

Mayo 2024

Mercado de trabajo en la ocupación de Agente telefónico.



randstad
research.

contenido.

Presentación. p.3

Caracterización
de los perfiles. p.5

Datos de registros. p.10
(paro y contratos)

Mercado laboral. p.21

Encuesta de Población Activa

Análisis regional. p.39

Presentación.

Presentación.

El presente documento hace acopio de la [información coyuntural más relevante sobre el mercado de trabajo en la ocupación de Agente telefónico](#)- toda procedente de fuentes oficiales, fundamentalmente la Encuesta de Población Activa del INE o toda la información de registros de los Ministerios de Trabajo y Economía Social y de Inclusión, y Seguridad Social y Migraciones procedente de la elaboración propia de Randstad Research- con la intención de ofrecer una imagen simple y completa de la evolución del mercado laboral en la profesión a través de una colección de tablas y gráficos.

Caracterización de los perfiles.

Las ocupaciones de Teleoperadores (CNO 4424) y Operadores de telemarketing (CNO 5420) han sido consideradas como pertenecientes al perfil de Agente telefónico. Según el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), se definen estas ocupaciones:

Los teleoperadores (CNO 4424) suministran información y asesoran a los clientes, responden a preguntas relacionadas con los productos, servicios y políticas de la empresa o la organización y tramitan las transferencias financieras, por teléfono o medios electrónicos, como el correo electrónico. Operan exclusivamente por teléfono, no son accesibles directamente por los clientes y pueden estar localizados en establecimientos lejos de donde se realizan otras operaciones de las organizaciones o compañías sobre las que se suministra información.

Los operadores de telemarketing (CNO 5420) mantienen contactos con clientes o posibles clientes, usando el teléfono u otro medio de comunicación electrónico, para promover productos y servicios, hacer ventas y concertar visitas de venta. Pueden trabajar en un centro de llamadas telefónicas o en lugares no centralizados.

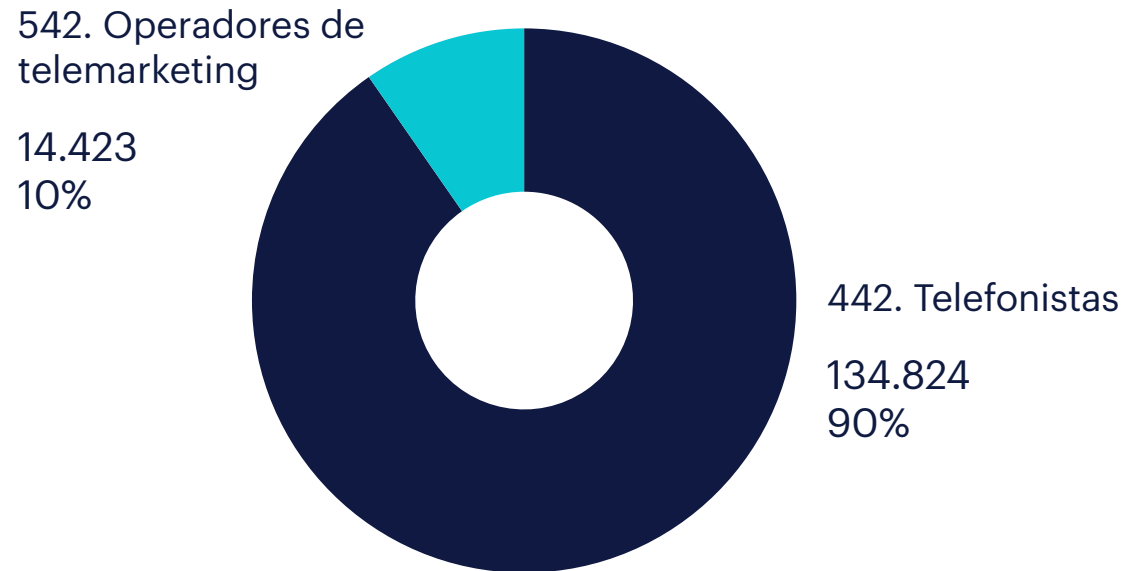
Fuente: MTES

Panorámica general.

La ocupación de Agente telefónico, que da empleo a casi 150 mil personas en España en 2023T4, está compuesta por las profesiones de Telefonistas (90%) y Operadores de telemarketing (10%). El empleo supera en el promedio de 2023 los niveles previos al Covid.

Distribución del empleo de Agente telefónico

Fuente: INE



Ocupados en las CNO 442 y 542

Fuente: INE

	Años naturales					Último dato	Años naturales					Último dato
	2019	2020	2021	2022	2023	2023T4	% var. 20/19	% var. 21/20	% var. 22/21	% var. 23/22	% var. 23T4/22T4	
442. Telefonistas	118.300	118.582	139.356	117.022	128.527	134.824	-2,70%	7,08%	-16,03%	9,83%	21,13%	
542. Operadores de telemarketing	14.266	12.036	19.753	18.568	15.101	14.423	-2,94%	-0,60%	-6,00%	-18,67%	-21,69%	
Total Agente telefónico	132.566	130.618	159.109	135.589	143.627	149.247	-1,47%	21,81%	-14,78%	5,93%	4,19%	

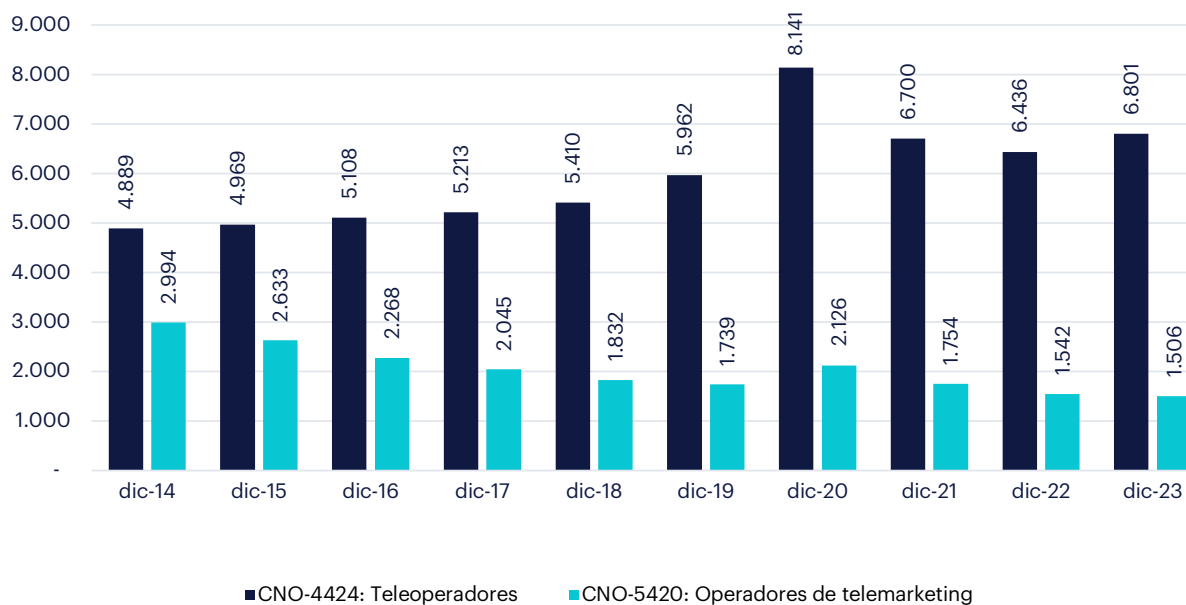
Datos de registros.

(paro y contratos)

El paro registrado refleja una tendencia bajista tanto en la ocupación de Teleoperadores como en la de Operadores de telemarketing. A pesar de esto, es importante tener en cuenta el impacto de la reforma laboral en la variable, donde los fijos discontinuos que no están trabajando, no aparecen en los registros.

Paro registrado
(Nº de personas. Datos mensuales)

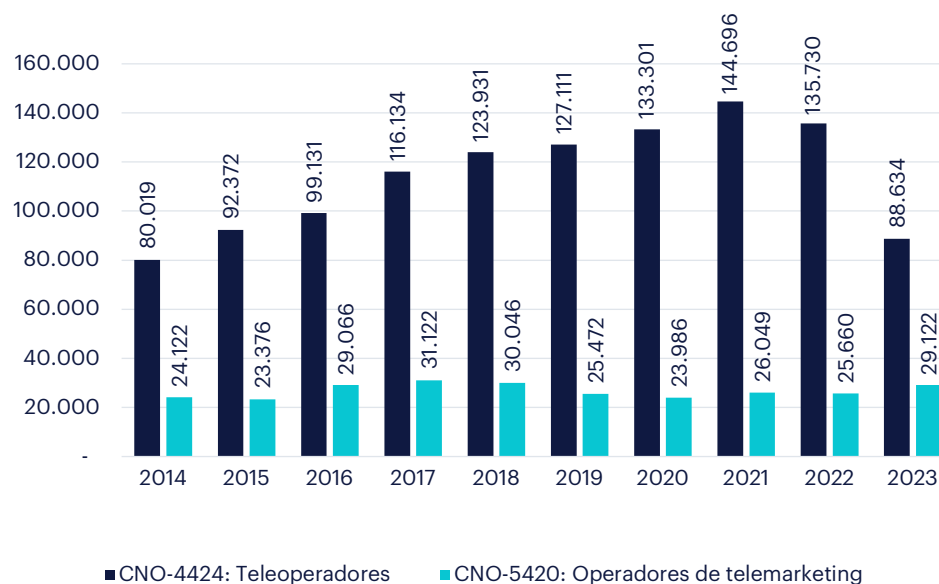
Fuente: MISSM



La contratación de Teleoperadores se ha reducido de forma importante en el año 2023, con 47 mil contratos menos que en el 2022. En el caso de los Operadores de telemarketing, la contratación ha experimentado un crecimiento del 13,5% en el último año.

Contratos
(Nº de contratos. Datos anualizados)

Fuente: MISSM



El paro ha crecido en el último año para la ocupación de Teleoperadores, que presenta incrementos interanuales en diciembre del 2023, tanto en hombres (9,77%) como en mujeres (4,48%). La contratación se ha reducido notablemente en el año 2023, con pérdidas interanuales que superan el 30% tanto en hombres como mujeres.

