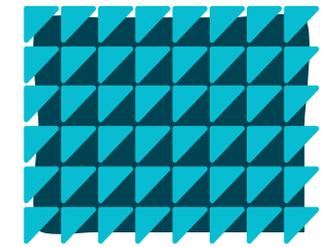
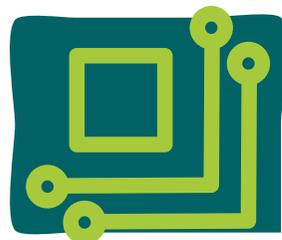
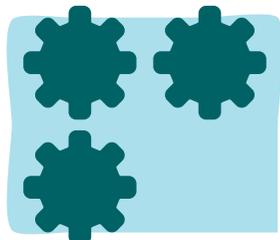
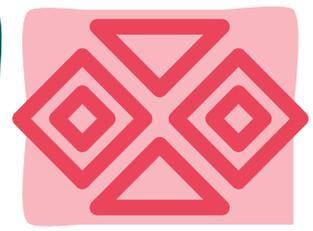
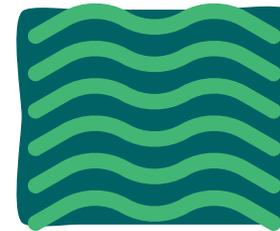
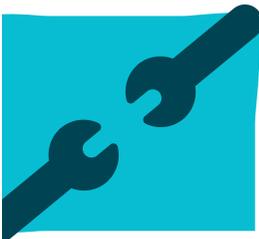


# Marketing Tools



# LatAm 2019

Herramientas de Marketing más usadas en América Latina



 rockcontent

# MARKETING TOOLS LATAM 2019

## HERRAMIENTAS DE MARKETING MÁS USADAS EN AMÉRICA LATINA

**Rock Content** siempre se esfuerza por desarrollar [materiales educativos](#) y brindar información sobre Marketing Digital a miles de personas. Con este objetivo en mente, desarrollamos una encuesta con datos relevantes sobre el mercado LatAm.

En este informe, sabrás cuáles son las herramientas utilizadas por los equipos de marketing de las empresas latinoamericanas para desarrollar diversos procesos y actividades.

# Índice

<b>1. Introducción</b> .....	<b>5</b>
<b>2. Metodología</b> .....	<b>7</b>
<b>3. Perfil de los encuestados</b> .....	<b>10</b>
3.1. Ubicación .....	11
3.2. Perfil de las empresas .....	12
<b>4. Herramientas utilizadas por los equipos de Marketing de América Latina</b> .....	<b>13</b>
4.1. Automatización del Marketing .....	14
4.2. Gestión de proyectos .....	17
4.3. Recopilación y administración de datos .....	19
4.4. Enriquecimiento de datos .....	21
4.5. Análisis de la competencia .....	23
4.6. Gestión de Contenidos (CMS) .....	26
4.7. ABM (Account-Based Marketing) .....	29
4.8. Gestión de Marketing de Contenidos .....	31
4.9. Creación y gestión de blogs .....	33
4.10. Gestión de comentarios (Comment Systems) .....	37
4.11. Gestión y monitoreo de redes sociales .....	39
4.12. SEO .....	42
4.13. Optimización de website .....	45
4.14. Edición de imágenes .....	47
4.15. Edición de videos .....	49
4.16. Creación de diseño .....	51
4.17. Gestión de la Relación con el Cliente (CRM)/Ventas .....	53
4.18. Envío de email marketing .....	56
4.19. Servicio al cliente (chat) .....	59
4.20. Comunicación interna .....	61
4.21. Plataforma de cursos .....	64
<b>5. Conclusión</b> .....	<b>68</b>
<b>Sobre Rock Content</b> .....	<b>71</b>

## ANÁLISIS Y TEXTO



**Poliana Santos**

Investigadora de Mercados  
@Rock Content

## TEXTO



**Mauro Silva**

Editor jefe del blog Inteligencia Corporativa  
@Rock Content

## REVISIÓN



**Clara Kraft Borges**

Gerente de Marketing  
@Rock Content

## REVISIÓN Y ADAPTACIÓN AL MERCADO HISPANO



**Valentina Giraldo**

Supervisora de Marketing internacional  
@Rock Content

## DISEÑO



**Bruno Montiel**

Diseñador  
@Rock Content



**Nay Medeiros**

Diseñadora  
@Rock Content



# 1. INTRODUCCIÓN

El procesamiento manual de datos es algo obsoleto cuando hablamos de Marketing Digital. Las empresas demandan herramientas para recopilar información, administrar tareas y personas, **automatizar procesos y comunicarse de manera rápida y fácil para asegurar su espacio de mercado** al proporcionar servicios de calidad.

Para esto, hay varias herramientas disponibles en el mercado, y es importante que los gerentes las conozcan para evaluar cuál se adapta mejor a la realidad de la empresa.

Por lo tanto, creamos la encuesta **Marketing Tools LatAm 2019**, que busca identificar qué herramientas utilizan los especialistas en marketing para administrar procesos y realizar actividades en América Latina.



A photograph of a man and a woman sitting at a desk, smiling and looking at a laptop. The man is holding a mug. The image has a pinkish-red tint. The text '2. METODOLOGÍA' is overlaid on the right side of the image.

## 2. METODOLOGÍA

¡COMPARTE ES EBOOK!

Para realizar la encuesta **Marketing Tools LatAm 2019**, utilizamos la técnica de aplicar cuestionarios online. Proporcionamos nuestro cuestionario entre el 8 de agosto de 2019 y el 9 de septiembre de 2019 y llegamos a 1.900 empresas en América Latina.

Para participar, los encuestados tenían que trabajar en organizaciones latinoamericanas que tuviesen una persona interna o un equipo responsable del marketing.

El cuestionario se envió por email a empresas registradas en las bases de datos de contacto de Rock Content y se publicó en nuestras páginas de Facebook, Instagram, LinkedIn y Twitter.

También invertimos en anuncios de Facebook para llegar a países y estados que no estaban dentro de nuestro alcance orgánico.





Como incentivo para participar, los encuestados compitieron por un sorteo de 5 tarjetas de vale - compra de Amazon.com por valor de U\$D 25.

También contamos con el aporte de 9 especialistas que respondieron y expresaron sus opiniones en un cuestionario sobre las herramientas diarias utilizadas por ellos y/o sus equipos.

El análisis de datos de esta encuesta se presentará considerando la cantidad de respuestas obtenidas para cada pregunta, ya que en todas las categorías los encuestados podrían informar más de una herramienta utilizada por su equipo.

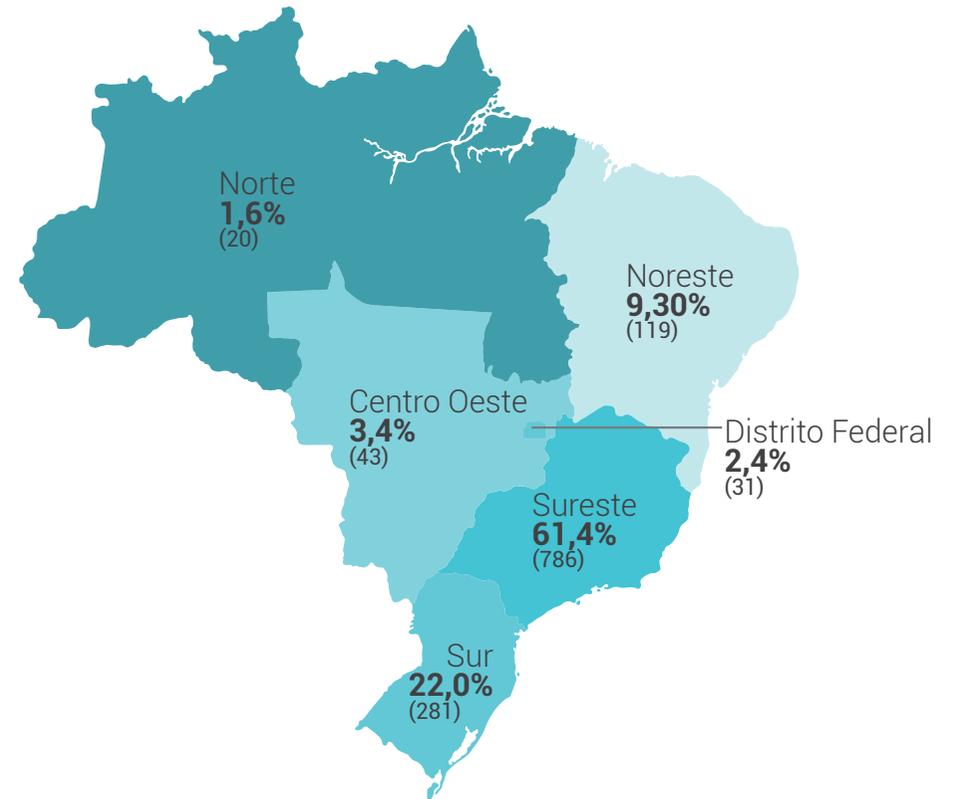


### **3. PERFIL DE LOS ENCUESTADOS**

¡COMPARTE ES EBOOK!

Para comprender los resultados obtenidos en nuestra encuesta, observa el perfil de las empresas en las que trabajan los encuestados.

### 3.1. UBICACIÓN



Fue posible recolectar más respuestas en Brasil debido a nuestra base consolidada de contactos en el país.

Lo mismo ocurrió en el sureste de Brasil, como se puede ver a continuación.

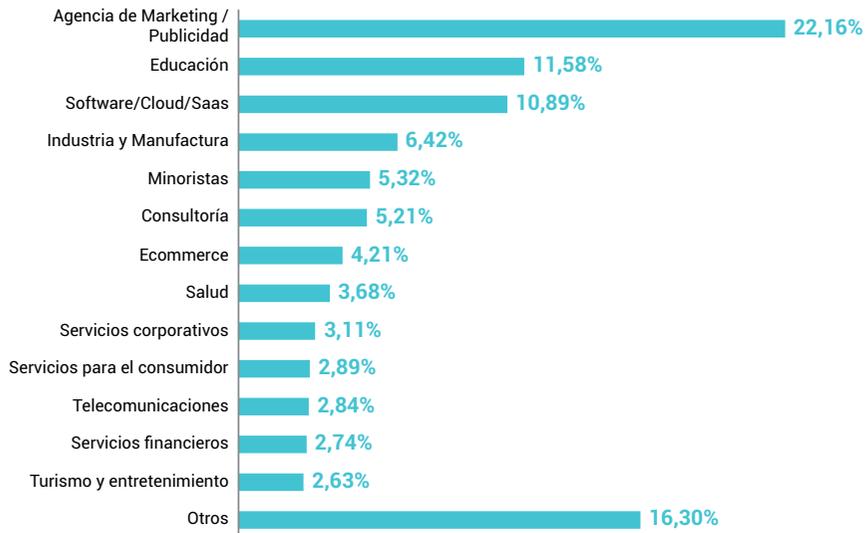


¡COMPARTE ES EBOOK!

## 3.2. PERFIL DE LAS EMPRESAS

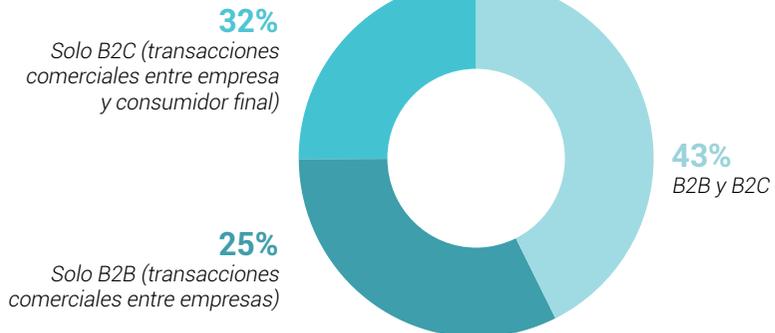
### ÁREA DE ACTUACIÓN

n= 1.900



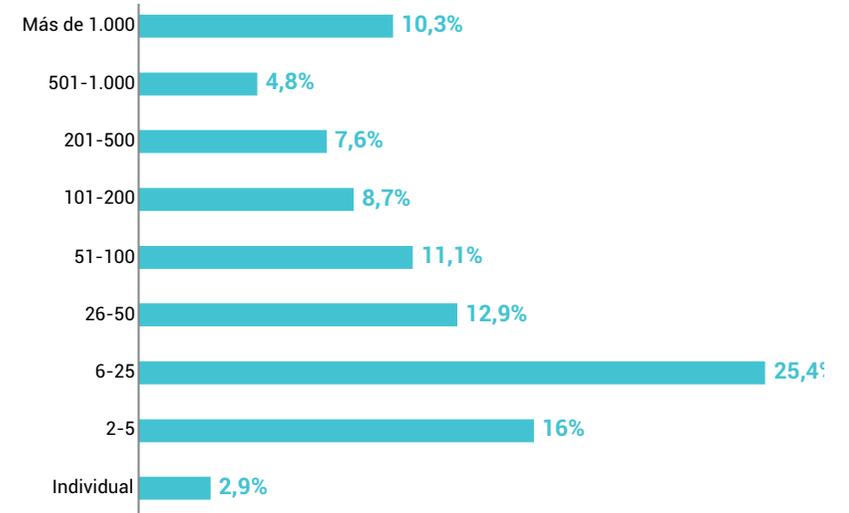
### MODELO DE NEGOCIOS

n= 1.900



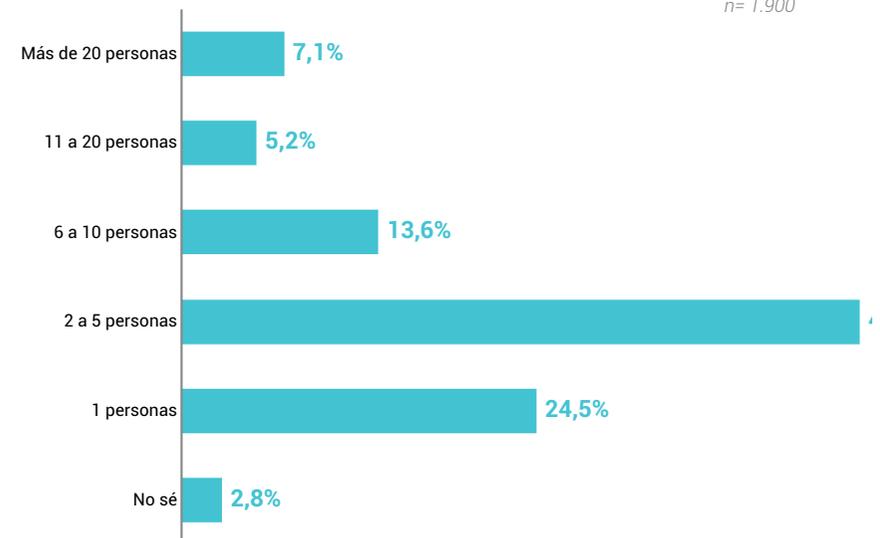
### NÚMERO DE FUNCIONARIOS

n=1.900



### TAMAÑO DEL EQUIPO DE MARKETING

n= 1.900





**4. HERRAMIENTAS  
UTILIZADAS POR LOS  
EQUIPOS DE MARKETING  
LATINOAMERICANOS**



## 4.1. AUTOMATIZACIÓN DEL MARKETING

Las herramientas de [automatización de marketing](#) reducen la mano de obra y ayudan a aumentar la productividad del equipo. Además, permiten el análisis de datos importantes para la elaboración de [estrategias de marketing y ventas](#).

Para elegir la mejor herramienta para tu negocio, debes usar períodos de prueba y evaluar:

- # las funciones que ofrece la plataforma;
- # facilidad de uso;
- # posibilidades de personalización;
- # integración con otras herramientas;
- # disponibilidad de análisis e informes para monitorear el desempeño de las acciones tomadas;
- # oferta de capacitación y soporte técnico;
- # costos totales.

¡COMPARTE ES EBOOK!

