

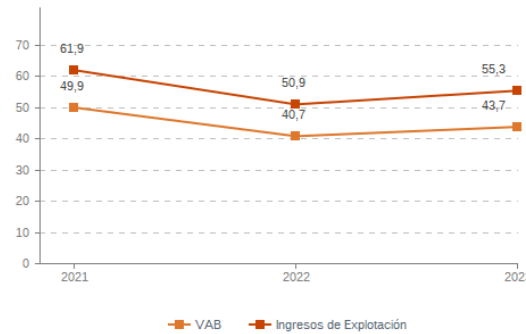
## Sistema Productivo: Servicios profesionales

### Actividad: Centros de llamadas

#### ESTUDIO GLOBAL

	Peso en el SPS
<b>Empresas</b> 7	<b>0,40%</b>
<b>Ingresos</b> 55,3 mill. euros	<b>1,77%</b>
<b>VAB</b> 43,7 mill. euros	<b>2,57%</b>
<b>Empleos</b> 2.019	<b>4,77%</b>

**Evolución del VAB y de los Ingresos**  
Agregado, mill. euros (2021-2023)



**Estructura empresarial**  
(2023)



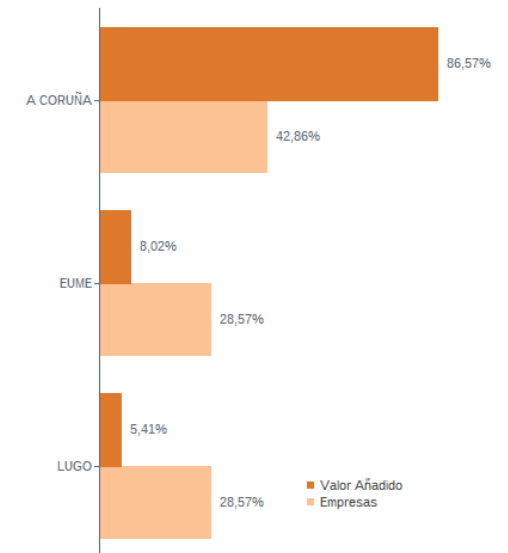
#### Principales datos económicos

Medianas	2021	2022	2023
Variación de los ingresos de explotación	-3,50%	-14,93%	9,42%
Variación del valor añadido bruto	12,18%	-18,81%	16,96%
Rotación de activos	1,39	1,60	1,44
Margen de explotación	4,10%	-2,10%	4,47%
Rentabilidad económica	8,45%	-1,57%	9,14%
Rentabilidad financiera	9,90%	-0,96%	8,72%
Coste de la deuda	5,06%	2,54%	5,77%
Apalancamiento	0,02	-0,05	0,01
Empleo (media agregada)	370	340	337
Ingresos por empleado (€)	47.435	42.682	45.850
Valor añadido bruto por empleado (€)	24.112	26.771	26.864
Coste medio por empleado (€)	20.963	27.944	27.690

#### Distribución geográfica (2023)

Por provincia	Empresas	VAB
<b>A CORUÑA</b>	<b>5</b>	<b>41,3</b> mill. euros
<b>LUGO</b>	<b>2</b>	<b>2,4</b> mill. euros

#### Por comarca



## Sistema Productivo: Servicios profesionales

### Actividad: Centros de llamadas

#### RANKING EMPRESAS 2023

##### Por ingresos

	VAB	Ingresos
1- UNIVERSAL SUPPORT, S.A.	37.513,0 mil. €	46.362,0 mil. €
2- CONTACTNOVA, S.L.	2.761,0 mil. €	3.144,4 mil. €
3- CENTRO DE ATENCION DE LLAMADAS, S.A.	743,9 mil. €	2.221,6 mil. €
4- TRAFFIC NEW TECHNOLOGY, S.L.	1.705,6 mil. €	1.916,1 mil. €
5- CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.	659,3 mil. €	717,1 mil. €
6- GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL	356,8 mil. €	526,7 mil. €
7- NERVO GROUP INVESTMENT, S.L.	-32,9 mil. €	398,9 mil. €

