

# Outsourcing de Procesos de Negocio en Portugal

(Abril de 2023 – 4ª Edición)

## Objeto del estudio y principales contenidos

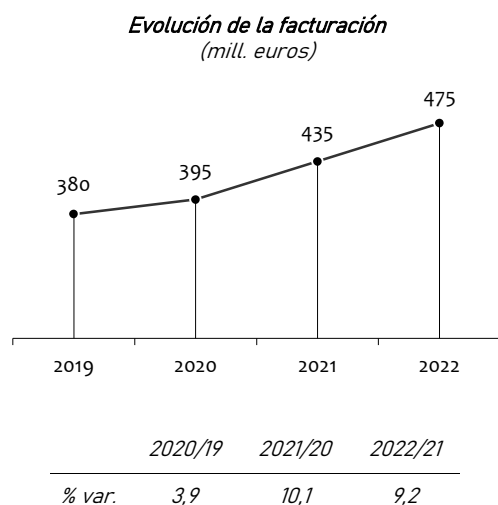
DBK presenta la cuarta edición de su *Informe Especial Outsourcing de Procesos de Negocio en Portugal*, en el cual se analizan en profundidad la **estructura** del sector, la **evolución** reciente y prevista del mercado, y el **posicionamiento** y los **resultados competitivos** de **37 de las principales 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

## Empresas analizadas

Accenture	Grupo Armatis LC	Kelly Services	NTT Data
Atos	Grupo Claranet	Konecna	OutSystems
Avanza	Grupo Egor	KPMG	PrimeIT
BPO Consulting	Grupo Inetum	Majorel	PwC
Capgemini Engineering	Grupo Novabase	Mazars	Randstad Serviços
CGI	Grupo Reditus	Minsait	Rhmais
Deloitte	Grupo Your	Mobileum	SIBS Processos
EY	HPE	NewSpring Services	Teleperformance
Grupo Adecco	IBM BTO	Neyond	Transcom
			Xerox

## Principales magnitudes del sector



Fuente: DBK

### Notable crecimiento del volumen de negocio en 2021 y 2022

La facturación por la prestación de servicios de **outsourcing de procesos de negocio (BPO)** en Portugal **augmentó en torno al 9%** en el ejercicio 2022, estimándose la cifra de **475 millones de euros**. Pese al buen comportamiento de la demanda, esta tasa de variación supone una **ligera ralentización del ritmo de crecimiento** en comparación con el año anterior, en el que había contabilizado un ascenso de dos dígitos.

Se calcula que cerca de **90 empresas** operan en este mercado, considerando únicamente a las compañías con un **volumen de actividad significativo** y excluyendo pequeños operadores dedicados a la asesoría de empresas.

La estructura del sector refleja un alto grado de **concentración de la oferta**. Así, las **cinco empresas** con mayores ingresos derivados de la prestación de este tipo de servicios reunieron en 2022 una **cuota de mercado conjunta próxima al 45%**, mientras que la participación de las **diez mayores** superó el **60%**.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

La cuarta edición del *Informe Especial* de DBK "Outsourcing de Procesos de Negocio en Portugal" cuenta con una extensión de 121 páginas y está estructurado conforme al siguiente esquema de contenidos:

### Identificación y segmentación del sector

### Principales conclusiones

Tabla 1. Datos de síntesis, 2022.

#### 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, 2022.

Tabla 3. Grado de concentración de la oferta, 2022.

Tabla 4. Grado de concentración de la oferta por tipo de operador, 2022.

##### 1.2. Fuerzas competitivas y factores clave de éxito

Tabla 5. Fuerzas competitivas relevantes, 2023.

Tabla 6. Factores clave de éxito, 2023.

##### 1.3. Evolución de la actividad

Tabla 7. Evolución de la facturación total, 2010-2022.

Tabla 8. Distribución de la facturación por tipo de operador, 2020-2022. (auditoría y asesoría fiscal/legal, call centers, consultoría/TI, otras empresas).

