INFORME SECTORES

Estudio *Sectores* de DBK

Call Centers

(Octubre 2026 – 25ª 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
- El posicionamiento y resultados de **37 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** y de las **subvenciones y ayudas públicas concedidas** a las principales empresas en los últimos años. **Detalle** de los contratos públicos y subvenciones 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

DBK INFORMA Observatorio Sectorial

INFORMA D&B, S.A.U. (S.M.E.). Avda. de Europa, 19 - 28108 Alcobendas (Madrid) - Tel.: 900 176 076 - info@dbk.es - www.dbk.es
Reservados todos los derechos y, en particular, los de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación, incluso parcial. Las informaciones y datos de este estudio han sido debidamente verificados; no obstante, INFORMA D&B, S.A.U. (S.M.E.) no acepta ninguna responsabilidad por su uso.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

La vigésimo quinta edición del estudio ***Sectores*** de DBK "Call Centers" cuenta con una extensión de 205 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, 2024-2025. Previsión 2035.
Tablas 3-4. Distribución del mercado mundial por regiones y por tipo de servicio, 2024.
Tabla 5. Grado de utilización actual, objetivos perseguidos y beneficios conseguidos con el uso de la inteligencia artificial en contact centers en algunos de los principales países europeos, 2026.
Tabla 6. Tendencias sobre la transformación de los call centers en el mundo mediante la incorporación de la IA agéntica en los procesos de negocio, 2026.
Tabla 7. Número de plataformas y países en los que operan algunos de los principales grupos a escala mundial, 2025.
Tablas 8-9. Evolución de la facturación y del número de empleados de algunos de los principales grupos a escala mundial, 2022-2025.

1.2. Estructura de la oferta
Tabla 10. Distribución de las plataformas propias en España de las principales empresas por comunidades autónomas, sep. 2026.
Tablas 11-12. Distribución de las principales empresas en función del número de plataformas propias en España y del número de comunidades autónomas, sep. 2026.
Tabla 13. Distribución geográfica de las plataformas en instalaciones de clientes en España de las principales empresas, sep. 2026.
Tabla 14. Distribución geográfica de las plataformas en el extranjero de las principales empresas, sep. 2026.
Tablas 15-16. Distribución de las principales empresas en función del número de plataformas en el extranjero y del número de países, sep. 2026.
Tablas 17-18. Distribución de las empresas por facturación y grado de concentración de la oferta, 2025.

1.3. Fuerzas competitivas y factores clave de éxito
Tablas 19-20. Fuerzas competitivas relevantes y factores clave de éxito, 2026.

1.4. Evolución de la actividad
Tabla 21. Evolución de la facturación total, 2005-2025.
Tablas 22-24. Evolución de la facturación por lugar de prestación de los servicios, ubicación de los clientes y áreas de actividad, 2023-2025.
Tabla 25. Distribución de la facturación por tipo de servicio, 2025.

1.5. La demanda
Tabla 26. Evolución de la facturación por sectores de demanda, 2023-2025.
Tabla 27. Evolución del mercado de servicios de telecomunicaciones por segmentos, 2021-2025.
Tablas 28-29. Evolución del número de líneas de voz de telefonía móvil, total (2001-2025) y por tipo de contrato (2021-2025).
Tabla 30. Evolución trimestral del número de líneas de voz y datos en banda ancha móvil, 2022-2025.
Tablas 31-32. Evolución trimestral del número de líneas exclusivas de datos en banda ancha móvil y de telefonía fija, 2022-2025.
Tablas 33-34. Evolución del número de líneas de telefonía móvil y fija de las principales empresas de telecomunicaciones, 2023-2025.
Tabla 35. Evolución del número de accesos a internet en líneas de banda ancha fija de las principales empresas de telecomunicaciones, 2023-2025.
Tabla 36. Cuotas de inversión nueva total de las principales entidades de financiación, 2024-2025.
Tabla 37. Cuotas de mercado de las principales empresas en el mercado de seguros de salud, 2024-2025.
Tablas 38-39. Evolución del volumen y de la tasa de créditos de dudoso cobro, 2007-julio 2026.
Tablas 40-41. Distribución geográfica (2025) y por tamaño (2024-2025) de las empresas de captación, distribución y depuración de agua.
Tablas 42-43. Evolución del número de operaciones de comercio electrónico pagadas con tarjeta y de compradores en internet, 2007-2025.

1.6. Costes, rentabilidad y financiación
Tabla 44. Estructura media de costes y del balance, 2025. Tendencia 2026.

2. Principales competidores

2.1. Accionistas y recursos
Tablas 45-46. Composición de los grupos analizados y titularidad del capital de las principales empresas, 2025.
Tabla 47. Principales operaciones corporativas realizadas por algunas de las principales empresas, 2013-sep. 2026.
Tablas 48-49. Evolución del número de plataformas propias y en instalaciones de clientes en España de las principales empresas, 2020-sep. 2026.
Tabla 50. Localización de las plataformas propias en España de las principales empresas, sep. 2026.
Tablas 51-52. Número y localización de las plataformas propias inauguradas y cerradas en España por las principales empresas, 2025 y ene.-sep. 2026.
Tabla 53. Localización de las plataformas en instalaciones de clientes en España de las principales empresas, sep. 2026.
Tablas 54-55. Evolución del número de puestos de atención telefónica en plataformas propias y en instalaciones de clientes en España de las principales empresas, 2020-sep. 2026.
Tablas 56-59. Evolución del número de trabajadores en España (2020-2025), y número de trabajadores en España por categorías, por tipo de contrato y por modalidad de trabajo (2024-2025) de algunas de las principales empresas.
Tabla 60. Principales proveedores de tecnología de algunas de las principales empresas, sep. 2026.