Paro registrado por sexo CNO 4424. Teleoperadores
(% de variación interanual)

Fuente: MISSM

Paro registrado	dic-21	dic-22	dic-23	%var.dic21/dic20	%var.dic22/dic21	%var.dic23/dic22
Hombre	1.477	1.453	1.595	-25,37%	-1,62%	9,77%
Mujer	5.223	4.983	5.206	-15,24%	-4,60%	4,48%
Total	6.700	6.436	6.801	-17,70%	-3,94%	5,67%

Contratos por sexo CNO 4424. Teleoperadores
(% de variación interanual)

Fuente: MISSM

Contratos	2021	2022	2023	%var. 21/20	%var. 22/21	%var. 23/22
Hombre	46.241	44.925	30.240	6,91%	-2,85%	-32,69%
Mujer	98.455	90.805	58.394	9,33%	-7,77%	-35,69%
Total	144.696	135.730	88.634	8,55%	-6,20%	-34,70%

En la ocupación de Operadores de telemarketing, el paro ha disminuido en los últimos años, aunque ya en diciembre de 2023 crece interanualmente en hombres (1,91%), mientras que en mujeres continúa disminuyendo (-3,00%). La contratación se ha incrementado en el año 2023, con crecimientos interanuales que superan el 20% en hombres y el 8% en mujeres.

Paro registrado por sexo CNO 5420 Operadores de telemarketing
(% de variación interanual)

Fuente: MISSM

Paro	dic-21	dic-22	dic-23	%var.dic21/dic20	%var.dic22/dic21	%var.dic23/dic22
Hombre	225	209	213	-23,73%	-7,11%	1,91%
Mujer	1.529	1.333	1.293	-16,49%	-12,82%	-3,00%
Total	1.754	1.542	1.506	-17,50%	-12,09%	-2,33%

Contratos por sexo CNO 5420 Operadores de telemarketing
(% de variación interanual)

Fuente: MISSM

Contratos	2021	2022	2023	%var. 21/20	%var. 22/21	%var. 23/22
Hombre	9.291	8.408	10.400	9,93%	-9,50%	23,69%
Mujer	16.758	17.252	18.722	7,88%	2,95%	8,52%
Total	26.049	25.660	29.122	8,60%	-1,49%	13,49%

El paro ha crecido en el último año para la ocupación de Teleoperadores, incidiendo de forma más notoria en la franja de edad de 30 a 39 años, con un incremento interanual el diciembre del 2023 cercano al 11%. La contratación se ha reducido notablemente en el año 2023 en todos los intervalos de edad excepto en el de los más jóvenes (menores de 18 años), donde ha crecido cerca del 13%.

Paro registrado por edad CNO 4424. Teleoperadores
(% de variación interanual)

Fuente: MISSM

Paro registrado	dic-21	dic-22	dic-23	%var.dic21/dic20	%var.dic22/dic21	%var.dic23/dic22
Menos de 18 años	17	17	18	-19,05%	0,00%	5,88%
De 18 a 24 años	629	552	570	-31,70%	-12,24%	3,26%
De 25 a 29 años	808	742	742	-29,86%	-8,17%	0,00%
De 30 a 39 años	1.555	1.473	1.631	-26,79%	-5,27%	10,73%
De 40 a 44 años	777	740	762	-13,67%	-4,76%	2,97%
44 años y más	2.914	2.912	3.078	-3,61%	-0,07%	5,70%
Total	6.700	6.436	6.801	-17,70%	-3,94%	5,67%

Contratos por edad CNO 4424. Teleoperadores
(% de variación interanual)

Fuente: MISSM

Contratos	2021	2022	2023	%var. 21/20	%var. 22/21	%var. 23/22
Menos de 18 años	266	545	615	45,36%	104,89%	12,84%
De 18 a 24 años	31.942	31.034	21.840	10,39%	-2,84%	-29,63%
De 25 a 29 años	29.880	26.019	16.630	3,12%	-12,92%	-36,09%
De 30 a 39 años	39.720	35.693	22.171	6,41%	-10,14%	-37,88%
De 40 a 44 años	16.732	15.320	9.285	7,19%	-8,44%	-39,39%
44 años y más	26.156	27.119	18.093	17,45%	3,68%	-33,28%
Total	144.696	135.730	88.634	8,55%	-6,20%	-34,70%

En la ocupación de Operadores de telemarketing, el paro disminuyó interanualmente en diciembre de 2023 en el grupo de edad de 30 a 39 años (-14,1%), mientras que creció interanualmente en el de 18 a 24 años (10,0%). La contratación se ha incrementado en el año 2023 para todos los intervalos de edad, apreciándose los mayores crecimientos interanuales en los grupos de edad que abarcan desde los más jóvenes, hasta los 24 años.

Paro registrado por edad CNO 5420 Operadores de telemarketing
(% de variación interanual)

Fuente: MISSM

Paro	dic-21	dic-22	dic-23	%var.dic21/dic20	%var.dic22/dic21	%var.dic23/dic22
Menos de 18 años	0	0	1	0,00%	0,00%	0,00%
De 18 a 24 años	12	10	11	-20,00%	-16,67%	10,00%
De 25 a 29 años	39	24	24	-37,10%	-38,46%	0,00%
De 30 a 39 años	399	319	274	-32,83%	-20,05%	-14,11%
De 40 a 44 años	247	224	232	-20,83%	-9,31%	3,57%
44 años y más	1.057	965	964	-7,52%	-8,70%	-0,10%
Total	1.754	1.542	1.506	-17,50%	-12,09%	-2,33%

Contratos por edad CNO 5420 Operadores de telemarketing
(% de variación interanual)

Fuente: MISSM

Contratos	2021	2022	2023	%var. 21/20	%var. 22/21	%var. 23/22
Menos de 18 años	35	48	191	29,63%	37,14%	297,92%
De 18 a 24 años	5.866	5.785	7.477	9,03%	-1,38%	29,25%
De 25 a 29 años	6.143	5.400	5.881	4,67%	-12,10%	8,91%
De 30 a 39 años	7.331	7.021	7.576	7,98%	-4,23%	7,90%
De 40 a 44 años	2.729	2.699	2.852	8,81%	-1,10%	5,67%
44 años y más	3.945	4.707	5.145	15,59%	19,32%	9,31%
Total	26.049	25.660	29.122	8,60%	-1,49%	13,49%

Para la ocupación de teleoperadores cerca del 37% de parados se distribuye geográficamente entre la Comunidad de Madrid, Andalucía y Cataluña.

Paro registrado	dic-21	dic-22	dic-23	Paro registrado	dic-21	dic-22	dic-23
Almería	25	29	28	Soria	0	2	26
Cádiz	74	89	101	Valladolid	94	91	23
Córdoba	38	41	44	Zamora	13	13	63
Granada	40	43	56	Castilla y León	369	386	170
Huelva	14	19	19	Barcelona	725	721	306
Jaén	30	51	76	Girona	22	33	16
Málaga	238	240	275	Lleida	25	20	7
Sevilla	345	322	370	Tarragona	46	59	162
Andalucía	804	834	969	Cataluña	818	833	21
Huesca	6	5	5	Alicante	194	195	78
Teruel	4	4	3	Castellón	18	21	4
Zaragoza	154	161	164	Valencia	350	344	-
Aragón	164	170	172	C. Valenciana	562	560	101
Asturias	111	123	130	Badajoz	64	70	20
Baleares	66	41	40	Cáceres	46	42	409
Las Palmas	63	76	75	Extremadura	110	112	885
Santa Cruz de Tenerife	89	95	105	La Coruña	146	146	37
Canarias	152	171	180	Lugo	28	36	32
Cantabria	128	105	122	Ourense	18	26	78
Albacete	23	30	24	Pontevedra	119	137	1.032
Ciudad Real	27	28	26	Galicia	311	345	191
Cuenca	18	16	23	Madrid	2.453	2.067	2.085
Guadalajara	61	76	63	Murcia	73	89	85
Toledo	155	153	170	Navarra	14	18	12
C.-La Mancha	284	303	306	Álava	24	24	19
Ávila	20	17	16	Gipuzkoa	32	29	31
Burgos	8	13	7	Bizkaia	208	200	161
León	127	140	162	Pais Vasco	264	253	211
Palencia	17	19	21	La Rioja	6	9	2
Salamanca	79	83	78	Ceuta	3	13	10
Segovia	11	8	4	Melilla	8	4	3

Paro registrado por provincia CNO 4424.
Teleoperadores
(% de variación interanual)

Fuente: MISSM

La contratación es más abundante de nuevo en Comunidad de Madrid, Andalucía y Cataluña, suponiendo entre estas tres CCAA más del 42% de los contratos realizados. Las provincias de Madrid y Barcelona se sitúan por encima del resto, con 19,2% y 10% respectivamente.

Contratos por provincia CNO 4424.
Teleoperadores
(% de variación interanual)

Fuente: MISSM

Paro registrado	dic-21	dic-22	dic-23	Paro registrado	dic-21	dic-22	dic-23
Almería	301	222	195	Valladolid	3.618	2.808	2.231
Cádiz	3.241	3.142	2.753	Zamora	74	78	125
Córdoba	1.341	1.271	826	Castilla y Leon	7.720	5.844	4.128
Granada	1.475	1.307	880	Barcelona	22.435	23.730	14.501
Huelva	390	369	205	Girona	204	289	368
Jaén	3.763	3.157	1.991	Lleida	110	276	174
Málaga	7.606	7.503	4.875	Tarragona	617	589	224
Sevilla	9.132	10.019	6.365	Cataluña	23366	24.884	15.267
Andalucía	27.249	26.990	18.090	Alicante	3.393	3.686	2.620
Huesca	34	24	43	Castellón	168	156	139
Teruel	10	8	5	Valencia	6.303	7.646	4.263
Zaragoza	1599	1.607	1.153	C. Valenciana	9.864	11.488	7.022
Aragon	1.643	1.639	1.201	Badajoz	1.889	1.263	915
Asturias	4.895	3.404	1.553	Cáceres	552	220	221
Baleares	1.514	1.337	1.155	Extremadura	2.441	1.483	1.136
Las Palmas	1.656	1.305	882	La Coruña	5.105	3.050	1.120
Santa Cruz De Tenerife	1.838	2.171	1.249	Lugo	377	300	235
Canarias	3.494	3.476	2.131	Ourense	454	190	115
Cantabria	4024	2.983	1.128	Pontevedra	4.193	3.926	2.067
Albacete	776	699	335	Galicia	10.129	7.466	3.537
Ciudad Real	100	125	94	Madrid	40.882	38.330	27.753
Cuenca	0	-	3	Murcia	1.606	1.431	962
Guadalajara	622	381	268	Navarra	192	208	222
Toledo	879	906	386	Álava	91	80	62
Castilla-La Mancha	2.377	2.111	1.086	Gipuzkoa	426	374	372
Ávila	115	219	110	Bizkaia	2.574	2.032	1.627
Burgos	57	85	27	Pais Vasco	3.091	2.486	2.061
León	1.966	1.674	956	La Rioja	159	58	102
Palencia	281	138	28	Ceuta	17	54	42
Salamanca	1.596	830	638	Melilla	30	55	41
Segovia	11	12	11	Zona Extranjera (*)	3	3	17
Soria	2	-	2				

En la ocupación de Operadores de telemarketing, las comunidades autónomas de Cataluña, Madrid y Andalucía suman cerca del 35% del total de parados del país.

