

Ofertas de empleo en el sector de Contact Center

Para analizar la oferta de empleo del sector de Contact Center en la comunidad autónoma de Castilla y León hemos optado por recopilar las ofertas publicadas en el portal InfoJobs entre mayo y septiembre de 2025. A pesar de la limitación del ámbito temporal estudiado, creemos que del análisis de dichos datos se pueden extraer características, tendencias y patrones que proporcionan una información valiosa para la descripción e interpretación del sector.

Para ello se siguió un proceso de recopilación y procesamiento que incluyó las siguientes fases.

1: Recopilación de datos. Se recopilaron ofertas de empleo del sector de Contact Center publicadas en el portal InfoJobs durante los meses de mayo a septiembre de 2025. La palabra clave utilizada en la búsqueda fue "teleoperador" ya que, tras realizar pruebas con diferentes términos ("call center", "contact center", "atención al cliente telefónica", entre otros), comprobamos que este término generaba un número mayor, más diverso y más homogéneo de resultados. La búsqueda se delimitó geográficamente a las provincias de la comunidad autónoma de Castilla y León. Del resultado obtenido se descartaron las ofertas en que se indicaba la expresión "Publicada de nuevo"¹.

2: Normalización y estandarización. Posteriormente, se procedió a normalizar y estandarizar de los datos extraídos, homogeneizando formatos (por ejemplo, de fechas y ubicaciones), estructuras y categorías para facilitar su análisis posterior.

3: Enriquecimiento de datos. A continuación, se extrajeron campos adicionales a partir de los textos no homogéneos contenidos en el apartado "Descripción" de las ofertas publicadas. Este paso permitió identificar y obtener información sobre empresas cliente (diferenciándolas de las empresas publicantes), modalidades de trabajo detalladas (distinguiendo entre presencial, híbrido y teletrabajo), requisitos específicos de actitud y competencias, herramientas tecnológicas requeridas, funciones específicas del puesto, horarios normalizados, rangos salariales mínimos y máximos, periodicidad salarial, sistemas de comisiones, beneficios sociales detallados, oportunidades de promoción interna, ambiente de trabajo, tipo de campaña, y otros aspectos relevantes.

4: Control de calidad. Finalmente, se realizó un control de calidad exhaustivo para verificar la consistencia y completitud de la información, identificando y corrigiendo posibles inconsistencias en los datos procesados. Este proceso incluyó la validación de rangos numéricos, la coherencia entre campos relacionados, y la detección de valores atípicos o erróneos.

El resultado de este proceso es un conjunto de datos estructurado de **405 ofertas de empleo que representan 4.272 puestos de trabajo o "vacantes"** disponibles en el sector de Contact Center de Castilla y León (con **una media de 10,5 puestos por oferta**) recopiladas entre los meses de mayo y septiembre de 2025, con 47 campos de información por cada oferta, que constituyen la base del análisis presentado a continuación.

Distribución geográfica de las ofertas

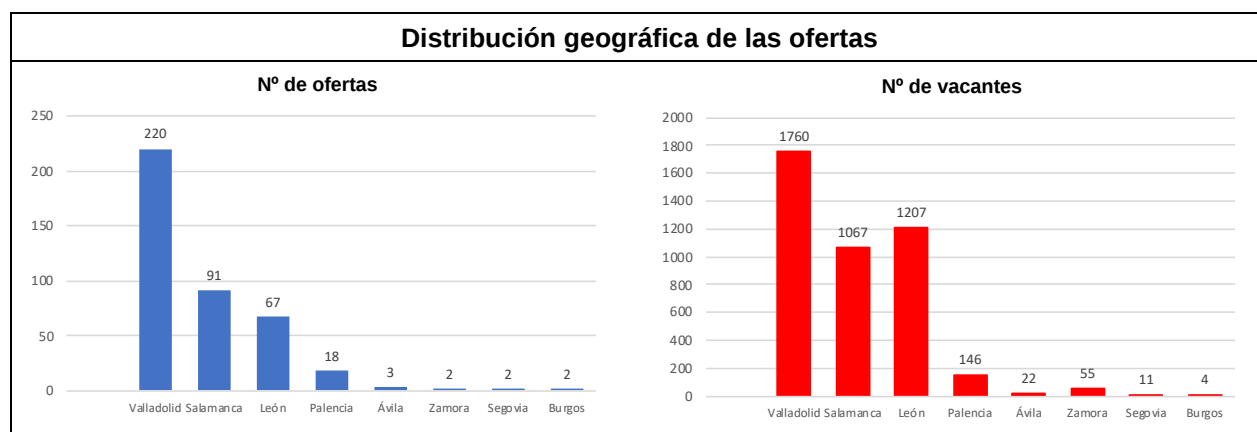
Al igual que se refleja en muchos otros indicadores analizados a lo largo de este estudio, la distribución territorial de las ofertas de empleo muestra una **marcada concentración geográfica del sector**. Así, el **93,3% de las ofertas se concentran en tres provincias**:

¹ En la plataforma de Infojobs las empresas tienen la opción de volver a publicar la misma oferta si pasados los 60 días de su publicación el proceso de selección sigue en curso, reflejándose así como "Publicada de nuevo". Se han descartado en el análisis este tipo de ofertas para evitar el duplicado de éstas.