2.2. Diversificación
Tablas 61-62. Facturación total y facturación en el sector, y facturación y actividad fuera del sector de las principales empresas, 2024-2025.
Tablas 63-64. Distribución de la facturación de las principales empresas por lugar de prestación de los servicios y áreas de actividad, 2024-2025.
Tabla 65. Distribución de la facturación de algunas de las principales empresas por tipo de servicio, 2025.

2.3. Internacionalización
Tabla 66. Evolución del número de plataformas propias en el extranjero de las principales empresas, 2020-sep. 2026.
Tabla 67. Número y localización de las plataformas propias en el extranjero de las principales empresas, sep. 2026.
Tablas 68-69. Número y localización de las plataformas propias inauguradas/adquiridas y cerradas/vendidas en el extranjero por las principales empresas, 2025 y ene.-sep. 2026.
Tablas 70-71. Evolución del número de puestos de atención telefónica (2020-sep. 2026) y del número de trabajadores en plataformas propias en el extranjero de las principales empresas (2022-2025).
Tablas 72-73. Facturación por servicios prestados en plataformas en el extranjero y su participación en la facturación en el sector de las principales empresas, 2025.
Tablas 74-75. Facturación a clientes ubicados en el extranjero y su participación en la facturación en el sector de las principales empresas, 2025.

2.4. Marketing mix
Tabla 76. Evolución del gasto en concepto de servicios de publicidad de algunas de las principales empresas, 2022-2024.
Tabla 77. Gasto en concepto de servicios de publicidad sobre ventas de algunas de las principales empresas, 2024.
Tablas 78-79. Medios publicitarios empleados y otras acciones de marketing desarrolladas por algunas de las principales empresas, 2025.
Tabla 80. Certificados de gestión de calidad, de gestión medioambiental y otros certificados de algunas de las principales empresas, sep. 2026.

2.5. Clientes
Tabla 81. Distribución de la facturación de las principales empresas por ubicación de los clientes, 2024-2025.
Tabla 82. Distribución de la facturación por servicios prestados desde plataformas en el extranjero de las principales empresas por ubicación de los clientes, 2024-2025.
Tablas 83-84. Distribución de la facturación de algunas de las principales empresas por sectores de demanda (2025) y canales (2024-2025).
Tablas 85-86. Principales clientes (sep. 2026) y principales clientes captados por algunas de las principales empresas (ene.-sep. 2026).
Tabla 87. Distribución de la facturación de algunas de las principales empresas por tipo de cliente, 2024-2025.

2.6. Contratos públicos y subvenciones
Tablas 88-90. Número, importe global, importe medio y detalle de los principales contratos públicos adjudicados a algunas de las principales empresas en los últimos años (según la fecha de publicación).
Tablas 91-93. Número, importe global, importe medio y detalle de las principales subvenciones y ayudas públicas obtenidas por algunas de las principales empresas en los últimos años (según la fecha de concesión).

2.7. Cuotas y resultados
Tablas 94-95. Evolución de la facturación total y la facturación en el sector de las principales empresas, 2023-2025.
Tabla 96. Cuotas de facturación totales de las principales empresas, 2023-2025.
Tablas 97-98. Cuotas de facturación de las principales empresas por servicios prestados en plataformas en España y en el extranjero, 2024-2025.
Tablas 99-100. Cuotas de facturación de las principales empresas por servicios a clientes ubicados en España y en el extranjero, 2024-2025.
Tablas 101-103. Cuotas de facturación de algunas de las principales empresas por áreas de actividad (recepción, emisión, otras), 2025.
Tabla 104. Indicadores de rentabilidad de las principales empresas, 2023-2025.

2.8. Riesgo comercial
Tablas 105-106. Fecha de constitución y antigüedad, y período medio de pago a proveedores de las principales empresas, 2022-2024.
Tablas 107-108. Distribución de las principales empresas según los Scores de INFORMA cese y su calificación del riesgo de cese, y liquidez y su riesgo de retraso en los pagos. Comparativa con la distribución del conjunto de empresas españolas, oct. 2026.
Tabla 109. Matriz de riesgo comercial de las principales empresas, oct. 2026.

3. Perspectivas

3.1. Amenazas, oportunidades y tendencias
Tabla 110. Amenazas, oportunidades y tendencias, 2026.

3.2. Previsiones de crecimiento
Tablas 111-112. Previsión de evolución de la facturación total y por ubicación de los clientes, 2026-2028.
Tabla 113. Previsión de variación de la facturación en el sector de algunas de las principales empresas, 2026-2028.

4. Perfiles de los principales competidores