Paro registrado	dic-21	dic-22	dic-23	Paro registrado	dic-21	dic-22	dic-23
Almería	8	8	28	Soria	0	0	1
Cádiz	47	40	101	Valladolid	22	21	25
Córdoba	9	11	44	Zamora	4	5	4
Granada	18	18	56	Castilla y Leon	79	66	66
Huelva	5	3	19	Barcelona	322	309	302
Jaén	4	6	76	Girona	19	11	12
Málaga	140	110	275	Lleida	12	7	13
Sevilla	72	72	370	Tarragona	32	24	26
Andalucía	303	268	969	Cataluña	385	351	353
Huesca	1	3	3	Alicante	101	91	86
Teruel	1	1	0	Castellón	15	8	16
Zaragoza	17	17	21	Valencia	74	62	57
Aragón	19	21	24	Comunidad Valenciana	190	161	159
Asturias	16	16	10	Badajoz	14	15	11
Baleares	9	8	8	Cáceres	26	22	14
Las Palmas	25	31	30	Extremadura	40	37	25
Santa Cruz De Tenerife	34	24	24	La Coruña	23	27	23
Canarias	59	55	54	Lugo	9	9	8
Cantabria	35	29	27	Ourense	2	3	3
Albacete	12	14	16	Pontevedra	29	30	29
Ciudad Real	6	6	7	Galicia	63	69	63
Cuenca	3	3	1	Madrid	399	305	295
Guadalajara	10	9	11	Murcia	63	45	42
Toledo	29	26	27	Navarra	9	6	7
Castilla-La Mancha	60	58	62	Álava	3	4	4
Ávila	3	4	4	Gipuzkoa	2	7	3
Burgos	7	3	3	Bizkaia	20	35	38
León	31	25	22	Pais Vasco	25	46	45
Palencia	3	2	2	La Rioja	0	0	0
Salamanca	4	4	4	Ceuta	0	1	1
Segovia	5	2	1	Melilla	0	0	0

Paro registrado por provincia CNO 5420.
Operadores de telemarketing
(% de variación interanual)

Fuente: MISSM

De nuevo, las comunidades que registran más contratos son Cataluña, Andalucía y Madrid, superando el 42% del total. Destaca las provincias de Madrid y Tarragona, con 16,6% y 10,5% de las contrataciones respectivamente.

Paro registrado	dic-21	dic-22	dic-23	Paro registrado	dic-21	dic-22	dic-23
Almería	19	20	31	Valladolid	6.547	6.473	1.465
Cádiz	1.200	618	467	Zamora	3	5	6
Córdoba	37	387	579	Castilla y Leon	8.450	4.000	3.558
Granada	61	89	479	Barcelona	4.766	4.524	4.083
Huelva	3	13	9	Girona	20	34	19
Jaén	100	67	225	Lleida	132	111	346
Málaga	691	668	1.052	Tarragona	12	36	130
Sevilla	3.198	3.650	5.227	Cataluña	4.930	4.705	4.578
Andalucía	5.309	5.512	8.069	Alicante	247	568	325
Huesca	1	2	2	Castellón	30	66	65
Teruel	3	2	0	Valencia	493	757	632
Zaragoza	440	218	150	Comunidad Valenciana	770	1.391	1.022
Aragon	444	222	152	Badajoz	17	167	337
Asturias	97	90	141	Cáceres	4	8	7
Baleares	114	131	56	Extremadura	21	175	344
Las Palmas	20	38	90	La Coruña	112	869	1329
Santa Cruz De Tenerife	146	139	99	Lugo	31	16	13
Canarias	166	177	189	Ourense	32	4	1
Cantabria	65	90	57	Pontevedra	53	290	440
Albacete	12	29	55	Galicia	228	1.179	1.783
Ciudad Real	27	18	31	Madrid	5.000	7.586	8.256
Cuenca	5	3	2	Murcia	204	115	96
Guadalajara	37	22	14	Navarra	17	12	14
Toledo	30	19	356	Álava	6	28	14
Castilla-La Mancha	111	91	458	Gipuzkoa	9	20	168
Ávila	0	6	1	Bizkaia	65	125	151
Burgos	21	14	7	Pais Vasco	80	173	333
León	55	497	1.179	La Rioja	34	8	12
Palencia	87	104	165	Ceuta	3	0	1
Salamanca	1.735	900	732	Melilla	4	3	2
Segovia	0	1	3	Zona Extranjera (*)	2	0	1
Soria	2	0	0				

Contratos por provincia CNO 5420.
Operadores de telemarketing
(% de variación interanual)

Fuente: MISSM

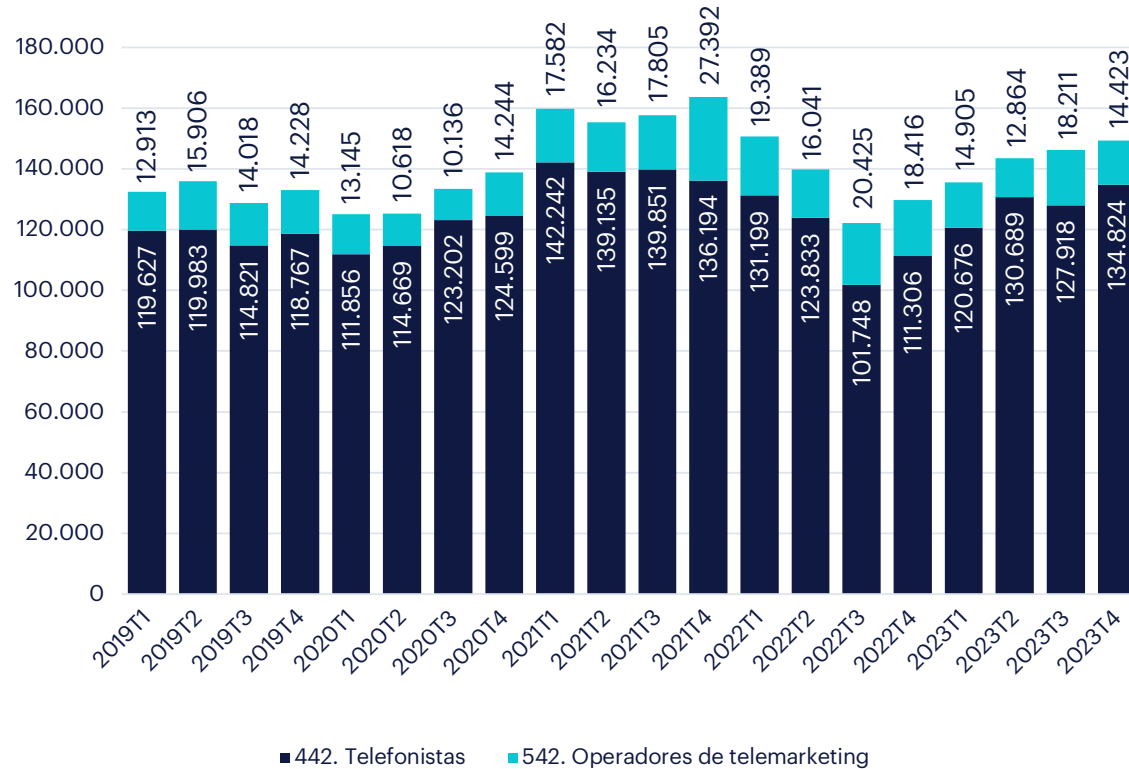
Mercado laboral.

Encuesta de
Población Activa

El empleo de Agente telefónico creció más de 3 mil personas en el cuarto trimestre de 2023. Este aumento del empleo procede de la profesión de Telefonistas, que ganó más de 6.900 puestos de trabajo. En el caso de Operadores de telemarketing se han perdido cerca de 3.800 ocupados en el último trimestre del año.

Evolución reciente de la población ocupada (Nº de personas)

Fuente: INE



0,7 cada 100 trabajadores en España desempeñan su labor como Agentes telefónicos, de los que 0,1 son Telefonistas y 0,6 son Operadores de telemarketing. Ambos se mantienen estables respecto al escenario prepandemia.

Peso de Agente telefónico en el empleo
(% del total de ocupados)

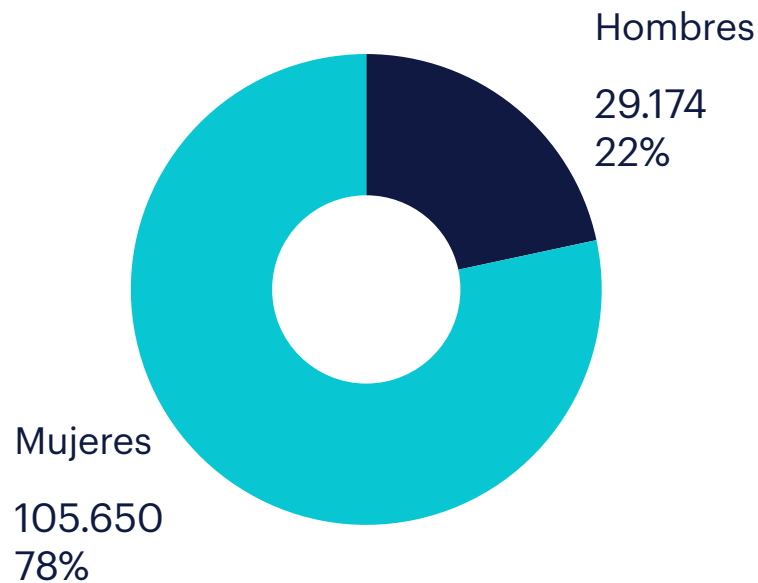
Fuente: INE

	Años naturales					Último dato
	2019	2020	2021	2022	2023	2023T4
Pesos sobre Agente telefónico:						
442. Telefonistas	10,8%	9,2%	12,4%	13,7%	9,7%	9,7%
542. Operadores de telemarketing	89,2%	90,8%	87,6%	86,3%	90,3%	90,3%
Pesos sobre Total Nacional:						
442. Telefonistas	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%
542. Operadores de telemarketing	0,6%	0,6%	0,7%	0,6%	0,6%	0,6%

De las 150 mil personas que trabajan como Agente telefónico, más de 117 mil son mujeres, lo que supone un fuerte peso femenino en el sector (79%). En la ocupación de Telefonistas la diferencia es algo más reducida, aunque sigue siendo de gran importancia, ocupando los hombres un 22% de los puestos de trabajo.

