

Principales puestos de trabajo ofertados

Enlazando con el estudio reflejado sobre *Ofertas de empleo en el sector de Contact Center (I)*, el análisis del campo “Categoría” de las ofertas publicadas en Infojobs permite un **acercamiento a los tipos de puesto de trabajo solicitados en las mismas**. En la tabla siguiente hemos recogido textualmente las 17 categorías extraídas de dicho campo con los datos relativos a las ofertas y vacantes ofertadas en cada una de ellas.

TABLA 6. PUESTOS DE TRABAJO				
Categoría	Número de ofertas	% Ofertas	Número de vacantes	% Vacantes
Comercial y ventas - Televenta y marketing telefónico	132	32,6%	1.704	39,9%
Atención a clientes - Atención al cliente	91	22,5%	1.200	28,1%
Comercial y ventas - Comercial	90	22,2%	733	17,2%
Comercial y ventas - Agente comercial	33	8,1%	272	6,4%
Ventas al detalle - Venta al detalle	22	5,4%	75	1,8%
Marketing y comunicación - Marketing	9	2,2%	123	2,9%
Informática y telecomunicaciones - Telecomunicaciones	7	1,7%	66	1,5%
Otros - Sin especificar	5	1,2%	33	0,8%
Finanzas y banca - Productos y servicios bancarios	4	1,0%	14	0,3%
Profesiones, artes y oficios - Otros oficios	3	0,7%	17	0,4%
Administración de empresas - Secretariado	2	0,5%	5	0,1%
Administración de empresas - Administración	2	0,5%	2	0,0%
Administración de empresas - Recepción	1	0,2%	20	0,5%
Educación y formación - Enseñanza	1	0,2%	3	0,1%
Atención a clientes - Promoción y ferias	1	0,2%	1	0,0%
Marketing y comunicación - Comunicación corporativa	1	0,2%	3	0,1%
Legal - Derecho civil, penal y constitucional	1	0,2%	1	0,0%
TOTAL	405	100,0%	4.272	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir de ofertas publicadas en InfoJobs entre mayo y septiembre de 2025 en Castilla y León para la palabra clave “teleoperador”.

Los datos recogidos en la tabla reflejan que la oferta de empleo en el sector se estructura principalmente en torno a categorías relacionadas con la comercialización y la atención al cliente:

- **Categorías de comercialización:** La categoría *Comercial y ventas - Televenta y marketing telefónico* ocupa la primera posición tanto en número de ofertas (132, el 32,6% del total) como en vacantes ofertadas (1.704, el 39,9% del total).

A ella hay que añadir las categorías *Comercial y ventas - Comercial y Comercial y ventas - Agente comercial, Ventas al detalle - Venta al detalle y Marketing y comunicación - Marketing*, pues los títulos y la descripción de las ofertas incluidas en estas categorías muestran características similares a las recogidas para la categoría citada en el párrafo anterior, con un claro perfil comercial. Esto sugiere que cada empresa ofertante se inclina de forma subjetiva por alguna de las denominaciones que ofrece InfoJobs para categorizar ofertas similares. Así, por ejemplo, Randstad y Triangle optan mayoritariamente por *Comercial y ventas - Televenta y marketing telefónico*, Adecco por *Comercial y ventas - Comercial* y Gi Group por *Ventas al detalle - Venta al detalle*.

Teniendo en cuenta todo ello, aglutinando aquellas categorías enfocadas de forma más o menos dirigida a la comercialización se recogerían 286 ofertas (el 70,5% del total) y 2.907 vacantes (el 68,0% del total).

