

Análisis laboral y profesional del sector de Contact Center en Castilla y León

Avance del estudio



1. Objetivos

- **Caracterizar la estructura empresarial y el empleo** del sector Contact Center en Castilla y León.
- **Analizar las condiciones laborales**, incluyendo tipos de contratación, jornadas, modalidades de trabajo (presencial/teletrabajo), y niveles de satisfacción de la plantilla con diferentes aspectos de su empleo.
- **Evaluar la situación de la formación** en el sector, examinando la pertinencia de los certificados de profesionalidad existentes y su adecuación a las demandas tecnológicas actuales.
- **Identificar los principales riesgos laborales**, especialmente los factores psicosociales (presión por objetivos, ritmo de trabajo, percepción de escasa valoración social), y su impacto en la salud de los trabajadores.
- **Conocer las perspectivas de futuro del sector** desde la visión de los trabajadores, empresas y expertos.

2. Metodología

La investigación emplea una **METODOLOGÍA MIXTA** que combina técnicas cuantitativas y cualitativas para obtener una visión integral:

- **Análisis documental y estadístico:** revisión de fuentes secundarias (INE, Seguridad Social, asociaciones sectoriales).
- **Encuesta a trabajadores:** cuestionario online con 8 bloques temáticos distribuido a través de canales sindicales.
- **Entrevistas en profundidad:** entrevistas cualitativas semiestructuradas a informantes clave del sector (trabajadores con amplia experiencia, representantes sindicales, formadores).
- **Análisis de contenido:** análisis temático de documentación especializada, incluyendo seminarios de la Semana del Contact Center 2025 y análisis crítico de la pertinencia de los certificados de profesionalidad (COMT0110, COMT0211, ADGG0208) mediante contraste con ofertas de empleo reales del sector.

3. Caracterización del sector

España

Datos generales España

Facturación total: 2.358,59 M€ (-2,33% vs 2023)

Empleo: 99.018 personas (-5,16% vs 2023)

Plataformas en España: 125

Contratos indefinidos: 86%



Principales sectores clientes España

- Seguros: 22%
- Telecomunicaciones: 18%
- Banca y Servicios Financieros: 16%

Perfil del empleado España

Mujeres: 72%

Edad 36-45 años: 37%

Estudios secundarios: 59%

Estudios universitarios: 28%

Fuente: Asociación CEX. (2025) *Estudio de mercado sobre la situación del contact center 2024*

Castilla y León

Posición Castilla y León

Plataformas: 12 (10% del total nacional)

Puesto en ranking empleo: 4ª comunidad autónoma

Crecimiento empleo: +770 puestos vs 2023 (mayor crecimiento absoluto)

“Absentismo” laboral

Castilla y León: 15,0%

Media España Contact Center: 14,12%

Sector servicios España: 6,7%

CEX: ABSENTISMO = toda ausencia al puesto de trabajo sea o no remunerada, a excepción de las vacaciones, horas sindicales y descanso maternal.

Fuente: Asociación CEX. (2025) *Estudio de mercado sobre la situación del contact center 2024*

CCOO
comisiones obreras
de Castilla y León

CCOO **servicios**

CCOO

servicios **ciudadanía**

NOS **IMPULSA**

Junta de
Castilla y León

Datos generales CyL (fuente CCOO)

- **Total centros de trabajo:** 95 centros
- **Total empresas únicas:** 74 empresas
- **Total trabajadores:** 8.602 trabajadores

Distribución territorial

Provincia	Centros	Trabajadores	% sobre total
Valladolid	35	3.941	45,8%
León	33	3.028	35,2%
Salamanca	6	1.063	12,4%
Palencia	8	275	3,2%
Ávila	4	204	2,4%
Burgos	6	41	0,5%
Zamora	1	35	0,4%
Segovia	2	15	0,2%

