



# Informe anual sobre el ROI de HubSpot

2023



# Índice

**01 Aspectos destacados del informe**

**02 Marketing Hub**

Generación de leads  
Automatización del marketing  
Casos de éxito

**03 Herramientas de contenido**

**04 Sales Hub**

Actividades de ventas  
Gestión de negocios  
Casos de éxito

**05 Service Hub**

Centro de ayuda  
Autoservicio  
Casos de éxito

**06 Plataforma de clientes de HubSpot**

Marketing Hub + Sales Hub  
Marketing Hub + Sales Hub + Service Hub  
Solutions Partners de HubSpot  
Casos de éxito

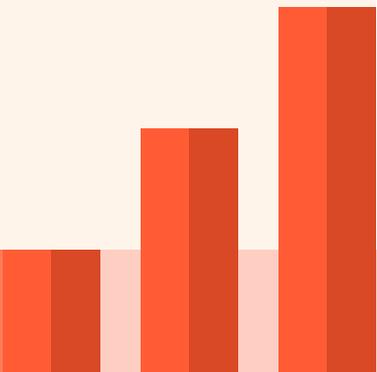
**07 Conclusión**

**08 Anexo**

Metodología de datos  
Datos por sector, región y tamaño de empresa



HubSpot ha ayudado a a más de **184.000** clientes a impulsar la conexión y el crecimiento en todo el recorrido.



## Después de 1 año, los clientes de HubSpot...

Atraen

**114%**

más tráfico web<sup>1</sup>

Generan

**129%**

más leads<sup>2</sup>

Cierran

**55%**

más negocios con una tasa de cierre un 105% superior<sup>3</sup>

Resuelven

**43%**

más tickets por agente<sup>4</sup> con una tasa un 32% mayor<sup>5</sup>

<sup>1</sup> Aumento del tráfico mensual del sitio web 12 meses después de la compra para los clientes que usaron Marketing o CMS Hub (n=64.160).

<sup>2</sup> Aumento de los envíos de formularios 12 meses después de la compra para los clientes que usaron Marketing Hub (n=53.811).

<sup>3</sup> Aumento de la tasa de cierre de negocios (n=46.874) y de los negocios cerrados (n=46.626) 12 meses después de la compra para los clientes propietarios de Sales Hub.

<sup>4</sup> Basado en los tickets cerrados por licencia asignada para clientes que usaron de Service Hub durante 1-6 meses (n=1.438) frente a 7-12 meses (n=1.447).

<sup>5</sup> Aumento de la tasa de cierre de tickets de los clientes propietarios de Service Hub (n=11.608).

Marketing Hub:

# Una estrategia de mercado totalmente conectada



# Con Marketing Hub, los clientes de HubSpot pueden:



**Generar ingresos  
con leads de alta  
calidad**

**129%**

más de leads generados<sup>1</sup>

**40%**

aumento de los negocios creados<sup>1</sup>

**50%**

más de negocios cerrados<sup>1</sup>



**Ahorrar tiempo y recursos  
con campañas  
automatizadas e  
impulsadas por IA**

**68%**

más rapidez en el lanzamiento de  
campañas<sup>2</sup>

**26%**

reducción del gasto en captación  
de leads<sup>2</sup>



**Optimizar las  
inversiones en  
marketing**

**505%**

ROI obtenido en 3 años<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Basado en el aumento de envíos de formularios (n=53.811), negocios creados (n=43.332) y negocios cerrados (n=42.561) 12 meses después de la compra para los clientes que usaron Marketing Hub durante al menos 12 meses.

<sup>2</sup> Informe de IDC, patrocinado por HubSpot, sobre el valor empresarial de Marketing Hub. Doc. #US51220423, septiembre de 2023



## Marketing Hub

Generación de leads

Marketing Hub permite a los clientes captar leads de forma eficaz a través de múltiples canales: correo electrónico, landing pages, redes sociales, anuncios, blogs y mucho más.

### Aumento de los leads inbound:

↑ **105%**  
en 6 meses <sup>1</sup>

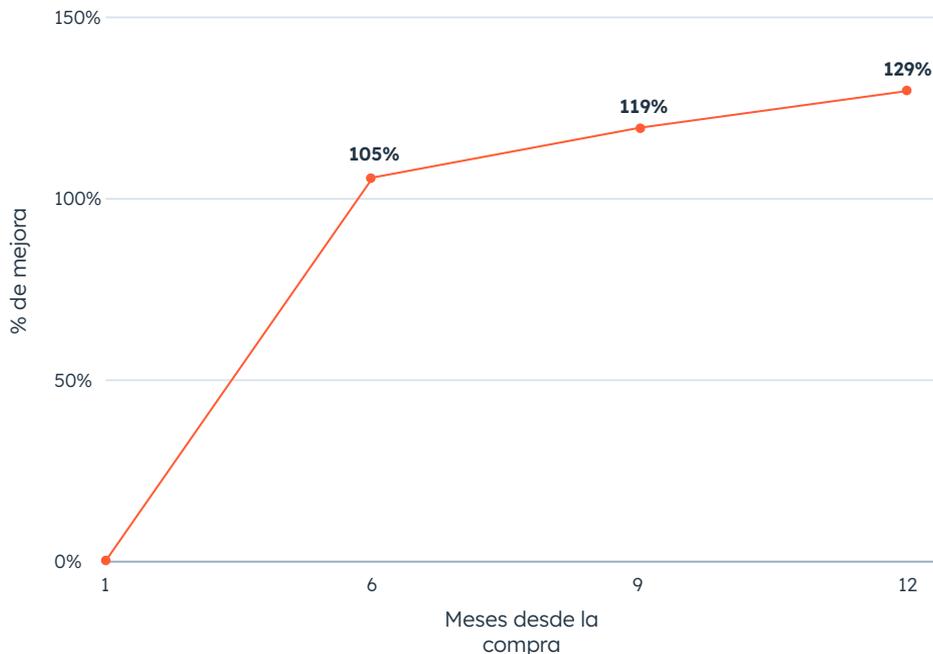
↑ **129%**  
después de 1 año<sup>1</sup>

↓ **26%**  
reducción de los  
costes de leads<sup>2</sup>

Resultados por sector, región y tamaño de la empresa:

[Consulta la página 42 →](#)

## Rendimiento de los leads inbound desde la compra<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Basado en los envíos mensuales de formularios de clientes que usaron Marketing Hub durante al menos 12 meses (n=53.811).

<sup>2</sup> Documento técnico de IDC, patrocinado por HubSpot, sobre el valor empresarial de Marketing Hub. Doc. #US51220423, septiembre de 2023



## Marketing Hub

### Generación de leads

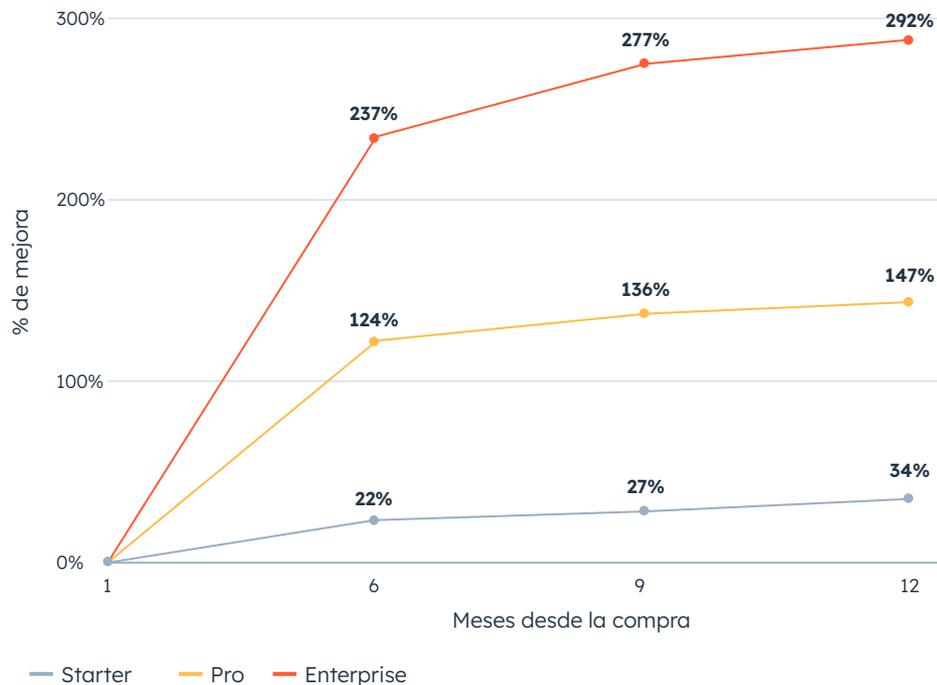
Los clientes de Marketing Hub generan leads de forma eficiente a través de formularios en landing pages, de redes sociales y de anuncios; todo ello gestionado desde un centro de campañas unificado.