- **Categorías de atención al cliente:** La categoría *Atención a clientes - Atención al cliente* engloba 91 ofertas (el 22,5% del total) y 1.200 vacantes (el 28,1% del total). Se recoge también una oferta con una vacante en la categoría *Atención a clientes - Promoción y ferias*; aunque, según el título y la descripción de la misma, está marcadamente enfocada a la venta online de automóviles (a pesar de que también se cite la *atención al cliente*). Esta falta de concordancia entre la categoría elegida y el conjunto de funciones reales asociadas a la oferta la encontramos en un porcentaje elevado de los casos y debe tenerse en cuenta a la hora de valorar en su verdadera magnitud los datos mostrados en este epígrafe.
- **Otras categorías:** El resto de las categorías engloban un porcentaje mínimo de ofertas y vacantes. En varios casos, la denominación de la categoría elegida se refiere más al sector o actividad de la empresa final de la oferta que a las funciones del puesto ofertado. Así, de las 7 ofertas publicadas bajo la categoría *Informática y telecomunicaciones - Telecomunicaciones*, 4 tienen un perfil claramente comercial, 2 se enfocan a la atención al cliente y 1 tiene un carácter mixto. La categoría *Otros - Sin especificar* presenta un claro predominio del perfil de atención al cliente, con 4 de 5 ofertas frente a 1 de perfil comercial. Por otra parte, las 4 ofertas de la categoría *Finanzas y banca - Productos y servicios bancarios* refleja un perfil especializado de recuperación de deuda que no encaja en los perfiles tradicionales de comercial o atención al cliente.

Tipos de contrato

De las 405 ofertas analizadas, en 297 se recoge expresamente el tipo de contrato ofertado (duración determinada, indefinido o fijo discontinuo). En las 108 restantes, 54 indican "Otros contratos" y otras 54 no proporcionan dato alguno al respecto en la sección destinada para ello.

Para intentar completar la información, se procedió a analizar el contenido de la sección "Descripción" de esas 108 ofertas, buscando términos que pudieran facilitar una clasificación final más precisa (por ejemplo, para contratos de duración determinada, se buscó esa misma expresión "duración determinada" o "temporal", "de x meses", "eventual",

etc.). Así, 19 ofertas fueron reclasificadas como de duración determinada, 21 como indefinido, 1 como fijo discontinuo y 67 permanecieron sin clasificar. El resultado final puede verse en la tabla siguiente.

TABLA 7. TIPOS DE CONTRATO					
Tipo de contrato	Nº de ofertas	% Ofertas	Nº de vacantes	% Vacantes	Ratio vac./ofert.
Duración determinada	245	60,5%	2.599	60,8%	10,6
Indefinido	81	20,0%	750	17,6%	9,3
Sin especificar	67	16,5%	820	19,2%	12,2
Fijo discontinuo	12	3,0%	103	2,4%	8,6
TOTAL	405	100,0%	4.272	100,0%	10,5

Fuente: Elaboración propia a partir de ofertas publicadas en InfoJobs entre mayo y septiembre de 2025 en Castilla y León para la palabra clave "teleoperador".

La distribución de tipos de contrato muestra un **claro predominio de la contratación temporal** (contratos de duración determinada), que representa el 60,5% de las ofertas y el 60,8% de las vacantes totales (2.599). La relación entre ambas cifras en esta tipología de contratación es de 10,6 vacantes por oferta, prácticamente igual a la ratio total de 10,5.

La **contratación indefinida aparece en el 20% de las ofertas** (750 vacantes, 17,6% del total), con una ratio de 9,3 vacantes por oferta. El contrato **fijo discontinuo** representa únicamente el 3% de las ofertas y el 2,4% de las vacantes.

Jornada y modalidad de trabajo

Tipo de jornada

En las 405 ofertas de trabajo analizadas **se indica expresamente uno de los siguientes tipos de jornada: parcial (275), completa (80), indiferente (41) o intensiva (9)**. De forma similar a lo explicado respecto de los tipos de contrato, también en este caso hemos intentado determinar de forma más precisa el tipo de jornada realmente ofertado en los 41 casos en que se indica "indiferente" y en los 9 casos en que se indica "intensiva" en la sección correspondiente. Así, acudiendo a las secciones textuales de las ofertas, hemos buscado referencias a horas semanales o a expresiones que pudieran aclarar el sentido real de las mismas.

En ambos casos, hemos optado por reclasificar como jornada parcial aquellas en las que, en su descripción textual, se recoge la propia expresión "jornada parcial" o se hace referencia a un número de horas inferior a las 39 horas semanales de duración máxima de la jornada ordinaria establecidas en el artículo 22 del *III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de Contact Center* (BOE, 2023) y que se considera como jornada completa, manteniendo como "indiferente" aquellas en que se ofrece optar entre jornada parcial y jornada completa entre varias opciones de jornada parcial, o no se indica información precisa al respecto. El mismo criterio hemos aplicado para las 9 ofertas que se clasificaban como de "jornada intensiva", puesto que dicho carácter describe realmente la ordenación del tiempo de trabajo durante una jornada, pudiendo hacer referencia tanto a

jornadas semanales completas como parciales.

