

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 **43 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, 2018		Los ingresos totales aumentaron un 5% en 2018
➤ Número de empresas	75	<i>Las empresas del sector de call centers obtuvieron en 2018 unos ingresos de 3.125 millones de euros, lo que supuso un crecimiento del 5,0%, medio punto superior al del año anterior. Esta favorable evolución fue posible gracias a la buena coyuntura, el notable incremento de la demanda de algunos de los principales sectores clientes y el dinamismo de la actividad internacional de las empresas.</i>
➤ Facturación (mill. euros)	3.125	
– Clientes en España	2.200	<i>El negocio procedente de clientes en el extranjero aumentó un 6,9%, hasta los 925 millones de euros. Así, pasó a representar el 30% de la facturación total, participación más de doce puntos superior a la de cinco años antes. La facturación generada por servicios a empresas en España creció un 4,3%, alcanzando los 2.200 millones de euros.</i>
– Clientes en el extranjero	925	
➤ Crecimiento de la facturación (%)	+5,0	
– Clientes en España	+4,3	<i>Las operaciones de compra de empresas que se están llevando a cabo siguen impulsando el aumento de la concentración de la oferta. Los cinco primeros operadores reunieron en 2018 el 46% del volumen de negocio sectorial, mientras que la participación de los diez primeros se situó en el 63%.</i>
– Clientes en el extranjero	+6,9	
➤ Cuota de facturación conjunta de las cinco primeras empresas (%)	45,6	
➤ Cuota de facturación conjunta de las diez primeras empresas (%)	62,9	

ÍNDICE DE CONTENIDOS

La decimoctava edición del estudio **Sectores** de DBK "Call Centers" cuenta con una extensión de 195 páginas y su estructura es la siguiente:

Identificación y segmentación del sector

Principales conclusiones

Tabla 1. Datos de síntesis, 2018.

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, 2010-2019.

Tabla 5. Número de plataformas y países en los que operan algunos de los principales grupos a escala mundial, 2018.

Tablas 6-7. Evolución de la facturación y del número de empleados de algunos de los principales grupos a escala mundial, 2015-2018.

1.2. Estructura de la oferta

Tabla 8. Distribución geográfica de las plataformas propias en España de las principales empresas, septiembre 2019.

Tablas 9-11. Distribución de las principales empresas en función del número de plataformas propias en España (septiembre 2019), de su variación (2018/2017 y septiembre 2019/2018) y del número de comunidades autónomas en que se localizan (septiembre 2019).

Tabla 12. Distribución geográfica de las plataformas en instalaciones de clientes en España de las principales empresas, septiembre 2019.

Tabla 13. Distribución geográfica de las plataformas en el extranjero de las principales empresas, septiembre 2019.

Tabla 14. Distribución de las principales empresas en función del número de plataformas en el extranjero, septiembre 2019.

Tabla 15. Distribución de las principales empresas en función del número de países en que cuentan con plataformas en el extranjero, septiembre 2019.

Tabla 16. Distribución de las empresas por facturación, 2018.

Tabla 17. Grado de concentración de la oferta, 2018.

1.3. Fuerzas competitivas y factores clave de éxito

Tablas 18-19. Fuerzas competitivas relevantes y factores clave de éxito, 2019.

1.4. Evolución de la actividad

Tabla 20. Evolución de la facturación, 2000-2018.

Tablas 21-23. Evolución de la facturación por lugar de prestación de los servicios, ubicación de los clientes y áreas de actividad, 2014-2018.

Tabla 24. Distribución de la facturación por tipo de servicio, 2018.

1.5. La demanda

Tabla 25. Evolución de la facturación por sectores de demanda, 2014-2018.

Tabla 26. Evolución del mercado de servicios de telecomunicaciones por segmentos, 2014-2018.

Tablas 27-28. Evolución del número de líneas de telefonía móvil (2000-2018). Distribución entre líneas de contrato y prepago (2014-2018).

Tabla 29. Evolución del número de clientes de telefonía fija en acceso directo y distribución por operador, 2016-2018.

Tabla 30. Cuotas de mercado por número de líneas totales y según el tipo de contrato de las principales empresas de comunicaciones móviles, 2017-2018.

Tabla 31. Cuotas de mercado por líneas de acceso a internet en banda ancha de las principales empresas de servicios de telecomunicaciones, 2018.

Tabla 32. Cuotas de inversión nueva total de las principales entidades de financiación, 2015-2017.

Tabla 33. Composición, facturación y cuota de mercado de los principales grupos y entidades aseguradores, 2018.

Tablas 34-35. Evolución del volumen y de la tasa de créditos de dudoso cobro, 2000-2018.

Tablas 36-37. Distribución geográfica (2018) y por tamaño de la plantilla de las empresas de captación, distribución y depuración de agua (2016-2018).

1.6. Costes, rentabilidad y financiación

Tabla 38. Estructura media de costes y del balance, 2018. Tendencia 2019.

