



ActiveCampaign >

**Cómo los profesionales del marketing mejoraron la productividad y redujeron los tiempos de respuesta por WhatsApp (en más del 50 %)**

#### Resultados Encuesta

Los clientes ahorran, en promedio, 5 horas por semana, mejoran la interacción con los clientes potenciales en un 66 % y obtienen un retorno de la inversión positivo en menos de un año.

## Resumen ejecutivo

Desde conversaciones dispersas hasta seguimientos incoherentes de clientes potenciales, la mayoría de las empresas tienen dificultades para lidiar con los flujos de trabajo manuales de WhatsApp. **En función de una encuesta realizada a clientes de la Mensajería por WhatsApp de ActiveCampaign** (consultar Metodología), informan que pueden lograr lo contrario: operaciones optimizadas y resultados comprobados, por ejemplo:

### Mejora del 66 % en la interacción con clientes potenciales

Tras implementar la Mensajería por WhatsApp de ActiveCampaign, más de la mitad de las empresas encuestadas interactúan con más del 50 % de sus clientes potenciales (en comparación con solo el 32 % antes).

### Rápido tiempo de obtención de valor: un 94 % en un año

La mayoría de los clientes (94 %) declaran un ROI de su inversión en 12 meses, y el 68 % en 6 meses.

### Tiempo de respuesta un 75 % más rápido

Las empresas redujeron el tiempo promedio dedicado a los seguimientos de WhatsApp de 12 a 7 horas por semana, mientras que el 28 % redujo su tiempo de respuesta en más del 75 %.

ActiveCampaign hace que WhatsApp deje de ser una pérdida de tiempo para convertirse en un impulsor de ingresos.

Programa una demostración con nuestro equipo de ventas para descubrir cómo la mensajería por WhatsApp de ActiveCampaign puede ayudar a tu empresa a lograr tiempos de respuesta más rápidos, una mejor captación de clientes potenciales y ahorros de tiempo medibles.

Programa una demostración



## Reduce los tiempos de respuesta en un 75 % y capta más clientes potenciales que antes

La Mensajería por WhatsApp de ActiveCampaign convierte flujos de trabajo complicados en un sistema que crece con tu empresa. Descubre cómo nuestros clientes de nuestra encuesta informan que ahorran más tiempo, a la vez que mejoran sus esfuerzos de generación de clientes potenciales.

El **28 % de los encuestados** sostuvieron que la mensajería por WhatsApp les permitió reducir el tiempo promedio de respuesta a las consultas por WhatsApp en un 75 %

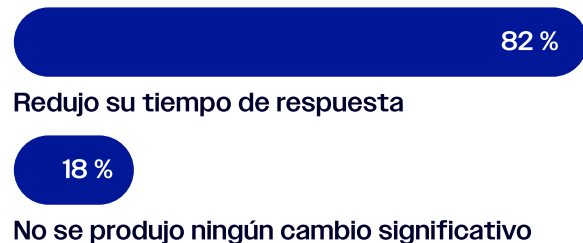
## Tras poner en marcha ActiveCampaign, los encuestados afirman que el tiempo de respuesta promedio por WhatsApp se redujo drásticamente: la mayoría, en más de un 50 %

Los clientes de ActiveCampaign se benefician de tiempos de respuesta más eficaces.

Con la mensajería por WhatsApp de ActiveCampaign, solo el 6 % dedica más de 20 horas por semana a los seguimientos (una disminución en comparación con el 14 %), mientras que el 76 % dedica menos que 10 horas por semana a los chats.

Más de la mitad (52 %) redujo sus tiempos de respuesta en un 50 % o más, y casi 1 de cada 4 (22 %) logró mejoras de entre el 25 % y el 50 %.

La mayoría de los clientes experimentaron mejoras en los tiempos de respuesta por WhatsApp



"Con la mensajería por WhatsApp, pudimos centralizar la atención, distribuir mejor las conversaciones dentro del equipo y, por sobre todo, comenzar a medir [métricas clave]. Hoy en día, tenemos una **visibilidad completa de lo que sucede en tiempo real, tomamos decisiones basadas en datos y hacemos un seguimiento de cada interacción**".