También se han corregido las discrepancias entre la calificación indicada en la sección correspondiente de la oferta y la información contenida en el título y en la descripción de la oferta, concluyendo que la reflejada en esta última es la correcta. El resultado final de todos estos ajustes se recoge en el apartado "Tipo de jornada" de la tabla mostrada más abajo.

En ella, puede verse que en las ofertas publicadas en el período analizado en Castilla y León se produce una **superioridad absoluta de las jornadas parciales, con 327 ofertas que representan el 80,7% del total y concentran el 88,3% (3.771) de las vacantes ofertadas**. Dentro de ellas, se especifica la duración semanal de la jornada en 234 ofertas, de las cuales 194 son para jornadas de 30 horas semanales o menos, 35 son para jornadas de 35 horas semanales y 5 se calificaban como "indiferente" en la ofertas publicadas pero ofrecen solo opciones de jornada de tipo parcial.

Las jornadas completas de 39 horas semanales constituyen el 13,1% de las ofertas pero únicamente el 6,6% de las vacantes ofertadas, con un ratio vacantes/ofertas de 5,4, significativamente inferior al de las jornadas parciales. Por su parte, las 13 recogidas en la categoría "**Indiferente con opción parcial/completa**", que ofrecen a las personas candidatas elegir entre ambos tipos de jornada, suponen únicamente el 3,2% de ofertas y el 2,9% de las vacantes ofertadas.

Modalidad de trabajo

El **modelo presencial es el predominante en las ofertas analizadas**, representando el 76% de las ofertas analizadas, correspondientes a 2.874 vacantes (67,3% del total). La **modalidad híbrida**, que combina trabajo presencial y teletrabajo, ocupa la segunda posición con un 13,8% de las ofertas y un 22,2% de las vacantes ofertadas. En su caso, cabe destacar que la ratio de 16,9 vacantes por oferta es significativamente superior a las demás modalidades y a la ratio general.

El **teletrabajo puro representa únicamente el 4,7% de las ofertas y el 4,0% de las vacantes** (173 puestos).

TABLA 8. JORNADA Y MODALIDAD DE TRABAJO					
Tipo de jornada	Nº de ofertas	% Ofertas	Nº de vacantes	% Vacantes	Ratio vac./ofert.
Parcial (≤ 30 h./sem.)	194	47,9%	1846	43,2%	9,5
Parcial (35 h./sem.)	35	8,6%	349	8,2%	10,0
Parcial (sin especificar)	93	23,0%	1534	35,9%	16,5
Completa (39 h./sem.)	53	13,1%	244	5,7%	4,6
Indiferente (opción parcial/completa)	13	3,2%	125	2,9%	9,6
Indiferente (opciones sólo parciales)	5	1,2%	42	1,0%	8,4
Indiferente (sin información clara)	12	3,0%	132	3,1%	11,0
TOTAL	405	100,0%	4.272	100,0%	10,5

Modalidad	Nº de ofertas	% Ofertas	Nº de vacantes	% Vacantes	Ratio vac./ofert.
Presencial	308	76,0%	2.874	67,3%	9,3
Híbrido	56	13,8%	948	22,2%	16,9
No especificada	22	5,4%	277	6,5%	12,6
Teletrabajo	19	4,7%	173	4,0%	9,1
TOTAL	405	100,0%	4.272	100,0%	10,5

Fuente: Elaboración propia a partir de ofertas publicadas en InfoJobs entre mayo y septiembre de 2025 en Castilla y León para la palabra clave "teleoperador".

Requisitos de acceso

Los requisitos de acceso solicitados en la ofertas analizadas incluyen estudios, experiencia y otros requisitos mínimos, así como, en algunos casos, exigencias de idiomas y competencias tecnológicas. También suelen hacer referencia a actitudes y habilidades blandas deseables.

Estudios mínimos

La **Educación Secundaria Obligatoria (ESO)** es el requisito educativo presente en la **mayoría de las ofertas y vacantes ofertadas**, exigiéndose en el 76,5% de las ofertas (310) y el 75,1% de las vacantes (3.210 puestos), con una ratio de 10,4 vacantes por oferta, muy similar a la general de 10,5. Este dato confirma que el sector, en los términos analizados, presenta requisitos que facilitan el acceso de colectivos con niveles formativos medios-bajos.

