

Meta Business Agent vs tu stack

Un bot que no podés abrir contra control de cada paso. Esta es la tabla que uso para decidir, con un agente propio en producción a 300 a 1000 conversaciones por día.

01 / COMPARATIVA

Lo que ves y lo que no

CRITERIO	META BUSINESS AGENT (APP)	TWILIO + CLAUDE + SKILLS
Costo	Gratis por ahora, planes pagos anunciados	Tokens + Twilio, y por mensaje desde el 1 de octubre
Trazabilidad	Nula	SID, logs, validación
Handoff a humano	Por temas, sin cola; la IA sigue leyendo	Cola, estado, notificación
Integraciones	Catálogo y chats; web solo en EE.UU.	Stock, CRM, cobro: lo que programes
Canales	Solo la app de WhatsApp	WhatsApp, voz, SMS
Elegibilidad	La decide Meta	Tu VPS

Meta compara con el agente que vive dentro de la app de WhatsApp Business, no con el de la API por tokens. El cobro por mensaje del 1 de octubre aplica a los mensajes de servicio que salen por la Business Platform, es decir a tu stack, no al agente de la app.

Dónde se rompe cada uno

META

No podés ver ni versionar lo que sabe

Aprende de tus chats, catálogo y documentos, pero no hay prompt que leer ni cambio que revertir. Si contesta mal un precio, abrís un ticket y esperás.

Handoff sin cola ni estado

Le pasa el chat a tu equipo por tema. Nadie recibe aviso, nadie sabe cuántos chats esperan, y la IA sigue leyendo después del pase.

Si te sacan la elegibilidad, te quedás sin bot

Meta decide quién lo tiene y lo puede desactivar cuando quiera. Las conversaciones quedan adentro de un producto que no controlás.

TU STACK

Tokens en conversaciones largas

Cada turno reenvía el contexto. Sin resumen de historial o corte de ventana, una conversación de 40 mensajes cuesta más que 40 conversaciones de uno.

Validación estricta para no inventar precios

El modelo no consulta precios: los devuelve una función con schema fijo. Eso lo escribís vos y lo probás antes de salir a producción.

La observabilidad la construís vos

SID de Twilio, log por mensaje, costo por respuesta y timestamps. Es lo que te deja ver qué falló a las 3 de la mañana, y es trabajo tuyo.

Cuándo alcanza y cuándo no

ANDÁ CON META SI

- 01 Negocio chico, sin dev
- 02 Menos de 200 chats por día
- 03 Sin integraciones ni voz

NECESITÁS TU INFRA SI

- 01 Volumen o varios canales
- 02 Integrás stock, CRM o cobros
- 03 Necesitás trazabilidad y handoff real

Si estás en la columna de la izquierda, no me contrates: esperá el botón y usalo. Es mejor que la mayoría de los bots armados en un fin de semana y hoy es gratis.

Tres preguntas antes de elegir

1 Qué pasa el día que responde mal

Con Meta: ticket y esperar. Con tu stack: log del mensaje, la tool que falló y cuánto costó. Si nadie en tu negocio va a mirar logs, ese control no vale nada y Meta te alcanza.

2 Cuántos chats por día tenés hoy y cuántos en seis meses

Debajo de 200 por día, el handoff sin cola no se nota. Arriba de 500, es un cliente esperando que nadie sabe que existe. Decidí por el número de dentro de seis meses, no por el de hoy.

3 Qué tiene que tocar el bot además de responder

Stock, CRM, cobro, agenda. Si la respuesta es «nada, solo contestar preguntas del catálogo», Meta. Si hay un sistema del que depende la venta, lo programás vos o alguien por vos.

No hay gratis que te salve de la arquitectura.

Las dos opciones tienen costo de uso y costo de operación. La plataforma mueve la operación a una cola de tickets que no controlás. Tu stack la mueve a tus logs y a tu guardia. Elegí la falla que podés pagar, no la opción que es gratis este trimestre.

SI ESTÁS EN LA COLUMNA DE LA DERECHA

Antes de armar o migrar un agente, reviso tu operación de WhatsApp o voz y te digo qué se rompe primero y en qué orden implementarlo. Sin compromiso de contratarme después.

ggomez.dev/es/audit

Repo del agente propio: github.com/GonzaGomezDev/claude-whatsapp-chatbot-skills

-Gonza

Gonzalo Gomez · Twilio Champion · ggomez.dev · [@ggomezdev](https://twitter.com/ggomezdev)