

Objeto del estudio

El estudio, elaborado a partir de **información primaria** procedente de las empresas líderes, profundiza en la **evolución reciente** y las **tendencias** del sector, los **factores clave de éxito** del negocio, las **previsiones** a corto y medio plazo, las **oportunidades** y **amenazas** a las que se enfrentará en los próximos años, y el análisis del marketing mix de los operadores más destacados. El estudio recoge, asimismo, el posicionamiento y resultados de **41 de las principales empresas** que operan en el sector.

Principales contenidos *(ver índice detallado al dorso)*

- ⇒ Evolución reciente del **volumen de negocio**: total, por **lugar de prestación** del servicio (plataformas en España, plataformas en el extranjero), por **ubicación de los clientes** (España, extranjero), por **áreas de actividad** (recepción de llamadas, emisión llamadas, otros servicios) y por **sectores de demanda**
- ⇒ Evolución del número de **puestos de atención** y de **plataformas** de las **principales empresas** en España
- ⇒ **Facturación total** y facturación **en el sector** de las principales empresas
- ⇒ **Distribución** de la facturación de las principales empresas por **lugar de prestación** del servicio, **ubicación de los clientes**, **áreas de actividad** y **sectores de demanda**
- ⇒ Indicadores de **internacionalización** de las principales empresas: número y localización de las plataformas en el extranjero, puestos de atención, facturación desde plataformas en el extranjero y facturación a clientes ubicados fuera de España
- ⇒ Evolución de las **cuotas de mercado** de las principales empresas
- ⇒ **Cuotas de mercado** de las principales empresas por **lugar de prestación** del servicio y por **ubicación de los clientes**
- ⇒ **Cuotas de mercado** de las principales empresas por **sectores de demanda** y por **áreas de actividad**
- ⇒ **Resultado antes de impuestos** y su participación sobre los ingresos de las principales empresas
- ⇒ **Oportunidades** y **amenazas** a las que se enfrenta el sector
- ⇒ **Previsiones** de evolución del mercado y de las principales empresas

Principales magnitudes del sector

Datos de síntesis, 2019		El negocio acumula diez años consecutivos de crecimiento
➤ Número de empresas	75	La facturación total de las empresas de call centers mantuvo un favorable comportamiento en 2019, impulsada por la todavía buena coyuntura económica , el notable incremento de la demanda de algunos de los principales sectores clientes y la potenciación del negocio en el extranjero por parte de las principales empresas.
➤ Facturación (mill. euros)	3.250	
– Clientes en España	2.250	El volumen de negocio sectorial augmentó un 4,0% , hasta los 3.250 millones de euros, lo que supuso la prolongación de la fase de crecimiento que se inició hace ya diez años.
– Clientes en el extranjero	1.000	
➤ Crecimiento de la facturación (%)	+4,0	La facturación a clientes en España aumentó un 2,3% , mientras que los ingresos procedentes de la prestación de servicios a clientes ubicados en el extranjero crecieron un 8,1% , alcanzando por primera vez los 1.000 millones de euros. Esta cifra casi se ha duplicado desde 2015.
– Clientes en España	+2,3	
– Clientes en el extranjero	+8,1	
➤ Cuota de facturación conjunta de las cinco primeras empresas (%)	46,8	Se aprecia una tendencia de aumento del grado de concentración de la oferta, habiéndose producido diversas operaciones de compra y absorción entre empresas . Los cinco primeros grupos reunieron en 2019 el 46,8% del mercado.
➤ Cuota de facturación conjunta de las diez primeras empresas (%)	64,2	

ÍNDICE DE CONTENIDOS

La decimonovena edición del estudio **Sectores** de DBK "Call Centers" cuenta con una extensión de 197 páginas y su estructura es la siguiente:

Identificación y segmentación del sector

Principales conclusiones

Tabla 1. Datos de síntesis, 2019.

1. Estructura y evolución del sector

1.1. Contexto internacional

Tabla 2. Valor del mercado en las principales zonas del mundo, 2018.

Tabla 3. Distribución de las empresas de call centers en el mundo en función del principal sector al que prestan servicio, 2019.