Valladolid, Salamanca y León, con un 54,3%, 22,5% y 16,5% de las ofertas registradas durante el período respectivamente. **Respecto de las vacantes ofertadas, el porcentaje que constituyen en su conjunto las mismas tres provincias es similar (94,5%),** aunque la distribución es ligeramente más homogénea: Valladolid oferta el 41,2% de las vacantes, mientras que León y Salamanca alcanzan el 28,3% y 25,0% respectivamente.

TABLA 1 DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE OFERTAS					
Provincia	Nº de ofertas	Porcentaje	Nº de vacantes	Porcentaje	Ratio ofert./vac
Valladolid	220	54,3%	1760	41,2%	8,0
Salamanca	91	22,5%	1067	25,0%	11,7
León	67	16,5%	1207	28,3%	18,0
Palencia	18	4,4%	146	3,4%	8,1
Ávila	3	0,7%	22	0,5%	7,3
Zamora	2	0,5%	55	1,3%	27,5
Segovia	2	0,5%	11	0,3%	5,5
Burgos	2	0,5%	4	0,1%	2,0
TOTAL	405	100,0%	4272	100,0%	10,5

Fuente: Elaboración propia a partir de ofertas publicadas en InfoJobs entre mayo y septiembre de 2025.



Fuente: Elaboración propia a partir de ofertas publicadas en InfoJobs entre mayo y septiembre de 2025.

Así, Valladolid ocupa la primera posición tanto en ofertas como en vacantes, Salamanca supera a León en número de ofertas (91 frente a 67) y León supera a Salamanca en vacantes ofertadas (1.207 frente a 1.067). **La ratio resultante pone a León por encima de las otras dos provincias con 18,0 vacantes por oferta,** frente a las 11,7 de Salamanca y las 8,0 de Valladolid. Palencia ocupa la cuarta posición con 18 ofertas y 146 vacantes ofertadas, con una ratio de 8,1, ligeramente superior a la de Valladolid.

El resto de provincias presentan una representación mucho más limitada, coincidente con la escasa implantación del sector en las mismas. Destaca la ratio de Zamora (27,5), superior a la de todas las provincias, pero resultante de valores muy inferiores a los de las cuatro provincias principales. **La provincia de Soria no registra oferta alguna** en el período analizado.

Principales empresas empleadoras

El conjunto de las 405 ofertas publicadas para el sector de Contact Center en Castilla y León durante el período analizado está dominado por empresas de trabajo temporal y por grandes operadores especializados. Las 405 ofertas publicadas representan un total de 4.272 puestos de trabajo disponibles, con una **media de 10,5 vacantes por oferta**.

Tipos de empresas publicantes de ofertas

El análisis de las 56 empresas identificadas ha permitido establecer una clasificación en cuatro categorías diferenciadas que refleja la estructura y las dinámicas del mercado de trabajo en el sector de Contact Center de Castilla y León:

- **Empresas de Trabajo Temporal (ETT):** Actúan como intermediarias, contratando trabajadores para ponerlos a disposición de empresas cliente. Representan el 19,6% de las empresas que han publicado ofertas, pero publican el 42,0% de las ofertas. Su peso en el mercado laboral es aún mayor: generan el 54,8% de todas las vacantes ofertadas (2.341 puestos de trabajo), lo que supone un promedio de 13,8 vacantes por oferta.
- **Consultorías de Recursos Humanos y Agencias de selección:** Realizan el proceso de búsqueda y preselección, pero el contrato laboral lo firma directamente la empresa cliente con el trabajador. Representan el 7,1% de las empresas ofertantes de la muestra y el 7,2% de las ofertas. Pero generan solo el 2,7% de las vacantes (114 puestos), con un promedio de 3,9 vacantes por oferta.
- **Operadores Directos de Contact Center y BPO:** Operan directamente centros de contact center y servicios BPO, optando en los casos aquí indicados por contratar directamente a sus trabajadores. Constituyen el 23,2% de las empresas y generan el 35,3% de las ofertas. En cuanto a las vacante, representan el 35,8% (1.530 puestos), con un promedio de 10,7 vacantes por oferta.
- **Empresas con servicios específicos y Otros:** Se trata de empresas de diversos sectores que publican ofertas para sus propios departamentos de atención al cliente, ventas o servicios relacionados, con presencia puntual en el mercado. Representan el 50,0% de las empresas pero sólo el 15,6% de las ofertas. Su participación en cuanto a la oferta de vacantes es aún menor: apenas el 6,7% de las vacantes (287 puestos), con un promedio de 4,6 vacantes por oferta.