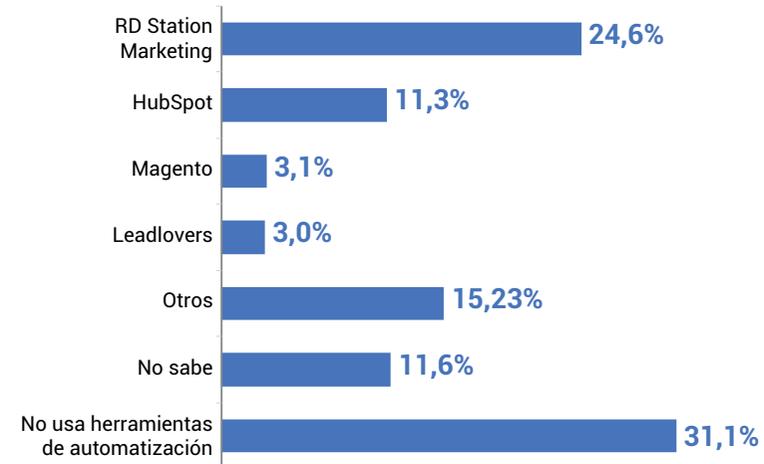
Según nuestra encuesta, el 24.6% (526) de las respuestas obtenidas se refieren al uso de la herramienta RD Station Marketing para la automatización del marketing, mientras que el 11.3% (221) se refieren al uso de HubSpot.

También identificamos que el 31.1% (667) de las respuestas provinieron de compañías que aún no usan una herramienta de automatización. Entre estos encuestados, el 82,6% (551) trabaja en organizaciones cuyo equipo de marketing tiene hasta 5 personas. Por lo tanto, es posible notar que los equipos más pequeños todavía usan procesos manuales para realizar tareas diarias.

Cuando no consideramos a Brasil en este análisis, podemos ver un cambio en los porcentajes más altos. En este caso, el 18,3% (125) de las respuestas obtenidas se refieren al uso de la herramienta HubSpot y el 6,9% (47) al uso de RD Station Marketing.

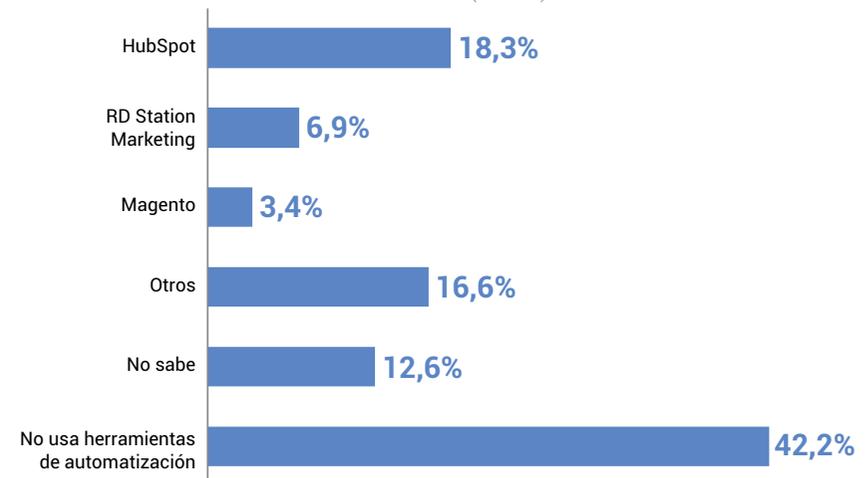
## AUTOMATIZACIÓN DEL MARKETING

(n= 2.119)



## AUTOMATIZACIÓN DEL MARKETING (EXCEPTO EN BRASIL)

(n= 682)



## HERRAMIENTAS MÁS UTILIZADAS

### RD Station | MARKETING

Herramienta brasileña con versión en español para gestionar y automatizar acciones de Marketing Digital. También ofrece una solución CRM y cuenta con servicios directos en Colombia y México.

### HubSpot

Ofrece software para gestión de marketing, ventas, servicio al cliente y CRM.

### Magento

Plataforma de ecommerce que ofrece una experiencia optimizada para el cliente. Ofrece soluciones para integrar tiendas físicas y virtuales, integración de bases de datos para la toma de decisiones y un grupo de extensiones de socios para la automatización del marketing, evaluaciones de clientes, entre otros.

### leadlovers

Herramienta brasileña específica para la automatización del Marketing Digital. Disponible en portugués.

## COMENTARIO DE ESPECIALISTA

Karine Gaia es Coordinadora de Operaciones de Marketing en [Convenia](#), una empresa brasileña, donde utilizan RD Station Marketing para la automatización del marketing. Para Karine, los beneficios clave de una herramienta como RD Station Marketing son la automatización del email, la creación de landing pages y la calificación de leads.

“Cuando tenemos una estrategia más sólida y enfrentamos una base significativa, contar con una herramienta de automatización es fundamental para garantizar la productividad del equipo.

Es imposible darle la atención que necesita a cada contacto personalizando la comunicación, de acuerdo con la etapa en la que se encuentra, si no tienes una herramienta que tenga un historial del engagement de esa persona que te permita automatizar las tareas cotidianas, como por ejemplo el disparo de emails de nutrición”.



**Marina Cordeiro**  
Supervisora de Inbound Marketing  
Rock Content  
Utiliza HubSpot y RD Station

## 4.2. GESTIÓN DE PROJETOS

**PMBOK** define proyecto como un conjunto de actividades grupales temporales que tienen como fin un producto, servicio o resultado.

La **gestión de proyectos** garantiza una mejor ejecución al controlar los procesos, el equipo, el cronograma y el presupuesto, entre otros factores.

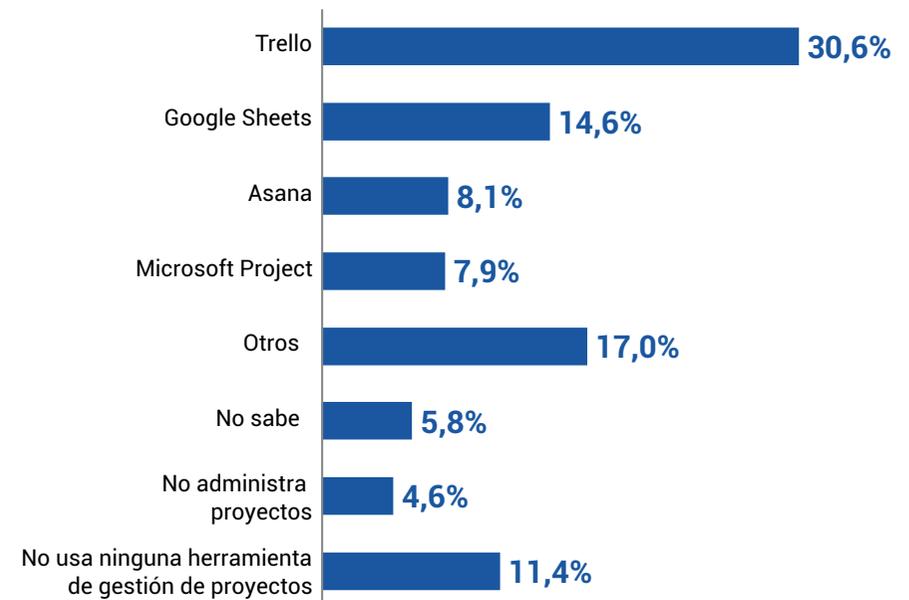
Para elegir la mejor herramienta de gestión de proyectos para tu empresa, debes definir tus objetivos de acuerdo con el tamaño de los proyectos y el tipo de demanda que tienen.

Trello fue citado en 30.6% (760) de las respuestas, mientras que Google Sheets apareció en 14.6% (363). Lo que difiere de estas herramientas es que trabajar con Google Sheets significa una gestión manual y más propensa a errores.

Un hecho importante es que el 11,4% (284) de las respuestas se refieren a empresas que no utilizan ninguna herramienta de gestión de proyectos, lo que representa un número considerable de organizaciones que hacen este trabajo manualmente. Todas estas empresas están ubicadas en Brasil y el 87.4% (159) de ellas tienen equipos de marketing de hasta 5 personas.

### GESTIÓN DE PROYECTOS

n= 2.485



¡COMPARTE ES EBOOK!

## HERRAMIENTAS MÁS UTILIZADAS



Adecuado para la gestión de proyectos que organizan las demandas en formato de marco.



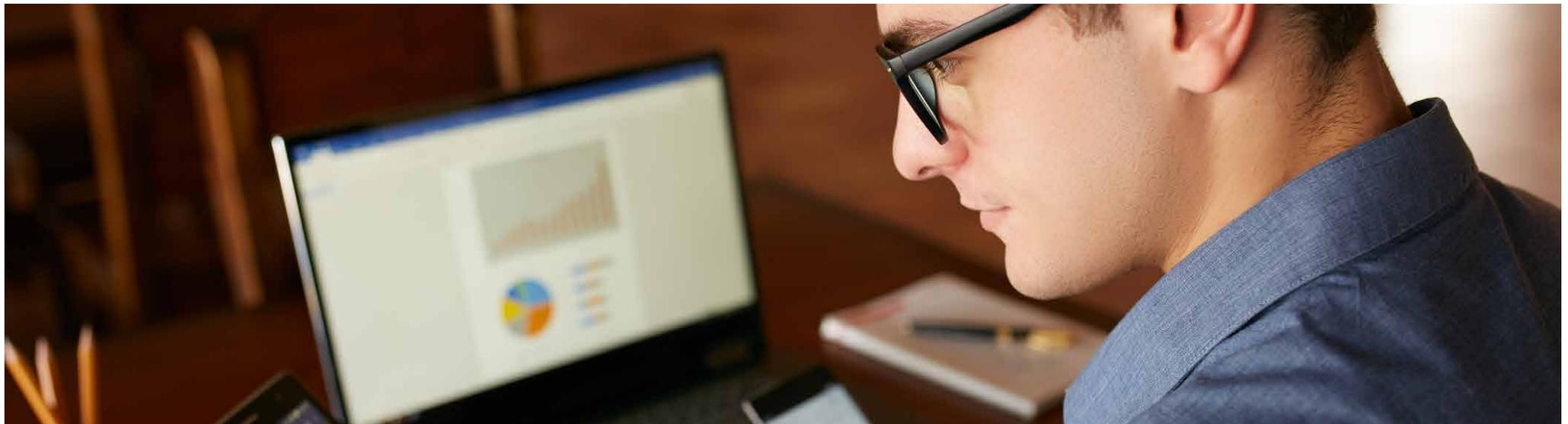
Herramienta de planillas de Google. En la versión de G Suite, es posible crear archivos de colaboración entre equipos.



Específico para la gestión colaborativa de proyectos. Ofrece diferentes formas de visualización, considerando los diferentes tipos de perfiles de proyectos existentes.



Software de Microsoft que ofrece soluciones para la gestión de proyectos, cartera y recursos.



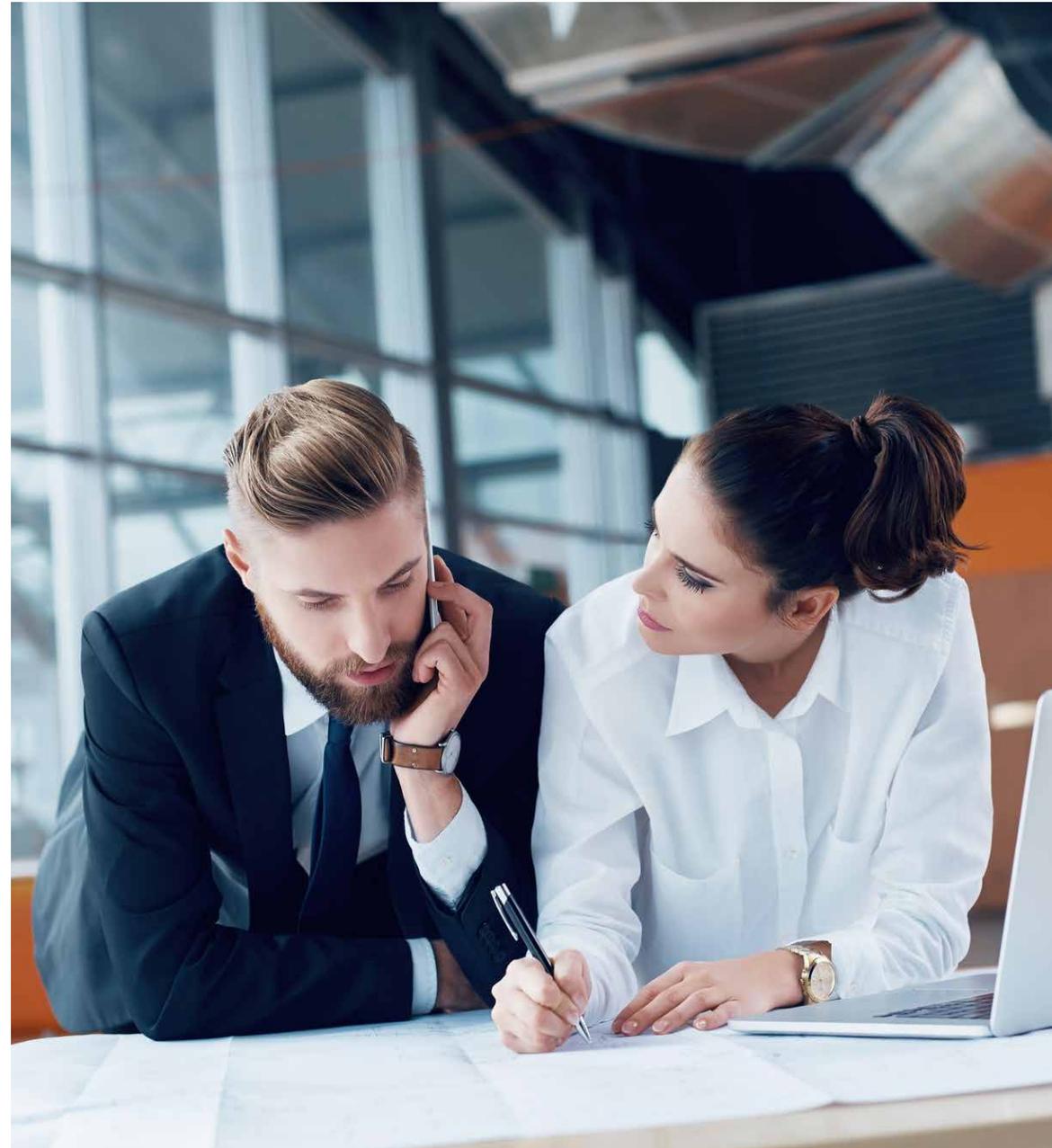
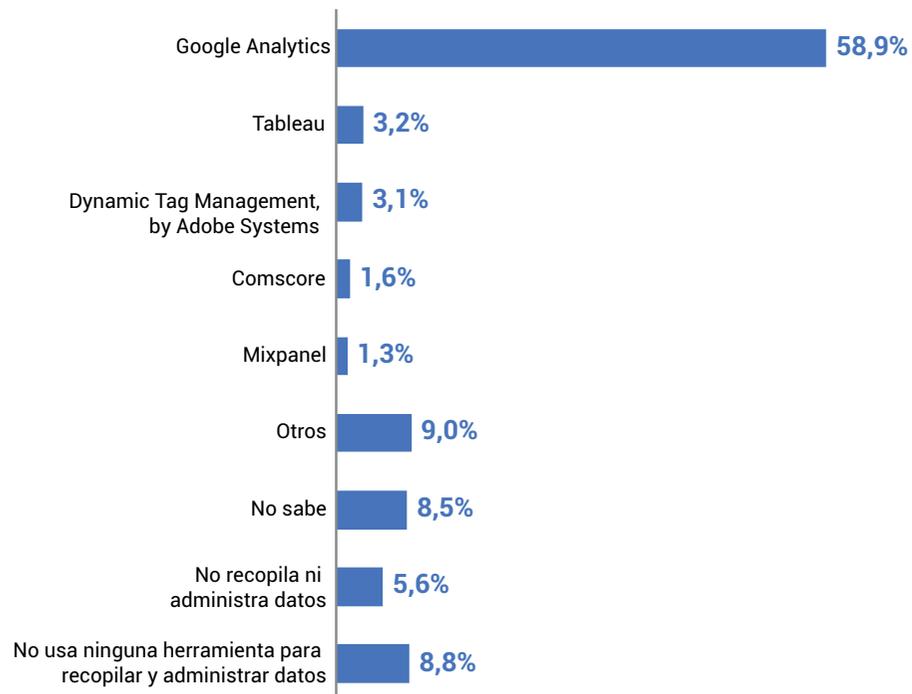
¡COMPARTE ES EBOOK!

### 4.3. RECOPIACIÓN Y GESTIÓN DE DATOS

Cada una de las herramientas disponibles comercialmente para recopilar y administrar datos tiene una funcionalidad específica. Sin embargo, [Google Analytics](#) puede considerarse uno de los más completos y posiblemente por este motivo el 58,9% (1.265) de las empresas lo utilizan.

#### RECOPIACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE DATOS

n= 2.148





## HERRAMIENTAS MÁS UTILIZADAS



Recopila información del usuario y la convierte en informes.