##### Por VAB

	VAB	Ingresos
1- UNIVERSAL SUPPORT, S.A.	37.513,0 mil. €	46.362,0 mil. €
2- CONTACTNOVA, S.L.	2.761,0 mil. €	3.144,4 mil. €
3- TRAFFIC NEW TECHNOLOGY, S.L.	1.705,6 mil. €	1.916,1 mil. €
4- CENTRO DE ATENCION DE LLAMADAS, S.A.	743,9 mil. €	2.221,6 mil. €
5- CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.	659,3 mil. €	717,1 mil. €
6- GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL	356,8 mil. €	526,7 mil. €
7- NERVO GROUP INVESTMENT, S.L.	-32,9 mil. €	398,9 mil. €

##### Por empleo

	Nº empleados	Ingresos por empleado	VAB por empleado
1- UNIVERSAL SUPPORT, S.A.	1.831	25.321 €	20.488 €
2- TRAFFIC NEW TECHNOLOGY, S.L.	72	26.612 €	23.688 €
3- CONTACTNOVA, S.L.	58	54.213 €	47.603 €
4- CENTRO DE ATENCION DE LLAMADAS, S.A.	31	71.664 €	23.997 €
5- CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.	15	47.806 €	43.954 €
6- GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL	12	43.893 €	29.732 €

## Sistema Productivo: Servicios profesionales

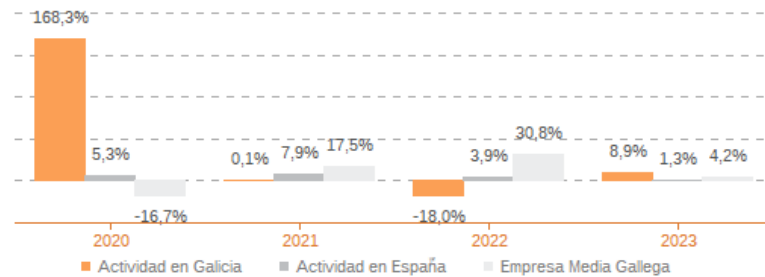
### Actividad: Centros de llamadas

#### ESTUDIO COMPARATIVO

Actividad en Galicia -- Actividad en España -- Empresa media gallega  
Para una muestra homogénea a 5 años

#### Tasa variación de los ingresos de explotación

Agregado (2020-2023)



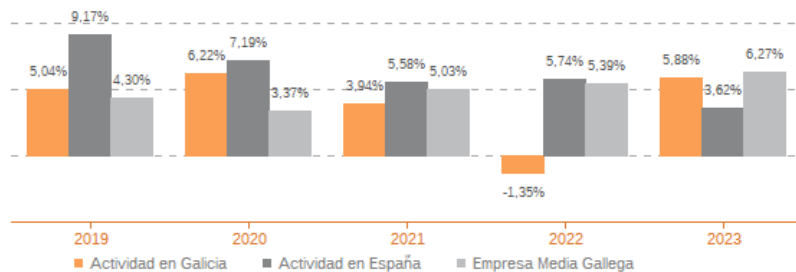
#### Tasa de variación del empleo

Agregado (2020-2023)



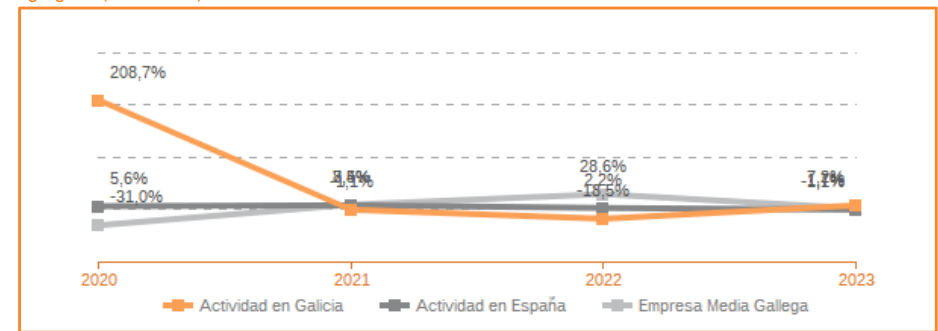
#### Evolución de rentabilidad económica

