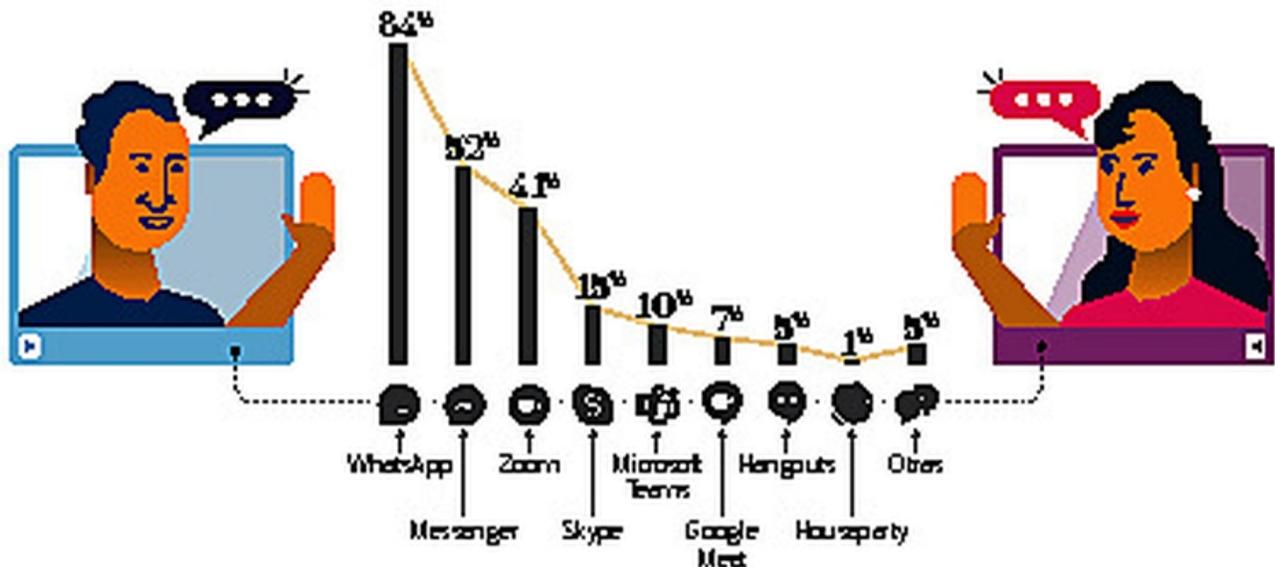


# Plataformas de videoconferencias crecieron hasta 300% durante 2020

 milenio.com/tecnologia/plataformas-de-videoconferencias-crecieron-hasta-300-durante-2020

Yanin Alfaro



## EL BOOM

• Millones de usuarios • Usuarios globales, previa a la pandemia • Usuarios en abril de 2020



De un momento a otro la vida migró a lo digital. Tras la declaración de pandemia por COVID-19, la gente se adaptó a comunicarse con sus seres queridos, trabajar y estudiar a través de una pantalla gracias a las plataformas de reuniones digitales. Hoy 46 por ciento de los mexicanos hace videollamadas constantemente, para situarse como la segunda actividad en línea más frecuente después de revisar redes sociales, con 71 por ciento, según un estudio de *Deloitte* de 2021.

**Las plataformas de videollamadas tuvieron un crecimiento** explosivo en 2020, mientras que las actividades de movilidad tuvieron su peor año en la historia, como las mayores aerolíneas europeas y estadounidenses que perdieron 55 mil 800 millones de dólares (mdd).

Te recomendamos: “Usa mascarilla, salva vidas”; Google dedica doodle a uso de cubrebocas  
Según una encuesta de **Planning Quant**, en mayo de 2020 las plataformas para hacer videollamadas más populares en México fueron: **WhatsApp** (84 por ciento); **Facebook Messenger** (52); **Zoom** (41); **Skype** (15); **Microsoft Teams** (10); **Google Meet** (7);

**Hangouts** (5) y **Houseparty** (1). Otras aplicaciones agruparon 5 por ciento.

Aunque todas estas plataformas tuvieron un avance sin precedentes en 2020, el crecimiento de **Zoom** a escala global es insuperable. En diciembre de 2019 —previo a la pandemia— contaba con solo 10 millones de usuarios en el mundo y para abril de 2020, ya tenía 300 millones de usuarios, indica *Statista*.

Un estudio de *ComScore* sobre las audiencias digitales globales en 2020 reveló que el crecimiento de la audiencia de Zoom fue de 2 mil 711 por ciento.