Tabla 4. Evolución del grado de satisfacción con el servicio de call center en el mundo por sectores, 2010-2020.

Tabla 5. Evolución de los principales indicadores del sector de call centers en Europa, 2014-2019.

Tabla 6. Grado de externalización del servicio de algunos de los principales países europeos, 2019.

Tabla 7. Número de plataformas y países en los que operan algunos de los principales grupos a escala mundial, 2019.

Tablas 8-9. Evolución de la facturación y del número de empleados de algunos de los principales grupos a escala mundial, 2016-2019.

1.2. Estructura de la oferta

Tabla 10. Distribución geográfica de las plataformas propias en España de las principales empresas, septiembre 2020.

Tablas 11-13. Distribución de las principales empresas en función del número de plataformas propias en España (septiembre 2020), de su variación (2019/2018 y septiembre 2020/2019) y del número de comunidades autónomas en que se localizan (septiembre 2020).

Tabla 14. Distribución geográfica de las plataformas en instalaciones de clientes en España de las principales empresas, septiembre 2020.

Tabla 15. Distribución geográfica de las plataformas en el extranjero de las principales empresas, septiembre 2020.

Tabla 16. Distribución de las principales empresas en función del número de plataformas en el extranjero, septiembre 2020.

Tabla 17. Distribución de las principales empresas en función del número de países en que cuentan con plataformas en el extranjero, septiembre 2020.

Tabla 18. Distribución de las empresas por facturación, 2019.

Tabla 19. Grado de concentración de la oferta, 2019.

1.3. Fuerzas competitivas y factores clave de éxito

Tablas 20-21. Fuerzas competitivas relevantes y factores clave de éxito, 2020.

1.4. Evolución de la actividad

Tabla 22. Evolución de la facturación, 2000-2019.

Tablas 23-25. Evolución de la facturación por lugar de prestación de los servicios, ubicación de los clientes y áreas de actividad, 2015-2019.

Tabla 26. Distribución de la facturación por tipo de servicio, 2019.

1.5. La demanda

Tabla 27. Evolución de la facturación por sectores de demanda, 2015-2019.

Tabla 28. Evolución del mercado de servicios de telecomunicaciones por segmentos, 2015-2019.

Tablas 29-30. Evolución del número de líneas de telefonía móvil (2000-2019). Distribución entre planes de contrato y tarjetas prepago (2015-2019).

Tabla 31. Evolución del número de clientes de telefonía fija en acceso directo y distribución por operador, 2017-2019.

Tabla 32. Cuotas de mercado por número de líneas totales y según el tipo de contrato de las principales empresas de comunicaciones móviles, 2018-2019.

Tabla 33. Cuotas de mercado por líneas de acceso a internet en banda ancha de las principales empresas de servicios de telecomunicaciones, 2019.

Tabla 34. Cuotas de inversión nueva total de las principales entidades de financiación, 2017-2019.

Tabla 35. Composición, facturación y cuota de mercado de los principales grupos y entidades aseguradores, 2019.

Tablas 36-37. Evolución del volumen y de la tasa de créditos de dudoso cobro, 2000-2019.

Tablas 38-39. Distribución geográfica (2019) y por tamaño de la plantilla (2017-2019) de las empresas de captación, distribución y depuración de agua.

1.6. Costes, rentabilidad y financiación

Tabla 40. Estructura media de costes y del balance, 2019. Tendencia 2020.

2. Principales competidores

2.1. Accionistas y recursos

Tabla 41. Composición de los grupos analizados, 2019.

Tabla 42. Titularidad del capital de las principales empresas, 2019.

Tabla 43. Principales operaciones corporativas realizadas por algunas de las principales empresas, 2012-septiembre 2020.

Tablas 44-45. Evolución del número de plataformas propias y plataformas en instalaciones de clientes en España de las principales empresas, 2013-septiembre 2020.

Tablas 46-48. Número y localización de las plataformas propias (septiembre 2020), e inauguradas y cerradas en España de las principales empresas (2019-septiembre 2020).

Tabla 49. Número y localización de las plataformas en instalaciones de clientes en España de las principales empresas, septiembre 2020.

