INFORMES ESPECIALES

Informe Especial de DBK

Outsourcing de Procesos de Negocio

(Abril de 2025 – 9ª edición)

Objeto del estudio y principales contenidos

DBK presenta la novena edición de su *Informe Especial* **Outsourcing de Procesos de Negocio**. El estudio, elaborado a partir de información primaria procedente de **37 de las principales empresas** que operan en el sector, incorpora información detallada y de primera mano relativa a:

- **La estructura de la oferta**: número de empresas, distribución por tipo de operador y por volumen de facturación, titularidad del capital, grado de concentración
- La evolución de la **facturación** y su distribución por tipo de operador: empresas de auditoría y asesoría legal, empresas de call centers, empresas de consultoría/TI, otras empresas
- La distribución de la facturación por **tipo de proceso** externalizado (administración y finanzas, recursos humanos, marketing y ventas, otros), por **segmentos de demanda** (público, privado), por sectores y en función de la ubicación de **los clientes** (España, extranjero)
- Los accionistas, la **plantilla** y las **oficinas** de las **principales empresas**
- La **facturación** derivada de la prestación de servicios de outsourcing de procesos de negocio de las principales empresas
- La distribución de la facturación derivada de la prestación de servicios de outsourcing de procesos de negocio de las principales empresas por **tipo de proceso** externalizado, por **modalidad y lugar de prestación del servicio**, **por segmentos de demanda**, por **sectores** y en función de la **ubicación de los clientes**
- Los **indicadores de internacionalización** de las principales empresas: facturación a clientes ubicados en el extranjero, distribución de la facturación por zonas, facturación por prestación de servicios desde el extranjero
- La evolución de las **cuotas de mercado** de las principales empresas, totales y por tipo de operador
- Las **oportunidades y amenazas** a las que se enfrenta el sector y las principales **tendencias competitivas**
- Las **previsiones** de evolución del mercado y de las principales empresas

INFORMA D&B, S.A.U. (S.M.E.) Avda. de la Europa, 19 - 28108 Alcobendas (Madrid) - Tel.: 900 176 076 - info@dbk.es - www.dbk.es
Reservados todos los derechos y, en particular, los de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación, incluso parcial. Las informaciones y datos de este estudio han sido debidamente verificados; no obstante, INFORMA D&B, S.A.U. (S.M.E.) no acepta ninguna responsabilidad por su uso.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

La novena edición del ***Informe Especial*** de DBK "Outsourcing de Procesos de Negocio" cuenta con una extensión de 163 páginas y está estructurado conforme al siguiente esquema de contenidos:

Ámbito del estudio

Principales conclusiones
Tabla 1. Datos de síntesis, 2024.

1. Estructura y evolución del sector

1.1. Estructura de la oferta

Tabla 2. Distribución del número de empresas por volumen de facturación en outsourcing de procesos de negocio, 2024.
Tabla 3. Grado de concentración de la oferta, 2022 y 2024.
Tabla 4. Grado de concentración de la oferta por tipo de operador, 2024.

1.2. Fuerzas competitivas y factores clave de éxito

Tabla 5. Fuerzas competitivas relevantes, 2025.
Tabla 6. Factores clave de éxito, 2025.

1.3. Evolución de la actividad

Tabla 7. Evolución de la facturación, 2005-2024.
Tabla 8. Evolución de la facturación por tipo de operador, 2022-2024 (auditoría y asesoría legal, call centers, consultoría/TI, otras empresas).
Tabla 9. Distribución de la facturación por tipo de proceso externalizado (administración y finanzas, marketing y ventas, recursos humanos, otros), 2024.
Tabla 10. Evolución de la facturación en función de la ubicación de los clientes, 2022-2024.