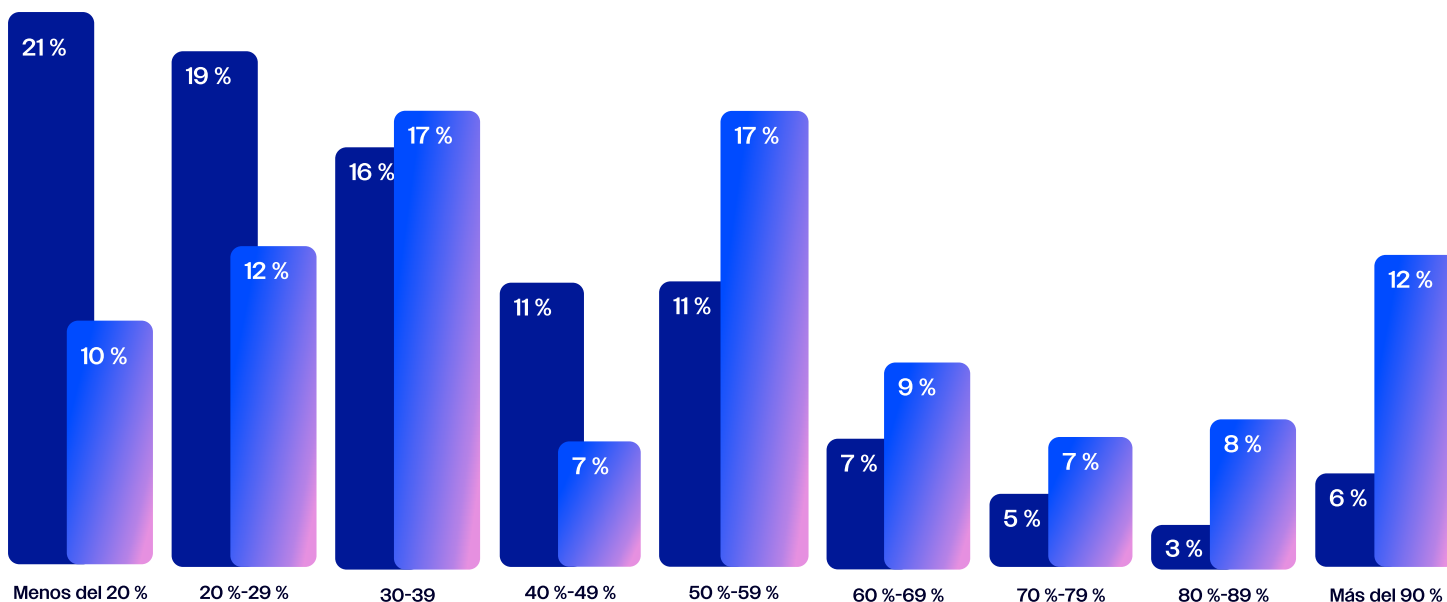
— Merari Guerra Hernández  
Coordinadora B2B De Sofía

## Tras la adopción, los clientes de ActiveCampaign experimentan un aumento del 66 % en la tasa de seguimiento de clientes potenciales

Antes de implementar la mensajería por WhatsApp de ActiveCampaign, solo el 32 % de las empresas hacían un seguimiento de la mayoría de sus clientes potenciales. Después, esa cifra subió al 54 % de los clientes: una mejora del 66 % en la transformación de embudos con fugas en motores de captación de clientes potenciales.

## Los clientes de ActiveCampaign experimentan un aumento del 66 % en la tasa de seguimiento de clientes potenciales

● Antes de ActiveCampaign ● Después de ActiveCampaign



"Comenzamos a usar la mensajería por WhatsApp para organizar las conversaciones sobre temas relacionados con la experiencia del cliente (CX) y las repercusiones fueron muy positivas".

### Mejor organización

- ✓ Ahora, hacer un seguimiento de problemas específicos sin mezclar temas es más fácil que nunca.

### Respuestas más rápidas

- ✓ Los miembros del equipo pueden adentrarse en el contexto adecuado de inmediato.

### Responsabilidad mejorada

- ✓ Cada tema tiene su propio espacio, por lo que es más fácil asignar acciones y hacer un seguimiento de estas.

— Encuestado  
Industria De Pagos/SaaS



## Convierte los chats en experiencias memorables para los clientes con los flujos

Impulsa la eficacia y la productividad de tu equipo con los flujos de mensajería por WhatsApp, capaces de ayudar a transformar los clientes potenciales en clientes reales y automatizar tus flujos de trabajo de marketing y ventas. Con los flujos de mensajería, puedes recopilar información automáticamente para calificar a los clientes potenciales, asignar las conversaciones al miembro del equipo adecuado y convertir chats largos en interacciones simples y productivas que impulsan resultados.