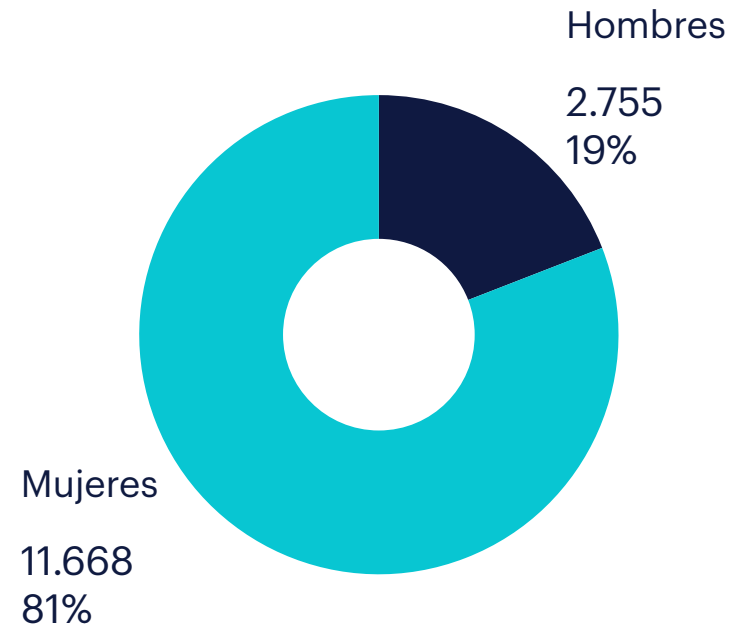
Ocupados por sexo en el CNO 442

Fuente: INE



Ocupados por sexo en el CNO 542

Fuente: INE



El empleo femenino de Agentes telefónicos refleja en 2023T4 un notable crecimiento interanual (21,5%), procedente de la ocupación de Telefonistas (+26,3%). Mientras el empleo masculino presenta pérdidas interanuales (-3,6%). Se aprecia una tendencia alcista en el empleo femenino desde el último trimestre de 2022.

Evolución del empleo por sexo
(Nº de personas)

Fuente: INE



Ocupados por sexo

Fuente: INE

Valores:	442. Telefonistas					
	2019	2020	2021	Años naturales 2022	2023	Último dato 2023T4
Hombre	31.506	31.751	38.067	28.115	28.241	29.174
Mujer	86.794	86.831	101.289	88.907	100.285	105.650
Total	118.300	118.582	139.356	117.022	128.527	134.824

Pesos (% del total):

Hombre	26,6%	26,8%	27,3%	24,0%	22,0%	21,6%
Mujer	73,4%	73,2%	72,7%	76,0%	78,0%	78,4%

Variación interanual (%)	% var. 20/19	% var. 21/20	% var. 22/21	% var. 23/22	% var. 23T4/22T4
Hombre	0,8%	19,9%	-26,1%	0,5%	5,4%
Mujer	0,0%	16,7%	-12,2%	12,8%	26,3%
Total	0,2%	17,5%	-16,0%	9,8%	21,1%

Valores:	542. Operadores de telemarketing					
	2019	2020	2021	Años naturales 2022	2023	Último dato 2023T4
Hombre	4.276	3.056	6.413	5.140	3.543	2.755
Mujer	9.990	8.980	13.341	13.428	11.557	11.668
Total	14.266	12.036	19.753	18.568	15.101	14.423

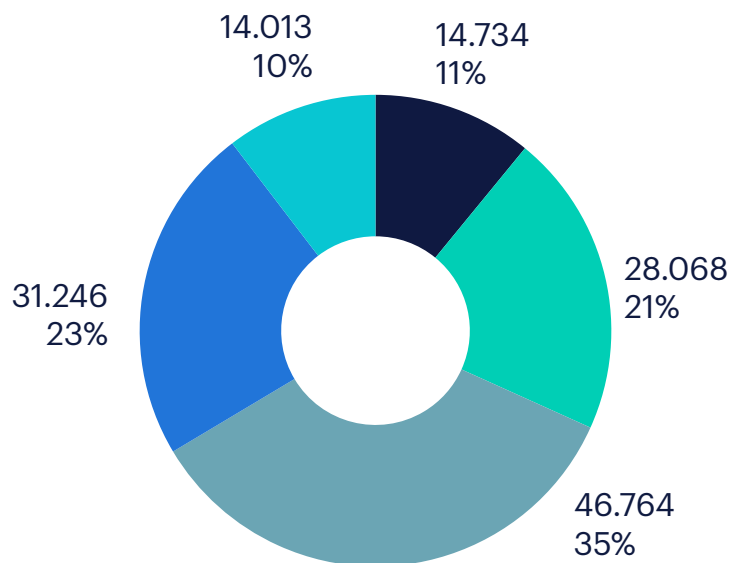
Hombre	30,0%	25,4%	32,5%	27,7%	23,5%	19,1%
Mujer	70,0%	74,6%	67,5%	72,3%	76,5%	80,9%

Variación interanual (%)	% var. 20/19	% var. 21/20	% var. 22/21	% var. 23/22	% var. 23T4/22T4
Hombre	-28,5%	109,8%	-19,9%	-31,1%	-49,6%
Mujer	-10,1%	48,6%	0,7%	-13,9%	-9,9%
Total	-15,6%	64,1%	-6,0%	-18,7%	-21,7%

Casi el 60% del empleo de la ocupación de Agente telefónico se localiza en los segmentos de edad comprendidos entre los 35 y 54 años. Destaca que los grupos de edad menores de 35 años contienen el 35,5% del empleo de Operadores de telemarketing, mientras que para esa misma franja de edad se encuentran el 31,7% de telefonistas.

Ocupados por edad en CNO 442

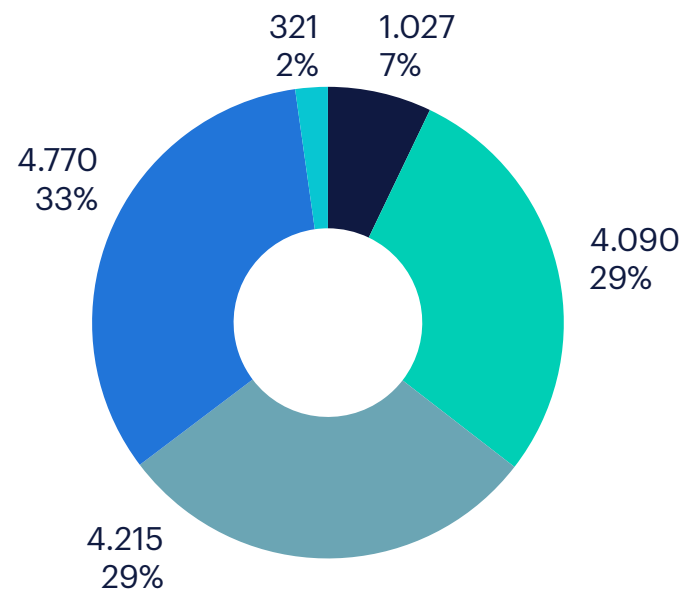
Fuente: INE



■ 16 a 24 años ■ 25 a 34 años ■ 35 a 44 años ■ 45 a 54 años ■ 55 y más años

Ocupados por edad en CNO 542

Fuente: INE

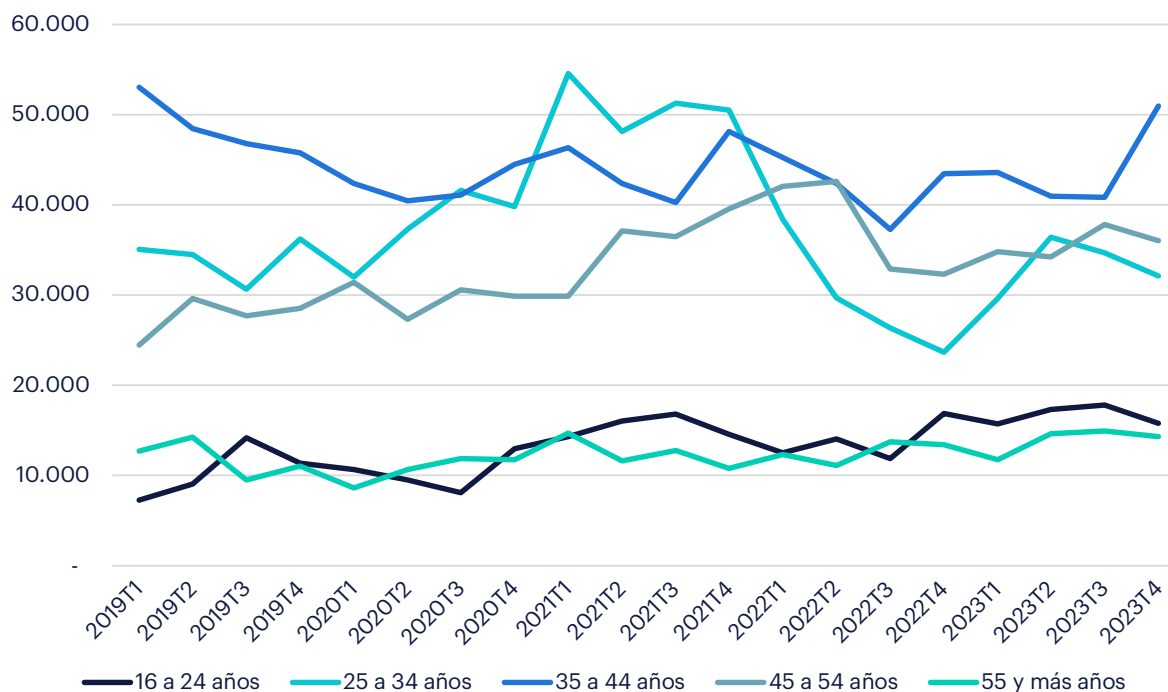


■ 16 a 24 años ■ 25 a 34 años ■ 35 a 44 años ■ 45 a 54 años ■ 55 y más años

El empleo en la ocupación enfrenta un reto de reemplazo generacional. Desde el tercer trimestre de 2023, el grupo de ocupados de 25 a 34 años se ha visto superado por el de 45 a 54, ofreciendo evidencias de envejecimiento del personal. El crecimiento interanual en 2023 del grupo de 25 a 34 años arroja algo de luz a esta problemática.

