



B



## DATOS GENERALES



- ▶ SE LLEVÓ A CABO DEL **18 AL 21 DE NOVIEMBRE** DE 2022.
- ▶ EN ESTA EDICIÓN QUEDARON FORMALMENTE REGISTRADOS **105,127 ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES** EN EL PORTAL OFICIAL PARA **PARTICIPAR EN LA 12ª EDICIÓN**. LO QUE REPRESENTA **31,174 EMPRESAS Y 73,953 SUCURSALES**.
- ▶ SE INSCRIBIERON A CAPACITACIÓN MÁS DE **1,100 MIPYMES** PARA VENDER EN LÍNEA.

## RESULTADOS DE ATENCIÓN CIUDADANA EN “EL BUEN FIN”

- ▶ LA CAMPAÑA DE **CONTACTO CIUDADANO** QUE OPERÓ EN EL MARCO DE “EL BUEN FIN” 2022,



ATENDIÓ UN TOTAL DE **1,545** CONSULTAS CIUDADANAS.

## VALOR DE VENTAS



CONSEJO  
COORDINADOR  
EMPRESARIAL



Centro de Estudios Económicos  
del Sector Privado

### RESULTADOS VENTAS 2022

- ▶ **134.4 MIL MILLONES DE PESOS.**
- ▶ **ES IMPORTANTE RESALTAR QUE NO SE PUEDE COMPARAR EL CRECIMIENTO CON EL AÑO ANTERIOR POR DIFERENCIA EN DÍAS DE DURACIÓN.**

### PAGO EN EFECTIVO Y DÉBITO

- ▶ **32.7 MIL MILLONES DE PESOS** EN EFECTIVO (NO SE PUEDE COMPARAR CON 2021).
- ▶ **42.9 MIL MILLONES DE PESOS** EN TARJETAS DE DÉBITO (NO SE PUEDE COMPARAR CON 2021).



- ▶ AMBOS REPRESENTARON EL **56.2%** DEL TOTAL DE LAS COMPRAS.

### **FUENTES DE FINANCIAMIENTO**

- ▶ EL **NÚMERO TOTAL DE OPERACIONES** FUE DE CASI **105 MILLONES** EN 2022.
- ▶ EL **TICKET PROMEDIO** CON TARJETA DE DÉBITO FUE DE **\$600 PESOS** Y DE **\$1,403 PESOS** CON TARJETA DE CRÉDITO.

### **CRÉDITO AL CONSUMO**

- ▶ **58.8 MIL MILLONES DE PESOS** CON TARJETAS DE CRÉDITO, DEPARTAMENTALES Y FONACOT (NO SE PUEDE COMPARAR CON 2021).
- ▶ **LO QUE REPRESENTÓ EL 43.8%** DEL TOTAL DE LAS COMPRAS.
- ▶ **67.2%** DE LOS **PAGOS** SE HICIERON CON **MEDIOS TRADICIONALES DE PAGO: TARJETA DE DÉBITO**



**31.9%** DEL TOTAL Y DE **CRÉDITO 35.3%** RESPECTO AL TOTAL.

## PRODUCTOS MÁS VENDIDOS



- ▶ **PARTICIPA CON 101 CADENAS AFILIADAS, MÁS DE 60,000 PUNTOS DE VENTA, QUE REPRESENTAN EL 48% DE LAS VENTAS AL MENUDEO Y EL 3.6% DEL PIB.**
- ▶ **LOS PRODUCTOS MÁS VENDIDOS EN ESTE AÑO, FUERON TELEVISORES, SEGUIDOS POR ROPA, CALZADO, ELECTRODOMÉSTICOS Y COMPUTADORAS.**

## SORTEO “EL BUEN FIN” 2022



### GENERALES

- ▶ **SE REALIZÓ EL 09 DE DICIEMBRE DE 2022.**



- ▶ CUENTA CON UNA **BOLSA MÁXIMA DE \$500 MILLONES DE PESOS**, REPARTIDA EN **\$100 MILLONES PARA COMERCIOS** Y **\$400 MILLONES PARA TARJETAHABIENTES**.
- ▶ HASTA UN TOTAL DE **326,249 PREMIOS**, REPARTIDOS EN **4,988 PARA COMERCIOS** Y **321,261 PARA TARJETAHABIENTES**.