Las **ofertas sin requisitos educativos** representan el 7,4% (30 ofertas) pero concentran el 9,4% de las vacantes (400 puestos), con una elevada ratio de 13,3 vacantes por oferta.

Los requisitos educativos de **niveles más elevados (Bachillerato, Ciclos Formativos y estudios universitarios)** son **minoritarios**, representando conjuntamente apenas el 9,6% de las ofertas (39) y el 7,8% de las vacantes.

Las ofertas que requieren estudios universitarios (Licenciatura o Grado) son excepcionales: las dos con Licenciatura pertenecen a los sectores bancario y de telecomunicaciones y están enfocadas a la atención al cliente. La única que exige "Grado", asociada a actividades de la hostelería, es de dudosa interpretación e incluso adscripción al sector objeto de este estudio.

Las ofertas de Ciclo Formativo de Grado Superior (12 ofertas, 3%) muestran una clara orientación a la atención al cliente (11 de 12). De ellas, 6 hacen referencia en su descripción a la especialidad de Imagen y Sonido y a un enfoque hacia la atención al cliente con venta cruzada (aunque no indican el sector al que se dirigen) y 2 están orientadas a tareas administrativas (back-office), una de ellas del sector jurídico (que exige la especialidad de Técnico Superior en Administración y Finanzas) y la otra del sector clínico. En el caso de las 23 ofertas que exigen Ciclo Formativo de Grado Medio, 16 están encuadradas en el sector de las telecomunicaciones y tecnológico, y destinadas a la atención al cliente.

Las 24 ofertas con Bachillerato presentan mayor diversificación sectorial con ofertas para los sectores vinculados a la energía (2), las telecomunicaciones (4), los servicios financieros (4), los servicios jurídicos (1), la cooperación internacional (1) y la venta o el

telemarketing sin especificar el sector final (12). Cuando se indican perfiles, son comerciales (11), de atención al cliente (6) y de gestión de recuperación de deuda, aunque varios muestran un carácter mixto.

TABLA 9. ESTUDIOS MÍNIMOS REQUERIDOS					
Nivel de estudios	Nº de ofertas	% Ofertas	Nº de vacantes	% Vacantes	Ratio vac./ofert.
Educación Secundaria Obligatoria	310	76,5%	3210	75,1%	10,4
Sin especificar	30	7,4%	400	9,4%	13,3
Bachillerato	24	5,9%	197	4,6%	8,2
Ciclo Formativo Grado Medio	23	5,7%	288	6,7%	12,5
Ciclo Formativo Grado Superior	12	3,0%	102	2,4%	8,5
Otros títulos, certificaciones y carnés	3	0,7%	50	1,2%	16,7
Licenciatura	2	0,5%	24	0,6%	12,0
Grado	1	0,2%	1	0,0%	1,0
TOTAL	405	100,0%	4.272	100,0%	10,5

Fuente: Elaboración propia a partir de ofertas publicadas en InfoJobs entre mayo y septiembre de 2025 en Castilla y León para la palabra clave "teleoperador".

Experiencia mínima

Respecto del requisito de experiencia previa recogido en la muestra analizada, destaca que **más de la mitad de las ofertas publicadas (el 53,1%) requieren al menos un año de experiencia**. No obstante, si atendemos al volumen de puestos, **más de la mitad del total de vacantes ofertadas (54,5%) no requieren experiencia previa**; evidenciando (junto a su ratio de 13,3 vacantes por oferta) que los mayores volúmenes de contratación se concentran en puestos sin requisito de experiencia.

Los **requisitos de 2 o más años de experiencia son significativamente minoritarios** y están asociados en algunos casos a actividades específicas y/o minoritarias como los servicios de recuperación de deuda, la alimentación, la automoción y los servicios funerarios.

