

Informe sobre el ROI

2025

✦ Descubre cómo la plataforma de clientes con IA de HubSpot puede generar valor para tu negocio.



Índice

03	Qué es HubSpot
04	En qué se diferencia HubSpot
05	Desafíos comerciales
06	La solución de HubSpot
07	Unifica herramientas, equipos y datos
08	Aumenta la adopción
09	Acelera los resultados comerciales
09.1	Genera leads más rápidamente
09.2	Cierra más negocios más rápido
09.3	Resuelve tickets más rápido
13	Mejora el valor comercial
14	Aumenta los ingresos
15	Reduce costes
16	Conclusión
17	Metodología de los datos
18	Fuente de la información



Informe sobre el ROI de 2025

Qué es HubSpot



Simplicidad Rapidez Unificación

La plataforma con IA de HubSpot es **fácil de usar**, se rentabiliza **rápidamente** y da a los equipos una perspectiva completa y **unificada** de todo el recorrido del cliente.

Todo en ella funciona de forma perfectamente integrada **para contribuir al crecimiento de las empresas en expansión.**

HubSpot

Acción: Hacer cosas

✦ Hubs

✦ Agentes de Breeze

✦ Asistente de Breeze

Organización: Conectar cosas

✦ Análisis

✦ API y MCP

✦ Studio

Contexto: Saber cosas

✦ Smart CRM

Datos estructurados

Datos no estructurados

Datos externos

ECOSISTEMA • SEGURIDAD • CONTROL



En qué se diferencia HubSpot



Simplicidad

Es fácil de dominar y fácil de adoptar, lo que significa más valor



Rapidez

Te permite obtener valor de inmediato



Unificación

Es una solución que conecta los datos, las herramientas y los equipos para tener una perspectiva completa del cliente



Porcentaje de usuarios que afirman que HubSpot es fácil de usar¹



Porcentaje de reducción en el tiempo de cierre cuando los clientes utilizan las funciones de workflows con IA de HubSpot²



Porcentaje de clientes que afirman que HubSpot es eficaz para unificar los datos de su empresa en un solo lugar³



Porcentaje de usuarios que afirman que Breeze de HubSpot es fácil de usar¹



Ahorro de tiempo semanal con Breeze de HubSpot¹



Porcentaje de clientes que afirman que Breeze de HubSpot unifica sus equipos¹

Fuente de la información



Desafíos comerciales



Fuente de la información

Crecer es cada vez más difícil, y las empresas sienten la presión de tener que **hacer más con menos**.

1. Las expectativas de los clientes aumentan.

Las empresas que satisfacen estas crecientes expectativas de los clientes **experimentan un crecimiento de los ingresos un 41% más rápido** y **unas tasas de retención de clientes un 51% más elevadas**¹

2. A las empresas les cuesta seguir el ritmo de las innovaciones de la IA.

El 88% de las pymes han implantado sistemas de IA², pero **solo el 13% tienen la infraestructura de datos necesaria para aprovechar la IA eficazmente**.³

3. Los datos de los clientes están fragmentados entre herramientas y sistemas.

Actualmente, los clientes hacen malabarismos con **más de 15 herramientas distintas** de diferentes proveedores.⁴



La solución de HubSpot

Ahora puedes unificar a todos tus equipos que trabajan de cara al cliente en una plataforma centralizada.

Deja de perder el tiempo cambiando entre más de 15 herramientas desconectadas. HubSpot unifica los datos de tus clientes en todos los puntos de contacto, lo que da a tus equipos el contexto que necesitan para ofrecer experiencias excepcionales y triplicar el crecimiento.¹

Resultados del uso de HubSpot



Fuente de la información

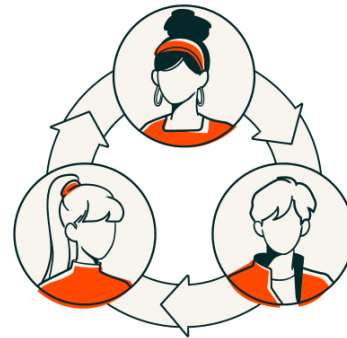
Unifica herramientas, equipos y datos



Herramientas

x8

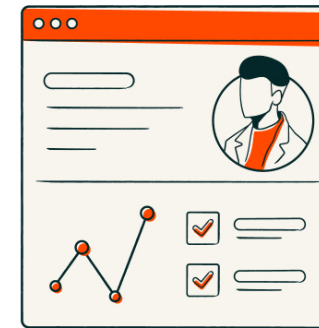
Ocho veces más negocios cerrados con los clientes que usan integraciones¹



Equipos



Los clientes que conectan equipos con la plataforma de HubSpot observan **un aumento del 24% en la creación de negocios** en comparación con los usuarios que usan un solo Hub.³



Datos

x5

La tasa de cierre de negocios es 5 veces mayor para los clientes que utilizan los informes de Marketing Hub, Sales Hub y Service Hub²



"**Al unificar los datos en HubSpot, nuestros procesos cambiaron radicalmente.** Lo que antes requería múltiples sistemas y hojas de cálculo, ahora es una visión única y compartida, que permite a cada equipo moverse más rápido, actuar de forma más inteligente y obtener mejores resultados.

