicos fue adaptarse al e-commerce y a los buscadores como Google. Ahora surge un nuevo paradigma: el Agentic Commerce. Si tienes una tienda física, quizá te preguntes qué tiene que ver esto contigo. La respuesta es: mucho.

El Agentic Commerce es un modelo de compra y venta en el que agentes de IA, a diferencia de las herramientas de IA actuales que solo recomiendan o asisten, pueden actuar en nombre de personas consumidoras o empresas para investigar productos, comparar opciones, negociar precios, completar la compra y gestionar la entrega, de forma autónoma, sin intervención humana directa.

El cambio es profundo: por primera vez en la historia del comercio, “la clientela” que evalúa tu oferta puede no ser una persona, sino un algoritmo que toma decisiones en milisegundos.

Aunque el concepto puede sonar futurista para muchos negocios, grandes compañías tecnológicas como OpenAI, Google, Microsoft y Amazon están desarrollando sistemas capaces de actuar como asistentes personales.

Para un pequeño comercio entender esta tendencia no es una cuestión tecnológica, sino estratégica. La forma en que la clientela descubre productos, compara precios y elige establecimientos está cambiando nuevamente.



Imagen generada con Inteligencia Artificial

Cómo adaptar tu negocio a las compras guiadas por IA

Los agentes de IA del Agentic Commerce operan en una escala de automatización que va desde la simple recomendación hasta la compra completamente autónoma. Sus características principales son:

- **Autonomía:** actúan sin necesidad de que la o el usuario intervenga en cada paso, siguiendo reglas y preferencias predefinidas e interpretando aspectos como gustos y preferencias, historial de compras, presupuesto disponible, ubicación, necesidades específicas o restricciones temporales.
- **Razonamiento:** adaptan sus decisiones en tiempo real según múltiples variables como precio, calidad, valoraciones, disponibilidad, tiempo de entrega, políticas de devolución o reputación del comercio vendedor.
- **Interoperabilidad:** se conectan a múltiples plataformas y sistemas mediante APIs, lo que les permite comparar ofertas de distintos comercios de forma instantánea.

Herramientas como ChatGPT, Perplexity, el Modo IA de Google o Amazon Rufus ya incorporan funciones de este tipo. Son ellos quienes deciden qué información mostrar a la persona usuaria cuando busca un producto o servicio.

Hasta ahora la visibilidad online dependía principalmente de posicionamiento SEO, publicidad digital, redes sociales, marketplaces... En la IA agéntica el proceso cambia.



Imagen generada con Inteligencia Artificial

Cómo adaptar tu negocio a las compras guiadas por IA

La clientela ya no navegará entre decenas de resultados, sino que será el agente quien seleccione entre las opciones disponibles. Esto implica que los comercios deberán optimizar su información para que las inteligencias artificiales puedan interpretarla correctamente.

¿Pero todo esto está pensado solo para el comercio online? La respuesta es no. De hecho, muchas de las aplicaciones más interesantes para el pequeño comercio podrían producirse precisamente en el entorno físico, por ejemplo:

- Captación de clientes locales: Imaginemos un o una cliente que pregunta a su asistente: "Necesito una tienda especializada en bicicletas cerca de mí que tenga cascos homologados y abra esta tarde." El agente analizará: proximidad, horarios, inventario disponible, valoraciones, servicios adicionales y en función de todo ello recomendará uno o varios establecimientos. En este escenario, la tienda física compite por ser recomendada por la IA, no únicamente por aparecer en un buscador.
- Reserva de productos: El agente podría localizar un artículo, verificar su disponibilidad, reservarlo automáticamente e informar a la o el cliente para recogerlo en tienda, lo que incrementaría significativamente el tráfico físico.
- Gestión de citas: sectores como ópticas, estéticas, peluquerías, talleres, o tiendas especializadas podrán recibir reservas gestionadas directamente por agentes inteligentes.

Los agentes IA tenderán a recomendar soluciones cercanas cuando puedan satisfacer la necesidad del usuario de forma rápida. Para muchos comercios locales esto representa una oportunidad para competir frente a grandes plataformas de comercio electrónico.