### Consejo:

Los clientes que utilizan herramientas multicanal de generación de prospectos generan **un 71% más de leads inbound**<sup>2</sup>.

## Rendimiento de los leads inbound desde la compra<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Basado en los envíos mensuales de formularios de clientes Starter (n=31.080), Pro (n=19.803) y Enterprise (n=2.998) que usaron Marketing Hub desde hacía al menos 12 meses.

<sup>2</sup> Basado en los envíos de formularios de clientes Pro y Enterprise con campañas, anuncios, SEO, herramientas de redes sociales y landing pages activadas (n=3.008) en comparación con la media de todos los clientes Pro y Enterprise (n=28.633).



## Marketing Hub

Generación de leads

Marketing Hub permite a los equipos de marketing ser más productivos y lanzar campañas rápidamente.

## La experiencia de los clientes de Marketing Hub:



**73%**

aumento de la productividad del equipo de marketing

<sup>1</sup>



**68%**

reducción del tiempo de lanzamiento de las campañas de marketing<sup>1</sup>



**52%**

aumento de la cantidad de campañas multicanal lanzadas al año<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Informe de IDC, patrocinado por HubSpot, sobre el valor empresarial de HubSpot Marketing Hub. Doc. #US51220423, septiembre de 2023



## Marketing Hub

### Automatización

Los clientes de Marketing Hub utilizan campañas automatizadas de correo electrónico, nutrición de clientes potenciales y segmentación de clientes para crear marketing personalizado y específico a escala, lo que se traduce en un mayor compromiso de los clientes potenciales y un aumento de los ingresos.

Después de solo 6 meses, los clientes de Marketing Hub experimentan...



**58%**

de aumento en el porcentaje de clics en correos electrónicos<sup>1</sup>



**21%**

más de negocios generados<sup>1</sup>



**76%**

de aumento de la tasa de cierre de negocios<sup>1</sup>



**32%**

más de negocios cerrados<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Basado en el aumento de la tasa de clics en el correo electrónico (n=39.871), los negocios creados (n=43.332), la tasa de cierre de negocios (n=42.738) y los negocios cerrados (n=42.561) 6 meses después de la compra para los clientes que tuvieron Marketing Hub durante al menos 12 meses.



## Marketing Hub

Automatización

Con Marketing Hub, los equipos de marketing personalizan las comunicaciones a escala, haciendo que los correos electrónicos sean más relevantes para los clientes potenciales y aumentando la probabilidad de interacción.

### Mejora del CTR del correo electrónico:

↑ **58%**  
en 6 meses <sup>1</sup>

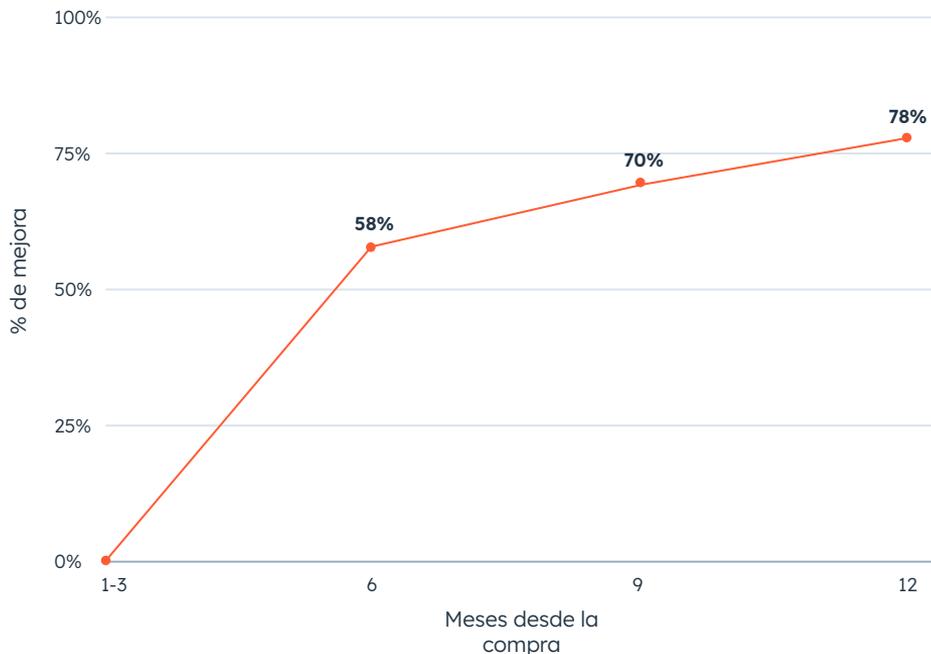
↑ **78%**  
después de 1 año<sup>1</sup>



### Consejo:

Los clientes que utilizan la automatización del marketing observan un CTR en el correo electrónico un **70% más alto**<sup>2</sup>

## Rendimiento de la tasa de clics por correo electrónico desde la compra<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Basado en la tasa mensual de clics en correos electrónicos de los clientes que tuvieron Marketing Hub durante al menos 12 meses (n=39.871).

<sup>2</sup> Basado en el porcentaje de clics en correos electrónicos de los clientes de Pro y Enterprise con workflows activados (n=27.465) en comparación con los que no tienen workflows activados (n=2.012).



## Marketing Hub

### Automatización

Las herramientas de gestión y automatización de campañas de Marketing Hub permiten a los profesionales del marketing convertir sin problemas los clientes potenciales en nuevos negocios, eliminando la necesidad de procesos manuales y propensos a errores.

### Aumento de los negocios creados:

↑ **21%**  
en 6 meses <sup>1</sup>

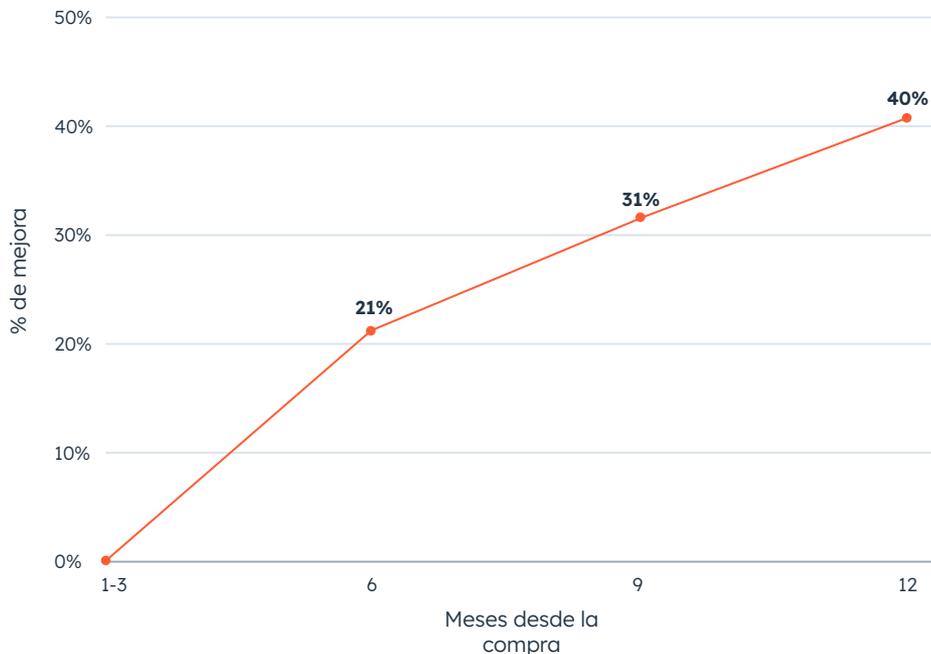
↑ **40%**  
después de 1 año<sup>1</sup>



### Consejo:

Los clientes que utilizan la automatización del marketing, la gestión de campañas y los informes de marketing crean un **16% más de negocios al mes.**<sup>2</sup>

## Rendimiento de los negocios creados desde la compra<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Basado en el número de negocios creados mensualmente para los clientes que usaron Marketing Hub durante al menos 12 meses (n=43.332).

<sup>2</sup> Basado en el número de negocios creados por clientes de Pro y Enterprise con workflows, campañas e informes de marketing activados (n=18.342) en comparación con la media de todos los clientes Pro y Enterprise (n=23.190).



## Marketing Hub

### Automatización

Marketing Hub permite a los profesionales del marketing preparar a los equipos de ventas para el éxito. Con sus herramientas de automatización, los equipos nutren, califican y transfieren leads de alta calidad, maximizando tanto el número de negocios cerrados como las tasas de cierre.