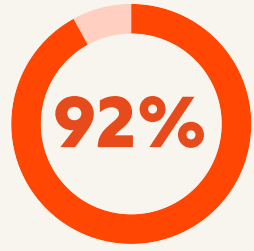
Fuente de la información

Matthew Ruxton Mánager,
CRM de HubSpot

ignite
reading

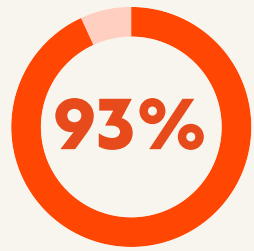


Aumenta la adopción



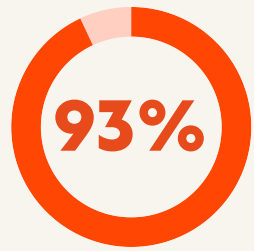
92%

Porcentaje de empresas que usan HubSpot y observan una excelente adopción de sus herramientas en toda la organización¹



93%

Porcentaje de clientes de Marketing Hub, Content Hub y Sales Hub que usan mucho sus funciones²



93%

Porcentaje de usuarios de HubSpot que utilizan la plataforma a diario¹

Fuente de la información



KAPLAN EARLY LEARNING COMPANY Reducción del tiempo de respuesta en un 30% con Breeze



"Desde que nuestros equipos de marketing, ventas y servicio al cliente trabajan juntos en HubSpot, tenemos **acceso rápido a información fiable**, lo que nos da claridad y confianza sobre lo que están recibiendo los clientes".

Jennifer Cummings
Directora sénior de relaciones con los clientes



[Ver caso de éxito](#)



Acelera los resultados comerciales

En 6 meses, se observan grandes resultados:

x3

Tres veces más leads inbound¹

94%

Porcentaje de negocios cerrados²

57%

Mejora en el tiempo de resolución de tickets³



Calcula el retorno de la inversión con Breeze

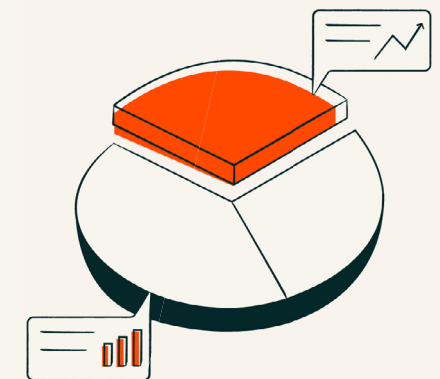
Fuente de la información



"Elegimos HubSpot para unificar nuestros sistemas y **tener una perspectiva completa de todo el recorrido del cliente, desde el primer contacto hasta el cierre final**. Por fin empezamos a ver lo que antes echábamos de menos: información real sobre ese recorrido, en un mismo lugar".