1.4. La demanda

Tabla 11. Evolución de la facturación por segmentos de demanda, 2022-2024 (privado, público).
Tabla 12. Distribución de la facturación en el segmento de demanda privado por sectores, 2024.
Tabla 13. Distribución de la facturación en el segmento de demanda público por tipo de Administración, 2024.
Tabla 14. Evolución del producto interior bruto, el gasto de las Administraciones públicas y la formación bruta de capital fijo, 2008-2024. Previsión 2025-2027.
Tabla 15. Evolución del índice de cifra de negocios del sector servicios, 2006-2024.
Tabla 16. Evolución del índice de producción industrial, 2006-2024.

2. Principales competidores

2.1. Accionistas y recursos

Tabla 17. Composición de los grupos analizados, 2024.
Tabla 18. Principales operaciones corporativas efectuadas por algunas por algunas de las principales empresas, 2019-abril 2025.
Tabla 19. Titularidad del capital de las principales empresas, 2024.
Tabla 20. Plantilla de las principales empresas, 2022-2024.
Tabla 21. Oficinas en España de las principales empresas, 2024.

2.2. Diversificación

Tabla 22. Facturación total y facturación derivada de la prestación de servicios de outsourcing de procesos de negocio de las principales empresas, 2023-2024.
Tabla 23. Participación de la facturación derivada de la prestación de servicios de outsourcing de procesos de negocio sobre la facturación total de las principales empresas, 2024.
Tabla 24. Evolución de la participación de la facturación derivada de la prestación de servicios de outsourcing de procesos de negocio sobre la facturación total de las principales empresas, 2022-2024.
Tabla 25. Participación de la facturación derivada de la prestación de servicios de outsourcing de procesos de negocio sobre la facturación agregada de las principales empresas en cada tipo de operador, 2024.
Tabla 26. Distribución de la facturación derivada de la prestación de servicios de outsourcing de procesos de negocio de algunas de las principales empresas por tipo de proceso externalizado (administración y finanzas, marketing y ventas, recursos humanos, otros), 2024.
Tabla 27. Distribución de la facturación derivada de la prestación de servicios de outsourcing de procesos de negocio de algunas de las principales empresas por modalidad de prestación del servicio (outsourcing on site, outsourcing en las instalaciones del proveedor), 2024.
Tabla 28. Distribución de la facturación derivada de la prestación de servicios de outsourcing de procesos de negocio de algunas de las principales empresas en función del lugar de prestación (instalaciones en España, instalaciones en el extranjero), 2024.
Tabla 29. Principales servicios ofrecidos por algunas de las principales empresas en el ámbito del outsourcing de procesos de negocio, abril 2025.

2.3. Clientes

Tabla 30. Distribución de la facturación derivada de la prestación de servicios de outsourcing de procesos de negocio de algunas de las principales empresas por segmentos de demanda, 2024.
Tabla 31. Distribución de la facturación derivada de la prestación de servicios de outsourcing de procesos de negocio de algunas de las principales empresas en el segmento de demanda privado por sectores, 2024.
Tabla 32. Distribución de la facturación derivada de la prestación de servicios de outsourcing de procesos de negocio de algunas de las principales empresas en el segmento de demanda público por tipo de Administración, 2024.

Tabla 33. Distribución de la facturación derivada de la prestación de servicios de outsourcing de procesos de negocio de algunas de las principales empresas por tipo de servicio (servicios horizontales, servicios verticales), 2024.
Tabla 34. Distribución de la facturación derivada de la prestación de servicios de outsourcing de procesos de negocio de algunas de las principales empresas en función de la ubicación de los clientes (España, extranjero), 2023-2024.
Tabla 35. Número de clientes de outsourcing de procesos de negocio en España de algunas de las principales empresas, 2024.
Tabla 36. Nombre de algunos de los principales clientes de outsourcing de procesos de negocio en España de algunas de las principales empresas, 2024.