Las ETT y consultorías de RRHH representan conjuntamente el 26,7% de las empresas que han publicado ofertas en el período analizado, pero **publican el 49,2% de las ofertas y concentran el 57,15% de todas las vacantes (2.455 puestos)** lo que pone en evidencia el **importante papel de la intermediación laboral en el sector**.

En la tabla siguiente puede verse el total de las 56 empresas que han publicado directamente ofertas en empleo (405) en InfoJobs durante el período analizado, agrupadas según las categorías que indicamos más arriba.

TABLA 2. TIPOS DE EMPRESA Y EMPRESAS PUBLICANTES DE OFERTAS

ETT 11 empresas (19,6%) 170 ofertas (42,0%) 2.341 vacantes (54,8%)					CONSULTORÍAS RRHH 4 empresas (7,1%) 29 ofertas (7,2%) 114 vacantes (2,7%)				
Empresa	Ofertas	%	Vacantes	%	Empresa	Ofertas	%	Vacantes	%
Adecco INT	76	18,8 %	609	14,3 %	Triangle Solutions RRHH	21	5,2 %	28	0,7 %
Randstad	60	14,8 %	1.208	28,3 %	Agencia B12	5	1,2 %	70	1,6 %
Gi Group	22	5,4%	78	1,8%	Infocall Selección	3	0,7 %	16	0,4 %
Iman Temporing	21	5,2%	148	3,5%					
Grupo Crit	10	2,5%	85	2,0%					
Synergie ETT Castilla y León	7	1,7%	99	2,3%					
Eurofirms People First	5	1,2%	52	1,2%					
Eurofirms Foundation	2	0,5%	2	0,0%					
Eurofirms - Calidad e Industria	1	0,2%	20	0,5%					
Job&Talent	1	0,2%	15	0,4%					
Externa	1	0,2%	25	0,6%					
OPERADORES DIRECTOS CC/BPO 13 empresas (23,2%) 143 ofertas (35,3%) 1.530 vacantes (35,8%)					SERVICIOS ESPECÍFICOS 28 empresas (50,0%) 63 ofertas (15,6%) 287 vacantes (6,7%)				
Empresa	Ofertas	%	Vacantes	%	Empresa	Ofertas	%	Vacantes	%
Konecta	39	9,6%	420	9,8%	Axactor	4	1,0 %	14	0,3 %
Grupo V3	22	5,4%	397	9,3%	Acierta Asistencia	3	0,7 %	50	1,2 %
Servinform	14	3,5%	153	3,6%	Ventas	2	0,5	10	0,2

					Globales		%		%
Vplat España	11	2,7%	81	1,9%	Madison MK	2	0,5%	7	0,2%
Enertel 2018	9	2,2%	81	1,9%	Marketing Disaing	2	0,5%	25	0,6%
Vivofácil	8	2,0%	38	0,9%	Interfunerarias	2	0,5%	2	0,0%
Be Call Group	8	2,0%	135	3,2%	Elitedeventas2 020	2	0,5%	60	1,4%
Transcom Worldwide	8	2,0%	151	3,5%	Aquaservice	2	0,5%	2	0,0%
Ecotisa	4	1,0%	20	0,5%	Ananda	2	0,5%	10	0,2%
Eos Marketing	4	1,0%	29	0,7%	Europ Assistance España	2	0,5%	50	1,2%
Teleperformance	2	0,5%	20	0,5%	Salesland	1	0,2%	10	0,2%
Secretel	1	0,2%	4	0,1%	Grupo Promovil	1	0,2%	5	0,1%
Grupo Don Recuperador	1	0,2%	1	0,0%	Novagecko	1	0,2%	1	0,0%
					OC Electricidad y Gas	1	0,2%	5	0,1%
					Editorial MIC	1	0,2%	4	0,1%
					Roams	1	0,2%	6	0,1%
					Affidea	1	0,2%	1	0,0%
					Kiwoko	1	0,2%	1	0,0%
					Academia Técnica Universitaria	1	0,2%	3	0,1%
					Bodegas Maset	1	0,2%	1	0,0%
					Securitas Direct España	1	0,2%	1	0,0%
					Dayvo	1	0,2%	10	0,2%

