

Outsourcing de Procesos de Negocio en Portugal

(Abril de 2025 – 5ª Edición)

Objeto del estudio y principales contenidos

DBK presenta la cuarta edición de su *Informe Especial Outsourcing de Procesos de Negocio en Portugal*. El estudio, elaborado a partir de información primaria procedente 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 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

El estudio recoge el posicionamiento y resultados de 38 de las principales empresas del sector:

Accenture, Atos, Avanza, BPO Consulting, Capgemini, CGI, Deloitte, DXC Technology, EY, Forvis Mazars, Gi Group, Grupo Adecco, Grupo Armatis, Grupo Claranet, Grupo Concentrix, Grupo Inetum, Grupo Intelcia, Grupo Novabase, Grupo Reditus, Grupo Your, IBM BTO, Konecna, KPMG, Minsait, Mobileum, Moneris, NewSpring Services, Neyond, PrimeIT, PwC, Randstad Serviços, Rhmais, SIBS Processos, Synchro, TBFiles, Teleperformance, Transcom, Xerox

ÍNDICE DE CONTENIDOS

La quinta edición del **Informe Especial** de DBK “Outsourcing de Procesos de Negocio en Portugal” cuenta con una extensión de 124 páginas y está estructurado conforme al siguiente esquema de contenidos:

Identificación y segmentación del sector

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, 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 total, 2012-2024.

Tabla 8. Distribución 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, 2024 (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), 2024.

Tabla 11. Distribución de la facturación en el segmento de demanda privado por sectores, 2024.

Tabla 12. Evolución del producto interior bruto, 2010-2024. Previsión 2025-2027.

Tabla 13. Evolución del índice de volumen de negocios en el sector servicios, 2006-2024.

Tabla 14. Evolución del índice de producción industrial, 2006-2024.

Tabla 15. Evolución del número total de empresas con actividad en Portugal por áreas de actividad, 2021-2023.

Tabla 16. Evolución del número de empresas con actividad en Portugal por zonas geográficas, 2022-2023.

2. Principales competidores

2.1. Accionistas y plantilla

Tabla 17. Composición de los grupos analizados, 2024.

Tabla 18. Operaciones corporativas y otras operaciones relevantes realizadas por algunas de las principales empresas, 2022-abril 2025.

Tabla 19. Titularidad del capital de las principales empresas, 2024.

Tabla 20. Plantilla de las principales empresas, 2021-2023.

Tabla 21. Plantilla de algunas de las principales empresas, 2021-2024.

Tabla 22. Oficinas en Portugal de las principales empresas, abril 2025.

Tabla 23. Oficinas en el extranjero de algunas de las principales empresas, abril 2025.

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, 2023-2024.

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, 2024.

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, 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, 2024.

Tabla 28. Principales servicios ofrecidos por algunas de las principales empresas en el ámbito del outsourcing de procesos de negocio, abril 2025.

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, 2024.

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, 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 por tipo de servicio (servicios horizontales, servicios verticales), 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 en función de la ubicación de los clientes (Portugal, extranjero), 2024.

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, 2024.

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, 2024.

Tabla 36. Nombre de algunos de los principales clientes de outsourcing de procesos de negocio de algunas de las principales empresas, 2024.

2.4. Cuotas

Tabla 37. Evolución de la facturación total de las principales empresas, 2022-2024.

Tabla 38. Evolución de la facturación derivada de la prestación de servicios de outsourcing de procesos de negocio de las principales empresas, 2022-2024.

Tabla 39. Cuotas de facturación en el sector de outsourcing de procesos de negocio de las principales empresas, 2023-2024.

Tabla 40. Cuotas de facturación de las principales empresas de auditoría y asesoría/legal, 2024.

Tabla 41. Cuotas de facturación de las principales empresas de call centers, 2024.

Tabla 42. Cuotas de facturación de las principales empresas de consultoría/TI, 2024.

Tabla 43. Cuotas de facturación de las principales empresas en el segmento de otras empresas, 2024.

3. Perspectivas

3.1. Amenazas, oportunidades y tendencias

Tabla 44. Amenazas, oportunidades y tendencias, 2025

3.2. Previsiones de crecimiento

Tabla 45. Previsión de evolución de la facturación, 2025-2026.

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, 2025-2026.

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.