"Somos una agencia de reclutamiento, y WhatsApp es nuestro principal canal, [por lo que] necesitábamos una **herramienta eficaz para cuidar a nuestro grupo de candidatos y guiarlos hacia nuestras oportunidades laborales**. También necesitábamos calificar a los nuevos candidatos con preguntas rápidas, y los flujos son la solución".

— Quentin Bruhier  
Cofundador De Olacar



Buzón 11 chats



Sofía

✓ El precio total sería \$ 29.99



Carmen

¡Gracias!



Daniel

¡Yo quiero 2 tartas de huevo y 5



Andrés

✓ ¡Hola, Andrew! Sí, tenemos ta



Belén

Buenísimo. ¡Gracias! 🍕



Kelsey

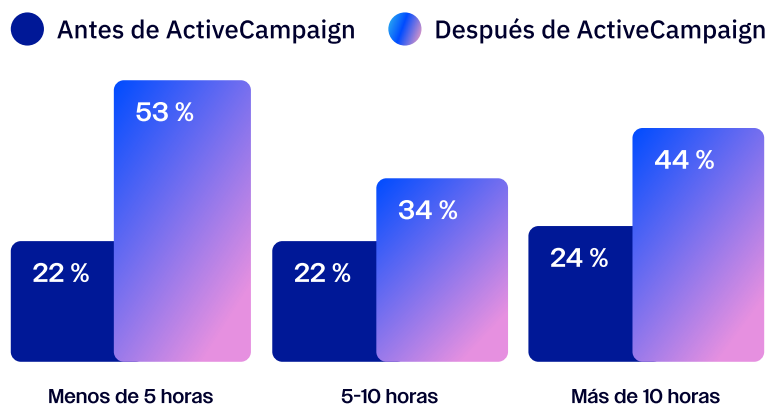
¿Cuánto cuesta una caja de pas

## Ahora, en promedio, 5 horas por semana con el seguimiento de mensajes por WhatsApp

Una cuarta parte de las empresas dedica al menos 15 horas por semana a responder a sus chats de WhatsApp, lo que les quita tiempo para otras actividades estratégicas. Antes de adoptar la mensajería por WhatsApp, el 44 % de los clientes dedicaban al menos 10 horas por semana al seguimiento (en comparación con el 24 % después de implementar la mensajería por WhatsApp).

Tras la implementación de la mensajería por WhatsApp, las empresas experimentaron una disminución del 42 % del tiempo de seguimiento promedio: pasó de 12 horas a 7 horas por semana\*.

### El tiempo promedio semanal de seguimiento por WhatsApp cae un 42 %



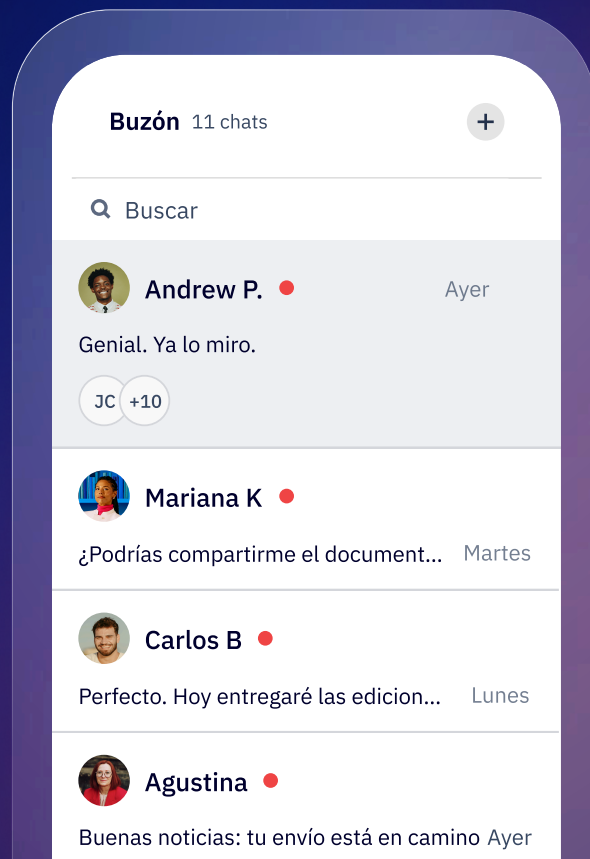
\* Promedios ponderados calculados usando puntos medios de rango suponiendo un máximo de 40 horas por semana y usando 30 horas como punto medio para la categoría de más de 20 horas.

