

Para el estudio de la contratación en el sector de Contact Center en Castilla y León y su comparación con los datos nacionales, hemos analizado los datos de contratación proporcionados por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE, 2025) y hemos optado por centrarnos en las ocupaciones de Teleoperador/a y Operador/a de telemarketing, correspondientes a los códigos 4424 y 5420 respectivamente según la Clasificación Nacional de Ocupaciones de 2011 (CNO-2011) del Instituto Nacional de Estadística. También hemos analizado los datos asociados a ambos códigos de forma conjunta, presentándolos bajo la denominación de “Agentes de contact center”.

Siguiendo las definiciones de la CNO-2011, los/as Teleoperadores/as (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.

Por su parte, los/las Operadores/as 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.

La decisión de centrarnos en dicho códigos CNO 4424 y 5420 se basa en que ambas ocupaciones están claramente vinculadas a las actividades asociadas al sector del Contact Center y engloban los dos servicios que se señalan en Asociación CEX (2025) como las principales líneas de negocio de este sector: la atención al cliente y las ventas, que congregan entre ambos el 82% de su facturación nacional por servicios prestados. Además, también según Asociación CEX (2025), los/as “agentes” constituyen el 84,7% del empleo del sector, y hemos considerado que los citados CNO 4424 y 5420 encajan de forma adecuada en dicho colectivo.

Así, hemos excluido ocupaciones cuya vinculación al sector o a las principales actividades del mismo no está tan claramente definida, aunque podrían asemejarse a las analizadas. Tal es el caso de los/as telefonistas (CNO 4423), los/as empleados/as de información al usuario (CNO 4411), y los agentes de encuestas por teléfono (CNO 4430). Asimismo, se excluyen las ocupaciones relacionadas con la dirección, coordinación, supervisión, personal de estructura, etc. por no existir códigos CNO (a cuatro dígitos, tal y como se presentan los datos del SEPE analizados) asociados a dichas ocupaciones que se encuadren de forma inequívoca en el sector de Contact Center.

Datos generales de contratación

España

La ocupación de agente de Contact Center, representada por la suma de los códigos CNO 4424 (teleoperador/a) y 5420 (operador/a de telemarketing), registró en España en 2024 un total de 114.041 contratos, lo que representa el 0,74% del total de contratos formalizados en el país (15.420.104). Esta cifra supone una reducción interanual del -3,15% respecto a 2023. En términos de personas contratadas, en la ocupación de agente de Contact Center se contrató a 87.043 profesionales, lo que supone un índice de rotación (cociente entre el número total de contratos y el número total de personas contratadas) de 1,31, situándose por debajo del 2,27 registrado como índice de rotación nacional general para todas las

ocupaciones. Este dato parece reflejar una mayor estabilidad relativa del sector respecto al mercado laboral general.

Si analizamos ambas ocupaciones por separado, la distribución entre ambas muestra un claro predominio de los/as teleoperadores/as (CNO 4424) con 85.746 contratos (75,2% del total de agentes), frente a los 28.295 contratos de operadores/as de telemarketing (CNO 5420).

Castilla y León

En Castilla y León, el sector registró 7.805 contratos de agentes en 2024, representando el 1,13% del total regional de contratos (690.403). Esta representación es superior a la media nacional, evidenciando una mayor importancia relativa del sector en la comunidad autónoma. La variación interanual fue positiva (+1,54%), contrastando con el descenso nacional. El sector empleó como agentes de Contact Center a 5.843 personas, con un índice de rotación de 1,34, ligeramente superior al nacional, pero también inferior al índice de rotación general para todas las ocupaciones de 2,04 registrado en nuestra comunidad.

La distribución en Castilla y León de las dos ocupaciones analizadas presenta importantes diferencias con los datos nacionales, con una participación mucho más equilibrada de cada una de ellas en el total de agentes contratados: 4.409 contratos de teleoperadores (56,5% de los agentes contratados en la comunidad) y 3.396 contratos de operadores de telemarketing (43,5%). Esta distribución contrasta significativamente con el panorama nacional donde, como ya indicamos, los/as teleoperadores/as representan el 75,2% de los agentes contratados frente al 24,8% de operadores/as de telemarketing, reflejando un mayor peso en Castilla y León de los servicios enfocados a las ventas.