Evolución del empleo por edad (Nº de personas)

Fuente: INE



Ocupados por edad

Fuente: INE

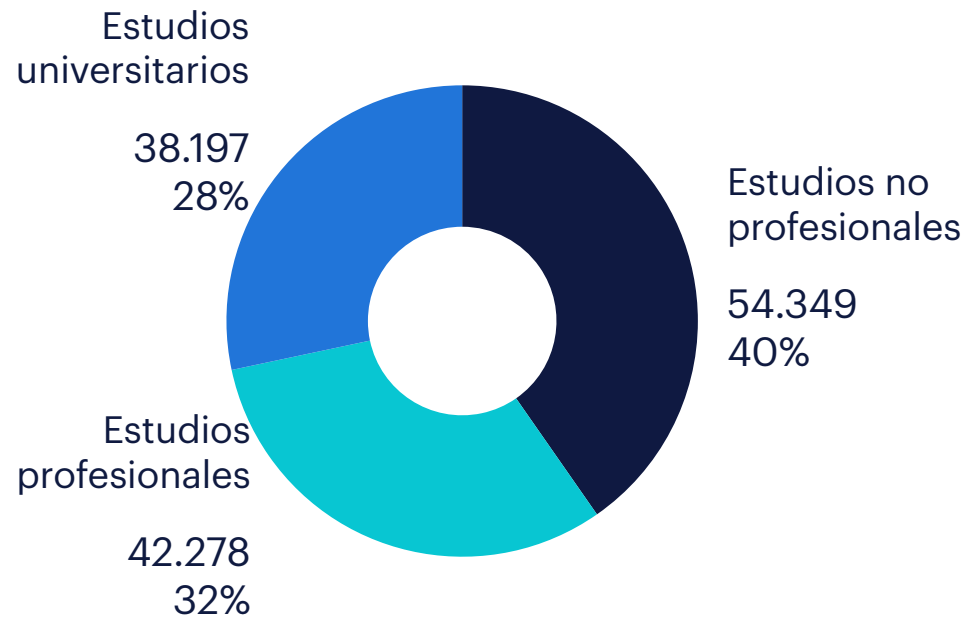
Valores:	442. Telefonistas					
	Años naturales					Último dato
	2019	2020	2021	2022	2023	2023T4
16 a 24 años	9.800	9.665	13.580	12.359	14.848	14.734
25 a 34 años	30.623	33.832	44.209	25.639	29.946	28.068
35 a 44 años	42.044	37.752	39.656	36.155	38.204	46.764
45 a 54 años	25.391	27.806	31.107	32.384	32.233	31.246
55 y más años	10.441	9.527	10.804	10.485	13.296	14.013
Total	118.300	118.582	139.356	117.022	128.527	134.824
Pesos (% del total):						
16 a 24 años	8,3%	8,2%	9,7%	10,6%	11,6%	10,9%
25 a 34 años	25,9%	28,5%	31,7%	21,9%	23,3%	20,8%
35 a 44 años	35,5%	31,8%	28,5%	30,9%	29,7%	34,7%
45 a 54 años	21,5%	23,4%	22,3%	27,7%	25,1%	23,2%
55 y más años	8,8%	8,0%	7,8%	9,0%	10,3%	10,4%
Variación interanual (%)	% var. 20/19	% var. 21/20	% var. 22/21	% var. 23/22	% var. 23T4/22T4	
16 a 24 años	-1,4%	40,5%	-9,0%	20,1%	0,6%	
25 a 34 años	10,5%	30,7%	-42,0%	16,8%	32,2%	
35 a 44 años	-10,2%	5,0%	-8,8%	5,7%	28,8%	
45 a 54 años	9,5%	11,9%	4,1%	-0,5%	12,0%	
55 y más años	-8,8%	13,4%	-2,9%	26,8%	24,8%	
Total	0,2%	17,5%	-16,0%	9,8%	21,1%	

Valores:	542. Operadores de telemarketing					
	Años naturales					Último dato
	2019	2020	2021	2022	2023	2023T4
16 a 24 años	670	633	1.871	1.485	1.815	1.027
25 a 34 años	3.499	3.854	6.933	3.902	3.268	4.090
35 a 44 años	6.459	4.346	4.624	5.930	5.899	4.215
45 a 54 años	2.191	1.994	4.643	5.080	3.496	4.770
55 y más años	1.447	1.209	1.682	2.171	622	321
Total	14.266	12.036	19.753	18.568	15.101	14.423
Pesos (% del total):						
16 a 24 años	4,7%	5,3%	9,5%	8,0%	12,0%	7,1%
25 a 34 años	24,5%	32,0%	35,1%	21,0%	21,6%	28,4%
35 a 44 años	45,3%	36,1%	23,4%	31,9%	39,1%	29,2%
45 a 54 años	15,4%	16,6%	23,5%	27,4%	23,2%	33,1%
55 y más años	10,1%	10,0%	8,5%	11,7%	4,1%	2,2%
Variación interanual (%)	% var. 20/19	% var. 21/20	% var. 22/21	% var. 23/22	% var. 23T4/22T4	
16 a 24 años	-5,6%	195,6%	-20,6%	22,2%	-53,7%	
25 a 34 años	10,1%	79,9%	-43,7%	-16,2%	67,5%	
35 a 44 años	-32,7%	6,4%	28,2%	-0,5%	-41,1%	
45 a 54 años	-9,0%	132,8%	9,4%	-31,2%	7,6%	
55 y más años	-16,4%	39,1%	29,1%	-71,3%	-85,2%	
Total	-15,6%	64,1%	-6,0%	-18,7%	-21,7%	

El 41% de los Agentes telefónicos no ha completado estudios profesionales. La ocupación de Telefonistas cuenta con más presencia de trabajadores con titulación universitaria (28%), mientras que en la de Operadores de telemarketing supone un escaso 13% del empleo.

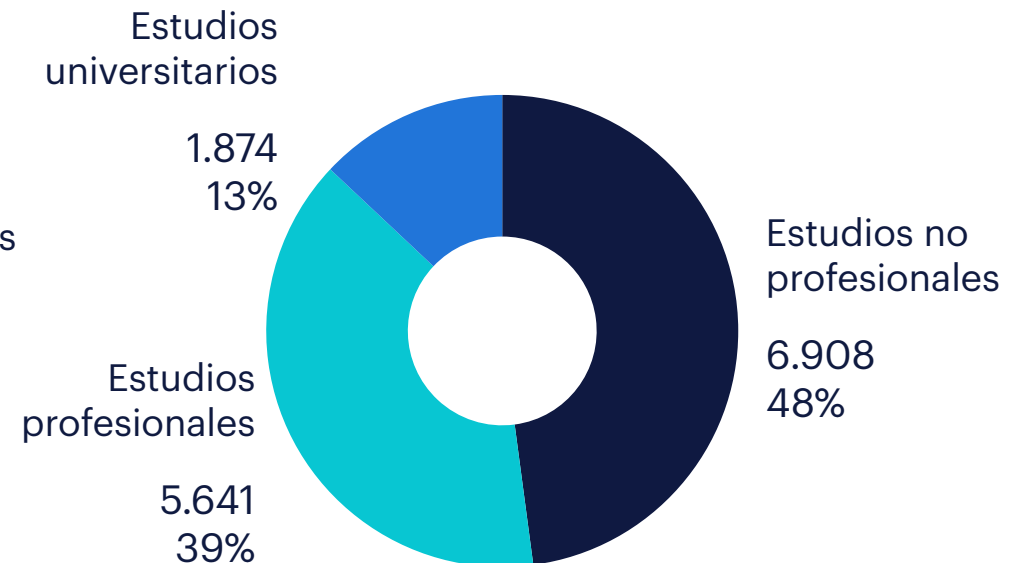
Ocupados por nivel de estudios en CNO 442

Fuente: INE



Ocupados por nivel de estudios en CNO 542

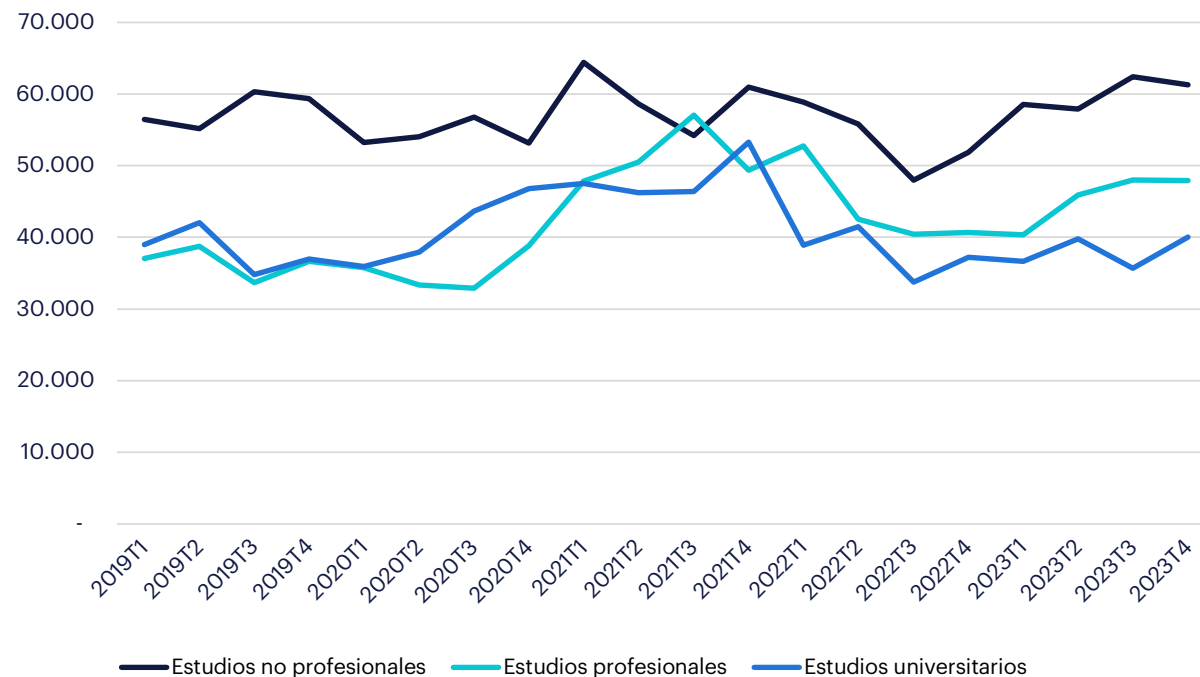
Fuente: INE



Los empleados con estudios no profesionales desde 2021T4 forman el grupo más numeroso, lo que reduce la profesionalización de la ocupación. El promedio de ocupados del curso 2023 dejó crecimientos interanuales importantes de telefonistas con estudios universitarios (16,8%), mientras se redujeron los Operadores de telemarketing para todos los niveles de estudios.