Software de Business Intelligence que proporciona análisis de datos a través de unos pocos clics.



Gestiona etiquetas, recopila y distribuye datos en sistemas de Marketing Digital.



Te permite planificar, realizar transacciones y evaluar medios en todas las plataformas. Con una amplia audiencia que combina televisión digital, lineal, over-the-top (OTT) y audiencia teatral, combina mediciones confiables de terceros con ciencia de datos.



Hace posible comprender profundamente la jornada de cada usuario.

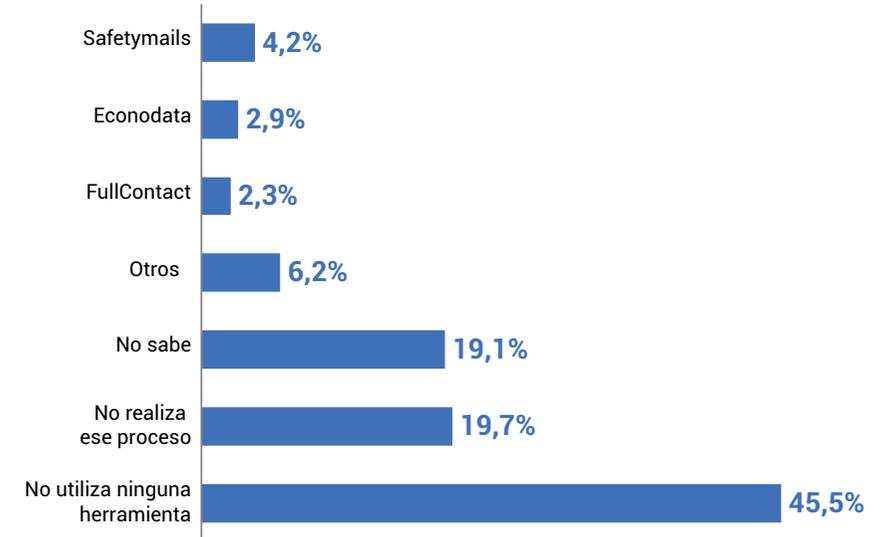
## 4.4. ENRIQUECIMIENTO DE DATOS

El enriquecimiento de datos consiste en asociar información de diferentes fuentes sobre una compañía en particular para construir un perfil mejorado de esa organización y para que esos datos ayuden al proceso de ventas. Esto garantiza el contacto con la segmentación de **leads calificados**, lo que aumenta las oportunidades comerciales.

Como se puede observar, una gran cantidad de respuestas (45.5%, 892) se refieren a compañías que no usan ninguna herramienta para este tipo de proceso, mientras que el 19.7% (386) no realiza este proceso.

## ENRIQUECIMIENTO DE DATOS

n= 1.959





¡COMPARTE ES EBOOK!

## HERRAMIENTAS MÁS UTILIZADAS



Valida emails para bases y formularios (en tiempo real).



Empresa de tecnología brasileña que usa Big Data e innovación tecnológica para ayudar equipos comerciales a vender más usando datos para prospección de empresas. Disponible solo en portugués.



Soluciones de gestión de contactos. Su objetivo es proporcionar los datos que necesita para crear imágenes precisas de las personas que más le importan a las empresas, incluidos contactos, conexiones o clientes.



## COMENTARIO DE ESPECIALISTA

El enriquecimiento de datos se puede aplicar de muchas maneras para generar resultados de marketing. Por ejemplo, Karine Gaia, Coordinadora de Operaciones de Marketing de Convenia, usa SafetyMails para ayudar a rectificar emails incorrectos, reducir el número de spams y mejorar la base de contactos de la compañía. El equipo de marketing de Rock Content utiliza la herramienta FullContact para recopilar datos sobre clientes potenciales utilizando la base de datos FullContact.

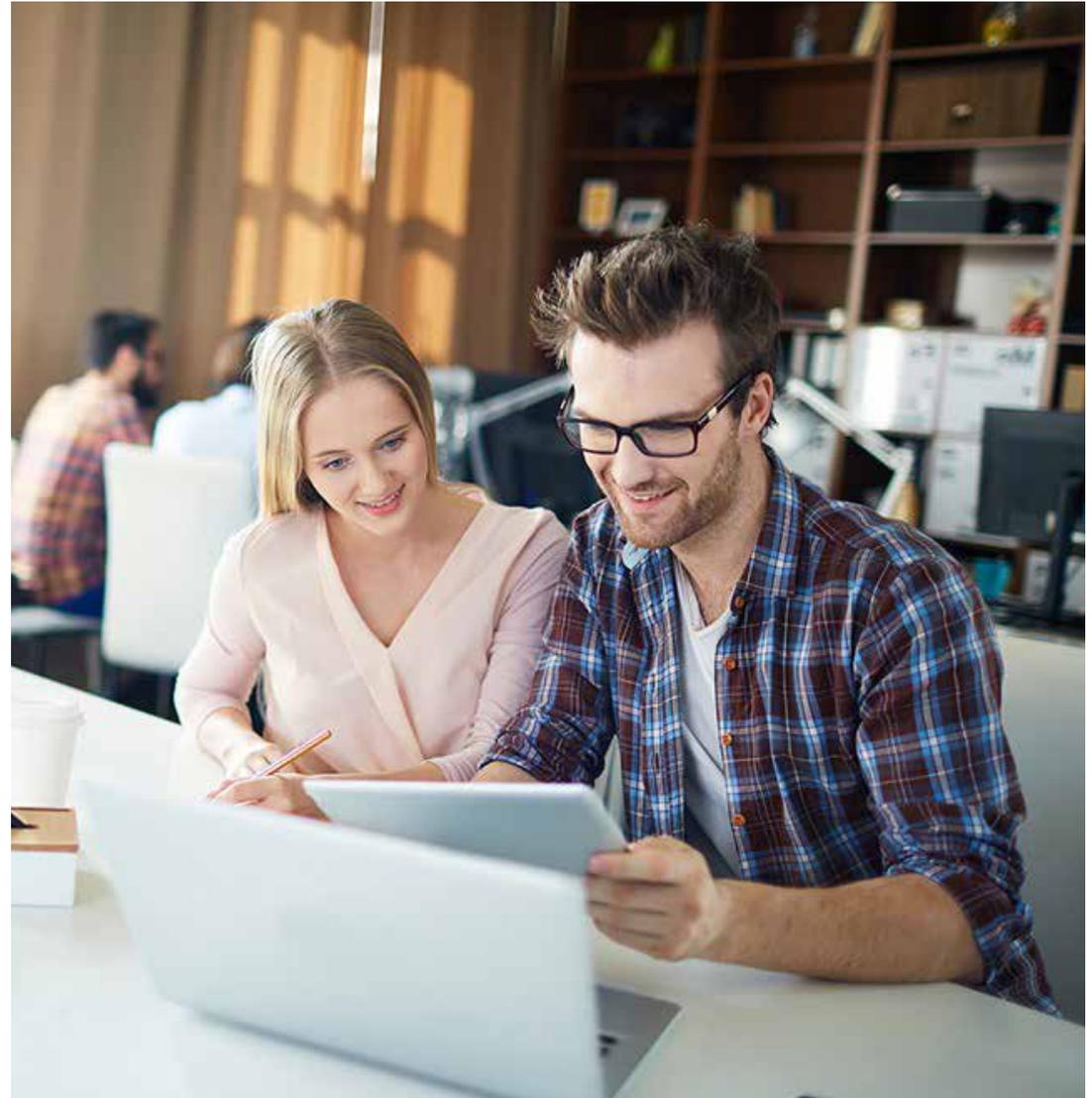


## 4.5. ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA

El [análisis de la competencia](#) te permite comprender el mercado en el que opera tu negocio y también el comportamiento de tus clientes potenciales. Esto se realiza mediante el monitoreo de las diversas plataformas en las que estas personas están presentes, como las redes sociales y los motores de búsqueda.

Existen [varias herramientas](#) que permiten realizar un análisis comparativo entre los datos de tu competidor y los de tu empresa. Esta comparación posibilita crear estrategias que se dirijan a ciertos enfoques de interés, como por ejemplo palabras clave estratégicas para tu negocio.

La herramienta SEMrush es la más utilizada, representa el 25.8% (543) de las respuestas. Alexa fue citada por el 6.9% (145) de los encuestados, Ahrefs por el 3.1% (66) y Brandwatch por el 3.1% (66).

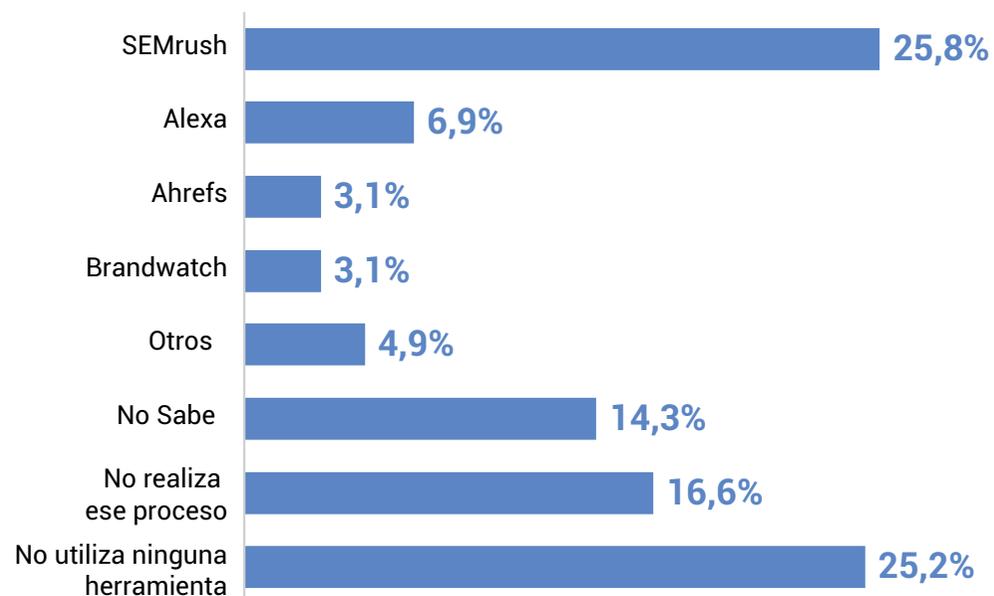




Sin embargo, una gran cantidad de respuestas están relacionadas con no usar ninguna herramienta de análisis de la competencia - 25.2% (529) - o no realizar análisis de la competencia - 16.6% (349). Estos porcentajes apuntan a estrategias de marketing digital que necesitan revisión para que las empresas tengan mejores resultados en otras áreas de desarrollo.

## ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA

*n= 2.102*



## HERRAMIENTAS MÁS UTILIZADAS



SEO, publicidad, contenido y gestión de SMM.



Plataforma que ofrece herramientas de SEO y análisis competitivo.



Plataforma SEO que cuenta con recursos para análisis competitivos, investigación de palabras clave, backlink, contenidos, entre otros.



Monitoreo de redes sociales.

## COMENTARIO DE ESPECIALISTA

“Lo digital es muy rápido, es muy volátil. Para tener una estrategia que se destaque de las demás, debes conocer los eventos cotidianos y especialmente los movimientos de tus competidores.

Analizar las palabras clave en las que están trabajando, cómo se destaca su marca y qué han producido es una manera de mantenerte al día con el contexto y prepararte para proteger los activos de tu empresa”.



**Marina Cordeiro**  
Supervisora de Inbound Marketing  
Rock Content  
Utiliza SEMrush y Ahrefs

## 4.6. ADMINISTRACIÓN DE CONTENIDOS (CMS)

Un **CMS** tiene como objetivo administrar la producción y distribución de contenidos de tu empresa de una manera simple y ágil, sin la necesidad de un conocimiento técnico profundo del software. Por lo tanto, es posible centrar los esfuerzos en la producción de estrategias de contenidos.

El uso de un CMS facilita la apertura y actualización de páginas, aporta practicidad para crear nuevas posibilidades y alternativas para mejorar el sitio con recursos, aplica técnicas de optimización para búsqueda orgánica, permite crear proyectos de diferentes tamaños, da buena velocidad de carga y tiene bajo costo de actualización y mantenimiento.



¡COMPARTE ES EBOOK!

Para elegir un CMS, debes evaluar:

# infraestructura;

# usabilidad;

# posibilidad de documentación;

# soporte técnico;

# versatilidad  
de recursos;

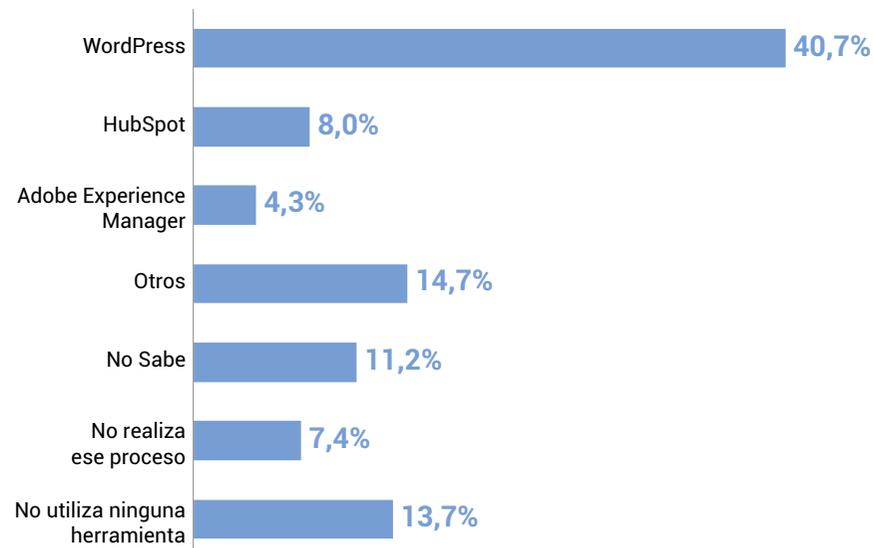
# presencia de las funcionalidades  
necesarias.

# responsividad;

**WordPress** es el CMS más utilizado en el mundo y nuestra investigación lo refleja: el 40.7% (889) de las respuestas obtenidas se refieren al uso de esta herramienta para la gestión de contenidos.

## GESTIÓN DE CONTENIDOS

n= 2.184



¡COMPARTE ES EBOOK!

## HERRAMIENTAS MÁS UTILIZADAS



Software para publicar blogs y sitios web. Se centra en la estética, los estándares web y la usabilidad.



Adobe Experience Manager

Combina la gestión de activos digitales y tiene un sistema de gestión de contenidos.



También se utiliza para la gestión de contenido en el 8% (174) de las respuestas obtenidas.



---

### PARA PROFUNDIZAR

[#\[Guía\] WordPress](#)

[# Rock University](#)

---

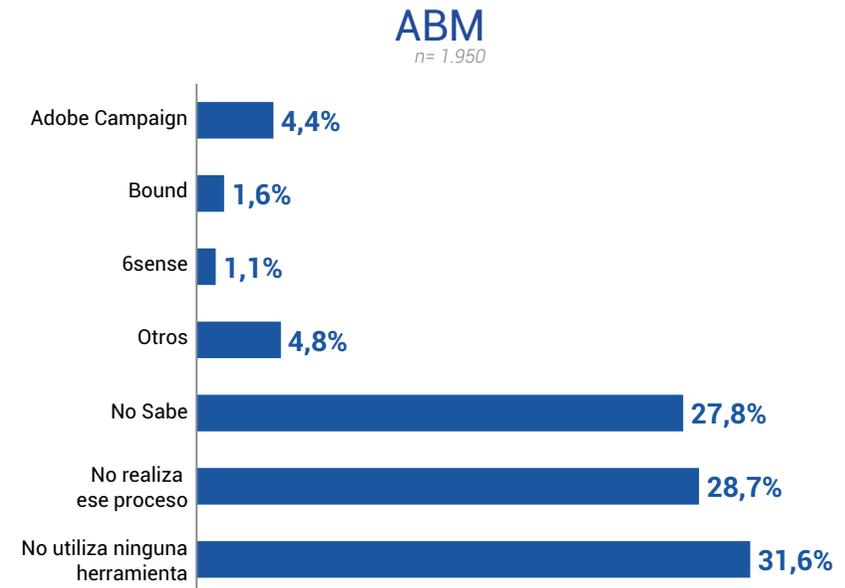
## 4.7. ABM (ACCOUNT-BASED MARKETING)

**ABM** es un enfoque estratégico basado en cuentas. Se enfoca en compañías particulares o perfiles de compañías a través de campañas específicas y personalizadas. Debido al alto grado de personalización, este tipo de estrategia tiene una alta tasa de éxito. Según **DemandBase**, una herramienta ABM ayuda a organizar la estrategia entre marketing y ventas.