Whitney Summers
Socia y mánager de marketing sénior

dtj
DESIGN

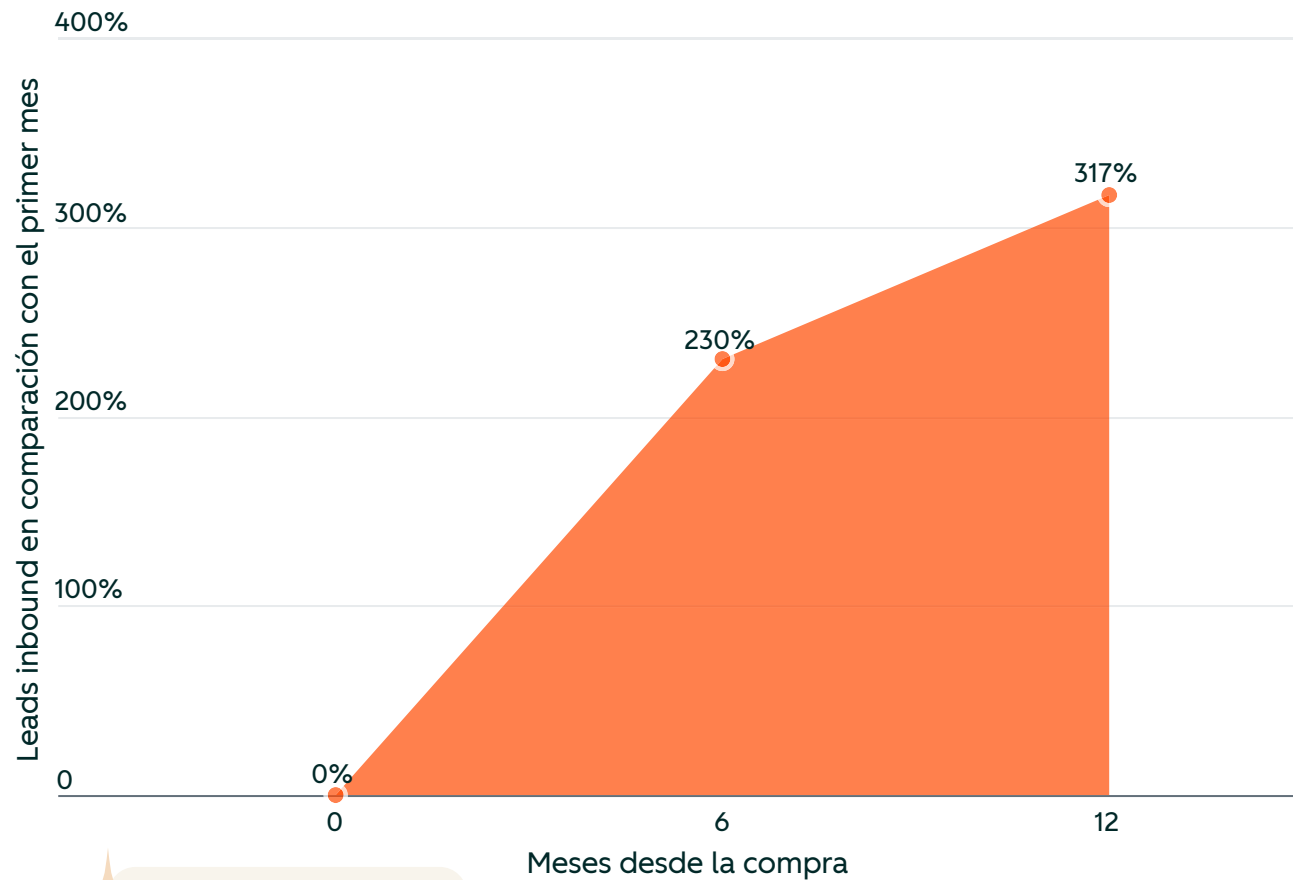


Genera leads más rápidamente



Leads inbound¹

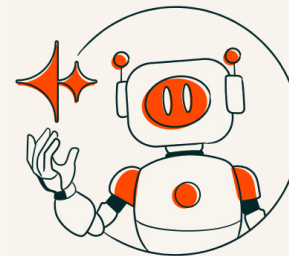
Los clientes de Marketing Hub triplican el número de leads inbound en solo 6 meses.



Fuente de la información

"HubSpot nos dio **las herramientas que necesitábamos** para crecer sin perder la conexión con nuestros fans".

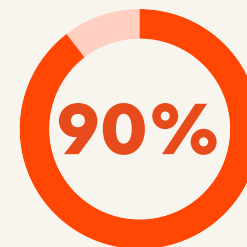
Caroline Angèle
Directora de marketing de crecimiento
ANGEL CITY FC



Los clientes que utilizan el asistente de campañas y de contenidos tienen una **tasa de conversión de leads un 54% mayor** en comparación con los que no utilizan las funciones de IA.²

+ 167%

Aumento del tráfico web después de 6 meses³



Porcentaje de marketers que observan un aumento de la personalización con HubSpot⁴

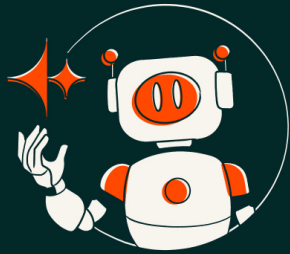




Cierra más negocios más rápido

"El agente de prospección se encarga de buscar la información y de optimizar las comunicaciones para que yo pueda centrarme en tareas más estratégicas. Nos da **información mucho más precisa** de la que yo podía obtener, y atrae más tráfico web, clics e interés que nunca".

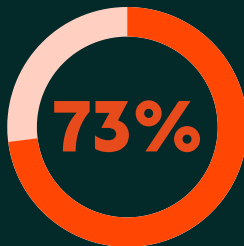
Brandon Borgus
Director de desarrollo comercial sénior



Los clientes que utilizan las funciones de ventas de HubSpot AI observan una **reducción del 48% en el tiempo medio de cierre.**²

x4

La tasa de cierre de negocios es 4 veces mayor cuando los clientes trabajan con partners, en comparación con los que no lo hacen³