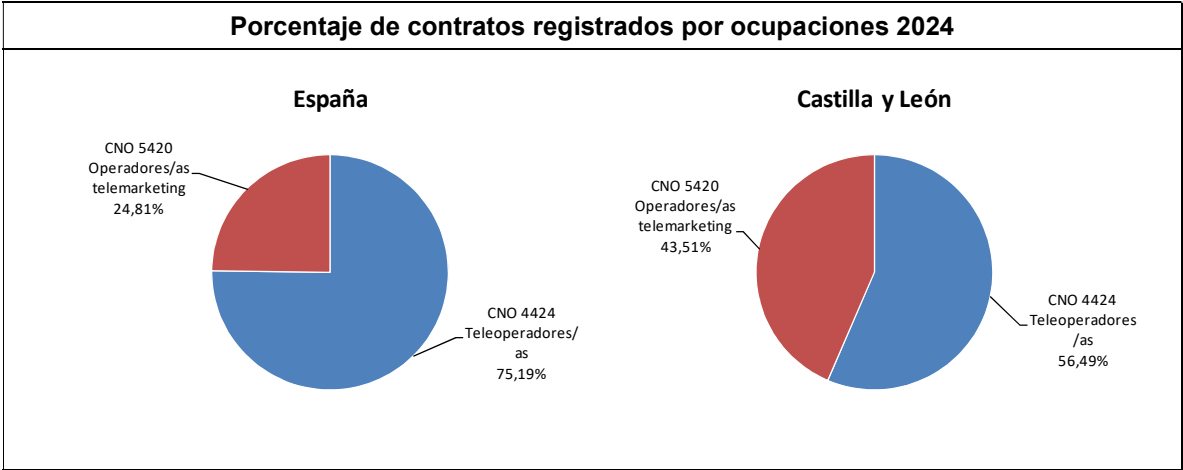
Sin embargo, a pesar de ese menor peso relativo de los/as teleoperadores/as en Castilla y León, sus cifras de contratación respecto de los datos de 2023 se incrementaron en un 6,81%, lo cual contrasta con el descenso del -3,26% en la contratación en dicha ocupación a nivel nacional y con el descenso del -4,55% en la contratación en la ocupación de operador/a de telemarketing en nuestra comunidad.

En cuanto a los índices de rotación por ocupaciones en Castilla y León los/as teleoperadores/as registran un índice de 1,41 frente al 1,25 de los/as operadores/as de telemarketing, diferencia que sugiere una mayor estabilidad en los contratos relacionados con las actividades de ventas.

TABLA 1. DATOS GENERALES DE CONTRATACIÓN 2024								
	Agentes contact center (CNO 4424+5420)		CNO 4424 Teleoperadores/as		CNO 5420 Operadores/as telemarketing		Todas las ocupaciones	
Indicador	España	CyL	España	CyL	España	CyL	España	CyL
Contratos	114.041	7.805	85.746	4.409	28.295	3.396	15.420.104	690.403
% sobre total contratos de todas ocupaciones en el territorio	0,74%	1,13%	0,56%	0,64%	0,18%	0,49%	-	-
Variación 2024/2023	-3,15%	+1,54%	-3,26%	6,81%	-2,84%	-4,55%	-0,16%	0,47%

TABLA 1. DATOS GENERALES DE CONTRATACIÓN 2024								
	Agentes contact center (CNO 4424+5420)		CNO 4424 Teleoperadores/as		CNO 5420 Operadores/as telemarketing		Todas las ocupaciones	
Indicador	España	CyL	España	CyL	España	CyL	España	CyL
Personas contratadas	87.043	5.843	63.048	3.131	23.995	2.712	6.792.997	338.896
Índice de rotación	1,31	1,34	1,36	1,41	1,18	1,25	2,27	2,04

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Observatorio de las Ocupaciones del SEPE. Informes anuales nacionales y provinciales del mercado de trabajo.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Observatorio de las Ocupaciones del SEPE. Informes anuales nacionales y provinciales del mercado de trabajo.