## Acelera los tiempos de respuesta con una bandeja compartida

Haz un seguimiento de cada conversación y mejora los tiempos de respuesta con la bandeja unificada de la mensajería por WhatsApp de ActiveCampaign. Nuestra bandeja compartida bidireccional te permite organizar chats, asignar a los encargados de responderlos y automatizar chatbots fácilmente, y los flujos se aseguran de que ninguna conversación pase desapercibida.

"Con nuestro chatbot Andrea, creado con ActiveCampaign, **recuperamos el 80 % de las solicitudes incompletas y aumentamos la entrega mensajes en un 99 %**. Además, logramos resolver las preguntas de los clientes un **30 % más rápido** y, lo mejor de todo, obtener un análisis completo de cada contacto".

— Paul Viveros  
Director De Rendimiento De Kredi



## Antes de implementar la Mensajería por WhatsApp, el 68 % de los clientes realizaban un seguimiento de menos de la mitad de sus clientes potenciales

Con las herramientas adecuadas, las empresas pueden ganar una clara ventaja competitiva a través de flujos de trabajo de cuidado de clientes potenciales que realmente convierten a los clientes potenciales en ingresos.

Sin ActiveCampaign, más de dos tercios de las empresas tenían dificultades para hacer un seguimiento de incluso la mitad de sus clientes debido a fugas en los embudos.

Tras cambiar a ActiveCampaign, los profesionales del marketing mejoraron con éxito la tasa de seguimiento de más de la mitad de sus clientes potenciales.

### 40 %

sin seguimiento de ActiveCampaign con menos del 30 %.