Evolución del empleo por nivel de estudios (Nº de personas)

Fuente: INE



Ocupados por edad

Fuente: INE

Valores:	442. Telefonistas						542. Operadores de telemarketing					
	Años naturales					Último dato	Años naturales					Último dato
	2019	2020	2021	2022	2023	2023T4	2019	2020	2021	2022	2023	2023T4
Estudios no profesionales	51.838	48.873	50.403	45.784	53.163	54.349	5.993	5.437	9.143	7.864	6.867	6.908
Estudios profesionales	32.951	32.555	47.216	38.080	40.351	42.278	3.578	2.671	3.987	6.029	5.197	5.641
Estudios universitarios	33.510	37.154	41.737	33.157	35.013	38.197	4.694	3.927	6.624	4.674	3.036	1.874
Total	118.300	118.582	139.356	117.022	128.527	134.824	14.266	12.036	19.753	18.568	15.101	14.423
Pesos (% del total):												
Estudios no profesionales	43,8%	41,2%	36,2%	39,1%	41,4%	40,3%	42,0%	45,2%	46,3%	42,4%	45,5%	47,9%
Estudios profesionales	27,9%	27,5%	33,9%	32,5%	31,4%	31,4%	25,1%	22,2%	20,2%	32,5%	34,4%	39,1%
Estudios universitarios	28,3%	31,3%	29,9%	28,3%	27,2%	28,3%	32,9%	32,6%	33,5%	25,2%	20,1%	13,0%
Variación interanual (%):												
		% var. 20/19	% var. 21/20	% var. 22/21	% var. 23/22	% var. 23T4/22T4		% var. 20/19	% var. 21/20	% var. 22/21	% var. 23/22	% var. 23T4/22T4
Estudios no profesionales		-5,7%	3,1%	-9,2%	16,1%	22,5%		-9,3%	68,1%	-14,0%	-12,7%	-8,1%
Estudios profesionales		-1,2%	45,0%	-19,3%	6,0%	23,5%		-25,4%	49,3%	51,2%	-13,8%	-12,2%
Estudios universitarios		10,9%	12,3%	-20,6%	5,6%	16,8%		-16,3%	68,7%	-29,4%	-35,0%	-58,1%
Total		0,2%	17,5%	-16,0%	9,8%	21,1%		-15,6%	64,1%	-6,0%	-18,7%	-21,7%

Cerca del 80% del empleo de la ocupación de Agente telefónico se encuentra distribuido en diez sectores, entre los que destaca por encima del resto el de Actividades administrativas de oficina y otras actividades auxiliares a las empresas, con más de 54 mil empleados, casi un 38% de los ocupados. A continuación, el sector de Comercio al por menor, excepto de vehículos de motor da empleo al 14% de la ocupación.

Ocupados por sectores CNAE

Fuente: INE

Ocupados Agente telefónico por sector

	2019	2020	2021	2022	2023	Peso
35. Suministro de energía eléctrica, gas, vapor y aire acondicionado	1.280	2.365	2.463	2.957	3.428	2,4%
45. Venta y reparación de vehículos de motor y motocicletas	335	261	1.854	3.660	3.297	2,3%
47. Comercio al por menor, excepto de vehículos de motor y motocicletas	16.100	15.970	19.886	19.410	20.237	14,1%
61. Telecomunicaciones	13.912	15.331	12.475	10.682	13.339	9,3%
64. Servicios financieros, excepto seguros y fondos de pensiones	3.287	2.725	4.988	5.823	3.833	2,7%
65. Seguros, reaseguros y fondos de pensiones, excepto Seguridad Social obligatoria	5.035	5.919	9.568	6.122	5.726	4,0%
73. Publicidad y estudios de mercado	2.702	3.556	3.073	3.857	3.258	2,3%
82. Actividades administrativas de oficina y otras actividades auxiliares a las empresas	56.019	55.106	63.416	47.590	54.415	37,9%
84. Administración Pública y defensa; Seguridad Social obligatoria	3.730	4.553	3.474	2.272	3.175	2,2%
86. Actividades sanitarias	2.675	3.092	8.161	4.728	3.191	2,2%
Total general	105.073	108.877	129.358	107.100	113.900	79,3%

La tasa de salarización de la ocupación de Agente telefónico se sitúa por encima de la media, alcanzando el 99,9%. De los cerca de 150 mil trabajadores del sector, prácticamente la totalidad son asalariados, siendo una profesión que apenas contempla trabajadores por cuenta propia.

Ocupados por situación profesional

Fuente: INE

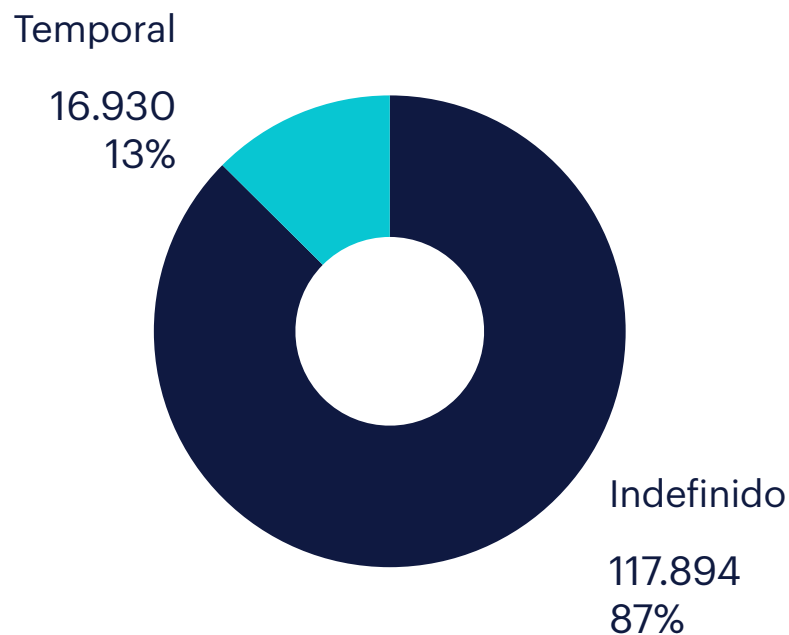
Valores:	442. Telefonistas						542. Operadores de telemarketing					
	Años naturales					Último dato	Años naturales					Último dato
	2019	2020	2021	2022	2023	2023T4	2019	2020	2021	2022	2023	2023T4
Asalariados	118.052	117.569	138.685	115.758	126.922	134.824	12.158	10.566	15.610	14.493	14.580	14.317
Trab. cta. propia (con y sin asalar.)	225	903	496	1.170	1.449	-	2.108	1.433	4.143	4.075	521	106
Otras situaciones	23	109	175	93	156	-	-	37	-	-	-	-
Total	118.300	118.582	139.356	117.022	128.527	134.824	14.266	12.036	19.753	18.568	15.101	14.423
Pesos (% del total):												
Asalariados	99,8%	99,1%	99,5%	98,9%	98,8%	100,0%	85,2%	87,8%	79,0%	78,1%	96,5%	99,3%
Trab. cta. propia (con y sin asalar.)	0,2%	0,8%	0,4%	1,0%	1,1%	0,0%	14,8%	11,9%	21,0%	21,9%	3,5%	0,7%
Otras situaciones	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,0%	-	0,3%	-	-	-	0,0%
Variación interanual (%):												
		% var. 20/19	% var. 21/20	% var. 21/20	% var. 22/21	% var. 23T4/22T4		% var. 20/19	% var. 21/20	% var. 21/20	% var. 22/21	% var. 23T4/22T4
Asalariados		-0,4%	18,0%	-16,5%	9,6%	22,72%		-13,1%	47,7%	-7,2%	0,6%	-5,96%
Trab. cta. propia (con y sin asalar.)		301,8%	-45,1%	136,0%	23,8%	-		-32,0%	189,0%	-1,6%	-87,2%	-96,68%
Otras situaciones		377,3%	61,0%	-47,0%	68,2%	-		-	-	-	-	-
Total		0,2%	17,5%	-16,0%	9,8%	21,13%		-15,6%	64,1%	-6,0%	-18,7%	-21,69%

(*) Los valores por debajo de 5.000 deben ser tomados con cautela, por el elevado error muestral.

Agente telefónico, una ocupación con baja temporalidad en el empleo. Cerca de 9 de cada 10 asalariados que trabajan como Agente telefónico lo hacen con un contrato indefinido en el cuarto trimestre de 2023. Un 87% de asalariados indefinidos en el caso de Telefonistas y un 68% de Operadores de telemarketing, cuya temporalidad es mucho más elevada.