Evolución histórica

España

Los datos históricos revelan una tendencia diferenciada entre las ocupaciones de teloperador/a (CNO 4424) y operador/a de telemarketing (CNO 5420). Según datos del Servicio Público de Empleo Estatal (2024; 2025) y datos del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones recogidos por Randstad Reseach (2024), la contratación de **teleoperadores/as** experimentó a nivel nacional un incremento continuo entre 2014 y el máximo histórico de 2021, pasando de 80.019 a 144.696 contratos. Desde entonces, como se recoge en la tabla 2, han sufrido una contracción continuada, especialmente acusada en 2023 con 88.634 contratos (-34,7% interanual) y manteniendo la tendencia descendente en 2024 con 85.746 contratos (-3,26% interanual). Esta evolución representa una caída acumulada del -40,7% desde el máximo de 2021.

Los/as **operadores/as de telemarketing**, sin embargo, han mantenido una evolución más estable, con un mínimo de 23.376 contratos en 2015) y un máximo de 31.122 (2017). Tras el incremento del 13,5% registrado en 2023, en 2024 se experimentó un descenso moderado situándose en 28.295 contratos (-2,84% interanual).

A consecuencia de todo ello, los valores considerados conjuntamente como **agentes de Contact Center** siguen un comportamiento similar al de la ocupación de teleoperador/a, con un pico histórico en 2021 (170.745 contratos), un descenso acusado en 2023 (117.756) y un descenso moderado del 3,15% en 2024 con 114.041 contratos registrados.

Castilla y León

En Castilla y León podemos observar dinámicas temporales diferentes y más acentuadas que las registradas en el total del territorio español. Así, el número de contratos de **teleoperadores/as** (CNO 4424) comenzó su contracción un año antes que a nivel nacional, con un descenso interanual del -12,72% en 2021 seguido de descensos del -24,30% en 2022 y del -29,36% en 2023, pasándose de 8.845 contratos registrados en 2020 a 4.128 en 2023. En 2024 se produjo la ya citada recuperación del 6,81% interanual, registrándose 4.409 contratos en dicha ocupación (Servicio Público de Empleo Estatal, 2021; 2022; 2023; 2024).

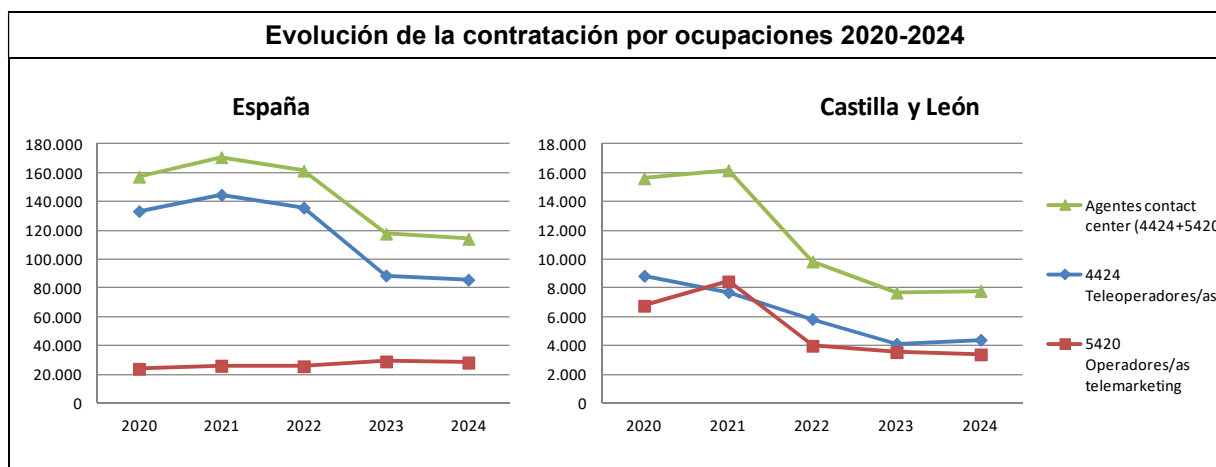
La ocupación de **operadores/as de telemarketing** (CNO 5420) mostró una evolución significativamente diferenciada de su comportamiento a nivel nacional y aún más volátil que la de los/as teleoperadores dentro de la comunidad. Así, en este caso la tendencia descendente comenzó en 2022 con una caída profunda del -52,66% tras pasar de 8.450 contratos registrados en 2021 a 4.000 contratos, continuando dicha tendencia en los años siguientes, con 3.558 contratos en 2023 (-11,05%) y 3.396 en 2024 (-4,55%).