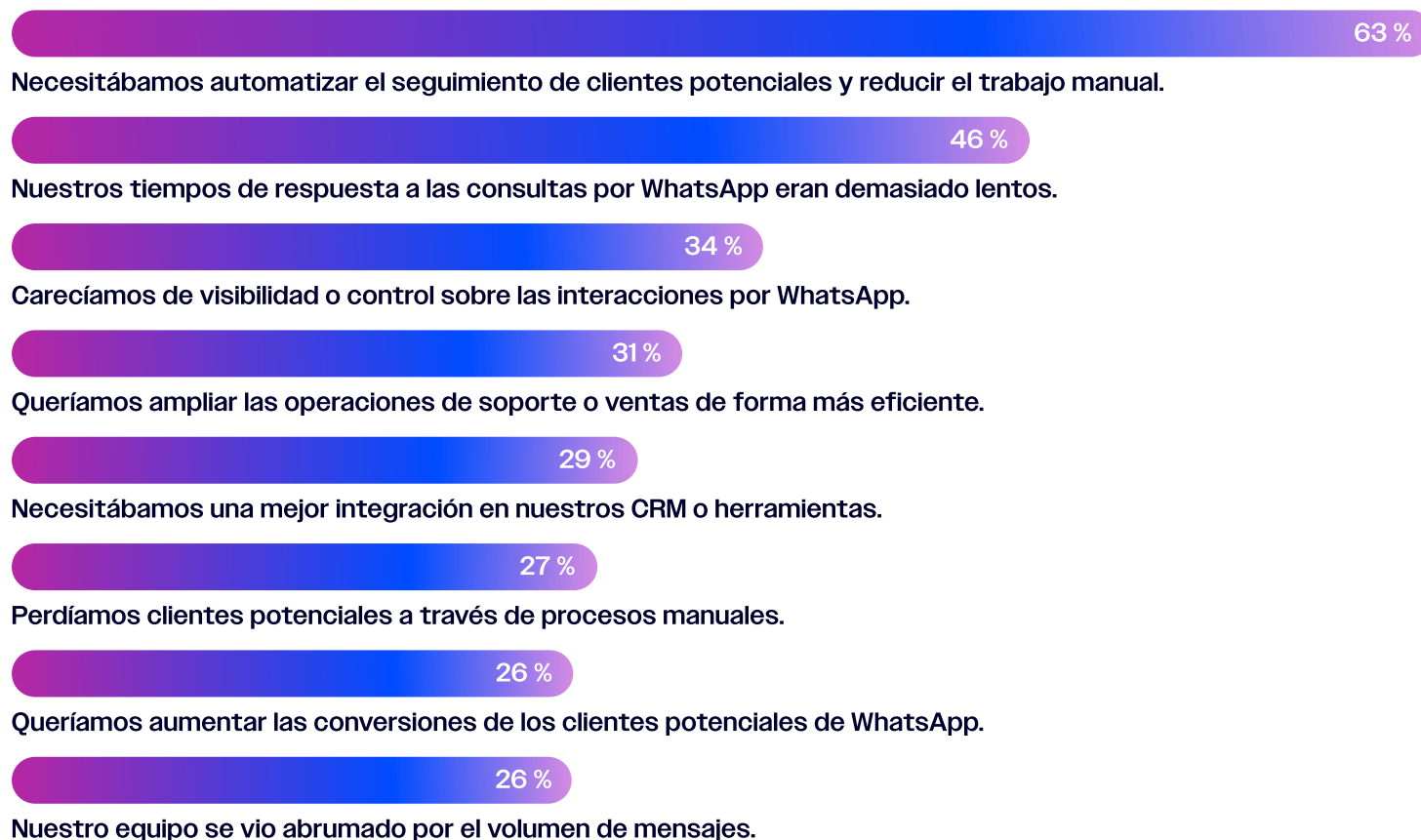
### 54 %

de los clientes de ActiveCampaign informan haber realizado un seguimiento exitoso de la mayoría de sus clientes potenciales, lo que representa un aumento del 66 % con respecto a antes de la implementación de la Mensajería por WhatsApp.

## El seguimiento de clientes potenciales y los tiempos de respuesta lentos son los mayores dolores de cabeza de las empresas

Cuando les preguntamos acerca de sus principales retos, el 63 % de las empresas indicaron que necesitaban una forma de automatizar los seguimientos y reducir el trabajo manual. Casi la mitad (46 %) de las empresas sintieron que sus tiempos de respuesta eran demasiado lentos y el 35 % de ellas sostuvieron que carecían de visibilidad y control sobre sus interacciones vía WhatsApp.

## Los clientes eligen ActiveCampaign para deshacerse de los flujos de trabajo manuales y las respuestas lentas



"La mensajería por WhatsApp nos **ayudó enormemente a automatizar los flujos de trabajo**. Antes, perdíamos mucho tiempo en tareas manuales que podrían ser propensas a una gran cantidad de errores humanos".

— Luis Orellana Gómez  
Fundador De Vetí

## El 94 % de los clientes obtuvieron un retorno de la inversión en 12 meses: así funciona la mensajería por WhatsApp

Además de sumar más tiempo a la semana y minimizar la pérdida de clientes potenciales, las empresas experimentan mejoras de la eficiencia y la productividad operativas en una variedad de funciones gracias a ActiveCampaign.