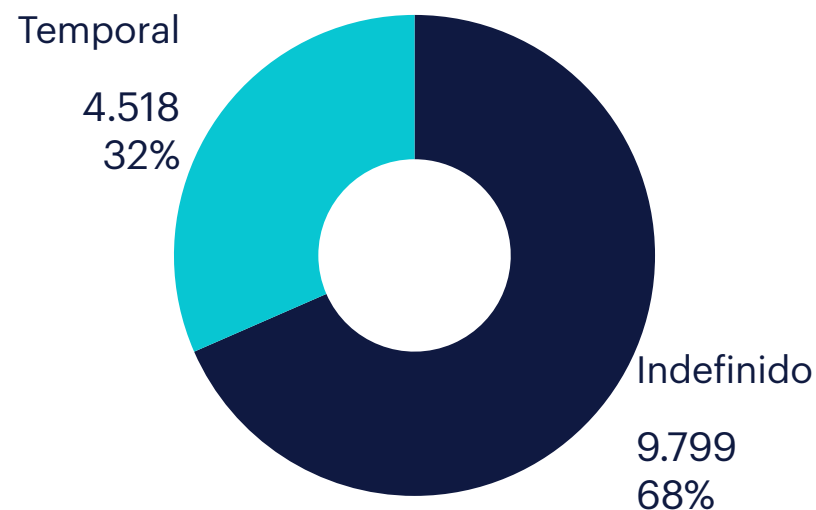
Asalariados por tipo de contrato en CNO 442

Fuente: INE



Asalariados por tipo de contrato en CNO 542

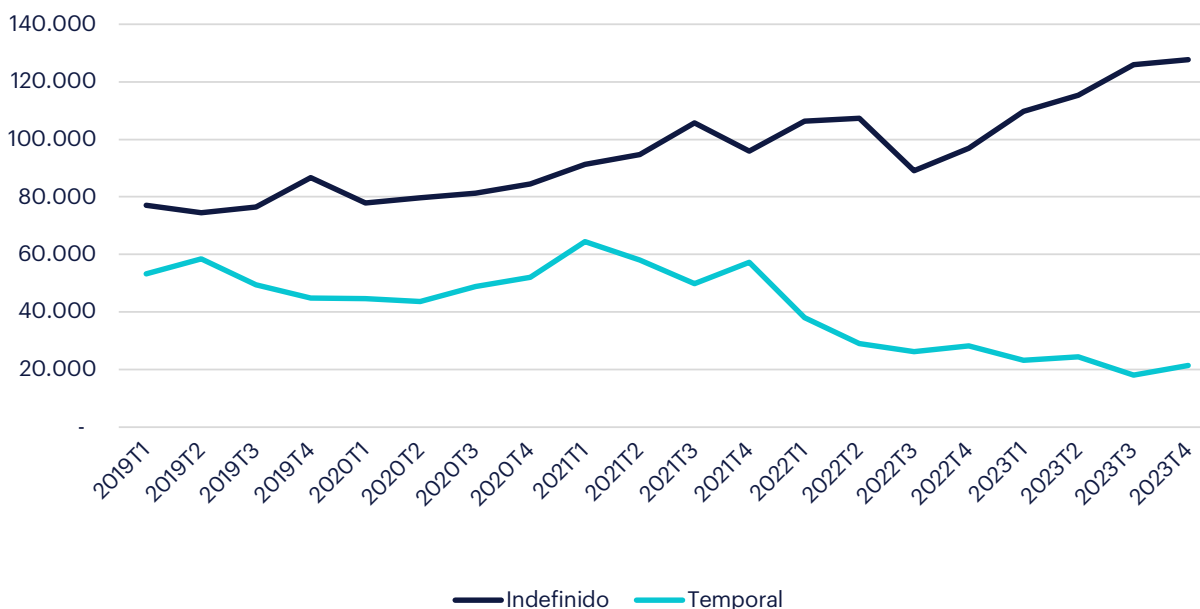
Fuente: INE



Un total de 127.693 trabajadores asalariados desarrollaron su actividad durante el cuarto trimestre de 2023 mediante una relación laboral indefinida, lo que supone que el 85,6% del total de los empleados pertenecientes a la ocupación. La tasa de temporalidad en el empleo de Agente telefónico se situó en un 14,4%, tras haberse reducido considerablemente a raíz de la reforma laboral.

Evolución del empleo asalariado por tipo de contrato (Nº de personas)

Fuente: INE



Asalariados por tipo de contrato

Fuente: INE

	442. Telefonistas					
	Años naturales					Último dato
Valores:	2019	2020	2021	2022	2023	2023T4
Indefinido	71.666	74.913	87.833	87.777	108.877	117.894
Temporal	46.385	42.657	50.851	27.982	18.045	16.930
Total	118.052	117.569	138.685	115.758	126.922	134.824
Pesos (% del total):						
Indefinido	60,7%	63,7%	63,3%	75,8%	85,8%	87,4%
Temporal	39,3%	36,3%	36,7%	24,2%	14,2%	12,6%
Variación interanual (%):						
		% var. 20/19	% var. 21/20	% var. 22/21	% var. 23/22	% var. 23T2/22T4
Indefinido		4,5%	17,2%	-0,1%	24,0%	40,2%
Temporal		-8,0%	19,2%	-45,0%	-35,5%	-34,3%
Total		-0,4%	18,0%	-16,5%	9,6%	22,7%

	542. Operadores de telemarketing					
	Años naturales					Último dato
Valores:	2019	2020	2021	2022	2023	2023T4
Indefinido	6.982	5.918	9.042	12.122	10.777	9.799
Temporal	5.176	4.648	6.569	2.372	3.802	4.518
Total	12.158	10.566	15.610	14.493	14.580	14.317
Pesos (% del total):						
Indefinido	57,4%	56,0%	57,9%	83,6%	73,9%	68,4%
Temporal	42,6%	44,0%	42,1%	16,4%	26,1%	31,6%
Variación interanual (%):						
		% var. 20/19	% var. 21/20	% var. 22/21	% var. 23/22	% var. 23T2/22T4
Indefinido		-15,2%	52,8%	34,1%	-11,1%	-23,3%
Temporal		-10,2%	41,3%	-63,9%	60,3%	84,9%
Total		-13,1%	47,7%	-7,2%	0,6%	-6,0%

El fenómeno “fijo-discontinuo” comienza a generar algo de impacto en la ocupación de Agente telefónico, alcanzando máximos tanto en la profesión de Telefonistas como en la de Operadores de telemarketing. A pesar de ello, el conjunto de asalariados contratados bajo esta modalidad continúa teniendo un peso inferior al 5% de los indefinidos.

Asalariados indefinidos

Fuente: INE

	442. Telefonistas						542. Operadores de telemarketing					
	Años naturales					Último dato	Años naturales					Último dato
Valores:	2019	2020	2021	2022	2023	2023T4	2019	2020	2021	2022	2023	2023T4
Permanente	71.260	74.692	87.022	86.125	104.729	113.002	6.774	5.735	8.837	11.763	10.040	8.566
Discontinuo (*)	406	220	812	1.652	4.148	4.892	208	184	205	358	737	1.233
Total	71.666	74.913	87.833	87.777	108.877	117.894	6.982	5.918	9.042	12.122	10.777	9.799
Pesos (% del total):												
Permanente	99,4%	99,7%	99,1%	98,1%	96,2%	95,9%	97,0%	96,9%	97,7%	97,0%	93,2%	87,4%
Discontinuo (*)	0,6%	0,3%	0,9%	1,9%	3,8%	4,1%	3,0%	3,1%	2,3%	3,0%	6,8%	12,6%
Variación interanual (%):		% var.	% var.	% var.	% var.	% var.		% var.	% var.	% var.	% var.	% var.
		20/19	21/20	22/21	23/22	23T2/22T4		20/19	21/20	22/21	23/22	23T2/22T4
Permanente		4,8%	16,5%	-1,0%	21,6%	39,0%		-15,3%	54,1%	33,1%	-14,6%	-24,5%
Discontinuo (*)		-45,8%	268,3%	103,4%	151,2%	76,0%		-11,6%	-	74,8%	105,7%	-14,0%
Total		4,5%	17,2%	-0,1%	24,0%	40,2%		-15,2%	52,8%	34,1%	-11,1%	-23,3%

(*) Los valores por debajo de 5.000 deben ser tomados con cautela, por el elevado error muestral.

Análisis Regional.

Madrid destaca por encima del resto de comunidades en la distribución geográfica del empleo de Agente telefónico, ya que concentra más del 23% de la actividad nacional. Entre Madrid, Andalucía, Cataluña y Madrid se concentra más de la mitad del empleo en de la ocupación.

Distribución de Agentes telefónicos por CCAA

Fuente: INE

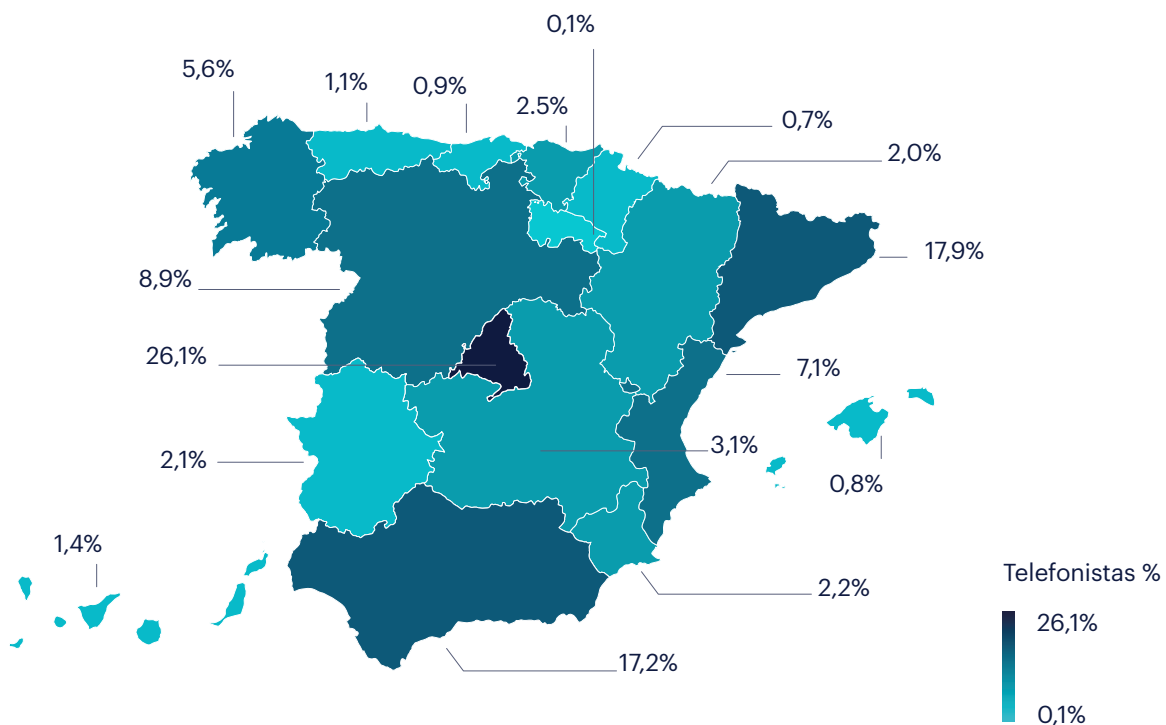
CCAA	Ocupados (promedio últimos 4 trimestres)			Pesos en total nacional		
	442. Telefonistas	542. Operadores de telemarketing	Total Agente telefónico	442. Telefonistas %	542. Operadores de telemarketing %	Total Agente telefónico %
Andalucía	22.088	3.174	25.262	17,2%	21,0%	17,6%
Aragón	2.575	1.267	3.842	2,0%	8,4%	2,7%
Asturias	1.430	56	1.486	1,1%	0,4%	1,0%
Baleares	1.081	98	1.179	0,8%	0,6%	0,8%
Canarias	1.829	639	2.468	1,4%	4,2%	1,7%
Cantabria	1.112	56	1.167	0,9%	0,4%	0,8%
Castilla-La Mancha	3.929	57	3.986	3,1%	0,4%	2,8%
Castilla-León	11.413	1.914	13.327	8,9%	12,7%	9,3%
Cataluña	22.990	1.709	24.698	17,9%	11,3%	17,2%
Comunidad Valenciana	9.153	3.137	12.290	7,1%	20,8%	8,6%
Extremadura	2.642	609	3.251	2,1%	4,0%	2,3%
Galicia	7.155	1.061	8.215	5,6%	7,0%	5,7%
La Rioja	171	150	322	0,1%	1,0%	0,2%
Madrid	33.593	188	33.781	26,1%	1,2%	23,5%
Murcia	2.777	693	3.470	2,2%	4,6%	2,4%
Navarra	895	26	922	0,7%	0,2%	0,6%
País Vasco	3.226	268	3.494	2,5%	1,8%	2,4%
Ceuta y Melilla	466	-	466	0,4%	0,0%	0,3%
Total general	128.527	15.101	143.627	100,0%	100,0%	100,0%

(*) Los valores por debajo de 5.000 deben ser tomados con cautela, por el elevado error muestral.