Según nuestra encuesta, el 31,6% (617) de las respuestas obtenidas se refieren a empresas que no utilizan ninguna herramienta específica para la estrategia ABM. Esto significa que estas empresas desarrollan ABM, pero la información se organiza manualmente.

En este caso, la ausencia de una herramienta específica no afecta la calidad de la estrategia ejecutada por la empresa. Además, estas organizaciones pueden usar otras herramientas para apoyar ciertas acciones.

Otro hecho relevante es que el 28.7% (559) de las respuestas corresponden a empresas que no trabajan con la estrategia ABM.



¡COMPARTE ES EBOOK!

## HERRAMIENTAS MÁS UTILIZADAS



Según Forrester, Adobe Campaign es líder en la gestión de campañas multicanal y su funcionalidad se puede utilizar para campañas ABM.



Herramienta específica de ABM. Ofrece servicios de consultoría para la ejecución de estrategias.



Desarrollado con IA, tiene como objetivo generar oportunidades de ventas conectando información de varias herramientas de marketing. La propuesta de 6sense es descubrir oportunidades, ayudar a priorizar acciones e involucrar al equipo en acciones de ventas. También es una herramienta específica para ABM.



## 4.8. GESTIÓN DE CONTENIDOS DE MARKETING

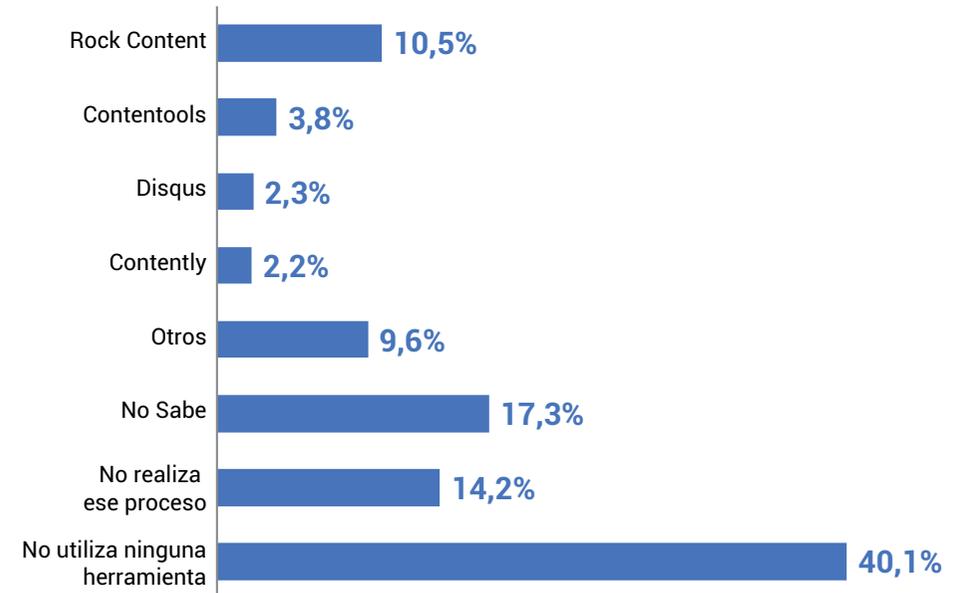
La **gestión de contenidos** tiene como objetivo organizar, almacenar y consolidar de manera eficiente las piezas necesarias que compondrán el contenido en un lugar seguro. Este proceso se puede lograr a través de un sistema que permite la organización de la información necesaria para la elaboración de los contenidos.

El marketing de contenidos puede brindarle resultados increíbles a tu negocio, por lo que es importante que tu estrategia se gestione de manera eficiente. De acuerdo con Content Trends 2019, las empresas que adoptan Marketing de Contenidos tienen en promedio 1.3 veces más visitas a sus sitios y generan 1.4 veces más leads que las que no lo hacen.

En nuestra encuesta, se puede ver que el 40.1% (798) de las respuestas son de empresas que no utilizan una herramienta específica de gestión de Marketing de Contenidos.

## GESTIÓN DE CONTENIDOS DE MARKETING

n= 2.560



Considerando solo las respuestas referentes a la plataforma de Rock Content, es posible identificar que solo el 15,9% (33) de las respuestas son de empresas ubicadas fuera de Brasil. De esta forma, a pesar del alto porcentaje referente a Rock Content, no significa que Rock Content sea la plataforma, hoy en día, más utilizada fuera de Brasil.

¡COMPARTE ES EBOOK!

## HERRAMIENTAS MÁS UTILIZADAS

### rockcontent

Empresa multinacional que ofrece soluciones de Marketing de Contenidos basadas en tres pilares: plataforma de gestión de estrategias, creación diversificada de contenidos y servicios especializados para optimizar los resultados. Disponible en español y portugués.

### contentools

Plataforma brasileña para centralizar la operación de contenidos que permite la contratación de productores de contenido directamente por los clientes.

### DISQUS

Optimiza y centraliza las discusiones y la publicación de comentarios.

### Contently

Ofrece servicios de desarrollo de estrategias de contenido, una plataforma de Marketing de Contenidos y una red global de talentos para la creación de contenidos.

## COMENTARIO DE ESPECIALISTA

Sabrina Carbone, Gerente de Marketing de [Nakata Automotiva](#), utiliza Rock Studio, la plataforma de Rock Content, para administrar su estrategia de contenido. Para Sabrina, Rock Studio la ayuda a planificar su estrategia desde su alcance inicial, a través del estudio de la audiencia y el desarrollo de la personalidad, hasta la creación de la agenda, la aprobación del contenido y la publicación. Todo de forma práctica y profesional.

---

### PARA PROFUNDIZAR



[Curso Gratuito de Marketing de Contenidos](#)  
Rock University

---



## 4.9. CREACIÓN Y GESTIÓN DE BLOGS

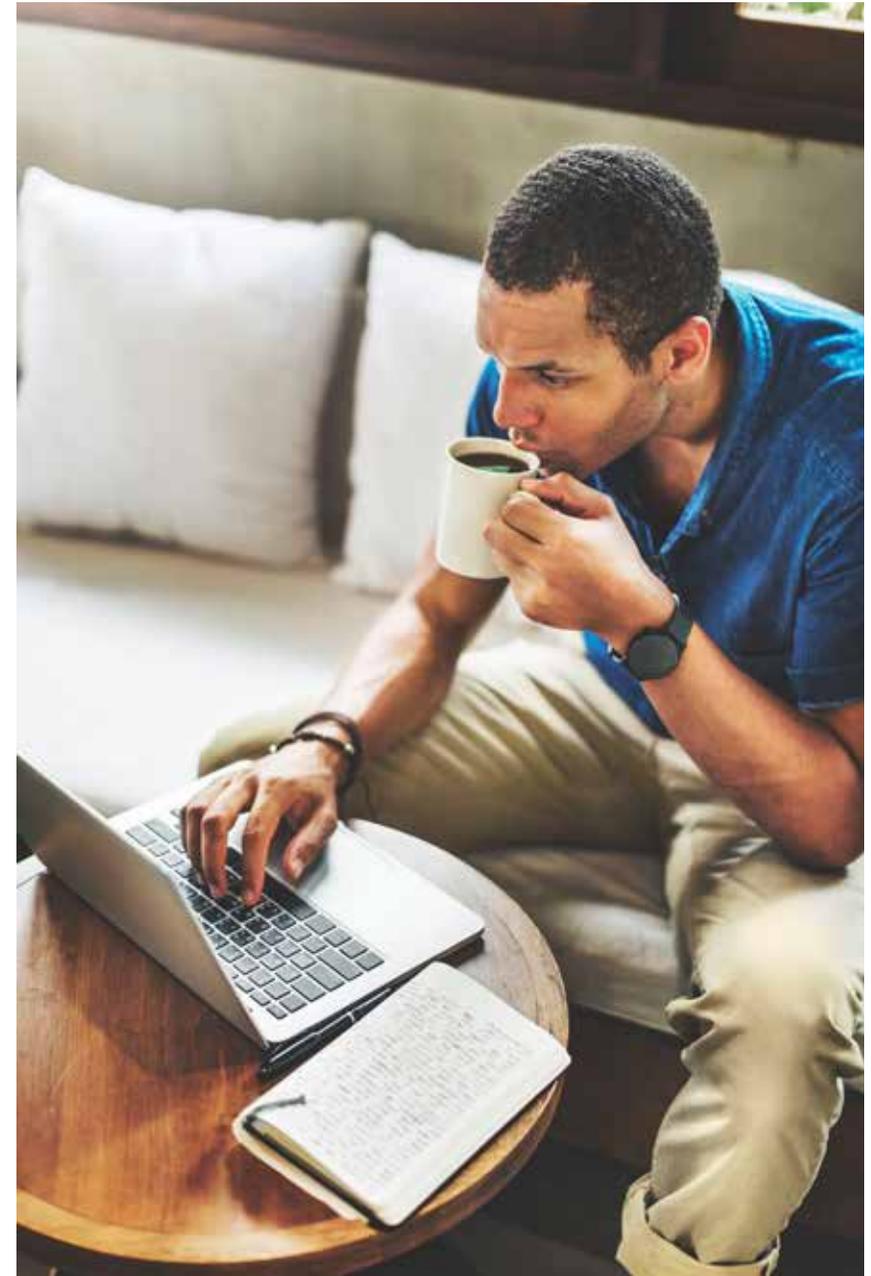
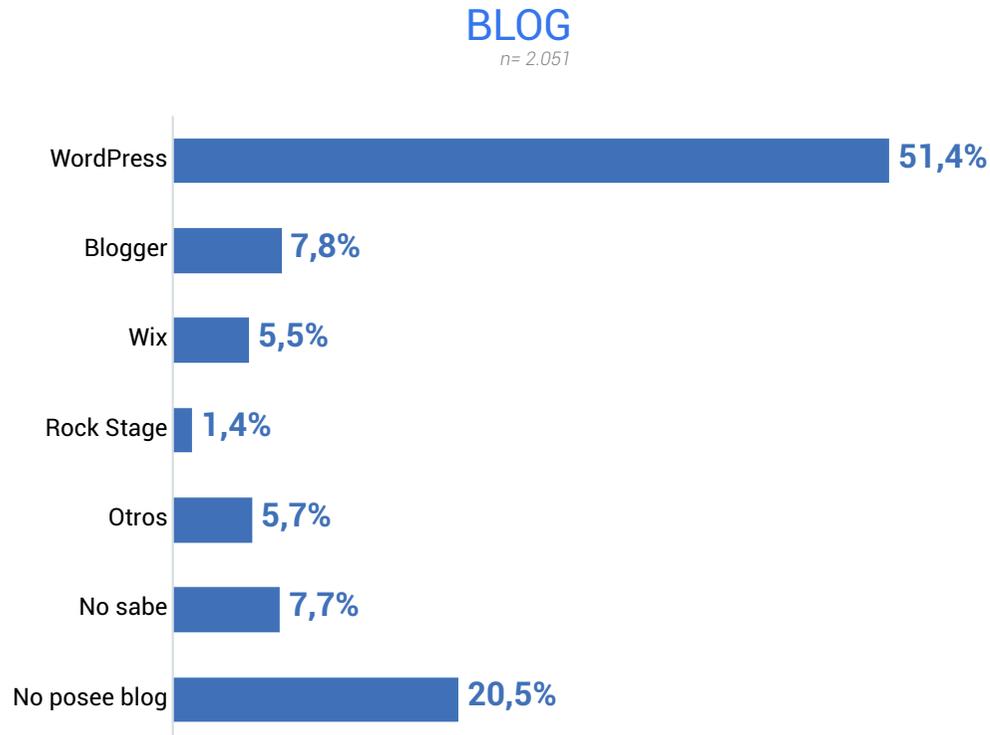
Los **blogs** son herramientas fundamentales para los métodos de marketing de contenidos. Para garantizar que la estrategia se ejecute bien, es extremadamente importante utilizar una plataforma de buena calidad para crear tu blog.

El mercado ofrece plataformas CMS y sitios web con ese fin; lo que los distingue es la facilidad de uso. Si bien uno es más sólido y requiere algunos conocimientos técnicos, el otro puede ser más intuitivo y fácil de usar.

¡COMPARTE ES EBOOK!

Al elegir qué plataforma usar, debes tener en cuenta la usabilidad, la necesidad de instalar un software específico (que puede requerir un sitio de alojamiento de blogs), seguridad, diseño y personalización, administración, soporte, complementos y SEO.

WordPress es el CMS con más seguidores en el mundo y nuestra encuesta nuevamente refleja esto: 51.4% (1,054) de los encuestados usan esta herramienta para [crear blogs](#).





¡COMPARTE ES EBOOK!

## HERRAMIENTAS MÁS UTILIZADAS



Para la publicación de blogs y sitios web, se centra en la estética, los estándares web y la usabilidad.



Plataforma de Google para la edición y gestión de blogs simples.



Creación de sitios web sin necesidad de habilidades de programación. Tiene plantillas de blog entre sus opciones.



Plataforma desarrollada por Rock Content para alojar y crear blogs en WordPress. No requiere conocimientos técnicos de WordPress, lo que garantiza un mayor rendimiento del blog.





¡COMPARTE ES EBOOK!



## COMENTARIO DE ESPECIALISTA

Susanne Rocha es coordinadora de comercio electrónico en NatureDerme, donde utilizan WordPress como CMS del blog. Ella señala que una de las principales contribuciones de WordPress es el control total del contenido realizado por su equipo.

---

## PARA PROFUNDIZAR

# **[Ebook]** [Blogs Corporativos](#)

# [Rock University](#)

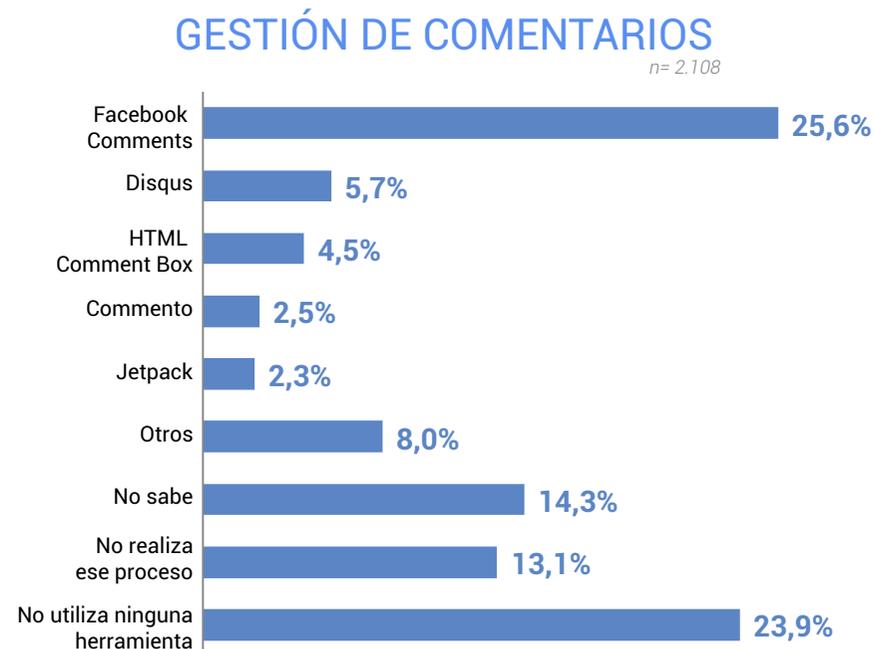
---



## 4.10. GESTIÓN DE COMENTARIOS (COMMENT SYSTEMS)

Los comentarios son uno de los elementos más importantes de un blog porque permiten la interacción con los lectores. Al igual que con las herramientas mencionadas anteriormente, existen varias plataformas para proporcionar y administrar comentarios. La elección debe basarse en las características ofrecidas y los objetivos de tu blog, que pueden requerir detalles.

En los siguientes resultados, se puede ver que un porcentaje considerable de respuestas están relacionadas con empresas que no utilizan una herramienta específica para gestionar comentarios - 23,9% (504) -, o que no realizan este proceso de gestión - 13,1 % (277).





## HERRAMIENTAS MÁS UTILIZADAS

### Facebook Comments

Plugin desarrollado por Facebook para comentarios en sitios web a través de la cuenta en esta red social.

### DISQUS

Plataforma centralizada optimizada para discusión y publicación de comentarios.

### HTML COMMENT B█X

Caja de comentarios en HTML.