Tabla 9. Distribución de la facturación por tipo de proceso externalizado, 2022 (administración y finanzas, marketing y ventas, recursos humanos, otros).

##### 1.4. La demanda

Tabla 10. Distribución de la facturación por segmentos de demanda (privado, público), 2022.

Tabla 11. Distribución de la facturación en el segmento de demanda privado por sectores, 2022.

Tabla 12. Evolución del producto interior bruto, 2006-2022. Previsión 2023-2025.

Tabla 13. Evolución del índice de volumen de negocios en el sector servicios, 2006-2022.

Tabla 14. Evolución del índice de producción industrial, 2006-2022.

Tabla 15. Evolución del número total de empresas con actividad en Portugal por áreas de actividad, 2019-2021.

Tabla 16. Evolución del número de empresas con actividad en Portugal por zonas geográficas, 2020-2021.

#### 2. Principales competidores

##### 2.1. Accionistas y plantilla

Tabla 17. Composición de los grupos analizados, 2022.

Tabla 18. Operaciones corporativas recientes desarrolladas por algunas de las principales empresas en el ámbito.

Tabla 19. Titularidad del capital de las principales empresas, 2022.

Tabla 20. Plantilla de las principales empresas, 2019-2021.

Tabla 21. Plantilla de algunas de las principales empresas, 2019-2022.

Tabla 22. Oficinas en Portugal de las principales empresas, abril 2023.

Tabla 23. Oficinas en el extranjero de algunas de las principales empresas, abril 2023.

## 2.2. Diversificación

Tabla 24. Facturación total y facturación derivada de la prestación de servicios de outsourcing de procesos de negocio de las principales empresas, 2020-2022.

Tabla 25. 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, 2022.

Tabla 26. Facturación derivada de la prestación de servicios de outsourcing de procesos de negocio de algunas de las principales empresas por tipo de proceso externalizado, 2022.

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, 2022.

Tabla 28. Principales servicios ofrecidos por algunas de las principales empresas en el ámbito del outsourcing de procesos de negocio, abril 2023.

## 2.3. Clientes

Tabla 29. 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, 2022.

Tabla 30. Facturación derivada de la prestación de servicios de outsourcing de procesos de negocio de algunas de las principales empresas por segmentos de demanda, 2022.

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, 2022.

Tabla 32. 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), 2022.

Tabla 33. 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), 2022.

Tabla 34. 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, 2022.

Tabla 35. 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 de los servicios, 2022.

Tabla 36. Nombre de algunos de los principales clientes de outsourcing de procesos de negocio de algunas de las principales empresas, 2022.

## 2.4. Cuotas

Tabla 37. Evolución de la facturación total de las principales empresas, 2020-2022.

Tabla 38. Evolución de la facturación derivada de la prestación de servicios de outsourcing de procesos de negocio de las principales empresas, 2020-2022.

Tabla 39. Cuotas de facturación en el sector de outsourcing de procesos de negocio de las principales empresas, 2021-2022.

Tabla 40. Cuotas de facturación de las principales empresas de auditoría y asesoría fiscal/legal, 2022.

Tabla 41. Cuotas de facturación de las principales empresas de call centers, 2022.

Tabla 42. Cuotas de facturación de las principales empresas de consultoría/TI, 2022.

Tabla 43. Cuotas de facturación de las principales empresas en el segmento de otras empresas, 2022.

### 3. Perspectivas

#### 3.1. Amenazas, oportunidades y tendencias

Tabla 44. Amenazas, oportunidades y tendencias, 2023

#### 3.2. Previsiones de crecimiento

Tabla 45. Previsión de evolución de la facturación, 2023-2024.

Tabla 46. Previsión de variación de la facturación derivada de la prestación de servicios de outsourcing de procesos de negocio de algunas de las principales empresas, 2023-2024.

### 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.