↑ **50%**

aumento de los negocios cerrados al cabo de 1 año<sup>1</sup>

↑ **103%**

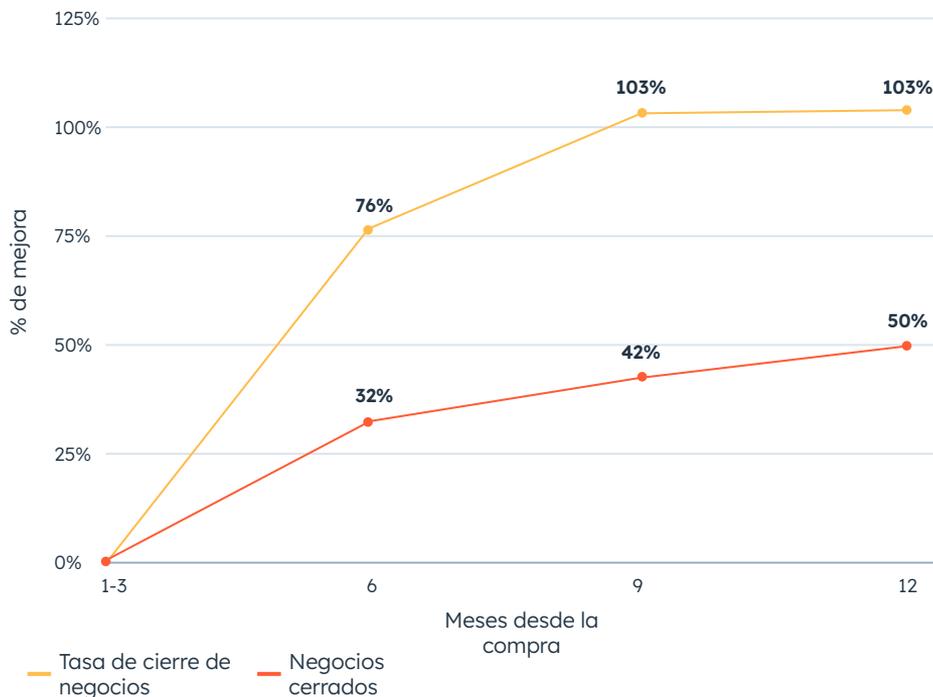
aumento de la tasa de cierre de negocios al cabo de 1 año<sup>1</sup>



### Consejo:

Los clientes que utilizan la automatización del marketing, la gestión de campañas y los informes de marketing cierran **un 17% más de negocios** al mes<sup>2</sup> y obtienen una tasa de cierre de negocios **un 10% mayor**<sup>2</sup>.

## Rendimiento de los negocios desde la compra<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Basado en la tasa mensual de cierre de negocios (n=42.738) y el número de negocios cerrados de los clientes que usaron Marketing Hub durante al menos 12 meses (n=42.561).

<sup>2</sup> Basado en el número de negocios creados por clientes de Pro y Enterprise con workflows, campañas e informes de marketing activados (n=18.342) en comparación con la media de todos los clientes Pro y Enterprise (n=23.190).

Marketing Hub

## Casos de éxito

Generación de leads



Zapier duplica su tasa de conversión con HubSpot

[Ver caso de éxito→](#)

Automatización del marketing



Lendio cierra un 58% más de negocios con la automatización de Marketing Hub

[Ver caso de éxito→](#)

Automatización del marketing



Cómo SPOC Automation ahorró 140.000 dólares en su primer mes con HubSpot

[Ver caso de éxito→](#)

Calcula tu ROI potencial con Marketing Hub utilizando la calculadora de ROI de HubSpot

[Calcular el ROI](#)

Herramientas de contenido:

**Crea y gestiona  
experiencias de  
contenido  
personalizadas**



Los equipos de marketing que utilizan las herramientas de contenido de HubSpot impulsan la conexión con los clientes y el crecimiento del negocio.

Tras solo 6 meses, los clientes que utilizan herramientas de contenido experimentan...



**114%**

de aumento del tráfico web<sup>1</sup>



**251%**

de aumento de las visitas a landing pages<sup>1</sup>



**337%**

de aumento de las visitas al blog<sup>1</sup>



**99%**

de aumento de los leads inbound<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Aumento del tráfico mensual del sitio web (n=64.160), visitas a la página de destino (n=34.333), visitas a la página del blog (n=17.367) y envíos de formularios (n=57.468) 6 meses después de la compra para los clientes que usaron Marketing o CMS Hub durante al menos 12 meses.



## Herramientas de contenido

Las herramientas de contenido de HubSpot permiten a los profesionales del marketing crear sin esfuerzo contenido personalizado y específico para sitios web, blogs y landing pages con el fin de atraer a la audiencia ideal.

↑ **143%**

de aumento del tráfico web al cabo de 1 año<sup>1</sup>

↑ **300%**

de aumento de las visitas a landing pages al cabo de 1 año<sup>1</sup>

↑ **646%**

de aumento de visitas al blog después de 1 año<sup>1</sup>



### Consejo:

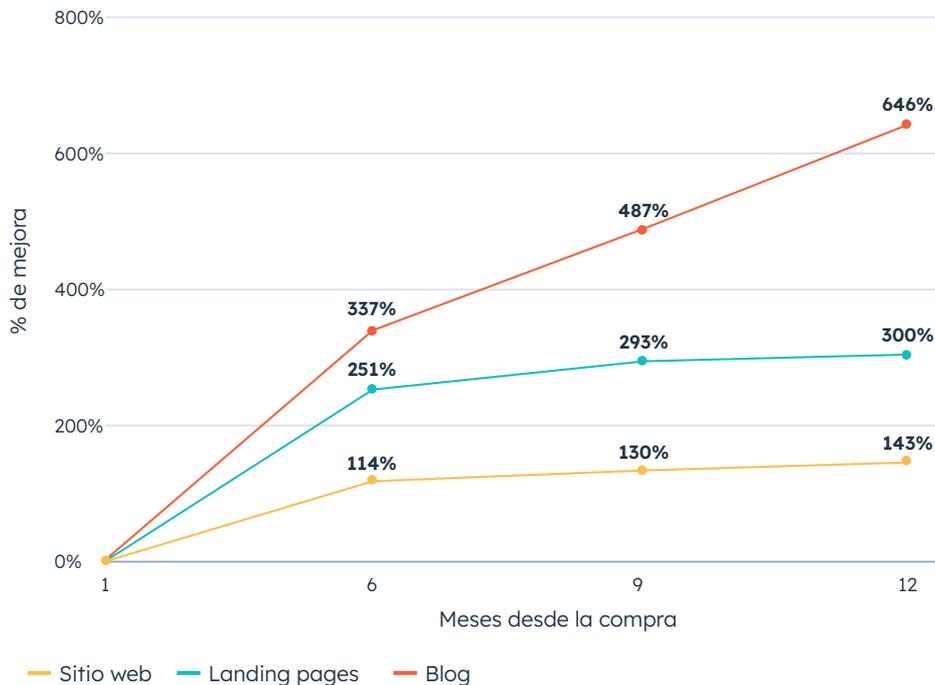
Los clientes que utilizan herramientas SEO ven

**6 veces** más tráfico al sitio web<sup>2</sup>

**4 veces** más visitas a landing pages<sup>3</sup>

**4,5 veces** más visitas al blog<sup>4</sup>

## Rendimiento del tráfico desde la compra<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Basado en el tráfico mensual del sitio web (n=64.160), las visitas a landing pages (n=34.333) y las visitas al blog (n=17.376) de los clientes que usaron Marketing o CMS Hub durante al menos 12 meses.

<sup>2</sup> Basado en el tráfico del sitio web de los clientes con herramientas SEO activadas (n=7.194) frente a los que no las tienen (n=86.891).

<sup>3</sup> Basado en las visitas a las páginas de destino de los clientes con herramientas SEO activadas (n=6.163) frente a los que no las tienen (n=33.943).

<sup>4</sup> Basado en las visitas al blog de los clientes con herramientas SEO activadas (n=4.662) frente a los que no las tienen (n=14.239).



## Herramientas de contenido

Los profesionales del marketing utilizan las herramientas de contenido de HubSpot para conectar más profundamente con los clientes, elaborando contenido atractivo que resuena y utilizando herramientas avanzadas de experimentación para mejorar las tasas de conversión.