Así, **el conjunto de los agentes del sector Contact Center en Castilla y León registró en 2024 un total de 7.805 contratos, lo que supone una reducción del -51,7% respecto al pico de 2021 (16.170 contratos)**, evidenciando un ajuste más pronunciado que el observado a nivel nacional, donde el descenso en el mismo período fue del -33,2%

TABLA 2. EVOLUCIÓN CONTRATACIÓN 2020-2024

Años	CNO 4424 Teleoperadores/as				CNO 5420 Operadores/as telemarketing				Agentes contact center (CNO 4424+5420)			
	Contratos España	Var. interanual	Contratos CyL	Var. interanual	Contratos España	Var. interanual	Contratos CyL	Var. interanual	Contratos España	Var. interanual	Contratos CyL	Var. interanual
2020	133.299	-	8.845	-	23.986	-	6.762	-	157.285	-	15.607	-
2021	144.696	8,55%	7.720	-12,72%	26.049	8,60%	8.450	24,96%	170.745	8,56%	16.170	3,61%
2022	135.730	-6,20%	5.844	-24,30%	25.660	-1,49%	4.000	-52,66%	161.390	-5,48%	9.844	-39,12%
2023	88.634	-34,70%	4.128	-29,36%	29.122	13,49%	3.558	-11,05%	117.756	-27,04%	7.686	-21,92%
2024	85.746	-3,26%	4.409	6,81%	28.295	-2,84%	3.396	-4,55%	114.041	-3,15%	7.805	1,55%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Observatorio de las Ocupaciones del SEPE. Información anual de mercado trabajo por ocupación CNO-4424 y CNO-5420 para los años 2021 a 2024.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Observatorio de las Ocupaciones del SEPE. Información anual de mercado trabajo por ocupación CNO-4424 y CNO-5420 para los años 2021 a 2024.

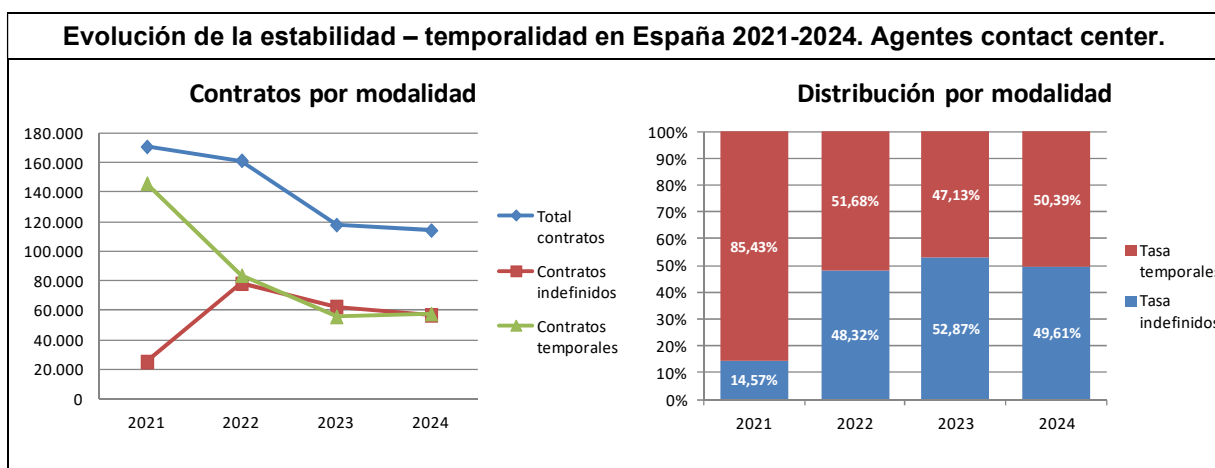
En todo caso y respecto de las cifras anteriores, es importante tener en cuenta, tal y como indica el SEPE en su documento *El mercado de trabajo de las ocupaciones STEM en España 2024*, que “**el ejercicio 2022 experimentó un cambio en la contratación debido a la publicación del Real Decreto Ley 32/2021** de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reforma laboral, la garantía de estabilidad en el empleo y la transformación del mercado de trabajo (BOE de 30 de diciembre de 2021). Las nuevas normas de contratación publicadas en ese Real Decreto Ley entraron en vigor a partir del 30 de marzo de 2022.

