

## Objeto del estudio y principales contenidos

DBK presenta la tercera edición de su *Informe Especial La Demanda de BPO*, en el cual se ofrece información detallada sobre la demanda de **servicios de outsourcing de procesos de negocio de 95 empresas** con más de 100 millones de euros de facturación y más de 100 empleados, así como sobre sus **proveedores** en este ámbito. El estudio, elaborado a partir de **entrevistas** telefónicas con responsables de la contratación de estos servicios de las empresas analizadas, incorpora **para cada una de las 95 empresas** la siguiente información:

- ⇒ Los **indicadores de actividad** de las empresas: localización, sector de actividad, plantilla, facturación, nacionalidad del capital
- ⇒ El **grado de subcontratación** en los procesos de administración y finanzas (incluyendo emisión de facturas, contabilidad, informes financiero-contables/reporting y liquidación de impuestos), gestión de impagados, atención e información a clientes, gestión de nóminas y contratos, gestión documental e impresión y acabado de documentos
- ⇒ La **previsión** de subcontratación de estos servicios
- ⇒ El **nombre de las empresas** de BPO proveedoras de estos servicios y su antigüedad
- ⇒ La **presión comercial** recibida de otras empresas de BPO en el último año

Asimismo, el informe recoge **resultados agregados** referentes al **grado de subcontratación** de procesos de negocio por áreas funcionales y por tipos de procesos, y su **comparativa** respecto a los obtenidos en la edición anterior del estudio, realizada en **febrero de 2016**; la **previsión** de subcontratación y las **cuotas** de las principales empresas proveedoras de servicios de BPO.

## Contenidos de la ficha de empresa (para cada una de las 95 empresas analizadas)

### Datos de identificación y actividad

- Nombre de la empresa
- Dirección y teléfono
- Sector de actividad
- Facturación y plantilla
- Nacionalidad del capital

### Administración y finanzas

- Grado de subcontratación
- Previsión de subcontratación
- Año de externalización
- Nombre de los proveedores
- Previsión de cambio de proveedor
- Presión comercial recibida

### Gestión de impagados

- Grado de subcontratación
- Previsión de subcontratación
- Año de externalización

- Nombre de los proveedores
- Previsión de cambio de proveedor
- Presión comercial recibida

### Atención e información a clientes

- Grado de subcontratación
- Previsión de subcontratación
- Año de externalización
- Nombre de los proveedores
- Previsión de cambio de proveedor
- Presión comercial recibida

### Gestión de nóminas y contratos

- Grado de subcontratación
- Previsión de subcontratación
- Año de externalización
- Nombre de los proveedores
- Previsión de cambio de proveedor
- Presión comercial recibida

### Gestión documental

- Grado de subcontratación
- Previsión de subcontratación
- Año de externalización
- Nombre de los proveedores
- Previsión de cambio de proveedor
- Presión comercial recibida

### Impresión y acabado de documentos

- Grado de subcontratación
- Previsión de subcontratación
- Año de externalización
- Nombre de los proveedores
- Previsión de cambio de proveedor
- Presión comercial recibida

Los resultados detallados de las empresas se ofrecen tanto en soporte papel como en **formato base de datos** (Access).

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

La tercera edición del **Informe Especial** de DBK “La Demanda de BPO” cuenta con una extensión de 222 páginas y está estructurado conforme al siguiente esquema de contenidos:

### ÁMBITO DEL ESTUDIO

#### PRINCIPALES RESULTADOS AGREGADOS

##### 1. Localización, actividad y tamaño de las empresas

Tabla 1. Distribución de las empresas por comunidades autónomas.

Tabla 2. Distribución de las empresas por sectores de actividad.

Tabla 3. Distribución de las empresas por estratos de facturación.

Tabla 4. Distribución de las empresas por tamaño de la plantilla.

Tabla 5. Distribución de las empresas por nacionalidad del capital.

##### 2. Grado de subcontratación de procesos de negocio: resumen

###### 2.1. Áreas funcionales y tipos de procesos

Tabla 6. Distribución de las empresas en función del grado de subcontratación de procesos de negocio. Total muestra.

Tabla 7. Comparativa de la distribución de las empresas en función del grado de subcontratación de procesos de negocio. Enero de 2016-febrero de 2019.

Tabla 8. Distribución de las empresas en función del grado de subcontratación de procesos de negocio. Resultados por áreas funcionales.