### Aumento de los leads inbound:

↑ **99%**  
en 6 meses <sup>1</sup>

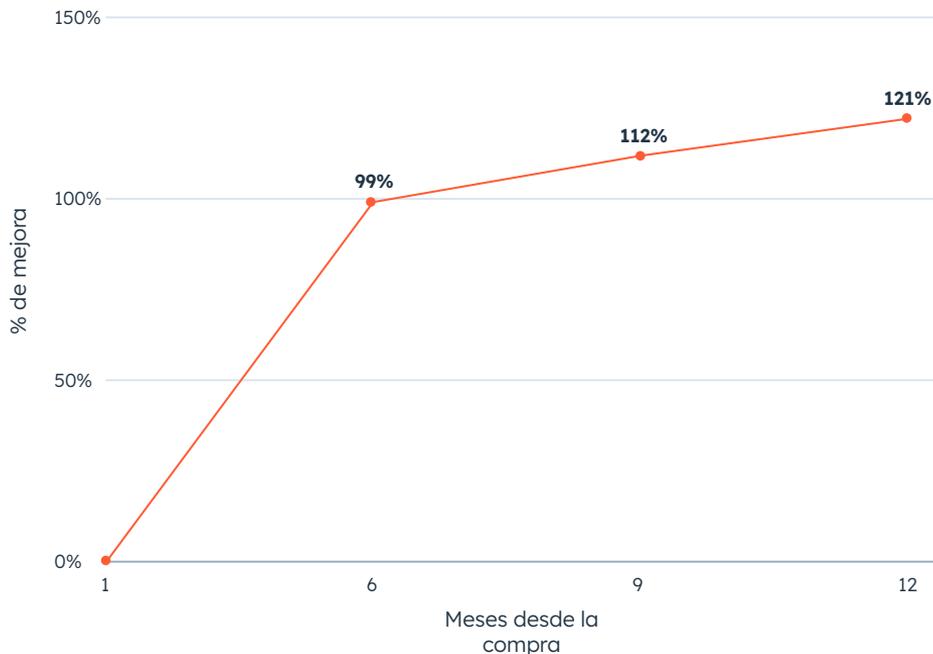
↑ **121%**  
después de 1 año<sup>1</sup>



### Consejo:

Los clientes observan un aumento impresionante del **237% en la tasa de conversión** cuando utilizan pruebas adaptativas.<sup>2</sup>

## Rendimiento de los leads inbound desde la compra<sup>1</sup>

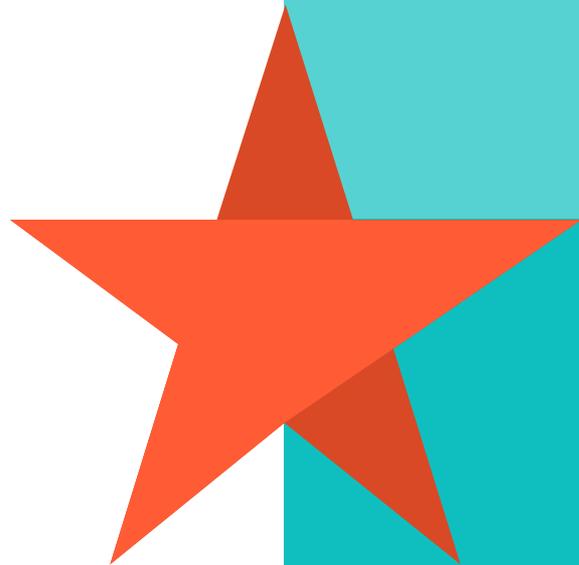


<sup>1</sup> Basado en los envíos mensuales de formularios de clientes que usaron Marketing Hub o CMS Hub durante al menos 12 meses (n=57.468).

<sup>2</sup> Basado en la tasa de envío de formularios en landing pages de los clientes de Enterprise con la prueba adaptativa activada (n=317) frente a los que no la tienen (n=3.708).

Sales Hub:

**Impulsar la  
productividad  
a través de la  
relevancia**



# Con Sales Hub, los clientes pueden...



## Captar prospectos con más eficacia

**28%**

de aumento de los negocios creados<sup>1</sup>



## Ampliar su negocio basándose en datos

**105%**

de aumento de la tasa de cierre de negocios<sup>1</sup>

**1,4 veces**

más negocios cerrados por representante<sup>2</sup>



## Acelerar el crecimiento de los ingresos

**55%**

más de negocios cerrados<sup>1</sup>

**13%**

de aumento de los ingresos<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Aumento de los negocios creados (n=46.874), la tasa de cierre de negocios (n=46.874) y los negocios cerrados (n=46.626) 12 meses después de la compra para los clientes que usaron Sales Hub durante al menos 12 meses.

<sup>2</sup> Basado en negocios cerrados por representante para clientes que usaron Sales Hub durante 1-6 meses (n=6.662) en comparación con 7-12 meses (n=7.241).

<sup>3</sup> [Informe sobre el impacto en los ingresos realizado por Beall Research en nombre de HubSpot](#)



## Sales Hub

### Actividades de ventas

Sales Hub equipa a los representantes de prospección con las herramientas personalizadas de interacción que necesitan para iniciar conversaciones significativas y ampliar su pipeline.

## Mayor interacción

**90%**

de aumento de las aperturas del correo electrónico<sup>1</sup>

**53%**

más respuestas a correos electrónicos<sup>1</sup>

**128%**

de aumento de las reuniones a las que se asiste<sup>1</sup>



## Más negocios en la pipeline

**28%**

más de negocios creados<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Aumento del número de correos electrónicos secuenciales abiertos (n=16.280), respuestas a correos electrónicos secuenciales (n=16.280), número de reuniones con asistencia (n=38.537) y negocios creados (n=46.874) 12 meses después de la compra para los clientes que usaron Sales Hub durante al menos 12 meses.



## Sales Hub

### Actividades de ventas

Las secuencias automatizadas y las plantillas de correo electrónico de Sales Hub aumentan la eficacia y la productividad de los vendedores, mientras que funciones como el programador de reuniones y los workflows mejoran enormemente las posibilidades de que los clientes potenciales reserven reuniones y asistan a ellas.

**↑ 128%**  
de aumento de las reuniones a las que se asiste, al cabo de 1 año<sup>1</sup>

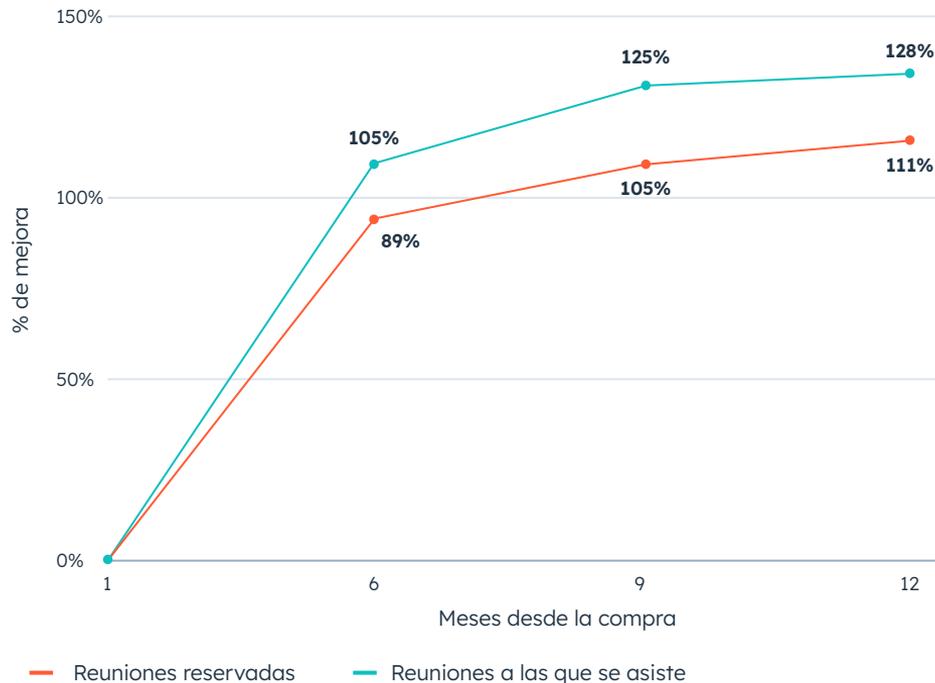
**↑ 111%**  
aumento de las reuniones concertadas al cabo de 1 año<sup>1</sup>



### Consejo:

Los clientes que utilizan las actividades de ventas consiguen **un 25% más<sup>2</sup>** de reuniones y observan **un 33% más** de asistencia a las reuniones.<sup>3</sup>

## Rendimiento de las reuniones desde la compra<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Basado en el número mensual de reuniones programadas (n=37.830) a las que los leads asistieron, correspondiente a los clientes que usaron Sales Hub durante al menos 12 meses (n=38.579).

<sup>2</sup> Basado en el número de reuniones programadas (n=12.204) de clientes con Pro y Enterprise con secuencias, plantillas, workflows y correo electrónico de ventas activados, en comparación con la media de todos los clientes Pro y Enterprise (n=23.860).

<sup>3</sup> Basado en el número de reuniones a las que los leads asistieron, correspondiente a los clientes de Pro y Enterprise con secuencias, plantillas, workflows y correo electrónico de ventas activados (n=12.230) en comparación con la media de todos los clientes de Pro y Enterprise (n=23.932).



## Sales Hub

### Actividades de ventas

Las actividades de ventas de Sales Hub agilizan las operaciones, mantienen la atención de los representantes, mejoran la organización y aumentan la eficacia. Esto permite que los representantes dediquen sus esfuerzos a desarrollar una pipeline de leads calificados y de alta conversión.