La reforma laboral provocó en 2022 una reducción del número de contratos anuales en el conjunto del mercado de trabajo de España de un 5,55 %, para pasar en 2023 al 15,66 %, debido a la prioridad que se le ha dado a la contratación de carácter indefinido frente a los contratos temporales”.

Esta circunstancia se ve reflejada en la evolución del número de contratos registrados en el sector de Contact Center en España especialmente en 2022, tanto en las cifras totales de contratación que ya hemos visto, como en las cifras registradas por modalidad de contrato. Así, el número total de contratos de agentes disminuyó en 2022 un -5,48% respecto de 2021, mientras que, analizando las variaciones de cada modalidad de contratación, la cifra de contratos indefinidos se incrementó en un 213,46% y la de contratos temporales disminuyó en un -42,82%. A consecuencia de ello, el porcentaje de contratos de cada modalidad cambió sustancialmente, pasando los contratos indefinidos de suponer en 2021 el 14,57% de la contratación total al 48,32% en 2022. Los contratos temporales, en cambio, disminuyeron desde el 85,43% que registraron en 2021 al 51,68% en 2022.

TABLA 3. EVOLUCIÓN ESTABILIDAD - TEMPORALIDAD ESPAÑA 2021-2024							
Años	Agentes contact center (CNO 4424 + CNO 5420)						
	Total contratos	Contratos indefinidos	Var. interanual	Tasa indefinidos	Contratos temporales	Var. interanual	Tasa temporales
2021	170.745	24.880	-	14,57%	145.865	-	85,43%
2022	161.390	77.988	213,46%	48,32%	83.402	-42,82%	51,68%
2023	117.756	62.252	-20,18%	52,87%	55.504	-33,45%	47,13%
2024	114.041	56.578	-9,11%	49,61%	57.463	3,53%	50,39%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Observatorio de las Ocupaciones del SEPE. Información anual de mercado trabajo por ocupación CNO-4424 y CNO-5420 para los años 2021 a 2024.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Observatorio de las Ocupaciones del SEPE. Información anual de mercado trabajo por ocupación CNO-4424 y CNO-5420 para los años 2021 a 2024.

Análisis por colectivos

Por sexo

En cuanto a la distribución por sexo, el 64,48% (73.535) de los 114.041 contratos de agentes de Contact Center registrados en España en 2024 fueron efectuados a mujeres, mientras que en Castilla y León esta proporción alcanzó el 66,42% (5.184 de los 7.805 contratos de agentes registrados), reflejando una **marcada feminización en el sector de Contact Center**, que queda patente si comparamos estas cifras con las tasas totales de contratación femenina tanto en España como en Castilla y León (46,90% y 49,89% respectivamente).

Analizando por separado las tasas de contratos a mujeres en las ocupaciones de teleoperador/a y de operador/a de telemarketing, vemos que dicha tendencia se mantiene en ambas, con porcentajes ligeramente superiores en Castilla y León (67,16% y 65,46% respectivamente) en relación a los datos nacionales (64,96% y 63,03%).

Por edades

Atendiendo a la distribución por edades, en España, el 45,27% de los contratos efectuados a agentes de contact center los han sido a **trabajadores/as de menores de 30 años**, proporción que se eleva al 50,47% en Castilla y León. Estas cifras son marcadamente superiores a las tasas de contratación en esta franja de edad en el total de actividades en España y en Castilla y León -ligeramente inferior al 40% en ambos casos-, lo que revela una concentración significativa de la contratación de personas trabajadoras jóvenes en el sector de Contact Center.

La distribución por ocupaciones muestra que los operadores de telemarketing presentan mayor juventud (47,83% menores de 30 años en España y un destacable 55,06% en Castilla y León) que los teleoperadores (44,43% en España y 46,91% en Castilla y León).

Los/as **trabajadores/as de más de 45 años** representan el 19,22% de los contratos a agentes de contact center registrados en 2024 en España y el 17,50% en Castilla y León, evidenciando una disminución progresiva y acusada de los niveles de contratación en el sector en función del incremento en la edad de las personas contratadas (aunque no se muestran en la tabla adjunta, la franja de edad de 31 a 45 años presenta cifras intermedias a las dos franjas analizadas: 35,51% de los agentes contratados en España y 32,04% en Castilla y León). Así, y al contrario de los que sucedía en la franja de menores de 30 años, la tasa de contratación de agentes mayores de 45 años es significativamente inferior a la tasa de todas las actividades tanto a nivel nacional como en nuestra comunidad (25,30% y 28,34% respectivamente).

