

Te encuentras en Inicio / A fondo / Mercado / informes /

El sector de la externalización de procesos de negocios ha crecido un 5%, a pesar de la Covid

## El sector de la externalización de procesos de negocios ha crecido un 5%, a pesar de la Covid

Martes, 18 de mayo 2021

**La facturación procedente de la prestación de servicios de *outsourcing* de procesos de negocio (BPO) experimentó en 2020 un crecimiento del 5%, situándose en 2.200 millones de euros, lo que supone que prácticamente ha duplicado su valor en diez años. Las compañías de consultoría y servicios tecnológicos reunieron el 56% del mercado.**

Según el [Observatorio Sectorial DBK Informa](#), el valor del mercado de la externalización de procesos de negocio (*business process outsourcing* –BPO–) registró en 2020 una moderada aceleración en su ritmo de crecimiento, alcanzando una tasa de variación del 4,8% y situándose en 2.200 millones de euros.

Una vez superado el impacto inicial de incertidumbre causada por la pandemia de la *Covid-19*, el sector volvió a recuperar los niveles de actividad previos a la crisis. La expansión del teletrabajo aceleró notablemente el proceso de transformación digital de las operaciones, contribuyendo a impulsar la demanda de servicios de BPO.

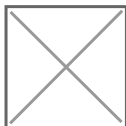
Por mercados geográficos, la demanda interna fue la que más tiró de los ingresos en el último ejercicio, registrando un crecimiento 5,4%, hasta los 1.760 millones, el 80% de la facturación sectorial. Por su parte, los ingresos generados por clientes en el extranjero experimentaron un crecimiento del 2,3%.

Las empresas de consultoría/TI concentraron el 56% de los ingresos por servicios de BPO, contabilizando además una tasa de crecimiento superior a la media del sector. Tras aumentar un 5,6%, los ingresos de estas compañías se situaron en 1.235 millones de euros. Las empresas procedentes del ámbito de la gestión de *call centers* alcanzaron los 425 millones de euros, un 4,9% más. Por su parte, las firmas de auditoría y asesoría legal reunieron cerca del 8% del mercado, mientras que el 17% restante correspondió a otras empresas de diferentes ámbitos.

A pesar de la entrada de nuevas empresas en los últimos años, el sector sigue presentando un alto grado de concentración de la oferta. Las cinco primeras firmas alcanzaron en 2020 una participación en el volumen de negocio sectorial del 37%, en tanto que las diez primeras reunieron algo más de la mitad.

Se prevé que la facturación sectorial aumentará alrededor de un 5% anual en el bienio 2021-2022, superando los 2.400 millones de euros en el último año. La mayor importancia de la digitalización de las empresas y la implantación de herramientas relacionadas con inteligencia artificial, robotización o sistemas *cloud* seguirán impulsando la externalización de procesos.

### Datos de síntesis 2020



### Noticias Relacionadas

- [Cae por primera vez, en dos décadas, la facturación del sector hospitalario privado](#)
- [La restauración colectiva reclama apoyo ante la bajada de facturación y el incremento de costes](#)
- [El mercado del catering de aviones y el de alta gama cae entre el 72 y el 75% en 2020](#)
- [La Covid provoca caídas entre el 35% y el 75% en hostelería y colectividades](#)