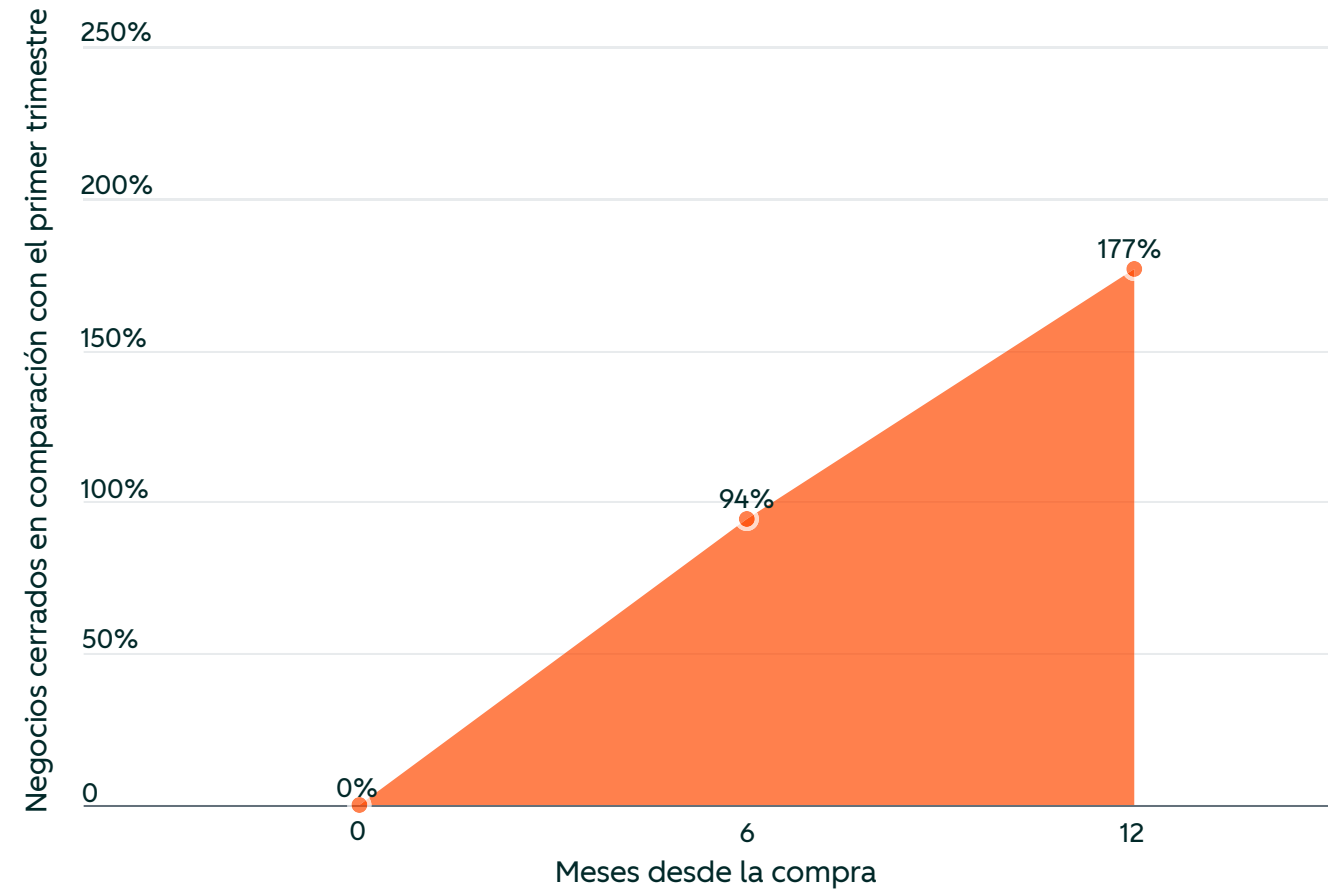


73%

Porcentaje de representantes de ventas que observan una mejora de las tasas de éxito con HubSpot⁴

Negocios cerrados¹

Los clientes de Sales Hub observan un aumento del 94% en el número de negocios cerrados después de solo 6 meses.