Por ocupaciones, en el caso de los mayores de 45 años, es la de teleoperadores/as la que registra mayor porcentaje de contratación dentro de esta franja de edad tanto en España como en Castilla y León.

Por nacionalidad

Finalmente, respecto de las **personas trabajadoras extranjeras**, las tasas de contratación de este colectivo en el sector Contact Center presenta notables diferencias entre España y Castilla y León. Así, a nivel nacional representan el 25,77% de los contratos de agentes registrados en 2024, mientras que en Castilla y León esta proporción se reduce al 18,48%. Destaca también que, a nivel nacional, la tasa de contratación de agentes extranjeros/as en el sector del Contact Center es 1,58 puntos porcentuales superior a la tasa total de contratación de este colectivo para todas las actividades, mientras que en Castilla y León es inferior en -3,12 puntos porcentuales.

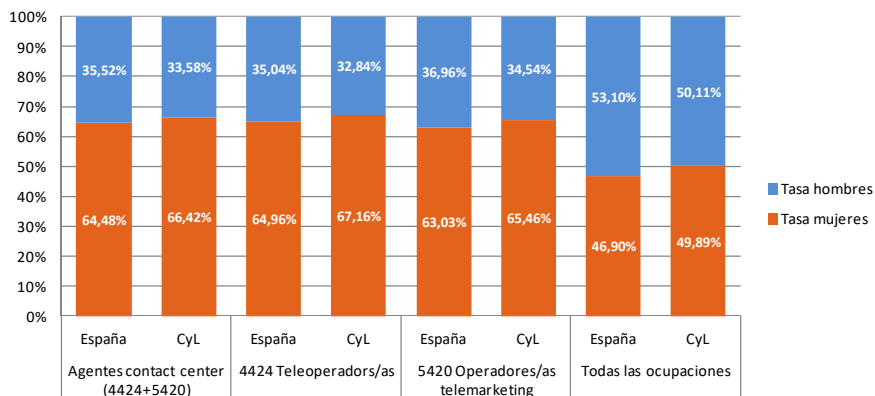
Por ocupaciones, también existen diferencias entre las tasas de contratación de personas extranjeras en España, con un 26,25% de teleoperadores/as y 24,32% de operadores/as de telemarketing extranjeros/as, y las registradas en Castilla y León, con un 19,68% y 16,90% respectivamente. Como vemos, las tasas de contratación de teleoperadores/as extranjeros/as son superiores a las de operadores/as de telemarketing tanto en España como en Castilla y León.

TABLA 4. DATOS DE CONTRATACIÓN POR COLECTIVOS 2024								
	Agentes contact center (CNO 4424+5420)		CNO 4424 Teleoperadores/as		CNO 5420 Operadores/as telemarketing		Todas las ocupaciones	
Indicador	España	CyL	España	CyL	España	CyL	España	CyL
Total contratos	114.041	7.805	85.746	4.409	28.295	3.396	15.420.104	690.403
Mujeres	73.535	5.184	55.699	2.961	17.836	2.223	7.232.029	344.467
Tasa mujeres	64,48%	66,42%	64,96%	67,16%	63,03%	65,46%	46,90%	49,89%
Menores de 30 años	51.624	3.938	38.091	2.068	13.533	1.870	6.084.240	273.680
Tasa < 30 años	45,27%	50,47%	44,43%	46,91%	47,83%	55,06%	39,46%	39,64%
Mayores de 45 años	21.916	1.366	17.052	906	4.864	460	3.900.602	195.652
Tasa > 45 años	19,22%	17,50%	19,89%	20,55%	17,19%	13,54%	25,30%	28,34%
Extranjeros/as	29.388	1.442	22.508	868	6.880	574	3.730.123	149.123
Tasa extranjeros/as	25,77%	18,48%	26,25%	19,68%	24,32%	16,90%	24,19%	21,60%