**Zoom alcanzó ingresos por 2 mil 651 mdd y un crecimiento de 326 por ciento en 2020. “El año pasado nos ha hecho repensar lo que significa ser un proveedor de tecnología de telecomunicaciones por video, en un momento donde más que nunca las personas necesitaban conectarse escuchamos sus necesidades y los diferentes casos de uso”, compartió David Díaz, head of Latam de Zoom Video Communications, en entrevista con MILENIO.**

El encierro por la emergencia sanitaria por **COVID-19** también potenció el crecimiento de **Google Meet**. Cada día se suman 3 millones de nuevos usuarios en el mundo, y los participantes de las reuniones diarias superaron los 100 millones, compartió con **MILENIO**, **Lorena Ariza**, manager de **Google Workspace** en México.

“Al inicio de la pandemia, lo que **Google** buscaba era que la gente siguiera manteniendo sus relaciones y sus conexiones humanas, con sus seres queridos, con sus familiares y amigos, pero también el trabajo y la educación a distancia”, aseguró **Ariza**.

El pasado otoño el número de usuarios activos de **Microsoft Teams** también llegó a su máximo histórico al reunir 115 millones a escala global, dijo a **MILENIO**, **Verónica Peña**, directora de soluciones de colaboración, comunicaciones, seguridad y Surface en **Microsoft México**. Al principio de la contingencia sanitaria, su número de usuarios activos diarios se duplicó en unos meses al pasar de 32 millones en marzo de 2019 a 75 millones en abril de 2020.

“Para mantener a las personas y a los equipos conectados se necesita más que solo reuniones o conversaciones, **Microsoft Teams** soporta múltiples modos de comunicación en un espacio de trabajo compartido, es la única solución que conjunta reuniones, llamadas y colaboración con las aplicaciones de Office y flujos de trabajo empresariales en una sola experiencia de usuario integrada con la más alta seguridad”, afirmó **Peña**.

“El mercado tuvo que readaptarse fuertemente, al pasar de un momento al otro de oficinas al hogar principalmente, donde realmente necesitaban herramientas para mantener su comunicación en el día a día”, compartió **Jorge Salgado**, director de colaboración para **Cisco América Latina**.

**Webex**, el negocio de videoconferencias de Cisco, reportó 25 mil millones de minutos de reuniones en abril de 2020, 10 mil millones más que en marzo de 2020, que fue el doble de la cantidad reportada para enero de 2020. Hoy, mes a mes **Cisco Webex** tiene 600 millones de participantes en videoconferencias a escala mundial, aseguró **Salgado**.

A raíz de la pandemia, en diciembre del año pasado anunciaron 50 nuevas funcionalidades de manera global, que se integran a la plataforma de colaboración de **Webex**, que incluye otros servicios en la nube. Salgado comentó que “eso hizo que la experiencia de los usuarios fuera 10 veces mejor”.

Todas estas plataformas de reuniones virtuales ya llevaban años en el mercado, pero fue la pandemia la que detonó sus crecimientos agresivos. Hoy “todos estamos unidos en el experimento de trabajar y estudiar en casa más grande del mundo”, declaró **David Díaz**, de **Zoom**.

## Hacia el futuro

---

**Díaz** aseguró que “desde antes de la pandemia de coronavirus ya se estaba experimentando un cambio en la cultura laboral, la connotación de ir a trabajar, ya iba de salida”. El directivo argumentó que según una encuesta de Dell, el 90 por ciento de la generación Z prefiere trabajar desde casa con flexibilidad y recalcó: “La pandemia aceleró a una velocidad sin precedentes la discusión de work from home”.

Hace un mes, **Zoom** presentó su solución *Rooms*, con herramientas tecnológicas para la oficina física, donde ofrece salas de conferencias sin contacto y un sistema que revisa la circulación del aire para evitar contagios. “Zoom está diseñada para este momento y más allá, tenemos la plataforma para respaldar el mundo como lo necesita el día de hoy, mañana y en el futuro. Y el futuro del trabajo va a ser híbrido”, advirtió **Díaz**.

**Lorena Ariza** de **Google Meet** coincidió. “El trabajo remoto llegó para quedarse, incluso nosotros tenemos muchas estadísticas de que los presidentes, los directores de las empresas ya ven el futuro, el trabajo híbrido que se va a quedar, incluso el trabajo remoto al cien por ciento”. Aseguró que **Google** se está preparando para este trabajo híbrido agregando nuevas funcionalidades enfocadas en la productividad.

“Para prosperar en este nuevo mundo del trabajo híbrido las personas y las organizaciones necesitan soluciones que sean fluidas, dinámicas, que estén impulsadas por la nube”, agregó **Verónica Peña**, de **Microsoft**, y aseguró que cada mes agregan nuevas características, resultado de la retroalimentación que reciben de los clientes.

Los empleados buscarán lo mejor de los dos mundos, el físico y el virtual. **Jorge Salgado** de **Cisco**, aseguró que “las plataformas de videoconferencias ayudarán a la productividad, a evitar largos traslados y reunirse con personas en otros puntos geográficos e incluso

ayudarán a traducir simultáneamente, como en **Webex**".