### Commento

Plataforma de comentarios centrada en la privacidad.

### Jetpack

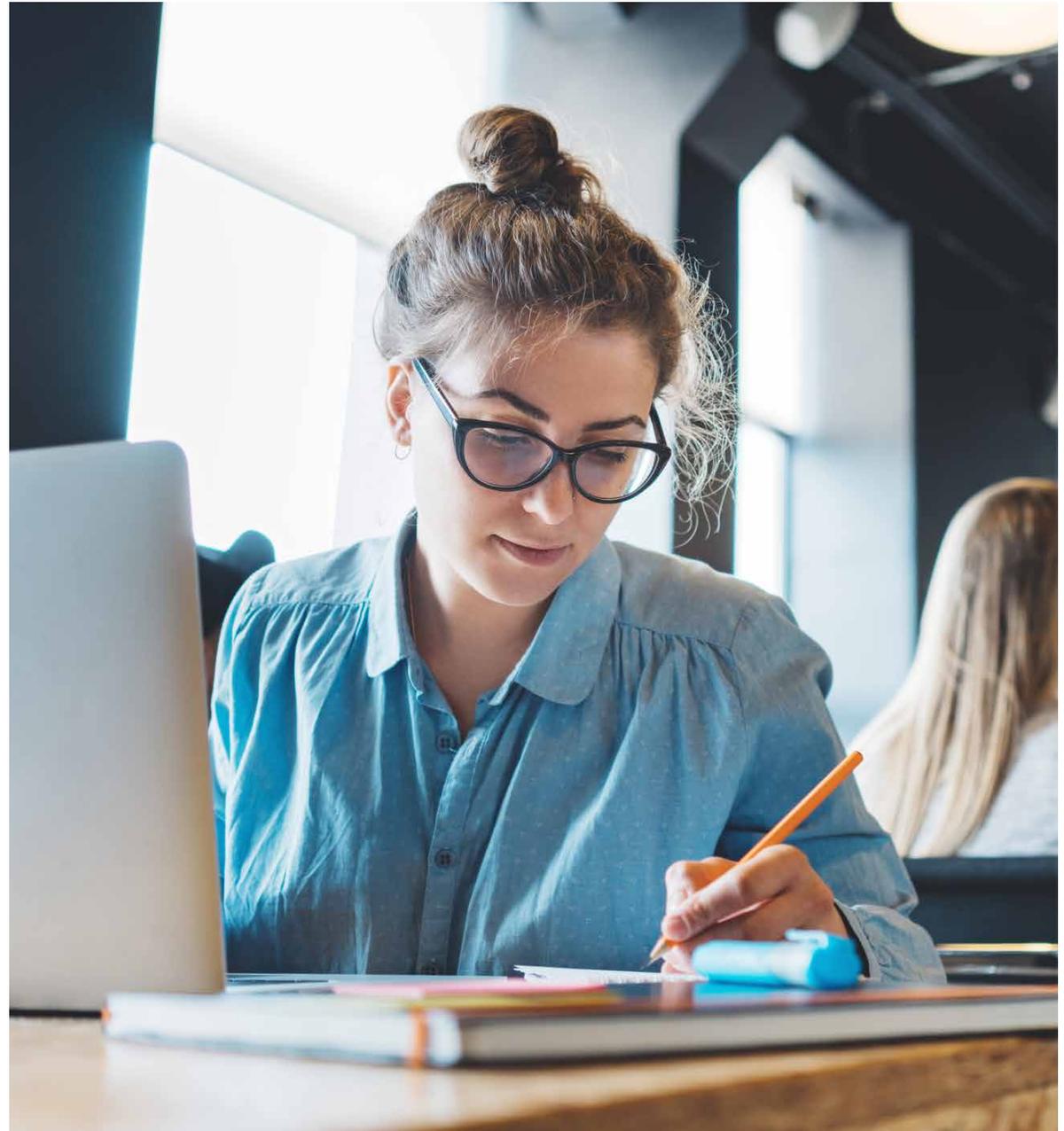
Kit para WordPress que proporciona una herramienta de comentarios específica.

## 4.11. GESTIÓN Y MONITOREO DE REDES SOCIALES

La [gestión de las redes sociales](#) garantiza la consolidación de la marca de la compañía en el mercado y aproxima la relación con los clientes potenciales y también con los actuales. Las plataformas automatizan la gestión de las redes sociales y presentan datos importantes para evaluar los resultados obtenidos a través de estas redes.

En la actualidad, muchas redes sociales ofrecen mecanismos integrados para monitorear [métricas clave dentro de la red](#), pero existen herramientas externas que proporcionan un análisis más detallado.

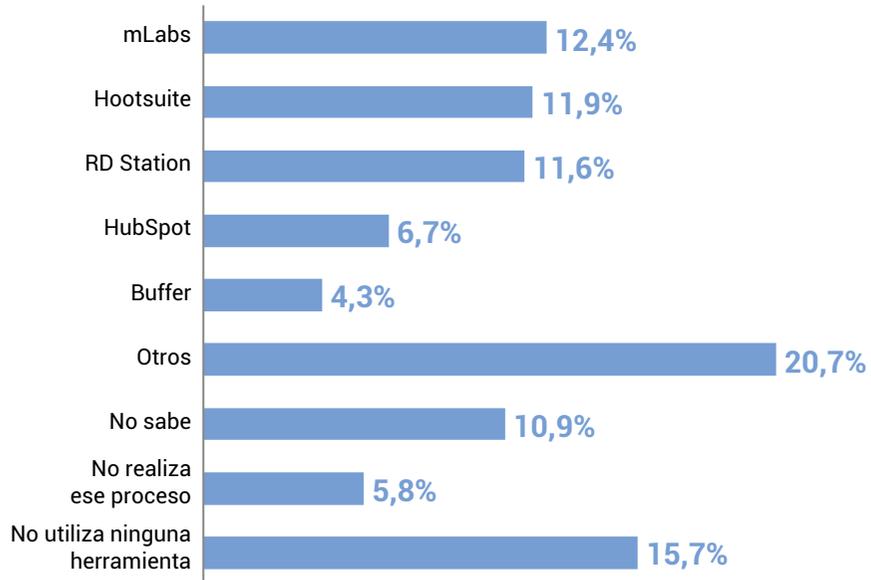
Es posible utilizar más de una plataforma para realizar este monitoreo, ya que las que ofrecen un monitoreo completo de las redes sociales requieren una gran inversión.



¡COMPARTE ES EBOOK!

## GESTIÓN Y MONITOREO DE REDES SOCIALES

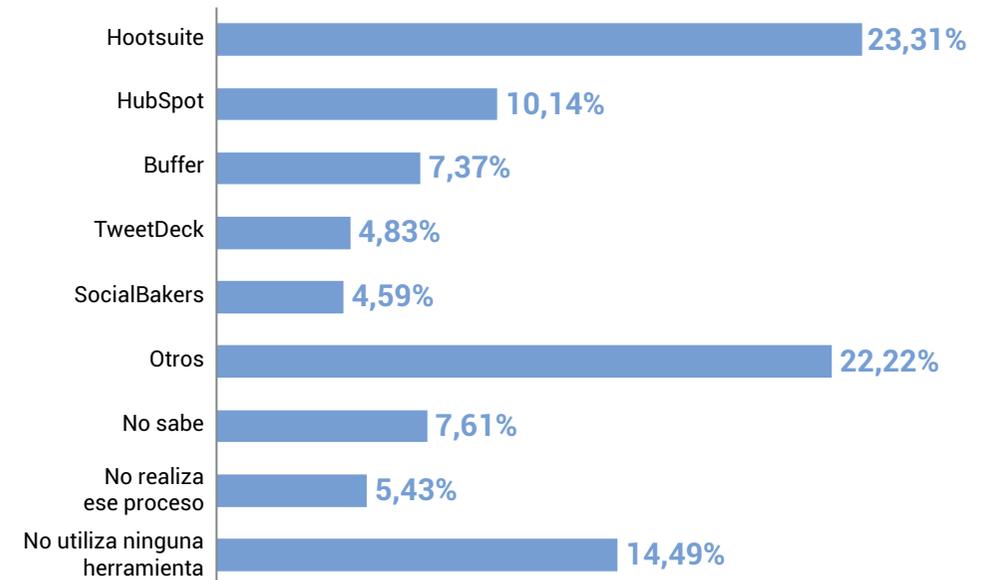
n= 2.354



Si no consideramos a Brasil en este análisis, podemos ver un cambio en los porcentajes, como se muestra a continuación.

## GESTIÓN Y MONITOREO DE REDES SOCIALES (EXCEPTO BRASIL)

n= 828



¡COMPARTE ES EBOOK!

## HERRAMIENTAS MÁS UTILIZADAS



Programación posterior, curaduría de contenido, boosting, análisis, monitoreo, gestión de equipos, seguridad, aplicaciones e integraciones.



Ofrece software para gestión de marketing, ventas, servicio al cliente y CRM. La plataforma ofrece soluciones específicas para redes sociales.



Automatiza las publicaciones en redes sociales y proporciona soluciones de monitoreo de datos e interacciones a través de comentarios en una bandeja de entrada compartida.



TweetDeck es una aplicación de medios sociales que integra mensajes de Twitter y de Facebook. Como otras aplicaciones de Twitter, su interfaz es como la de Twitter API, que permite a los usuarios enviar y recibir tweets y ver perfiles de usuarios.



Socialbakers es una empresa global de marketing de medios sociales con inteligencia artificial que ofrece una plataforma de software como servicio de marketing llamada Socialbakers Suite.

---

### PARA PROFUNDIZAR

# [KIT] [Marketing en redes sociales](#)

# [Ebook] [Estrategia de segmentación en Ads](#)

# [Guía] [Cómo monetizar en las redes sociales](#)

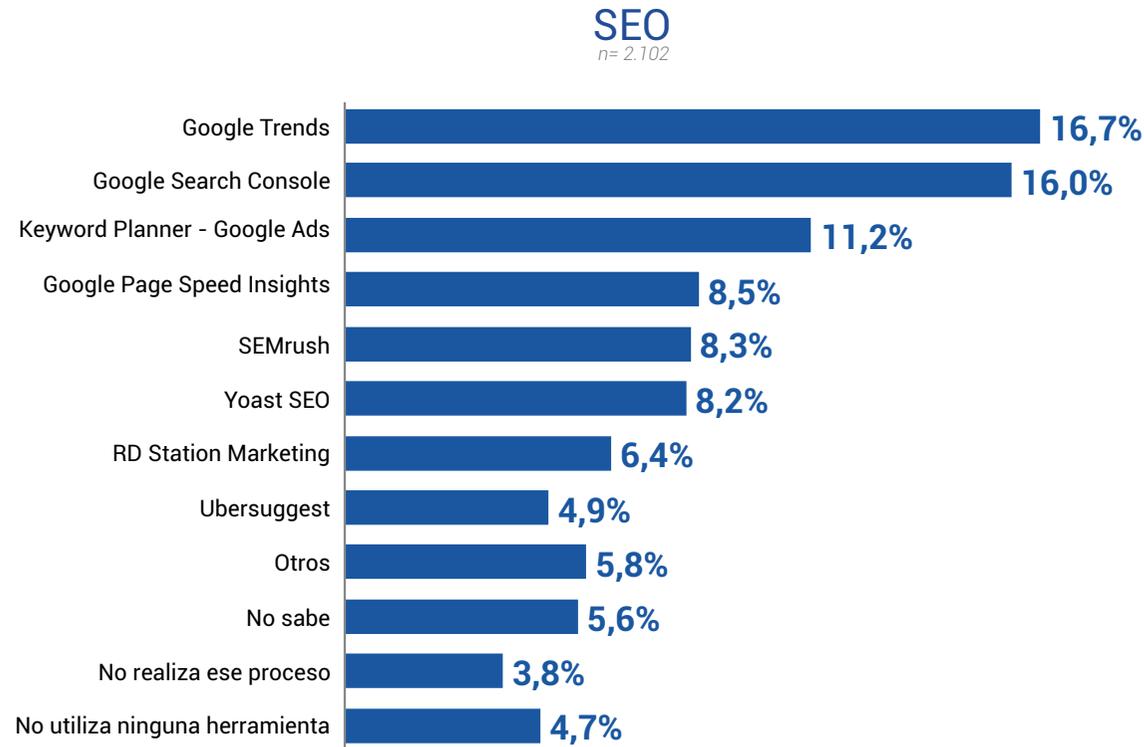
---

¡COMPARTE ES EBOOK!

## 4.12. SEO

El **SEO** es un conjunto de técnicas que tiene como objetivo lograr buenas posiciones orgánicas en los motores de búsqueda y, de esa forma, **garantizarle tráfico y autoridad** a tu sitio web o blog. El aumento del tráfico puede generar más leads, clientes e ingresos para el negocio.

En esta categoría, tuvimos una gran cantidad de respuestas, ya que muchas de las empresas trabajan con más de una herramienta para lograr este proceso. Esto se debe a que cada uno ofrece diferentes funcionalidades que operan de manera complementaria para el análisis y el desarrollo de estrategias.



## HERRAMIENTAS MÁS UTILIZADAS



Permite descubrir tendencias clave relacionadas con una palabra clave específica.



Ayuda a monitorear, mantener y solucionar problemas de presencia en el sitio en los resultados de la Búsqueda de Google.



Funcionalidad de la plataforma Google Ads que proporciona información de palabras clave como el volumen de búsqueda y el costo de inversión.



### PageSpeed Insights

Herramienta de Google para medir si las páginas siguen las recomendaciones de la plataforma para renderizar en menos de un segundo en la red móvil.



SEO, publicidad, contenido y gestión de SMM.



Plugin de WordPress que hace que los blogs sean amigables para los motores de búsqueda.

### RD Station | MARKETING

Plataforma brasileña con versión en español para gestionar y automatizar acciones de Marketing Digital. Ofrece funcionalidad de optimización de página.

### Ubersuggest

Herramienta de búsqueda de palabras clave.

¡COMPARTE ES EBOOK!



## COMENTARIO DE ESPECIALISTA

Según Patrícia Lima, Gerente de Marketing de Docbiz, SEMrush mejora la elección de palabras clave para la clasificación orgánica y el posicionamiento del sitio.

Mauricio Schapiro, coordinador de entrega de IS, utiliza Yoast SEO para ayudar a publicar contenido de calidad para la indexación.

Para Karina Gaia, Coordinadora de Operaciones de Marketing de Convenia, las herramientas de SEO utilizadas por su equipo (Google Trends, Keyword Planner / Google Ads, SEMrush, Google Search Console y Google PageSpeed Insights) son importantes para respaldar la estrategia de clasificación, mapeo de palabras clave y análisis de datos.

Después de que descubrimos el SEO, la compañía cambió su nivel. Estas herramientas nos ayudan a monitorear las métricas y fortalecer nuestra imagen para el consumidor".



**Alanna da Silva Anjos**  
Analista de contenido  
Goakira  
Utiliza SEMrush, RD Station, Yoast, SEO, Google Search Console y Google PageSpeed Insights

---

## PARA PROFUNDIZAR

# [\[Guía\] Completa de SEO](#)

# [\[Guía\] SEO Local](#)

# [\[Quiz\] SEO: ¿qué tanto sabes del tema?](#)

---



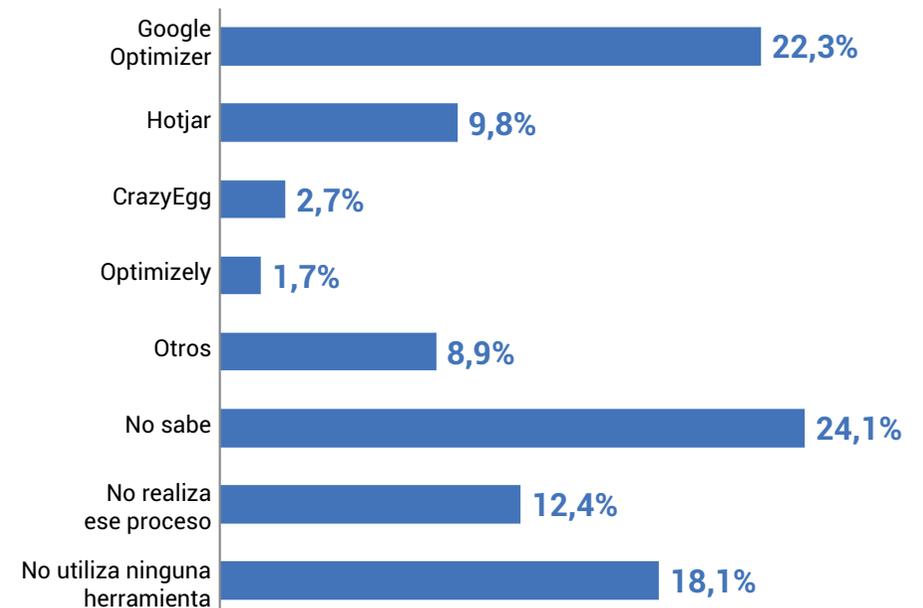
## 4.13. OPTIMIZACIÓN DE WEBSITE

La **optimización del sitio web** comprende problemas de SEO y **CRO**. Sin embargo, las respuestas obtenidas en nuestra encuesta demuestran que los encuestados entienden la optimización solo como CRO.