### Aumento de los negocios creados:

↑ **13%**  
en 6 meses <sup>1</sup>

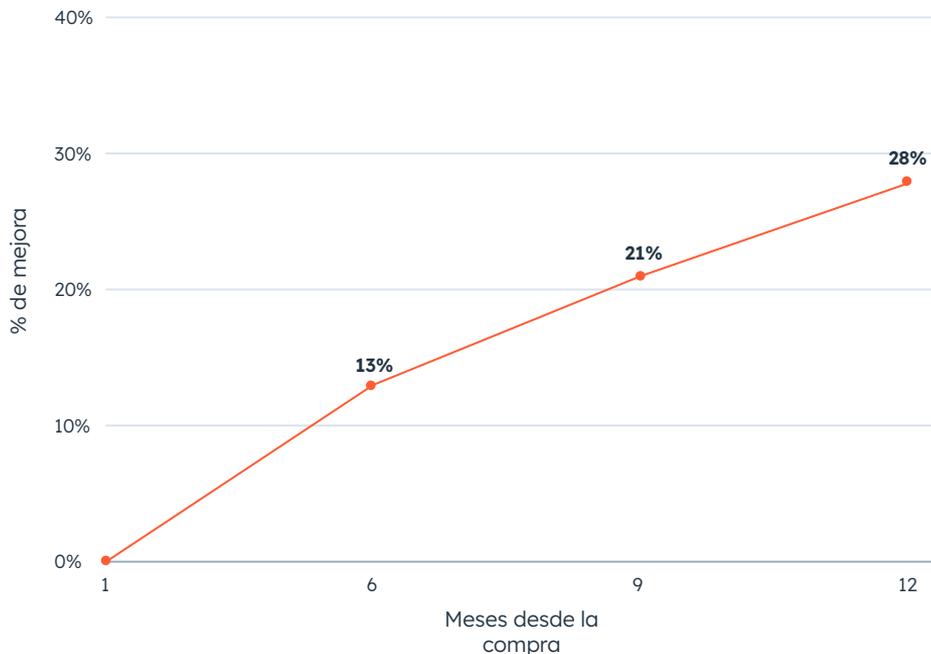
↑ **28%**  
después de 1 año<sup>1</sup>



### Consejo:

Los clientes que utilizan las actividades de ventas crean **un 30% más de negocios** al mes<sup>2</sup>, mientras que los que utilizan la calificación de leads crean **un 120% más de negocios** al mes<sup>3</sup>.

## Rendimiento de los negocios creados desde la compra<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Basado en el número de negocios creados mensualmente de los clientes que usaron Sales Hub durante al menos 12 meses (n=46.874).

<sup>2</sup> Basado en el número de negocios creados por clientes de Pro y Enterprise con secuencias, workflows, plantillas, reuniones y llamadas activados (n=8.973) en comparación con la media de todos los clientes de Pro y Enterprise (n=30.587).

<sup>3</sup> Basado en el número de negocios creados por los clientes de Enterprise con la calificación de leads activada (n=1.121) en comparación con los que no la tienen (n=2.090).



## Sales Hub

Gestión de negocios

Sales Hub equipa a los vendedores para cerrar más negocios a un ritmo mayor con herramientas de gestión de negocios que ofrecen oportunidades de contextualización enriquecida a escala.

### Con Sales Hub, los clientes ven...



**105%**

de aumento de la tasa de cierre de negocios<sup>1</sup>



**41%**

más de negocios cerrados por representante<sup>2</sup>



**26%**

de reducción de los ciclos de ventas<sup>3</sup>



**55%**

aumento de los negocios cerrados<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Aumento de la tasa de cierre de negocios (n=46.874) y de los negocios cerrados (n=46.626) 12 meses después de la compra para los clientes que usaron Sales Hub durante al menos 12 meses.

<sup>2</sup> Basado en los negocios cerrados por representante de los clientes que usaron Sales Hub de 1 a 6 meses (n=6.662) en comparación con 7 a 12 meses (n=7.241).

<sup>3</sup> [Informe sobre el impacto en los ingresos realizado por Beall Research en nombre de HubSpot](#)



## Sales Hub

Gestión de negocios

Las herramientas de gestión de negocios de Sales Hub, incluidos los presupuestos, el seguimiento de documentos, las pipelines de negocios y el programador de reuniones, agilizan el proceso de ventas para garantizar una transición fluida desde las oportunidades calificadas hasta los negocios cerrados.

### Aumento de la tasa de cierre:

↑ **79%**  
en 6 meses <sup>1</sup>

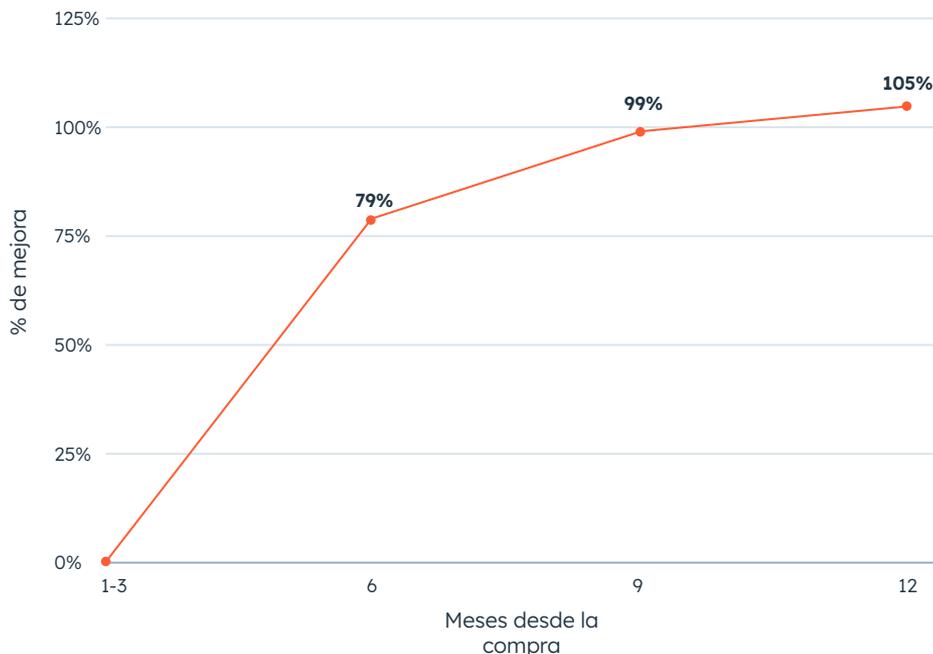
↑ **105%**  
después de 1 año<sup>1</sup>



### Consejo:

Los clientes ven **un 45% más de tasas de cierre de negocios** utilizando herramientas de gestión de negocios<sup>2</sup>, **un 36% más** utilizando guías prácticas<sup>3</sup> y **un 57% más** utilizando los pagos de HubSpot<sup>4</sup>

## Rendimiento de la tasa de cierre de negocios desde la compra<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Basado en la tasa mensual de cierre de negocios de los clientes que usaron Sales Hub durante al menos 12 meses (n=46.874).

<sup>2</sup> Basado en la tasa de cierre de negocios de los clientes Pro y Enterprise con secuencias, presupuestos, productos, plantillas, documentos, correo electrónico de ventas, llamadas, CRM y reuniones activados (n=3.811) en comparación con la media de todos los clientes Pro y Enterprise (n=30.587).

<sup>3</sup> Basado en la tasa de cierre de negocios de los clientes de Enterprise con guías prácticas activadas (n=1.724) frente a los que no las tienen (n=1.487).

<sup>4</sup> Basado en la tasa de cierre de negocios de los clientes inscritos en los pagos (n=4.083) en comparación con los no inscritos (n=42.855).



## Sales Hub

Gestión de negocios

Sales Hub permite a los representantes centrarse en vender mejor (y menos en navegar por los sistemas) con una interfaz fácil de usar, una base de datos de contactos unificada y procesos de negocio automatizados.



**41%**

más negocios cerrados por representante<sup>1</sup>

**26%**

de reducción de los ciclos de venta<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Basado en los negocios cerrados por representante de los clientes que usaron Sales Hub durante 1-6 meses (n=6.662) en comparación con 7-12 meses (n=7.241).