Top 20 empresas más grandes

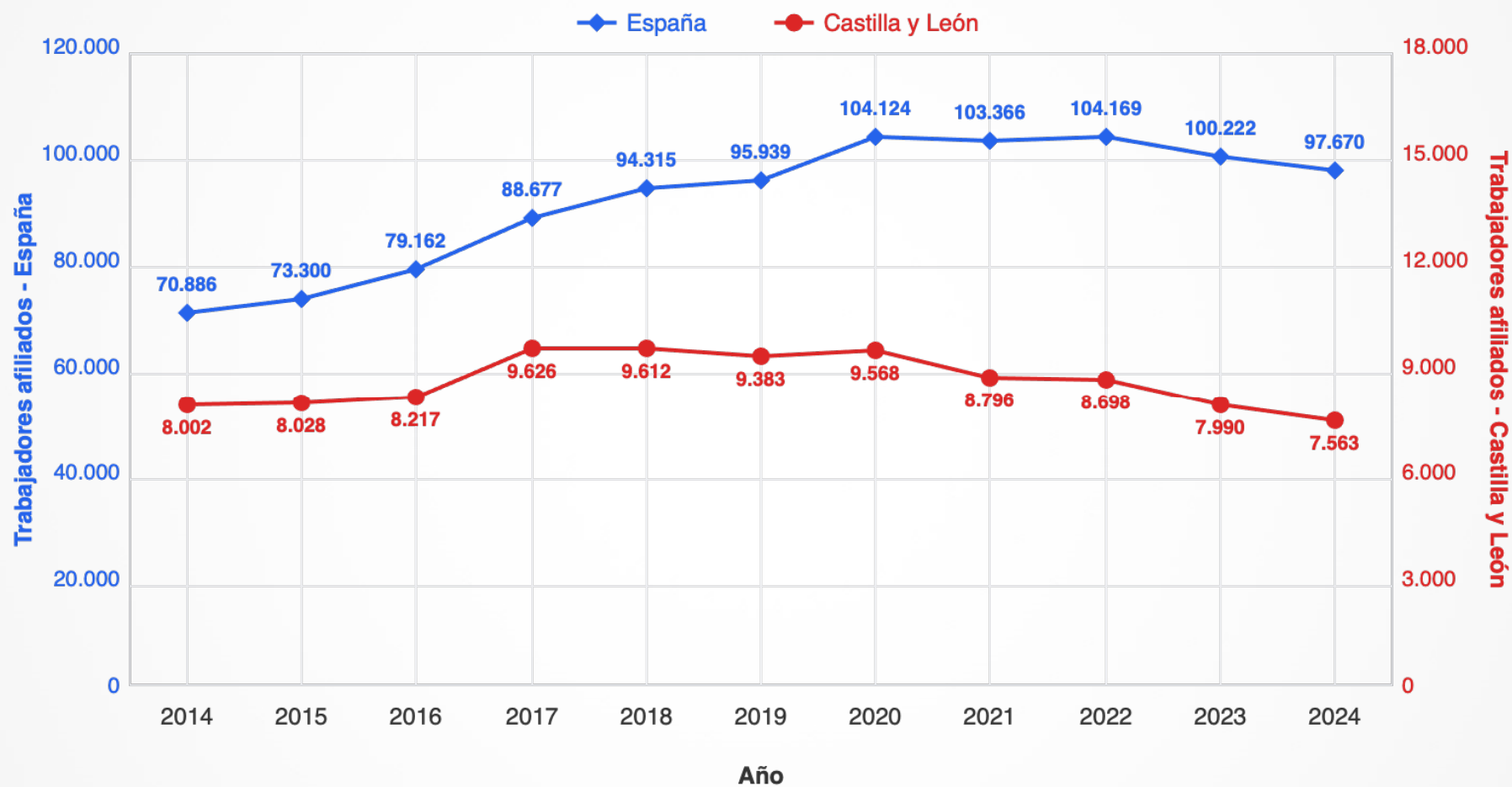
Nº	Empresa	Trabajadores	Centros	Provincias
1	Konecta Servicios de BPO S.L.	1.225	1	Valladolid
2	Majorel SP Solutions SAU	979	1	Salamanca
3	Telecyl S.A.	829	1	Valladolid
4	Transcom Worldwide Spain S.L	528	1	León
5	Avilon Center 2016 S.L.	450	3	Ávila, León, Valladolid
6	Konecta Digital MK Agency S.L.U.	443	3	León, Palencia, Valladolid
7	Konecta Mediación S.L.	392	1	León
8	Atento Teleservicios España SA	382	2	León
9	Intrum Servicing Spain S.A.	344	1	Valladolid
10	Plus Contacto Servicios Integrales S.L.	312	1	León
11	Teleperformance España SAU	287	1	León
12	Agencia B12 Online SL	185	1	Valladolid
13	Telemark	154	1	León
14	Abai Business Solutions S.A.U.	145	1	León
15	Nazca Land S.L.	141	1	Valladolid
16	Ilunion Emergencias S.A	135	1	Valladolid
17	Acciones y Servicios de Telemarketing S.L.	117	2	León
18	Telecyl S.A.	112	1	Valladolid
19	Vplat España S.L.U.	95	1	Valladolid
20	Energ-Master 2012 S.L.	95	1	Palencia