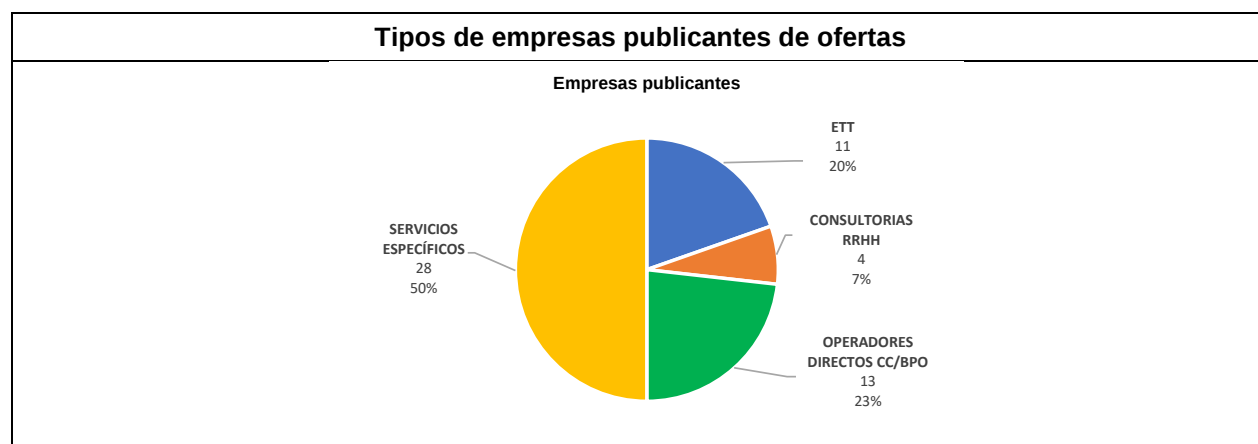
					Sistemas		%		%
					Ultreya Soluciones	1	0,2 %	1	0,0 %
					My Asesor Total	1	0,2 %	3	0,1 %
					Asoc. Gremial Auto-Taxi Salamanca	1	0,2 %	2	0,0 %
					Fundación Oxfam Intermón	1	0,2 %	3	0,1 %

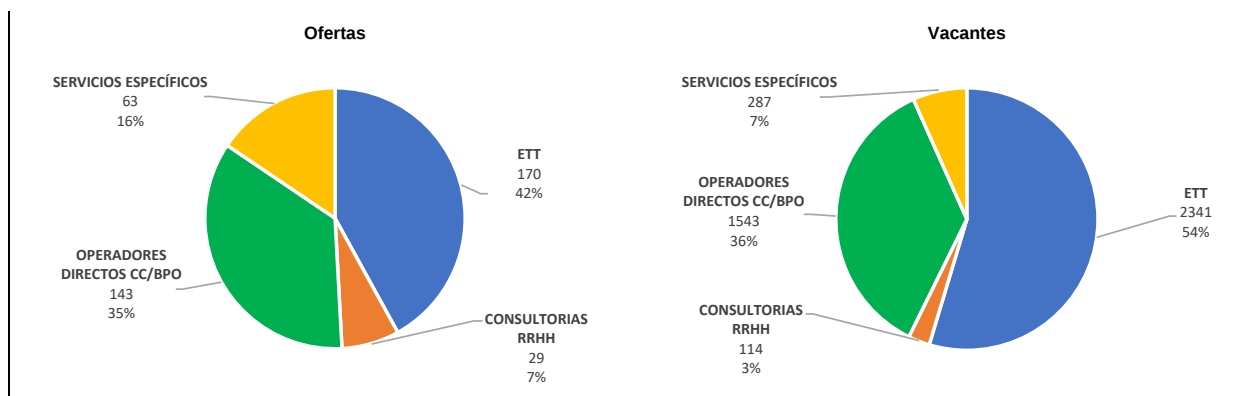
Fuente: Elaboración propia a partir de ofertas publicadas en InfoJobs entre mayo y septiembre de 2025.

La tabla revela que **las cinco principales empresas publicantes** (Adecco INT, Randstad, Konecta, Gi Group y Grupo V3) acumulan 218 ofertas (53,8% del total) y 2.712 vacantes ofertadas (63,5% del total).

Adecco INT lidera la publicación de ofertas con 76 ofertas, seguida por Randstad con 60 ofertas y Konecta con 39. Sin embargo, si nos centramos en el número de vacantes ofertadas, **Randstad lidera destacadamente en generación de empleo con 1.208 vacantes** (28,3% del total), seguida por Adecco INT con 609 vacantes, Konecta con 420 vacantes (9,8%) y Grupo V3 con 397 vacantes (9,3%). Estas cuatro empresas concentran conjuntamente 2.634 vacantes, representando el 61,7% del empleo total generado en el sector durante el período analizado.

Así, aunque los datos recogen un total de 54 empresas publicantes diferentes, indicando una elevada diversidad de actores, la mayor parte del volumen de ofertas y vacantes se concentra en un número reducido de grandes operadores y ETT.





Fuente: Elaboración propia a partir de ofertas publicadas en InfoJobs entre mayo y septiembre de 2025.

Empresas cliente del sector

El análisis del apartado “Descripción” de las ofertas de InfoJobs ha permitido **identificar en algunos casos las empresas cliente finales** para las que publican ofertas tanto empresas intermediarias (ETT, consultorías de RRHH) **como algunos de los operadores directos de Contact Center/BPO** que hemos visto en el apartado anterior. Así, del total de ofertas analizadas, en 74 casos (un 18,3%) se indica expresamente cuál es el cliente final de dicha oferta.