CRO tiene como objetivo optimizar las tasas de conversión de un sitio al hacer que el proceso de venta sea más eficiente. Esto ahorra tiempo y dinero y ofrece mejores resultados sin aumentar la carga de trabajo o cambiar el producto / servicio.

## OPTIMIZACIÓN DE WEBSITE

n= 2.113





¡COMPARTE ES EBOOK!

## HERRAMIENTAS MÁS UTILIZADAS



Herramienta gratuita de Google para pruebas A / B multivariadas. Tiene integración con Google Analytics, modelado estadístico avanzado y herramientas de segmentación de audiencia.



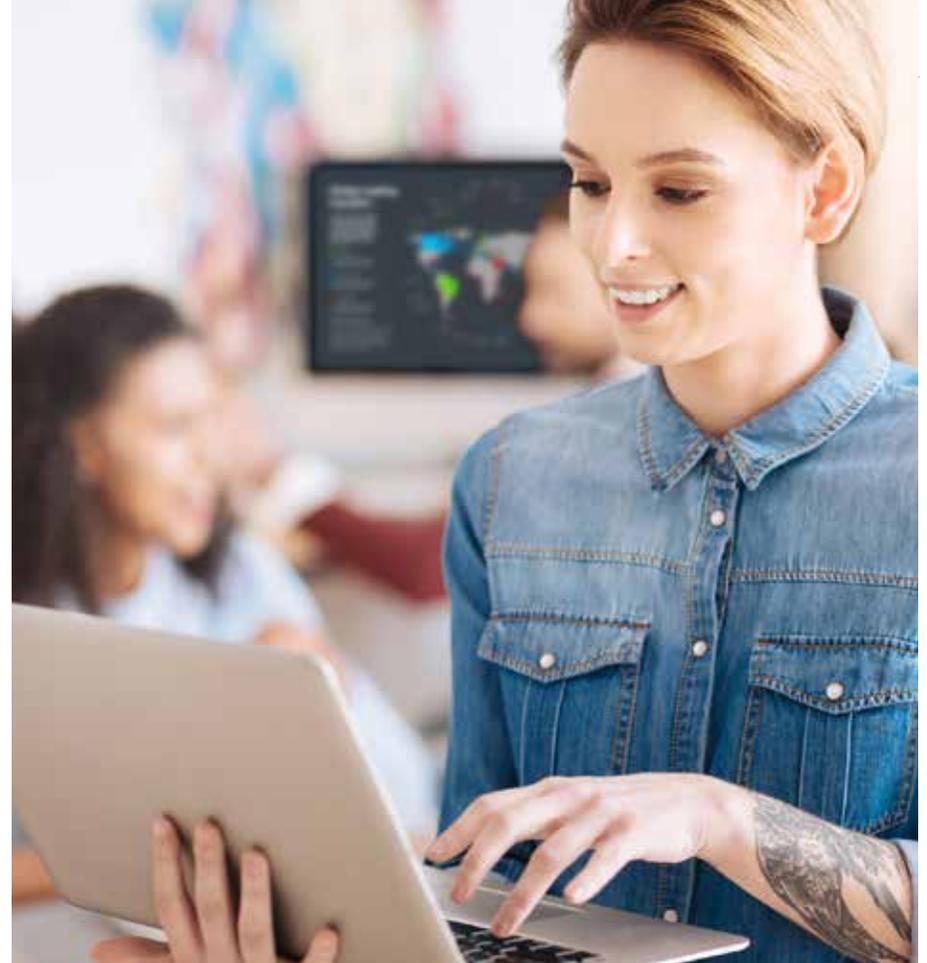
Herramienta de análisis de datos que proporciona información sobre el comportamiento del usuario en un sitio.



Utiliza mapas de calor para mostrar las áreas más visitadas y clicadas de un sitio.



Plataforma especializada en pruebas A / B.



---

## PARA PROFUNDIZAR

# **[Kit]** [Generación de Leads](#)

# **[Guía]** [Email Marketing Inteligente](#)

# **[Texto]** [Perfil profesional: analista de optimizaciones](#)

---

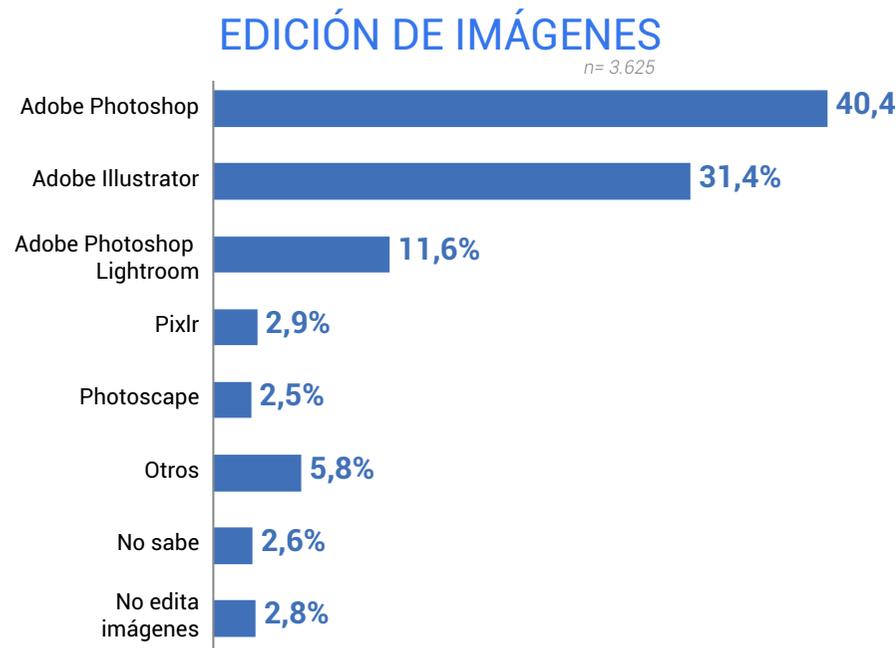


## 4.14. EDICIÓN DE IMÁGENES

Las imágenes utilizadas por una empresa en su sitio web o [redes sociales](#) son parte del proceso de creación de marca frente a clientes potenciales. Además, también forman parte de la estrategia de [marketing de contenidos visuales](#). La función de las herramientas de edición es apoyar estas estrategias.

Las empresas también pueden usar fotografías de bancos de imágenes y editarlas o producir sus propias fotos.

Como se puede ver en los resultados, el 2.8% de las empresas (que corresponden a 101 respuestas) externalizan todo el proceso de edición de imágenes. Un número considerable de respuestas incluye organizaciones que usan software de edición avanzado, incluido Adobe Photoshop, con 40.4% (1,463), Adobe Illustrator, con 31.4% (1,139) y Adobe Photoshop Lightroom, con 11,6% (421).





## HERRAMIENTAS MÁS UTILIZADAS



Adobe  
**Photoshop**

Software de imagen y diseño gráfico. Te permite crear y procesar fotos, ilustraciones, arte en 3D, sitios web, aplicaciones móviles, edición de video, simulación de pintura en tiempo real y otras posibilidades.



Adobe  
**Illustrator**

Herramienta de gráficos vectoriales que te permite crear logotipos, iconos, diseños, tipografía e ilustraciones para impresión, web, video y dispositivos móviles.



Adobe  
**Lightroom**

Software en la nube para fotografía. Con él, puedes editar, organizar, almacenar y compartir fotos en dispositivos de escritorio, web y móviles.



AUTODESK®  
PIXLR®

Editor de imágenes online.



PHOTOSCAPE

Software de edición de fotos.

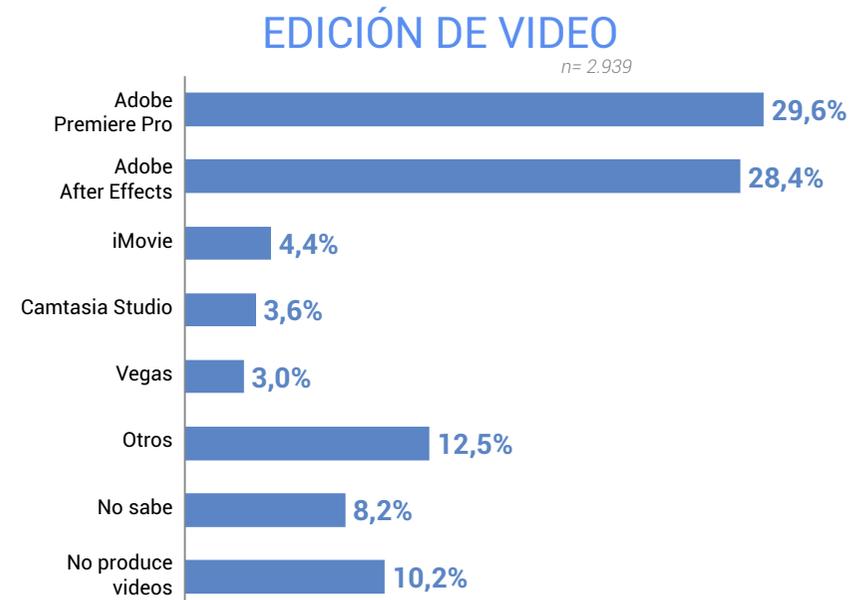




## 4.15. EDICIÓN DE VIDEO

Al igual que las imágenes, [los videos son parte de la estrategia de Marketing Digital](#) y, para su uso exitoso, debe utilizar equipos y herramientas de calidad.

El mercado ofrece varias opciones para editores de [video](#), pero podemos ver que las herramientas ofrecidas por Adobe son ampliamente utilizadas en comparación con otras. Además, con respecto al proceso de edición de imágenes, un mayor número de empresas 10.2% (301) subcontrata o no utiliza esta estrategia.



¡COMPARTE ES EBOOK!

## HERRAMIENTAS MÁS UTILIZADAS



### ADOBE PREMIERE PRO

Software de edición de video para películas, TV y web.



### ADOBE AFTER EFFECTS

Programa de animación y efectos visuales.



### IMOVIE

Editor de video creado por Apple.



### CAMTASIA STUDIO

Software de creación de video que permite capturar la pantalla de nuestra computadora.



### VEGAS

Para producción de video profesional.

---

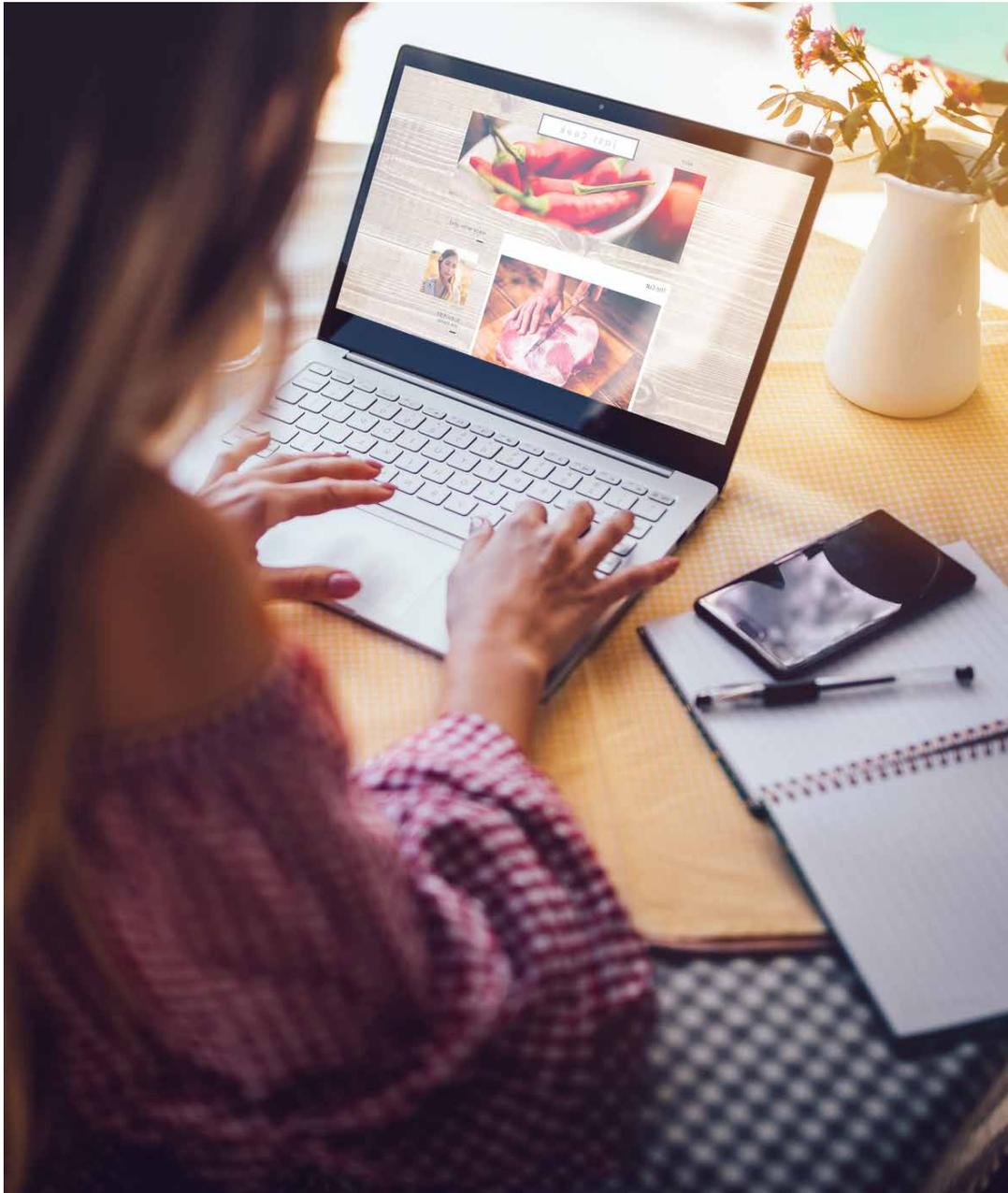
## PARA PROFUNDIZAR

# **[Guía]** [Marketing en video](#)

# **[Ebook]** [Marketing en YouTube](#)

---



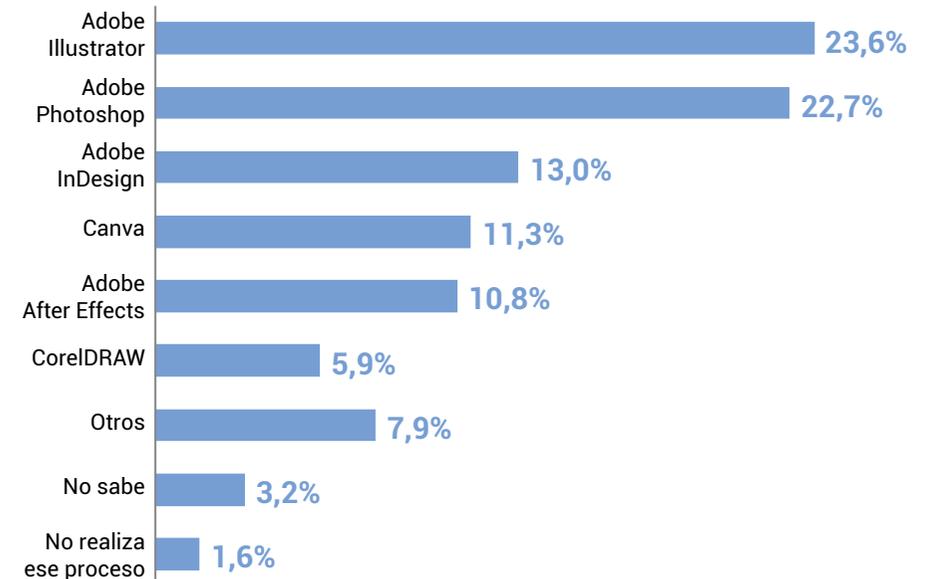


## 4.16. CREACIÓN DE DISEÑO

El **diseño** también es una herramienta de marketing importante, ya que es responsable de la interactividad y el aspecto de los materiales producidos. Como puedes ver, las herramientas ofrecidas por Adobe también se destacan en esta categoría y un número mucho menor de respuestas - 1.6% (76) - provienen de compañías que externalizan este proceso.

