

# Call Centers

(Octubre 2025 – 19ª edición)

## Objeto del estudio

---

El estudio, elaborado a partir de información primaria procedente de las empresas líderes, profundiza en:

- ⇒ La **evolución reciente y las tendencias** del sector
- ⇒ Los **factores clave de éxito** del negocio
- ⇒ Las **previsiones** a corto y medio plazo
- ⇒ Las **oportunidades y amenazas** a las que se enfrentará en los próximos años
- ⇒ El posicionamiento y resultados de las **principales empresas** que operan en el sector

## Principales contenidos

---

- ⇒ **Evolución del volumen de negocio: total**, por **áreas de actividad** (recepción de llamadas, emisión llamadas, otros servicios) y por **sectores de demanda** (telecomunicaciones y medios, finanzas y seguros, otros sectores)
- ⇒ **Fuerzas competitivas** relevantes y **factores clave de éxito**
- ⇒ Análisis del **riesgo comercial** del sector
- ⇒ **Estructura de la oferta**
- ⇒ Evolución del **número de plataformas, puestos de atención y teleoperadores** de las principales empresas
- ⇒ **Facturación total y facturación en el sector** de las principales empresas
- ⇒ Distribución de la **facturación** de las principales empresas por **segmentos de actividad y sectores de demanda**
- ⇒ **Cuotas de mercado** de las principales empresas; totales, por segmentos de actividad y por sectores de demanda
- ⇒ **Contratos públicos adjudicados** a las principales empresas
- ⇒ Indicadores **ESG** de las principales empresas: indicadores **ambientales**, indicadores **sociales**, indicadores de **gobernanza corporativa**
- ⇒ **Oportunidades y amenazas** a las que se enfrenta el sector
- ⇒ **Previsiones de evolución de la facturación** sectorial y de algunas de las principales empresas
- ⇒ Resultados financieros de las principales empresas: **balance, cuenta de pérdidas y ganancias, ratios** económico-financieros

## Empresas analizadas

---

El estudio recoge el posicionamiento y resultados de 26 de las principales empresas del sector:

Adecco Call Center, Cluster, Connecta Avanzia, Covisian, Emergia, Foundever, Go Connection, Grupo Armatis, Grupo Concentrix, Grupo Intelcia, Konecta BTO, Majorel, Manpower TBO, Marktel, Pluricall, PT Empresas, Randstad, Reditus, RHmais, Salesland, Servinform, Synchro, Teleperformance, Transcom, Ventask, Yourvoice

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

La decimonovena edición del estudio **Sectores Portugal** de DBK "Call Centers" cuenta con una extensión de 263 páginas y su estructura es la siguiente:

### Identificación y segmentación del sector

#### Principales conclusiones

#### Tabla 1. Datos de síntesis, 2025.

### 1. Estructura y evolución del sector

#### 1.1. Contexto internacional

Tabla 2. Evolución del valor del mercado mundial, 2023-2024. Previsión 2032.

Tabla 3. Distribución del valor del mercado mundial por regiones, 2024. Previsión 2032.

Tabla 4. Distribución del mercado mundial por tipo de servicio, 2024.

Tabla 5. Tendencias a corto plazo en el sector de call centers en el mundo, 2023.

Tabla 6. Número de plataformas y países en los que operan algunos de los principales grupos a escala mundial, 2024.

Tabla 7. Evolución de la facturación de algunos de los principales grupos a escala mundial, 2021-2024.

Tabla 8. Evolución del número de empleados de algunos de los principales grupos a escala mundial, 2021-2024.

#### 1.2. Estructura de la oferta

Tabla 9. Distribución geográfica de las empresas y del volumen de negocio, 2024.

Tabla 10. Distribución geográfica de las plataformas propias en Portugal de las principales empresas, septiembre 2025.

Tabla 11. Distribución de las empresas por facturación y tamaño de la plantilla, 2024.

Tabla 12. Grado de concentración de la oferta, 2024.

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

Tablas 13-14. Fuerzas competitivas relevantes y factores clave de éxito, 2025.

#### 1.4. Evolución de la actividad

Tablas 15-16. Evolución de la facturación, total (2012-2024) y por área de actividad (2022-2024).