Imagen generada con Inteligencia Artificial

Cómo adaptar tu negocio a las compras guiadas por IA

Aunque la IA agéntica todavía está en sus primeras etapas, existen acciones concretas que cualquier comerciante puede comenzar a implementar:

- **Digitaliza el catálogo:** A través de herramientas como WhatsApp Business, Google Business Profile o una página web debes dar a conocer una muestra actualizada de los productos que comercializas clasificándolos y describiéndolos en formato digital. Las fichas de producto deben ofrecer datos estructurados, atributos y certificaciones que los agentes puedan interpretar sin fricción.
- **Facilita información local precisa:** Es fundamental tener actualizado el horario comercial, la dirección, el teléfono de contacto, el inventario y los servicios disponibles.
- **Construye reputación verificable potenciando las reseñas:** Las valoraciones de la clientela serán uno de los factores más importantes para las recomendaciones realizadas por la IA.
- **Facilita reservas online:** Los agentes podrán interactuar mucho mejor con comercios que permiten reservas, solicitudes de información, seguimiento de pedidos, aclaración de dudas...
- **Reajusta tu presupuesto de marketing:** El SEO clásico pierde peso. Ahora importa el posicionamiento dentro de los grandes modelos de IA y marketplaces de agentes (lo que se denomina AEO: Answer Engine Optimization).
- **Apuesta por la omnicanalidad:** La frontera entre comercio físico y digital continuará desapareciendo. Los negocios que integren ambos canales estarán mejor posicionados para aprovechar esta nueva etapa.



Imagen generada con Inteligencia Artificial

Cómo adaptar tu negocio a las compras guiadas por IA

Actualmente el Agentic Commerce se encuentra en una fase temprana de adopción. Todavía no existe un mercado masivo completamente consolidado, pero sí numerosos proyectos piloto y desarrollos comerciales. Europa además presenta algunas características particulares::

- Avance tecnológico moderado: La implantación avanza más lentamente que en Estados Unidos debido a la mayor regulación, una protección de datos más estricta, mayores requisitos de transparencia algorítmica y una necesidad de adaptación al marco legal europeo.
- Grandes distribuidores en fase experimental: Numerosas cadenas europeas están explorando asistentes de compra, recomendación automática, atención al cliente basada en IA y automatización comercial, sin embargo, todavía estamos lejos de una adopción generalizada entre pequeñas empresas comerciales.

El Agentic Commerce no es ciencia ficción, ya está en pruebas en España y transformará la forma en que las personas consumidoras descubren, comparan y compran productos. Para las y los comerciantes con tienda física, el mensaje es claro: la experiencia presencial sigue siendo valiosa, pero solo si los agentes de IA pueden "verte" y recomendarte.

Adaptar tu catálogo, abrir tus datos y construir una reputación verificable son los primeros pasos para no quedarte fuera del nuevo lineal digital.



Imagen generada con Inteligencia Artificial

Bibliografía

- **Amanda McGrath & Amanada Downie (IBM, 2026)** *¿Qué es el comercio agéntico?*. Recuperado el 29 de mayo de 2026 de <https://www.ibm.com/es-es/think/topics/agentic-commerce>
- **David Ramos (Emprendedores, 2026)** *Agentic commerce: ¿cómo adaptar tu negocio a las compras guiadas por IA?*. Recuperado el 29 de mayo de 2026 de <https://emprendedores.es/inteligencia-artificial/agentic-commerce-compras-guiadas-ia/>
- **Microsoft (2026)** *Microsoft redefine el comercio minorista con nuevas soluciones de Inteligencia Artificial agéntica.* Recuperado el 29 de mayo de 2026 de <https://news.microsoft.com/source/emea/features/microsoft-redefine-el-comercio-minorista-con-nuevas-soluciones-de-inteligencia-artificial-agentic/?lang=es>
- **Almudena Recio Román (La vanguardia, 2026)** *España se convierte en el laboratorio europeo del comercio automatizado: la IA pasa de recomendar a comprar directamente.* Recuperado el 29 de mayo de 2026 de <https://www.lavanguardia.com/neo/ia/20260420/11517878/espana-convierte-laboratorio-europeo-comercio-automatizado-ia-pasa-recomendar-comprar-directamente.html>
- **Prakash Gurumorthy (Techradar, 2026)** *Why agentic AI and unified commerce will define ecommerce in 2026.* Recuperado el 29 de mayo de 2026 de <https://www.techradar.com/pro/why-agentic-ai-and-unified-commerce-will-define-ecommerce-in-2026>
- **Rene C. Romero (The new retail news, 2026)** *Europa todavía no está en modo agentic commerce real.* Recuperado el 29 de mayo de 2026 de <https://tnrnews.es/claves-para-entenderlo/agentic-commerce-europa-freno-consumidor/>