### **PARTICIPAN**

- ▶ **COMERCIOS (PERSONAS FÍSICAS O MORALES)** REGISTRADOS EN EL PORTAL DE “EL BUEN FIN” QUE **CUMPLAN CON LAS BASES Y CONDICIONES DE PARTICIPACIÓN PARA EL SORTEO**, Y QUE, DURANTE EL PERIODO DEL 18 AL 21 DE NOVIEMBRE DE 2022, HAYAN REALIZADO AL MENOS **UNA VENTA IGUAL O MAYOR A \$250 PESOS A TRAVÉS DE ALGÚN MEDIO DE PAGO ELECTRÓNICO** (TARJETAS DE CRÉDITO O DE DÉBITO EMITIDAS POR INSTITUCIONES BANCARIAS PARTICIPANTES).



- ▶ **CONSUMIDORES** (TARJETAHABIENTES /PERSONAS FÍSICAS) QUE REALICEN AL MENOS UNA COMPRA IGUAL O MAYOR A **\$250 PESOS UTILIZANDO TARJETAS DE CRÉDITO O DE DÉBITO PARTICIPANTES, DURANTE EL PERIODO DEL 18 AL 21 DE NOVIEMBRE DE 2022**, EN COMERCIOS REGISTRADOS EN EL PORTAL DE “EL BUEN FIN” QUE CUMPLAN CON LAS BASES Y CONDICIONES DE PARTICIPACIÓN PARA EL SORTEO.
- ▶ **LOS PREMIOS SERÁN DEPOSITADOS** DIRECTAMENTE EN **LA CUENTA BANCARIA VINCULADA** CON LA CUAL SE EFECTUÓ LA VENTA (COMERCIOS) O COMPRA (CONSUMIDORES), EN AMBOS SUPUESTOS, ESTOS SERÁN **PAGADOS ANTES DEL 30 DE DICIEMBRE**, POR CUENTA DEL GOBIERNO FEDERAL, A TRAVÉS DE LAS INSTITUCIONES BANCARIAS PARTICIPANTES.



## INFORMACIÓN POR PARTICIPANTES



### POR CONCANACO SERVYTUR:

- **257 CÁMARAS NACIONALES DE COMERCIO, SERVICIOS Y TURISMO CONFEDERADAS PARTICIPARON EN EL PROGRAMA.**
- **EL 67.9% DE LAS EMPRESAS CALIFICÓ ENTRE BUENOS Y EXCELENTES LOS RESULTADOS DE ESTA 12ª EDICIÓN.**
- **EL 25.9% DE LAS EMPRESAS REPORTARON UN CRECIMIENTO PROMEDIO DE SUS VENTAS EN UN 7.5%, EL 36.9% SEÑALÓ QUE TUVO UN INCREMENTO SUPERIOR AL 10%.**
- **EN CUANTO A LOS MEDIOS DE PAGO, EL 64.2% DE LOS CONSUMIDORES REALIZARON SUS PAGOS EN EFECTIVO, EL 29.6% CON TARJETA DE CRÉDITO O DÉBITO, EL 5% CON TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA Y EL 1.2% CON VALES.**



- **EL 70.4% DE LAS EMPRESAS** SEÑALÓ QUE REALIZÓ SUS **VENTAS EN SUS TIENDAS FÍSICAS**, EL **8.6%** SÓLO VENTA **ONLINE** Y EL **21% EN AMBOS CANALES** ONLINE Y FÍSICA.

### **OFERTAS Y DESCUENTOS**

- EL **79.2%** DE LAS **EMPRESAS ENCUESTADAS AFILIADAS A LAS CÁMARAS DE COMERCIO**, OTORGARON DESCUENTOS DIRECTOS EN SUS **PRODUCTOS O SERVICIOS**, DESDE EL **15% HASTA EL 40%** DE DESCUENTO.