Tabla 9. Comparativa de la distribución de las empresas en función del grado de subcontratación de procesos de negocio. Febrero de 2016-febrero de 2019.

Tabla 10. Distribución de las empresas en función de si tienen previsto externalizar alguno de los procesos de negocio a corto plazo.

Tabla 11. Distribución de las empresas en función de si tienen previsto externalizar alguno de los procesos de negocio a corto plazo. Resultados por áreas funcionales.

###### 2.2. Zonas, sectores de actividad, tamaño y nacionalidad del capital de las empresas

Tabla 12. Distribución de las empresas en función del grado de subcontratación de procesos de negocio. Resultados en las principales comunidades autónomas.

Tabla 13. Distribución de las empresas en función del grado de subcontratación de procesos de negocio. Resultados por sectores de actividad.

Tabla 14. Distribución de las empresas en función del grado de subcontratación de procesos de negocio. Resultados por estratos de facturación.

Tabla 15. Distribución de las empresas en función del grado de subcontratación de procesos de negocio. Resultados por nacionalidad del capital.

##### 3. Procesos de administración y finanzas

###### 3.1. Grado de subcontratación

Tabla 16. Distribución de las empresas en función del grado de subcontratación de servicios de administración y finanzas. Total muestra.

Tabla 17. Comparativa de la distribución de las empresas en función del grado de subcontratación de servicios de administración y finanzas. Febrero de 2016-febrero de 2019.

Tabla 18. Distribución de las empresas en función del grado de subcontratación de servicios de administración y finanzas. Resultados por tipo de proceso.

Tabla 19. Distribución de las empresas en función del grado de subcontratación de servicios de administración y finanzas. Resultados en las principales comunidades autónomas.

Tabla 20. Distribución de las empresas en función del grado de subcontratación de servicios de administración y finanzas. Resultados por sectores de actividad.

Tabla 21. Distribución de las empresas en función del grado de subcontratación de servicios de administración y finanzas. Resultados por estratos de facturación.

Tabla 22. Distribución de las empresas en función del grado de subcontratación de servicios de administración y finanzas. Resultados por nacionalidad del capital.

Tabla 23. Distribución de las empresas en función de si tienen previsto externalizar los procesos de administración y finanzas a corto plazo.

###### 3.2. Principales proveedores

Tabla 24. Grado de penetración de las empresas de BPO como proveedores de servicios de administración y finanzas.

Tabla 25. Distribución de las empresas en función de la antigüedad de las empresas de BPO como proveedores de servicios de administración y finanzas.

Tabla 26. Distribución de las empresas en función del lugar de prestación de los servicios de administración y finanzas.

###### 3.3. Presión comercial

Tabla 27. Distribución de las empresas en función de si recibieron llamadas u otras comunicaciones comerciales de proveedores de servicios de administración y finanzas en 2018.

Tabla 28. Principales proveedores de servicios de BPO de procesos de administración y finanzas de los que se recibieron llamadas u otras comunicaciones comerciales de proveedores de servicios de administración y finanzas en 2018.

Tabla 29. Distribución de las empresas en función de si tienen previsto cambiar el proveedor de servicios de BPO de procesos de administración y finanzas a corto plazo.

##### 4. Gestión de impagados

###### 4.1. Grado de subcontratación

Tabla 30. Distribución de las empresas en función del grado de subcontratación de servicios de gestión de impagados. Total muestra.

Tabla 31. Comparativa de la distribución de las empresas en función del grado de subcontratación de servicios de gestión de impagados. Febrero de 2016-febrero de 2019.

Tabla 32. Distribución de las empresas en función del grado de subcontratación de servicios de gestión de impagados. Resultados en las principales comunidades autónomas.

Tabla 33. Distribución de las empresas en función del grado de subcontratación de servicios de gestión de impagados. Resultados por sectores de actividad.

Tabla 34. Distribución de las empresas en función del grado de subcontratación de servicios de gestión de impagados. Resultados por estratos de facturación.

Tabla 35. Distribución de las empresas en función del grado de subcontratación de servicios de gestión de impagados. Resultados por nacionalidad del capital.

Tabla 36. Distribución de las empresas en función de si tienen previsto externalizar los procesos de gestión de impagados a corto plazo.

#### **4.2. Principales proveedores**

Tabla 37. Grado de penetración de las empresas de BPO como proveedores de servicios de gestión de impagados.