TABLA 3. EMPRESAS CLIENTE EXTRAÍDAS			
Empresa cliente	Provincia	Empresa ofertante	Ofertas
Konecta (para Cruz Roja) ²	León	Randstad	21
Teleperformance España	Salamanca	Randstad	21
Vodafone España	Valladolid	Vplat España	11
Yoigo	Valladolid	Iman Temporing	5
Konecta	León	Agencia B12	4
Vodafone España	Salamanca	Grupo V3	2
Jazztel	Valladolid	Grupo V3	2
Endesa	Valladolid	Grupo V3	2
Jazztel	Salamanca	Triangle Solutions RRHH	1
Orange	Salamanca	Grupo Promovil	1
Orange	León	Triangle Solutions RRHH	1
Majorel	Salamanca	Randstad	1
Konecta	Valladolid	Agencia B12	1
Repsol	Valladolid	Grupo V3	1

Fuente: Elaboración propia a partir de ofertas publicadas en InfoJobs entre mayo y septiembre de 2025.

² Debe tenerse en cuenta que las 21 ofertas para Konecta en León son para prestar servicios a Cruz Roja, que sería realmente el cliente final en este caso. Se trata de una doble intermediación que podemos suponer que se produce en otros casos, aunque no podemos confirmarlo en nuestra muestra.

Aunque **los datos son parciales y sólo muestran los casos de intermediación en los que se cita expresamente a la empresa cliente**, la tabla anterior puede servir para ilustrar algunas dinámicas en dicho contexto. En este caso, no hemos tenido en cuenta el número de vacantes incluidas en cada oferta.

Así, **Konecta destaca como la principal empresa cliente**, con 26 ofertas gestionadas principalmente por Randstad en León (21 ofertas) y Agencia B12 en León y Valladolid (5 ofertas en total)². **Teleperformance España aparece como segunda empresa cliente** con 21 ofertas, todas concentradas en Salamanca y gestionadas íntegramente por Randstad. **Vodafone España se posiciona como tercera empresa cliente** con 13 ofertas distribuidas entre Valladolid (11 ofertas gestionadas por Vplat España) y Salamanca (2 ofertas gestionadas por Grupo V3)³.

El análisis de las empresas ofertantes revela que **Randstad actúa como el principal intermediario** del sector, gestionando 43 ofertas para tres empresas cliente diferentes (Konecta, Teleperformance España y Majorel), lo que representa el 60,6% de todas las ofertas de intermediación identificadas, Aunque ya vimos en el apartado anterior que es Adecco la ETT que ha publicado un mayor número de ofertas en el período analizado. En cualquier caso, se evidencia el **importante papel de las grandes ETT** en la articulación del mercado laboral del sector.

La presencia de operadores de **telecomunicaciones** (Vodafone España, Yoigo, Jazztel, Orange), de empresas del **sector energético** (Endesa y Repsol) y de entidades del sector de **servicios sociales** (Cruz Roja) entre las empresas cliente, anticipa ya algunos de los principales sectores a los que dan servicio los contact centers, tal y como veremos a continuación.

Sectores representados

Para proporcionar una visión lo más ajustada posible de los datos obtenidos respecto de los sectores a los que dan servicio los contact center en Castilla y León, hemos utilizado dos series de datos: por un lado, la información recogida expresamente en el campo "Tipo de industria" de las ofertas publicadas en InfoJobs, y por otro, la información extraída mediante un análisis del contenido completo de las ofertas, especialmente del campo "Descripción" de las mismas.

Sectores según campo "Tipo de industria" de InfoJobs

El campo "Tipo de industria" que las empresas indican al publicar sus ofertas en InfoJobs proporciona una primera aproximación a la distribución sectorial. Sin embargo, como puede verse en la siguiente tabla, este campo recoge un elevado porcentaje de valores no especificados (28,2% de las ofertas), de referencias a "otras actividades" (24,1%) y de ofertas para el sector del Telemarketing sin especificar el sector final de las ofertas (32,1%), todos ellos con porcentajes también elevados respecto del número de vacantes. Todo ello supone que **sólo tenemos información expresa del sector final al que se va a dirigir el servicio en el 15,6% de la ofertas publicadas**.

³ En este último caso, hemos decidido recoger las 11 ofertas de Vplat para Vodafone, aunque debe considerarse que Vplat es una plataforma filial del Grupo Vodafone España abierta en marzo de 2025 para "complementar los servicios de atención al cliente, hasta ahora gestionados por terceros" según se indica en su página web.

TABLA 4. SECTORES SEGÚN EL CAMPO “TIPO DE INDUSTRIA” DE INFOJOBS				
Sector (InfoJobs)	Número de ofertas	Porcentaje ofertas	Número de vacantes	Porcentaje vacantes
Sin especificar	159	39,3%	1.204	28,2%
Telemarketing	106	26,2%	1.372	32,1%
Otras actividades	53	13,1%	1.028	24,1%
Telecomunicaciones	29	7,2%	280	6,6%
Servicios y tecnología de la información	12	3,0%	132	3,1%
Seguros	10	2,5%	87	2,0%
Venta al por menor	8	2,0%	46	1,1%
Servicios financieros	4	1,0%	14	0,3%
Venta al por mayor	4	1,0%	20	0,5%
TOTAL	405	100,0%	4272	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir de ofertas publicadas en InfoJobs entre mayo y septiembre de 2025.