En la ocupación de Telefonistas Madrid está a la cabeza, aportando más del 26% del total de empleados del país. Tras esta, Cataluña (17,9%), Andalucía (17,2%) y Castilla-León (8,9%) son las CCAA que más empleo proporcionan.

Mapa de ocupados Telefonistas

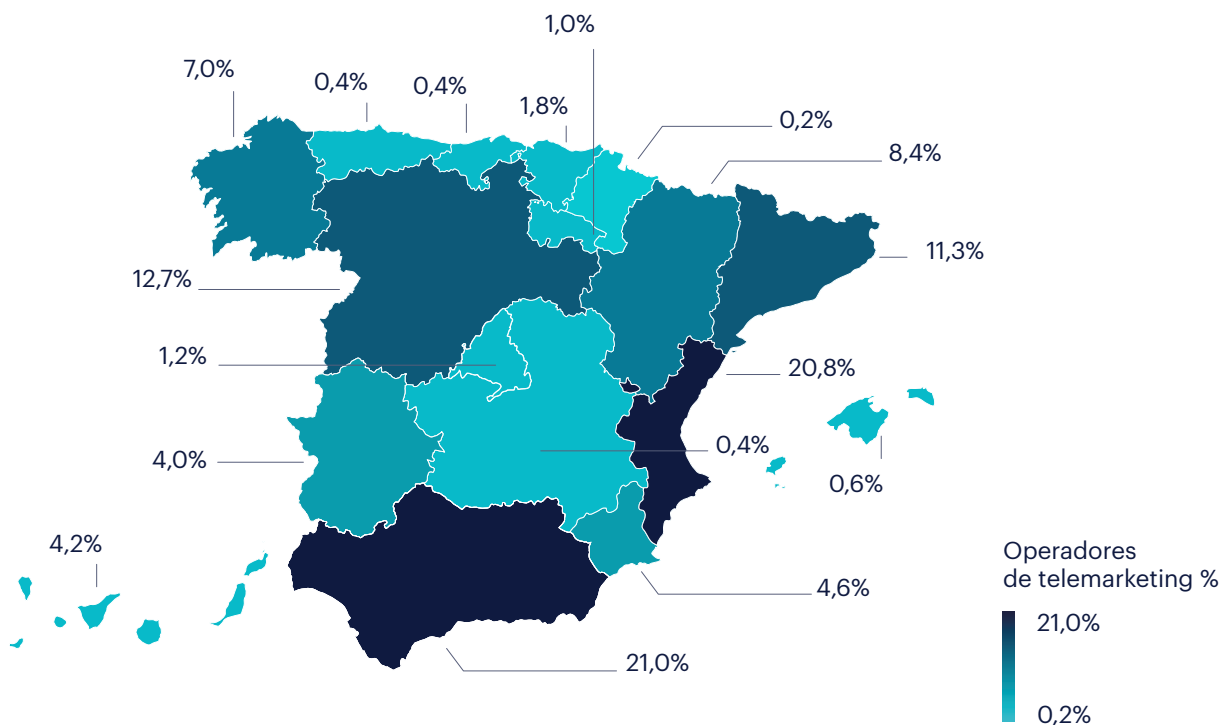
Fuente: INE



En la profesión de Operadores de telemarketing, las comunidades que más influencia tienen son Andalucía y Comunidad Valenciana, con pesos del 21% y 20,8% respectivamente en el promedio de los cuatro últimos trimestres.

Mapa de ocupados Operadores de telemarketing

Fuente: INE



Según el promedio de los últimos cuatro trimestres el 0,7% de los trabajadores en España desempeñan su labor como Agente telefónico. Por regiones, destaca la especialidad de su empleo concentrado en esta profesión que tienen en Castilla-León y Madrid, con un 1,3% y 1,0% respectivamente.

Agentes telefónicos por CCAA

Fuente: INE

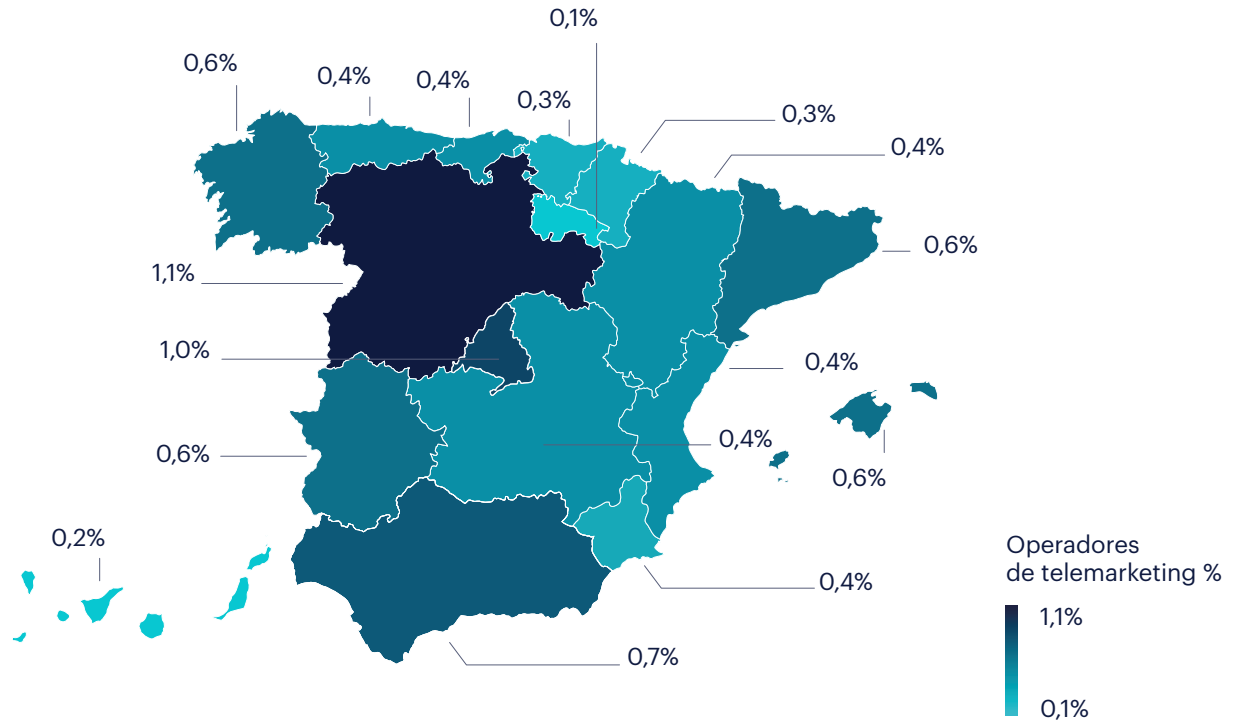
CCAA	Ocupados últimos 12 meses				Pesos en total CCAA		
	442. Telefonistas	542. Operadores de telemarketing	Total Agente telefónico	Todo CNAE	442. Telefonistas %	542. Operadores de telemarketing %	Total Agente telefónico %
Andalucía	22.088	3.174	25.262	3.368.975	0,7%	0,1%	0,7%
Aragón	2.575	1.267	3.842	597.800	0,4%	0,2%	0,6%
Asturias	1.430	56	1.486	394.600	0,4%	0,0%	0,4%
Baleares	1.081	98	1.179	607.275	0,2%	0,0%	0,2%
Canarias	1.829	639	2.468	997.750	0,2%	0,1%	0,2%
Cantabria	1.112	56	1.167	254.600	0,4%	0,0%	0,5%
Castilla-La Mancha	3.929	57	3.986	887.375	0,4%	0,0%	0,4%
Castilla-León	11.413	1.914	13.327	1.008.175	1,1%	0,2%	1,3%
Cataluña	22.990	1.709	24.698	3.652.075	0,6%	0,0%	0,7%
Comunidad Valenciana	9.153	3.137	12.290	2.267.225	0,4%	0,1%	0,5%
Extremadura	2.642	609	3.251	414.100	0,6%	0,1%	0,8%
Galicia	7.155	1.061	8.215	1.129.300	0,6%	0,1%	0,7%
La Rioja	171	150	322	144.650	0,1%	0,1%	0,2%
Madrid	33.593	188	33.781	3.291.325	1,0%	0,0%	1,0%
Murcia	2.777	693	3.470	665.100	0,4%	0,1%	0,5%
Navarra	895	26	922	294.450	0,3%	0,0%	0,3%
País Vasco	3.226	268	3.494	973.500	0,3%	0,0%	0,4%
Ceuta y Melilla	466	-	466	57.250	0,8%	0,0%	0,8%
Total general	128.527	15.101	143.627	21.005.575	0,6%	0,1%	0,7%

(*) Los valores por debajo de 5.000 deben ser tomados con cautela, por el elevado error muestral.

La ocupación de Telefonistas representa el 0,6% del empleo nacional. Los mayores niveles de influencia se sitúan en Castilla-León (1,1%), seguida de Madrid (1,0%) y Andalucía (0,7%).

Mapa de ocupados Telefonistas

Fuente: INE



randstad research.

Accede a este y a
próximos informes
a través de este
código:



www.randstadresearch.es
#randstadresearch

