

Call Centers

(Octubre 2025 – 24ª 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 el sector en los próximos años
- ⇒ Los resultados de las **principales empresas** que operan en el mismo

Principales contenidos

- ⇒ Evolución reciente del **volumen de negocio**: total, por **lugar de prestación** del servicio (plataformas en España, plataformas en el extranjero), **ubicación de los clientes** (España, extranjero), **áreas de actividad** (recepción de llamadas, emisión de llamadas, otros servicios) y **sectores de demanda**
- ⇒ Análisis del **riesgo comercial** del sector
- ⇒ **Fecha de constitución, accionistas** y número de **empleados** de las **principales empresas**
- ⇒ Evolución del número de **plataformas** y **puestos de atención** de las principales empresas
- ⇒ **Facturación total** y facturación **en el sector** de las principales empresas
- ⇒ **Distribución** de la facturación de las principales empresas por **lugar de prestación** del servicio, **ubicación de los clientes, áreas de actividad y sectores de demanda**
- ⇒ Indicadores de **internacionalización** de las principales empresas: número y localización de las plataformas en el extranjero, puestos de atención, facturación desde plataformas en el extranjero y facturación a clientes ubicados fuera de España
- ⇒ Número e importe global de los **contratos públicos adjudicados** a las principales empresas en los últimos años. **Detalle** de los más recientes
- ⇒ Evolución de las **cuotas de mercado** de las principales empresas
- ⇒ **Cuotas de mercado** de las principales empresas por **lugar de prestación** del servicio, **ubicación de los clientes, sectores de demanda y áreas de actividad**
- ⇒ **Resultado antes de impuestos** y su participación sobre los ingresos de las principales empresas
- ⇒ **Oportunidades y amenazas** a las que se enfrenta el sector
- ⇒ **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:

ABAI Group, Avedo, Be Call, Bmore SC, Bosch Service Solutions, CatServeis SXXI, Client to Client, Contactel, Contactnova, CPM, DXC Technology, Golden Line, Grupo Atento, Grupo Concentrix, Grupo Contesta, Grupo Covisian España, Grupo Emergia, Grupo Foundever, Grupo Ilunion Contact Center, Grupo Intelcia, Grupo Konecta, Grupo Lanalden, Grupo Madison, Grupo Marktel, Grupo MST, Grupo Salesland, Grupo Servinform, Grupo Teleperformance, Grupo Teyamé, Grupo Transcom, Indra BPO, Inelcom, Iris Global, ISGF, Plus Contacto, Stream Mobile, Yource, Zelenza CEX

ÍNDICE DE CONTENIDOS

La vigésimo cuarta edición del estudio **Sectores** de DBK “Call Centers” cuenta con una extensión de 211 páginas y su estructura es la siguiente:

Identificación y segmentación del sector

Principales conclusiones

Tabla 1. Datos de síntesis, 2024.

1. Estructura y evolución del sector

1.1. Contexto internacional

Tabla 2. Evolución del valor del mercado mundial, 2023-2024. Previsión 2033.

Tablas 3-4. Distribución del valor del mercado mundial por regiones y por tipo de servicio, 2024. Previsión 2032.

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

Tabla 6. Número de plataformas y principales 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

Tablas 9-10. Distribución de las plataformas propias en España de las principales empresas por CC.AA. y provincias, sep. 2025.

Tablas 11-13. Distribución de las principales empresas en función del número de plataformas propias en España (sep. 2025), de su variación (2024/2023 y sep. 2025/2024) y del número de comunidades autónomas en que se localizan (sep. 2025).

Tabla 14. Distribución geográfica de las plataformas en instalaciones de clientes en España de las principales empresas, sep. 2025.

Tabla 15. Distribución geográfica de las plataformas en el extranjero de las principales empresas, sep. 2025.

Tablas 16-17. Distribución de las principales empresas en función del número de plataformas en el extranjero y del número de países, sep. 2025.

Tablas 18-19. Distribución de las empresas por facturación y grado de concentración de la oferta, 2024.

1.3. Fuerzas competitivas y factores clave de éxito

Tablas 20-21. Fuerzas competitivas relevantes y factores clave de éxito, 2025.