Fuente de la información

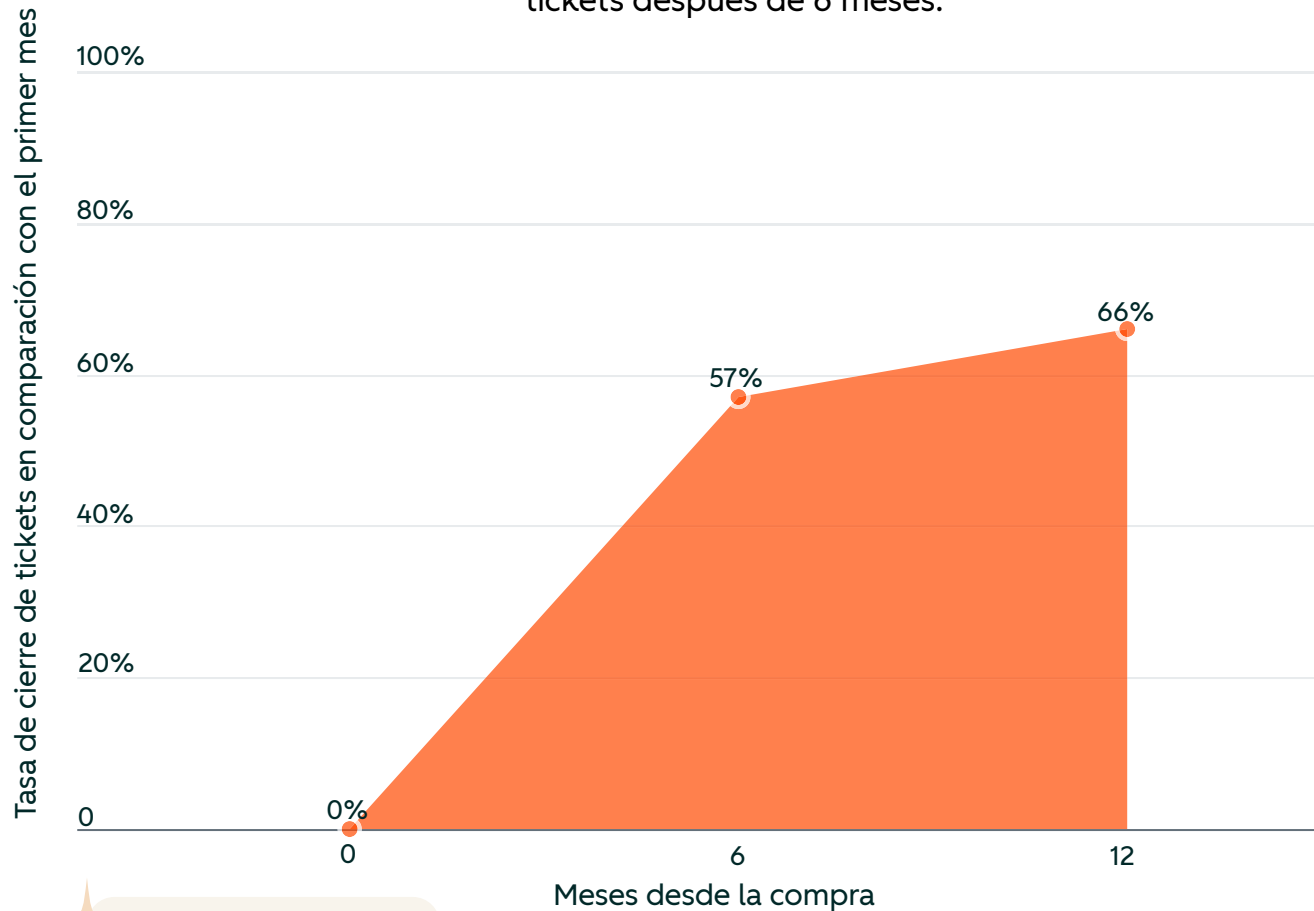


Resuelve tickets más rápido



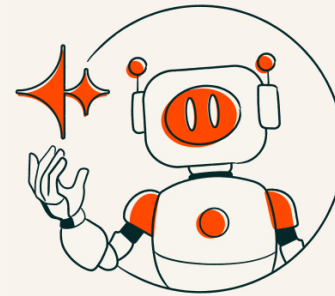
Tasa de cierre de tickets¹

Los clientes de Service Hub observan un aumento del 57% en la tasa de cierre de tickets después de 6 meses.



Fuente de la información

Las empresas que usan HubSpot obtienen grandes resultados



28% Aumento en la resolución de los problemas de los clientes con las funciones de IA²

39% Disminución en el tiempo de cierre de tickets con el agente de clientes³

Cómo consiguió **youth on course** mejorar el tiempo de respuesta de los tickets en un 17%

"El agente de clientes de Breeze nos permite ayudar a una audiencia muy diversa con respuestas rápidas, relevantes y personalizadas".

John Mothershead
Director del éxito de los miembros

[Ver caso de éxito](#)

youth on course



Mejora el valor comercial



El 30% de los clientes alcanzaron el ROI estimado en 6 meses o menos¹

El 63% de los clientes alcanzaron el ROI estimado en 12 meses o menos¹

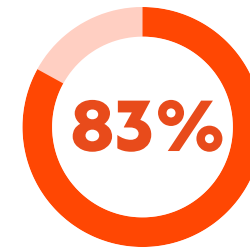
Cómo Clearwing consiguió 8 millones de dólares en ingresos y un ROI del 4,200% con Marketing Hub

"Somos más rápidos, más coherentes y estamos más conectados con lo que realmente necesitan nuestros clientes".

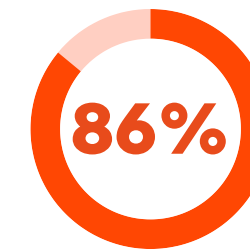
Jay Baumgardner
Mánager de marketing

CLEARWING

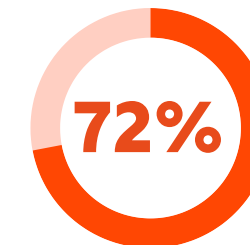
[Ver caso de éxito](#)



83%
Porcentaje de marketers que observan un aumento en las tasas de conversión²



86%
Porcentaje de representantes de ventas que notan una mejora en la calidad de los leads²



72%
Porcentaje de líderes de servicio al cliente que observan un aumento del valor del tiempo de vida²



Calcula el retorno de la inversión que puedes obtener con los productos de HubSpot

