

EL SECTOR DEL CONTACT CENTER CRECE UN 9% Y ALCANZA UNA FACTURACIÓN DE 1.580 MILLONES DE EUROS

- **En 2008 las empresas españolas gestionaban 266 plataformas de contact center, de las cuales 39 se encontraban fuera del territorio nacional**
- **El empleo generado por las empresas del sector alcanzó los 81.793 trabajadores, lo que supone un crecimiento de un 5,3%.**

Madrid, 4 de noviembre de 2009.- El sector del contact center mantiene su línea de crecimiento a pesar del deterioro experimentado por la economía española y en 2008 alcanzó un volumen de negocio de 1.580 millones de euros, lo que supone un 9,7% más que en el ejercicio anterior. Así se desprende del último estudio "El sector español de Contact Center", elaborado por la Asociación de Contact Center Española (ACE), en el que se analiza de forma pormenorizada la situación actual y las tendencias de futuro de este sector.

Este informe señala que se mantiene la tendencia de crecimiento de las plataformas ubicadas en el extranjero y se registra de nuevo un notable aumento en esta actividad, incrementándose un 48% con respecto a 2007, y pasando de 135 millones de euros a 200 millones de euros.

La atención al cliente representó en 2008 el 69% de la facturación derivada de la actividad de call center, mientras que la venta reunió el 16% de los ingresos totales, repartiéndose el resto entre soporte técnico, recobro y otras actividades.

Por otra parte, el principal segmento de demanda de este tipo de servicios continúa siendo, como en años anteriores, el sector de las telecomunicaciones, generando el 51% del volumen de negocio total, aunque se aprecia un leve descenso con respecto a 2007, cuando supuso un 54% de la facturación. Los sectores de banca/servicios financieros y administraciones públicas supusieron el 11%, mientras que las *utilities* y los seguros el 7% y el 4%, respectivamente.

El número de plataformas se incrementa un 8%

Este estudio cifra en 266 el número de plataformas de contact center que gestionan las empresas españolas del sector, de las cuales 39 (un 14%) se encontraban fuera del territorio nacional. Estas últimas han registrado un fuerte crecimiento, de manera que a finales de 2008, el 33% del número total de puestos se encontraba fuera de España debido, fundamentalmente, a que estas plataformas son las más grandes con una media de 517 puestos de trabajo.

Madrid es la comunidad autónoma con mayor número de plataformas (33) y 14.148 puestos; seguida de Andalucía, con 19 y 7.050 puestos y Cataluña, con 14 plataformas y 4.700 puestos.

Las plataformas ubicadas en el extranjero se siguen concentrando como en ediciones anteriores en América Latina, destacando, especialmente, Chile y Argentina, con diez y siete centros, respectivamente. En esta misma zona geográfica, destaca también Colombia, que cerró 2008 con cinco plataformas.

El sector de contact center genera 81.793 empleos

El estudio "El sector español de Contact Center" también recoge un notable crecimiento en el empleo generado por las empresas del sector. Incluyendo las plataformas ubicadas en el extranjero, en 2008 la cifra alcanzó los 81.793 trabajadores, un 5,3% más que en el ejercicio anterior. De nuevo la actividad en otros países ha contribuido notablemente a este incremento, y su aportación a la cifra total es equivalente al 29% (23.884 empleos). En España en número de puestos de trabajo se mantiene estable (57.909), experimentando incluso un ligero ascenso.

Las mujeres continúan siendo el perfil mayoritario de las plantillas, un 76% del total, con edades que oscilan entre los 26 y 35 años. La comunidad autónoma que concentra un mayor número de trabajadores en España es Madrid (un 42% del total), situándose a continuación Andalucía, Barcelona y Galicia, con participaciones respectivas del 19%, el 10% y el 8%.

En el extranjero, Argentina y Chile concentran la mayor parte del empleo en el extranjero, con cuotas respectivas del 35% y del 23% en 2008, aunque cabe señalar el fuerte crecimiento registrado en Colombia, país que llegó a generar en este año el 10% del empleo total fuera de nuestras fronteras.

Isabel Sánchez-Lozano, presidenta de ACE-FECEMD, se ha mostrado muy satisfecha con las cifras que arroja el estudio que "demuestra, una vez más, que existe una tendencia al alza en la utilización de servicios de contact center tanto por parte de las empresas como desde las administraciones públicas y otro tipo de organizaciones. Además, estos resultados confirman que el sector ha adquirido un protagonismo vital en el economía española".

Acerca de ACE-Fecemd

La Asociación de Contact Center Española integra a las empresas más importantes del sector que representan aproximadamente el 85% de la facturación en nuestro país. Constituida en 1.989, sus objetivos fundamentales son potenciar y desarrollar el sector, y al mismo tiempo, velar por la calidad del servicio de las empresas asociadas, a través del cumplimiento de unos principios reguladores. La ACE se encuentra integrada, a su vez, dentro de la Federación de Comercio Electrónico y Marketing Directo (FECEDM), entidad que aglutina más de 350 empresas del sector.

Para más información:

Elena Martínez
Prensa ACE-Fecemd
Tel. 91 563 67 80