Medianas (2020-2023)



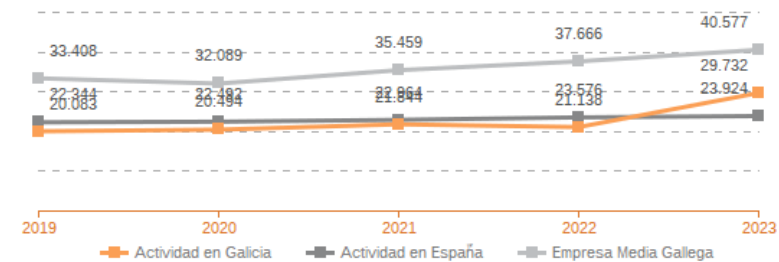
#### Tasa de variación del VAB

Agregado (2020-2023)



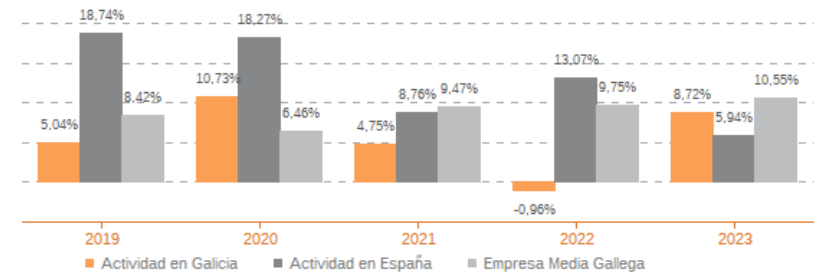
#### Evolución de la productividad del empleo

VAB por empleado, euros / Medianas (2019-2023)



#### Evolución de rentabilidad financiera

Medianas (2020-2023)



## Sistema Productivo: Servicios profesionales

### Actividad: Centros de llamadas

#### LIDERES DE LA ACTIVIDAD

##### Operaciones, inversión y financiación\*

	Líder	2023	Diferencia sector
Consumos de explotación	CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.	3,23%	-3,11
Valor añadido bruto (VAB)	CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.	91,94%	+11,03
Gastos de personal	CENTRO DE ATENCION DE LLAMADAS, S.A.	36,75%	-29,73
Resultado de explotación (EBIT)	CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.	27,34%	+22,87
Resultado financiero	NERVO GROUP INVESTMENT, S.L.	32,29%	+31,52
Resultado del ejercicio	CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.	21,00%	+15,20
Activo no corriente	NERVO GROUP INVESTMENT, S.L.	87,57%	+75,34
Inmovilizado intangible	UNIVERSAL SUPPORT, S.A.	11,34%	+10,58
Activo corriente	GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL	99,34%	+11,57
Patrimonio neto	GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL	96,53%	+32,83
Pasivo no corriente	CENTRO DE ATENCION DE LLAMADAS, S.A.	0,06%	-3,17
Pasivo corriente	GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL	3,47%	-22,37

\* Los % están calculados sobre el total de ingresos de explotación, sobre el activo total para las variables de activo y sobre el pasivo total para las variables de pasivo.

##### Ratios de rentabilidad

	Líder	2023	Diferencia sector
Rentabilidad económica	CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.	47,62%	+38,48
Rentabilidad financiera	CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.	68,20%	+59,48
Margen	CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.	27,34%	+22,87

##### Ratios de liquidez

	Líder	2023	Diferencia sector
Liquidez	GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL	28,67	+26,61
Liquidez inmediata	GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL	28,67	+26,61
Fondo de maniobra/inversión	GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL	96,51%	+41,36
Solidez	GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL	145,57	+142,58

##### Solvencia

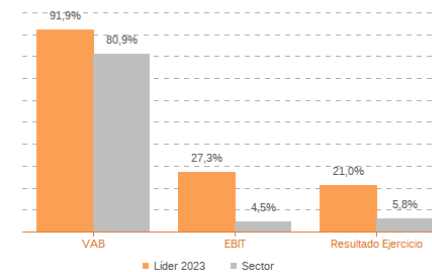
	Líder	2023	Diferencia sector
Endeudamiento	GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL	0,04	-0,43
Calidad de la deuda	CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.	100,00%	+4,75
Solvencia total	GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL	28,86	+26,11