1.4. Evolución de la actividad

Tabla 22. Evolución de la facturación, 2004-2024.

Tablas 23-25. Evolución de la facturación por lugar de prestación de los servicios, ubicación de los clientes y áreas de actividad, 2020-2024.

Tabla 26. Distribución de la facturación por tipo de servicio, 2024.

1.5. La demanda

Tabla 27. Evolución de la facturación por sectores de demanda, 2020-2024.

Tabla 28. Evolución del mercado de servicios de telecomunicaciones por segmentos, 2020-2024.

Tablas 29-30. Evolución del número de líneas de telefonía móvil, total (2000-2024) y por tipo de contrato (2020-2024).

Tablas 31-33. Evolución del número de líneas de voz y datos, datos en banda ancha móvil y telefonía fija, 2021-2024.

Tablas 34-35. Evolución del número de líneas de telefonía móvil y fija de las principales empresas, 2022-2024.

Tabla 36. Evolución del número de accesos a internet en líneas de banda ancha fija de las principales empresas, 2022-2024.

Tabla 37. Cuotas de inversión nueva total de las principales entidades, 2022-2023.

Tabla 38. Composición, facturación y cuota de mercado de los principales grupos y entidades aseguradoras, 2024.

Tablas 39-40. Evolución del volumen y de la tasa de créditos de dudoso cobro, 2006-2024.

Tablas 41-42. Distribución geográfica (2024) y por tamaño (2022-2024) de las empresas de captación, distribución y depuración de agua.

Tablas 43-44. Evolución del número de operaciones de comercio electrónico pagados con tarjeta y de compradores en internet, 2005-2024.

1.6. Costes, rentabilidad y financiación

Tabla 45. Estructura media de costes y del balance, 2024. Tendencia 2025.

2. Principales competidores

2.1. Accionistas y recursos

Tablas 46-47. Composición de los grupos analizados y titularidad del capital de las principales empresas, 2024.

Tabla 48. Principales operaciones corporativas realizadas por algunas de las principales empresas, 2013-septiembre 2025.

Tablas 49-50. Evolución del número de plataformas propias y en instalaciones de clientes en España de las principales empresas, 2019-sep. 2025.

Tablas 51. Número y localización de las plataformas propias en España de las principales empresas, septiembre 2025.

Tablas 52-53. Número y localización de las plataformas propias inauguradas y cerradas en España por las principales empresas (2024 y enero-septiembre 2025).

Tabla 54. Número y localización de las plataformas en instalaciones de clientes en España de las principales empresas, septiembre 2025.

Tablas 55-56. Evolución del número de puestos de atención telefónica en plataformas propias y en instalaciones de clientes en España de las principales empresas, 2019-septiembre 2025.

Tabla 57. Evolución del número de trabajadores en España de las principales empresas, 2019-2024.

Tablas 58-59. Número de trabajadores en España de algunas de las principales empresas por categorías y tipo de contrato, 2023-2024.