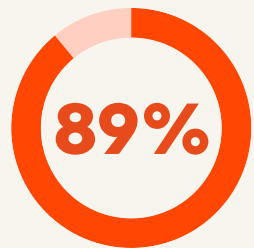
Fuente de la información



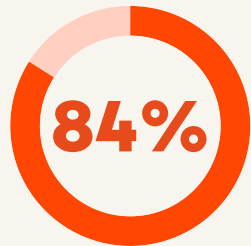
Aumenta los ingresos

+ 27%

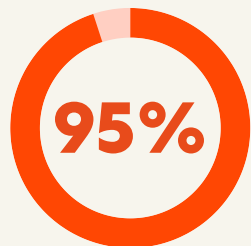
Porcentaje de clientes que observan un aumento en el valor medio de los negocios al cabo de 6 meses.¹



Porcentaje de clientes que observan un aumento de la productividad, y el 87% de ellos observan mejoras en 3 semanas²



Porcentaje de clientes que observan un aumento de los ingresos²



Porcentaje de clientes que consiguen un ROI positivo, y el 76% de ellos observan beneficios en 4 semanas o antes²



Cómo redujo SANDOW DESIGN GROUP los ciclos de venta en un 62%



"El espacio de ventas permitió a nuestro equipo cerrar un negocio de 375.000 USD en solo tres meses, menos de la mitad del tiempo habitual, porque dio a nuestros representantes acceso instantáneo al historial completo del cliente".

Keith Vandevanter
Director de estrategia y operaciones de CRM

SANDOW

[Ver caso de éxito](#)



Reduce los gastos

En el primer año, la mayoría de los clientes de HubSpot no incurren en gastos por operación ni por gestión, lo que equivale a un ahorro medio de más de 100.000 dólares en los dos primeros años.



"El agente de clientes de Breeze ha gestionado 238 conversaciones en poco tiempo, de forma totalmente autónoma. **Eso supone un importante ahorro de tiempo para nuestro equipo de asistencia**".

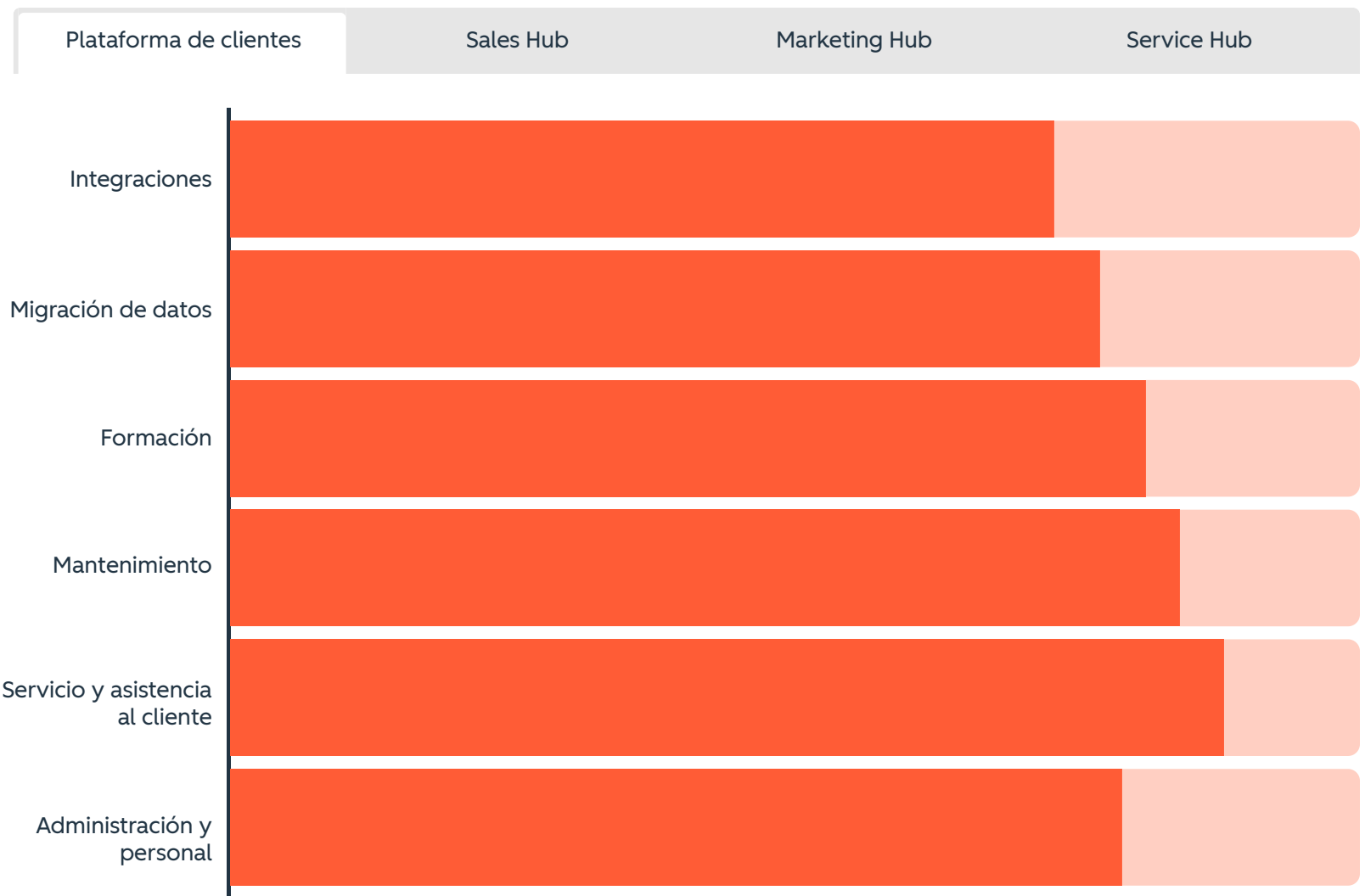
Jorgen Schvaneveldt
Arquitecto omnicanal