### CREACIÓN DE DISEÑO

n= 4.749



## HERRAMIENTAS MÁS UTILIZADAS



Adobe  
**Illustrator**

Software de gráficos vectoriales que te permite crear logotipos, íconos, diseños, tipografía e ilustraciones para impresión, web, video y dispositivos móviles.



Adobe  
**Photoshop**

Programa de imagen y diseño gráfico. Permite la creación de fotos, ilustraciones, arte 3D, sitios web y aplicaciones móviles, edición de video, simulación de pintura en tiempo real, entre otras posibilidades.



Adobe  
**InDesign**

Software de diseño y layout de páginas que te permite crear, probar y publicar documentos para medios impresos y digitales. Proporciona recursos para crear carteles, libros, revistas digitales, libros electrónicos, PDF interactivos y más.



Herramienta online para crear piezas gráficas.



Adobe  
**After Effects**

Software de animación y efectos visuales.



CorelDRAW

Programa de diseño gráfico.

## 4.17. GESTIÓN DE RELACIÓN CON EL CLIENTE (CRM)/VENTAS

**CRM** es un software que gestiona las relaciones con los clientes con un enfoque en la satisfacción y la fidelidad. Al automatizar y organizar procesos, reduce los costos y aumenta las ganancias del negocio.

En la práctica, el CRM tiene un impacto directo en el marketing, las ventas, el soporte y muchas otras estrategias comerciales, ya que todos se ven afectados por las relaciones con los clientes.

Al **elegir un CRM**, debes tener en cuenta las siguientes características:

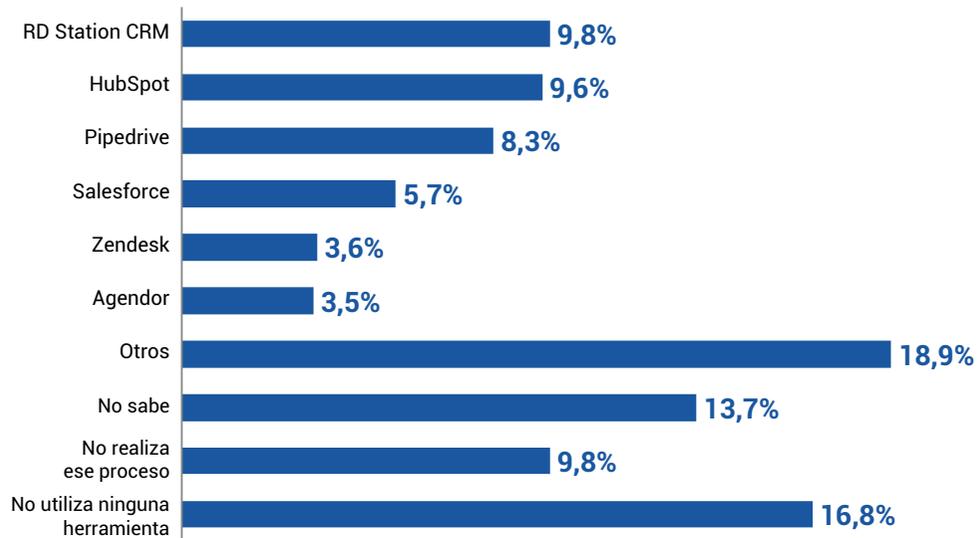
- # integración con otras herramientas;
- # personalización;
- # almacenamiento de datos;
- # informes;
- # accesibilidad (operación en la nube y móvil);
- # posibilidad de realizar pruebas para evaluar la viabilidad del sistema para su negocio.

¡COMPARTE ES EBOOK!

Según nuestra investigación, es posible que una empresa use más de una herramienta CRM, que puede estar relacionada con los tipos de clientes atendidos, por ejemplo.

### CRM

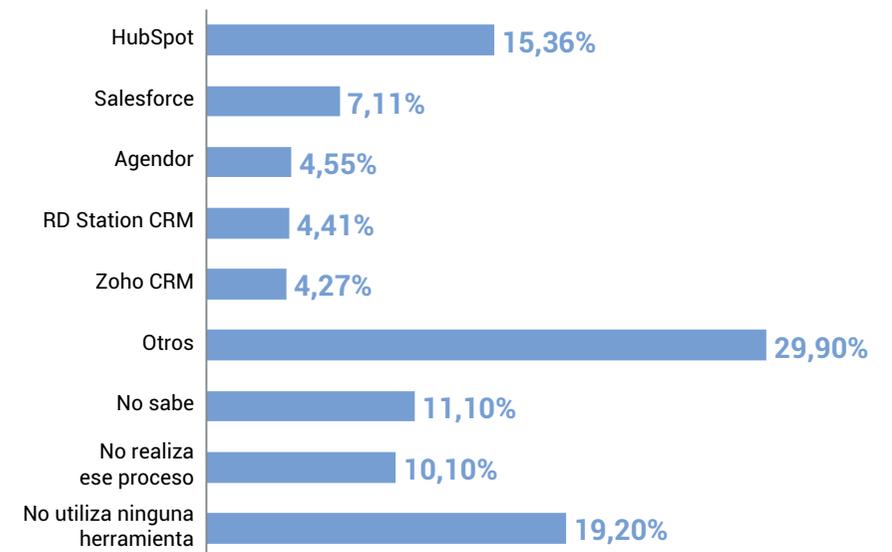
n= 2.143



Cuando no consideramos a Brasil en este análisis, hay un cambio en los porcentajes obtenidos:

### CRM (EXCEPTO BRASIL)

n= 703



## HERRAMIENTAS MÁS UTILIZADAS

### RD Station | CRM

Plataforma brasileña para organizar y controlar el proceso comercial. Se puede usar integrado con RD Station Marketing. RD Station Marketing tiene versión en español y portugués, pero el CRM aún está solo en portugués.

### HubSpot

Ofrece software para gestión de marketing, ventas, servicio al cliente y CRM.

### pipedrive

Diseñado para ayudar a los equipos pequeños a manejar procesos de ventas complicados o largos.



Plataforma CRM que ofrece pronósticos de ventas, colaboración, gestión de contactos e informes, entre otras características.

### Zendesk

Zendesk es una plataforma online que tiene como objetivo simplificar el servicio al cliente.

### Agendor

Software CRM para empresas que realizan ventas consultivas con vendedores internos y externos.





¡COMPARTE ES EBOOK!

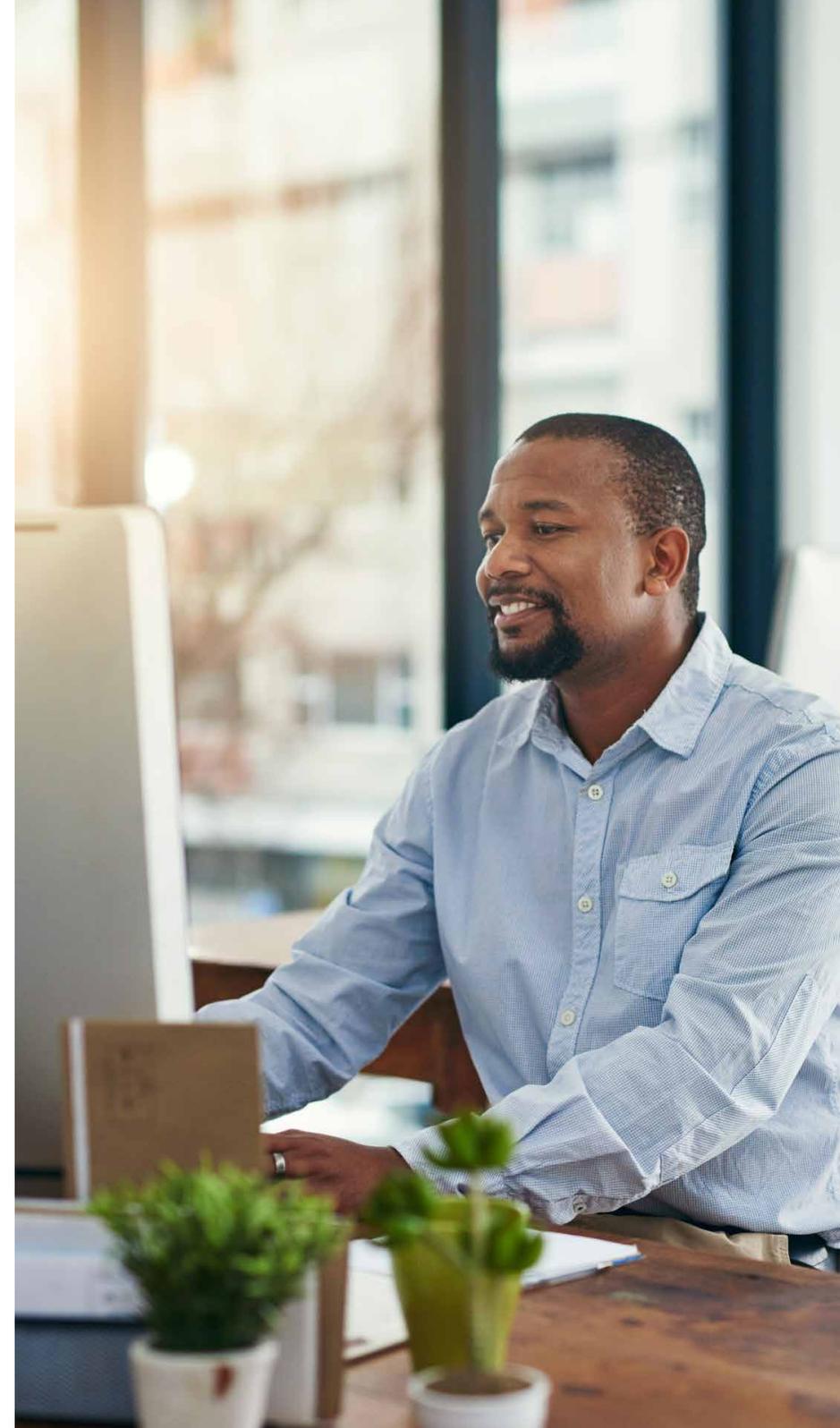
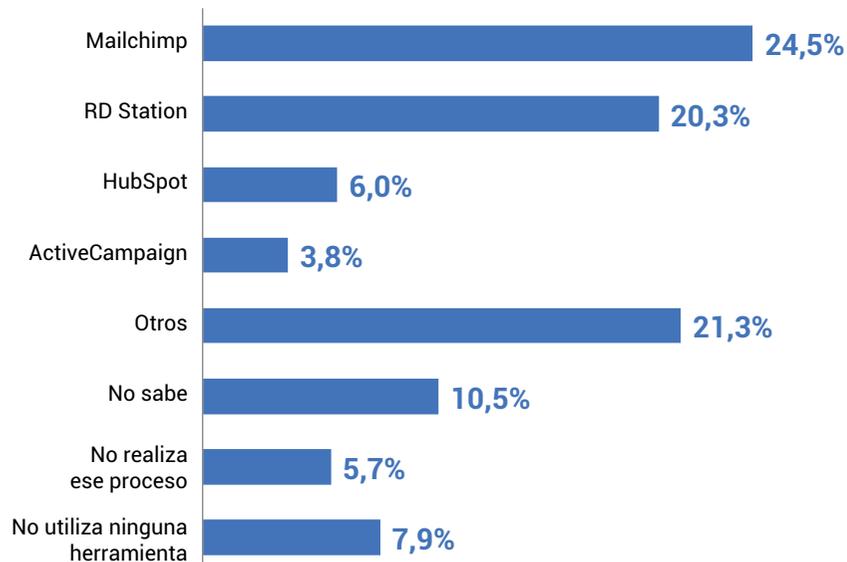
## 4.18. ENVÍO DE EMAIL MARKETING

Según una encuesta realizada por Pew Research, el 92% de los adultos online usan el email. Por lo tanto, el [email marketing](#) es una estrategia con un alto rendimiento potencial para tu negocio.

Este canal se ha convertido en la mejor manera de entregar los mensajes correctos a las personas adecuadas en el momento adecuado. Para esto, es necesario utilizar herramientas que [automaticen los procesos](#) para facilitar el trabajo diario y la construcción de estrategias.

### ENVÍO DE EMAIL MARKETING

n= 2.223





## HERRAMIENTAS MÁS UTILIZADAS



Conocida como una herramienta de email marketing, ha ampliado su funcionalidad y se ha convertido en una herramienta de automatización de marketing más sólida.

### RD Station | MARKETING

Herramienta brasileña con versión en español para gestionar y automatizar acciones de marketing digital, incluido el email marketing. También ofrece una solución CRM.



Ofrece software para gestión de marketing, ventas, servicio al cliente y CRM.

### ActiveCampaign >

Proporciona servicios de email marketing, automatización de marketing, CRM de ventas y mensajería.

¡COMPARTE ES EBOOK!

## COMENTARIO DE ESPECIALISTA

Sabrina Carbone, Gerente de Marketing en Nakata Automotiva, dice que a través de RD Station Marketing es posible mantener la propiedad intelectual de la empresa saludable, actualizar toda la base y aumentar la entrega al 98%.

También puede controlar todas las listas y generar contenidos para listas específicas, lo que facilita enormemente la activación. Además, la herramienta proporciona un mapa de calor, tasa de apertura y otra información importante de gestión.

Patrícia Lima, Gerente de Marketing en Docbiz, utiliza RD Station Marketing para enviar emails. Para ella, una herramienta como RD Station Marketing facilita el flujo de disparadores y la medición de resultados, como la apertura y los clics e incluye un flujo de automatización en los emails.

Alanna Anjos, analista de contenido en Goakira, dice que las herramientas utilizadas por su equipo (MailChimp, RD Station Marketing y SendGrid) ayudan a contactar a la base principal, especialmente a los leads inactivos y que este proceso ya ha dado como resultado ventas en varias situaciones.



---

### PARA PROFUNDIZAR

# **[Guía]** [Completa de Email Marketing](#)

# **[Herramienta]** [Generador de Asuntos de Email](#)

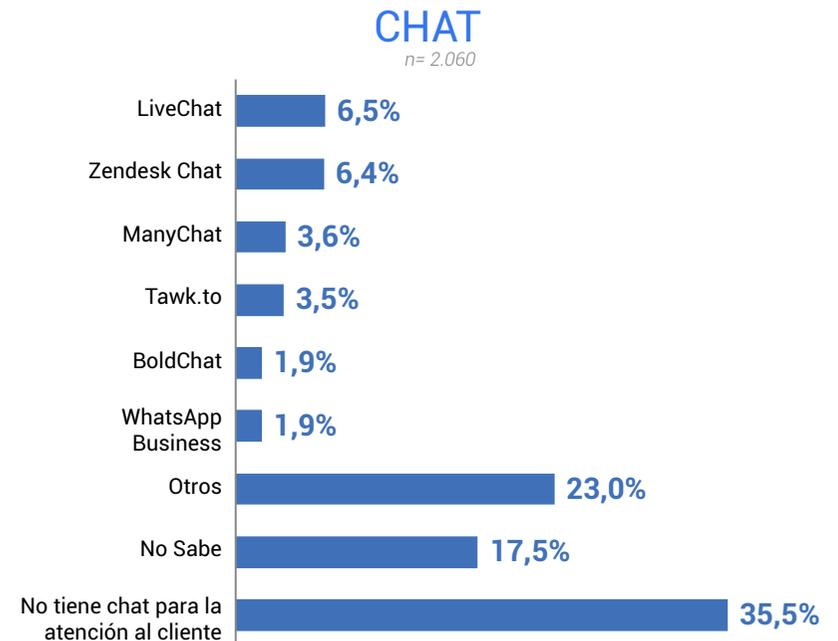
---



#### 4.19. SERVICIO AL CLIENTE (CHAT)

El chat profesional es un aliado importante para las [estrategias de servicio al cliente](#) al garantizar un mejor servicio al cliente, tanto por su calidad y rapidez, como al reducir los costos en comparación con otras formas de servicio al cliente.

A pesar de estas ventajas, el 35.5% (750) de las respuestas de nuestra encuesta provienen de compañías que no tienen un chat de servicio al cliente.



¡COMPARTE ES EBOOK!

## HERRAMIENTAS MÁS UTILIZADAS



Plataforma online que tiene como objetivo simplificar el servicio al cliente.



Permite la creación de bots en Facebook Messenger con el objetivo de aumentar el compromiso con el público



Herramienta de chat totalmente gratis.