## Principales beneficios cuantificables obtenidos tras la implementación de la mensajería por WhatsApp

**49 %**

experimentó una mejora de la eficacia y la productividad en soporte

**39 %**

experimentó una mejora de la eficacia y la productividad en ventas y marketing

**30 %**

redujo el tiempo necesario para cerrar oportunidades de venta

**23 %**

aumentó los esfuerzos de retención de clientes

**22 %**

redujo el gasto en otras herramientas de tecnología de ventas o marketing

**20 %**

obtuvo un aumento del embudo

**19 %**

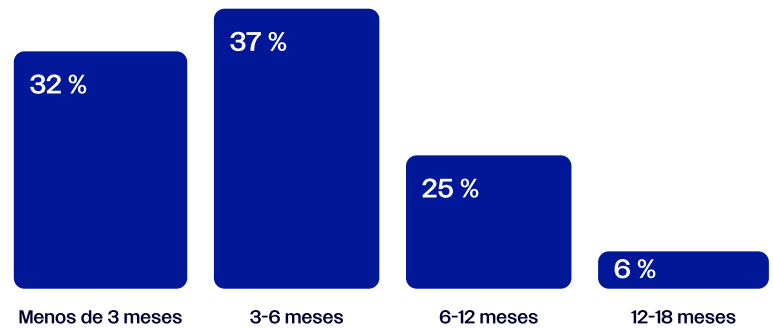
experimentó un aumento de los ingresos

**19 %**

mejoró la tasa de éxito

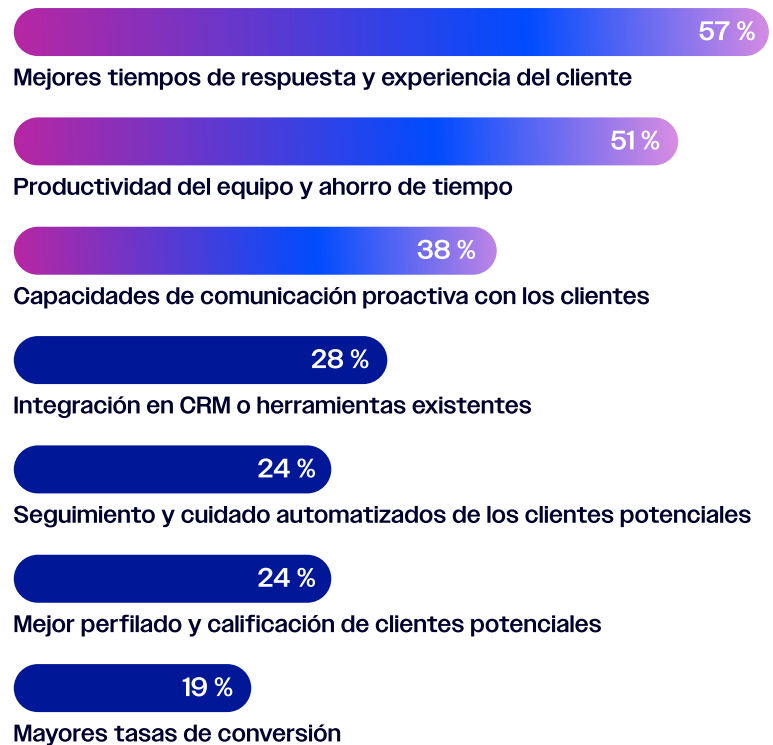
Después de adquirir la mensajería por WhatsApp, la mayoría de las empresas (94 %) recuperaron su inversión dentro del primer año, mientras que el 68 % obtuvo el retorno en solo 6 meses.

## La mayoría de los clientes recuperan el retorno de la inversión en el primer año de compra



En cuanto a lo que hizo que la solución de ActiveCampaign fuera más valiosa para su organización, los motivos que encabezaron la lista fueron mejores tiempos de respuesta y experiencias de los clientes (57 %) y la productividad y los ahorros del equipo (52 %).

## Los clientes valoran la rapidez de respuesta y del equipo



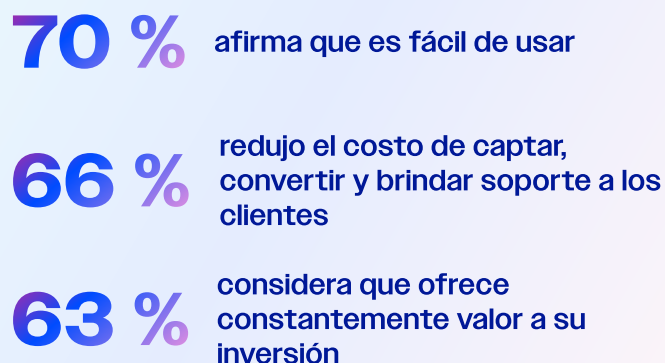
"La integración en ActiveCampaign es **poderosa y muy eficaz**: es posible conectar automatizaciones con solo un clic. Esto nos permite **ahorrar una gran cantidad de tiempo**, en especial a la hora de crear flujos complejos que solían requerir de mucho esfuerzo".

— Encuestado  
Industria De La Tecnología Educativa

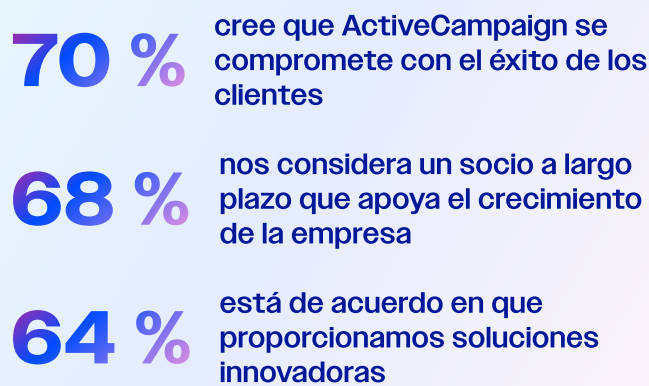


Más allá de las repercusiones comerciales medibles, los clientes califican constantemente a ActiveCampaign con un alto grado de satisfacción en las métricas clave y tres cuartas partes de ellos coinciden en que es una herramienta confiable.