Spring **EQ**



Calcula el coste total de propiedad con la calculadora de HubSpot

Porcentaje de clientes de HubSpot que no pagan costes adicionales¹



Fuente de la información



Informe sobre el ROI de 2025

Conclusión

Los clientes que usan nuestra plataforma, **fácil, rápida y unificada**, están impulsando el crecimiento de las métricas que más les importan.

¿Quieres saber más sobre cómo HubSpot puede transformar tu negocio?

[Hablar con ventas](#)

También puedes considerar estas herramientas gratuitas:

[Calculadora de ROI](#)

[Growth Grader](#)

[Calculadora del TCO](#)

[Calculadora del ROI](#)



Metodología de los datos

¿Qué tipos de datos sobre los clientes se incluyen en este informe?

Los datos presentados en este informe se pueden clasificar en tres categorías:

Datos personales: Se refiere a la información definida en nuestro [acuerdo para el tratamiento de datos](#). Recogemos datos cuando los clientes rellenan formularios web, interactúan con nuestros sitios web, se suscriben a un blog de HubSpot, se apuntan a un webinar, solicitan asistencia al cliente, crean o modifican información de usuario, establecen preferencias o proporcionan cualquier otra información relevante para acceder o utilizar nuestro servicio de suscripción.

Datos sobre el uso: Se refiere a las métricas y la información sobre la forma en que los clientes usan el servicio de suscripción. Incluyen las funciones del producto que se utilizan con más frecuencia, la creación y el cierre de objetos (como los negocios) y la frecuencia con la que se activan ciertas funciones (como los workflows).

Datos de investigación: Se refiere a la información sobre los clientes que han dado su consentimiento para participar en estudios de investigación de mercado llevados a cabo por HubSpot. En estos estudios, los datos se han recogido formulando a los clientes que utilizan el producto preguntas relacionadas con el rendimiento de su negocio, como el tiempo ahorrado, el crecimiento de los ingresos y otras métricas relevantes.

¿Cómo recoge HubSpot los datos de clientes utilizados en este informe?

Estos datos provienen de los clientes que visitan nuestros sitios web o utilizan los servicios de suscripción de HubSpot.

En nuestra [política de privacidad](#) se explica qué información recogemos, cómo la usamos y compartimos, y cómo cada cliente puede administrar sus datos.

La información sobre la experiencia del cliente se ha generado recogiendo los datos de miles de clientes de HubSpot. Si quieres saber más sobre el tamaño de las muestras o sobre los criterios de inclusión, consulta la descripción del gráfico o la nota a pie de página de la estadística correspondiente.

¿Dónde puedo obtener más información sobre los datos utilizados en este informe?

Visita este recurso sobre los [datos de la experiencia del cliente de HubSpot](#), donde encontrarás más información sobre los datos utilizados en este informe.

En esta página hemos reunido preguntas frecuentes sobre cómo se calcula el rendimiento, cómo se mantiene la precisión y cómo se definen las métricas.



Fuentes de información

En qué se diferencia HubSpot

1. Según una encuesta realizada a usuarios del CRM en marketing, ventas y asistencia al cliente de todo el mundo en agosto de 2025 (n=1546).
2. Según los clientes de Sales Hub Pro o Enterprise que utilizaron las funciones de HubSpot AI relacionadas con los workflows (n=35.647) en un plazo de 6 meses en 2025, en comparación con los que no utilizaron las mismas funciones de HubSpot AI (n=68.790).
3. 424 entrevistas en video a responsables de la toma de decisiones de compra de software (mánagers y cargos superiores) o usuarios del CRM en EE. UU., Reino Unido, Canadá, Australia, Alemania, Francia y Japón, realizadas en enero de 2025.

Desafíos comerciales

1. Forrester. (2024). Índice Forrester 2024 sobre la experiencia del cliente en EE. UU. 2.Pax8. (2024). El informe sobre las tendencias de compra de inteligencia artificial en 2024 de Pax8 revela cómo la IA transformará el panorama de las pymes. Disponible en:<https://www.pax8.com/en-us/news-post/pax8s-2024-artificial-intelligence-buying-trends-report-reveals-how-ai-will-transform-the-smb-landscape>.
3. Casandrasoft. Historias de éxito de HubSpot: logros comerciales notables y casos de éxito. 2024.
4. Análisis basado en una encuesta cualitativa de HubSpot realizada a 101 compradores B2B de todo Estados Unidos en abril de 2025.