Aplicación para Android y iPhone que se puede descargar de forma gratuita. Su objetivo es satisfacer la demanda de los pequeños empresarios: facilita la interacción con los clientes y proporciona herramientas para automatizar, clasificar y responder rápidamente a los mensajes.



Software de comunicación que incluye herramientas de chat centradas en la integración de chatbot de inteligencia artificial, asistentes y gestión de email.

## COMENTARIO DE ESPECIALISTA

Susanne, Coordinadora de comercio electrónico en NatureDerme, usa Zopim como una solución de chat. Para ella, el mayor beneficio de una herramienta de chat es poder atender a los clientes en tiempo real y rápidamente.

"[Las herramientas de chat] ayudan a atender rápidamente a los clientes. Las preguntas se responden en el acto y perciben que nos importa estar siempre disponibles".



Alanna da Silva Anjos  
Analista de contenido  
Goakira  
Utiliza Tawk.to



## 4.20. COMUNICACIÓN INTERNA

La **comunicación interna** es fundamental para mejorar la relación entre los empleados y alinear todos los sectores de la empresa. Una buena estrategia asegura la ejecución de los procesos comerciales y el compromiso de los empleados, además de evitar y resolver problemas.

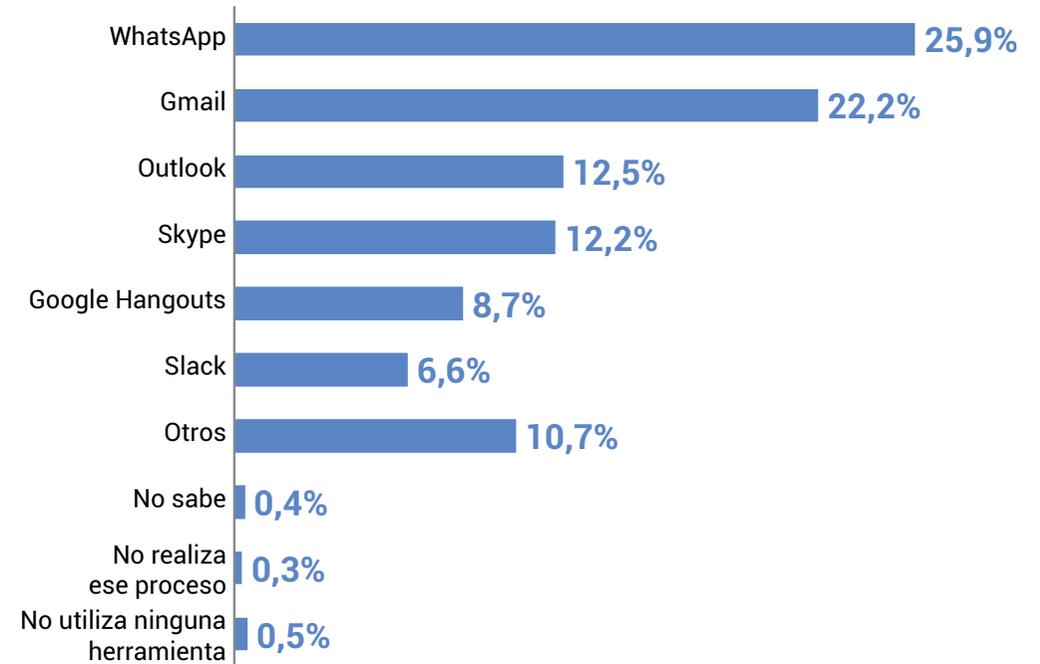
¡COMPARTE ES EBOOK!

La buena comunicación interna ofrece muchas ventajas:

- # mejora el clima organizacional;
- # aumenta la productividad interna;
- # disminuye la tasa de rotación de funcionarios;
- # facilita la integración de nuevos empleados;
- # minimiza los rumores y los chismes;
- # reduce los efectos de una crisis.

## COMUNICACIÓN INTERNA

n= 4.289



## HERRAMIENTAS MÁS UTILIZADAS



### WHATSAPP

Aplicación para Android y iPhone que se puede descargar de forma gratuita. Permite la comunicación por mensajes de texto, imágenes, videos, audio, documentos y enlaces.



### GMAIL

Servicio de email de Google utilizado por las empresas a través de G Suite.



### OUTLOOK

Servicio de email corporativo de Microsoft utilizado por las empresas por su cuenta o mediante Office 365.



### SKYPE

Software que permite realizar videollamadas y llamadas de voz gratuitas entre dos usuarios o en grupos, enviar mensajes de chat y compartir archivos con otros en Skype. Se puede usar en dispositivos móviles, computadoras o tablets.



### GOOGLE HANGOUTS

Plataforma de comunicación desarrollada por Google que permite mensajería, llamadas individuales y grupales, chats de video individuales y grupales y SMS. Se suspenderá en 2020, pero estará disponible en las versiones de Hangouts Chat (aplicación de comunicación del equipo de trabajo) y Hangouts Meet (plataforma de videoconferencia) de G Suite.



### SLACK

Herramienta desarrollada específicamente para la comunicación interna en empresas. Permite el envío de mensajes, documentos y videollamadas.



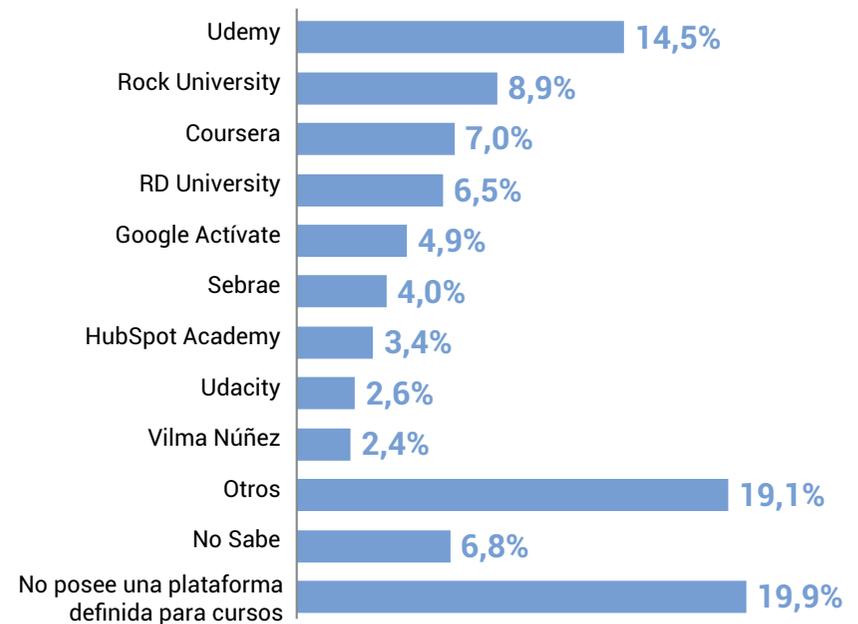
#### 4.21. PLATAFORMA DE CURSOS

Buscar una buena formación profesional es importante para mantenerse al día con el mercado laboral en constante cambio y buscar la mejora en ciertos temas.

Actualmente hay varias plataformas que ofrecen cursos en diferentes áreas de capacitación, tanto gratuitas como pagas mediante la compra de cursos independientes o paquetes de acceso a varios cursos.

#### PLATAFORMA DE CURSOS

n= 2.102



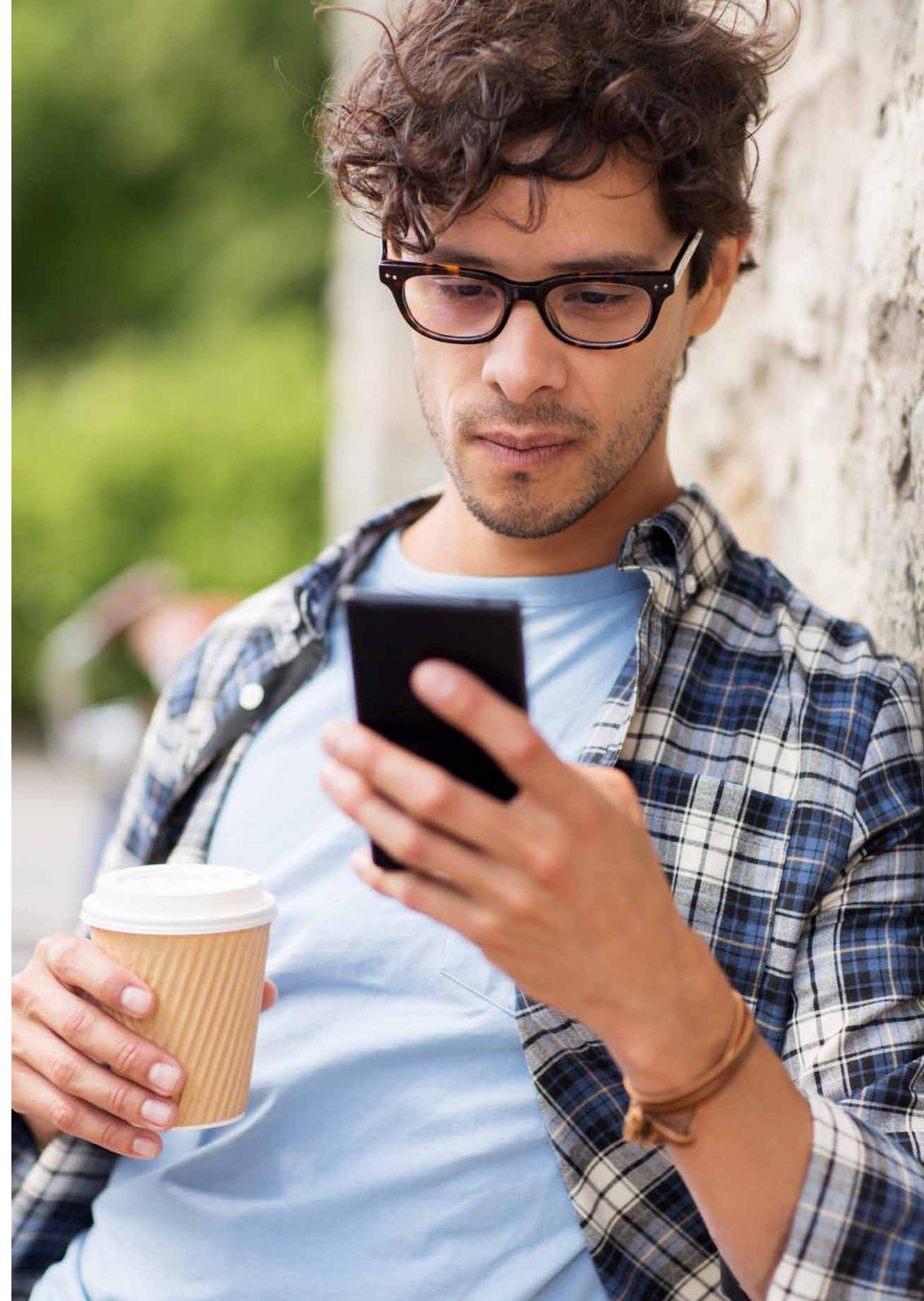
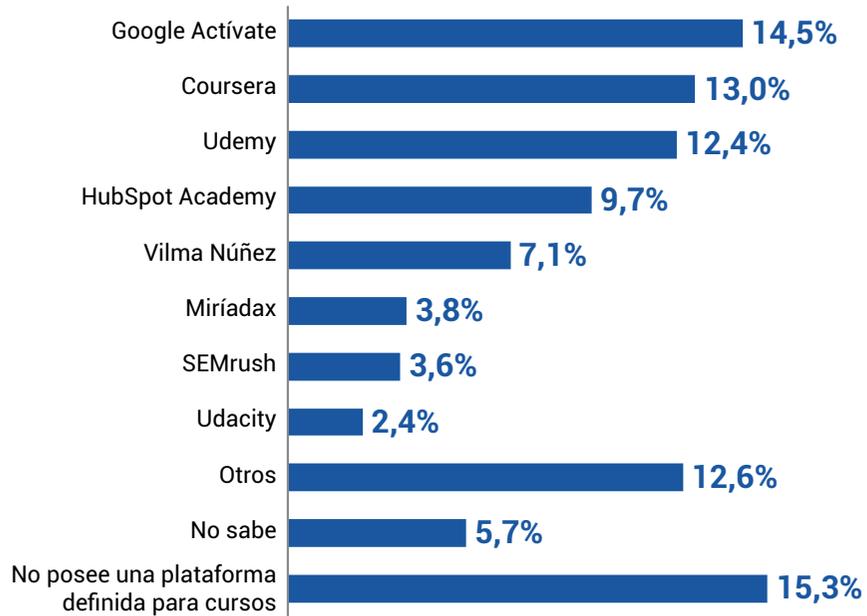


¡COMPARTE ES EBOOK!

En esta categoría, optamos por un análisis de los países de América Latina, excepto Brasil, debido al idioma en el que se ofrecen los cursos. Se obtuvieron los siguientes resultados:

## PLATAFORMA DE CURSOS (EXCEPTO BRASIL)

n= 1008



¡COMPARTE ES EBOOK!

## HERRAMIENTAS MÁS UTILIZADAS



Marketplace para la enseñanza y el aprendizaje a nivel mundial. Ofrece cursos en más de 50 idiomas.



Plataforma brasileña enfocada en cursos en el área de Marketing Digital. Actualmente ofrece cursos en portugués y solo un curso en español de Marketing de Contenidos.



Plataforma de cursos impartidos por instructores de universidades y empresas mundiales. Tiene contenido en varias áreas, idiomas y certificaciones de diferentes niveles, incluyendo pregrado y especialización.



Plataforma brasileña enfocada en cursos para el mercado digital. Actualmente ofrece contenido solo en portugués.



Plataforma de Google que ofrece cursos en datos y tecnología, marketing digital y desarrollo profesional. Ofrece contenidos en español.



Plataforma brasileña que ofrece cursos de emprendimiento para micro y pequeñas empresas. Los contenidos están en portugués.



Plataforma centrada en cursos gratuitos para profesionales de marketing, ventas y servicio al cliente. Todo el contenido está disponible en inglés, pero hay opciones en portugués y español.



Plataforma de cursos en tecnología y negocios. Ofrecer solo contenido en inglés.

¡COMPARTE ES EBOOK!

## VN VILMA NÚÑEZ

Vilma Núñez es consultora internacional de marketing digital y ofrece en su sitio web cursos centrados en marketing digital. Los contenidos se ofrecen en español.

## MIRÍADAX\_

Plataforma que ofrece cursos masivos abiertos en línea (MOOC) de universidades e instituciones iberoamericanas.



A man with a beard, wearing a light-colored suit jacket and a white shirt, is looking down at a tablet computer he is holding with both hands. He is standing in a modern office environment with large windows in the background. The entire image is overlaid with a semi-transparent green filter. The text '5. CONCLUSIÓN' is written in white, bold, uppercase letters on the right side of the image.

## 5. CONCLUSIÓN

¡COMPARTE ES EBOOK!

Marketing Tools LatAm 2019 pudo identificar las herramientas utilizadas por las empresas en diversas categorías y procesos relacionados con el Marketing Digital.

Con la información recopilada, las organizaciones pueden ver una descripción general de lo que está disponible en el mercado y evaluar las oportunidades comerciales. Este mapeo ofrece una manera de construir estrategias exitosas.

A partir de la vasta identificación de la investigación, los tomadores de decisiones ganan confianza al comprender cómo el mercado Latinoamericano de marketing digital responde al uso de herramientas en el área.

Por lo tanto, es posible invertir en procesos que aún no se han explorado y repensar estrategias consolidadas que la compañía aún no desarrolla.



# 5 MILLONES DE BÚSQUEDAS ONLINE SON REALIZADAS DIARIAMENTE

---

¿TU EMPRESA ES LA RESPUESTA PARA  
ESTAS BÚSQUEDAS? ¿NO?  
¡ROCK CONTENT ES LA SOLUCIÓN  
PERFECTA PARA TU EMPRESA!

¿CONVERSAMOS?



**Rock Content** es una empresa líder en Marketing de Contenidos en el mercado brasileño y en expansión por toda América Latina.

Ayudamos a las marcas para que se conecten con sus clientes a través de contenidos fantásticos y blogs corporativos sin monotonía. Por medio de nuestros servicios de consultoría, construimos estrategias de contenidos para nuestros clientes y claro, con la ayuda de nuestro equipo compuesto por miles de escritores freelancers calificados. Contamos con varios materiales educativos gratuitos y siempre tenemos algún artículo interesante en nuestro **blog Rock Content Es.**