<sup>2</sup> [Informe sobre el impacto en los ingresos realizado por Beall Research en nombre de HubSpot](#)



## Sales Hub

Gestión de negocios

Con Sales Hub, los representantes nutren una pipeline de leads calificados, logran mayores tasas de cierre y ven impulsada su productividad, lo que se traduce en resultados extraordinarios:

↑ **55%**  
más de negocios cerrados<sup>1</sup>

↑ **13%**  
de aumento de los ingresos<sup>2</sup>

Resultados por sector, región y tamaño de la empresa:

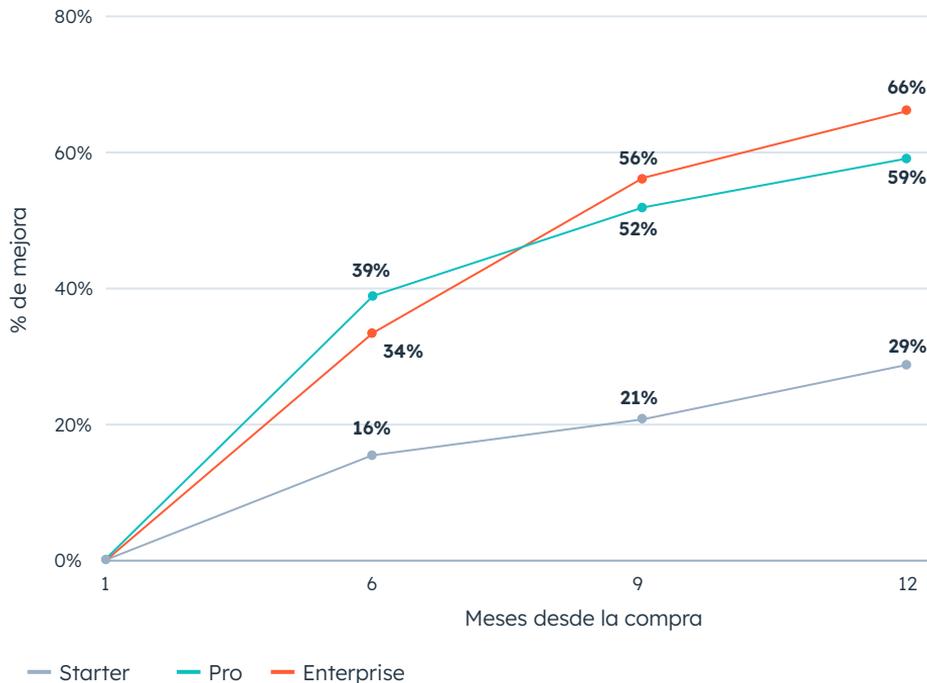
[Consulta la página 43 →](#)



### Consejo:

un **65% más de** negocios cerrados cuando los clientes utilizan herramientas de gestión de negocios<sup>3</sup>

## Rendimiento de los negocios cerrados desde la compra<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Basado en los negocios cerrados mensualmente por clientes que usaron Sales Hub Starter (n=25.435), Pro (19.307), Enterprise (n=1.884) o cualquier plan (n=46.626) durante al menos 12 meses.

<sup>2</sup> Informe sobre el impacto en los ingresos realizado por Beall Research en nombre de HubSpot

<sup>3</sup> Basado en el número de negocios cerrados de clientes Pro y Enterprise con secuencias, presupuestos, productos, plantillas, documentos, correo electrónico de ventas, llamadas, CRM y reuniones activados (n=3.811) en comparación con la media de todos los clientes de Pro y Enterprise (n=30.587).

Sales Hub

## Casos de éxito

Actividades de ventas



Ceros utilizó HubSpot para lograr un crecimiento del 180% en la generación de negocios a través de una prospección más inteligente

[Ver caso de éxito→](#)

Gestión de negocios



Cómo crecer eficazmente con Sales Hub: The Knowledge Academy consigue un un crecimiento de las ventas del 192%

[Ver caso de éxito→](#)

Gestión de negocios



Teamwork.com hace que su equipo de ventas sea un 50% más eficaz con HubSpot

[Ver caso de éxito→](#)

Calcula tu ROI potencial con Sales Hub utilizando la calculadora de ROI de HubSpot

[Calcular el ROI](#)



Service Hub

# Mejora la conexión con los clientes



# Con Service Hub, los clientes pueden...



## Ofrecer un excelente servicio

**32%**

de aumento de la tasa de cierre de tickets<sup>1</sup>

**42%**

mayor número de tickets cerrados por agente<sup>2</sup>



## Capacitar a sus clientes finales para que se ayuden a sí mismos

**79%**

menos tickets creados<sup>3</sup>

**5%**

de ahorro de gastos<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Aumento de la tasa de cierre de tickets de los clientes que usaron Service Hub durante al menos 12 meses (n=11.608).

<sup>2</sup> Basado en tickets cerrados por licencia asignada para clientes que usaron Service Hub durante 1-6 meses (n=1.438) frente a 7-12 meses (n=1.447).

<sup>3</sup> Basado en los tickets creados para clientes Pro y Ent con la base de conocimientos activada (n=4.504) frente a los que no la tienen (n=12.593).

<sup>4</sup> [Informe sobre el impacto en el cliente de Service Hub, elaborado por Beall Research en nombre de HubSpot](#)



## Service Hub

Centro de ayuda

Service Hub transforma la atención al cliente a través de herramientas optimizadas en una plataforma centralizada, permitiendo a los equipos ofrecer de forma eficiente un servicio al cliente personalizado en todos los canales, 24 horas al día, 7 días a la semana.

## Los clientes que utilizan las herramientas de ayuda de Service Hub ven:



**32%**  
de aumento de la tasa de cierre de tickets<sup>1</sup>



**42%**  
mayor número de tickets cerrados por agente<sup>2</sup>



**13 veces**  
más rapidez en los tiempos de resolución de tickets<sup>3</sup>



**8%**  
de ahorro de tiempo<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Aumento de la tasa de cierre de tickets de los clientes que usaron Service Hub durante al menos 12 meses.(n=11.608).

<sup>2</sup> Basado en tickets cerrados por licencia asignada para clientes que usaron Service Hub durante 1-6 meses (n=1.438) frente a 7-12 meses (n=1.447).

<sup>3</sup> Basado en el tiempo medio de resolución de tickets de los clientes Pro y Enterprise con la bandeja de entrada de conversaciones, la base de conocimientos, el portal del cliente, la vista personalizada y los workflows activados (n=8.693) en comparación con todos los clientes Pro y Enterprise (n=15.409).

<sup>4</sup> [Informe de Beall Research, realizado en nombre de HubSpot, sobre el impacto de Service Hub en los clientes](#)



## Service Hub

Centro de ayuda

Service Hub está totalmente integrado con Smart CRM de HubSpot, lo que permite a los agentes disponer de un contexto significativo para ayudar a los clientes de forma eficaz, lo que se traduce en tiempos de resolución de tickets más rápidos.

**↑ 42%**  
de tickets cerrados por agente<sup>3</sup>

Resultados por sector, región y tamaño de la empresa:

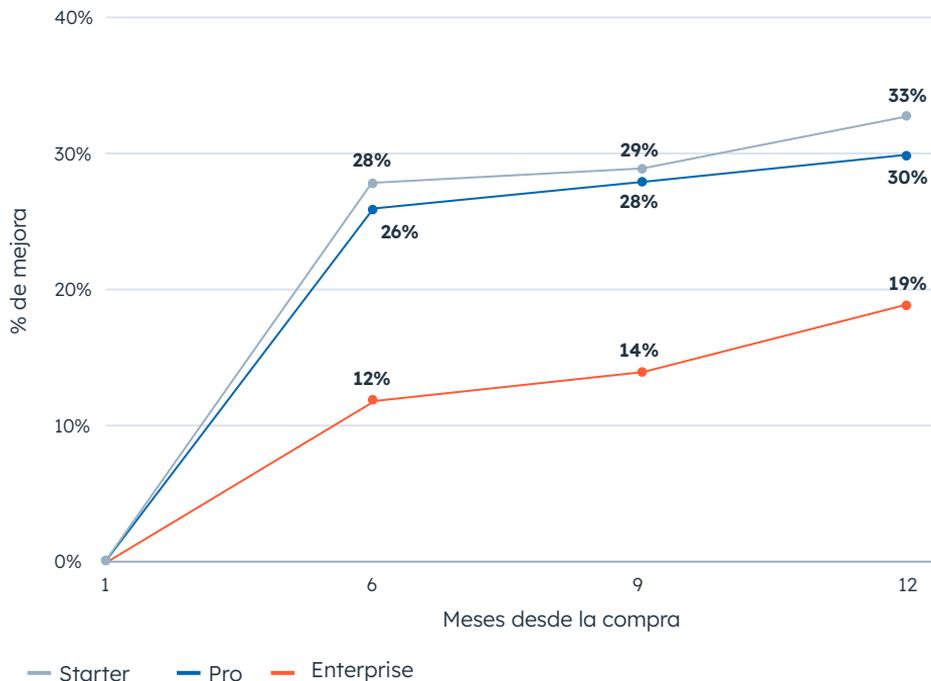
[Consulta la página 44 →](#)



### Consejo:

Los clientes que utilizan el centro de ayuda y las herramientas de autoservicio experimentan **tiempos de resolución de tickets 13 veces más rápidos<sup>2</sup>**.

## Rendimiento de la tasa de cierre de tickets desde la compra<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Basado en la tasa mensual de cierre de tickets de los clientes que usaron Service Hub Starter (n=6.489), Professional (n=4.686) o Enterprise (n=457) durante al menos 12 meses.

<sup>2</sup> Basado en el tiempo medio de resolución de tickets de los clientes de Pro y Enterprise con la bandeja de entrada de conversaciones, la base de conocimientos, el portal del cliente, la vista personalizada y los workflows activados (n=8.693) en comparación con todos los clientes de Pro y Enterprise (n=15.409).