Tabla 38. Distribución de las empresas en función de la antigüedad de las empresas de BPO como proveedores de servicios de gestión de impagados.

Tabla 39. Distribución de las empresas en función del lugar de prestación de los servicios de gestión de impagados.

#### **4.3. Presión comercial**

Tabla 40. Distribución de las empresas en función de si recibieron llamadas u otras comunicaciones comerciales de proveedores de servicios de gestión de impagados en 2018.

Tabla 41. Principales proveedores de servicios de BPO de gestión de impagados de los que se recibieron llamadas u otras comunicaciones comerciales de proveedores de servicios de gestión de impagados en 2018.

Tabla 42. Distribución de las empresas en función de si tienen previsto cambiar el proveedor de servicios de BPO de gestión de impagados a corto plazo.

### **5. Atención e información a clientes**

#### **5.1. Grado de subcontratación**

Tabla 43. Distribución de las empresas en función del grado de subcontratación de servicios de atención e información a clientes. Total muestra.

Tabla 44. Comparativa de la distribución de las empresas en función del grado de subcontratación de servicios de atención e información a clientes. Febrero de 2016-febrero de 2019.

Tabla 45. Distribución de las empresas en función del grado de subcontratación de servicios de atención e información a clientes. Resultados en las principales comunidades autónomas.

Tabla 46. Distribución de las empresas en función del grado de subcontratación de servicios de atención e información a clientes. Resultados por sectores de actividad.

Tabla 47. Distribución de las empresas en función del grado de subcontratación de servicios de atención e información a clientes. Resultados por estratos de facturación.

Tabla 48. Distribución de las empresas en función del grado de subcontratación de servicios de atención e información a clientes. Resultados por nacionalidad del capital.

Tabla 49. Distribución de las empresas en función de si tienen previsto externalizar los procesos de atención e información a clientes a corto plazo.

#### **5.2. Principales proveedores**

Tabla 50. Grado de penetración de las empresas de BPO como proveedores de servicios de atención e información a clientes.

Tabla 51. Distribución de las empresas en función de la antigüedad de las empresas de BPO como proveedores de servicios de atención e información a clientes.

Tabla 52. Distribución de las empresas en función del lugar de prestación de los servicios de atención e información a clientes.

#### **5.3. Presión comercial**

Tabla 53. Distribución de las empresas en función de si recibieron llamadas u otras comunicaciones comerciales de proveedores de servicios de atención e información a clientes en 2018.

Tabla 54. Distribución de las empresas en función de si tienen previsto cambiar el proveedor de servicios de BPO de atención e información a clientes a corto plazo.

### **6. Gestión de nóminas y contratos**

#### **6.1. Grado de subcontratación**

Tabla 55. Distribución de las empresas en función del grado de subcontratación de servicios de gestión de nóminas y contratos. Total muestra.

Tabla 56. Comparativa de la distribución de las empresas en función del grado de subcontratación de servicios de gestión de nóminas y contratos. Febrero de 2016-febrero de 2019.

Tabla 57. Distribución de las empresas en función del grado de subcontratación de servicios de gestión de nóminas y contratos. Resultados en las principales comunidades autónomas.

Tabla 58. Distribución de las empresas en función del grado de subcontratación de servicios de gestión de nóminas y contratos. Resultados por sectores de actividad.

Tabla 59. Distribución de las empresas en función del grado de subcontratación de servicios de gestión de nóminas y contratos. Resultados por estratos de facturación.

Tabla 60. Distribución de las empresas en función del grado de subcontratación de servicios de gestión de nóminas y contratos. Resultados por nacionalidad del capital.

Tabla 61. Distribución de las empresas en función de si tienen previsto externalizar los procesos de gestión de nóminas y contratos a corto plazo.

#### **6.2. Principales proveedores**

Tabla 62. Grado de penetración de las empresas de BPO como proveedores de servicios de gestión de nóminas y contratos.

Tabla 63. Distribución de las empresas en función de la antigüedad de las empresas de BPO como proveedores de servicios de gestión de nóminas y contratos.

Tabla 64. Distribución de las empresas en función del lugar de prestación de los servicios de gestión de nóminas y contratos.

### 6.3. Presión comercial

Tabla 65. Distribución de las empresas en función de si recibieron llamadas u otras comunicaciones comerciales de proveedores de servicios de gestión de nóminas y contratos en 2018.