Sectores según extracción y análisis de contenido

Mediante el análisis detallado del contenido de las ofertas, especialmente del campo “Descripción”, unificando denominaciones similares e identificando el sector de las empresas citadas en dicho campo, hemos podido **determinar los sectores de manera más precisa**, reduciendo significativamente el porcentaje de ofertas con sector “Sin especificar” (de 159 a 108), y determinando muchas de las actividades antes incluidas bajo la denominación Telemarketing u Otras actividades.

Las ofertas ahora asociadas a Telemarketing, Contact center (sector genérico), Fidelización y venta cruzada, Gestión de cartera y Servicios de atención al cliente (marcadas en rojo en la tabla) siguen indicando la falta de información precisa sobre el sector final, pero el porcentaje que representan es notablemente inferior (Por ejemplo, Telemarketing pasa de 109 ofertas a 13). Así, descontando esas cinco categorías y la citada “Sin especificar”, con este método **conseguimos tener información sobre el sector destinatario en el 63,7% de las ofertas publicadas** frente al 15,6% del método anterior.

TABLA 5. SECTORES EXTRAÍDOS DE LA DESCRIPCIÓN DE LAS OFERTAS					
Sector/actividad (extraído y homogenizado)	Número ofertas	Porcentaje ofertas	Número vacantes	Porcentaje vacantes	Ratio ofert./vac.
Telecomunicaciones	117	28,9%	1116	26,1%	9,5
Sin especificar	108	26,7%	781	18,3%	7,2

TABLA 5. SECTORES EXTRAÍDOS DE LA DESCRIPCIÓN DE LAS OFERTAS					
Sector/actividad (extraído y homogenizado)	Número ofertas	Porcentaje ofertas	Número vacantes	Porcentaje vacantes	Ratio ofert./vac.
Energético	33	8,1%	402	9,4%	12,2
Asesoramiento jurídico	22	5,4%	219	5,1%	10
Servicios sociales/ayuda	21	5,2%	621	14,5%	29,6
Contact center (sector genérico)	19	4,7%	380	8,9%	20,0
Seguros	17	4,2%	147	3,4%	8,6
Productos bancarios	13	3,2%	67	1,6%	5,2
Telemarketing	13	3,2%	197	4,6%	15,2
Comercio (retail/mayorista)	10	2,5%	120	2,8%	12,0
Servicios financieros	4	1,0%	14	0,3%	3,5
Fidelización y venta cruzada	3	0,7%	26	0,6%	8,7
Distribución de agua	2	0,5%	2	0,0%	1,0
Diseño	2	0,5%	11	0,3%	5,5
Tecnológico	2	0,5%	40	0,9%	20,0
Alimentación/Gran consumo	2	0,5%	2	0,0%	1,0
Sector automóvil	2	0,5%	2	0,0%	1,0
Gestión de cartera	2	0,5%	60	1,4%	30,0
Educación/Formación	2	0,5%	6	0,1%	3,0
Servicios de atención al cliente	2	0,5%	6	0,1%	3,0
Cooperación internacional	1	0,2%	3	0,1%	3,0
Industria química	1	0,2%	20	0,5%	20,0
Marketing	1	0,2%	1	0,0%	1,0
Programación, Consultoría y otras Act. Informáticas	1	0,2%	15	0,4%	15,0
Realización de estudios	1	0,2%	8	0,2%	8,0
Salud	1	0,2%	1	0,0%	1,0
Servicios administrativos	1	0,2%	1	0,0%	1,0

TABLA 5. SECTORES EXTRAÍDOS DE LA DESCRIPCIÓN DE LAS OFERTAS					
Sector/actividad (extraído y homogenizado)	Número ofertas	Porcentaje ofertas	Número vacantes	Porcentaje vacantes	Ratio ofert./vac.
Servicios medioambientales	1	0,2%	2	0,0%	2,0
Transporte/Mensajería	1	0,2%	2	0,0%	2,0
TOTAL	405	100,0%	4272	100,0%	TOTAL

