

Outsourcing de Procesos de Negocio

(Abril de 2019 – 6ª edición)

Objeto del estudio y principales contenidos

DBK presenta la sexta edición de su *Informe Especial Outsourcing de Procesos de Negocio*, en el cual se analizan en profundidad la **estructura** del sector, la **evolución** reciente y prevista del mercado, y el **posicionamiento** y los **resultados competitivos** de **42 de las principales empresas** que operan en el mismo. El estudio, elaborado a partir de **información primaria** procedente de dichas compañías, 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 fiscal-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

Principales magnitudes del sector



El volumen de negocio aumentó un 4% en 2018

La prestación de servicios de **outsourcing de procesos de negocio (BPO)** generó en 2018 unos **ingresos de 2.050 millones** de euros, tras registrar **crecimientos del 6,5% y del 3,8%** en los dos últimos años. A pesar de la madurez de algunas líneas de actividad y del aumento de la rivalidad en precio, el mercado mantuvo un positivo comportamiento, favorecido por la buena **coyuntura económica** y el aumento de la **externalización de determinados servicios**.

Las compañías de **consultoría y servicios tecnológicos** reunieron el **56% del valor del mercado**, con una facturación en el sector cercana a los **1.150 millones** de euros.

A continuación figuran las empresas dedicadas a la gestión de **call centers**, con unos **400 millones** de euros, el **19,5%** del total, considerando exclusivamente la actividad de BPO no vinculada a servicios de voz. Por su parte, las firmas de **auditoría y asesoría fiscal/legal** concentran alrededor del **7% del valor del mercado**, correspondiendo el **17,5%** restante a **otras entidades** de diferentes ámbitos.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

La sexta edición del **Informe Especial** de DBK “Outsourcing de Procesos de Negocio” cuenta con una extensión de 161 páginas y está estructurado conforme al siguiente esquema de contenidos:

Ámbito del estudio

Principales conclusiones

Tabla 1. Datos de síntesis, 2018.

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, 2018.

Tabla 3. Grado de concentración de la oferta, 2016 y 2018.

Tabla 4. Grado de concentración de la oferta por tipo de operador, 2018.

1.2. Fuerzas competitivas y factores clave de éxito

Tabla 5. Fuerzas competitivas relevantes, 2019.

Tabla 6. Factores clave de éxito, 2019.

1.3. Evolución de la actividad

Tabla 7. Evolución de la facturación, 2001-2018.

Tabla 8. Evolución de la facturación por tipo de operador, 2016-2018 (auditoría y asesoría fiscal/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), 2018.

Tabla 10. Evolución de la facturación en función de la ubicación de los clientes, 2016-2018.

1.4. La demanda

Tabla 11. Evolución de la facturación por segmentos de demanda, 2016-2018 (privado, público).

Tabla 12. Distribución de la facturación en el segmento de demanda privado por sectores, 2018.

Tabla 13. Distribución de la facturación en el segmento de demanda público por tipo de Administración, 2018.

2. Principales competidores

2.1. Accionistas y recursos

Tabla 14. Composición de los grupos analizados, 2018.

Tabla 15. Principales operaciones corporativas efectuadas por algunas de las principales empresas, 2016-2018.

Tabla 16. Titularidad del capital de las principales empresas, 2018.

Tabla 17. Plantilla de las principales empresas, 2016-2018.

Tabla 18. Oficinas en España de las principales empresas, 2018.

2.2. Diversificación

Tabla 19. Facturación total y facturación derivada de la prestación de servicios de outsourcing de procesos de negocio de las principales empresas, 2017-2018.

Tabla 20. Participación de la facturación derivada de la prestación de servicios de outsourcing de procesos de negocio sobre la facturación total de las principales empresas, 2018.

Tabla 21. 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, 2016-2018.

Tabla 22. 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, 2018.

Tabla 23. 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), 2018.

Tabla 24. 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), 2017-2018.

Tabla 25. 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), 2017-2018.

Tabla 26. Principales servicios ofrecidos por algunas de las principales empresas en el ámbito del outsourcing de procesos de negocio, marzo 2019.