Tabla 17. Distribución de la facturación por tipo de servicio, 2024.

#### 1.5. La demanda

Tabla 18. Evolución de la facturación por sectores de demanda, 2022-2024.

Tabla 19. Evolución del número de líneas activas del servicio de telefonía móvil, 2013-2024.

Tabla 20. Evolución del número total de líneas de telefonía fija, 2013-2024.

Tabla 21. Evolución del número de clientes registrados del servicio de acceso a internet de banda ancha por tipo de conexión, 2021-2024.

Tabla 22. Cuotas de número de líneas de las empresas de telefonía móvil, 2023-2024.

Tabla 23. Evolución de las cuotas de número de clientes de acceso a internet por banda ancha (acceso fijo) de las principales empresas de telecomunicaciones, 2022-2024.

Tabla 24. Evolución del número de usuarios activos del servicio de acceso a internet en banda ancha móvil, 2018-2024.

Tabla 25. Penetración de los principales servicios de telecomunicaciones, 2017-2024.

Tablas 26-27. Evolución de la facturación por primas de seguros de vida y no vida de las principales compañías y cuotas de mercado, 2023-2024.

Tabla 28. Evolución del volumen de créditos de dudoso cobro, 2013-2025.

Tabla 29. Evolución de la tasa de créditos de dudoso cobro, 2013-2025.

#### 1.6. Costes, rentabilidad y financiación

Tablas 30-32. Balance de situación agregado, cuenta de pérdidas y ganancias y ratios de rentabilidad y otros ratios económico-financiero de veintitrés de las principales empresas, 2023-2024.

### 2. Principales competidores

#### 2.1. Accionistas y recursos

Tabla 33. Estructura de los principales grupos analizados, 2024.

Tabla 34. Titularidad del capital de las principales empresas, 2024.

Tabla 35. Evolución del número de trabajadores de las principales empresas, 2022-2024.

Tabla 36. Número de trabajadores en plantilla y subcontratados de algunas de las principales empresas, 2023-2024.

Tabla 37. Número de trabajadores de algunas de las principales empresas por categorías, 2023-2024.

Tabla 38. Evolución del número de teleoperadores de algunas de las principales empresas, 2022-2024.

Tabla 39. Número y localización de las plataformas propias de las principales empresas, septiembre 2025.

Tabla 40. Número y localización de las plataformas en instalaciones de clientes de las principales empresas, septiembre 2025.

Tabla 41. Evolución del número de plataformas propias de las principales empresas, 2022-septiembre 2025.

Tabla 42. Evolución del número de plataformas en instalaciones de clientes de las principales empresas, 2022-septiembre 2025.

Tabla 43. Número y localización de las plataformas propias inauguradas y cerradas por algunas de las principales empresas en el período 2024-septiembre 2025.

Tabla 44. Número de puestos de atención telefónica de las principales empresas en plataformas propias y en instalaciones de clientes, sep. 2025.

Tabla 45. Evolución del número de puestos de atención telefónica en plataformas propias de las principales empresas, 2022-septiembre 2025.

Tabla 46. Evolución del número de puestos de atención telefónica en instalaciones de clientes de las principales empresas, 2022-sep. 2025.

Tabla 47. Ocupación media de los puestos de atención telefónica en plataformas propias de algunas de las principales empresas, 2024.

Tabla 48. Principales proveedores de tecnología de algunas de las principales empresas, 2024.

#### 2.2. Diversificación

Tabla 49. Facturación total y facturación en el sector de las principales empresas, 2023-2024.

Tabla 50. Facturación y actividad fuera del sector de las principales empresas, 2024.

Tablas 51-52. Distribución de la facturación de las principales empresas por segmentos de actividad (2023) y tipo de servicio (2024).

### **2.3. Clientes**

Tabla 53. Distribución de la facturación de las principales empresas por segmentos de demanda, 2024.

Tabla 54. Principales clientes de algunas de las principales empresas, septiembre 2025.

Tabla 55. Nuevos clientes captados en el periodo enero-septiembre 2025.

Tablas 56-57. Distribución de la facturación de algunas de las principales empresas por tipo de cliente y por ubicación de los clientes, 2024.