##### Eficiencia y estructura de costes

	Líder	2023	Diferencia sector
VAB por empleado (€)	CONTACTNOVA, S.L.	47.603	+20.739
Ingresos por empleado (€)	CENTRO DE ATENCION DE LLAMADAS, S.A.	71.664	+25.814
Periodo medio de cobro (días)	NERVO GROUP INVESTMENT, S.L.	0	-79
Periodo medio de pago (días)	CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.	714	+432
Rotación de existencias	TRAFFIC NEW TECHNOLOGY, S.L.	178,57	0,00
Rotación de activos	TRAFFIC NEW TECHNOLOGY, S.L.	2,04	+0,60
Coste de la deuda	CONTACTNOVA, S.L.	0,02%	-5,75
Coste por empleado (€)	UNIVERSAL SUPPORT, S.A.	18.115	-9.575

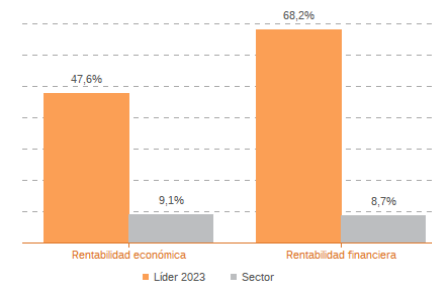
Los valores del sector corresponden a la mediana.

#### Comparación de resultados (2023)



Valor añadido bruto (VAB):  
CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.  
Resultado de explotación (EBIT):  
CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.  
Resultado del ejercicio:  
CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.

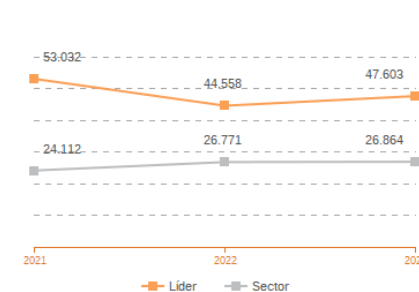
#### Comparación de rentabilidades (2023)



Rentabilidad económica:  
CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.  
Rentabilidad financiera:  
CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.

Los valores del sector corresponden a la mediana.

#### Comparación del VAB por empleado (2021-2023)

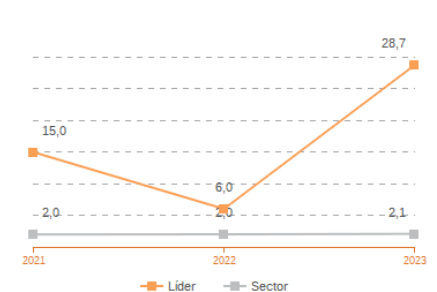


##### Líderes

2021: CONTACTNOVA, S.L.  
2022: CONTACT CENTER DEL NOROESTE, S.L.  
2023: CONTACTNOVA, S.L.

Los valores del sector corresponden a la mediana.

#### Comparación de la liquidez (2021-2023)



##### Líderes

2021: GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL  
2022: GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL  
2023: GLOBAL SALES SOLUTIONS LINE ATLANTICO,SL

**Sistema Productivo: Servicios profesionales**

**Actividad: Centros de llamadas**

---

**INDICADORES ARDÁN DE MEJORES PRÁCTICAS\***

Alta Productividad--Alto Rendimiento--Fortaleza Financiera--Gacela--Generadora de Riqueza--Global--Innovadora—Circular--Empresa Igual en Género--Gestión del Talento

**Sistema Productivo: Servicios profesionales**

**Actividad: Centros de llamadas**

---

**INDICADORES ARDÁN DE MEJORES PRÁCTICAS\***

Alta Productividad--Alto Rendimiento--Fortaleza Financiera--Gacela--Generadora de Riqueza--Global--Innovadora—Circular--Empresa Igual en Género--Gestión del Talento