TABLA 10. EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA

Experiencia requerida	Nº de ofertas	% Ofertas	Nº de vacantes	% Vacantes	Ratio vac./ofert.
Al menos 1 año	215	53,1%	1.892	44,3%	8,8
No requerida	175	43,2%	2.327	54,5%	13,3
Al menos 2 años	10	2,5%	31	0,7%	3,1
Al menos 3 años	5	1,2%	22	0,5%	4,4
TOTAL	405	100,0%	4.272	100,0%	10,5

Fuente: Elaboración propia a partir de ofertas publicadas en InfoJobs entre mayo y septiembre de 2025 en Castilla y León para la palabra clave "teleoperador".

Idiomas¹

La exigencia de idiomas en las ofertas de empleo analizadas resulta escasa. Del total de 405 ofertas analizadas que representan 4.272 vacantes, **92 ofertas (22,7%) asociadas a 1.072 vacantes (25,1%) mencionan explícitamente requisitos de idiomas** tanto en la sección "Idiomas requeridos" como en la sección "Requisitos mínimos" de la ofertas. Sin embargo, de estas, **la mayoría se refieren únicamente al español**: 74 ofertas (18,3% del total) que ofrecen 948 vacantes (22,2%), mientras que la demanda de **idiomas extranjeros o cooficiales se limita a 18 ofertas (4,4% del total), que representan 124 vacantes (2,9% del total)**.

Así, el **francés** se exige en 5 ofertas, el **inglés** en 7, el **italiano** en 4 y el **alemán** en 4. Las lenguas cooficiales tienen una presencia todavía más testimonial: el **euskera** aparece en 3 ofertas y el **catalán** en 2 ofertas.

Competencias tecnológicas

Al igual que en el caso anterior, una misma oferta puede requerir varias competencias de este tipo además de utilizar expresiones no homogéneas para la descripción de las mismas. Para ello se recopilaron las referencias literales de las ofertas a competencias digitales y tecnológicas recogidas en las secciones y subsecciones relativas a los requisitos del puesto ofertado. Posteriormente se realizó una agrupación y homogeneización de temáticas (informática general, ofimática, aplicaciones específicas, etc.) y de niveles equivalentes (básico, medio, avanzado).

A continuación, se muestra una tabla con los resultados obtenidos.

¹ La cifra total de ofertas es superior a las 18 que citamos en el párrafo anterior debido a que algunas de ellas hacen referencia a más de un idioma.

TABLA 11. COMPETENCIAS TECNOLÓGICAS REQUERIDAS		
Competencia tecnológica	Nº de ofertas	% sobre total ofertas
Informática/Manejo de ordenador - Nivel medio/fluido	108	26,7%
Informática/Manejo de ordenador - Conocimientos generales	71	17,5%
CRM y herramientas de contact center	50	12,3%
Herramientas Web	47	11,6%
Herramientas/Aplicaciones informáticas - Nivel básico/usuario	25	6,2%
Office/Ofimática (sin especificar nivel)	24	5,9%
Office/Ofimática - Nivel avanzado	23	5,7%
Manejo simultáneo de múltiples aplicaciones	13	3,2%
Informática/Manejo de ordenador - Nivel básico/usuario	10	2,5%
Herramientas/Aplicaciones informáticas - Nivel avanzado	9	2,2%
Mecanografía/Teclado	7	1,7%
Office/Ofimática - Nivel básico/usuario	7	1,7%
Herramientas/Aplicaciones informáticas - Nivel medio/fluido	6	1,5%
Otros	20	3,5%

Fuente: Elaboración propia a partir de ofertas publicadas en InfoJobs entre mayo y septiembre de 2025 en Castilla y León para la palabra clave "teleoperador".

Así, la competencia más demandada es el manejo de ordenador e informática a nivel medio o fluido, presente en 108 ofertas (26,7% del total), seguida por los conocimientos generales de informática, mencionados en 71 ofertas (17,5%). Conjuntamente, estas dos categorías representan el 44,2% de todas las menciones analizadas, reflejando que **un desempeño de nivel medio en entornos digitales constituye un requisito básico del sector**.

La tercera competencia más requerida corresponde a los sistemas CRM y herramientas específicas de contact center, mencionada en 50 ofertas (12,4% de las ofertas). El CRM, o gestión de relaciones con el cliente por sus siglas en inglés, constituye una herramienta esencial para el sector. Según IBM (2025), "la gestión de las relaciones con los clientes (CRM) es un conjunto de tecnologías integradas que se utilizan para documentar, rastrear y gestionar las relaciones e interacciones de una organización con los futuros y actuales clientes". En los datos obtenidos, 46 ofertas mencionan CRM de forma genérica, mientras que únicamente dos casos especifican plataformas concretas: Salesforce y Siebel.