Tablas 58-59. Gasto en publicidad de algunas de las principales empresas, total (2023-2024) y sobre ventas (2024).

Tabla 60. Medios publicitarios empleados por algunas de las principales empresas, 2024.

Tabla 61. Acciones de marketing desarrolladas por algunas de las principales empresas, 2024.

Tabla 62. Número e importe global de los contratos públicos adjudicados a algunas de las principales empresas en los últimos cinco años.

Tabla 63. Detalle de los últimos cinco contratos públicos adjudicados a algunas de las principales empresas por fecha de publicación, octubre 2025.

### **2.4. Cuotas**

Tablas 64-65. Evolución de la facturación total y el sector de las principales empresas, 2022-2024.

Tabla 66. Cuotas de facturación de las principales empresas, 2022-2024.

Tabla 67. Matriz de crecimiento/participación, 2024/2023.

Tablas 68-70. Cuotas de facturación de algunas de las principales empresas en el área de recepción, emisión y otras actividades, 2024.

Tablas 71-73. Cuotas de facturación de algunas de las principales empresas en el sector de telecomunicaciones y medios, finanzas y seguros y otros sectores, 2024.

### **2.5. Riesgo comercial**

Tabla 74. Fecha de constitución y antigüedad de las principales empresas.

Tabla 75. Periodo medio de pago a proveedores de algunas de las principales empresas, 2023-2024.

Tabla 76. Distribución de las principales empresas según el Score de cese de INFORMA y su calificación del riesgo de cese. Comparativa con la distribución del conjunto de empresas portuguesas, octubre de 2025.

Tabla 77. Distribución de las principales empresas según el Delinquency Score de INFORMA y su riesgo de retraso en los pagos. Comparativa con la distribución del conjunto de empresas portuguesas, octubre de 2025.

Tabla 78. Matriz de riesgo comercial de las principales empresas, octubre 2025.

### **2.6. Indicadores ESG**

Tabla 79. Score ESG de INFORMA de algunas de las principales empresas, octubre 2025.

#### **2.6.1. Indicadores ambientales**

Tablas 80-82. Evolución del gasto en electricidad, combustibles y agua de algunas de las principales empresas, 2023-2024.

Tabla 83. Evolución del gasto total en recursos naturales (electricidad, combustibles y agua) de algunas de las principales empresas, 2023-2024.

#### **2.6.2. Indicadores sociales**

Tabla 84. Evolución del gasto en acción social de algunas de las principales empresas, 2023-2024.

Tablas 85-86. Distribución de la plantilla de algunas de las principales empresas en función del tipo de contrato y en función del sexo, 2024.

Tabla 87. Evolución del gasto en formación de algunas de las principales empresas, 2023-2024.

#### **2.6.3. Indicadores de gobernanza corporativa**

Tabla 88. Certificaciones obtenidas por algunas de las principales empresas, 2024.

### **2.7. Resultados, ratios de rentabilidad y otros ratios económico-financieros**

Tablas 89-99. Resultado antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones, resultado antes de intereses e impuestos, resultado antes de impuestos, rentabilidad del capital propio, rentabilidad del activo, margen EBITDA, margen EBIT, valor añadido por empleado, coste laboral por empleado, liquidez y endeudamiento de treinta de las principales empresas, 2024.

## **3. Perspectivas**

### **3.1. Amenazas, oportunidades y tendencias**

Tabla 100. Amenazas, oportunidades y tendencias, 2025.

### **3.2. Previsiones de crecimiento**

Tabla 101. Previsión de evolución de la facturación, 2025-2027.

Tabla 102. Previsión de variación de la facturación en el sector 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 los principales indicadores de su actividad: accionistas, empleados, plataformas, puestos, facturación total y en el sector, distribución de la facturación en el sector por áreas de actividad y sectores de demanda, cuotas de mercado y previsiones. Dentro de este capítulo se incluyen, además, los estados financieros reclasificados (balance de situación y cuenta de pérdidas y ganancias) y los ratios de rentabilidad y otros ratios económico-financieros correspondientes a 2023 y 2024 de las principales empresas.