4. Mercado de trabajo

Afiliación a la Seguridad Social

- **CNAE 8220 "Actividades de centros de llamadas"**: clasificación más específica y representativa del sector de Contact Center en España. Esta clase comprende tanto los centros de recepción de llamadas como los centros de emisión de llamada.
- **Existen otras clasificaciones CNAE** pero nos centraremos únicamente en los datos de afiliación registrados para CNAE 8220: garantiza que el análisis se centra en empresas cuya actividad principal corresponde exclusiva e inequívocamente al sector de Contact Center.
- Hemos considerado únicamente a las personas trabajadoras **afiliadas en el Régimen General de la Seguridad Social**, (afiliados al RETA supusieron en CyL únicamente el 0,15% en el CNAE 8220).

Evolución de trabajadores afiliados CNAE 8220 (2014-2024)



Evolución de empresas inscritas CNAE 8220 (2014-2024)

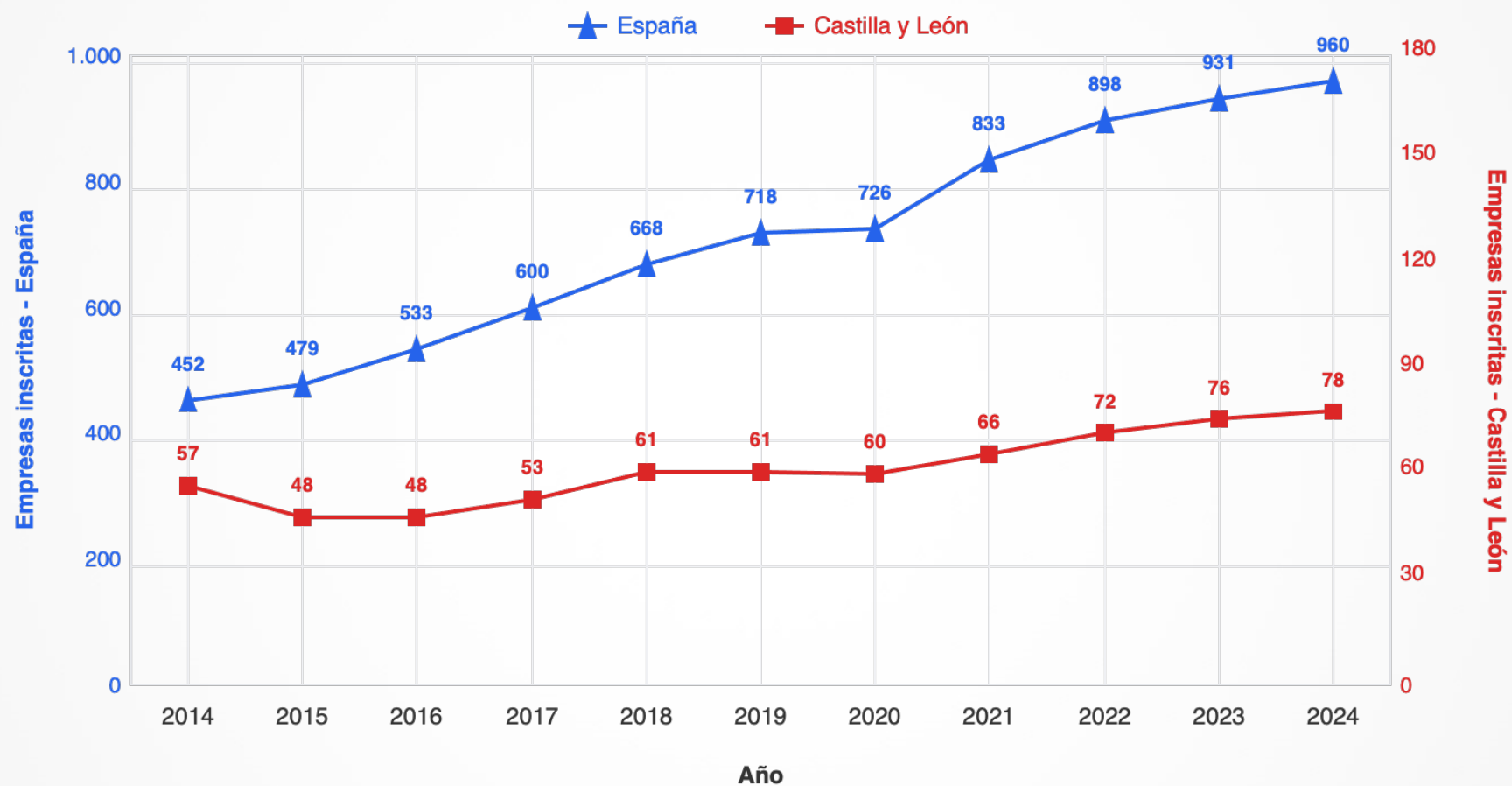
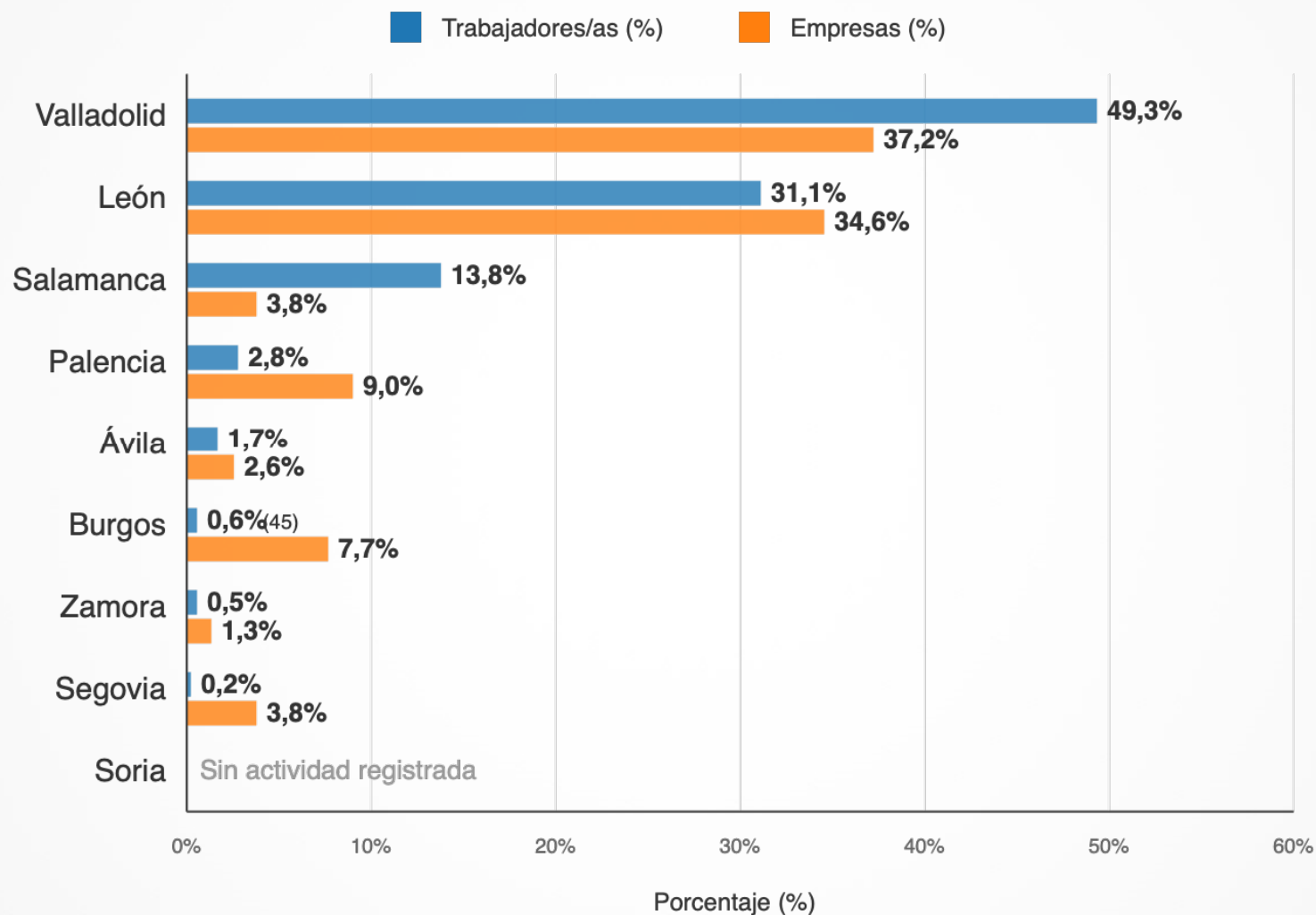