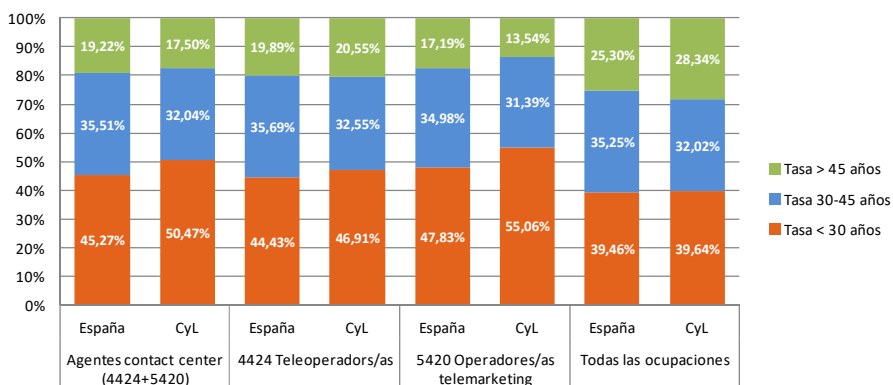
Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Observatorio de las Ocupaciones del SEPE. Informes anuales nacionales y provinciales del mercado de trabajo.

Distribución de la contratación por colectivos 2024

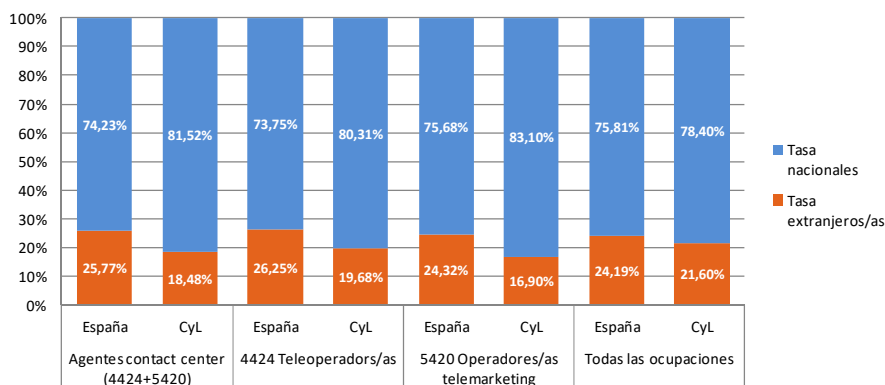
Distribución por sexo



Distribución por edad



Distribución por nacionalidad



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Observatorio de las Ocupaciones del SEPE. Informes anuales nacionales y provinciales del mercado de trabajo.

REFERENCIAS

Instituto Nacional de Estadística (INE). (2022). *Clasificación Nacional de Ocupaciones 2011 (CNO2011)*. INE.

https://www.ine.es/dyngs/INEbase/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736177033&menu=ultiDatos&idp=1254735976614

Asociación CEX. (2025). *Estudio de mercado sobre la situación del contact center 2024*. Asociación CEX. <https://www.asociacioncex.org/publicacion/estudio-de-mercado-cex-2024/>

Randstad Research. (2024). *Mercado de trabajo en la ocupación de agente telefónico. Mayo 2024*. Randstad Research. <https://www.randstadresearch.es/mercado-trabajo-ocupacion-agente-telefonico/>

Servicio Público de Empleo Estatal. (2025). *Informe del Mercado de Trabajo 2025. Estatal (Datos 2024), Anexos y Presentación*. <https://sepe.es/dctm/informes:09019af480263a18/REITRVdFQg==/4422-3.xlsx>

Servicio Público de Empleo Estatal. (2025). *Informes anuales del mercado de trabajo provincial y municipal*. SEPE, Observatorio de las Ocupaciones. <https://sepe.es/HomeSepe/que-es-observatorio/informes-anuales-mercado-trabajo-provincial-municipal.html>

Servicio Público de Empleo Estatal. (2025). *Información anual de mercado trabajo por ocupación (CNO-4424: Teleoperadores y CNO-5420: Operadores de telemarketing, años 2021 a 2024)*. SEPE, Observatorio de las Ocupaciones. <https://www.sepe.es/HomeSepe/que-es-observatorio/informacion-mt-por-ocupacion.html>

Servicio Público de Empleo Estatal. (2025). *El mercado de trabajo de las ocupaciones STEM en España 2024*. SEPE, Observatorio de las Ocupaciones. <https://sepe.es/dctm/informes:09019af480261273/REITRVdFQg==/4355-1.pdf>