### **PRINCIPALES CATEGORÍAS DE VENTA**

- ROPA Y CALZADO
- SERVICIOS
- ALIMENTOS Y BEBIDAS
- HOGAR
- ELECTRÓNICA Y TECNOLOGÍA





- ▶ SALUD E HIGIENE
- ▶ ABARROTOS

## **EL BUEN FIN EN MEDIOS**

- ▶ **13 CAPACITACIONES DE “EL BUEN FIN” 2022.**
  - ▶ **MÁS DE 20 MIL PERSONAS** SE CONECTARON DE MANERA ÚNICA A LAS CAPACITACIONES DE “**EL BUEN FIN**”, INCLUYENDO LAS **CAPACITACIONES DE ECONOMÍA, LA CONFEDERACIÓN** Y DE LAS **CÁMARAS**.
  - ▶ **MÁS DE 45 MIL REPRODUCCIONES EN REDES SOCIALES, DE LOS TALLERES QUE REALIZÓ ECONOMÍA EN COLABORACIÓN CON CONCANACO SERVYTUR, ASÍ COMO DE LAS CAPACITACIONES PROPIAS DE LA CONFEDERACIÓN** DURANTE EL PERIODO ESPECÍFICO DE “**EL BUEN FIN**” 2022, SIENDO REFERENTE Y MEDIO DE CONSULTA PARA LOS EMPRESARIOS, A TRAVÉS DE LA RED DE CONCANACO SERVYTUR Y SUS CÁMARAS.



**NOTA:** NO ES POSIBLE REALIZAR UNA COMPARACIÓN AL 100% CON LA EDICIÓN ANTERIOR POR DIFERENCIA DE DÍAS.



**POR LA ABM:**

**REFERENTE A RESULTADOS DE OPERACIONES CON TARJETAS DE DÉBITO (TDD) Y TARJETAS DE CRÉDITO (TDC) RESPECTIVAMENTE.**

- ▶ **LA FACTURACIÓN TOTAL CON TARJETAS ASCENDIÓ A \$90,293 MILLONES DE PESOS (52% CON TDC Y 48% CON TDD).**
- ▶ **EL NÚMERO TOTAL DE OPERACIONES CON TARJETAS FUE DE 104.9 MILLONES (32% TDC Y 68% TDD).**
- ▶ **EL TICKET PROMEDIO GLOBAL EN 2022. FUE DE \$861 PESOS; SIENDO PARA DÉBITO DE \$603 PESOS Y PARA CRÉDITO DE \$1,403 PESOS.**



### COMERCIO ELECTRÓNICO:

- ▶ **DEL TOTAL DEL MONTO FACTURADO EN 2022, EL 23% SE REALIZÓ A TRAVÉS DE COMPRAS EN COMERCIO ELECTRÓNICO (\$21,185 MILLONES DE PESOS); DE LO CUAL EL 68% SE FACTURÓ CON TDC Y 32% CON TDD.**
- ▶ **LAS OPERACIONES VÍA COMERCIO ELECTRÓNICO FUERON EL 18% DEL TOTAL DE LAS OPERACIONES REALIZADAS EN ESE PERIODO (18.9 MILLONES DE OPERACIONES). DE ÉSTAS EL 43% SE REALIZÓ CON TDC Y EL 57% CON TDD.**
- ▶ **EL TICKET PROMEDIO EN COMERCIO ELECTRÓNICO GLOBAL FUE DE \$1,120 PESOS; SIENDO PARA DÉBITO DE \$617 PESOS Y PARA CRÉDITO DE \$1,792 PESOS.**



### POR LA AMVO:

- ▶ **6 DE CADA 10 INTERNAUTAS COMPRARON ALGÚN PRODUCTO O SERVICIO DURANTE “EL BUEN FIN”.**



- **77% DE LOS COMPRADORES DURANTE “EL BUEN FIN” 2022, ADQUIRIERON SUS COMPRAS COMBINANDO EL CANAL FÍSICO Y EL CANAL DIGITAL.**
- **83% DE LOS COMPRADORES DE “EL BUEN FIN” ESTÁN SATISFECHOS CON SUS COMPRAS.**
- **PARA 8 DE CADA 10 COMPRADORES DE “EL BUEN FIN” LAS OFERTAS Y PROMOCIONES QUE ENCONTRARON DURANTE LA CAMPAÑA CUMPLIERON O SUPERARON SUS EXPECTATIVAS.**
- **97% ESTÁ SEGURO QUE SEGUIRÁ COMPRANDO IGUAL O MÁS POR INTERNET DURANTE “EL BUEN FIN”.**