2.4. Internacionalización

Tabla 37. Facturación derivada de la prestación de servicios de outsourcing de procesos de negocio a clientes ubicados en el extranjero de las principales empresas, 2024.
Tabla 38. Participación de la facturación a clientes ubicados en el extranjero sobre la facturación derivada de la prestación de servicios de outsourcing de procesos de negocio de las principales empresas, 2024.
Tabla 39. Facturación derivada de la prestación de servicios de outsourcing de procesos de negocio desde instalaciones en el extranjero de algunas de las principales empresas, 2024.
Tabla 40. Participación de la facturación por servicios prestados desde instalaciones en el extranjero sobre la facturación derivada de la prestación de servicios de outsourcing de procesos de negocio de algunas de las principales empresas, 2024.
Tabla 41. Número de clientes de outsourcing de procesos de negocio en el extranjero de algunas de las principales empresas, 2024.
Tabla 42. Nombre de algunos de los principales clientes de outsourcing de procesos de negocio en el extranjero de algunas de las principales empresas, 2024.
Tabla 43. Distribución de la facturación derivada de la prestación de servicios de outsourcing de procesos de negocio en el extranjero de algunas de las principales empresas por zonas geográficas, 2024.
Tabla 44. Países en los que prestan servicios de outsourcing de procesos de negocio en el extranjero algunas de las principales empresas, 2024.
Tabla 45. Sociedades participadas en el extranjero por algunas de las principales empresas, 2024.

2.5. Cuotas

Tabla 46. Evolución de la facturación total de las principales empresas, 2022-2024.
Tabla 47. Evolución de la facturación derivada de la prestación de servicios de outsourcing de procesos de negocio de las principales empresas, 2022-2024.
Tabla 48. Distribución de las principales empresas en función de la evolución de la facturación derivada de la prestación de servicios de outsourcing de procesos de negocio en 2024.
Tabla 49. Evolución de la facturación derivada de la prestación de servicios de outsourcing de procesos de negocio a clientes ubicados en España de algunas de las principales empresas, 2022-2024.
Tabla 50. Evolución de la facturación derivada de la prestación de servicios de outsourcing de procesos de negocio a clientes ubicados en el extranjero de algunas de las principales empresas, 2022-2024.
Tabla 51. Cuotas de facturación de las principales empresas, 2022-2024.
Tabla 52. Cuotas de facturación a clientes ubicados en España de las principales empresas, 2024.
Tabla 53. Cuotas de facturación a clientes ubicados en el extranjero de las principales empresas, 2024.
Tabla 54. Cuotas de facturación de las principales empresas de auditoría y asesoría legal, 2022-2024.
Tabla 55. Cuotas de facturación de las principales empresas de call centers, 2022-2024.
Tabla 56. Cuotas de facturación de las principales empresas de consultoría/TI, 2022-2024.
Tabla 57. Cuotas de facturación de las principales empresas en el segmento de otras empresas, 2022-2024.
Tabla 58. Cuotas de mercado de las principales empresas en el sector privado, 2024.
Tabla 59. Cuotas de mercado de las principales empresas en el sector público, 2024.
Tabla 60. Cuotas de facturación de algunas de las principales empresas en el segmento de demanda privado por sectores, 2024.
Tabla 61. Cuotas de facturación de algunas de las principales empresas en el segmento de demanda público por tipo de administración, 2024.

3. Perspectivas

3.1. Amenazas, oportunidades y tendencias

Tabla 62. Amenazas, oportunidades y tendencias, 2025.

3.2. Previsiones de crecimiento

Tabla 63. Previsión de evolución de la facturación por tipo de operador, 2025-2026.
Tabla 64. Previsión de variación de la facturación derivada de la prestación de servicios de outsourcing de procesos de negocio de algunas de las principales empresas, 2025-2026.

4. Perfiles de los principales competidores

Para cada una de las empresas analizadas se incorpora un perfil que recoge diversos indicadores: accionistas, plantilla, número y localización de oficinas, facturación total y derivada de la prestación de servicios de outsourcing de procesos de negocio, distribución de la facturación por tipo de proceso externalizado, en función de la ubicación del cliente, por segmentos de demanda, por tipo de Administración pública y por sectores en el segmento de demanda privado, cuota de facturación, total y en función del tipo de empresa, y previsiones de crecimiento.