Tabla 66. Principales proveedores de servicios de BPO de servicios de gestión de nóminas y contratos de los que se recibieron llamadas u otras comunicaciones comerciales de proveedores de servicios de gestión de nóminas y contratos en 2018.

Tabla 67. Distribución de las empresas en función de si tienen previsto cambiar el proveedor de servicios de BPO de servicios de gestión de nóminas y contratos a corto plazo.

## 7. Gestión documental

### 7.1. Grado de subcontratación

Tabla 68. Distribución de las empresas en función del grado de subcontratación de servicios de gestión documental. Total muestra.

Tabla 69. Comparativa de la distribución de las empresas en función del grado de subcontratación de servicios de gestión documental. Febrero de 2016-febrero de 2019.

Tabla 70. Distribución de las empresas en función del grado de subcontratación de servicios de gestión documental. Resultados en las principales comunidades autónomas.

Tabla 71. Distribución de las empresas en función del grado de subcontratación de servicios de gestión documental. Resultados por sectores de actividad.

Tabla 72. Distribución de las empresas en función del grado de subcontratación de servicios de gestión documental. Resultados por estratos de facturación.

Tabla 73. Distribución de las empresas en función del grado de subcontratación de servicios de gestión documental. Resultados por nacionalidad del capital.

Tabla 74. Distribución de las empresas en función de si tienen previsto externalizar los procesos de gestión documental a corto plazo.

### 7.2. Principales proveedores

Tabla 75. Grado de penetración de las empresas de BPO como proveedores de servicios de gestión documental.

Tabla 76. Distribución de las empresas en función de la antigüedad de las empresas de BPO como proveedores de servicios de gestión documental.

Tabla 77. Distribución de las empresas en función del lugar de prestación de los servicios de gestión documental.

### 7.3. Presión comercial

Tabla 78. Distribución de las empresas en función de si recibieron llamadas u otras comunicaciones comerciales de proveedores de servicios de gestión documental en 2018.

Tabla 79. Principales proveedores de servicios de BPO de servicios de gestión documental de los que se recibieron llamadas u otras comunicaciones comerciales de proveedores de servicios de gestión documental en 2018.

Tabla 80. Distribución de las empresas en función de si tienen previsto cambiar el proveedor de servicios de BPO de servicios de gestión documental a corto plazo.

## 8. Impresión y acabado de documentos

### 8.1. Grado de subcontratación

Tabla 81. Distribución de las empresas en función del grado de subcontratación de servicios de impresión y acabado de documentos. Total muestra.

Tabla 82. Comparativa de la distribución de las empresas en función del grado de subcontratación de servicios de impresión y acabado de documentos. Febrero de 2016-febrero de 2019.

Tabla 83. Distribución de las empresas en función del grado de subcontratación de servicios de impresión y acabado de documentos. Resultados en las principales comunidades autónomas.

Tabla 84. Distribución de las empresas en función del grado de subcontratación de servicios de impresión y acabado de documentos. Resultados por sectores de actividad.

Tabla 85. Distribución de las empresas en función del grado de subcontratación de servicios de impresión y acabado de documentos. Resultados por estratos de facturación.

Tabla 86. Distribución de las empresas en función del grado de subcontratación de servicios de impresión y acabado de documentos. Resultados por nacionalidad del capital.

Tabla 87. Distribución de las empresas en función de si tienen previsto externalizar los procesos de impresión y acabado de documentos a corto plazo.

### 8.2. Principales proveedores

Tabla 88. Grado de penetración de las empresas de BPO como proveedores de servicios de impresión y acabado de documentos.

Tabla 89. Distribución de las empresas en función de la antigüedad de las empresas de BPO como proveedores de servicios de impresión y acabado de documentos.

Tabla 90. Distribución de las empresas en función del lugar de prestación de los servicios de impresión y acabado de documentos.

### 8.3. Presión comercial

Tabla 91. Distribución de las empresas en función de si recibieron llamadas u otras comunicaciones comerciales de proveedores de servicios de impresión y acabado de documentos en 2018.

Tabla 92. Principales proveedores de servicios de BPO de servicios de impresión y acabado de documentos de los que se recibieron llamadas u otras comunicaciones comerciales de proveedores de servicios de impresión y acabado de documentos en 2018.

Tabla 93. Distribución de las empresas en función de si tienen previsto cambiar el proveedor de servicios de BPO de servicios de impresión y acabado de documentos a corto plazo.

## FICHAS DE LAS 95 EMPRESAS ANALIZADAS