

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 las **23 principales empresas** que operan en el sector.

Principales contenidos *(ver índice detallado al dorso)*

- ⇒ **Evolución del volumen de negocio: total**, por **áreas de actividad** (recepción de llamadas, emisión llamadas, otros servicios) y por **sectores de demanda** (telecomunicaciones y medios, finanzas y seguros, otros sectores)
- ⇒ **Fuerzas competitivas** relevantes y **factores clave de éxito**
- ⇒ **Estructura de la oferta**
- ⇒ Evolución del **número de plataformas, puestos de atención y teleoperadores** de las principales empresas
- ⇒ **Facturación total y facturación en el sector** de las principales empresas
- ⇒ Distribución de la **facturación** de las principales empresas por **segmentos de actividad** y **sectores de demanda**
- ⇒ Evolución de las **cuotas de mercado** de las principales empresas
- ⇒ **Cuotas de mercado** de las principales empresas **por segmentos de actividad** y **sectores de demanda**
- ⇒ **Oportunidades y amenazas** a las que se enfrenta el sector
- ⇒ **Previsiones de evolución de la facturación** sectorial y de algunas de las principales empresas
- ⇒ Resultados financieros de las principales empresas: **balance, cuenta de pérdidas y ganancias, ratios** económico-financieros

Principales magnitudes del sector

Datos de síntesis, 2019

➤ Número de empresas	45
➤ Facturación (mill. euros)	815
- Recepción	547
- Emisión	121
- Otros servicios	147
➤ Crecimiento de la facturación (%)	+9,4
➤ Cuota de facturación conjunta de las cinco primeras empresas (%)	71,9
➤ Cuota de facturación conjunta de las diez primeras empresas (%)	88,3
➤ Previsión de variación de la facturación (% var. 2020/2019)	+3,7

El negocio continúa creciendo pese a la crisis de la COVID-19

En 2019 se prolongó el **ascenso** del volumen de negocio sectorial, si bien se observó una ligera **desaceleración** respecto a la variación registrada en los ejercicios anteriores. La facturación total se situó en **815 millones de euros**, lo que supuso un **aumento del 9,4%** respecto a 2018, año en el que el crecimiento se había situado cerca del 12%.

Los servicios de **recepción de llamadas** representaron alrededor de **dos terceras partes del volumen de negocio** total, con una cifra de **547 millones de euros**. Por su parte, los ingresos por servicios de **emisión de llamadas** se elevaron a **121 millones de euros**, lo que supuso el **15% de la facturación**, correspondiendo el resto a otros servicios.

Las **previsiones** apuntan a un mantenimiento de la **tendencia al alza de la facturación** a corto plazo, si bien **crecerá con menor intensidad** que en los últimos ejercicios, en un contexto de **fuerte deterioro de la economía** por el impacto de la **pandemia de la COVID-19**. En este marco, se estima un **ascenso del valor del mercado** en 2020 cercano al **4%**, hasta situarse en **845 millones de euros**.

La decimocuarta edición del estudio **Sectores Portugal** de DBK "Call Centers" cuenta con una extensión de 222 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.

Tabla 8. Evolución de la facturación de algunos de los principales grupos a escala mundial, 2016-2019.

Tabla 9. Evolución 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 empresas, 2020.

Tabla 11. Distribución geográfica de las plataformas propias en Portugal de las principales empresas, septiembre 2020.

Tabla 12. Distribución de las empresas por facturación y tamaño de la plantilla, 2019.

Tabla 13. Grado de concentración de la oferta, 2019.

1.3. Fuerzas competitivas y factores clave de éxito

Tabla 14. Fuerzas competitivas relevantes, 2020.

Tabla 15. Factores clave de éxito, 2020.

1.4. Evolución de la actividad

Tablas 16-17. Evolución de la facturación total (2008-2019) y por áreas de actividad (2016-2019)

Tabla 18. Distribución de la facturación por tipo de servicio, 2019.

1.5. La demanda

Tabla 19. Evolución de la facturación por sectores de demanda, 2018-2019.

Tabla 20. Evolución del número de líneas activas del servicio de telefonía móvil, 2008-2019.

Tabla 21. Evolución del número total de líneas de telefonía fija, 2008-2019.

Tabla 22. Evolución del número de clientes registrados del servicio de acceso a internet de banda ancha por tipo de conexión, 2016-2019.

Tabla 23. Cuotas de número de líneas de las empresas de telefonía móvil, diciembre 2019.

Tabla 24. Evolución de las cuotas de número de clientes de acceso a internet por banda ancha (acceso fijo) de las principales empresas de telecomunicaciones, 2017-2019.

Tabla 25. Evolución del número de usuarios activos del servicio de acceso a internet en banda ancha móvil, 2013-2019.

Tabla 26. Penetración de los principales servicios de telecomunicaciones, 2012-2019.

Tablas 27-28. Evolución de la facturación por primas de seguros de vida y de no vida de las principales compañías y cuotas de mercado, 2018-2019.

Tablas 29-30. Evolución del volumen de créditos de dudoso cobro y de la tasa de créditos de dudoso cobro, 2008-julio 2020.