**LA PRINCIPAL RAZÓN DE COMPRAR DURANTE “EL BUEN FIN”, SE CENTRA EN APROVECHAR LOS DESCUENTOS Y PROMOCIONES”:**



- ▶ **EL CANAL DIGITAL** FUE ELEGIDO PRINCIPALMENTE PORQUE **ENCONTRARON MEJORES PROMOCIONES Y DESCUENTOS QUE EN UNA TIENDA FÍSICA**, ASÍ COMO PARA **AHORRAR TIEMPO Y TRASLADO** A LA TIENDA FÍSICA.

**TURISMO**  
SECRETARÍA DE TURISMO

**POR LA SECTUR:**

- ▶ SE ENVIARON **INVITACIONES** A PARTICIPAR **A MÁS 6,000 PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS** QUE FORMAN PARTE DEL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO.



**PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**PROFECO**

PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR

**QUIÉN ES QUIÉN EN LOS PRECIOS**

- ▶ SE RECOPIARON PRECIOS DE **489 PRODUCTOS** DE LAS CATEGORÍAS DE **ARTÍCULOS DE ENTRETENIMIENTO Y**



**ELECTRÓNICA; HOGAR Y COCINA; SISTEMAS DE AUDIO Y CONSOLAS.**

### **ACCIONES QUE REALIZÓ LA PROCURADURÍA**

- ▶ **SE REGISTRARON 484 EMPRESAS EN LA PLATAFORMA DE CONCILIAEXPRES, CON LO QUE SE ATENDIERON DE MANERA INMEDIATA LAS QUEJAS DE LOS CONSUMIDORES.**
- ▶ **SE ATENDIERON LAS QUEJAS CON 30 CONCILIADORES POR DÍA** CON HORARIO EXTENDIDO DE 09:00 A 21:00 HORAS.
- ▶ **SE INSTALARON 147 MÓDULOS DE ATENCIÓN** DANDO COBERTURA A **247** CENTROS COMERCIALES DE ALTO CONSUMO.
- ▶ **PARTICIPARON 1,489 SERVIDORES PÚBLICOS A NIVEL NACIONAL, EN OPERACIÓN DURANTE “EL BUEN FIN”.**



## PRINCIPALES RESULTADOS

- ▶ DURANTE LA DURACIÓN DEL PROGRAMA SE **CONCILIARON 261 RECLAMACIONES.**
- ▶ SE ALCANZÓ UN **PORCENTAJE DE CONCILIACIÓN DEL 90.6%** RESPECTO A LAS RECLAMACIONES RECIBIDAS.
- ▶ EL **MONTO RECUPERADO** PARA LOS CONSUMIDORES, **SUPERÓ LOS 1.1 MILLONES DE PESOS.**
- ▶ SE REALIZÓ EL **MONITOREO DE PRECIOS DE 489 PRODUCTOS EN 30 CIUDADES Y A 435 ESTABLECIMIENTOS,** REGISTRANDO MÁS DE **211 MIL PRECIOS.**
- ▶ FUERON REALIZADOS **1,293 MONITOREOS DE PUBLICIDAD** QUE PERMITIERON **CORREGIR 105 ANUNCIOS Y RETIRAR 28.**
- ▶ LOS **PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN** FUERON POR **CANCELACIÓN DE COMPRA Y OFERTAS SIMULADAS CON ALZA DE PRECIOS.**



- ▶ **EN REDES SOCIALES SE ATENDIERON 179 CONSULTAS A TRAVÉS DE TWITTER Y 107 MENSAJES DE FACEBOOK RELACIONADOS A CONCILIAEXPRES, TELÉFONO DEL CONSUMIDOR Y OTROS CANALES CON QUE CUENTA LA PROFECO.**

**NOTA:** La **AIMX** y la **CIRT**, no aportaron información para la integración de esta numeralia.

**NOTA 2:** La información presentada es responsabilidad individual de cada uno de los integrantes del Grupo de Trabajo de “El Buen Fin”, y no necesariamente representa la postura institucional de la Secretaría de Economía.