

Outsourcing de Procesos de Negocio en Portugal

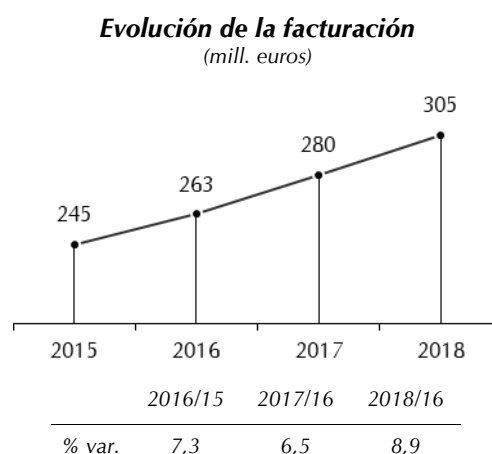
(Abril de 2019 – 2ª Edición)

Objeto del estudio y principales contenidos

DBK presenta la segunda edición de su *Informe Especial Outsourcing de Procesos de Negocio en Portugal*, 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 **33 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) y por **sectores**
- ⇒ 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 algunas de las principales empresas por **tipo de proceso** externalizado, **modalidad de prestación del servicio**, **segmentos de demanda**, **sectores** y en función de la **ubicación de los clientes**
- ⇒ 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



Fuente: DBK

La externalización de servicios impulsa el mercado

El sector portugués de **outsourcing de procesos de negocio (BPO)** ha mantenido una **positiva evolución** durante los últimos ejercicios, impulsado por la **favorable coyuntura económica** y la creciente **externalización** de determinados **procesos** por parte del tejido empresarial, en un contexto de necesaria adaptación a la **innovación tecnológica**. Así, esta actividad generó en 2018 un volumen de negocio de **305 millones de euros**, lo que supuso un **8,9% más** que en 2017.

La **estructura de la oferta** se caracteriza por el alto grado de concentración empresarial, reuniendo los **cinco primeros operadores** una **cuota de mercado** de alrededor del **50%**. En los últimos años se ha incrementado la cuota de las empresas de mayor tamaño, como consecuencia de las **operaciones corporativas** encabezadas por estas compañías.

Las **empresas de consultoría** y de **servicios tecnológicos** constituyen el **principal grupo de operadores** en cuanto a facturación generada por este tipo de servicios, concentrando cerca del **55% del total**.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

La segunda edición del **Informe Especial** de DBK “Outsourcing de Procesos de Negocio en Portugal” cuenta con una extensión de 115 páginas y está estructurado conforme al siguiente esquema de contenidos:

Identificación y segmentación del sector

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, 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 total, 2010-2018.

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.

1.4. La demanda

Tabla 10. Distribución de la facturación por segmentos de demanda (privado, público), 2018.

Tabla 11. Distribución de la facturación en el segmento de demanda privado por sectores, 2018.

Tabla 12. Evolución del producto interior bruto, 2006-2018. Previsión 2019-2021.

Tabla 13. Evolución del índice de volumen de negocios en el sector servicios, 2006-2018.

Tabla 14. Evolución del índice de producción industrial, 2006-2018.

Tabla 15. Evolución del número total de empresas con actividad en Portugal por áreas de actividad, 2015-2017.

Tabla 16. Evolución del número de empresas con actividad en Portugal por zonas geográficas, 2016-2017.

2. Principales competidores

2.1. Accionistas y plantilla

Tabla 17. Composición de los grupos analizados, 2018.

Tabla 18. Titularidad del capital de las principales empresas, 2018.

Tabla 19. Plantilla de las principales empresas, 2016-2017.

Tabla 20. Oficinas en Portugal de las principales empresas, abril 2019.

Tabla 21. Oficinas en el extranjero de las principales empresas de capital portugués, abril 2019.

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, 2017-2018.

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, 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 tipo de proceso externalizado, 2018.

Tabla 25. 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 26. 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), 2018.

Tabla 27. Principales servicios ofrecidos por algunas de las principales empresas en el ámbito del outsourcing de procesos de negocio, abril 2019.

2.3. Clientes

Tabla 28. 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, 2018.

Tabla 29. Facturación derivada de la prestación de servicios de outsourcing de procesos de negocio de algunas de las principales empresas por segmentos de demanda, 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 en el segmento de demanda privado por sectores, 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 por tipo de servicio (servicios horizontales, servicios verticales), 2018.

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 función de la ubicación de los clientes (Portugal, extranjero), 2018.

Tabla 33. Número de clientes de outsourcing de procesos de negocio en Portugal y en el extranjero de algunas de las principales empresas, 2018.

Tabla 34. Nombre de algunos de los principales clientes de outsourcing de procesos de negocio de algunas de las principales empresas, 2018.

Tabla 35. Distribución geográfica de la facturación derivada de la prestación de servicios de outsourcing de procesos de negocio a clientes en el extranjero de algunas de las principales empresas, 2018.

2.4. Cuotas

Tabla 36. Evolución de la facturación total de las principales empresas, 2016-2018.

Tabla 37. Cuotas de facturación en el sector de outsourcing de procesos de negocio de las principales empresas, 2018.

Tabla 38. Cuotas de facturación de las principales empresas de auditoría y asesoría fiscal/legal, 2018.

Tabla 39. Cuotas de facturación de las principales empresas de call centers, 2018.

Tabla 40. Cuotas de facturación de las principales empresas de consultoría/TI, 2018.

Tabla 41. Cuotas de facturación de las principales empresas en el segmento de otras empresas, 2018.

3. Perspectivas

3.1. Amenazas, oportunidades y tendencias

Tabla 42. Amenazas, oportunidades y tendencias, 2019.

3.2. Previsiones de crecimiento

Tabla 43. Previsión de evolución de la facturación, 2019-2020.

Tabla 44. Previsión de evolución de la facturación por tipo de operador, 2019-2020.

Tabla 45. 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 de su actividad: 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 y por sectores en el segmento de demanda privado, cuota de facturación total y en función del tipo de empresa, y previsiones de crecimiento.