2.3. Clientes

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 segmentos de demanda, 2017-2018.

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 el segmento de demanda privado por sectores, 2018.

Tabla 29. 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, 2018.

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 tipo de servicio (servicios horizontales, servicios verticales), 2018.

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 función de la ubicación de los clientes (España, extranjero), 2017-2018.

Tabla 32. Número de clientes de outsourcing de procesos de negocio en España de algunas de las principales empresas, 2018.

Tabla 33. Nombre de algunos de los principales clientes de outsourcing de procesos de negocio en España de algunas de las principales empresas, 2018.

Tabla 34. Nuevos contratos de servicios de outsourcing de procesos de negocio en España firmados por algunas de las principales empresas, 2018.

2.4. Internacionalización

Tabla 35. Facturación derivada de la prestación de servicios de outsourcing de procesos de negocio a clientes ubicados en el extranjero de las principales empresas, 2018.

Tabla 36. 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, 2018.

Tabla 37. Facturación derivada de la prestación de servicios de outsourcing de procesos de negocio desde instalaciones en el extranjero de algunas de las principales empresas, 2018.

Tabla 38. 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, 2018.

Tabla 39. Número de clientes de outsourcing de procesos de negocio en el extranjero de algunas de las principales empresas, 2018.

Tabla 40. Nombre de algunos de los principales clientes de outsourcing de procesos de negocio en el extranjero de algunas de las principales empresas, 2018.

Tabla 41. Nuevos contratos de servicios de outsourcing de procesos de negocio en el extranjero firmados por algunas de las principales empresas, 2018.

Tabla 42. 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, 2018.

Tabla 43. Países en los que prestan servicios de outsourcing de procesos de negocio en el extranjero algunas de las principales empresas, 2018.

Tabla 44. Sociedades participadas en el extranjero por algunas de las principales empresas, 2018.

2.5. Cuotas

Tabla 45. Evolución de la facturación total de las principales empresas, 2016-2018.

Tabla 46. Evolución de la facturación derivada de la prestación de servicios de outsourcing de procesos de negocio de las principales empresas, 2016-2018.

Tabla 47. 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 2018.

Tabla 48. Evolución de la facturación derivada de la prestación de servicios de outsourcing de procesos de negocio a clientes ubicados en España de las principales empresas, 2016-2018.

Tabla 49. Evolución de la facturación derivada de la prestación de servicios de outsourcing de procesos de negocio a clientes ubicados en el extranjero de las principales empresas, 2016-2018.

Tabla 50. Cuotas de facturación de las principales empresas, 2016-2018.

Tabla 51. Cuotas de facturación a clientes ubicados en España de las principales empresas, 2018.

Tabla 52. Cuotas de facturación a clientes ubicados en el extranjero de las principales empresas, 2018.

Tabla 53. Cuotas de facturación de las principales empresas de auditoría y asesoría fiscal/legal, 2016-2018.

Tabla 54. Cuotas de facturación de las principales empresas de call centers, 2016-2018.

Tabla 55. Cuotas de facturación de las principales empresas de consultoría/TI, 2016-2018.

Tabla 56. Cuotas de facturación de las principales empresas en el segmento de otras empresas, 2016-2018.

Tabla 57. Cuotas de mercado de las principales empresas en el sector privado, 2017-2018.

Tabla 58. Cuotas de mercado de las principales empresas en el sector público, 2017-2018.

Tabla 59. Cuotas de facturación de algunas de las principales empresas en el segmento de demanda privado por sectores, 2018.

Tabla 60. Cuotas de facturación de algunas de las principales empresas en el segmento de demanda público por tipo de administración, 2018.

3. Perspectivas

3.1. Amenazas, oportunidades y tendencias

Tabla 61. Amenazas, oportunidades y tendencias, 2019.

3.2. Previsiones de crecimiento

Tabla 62. Previsión de evolución de la facturación por tipo de operador, 2019-2020.

Tabla 63. Previsión de variación de la facturación derivada de la prestación de servicios de outsourcing de procesos de negocio de algunas de las principales empresas, 2019-2020.

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.