



## 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 los resultados de **26 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

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

La decimonovena edición del estudio *Sectores Portugal* de DBK "Call Centers" cuenta con una extensión de 260 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

###### 1.4. Evolución de la actividad

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

### 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 período 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. Período 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.

### 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.