2. Principales competidores

2.1. Accionistas y recursos

Tabla 39. Composición de los grupos analizados, 2018.

Tabla 40. Titularidad del capital de las principales empresas, 2018.

Tabla 41. Principales operaciones corporativas realizadas por algunas de las principales empresas, 2012-septiembre 2019.

Tablas 42-43. Evolución del número de plataformas propias y plataformas en instalaciones de clientes en España de las principales empresas, 2012-septiembre 2019.

Tablas 44-46. Número y localización de las plataformas propias (septiembre 2019), e inauguradas y cerradas en España de las principales empresas (2018-septiembre 2019).

Tabla 47. Número y localización de las plataformas en instalaciones de clientes en España de las principales empresas, septiembre 2019.

Tablas 48-49. Evolución del número de puestos de atención telefónica en plataformas propias y en instalaciones de clientes en España de las principales empresas, 2012-septiembre 2019.

Tabla 50. Evolución del número de trabajadores en España de las principales empresas, 2013-2018.

Tablas 51-52. Número de trabajadores en España, total, en plantilla y subcontratados, y por categorías de las principales empresas, 2017-2018.

Tabla 53. Principales proveedores de tecnología de algunas de las principales empresas, 2018.

2.2. Diversificación

Tabla 54. Facturación total y facturación en el sector de las principales empresas, 2017-2018.

Tabla 55. Facturación y actividad fuera del sector de las principales empresas, 2018.

Tablas 56-57. Distribución de la facturación de las principales empresas por lugar de prestación de los servicios y áreas de actividad, 2017-2018.

Tabla 58. Distribución de la facturación de algunas de las principales empresas por tipo de servicio, 2017-2018.

2.3. Internacionalización

Tabla 59. Evolución del número de plataformas propias en el extranjero de las principales empresas, 2012-septiembre 2019.

Tablas 60-62. Número y localización de las plataformas propias en el extranjero (septiembre 2019), e inauguradas/adquiridas y cerradas/ventas en España de las principales empresas (2018-septiembre 2019)

Tabla 63. Evolución del número de puestos de atención telefónica en plataformas propias en el extranjero de las principales empresas, 2012-septiembre 2018.

Tabla 64. Número de trabajadores en plataformas en el extranjero de algunas de las principales empresas, 2013-2018.

Tablas 65-66. Facturación por servicios prestados en plataformas en el extranjero y su participación en la facturación en el sector de las principales empresas, 2018.

Tablas 67-68. Facturación a clientes ubicados en el extranjero y su participación en la facturación en el sector de las principales empresas, 2018.

2.4. Marketing mix

Tabla 69. Inversión en acciones de marketing de algunas de las principales empresas, 2018.

Tablas 70-71. Medios publicitarios empleados y otras acciones de marketing desarrolladas por algunas de las principales empresas, 2018.

Tabla 72. Certificados de gestión de calidad, de gestión medioambiental y otros certificados de algunas de las principales empresas, septiembre 2019.

2.5. Clientes

Tabla 73. Distribución de la facturación de las principales empresas por ubicación de los clientes, 2017-2018.

Tabla 74. Distribución de la facturación por servicios prestados desde plataformas en el extranjero de las principales empresas por ubicación de los clientes, 2017-2018.

Tabla 75. Distribución de la facturación de algunas de las principales empresas por sectores de demanda, 2018.

Tablas 76-77. Principales clientes (septiembre 2019) y clientes captados por algunas de las principales empresas (2018-septiembre 2019).

Tabla 78. Distribución de la facturación de algunas de las principales empresas por tipo de cliente, 2017-2018.

2.6. Cuotas y resultados

Tablas 79-80. Evolución de la facturación total y de la facturación en el sector de las principales empresas, 2016-2018.

Tabla 81. Cuotas de facturación de las principales empresas, 2016-2018.

Tablas 82-83. Cuotas de facturación de las principales empresas por servicios en plataformas en España y en el extranjero, 2017-2018.

Tablas 84-85. Cuotas de facturación de las principales empresas por servicios a clientes ubicados en España y en el extranjero, 2017-2018.

Tablas 86-88. Cuotas de facturación de las principales empresas por áreas de actividad y sectores de demanda, 2017-2018.

Tablas 89-93. Cuotas de facturación de las principales empresas por áreas de actividad y sectores de demanda, 2017-2018.

Tabla 94. Indicadores de rentabilidad de las principales empresas, 2016-2018.

3. Perspectivas

3.1. Amenazas, oportunidades y tendencias

Tabla 95. Amenazas, oportunidades y tendencias, 2019.

3.2. Previsiones de crecimiento

Tablas 96-97. Previsión de evolución de la facturación total y por ubicación de los clientes, 2019-2021.

3.3. Proyectos y previsiones de las empresas

Tabla 98. Principales proyectos algunas de las principales empresas, octubre 2019.

Tabla 99. Previsión de variación de la facturación en el sector de algunas de las principales empresas, 2019-2021.

4. Perfiles de los principales competidores