Con un peso similar al CRM, **las herramientas Web ocupan la cuarta posición** con 47

mentiones (11,60%). Además, el **manejo del paquete Microsoft Office y aplicaciones ofimáticas a diversos niveles** suma 54 menciones (13,3% del total) siendo significativa la demanda de nivel avanzado (23 ofertas, 5,68%). Resulta **también destacable que el manejo simultáneo de múltiples aplicaciones aparezca explícitamente en 13 ofertas** (3,21%).

Competencias actitudinales y habilidades blandas

El concepto de competencias actitudinales, también denominado habilidades blandas o *soft skills*, se refiere, en general, "a **competencias de carácter no técnico, que influyen en cómo el individuo se relaciona con los demás y gestiona su trabajo y su vida cotidiana**" (Pagès Serra et al., 2024, p. 6). En las 405 ofertas de empleo analizadas, se identificaron inicialmente 44 denominaciones diferentes que hacían referencia a este tipo de competencias, con **un total de 803 menciones en 349 ofertas**. Para facilitar el análisis procedimos a homogeneizar los resultados que se referían a la misma competencia. Así, términos como "habilidades comunicativas", "habilidades de comunicación", "capacidad de comunicación", "facilidad de comunicación", "buena comunicación" y "don de gentes" fueron agrupados bajo la denominación "Habilidades de comunicación". Este proceso de consolidación redujo el número de categorías a 20 competencias diferenciadas.

Como puede verse en la tabla siguiente, los resultados consolidados reflejan que **las cuatro competencias más demandadas** son la **capacidad de aprendizaje** (154 menciones, 44,1% de las ofertas), las **habilidades de comunicación** (150 menciones, 43,0%), las **competencias comerciales** (135 menciones, 38,7%) y la **orientación a objetivos** (79 menciones, 22,6%), representando conjuntamente el 64,5% de las 803 menciones identificadas.

TABLA 12. COMPETENCIAS ACTITUDINALES

Actitud requerida	Nº de ofertas	% sobre total ofertas
Capacidad de aprendizaje	154	38,0%
Habilidades de comunicación	150	37,0%
Competencias comerciales	135	33,3%
Orientación a objetivos	79	19,5%
Trabajo en equipo	48	11,9%
Actitud positiva	41	10,1%
Compromiso	40	9,9%
Capacidad de negociación	30	7,4%
Orientación al cliente	26	6,4%
Motivación	25	6,2%
Proactividad	16	4,0%
Resolución de problemas	14	3,5%
Empatía	12	3,0%
Flexibilidad	10	2,5%

TABLA 12. COMPETENCIAS ACTITUDINALES

Actitud requerida	Nº de ofertas	% sobre total ofertas
Escucha activa	8	2,0%
Dinamismo	8	2,0%
Responsabilidad	4	1,0%
Atención al detalle	1	0,2%
Autonomía	1	0,2%
Multitarea	1	0,2%

Fuente: Elaboración propia a partir de ofertas publicadas en InfoJobs entre mayo y septiembre de 2025 en Castilla y León para la palabra clave “teleoperador”.

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>

Boletín Oficial del Estado. (2023, 9 de junio). *III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de Contact Center (antes Telemarketing)*. BOE, núm. 137, de 9 de junio de 2023. <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2023-13741>

IBM. (2025, 14 de abril). *¿Qué es la gestión de las relaciones con los clientes (CRM)?* <https://www.ibm.com/es-es/think/topics/crm>

Pagès Serra, C., Basilico, N., Christmann, F., Cubillos Rios, G., Durán Martínez, M., Moncada Pons, L., Moreno Rivera, P., Muñoz Martínez, M., & Pedro Aznar, P. (2024). *Identificación, validación y priorización de competencias blandas (soft skills) en el entorno socioeconómico y laboral actual: Resumen ejecutivo*. Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (FUNDAE) y Universitat Oberta de Catalunya. https://www.fundae.es/docs/default-source/publicaciones-y-evaluaciones/publicaciones-sectoriales/soft-skills.pdf?sfvrsn=f88d7a19_5