<sup>3</sup> Basado en tickets cerrados por licencia asignada para clientes que usaron Service Hub durante 1-6 meses (n=1.438) frente a 7-12 meses (n=1.447).



## Service Hub

### Autoservicio

Las funciones de autoservicio de Service Hub permiten a los clientes resolver los problemas de forma independiente. Herramientas como la base de conocimientos ayudan a los clientes a encontrar información rápidamente y proporcionan una experiencia coherente a escala, lo que aumenta las posibilidades de deleitar a los clientes.

## Reducción de tickets

**79%**

menos tickets creados al usar las herramientas de autoservicio<sup>1</sup>



## Ahorro de costes

**5%**

de ahorro medio de los costes, con la mayoría de los clientes realizando ahorros en los 6 meses siguientes a la compra<sup>2</sup>



<sup>1</sup> Basado en los tickets creados para clientes de Pro y Enterprise con la base de conocimientos activada (n=4.504) frente a los que no la tienen (n=12.593).

<sup>2</sup> [Informe sobre el impacto en el cliente de Service Hub, elaborado por Beall Research en nombre de HubSpot](#)

Service Hub

## Casos de éxito

### Retención de clientes



YOGA INTERNATIONAL

Cómo Yoga International utilizó Service Hub para reducir el abandono un 20%

[Ver caso de éxito→](#)

### Satisfacción del cliente



The Royal Mint aumenta el NPS en 10 puntos con HubSpot

[Ver caso de éxito→](#)

### Atención al cliente



Cómo Santa Cruz Bicycles escala la felicidad del cliente a medida que crece

[Ver caso de éxito→](#)



Plataforma de clientes de HubSpot

**Conéctate y crece**



# Plataforma de clientes de HubSpot

Marketing Hub

Sales Hub

Cuando los clientes utilizan Marketing Hub y Sales Hub para alinear sus equipos de marketing y ventas, proporcionan una experiencia de compra más fluida que se traduce en más oportunidades, más negocios cerrados y más ingresos.

## Al cabo de 1 año los clientes ven...

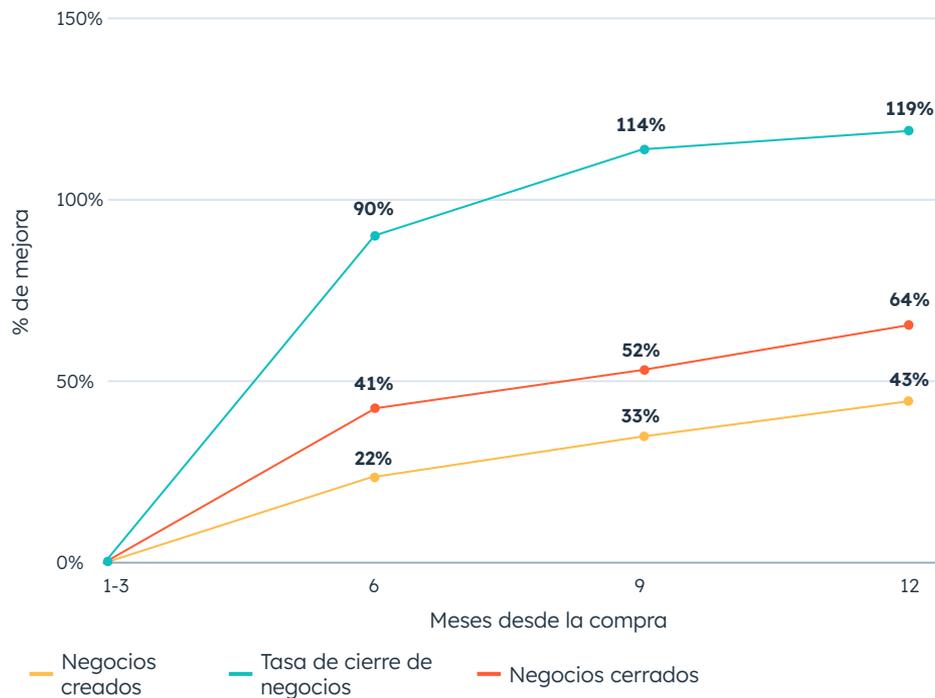
↑ **43%**  
más de negocios creados  
(un aumento un 64% mayor que solo con Marketing Hub)<sup>1</sup>

↑ **64%**  
más de negocios cerrados  
(un aumento un 68% mayor que solo con Sales Hub)<sup>2</sup>

↑ **119%**  
de aumento de la tasa de cierre<sup>3</sup>

↑ **13%**  
de aumento de los ingresos<sup>4</sup>

## Rendimiento de negocios desde la compra



<sup>1</sup> Basado en el número de negocios creados mensualmente por clientes que usaron Marketing Hub y Sales Hub durante al menos 12 meses (n=31.301), comparado 12 meses después de la compra con clientes que solo usaron Marketing Hub (n=12.031).

<sup>2</sup> Basado en el número de negocios cerrados mensualmente por los clientes que usaron Marketing Hub y Sales Hub durante al menos 12 meses (n=30.755) 12 meses después de la compra en comparación con los clientes que solo usaron Sales Hub (n=16.000).

<sup>3</sup> Basado en la tasa mensual de cierre de negocios de los clientes que usaron Marketing Hub y Sales Hub durante al menos 12 meses (n=30.837).

<sup>4</sup> Informe sobre el impacto en los ingresos realizado por Beall Research en nombre de HubSpot

# Plataforma de clientes de HubSpot

Marketing Hub

Sales Hub

Service Hub

Con la plataforma de clientes de HubSpot, los equipos de marketing, ventas y servicios de nuestros clientes están conectados a través de una visión completa del recorrido para que puedan ofrecer una experiencia sin fricciones que impulse los resultados empresariales.

## Al cabo de 1 año los clientes ven...

↑ **115%**

más de leads inbound

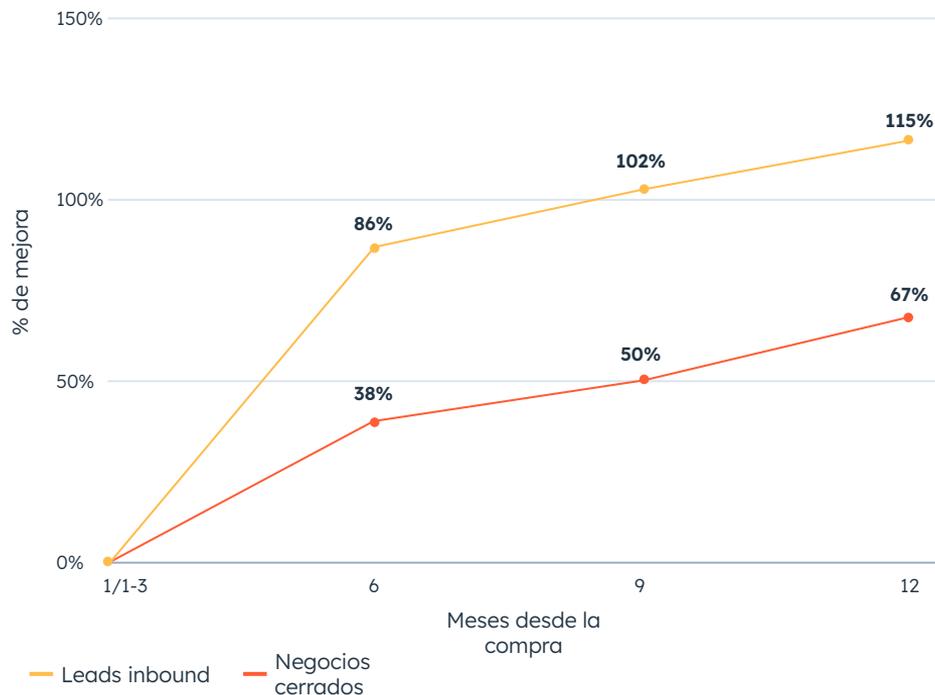
(un aumento un 8% mayor que solo con Marketing Hub)<sup>1</sup>

↑ **67%**

más de negocios cerrados

(un aumento un 79% mayor que solo con Sales Hub)<sup>2</sup>

## Rendimiento de negocios y leads desde la compra



<sup>1</sup> Basado en el número de envíos mensuales de formularios de clientes que usaron Marketing, Sales Hub y Service Hub durante al menos 12 meses (n=20.015), comparado con los resultados 12 meses después de la compra obtenidos por los clientes que solo usaron Marketing Hub (n=20.281).

<sup>2</sup> Basado en el número de negocios cerrados mensualmente de los clientes que usaron Marketing, Sales y Service Hub durante al menos 12 meses (n=18.699), comparado con los resultados 12 meses después de la compra obtenidos por los clientes que solo usaron Sales Hub (n=15.263).

# Plataforma de clientes de HubSpot

Solutions Partners

Los Solutions Partners ayudan a los clientes de HubSpot a alcanzar todo su potencial con asistencia en marketing, implementación de CRM, capacitación de ventas, desarrollo de sitios web y mucho más.