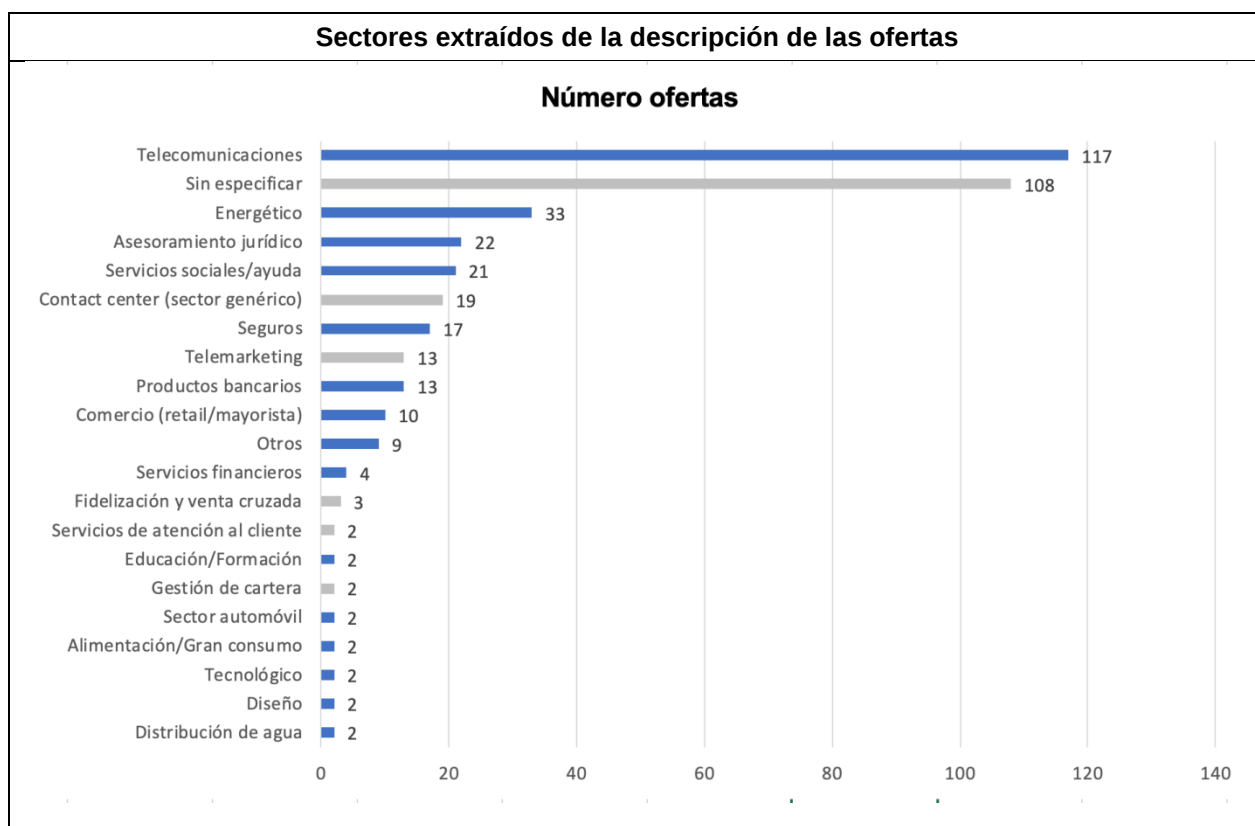
Fuente: Elaboración propia a partir de ofertas publicadas en InfoJobs entre mayo y septiembre de 2025.

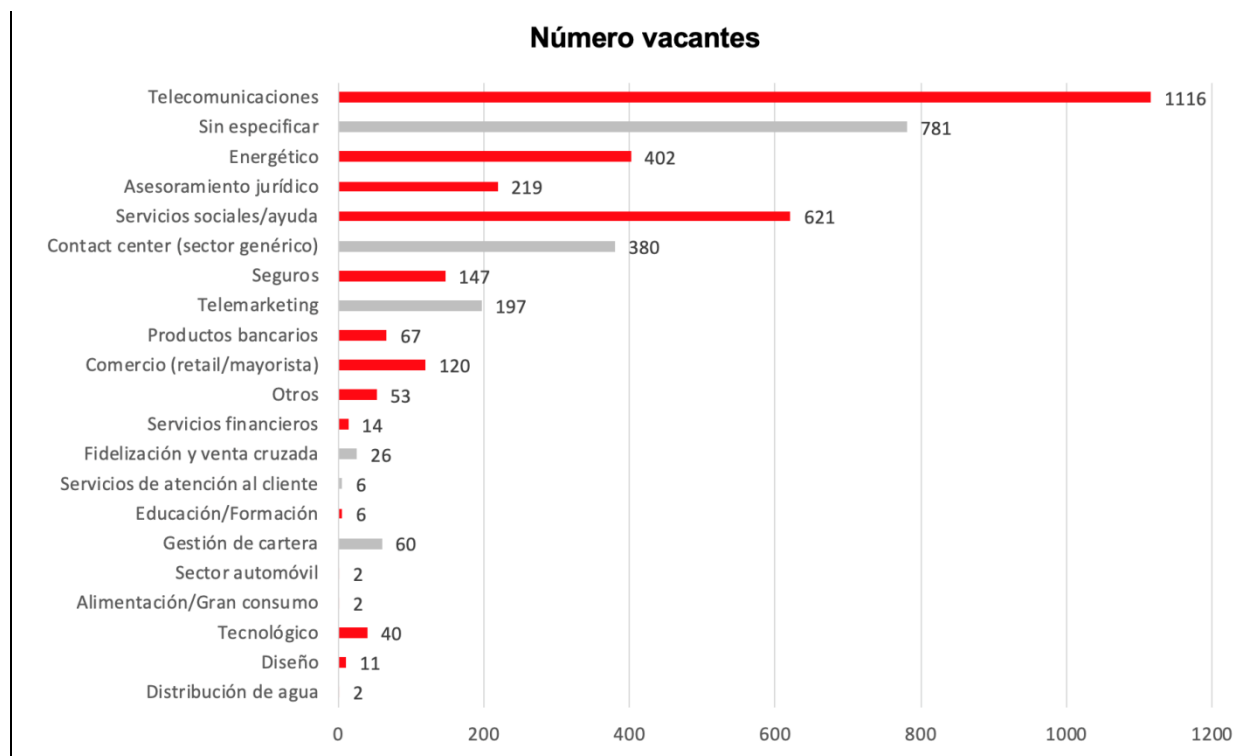
Así, siguiendo este segundo método, de los datos recogidos en la tabla resultante podemos destacar los siguientes puntos:

- **Telecomunicaciones como sector predominante:** El sector de telecomunicaciones representa el 24,5% de las ofertas identificadas (117 ofertas) y el 26,1% de las vacantes totales ofertadas en el período analizado (1116 puestos), consolidándose como el principal cliente del sector contact center en Castilla y León. La media de 9,5 vacantes por oferta, inferior a la media general de 10,5.
Es destacable que el campo “Tipo de industria” de InfoJobs solo identifica 29 ofertas (7,0%) y 280 vacantes (6,6%) como “Telecomunicaciones”, lo que refleja que muchas empresas publicantes clasifican estas ofertas en categorías genéricas como “Telemarketing” u “Otras actividades”.
- **Energético como segundo sector publicante:** En este sector hemos englobado tanto las referencias expresas al sector Energético en sentido amplio como al subsector Eléctrico. Si no tenemos en cuenta las 108 ofertas con sector “Sin especificar”, el sector Energético ocupa el segundo puesto con el 8,1% de las ofertas publicadas (33 ofertas). Sin embargo, sus 402 vacantes ofertadas (9,4% del total) lo colocarían en ese aspecto por debajo del sector de los Servicios sociales/ayuda. El promedio del sector Energético es de 12,2 vacantes por oferta, ligeramente por encima del promedio general.
- **Asesoramiento jurídico y Servicios sociales/ayuda:** Ambos sectores han publicado un número similar de ofertas (22 y 21 respectivamente), sin embargo, se diferencian notablemente en el número de vacantes. Así, las ofertas relacionadas con Servicios sociales/ayuda recogen un total de 621 vacantes (ratio de 29,6 vacantes por oferta, casi tres veces la ratio general de 10,5) frente a las 219 ofertadas por las actividades de Asesoramiento jurídico (ratio de 10, ligeramente similar a la ratio general)⁴.
- **Seguros y Banca:** Las actividades relacionadas con los Seguros ocupan la cuarta posición tanto en ofertas publicadas (17, un 4,2% del total) como en vacantes ofertadas 147 (un 3,4% del total). Su ratio es de 8,6 vacantes por oferta. Las actividades recogidas en la tabla como Productos bancarios y Servicios financieros suman también 17 ofertas, pero un número inferior de vacantes (81, un 1,9% del total).

⁴ Las cifras del sector Servicios sociales deben ser tomadas con cierta precaución, ya que todas las ofertas han sido publicadas por Randstad para Konecra en León y para campañas de Cruz Roja. Así, aunque ninguna de las analizadas contiene el comentario “Publicada de nuevo”, podría haber cierto solapamiento entre ellas, especialmente entre las publicadas en fecha muy próximas.

- **Comercio:** El sector Comercio, tanto retail como mayorista e incluyendo las actividades de Alimentación y Gran consumo, sería el último sector en el que se han publicado 10 o más ofertas (12 ofertas que suponen el 3% del total) y con más de 100 vacantes ofertadas (122, un 2,8% del total, superando al sector de la Banca.
- **Diversidad sectorial:** la variedad de actividades que solicitan la incorporación de teleoperadores/as, ya sea directamente como a través de la mediación de operadores de Contact Center, queda reflejada sumando a las indicadas en los puntos anteriores todas aquellas actividades/sectores, hasta completar las 24 específicas que recoge la tabla, han publicado un menor número de ofertas: sector tecnológico, industria química, programación y consultoría informática, diseño, realización de estudios, educación y formación, cooperación internacional, distribución de agua, sector automóvil, transporte y mensajería, servicios medioambientales, salud, servicios administrativos y marketing.





Fuente: Elaboración propia a partir de ofertas publicadas en InfoJobs entre mayo y septiembre de 2025.

REFERENCIAS

Infojobs. (2025). *Ofertas de empleo: Teleoperador en Castilla y León*. [Conjunto de datos]. Recuperado entre mayo y septiembre de 2025, de <https://www.infojobs.net>