- Tabla 60. Número de trabajadores en España de algunas las principales empresas por modalidad de trabajo, 2023-2024.
- Tabla 61. Principales proveedores de tecnología de algunas de las principales empresas, 2024.
- 2.2. Diversificación**
- Tablas 62-63. Facturación total y facturación en el sector, y facturación y actividad fuera del sector de las principales empresas, 2023-2024.
- Tablas 64-65. Distribución de la facturación de las principales empresas por lugar de prestación de los servicios y áreas de actividad, 2023-2024.
- Tabla 66. Distribución de la facturación de algunas de las principales empresas por tipo de servicio, 2024.
- 2.3. Internacionalización**
- Tabla 67. Evolución del número de plataformas propias en el extranjero de las principales empresas, 2019-septiembre 2025.
- Tablas 68. Número y localización de las plataformas propias en el extranjero de las principales empresas, septiembre 2025.
- Tablas 69-70. Número y localización de las plataformas propias inauguradas/adquiridas y cerradas/ventas en el extranjero por las principales empresas, 2024-enero-septiembre 2025.
- Tablas 71-72. Evolución del número de puestos de atención telefónica en plataformas propias en el extranjero de las principales empresas (2019-septiembre 2025) y número de trabajadores en plataformas en el extranjero de algunas de las principales empresas (2019-2024).
- Tablas 73-74. Facturación por servicios prestados en plataformas en el extranjero y su participación en la facturación en el sector de las principales empresas, 2024.
- Tablas 75-76. Facturación a clientes ubicados en el extranjero y su participación en la facturación en el sector de las principales empresas, 2024.
- 2.4. Marketing mix**
- Tabla 77. Evolución del gasto en concepto de servicios de publicidad de algunas de las principales empresas, 2021-2023.
- Tabla 78. Gasto en concepto de servicios de publicidad sobre ventas de algunas de las principales empresas, 2023.
- Tablas 79-80. Medios publicitarios empleados y otras acciones de marketing desarrolladas por algunas de las principales empresas, 2024.
- Tabla 81. Certificados de gestión de calidad, de gestión medioambiental y otros certificados de algunas de las principales empresas, sep. 2025.
- 2.5. Clientes**
- Tablas 82-83. Distribución de la facturación (total y por servicios prestados desde plataformas en el extranjero) de las principales empresas por ubicación de los clientes, 2023-2024.
- Tablas 84-85. Distribución de la facturación de algunas de las principales empresas por sectores de demanda y canales de contacto, 2023-2024.
- Tablas 86-87. Principales clientes (septiembre 2025) y clientes captados por algunas de las principales empresas (enero- septiembre 2025).
- Tabla 88. Número e importe global de los contratos públicos adjudicados a algunas de las principales empresas en los últimos cinco años.
- Tabla 89. Importe medio de los contratos públicos adjudicados a algunas de las principales empresas en los últimos cinco años.
- Tabla 90. Detalle de los cinco contratos públicos adjudicados de mayor importe a algunas de las principales empresas en los últimos dos años.
- Tabla 91. Distribución de la facturación de algunas de las principales empresas por tipo de cliente, 2023-2024.
- 2.6. Cuotas y resultados**
- Tablas 92-93. Evolución de la facturación total y de la facturación en el sector de las principales empresas, 2022-2024.
- Tabla 94. Cuotas de facturación totales de las principales empresas, 2022-2024.
- Tablas 95-96. Cuotas de facturación de las principales empresas por servicios prestados en plataformas en España y en el extranjero, 2023-2024.
- Tablas 97-98. Cuotas de facturación de las principales empresas por servicios a clientes ubicados en España y en el extranjero, 2023-2024.
- Tablas 99-106. Cuotas de facturación de las principales empresas por áreas de actividad y sectores de demanda, 2024.
- Tabla 107. Indicadores de rentabilidad de las principales empresas, 2022-2024.
- 2.7. Riesgo comercial**
- Tabla 108. Fecha de constitución y antigüedad de las principales empresas.
- Tabla 109. Periodo medio de pago a proveedores de las principales empresas, 2021-2023.
- Tabla 110. Distribución de las principales empresas según el Rating de INFORMA y su calificación del riesgo de cese. Comparativa con la distribución del conjunto de empresas españolas, octubre 2025.
- Tabla 111. Distribución de las principales empresas según el Score de liquidez de INFORMA y su riesgo de retraso en los pagos. Comparativa con la distribución del conjunto de empresas españolas, octubre 2025.
- Tabla 112. Matriz de riesgo comercial de las principales empresas, octubre 2025
- 3. Perspectivas**
- 3.1. Amenazas, oportunidades y tendencias**
- Tabla 113. Amenazas, oportunidades y tendencias, 2025.
- 3.2. Previsiones de crecimiento**
- Tablas 114-115. Previsión de evolución de la facturación total y por ubicación de los clientes, 2025-2027.
- 3.3. Proyectos y previsiones de las empresas**
- Tabla 116. Principales proyectos de algunas de las principales empresas, octubre 2025-diciembre 2026.
- Tabla 117. Previsión de variación de la facturación en el sector de algunas de las principales empresas, 2025-2027.
- 4. Perfiles de los principales competidores**