### Cuando les preguntamos qué opinan sobre la mensajería por WhatsApp de ActiveCampaign:



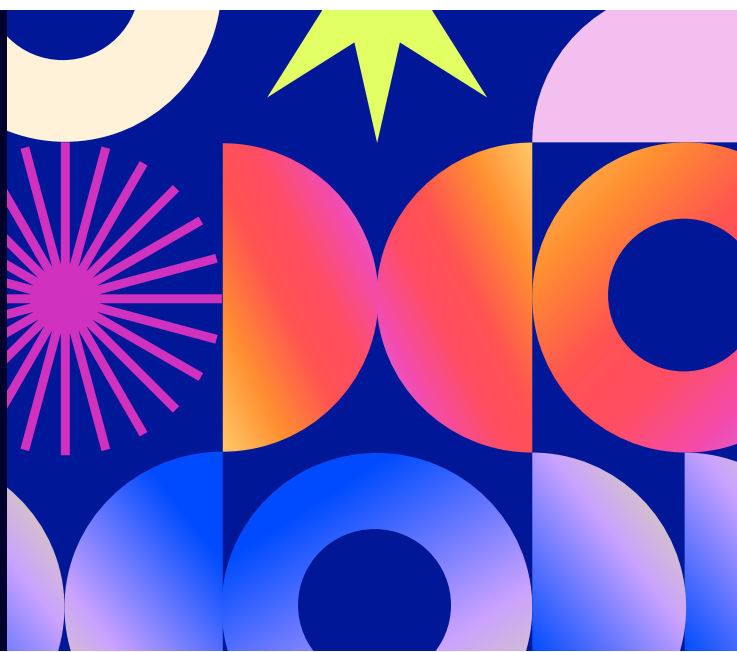
### Qué opinan los clientes sobre ActiveCampaign:



**Deja de perder clientes potenciales y transforma tus operaciones de WhatsApp en un impulsor de ingresos.**

Descubre cómo la mensajería por WhatsApp de ActiveCampaign puede ayudar a tu empresa a captar más clientes potenciales, ahorrar más tiempo y potenciar el crecimiento hoy mismo.

[Programa una demostración](#)





Ahorro de costos

**4739 dólares**

por mes en costos operativos



## Acerca de ActiveCampaign

ActiveCampaign es la plataforma de marketing autónomo para quienes buscan centrarse en la acción. Permite a los equipos automatizar sus campañas con agentes de IA que imaginan, activan y validan, los liberan de los flujos de trabajo paso a paso y abren posibilidades ilimitadas para orquestar su marketing.

ActiveCampaign, una solución multicanal integral, ofrece todo lo que las empresas necesitan en una sola plataforma: Mensajería por WhatsApp líder de la industria, marketing por SMS e email marketing, automatización avanzada y más de 1000 integraciones de apps. Las capacidades de la Mensajería por WhatsApp de ActiveCampaign permiten a los equipos recopilar información de los clientes, calificar a los clientes potenciales de forma automática y ofrecer respuestas inmediatas cuando los clientes más lo necesitan.

Gracias a la IA, la automatización basada en objetivos y miles de millones de puntos de datos, las agencias, los profesionales del marketing y los propietarios pueden crear poderosas campañas multicanal en cuestión de minutos para impulsar las repercusiones de su empresa. ActiveCampaign es la elección de confianza para ayudar a las empresas a desbloquear un nuevo mundo de oportunidades ilimitadas, donde las ideas se convierten en repercusión y el potencial se transforma en resultados reales.

## Metodología

UserEvidence encuestó a 108 clientes de la Mensajería por WhatsApp de ActiveCampaign con cuentas activas durante al menos 45 días. ActiveCampaign encargó la encuesta, y UserEvidence la realizó en línea en inglés, español y portugués entre el 24 de julio y el 14 de agosto de 2025. Los participantes recibieron una tarjeta de regalo de 30 dólares por completarla.