1.6. Costes, rentabilidad y financiación

Tablas 31-33. Balance de situación, cuenta de pérdidas y ganancias y ratios de rentabilidad y otros ratios económico-financieros agregados de diecinueve de las principales empresas, 2018-2019.

2. Principales competidores

2.1. Accionistas y recursos

Tabla 34. Estructura de los principales grupos analizados, 2019.

Tabla 35. Titularidad del capital de las principales empresas, 2019.

Tabla 36. Evolución del número de trabajadores de las principales empresas, 2017-2019.

Tabla 37. Número de trabajadores en plantilla y subcontratados de algunas de las principales empresas, 2018-2019.

Tabla 38. Número de trabajadores de algunas de las principales empresas por categorías, 2018-2019.

Tabla 39. Evolución del número de teleoperadores de algunas de las principales empresas, 2017-2019.

Tabla 40. Número y localización de las plataformas de las principales empresas, septiembre 2020.

Tabla 41. Evolución del número de plataformas propias de las principales empresas, 2017-septiembre 2020.

Tabla 42. Evolución del número de plataformas en instalaciones de clientes de las principales empresas, 2017-septiembre 2020.

Tabla 43. Número y localización de las plataformas propias inauguradas y cerradas por las principales empresas en el período 2019-julio 2020.

Tabla 44. Número de puestos de atención telefónica de las principales empresas en plataformas propias y en instalaciones de clientes, septiembre 2020.

Tablas 45-46. Evolución del número de puestos de atención telefónica en plataformas propias y en instalaciones de clientes de las principales empresas, 2017-septiembre 2020.

Tabla 47. Ocupación media de los puestos de atención telefónica en plataformas propias de algunas de las principales empresas, 2019.

Tabla 48. Principales proveedores de tecnología de algunas de las principales empresas, 2019.

Tabla 49. Certificados de gestión de calidad y otros certificados obtenidos por las principales empresas, septiembre 2020.

2.2. Diversificación

Tabla 50. Facturación total y facturación en el sector de las principales empresas, 2018-2019

Tabla 51. Facturación y actividad fuera del sector de las principales empresas, 2019.

Tabla 52. Distribución de la facturación de las principales empresas por segmentos de actividad, 2019.

Tabla 53. Distribución de la facturación de algunas de las principales empresas por tipo de servicio, 2019.

2.3. Clientes

Tabla 54. Distribución de la facturación de las principales empresas por segmentos de demanda, 2019.

Tabla 55. Principales clientes de algunas de las principales empresas, septiembre 2020.

Tabla 56. Distribución de la facturación de algunas de las principales empresas por tipo de cliente, 2019.

Tabla 57. Distribución de la facturación de algunas de las principales empresas por ubicación de los clientes, 2019.

Tablas 58-59. Acciones de marketing desarrolladas y medios publicitarios empleados por algunas de las principales empresas, 2019.

Tabla 60. Inversión en publicidad y marketing de algunas de las principales empresas, 2019.

2.4. Cuotas

Tablas 61-62. Evolución de la facturación total y de la facturación en el sector de las principales empresas, 2017-2019.

Tabla 63. Cuotas de facturación de las principales empresas, 2017-2019.

Tabla 64. Matriz de crecimiento/participación, 2019/2018.

Tablas 65-67. Cuotas de facturación de algunas de las principales empresas en las áreas de recepción y emisión de llamadas y otras actividades, 2018-2019.

Tablas 68-70. Cuotas de facturación de algunas de las principales empresas en los sectores de telecomunicaciones y medios, finanzas y seguros, y otros sectores, 2019.

2.5. Resultados, ratios de rentabilidad y otros ratios económico-financieros

Tablas 71-81. Resultado antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones, resultado antes de intereses e impuestos, resultado antes de impuestos, rentabilidad del capital propio, rentabilidad del activo, margen EBITDA, margen EBIT, valor añadido por empleado, coste laboral por empleado, liquidez y endeudamiento de veintiséis de las principales empresas, 2019.

3. Perspectivas

3.1. Amenazas, oportunidades y tendencias

Tabla 82. Amenazas, oportunidades y tendencias, 2020.

3.2. Previsiones de crecimiento

Tabla 83. Previsión de evolución de la facturación, 2020-2022.

3.3. Proyectos y previsiones de las empresas

Tabla 84. Proyectos de apertura, ampliación y cierre de plataformas propias previstos para el período octubre 2020-diciembre 2021 por algunas de las principales empresas.

Tabla 85. Previsión de variación de la facturación en el sector de algunas de las principales empresas, 2020-2021.

4. Perfiles de los principales competidores

Para cada una de las empresas analizadas se incorpora un perfil que recoge los principales indicadores de su actividad: accionistas, empleados, plataformas, puestos, facturación total y en el sector, distribución de la facturación en el sector por áreas de actividad y sectores de demanda, cuotas de mercado y previsiones. Dentro de este capítulo se incluyen, además, los estados financieros reclasificados (balance de situación y cuenta de pérdidas y ganancias) y los ratios de rentabilidad y otros ratios económico-financieros correspondientes a 2018 y 2019 de las principales empresas.