## Los clientes que trabajan con Solutions Partners ven...

Mayor utilización del producto



<sup>1</sup> Basado en el porcentaje de clientes que trabajaron con un Solutions Partner (n=23.996) y que habían activado completamente Marketing Hub 6 meses después de la compra, en comparación con el porcentaje de los que no trabajaron con un Solutions Partner (n=66.736).

<sup>2</sup> Basado en el porcentaje de clientes que trabajaron con un Solutions Partner (n=18.086) y que habían activado completamente Sales Hub 6 meses después de la compra, comparado con el porcentaje de los que no trabajaron con un Solutions Partner (n=67.235).

<sup>3</sup> Basado en el número de envíos de formularios recibidos por los clientes de Marketing Hub Pro y Enterprise que trabajaron con un Solutions Partner (n=11.750) comparados con los que no lo hicieron (n=13.146).

<sup>4</sup> Basado en el número de negocios creados de los clientes de Sales Hub Pro y Enterprise que trabajaron con un Solutions Partner (n=9.743) en comparación con los que lo hicieron (n=17.600).

<sup>5</sup> Basado en el número de negocios cerrados para los clientes de Sales Hub Pro y Enterprise que trabajaron con un Solutions Partner (n=9.252) en comparación con los que no lo hicieron (n=10.653).

Plataforma de clientes de HubSpot

## Casos de éxito

Marketing Hub

Sales Hub



**Checkwriters aumenta sus ingresos un 20% tras pasarse de Salesforce a HubSpot**

[Ver caso de éxito→](#)

Plataforma completa



**Liquidity Services reduce sus costes un 50% al unificar todos sus procesos en HubSpot**

[Ver caso de éxito→](#)

Partner



**Niswey acelera el crecimiento de su agencia como partner de HubSpot**

[Ver caso de éxito→](#)

## Conclusión

HubSpot tiene la misión de **ayudar a millones de organizaciones a crecer mejor** permitiendo una conexión más profunda con los clientes.

Como se ve en este informe, al aprovechar los productos y funciones de HubSpot, nuestros clientes están impulsando el crecimiento de las métricas que más les importan.

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

[Contactar con el equipo de ventas](#)

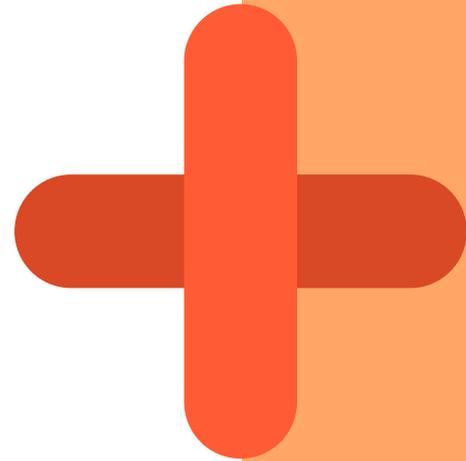
O consulta estas herramientas gratuitas:

[Calculadora del ROI de HubSpot](#)

[Growth Grader](#)

[Calculadora del coste total de propiedad de HubSpot](#)

**Anexo**



Anexo

# Metodología de los datos

## 1. ¿Cómo recopila HubSpot los datos de los clientes utilizados en este informe?

Obtenemos los datos de los clientes recopilando información de aquellos que interactúan con nosotros a través de nuestros sitios web o utilizan los servicios de suscripción de HubSpot.

Los detalles de lo que recopilamos, cómo utilizamos la información, cómo la compartimos y cómo los clientes pueden gestionar sus datos se describen en nuestra [política de privacidad](#).

Nuestros datos sobre la experiencia del cliente proceden de la agregación de información de miles de clientes de HubSpot. Para tamaños de muestra específicos y detalles sobre los criterios utilizados para incluir a los clientes en cada gráfico o estadística, consulta la descripción del gráfico o la nota a pie de página de la estadística correspondiente.

## 1. ¿Qué tipos de datos de clientes se incluyen en este informe?

Los datos presentados en este informe pueden clasificarse en tres tipos:

- Datos personales: se refiere a la información definida en nuestro [acuerdo para el tratamiento de datos de los clientes](#). Recopilamos datos cuando los clientes rellenan formularios web, interactúan con nuestros sitios web, se suscriben a un blog de HubSpot, se inscriben en un seminario web, 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 de uso: esto incluye métricas e información sobre cómo los clientes utilizan e interactúan con el servicio de suscripción. Abarca detalles como las funciones del producto utilizadas con más frecuencia, la creación y el cierre de objetos (por ejemplo, negocios), y la frecuencia de activación de determinadas funciones (por ejemplo, workflows) en su cuenta.
- Datos de investigación: se refiere a los clientes que han dado su consentimiento y han participado en un estudio de investigación de mercado realizado o encargado 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 empresa, como el tiempo ahorrado, el crecimiento de los ingresos y otras métricas relevantes.

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

Para más información sobre los datos utilizados en este informe, visita [este recurso con datos sobre la experiencia de los clientes de HubSpot](#). En esta página encontrarás preguntas frecuentes que pueden ayudarte a comprender mejor cómo se calcula el rendimiento, cómo se mantiene la precisión y cómo se definen las métricas.



## Marketing Hub

Leads inbound por sector, región y tamaño de la empresa

Basado en el volumen mensual total de envíos de formularios 12 meses después de la compra para los clientes que usaron Marketing Hub durante al menos 12 meses entre enero de 2019 y septiembre de 2023.

Sector	Aumento de los leads inbound	Tamaño de la muestra
Construcción	133%	555
Educación y servicios sanitarios	248%	1686
Actividades financieras	228%	1694
Sectores editoriales (incluido el software)	170%	3463
Ocio y hospitalidad	186%	548
Fabricación	113%	1966
Otros servicios y administración pública	194%	879
Servicios profesionales y empresariales	147%	5938
Comercio, transporte y servicios públicos	138%	1446
Medios de comunicación y telecomunicaciones	142%	850
Región	Aumento de los leads inbound	Tamaño de la muestra
EMEA	115%	17.735
América del Norte	146%	24.474
Oceanía	121%	3203
Asia	88%	3893
América Latina y el Caribe	196%	3110
Tamaño de la empresa (n° de personal)	Aumento de los leads inbound	Tamaño de la muestra
0-5	44%	8448
6-10	82%	17.235
11-25	102%	6.405
26-50	132%	7800
51-200	165%	6986
+201	261%	5352



## Sales Hub

Negocios cerrados por sector, región y tamaño de la empresa

Basado en el aumento del número de negocios cerrados 12 meses después de la compra para los clientes que usaron Sales Hub durante al menos 12 meses entre enero de 2019 y septiembre de 2023.

Sector	Aumento de los negocios cerrados	Tamaño de la muestra
Construcción	51%	579
Educación y servicios sanitarios	74%	1151
Actividades financieras	79%	1335
Sectores editoriales (incluido el software)	38%	3123
Ocio y hospitalidad	99%	453
Fabricación	37%	1519
Otros servicios y administración pública	100%	560
Servicios profesionales y empresariales	52%	4803
Comercio, transporte y servicios públicos	44%	1284
Medios de comunicación y telecomunicaciones	47%	649
Región	Aumento de los negocios cerrados	Tamaño de la muestra
EMEA	53%	15.868
América del Norte	51%	21.364
Oceanía	76%	3033
Asia	42%	3013
América Latina y el Caribe	75%	3140
Tamaño de la empresa (n° de personal)	Aumento de los negocios cerrados	Tamaño de la muestra
0-5	37%	7642
6-10	43%	16.599
11-25	45%	6213
26-50	58%	7024
51-200	59%	5682
+201	69%	3291



## Service Hub

Tasa de cierre de tickets por sector, región y tamaño de empresa

Basado en la tasa de cierre de tickets (número de tickets marcados como cerrados dividido por el número de tickets), 12 meses después de la compra, de los clientes que usaron Service Hub durante al menos 12 meses entre enero de 2019 y septiembre de 2023.

Sector	Aumento de la tasa de cierre de tickets	Tamaño de la muestra
Educación y servicios sanitarios	15%	351
Actividades financieras	61%	296
Información, medios de comunicación y tecnología	23%	1080
Ocio y hospitalidad	34%	142
Fabricación	35%	408
Otros servicios y administración pública	26%	181
Servicios profesionales y empresariales	26%	981
Comercio, transporte y servicios públicos	17%	415
Región	Aumento de la tasa de cierre de tickets	Tamaño de la muestra
EMEA	36%	4225
América del Norte	28%	4744
Oceanía	31%	777
Asia	22%	730
América Latina y el Caribe	22%	872
Tamaño de la empresa (n° de personal)	Aumento de la tasa de cierre de tickets	Tamaño de la muestra
0-5	27%	1808
6-10	28%	4045
11-25	40%	1595
26-50	30%	1757
51-200	21%	1367
+201	15%	851