Tablas 50-51. Evolución del número de puestos de atención telefónica en plataformas propias y en instalaciones de clientes en España de las principales empresas, 2013-septiembre 2020.

Tabla 52. Evolución del número de trabajadores en España de las principales empresas, 2014-2019.

Tablas 53-54. Número de trabajadores en España, total, en plantilla y subcontratados, y por categorías de las principales empresas, 2018-2019.

Tabla 55. Principales proveedores de tecnología de algunas de las principales empresas, 2019.

2.2. Diversificación

Tabla 56. Facturación total y facturación en el sector de las principales empresas, 2018-2019.

Tabla 57. Facturación y actividad fuera del sector de las principales empresas, 2019.

Tablas 58-59. Distribución de la facturación de las principales empresas por lugar de prestación de los servicios y áreas de actividad, 2018-2019.

Tabla 60. Distribución de la facturación de algunas de las principales empresas por tipo de servicio, 2018-2019.

2.3. Internacionalización

Tabla 61. Evolución del número de plataformas propias en el extranjero de las principales empresas, 2013-septiembre 2020.

Tablas 62-64. Número y localización de las plataformas propias en el extranjero (septiembre 2020), e inauguradas/adquiridas y cerradas/ventas en España de las principales empresas (2019-septiembre 2020)

Tabla 65. Evolución del número de puestos de atención telefónica en plataformas propias en el extranjero de las principales empresas, 2013-septiembre 2019.

Tabla 66. Número de trabajadores en plataformas en el extranjero de algunas de las principales empresas, 2014-2019.

Tablas 67-68. Facturación por servicios prestados en plataformas en el extranjero y su participación en la facturación en el sector de las principales empresas, 2019.

Tablas 69-70. Facturación a clientes ubicados en el extranjero y su participación en la facturación en el sector de las principales empresas, 2019.

2.4. Marketing mix

Tabla 71. Inversión en acciones de marketing de algunas de las principales empresas, 2019.

Tablas 72-73. Medios publicitarios empleados y otras acciones de marketing desarrolladas por algunas de las principales empresas, 2019.

Tabla 74. Certificados de gestión de calidad, de gestión medioambiental y otros certificados de algunas de las principales empresas, septiembre 2020.

2.5. Clientes

Tabla 75. Distribución de la facturación de las principales empresas por ubicación de los clientes, 2018-2019.

Tabla 76. Distribución de la facturación por servicios prestados desde plataformas en el extranjero de las principales empresas por ubicación de los clientes, 2018-2019.

Tabla 77. Distribución de la facturación de algunas de las principales empresas por sectores de demanda, 2019.

Tablas 78-79. Principales clientes (septiembre 2020) y clientes captados por algunas de las principales empresas (2019-septiembre 2020).

Tabla 80. Distribución de la facturación de algunas de las principales empresas por tipo de cliente, 2018-2019.

2.6. Cuotas y resultados

Tablas 81-82. Evolución de la facturación total y de la facturación en el sector de las principales empresas, 2017-2019.

Tabla 83. Cuotas de facturación de las principales empresas, 2017-2019.

Tablas 84-85. Cuotas de facturación de las principales empresas por servicios en plataformas en España y en el extranjero, 2018-2019.

Tablas 86-87. Cuotas de facturación de las principales empresas por servicios a clientes ubicados en España y en el extranjero, 2018-2019.

Tablas 88-90. Cuotas de facturación de las principales empresas por áreas de actividad, 2018-2019.

Tablas 91-95. Cuotas de facturación de las principales empresas por sectores de demanda, 2018-2019.

Tabla 96. Indicadores de rentabilidad de las principales empresas, 2017-2019.

3. Perspectivas

3.1. Amenazas, oportunidades y tendencias

Tabla 97. Amenazas, oportunidades y tendencias, 2020.

3.2. Previsiones de crecimiento

Tablas 98-99. Previsión de evolución de la facturación total y por ubicación de los clientes, 2020-2022.

3.3. Proyectos y previsiones de las empresas

Tabla 100. Principales proyectos algunas de las principales empresas, octubre 2020.

Tabla 101. Previsión de variación de la facturación en el sector de algunas de las principales empresas, 2020-2022.

4. Perfiles de los principales competidores