La solución de HubSpot

1. Según una encuesta realizada a 1474 usuarios de software de CRM de todo el mundo en agosto de 2024.

Unifica herramientas, equipos y datos

1. Según el número de negocios cerrados-ganados de los clientes de Sales Hub, Marketing Hub y Service Hub con integraciones (n=62.707) frente a los que no utilizan integraciones (n=2105) durante tres meses en 2025.
2. Según la tasa de cierre de negocios (número de negocios marcados como cerrados ganados dividido por el número de negocios creados) en HubSpot por clientes que tenían Marketing Hub, Sales Hub y Service Hub y habían activado la generación de informes (n=11.440) frente a los que no la tenían activada (n=369) durante tres meses en 2025.
3. Según los negocios creados mensualmente en 6 meses de los clientes que solo tenían Sales Hub (n=22.137) durante al menos 12 meses entre enero de 2019 y julio de 2025, en comparación con clientes que tenían Sales Hub, Marketing Hub y Content Hub (n=36.604).

Aumenta la adopción

1. Según una encuesta realizada a usuarios del CRM en marketing, ventas y asistencia al cliente de todo el mundo en agosto de 2025 (n=1546).
2. Según el porcentaje de clientes de Marketing Hub y Content Hub (n=13.465) y Sales Hub (n=54.708) Pro y Enterprise con un uso elevado de las funciones (indicado por la activación del 67%, 6 de 9, o más de las funciones principales de Marketing Hub y del 64%, 7 de 11, o más de las funciones principales de Sales Hub).

Acelera los resultados comerciales

1. Según la cantidad mensual de envíos de formularios de quienes usaron Marketing Hub (n=91.351) en cualquiera de sus ediciones durante al menos 12 meses.
2. Según la cantidad mensual de negocios cerrados de los usuarios de Sales Hub (n=81.528) en cualquiera de sus ediciones durante al menos 12 meses.
3. Según la cantidad mensual de tickets cerrados de los usuarios de Service Hub (n=9661) en cualquiera de sus ediciones durante al menos 12 meses.

Genera leads más rápidamente

1. Según la cantidad mensual de envíos de formularios de quienes usaron Marketing Hub (n=91.351) en cualquiera de sus ediciones durante al menos 12 meses.
2. Según la tasa de conversión de contactos (número de envíos de formularios dividido por visitantes) en HubSpot de los clientes que tenían Marketing Hub y Content Hub Pro o Enterprise y habían utilizado el asistente de contenido y campañas en un periodo de tres meses en 2025 (n=3156), en comparación con los que no lo habían hecho (n=17.646).
3. Según el número de negocios creados por los clientes de Marketing Hub Pro o Enterprise que trabajan con un Solutions Partner (n=13.398) en comparación con los que no lo hacen (n=10.146).
4. Según el tráfico web mensual después de 6 meses para los clientes que tuvieron cualquier suscripción a Marketing Hub (n=101.685) durante al menos 12 meses.

Cierra más negocios más rápido

1. Según la cantidad mensual de negocios cerrados de clientes de Sales Hub (n=81.528) en cualquiera de sus ediciones durante al menos 12 meses.
2. Según los clientes de Sales Hub Pro o Enterprise que utilizaron las funciones de HubSpot AI para predecir negocios y resumir correos electrónicos, negocios y conversaciones (n=3977) en un plazo de 6 meses en 2025, en comparación con los que no utilizaron las mismas funciones (n=55.074).
3. Según el número de negocios cerrados ganados por los clientes de Sales Hub Pro o Enterprise que trabajan con un Solutions Partner (n=18.332) en comparación con los que no están asociados a ningún partner (n=20.919).
4. Según una encuesta realizada a usuarios de CRM de todo el mundo en agosto de 2025 (n=1546).

Resuelve tickets más rápido

1. Según la tasa de cierre de tickets de los clientes que tuvieron cualquier suscripción de Service Hub durante al menos 12 meses (n=9661).
2. Según un análisis de 110 clientes de HubSpot que usaron las funciones de IA con constancia en el primer trimestre de 2025.
3. Según el tiempo medio para cerrar un ticket en HubSpot de los clientes de Service Hub Pro y Enterprise que activaron el agente de clientes (n=166), en comparación con los que no lo hicieron (n=5189), desde octubre de 2024 hasta diciembre de 2024.

Mejora el valor comercial

1. Según opiniones de clientes entre junio de 2024 y junio de 2025, extraídas de G2.
2. Según una encuesta realizada a 1348 usuarios de CRM de todo el mundo en agosto de 2025.

Aumenta los ingresos

1. Según el valor medio de los negocios ganados en HubSpot de los clientes que tuvieron Sales Hub (n=48.124) durante al menos 12 meses.
2. Según una encuesta realizada a 1348 usuarios de CRM de todo el mundo en agosto de 2025.

Reduce los gastos

1. Según los datos de encuestas a clientes de HubSpot que tenían Marketing Hub (n=131), Sales Hub (n=172) o Service Hub (n=68).