TABLA 2. TRABAJADORES/AS Y EMPRESAS CNAE 8220 POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS

Comunidad Autónoma	Trabajadores/as afiliados en alta (Régimen General)			Empresas inscritas			Ratio Trab/Emp	
	Posición	Trabajadores/as	% Nacional	Posición	Empresas	% Nacional	Posición	Ratio
Madrid	1ª	24.950	25,5%	2ª	157	16,4%	1ª	158,9
Cataluña	2ª	20.315	20,8%	3ª	137	14,3%	2ª	148,3
Andalucía	3ª	17.580	18,0%	1ª	221	23,0%	8ª	79,5
Castilla y León	4ª	7.563	7,7%	5ª	78	8,1%	6ª	97,0
Comunidad Valenciana	5ª	7.206	7,4%	4ª	85	9,2%	7ª	82,8
Galicia	6ª	5.096	5,2%	7ª	42	4,4%	3ª	121,3
País Vasco	7ª	2.360	2,4%	8ª	32	3,3%	10ª	73,8
Castilla-La Mancha	8ª	2.227	2,3%	9ª	30	3,1%	9ª	74,2
Aragón	9ª	2.172	2,2%	12ª	18	1,9%	4ª	120,7
Canarias	10ª	1.879	1,9%	6ª	48	5,0%	14ª	39,1
Extremadura	11ª	1.781	1,8%	13ª	17	1,8%	5ª	104,8

Distribución provincial del sector Contact Center en Castilla y León (2024)

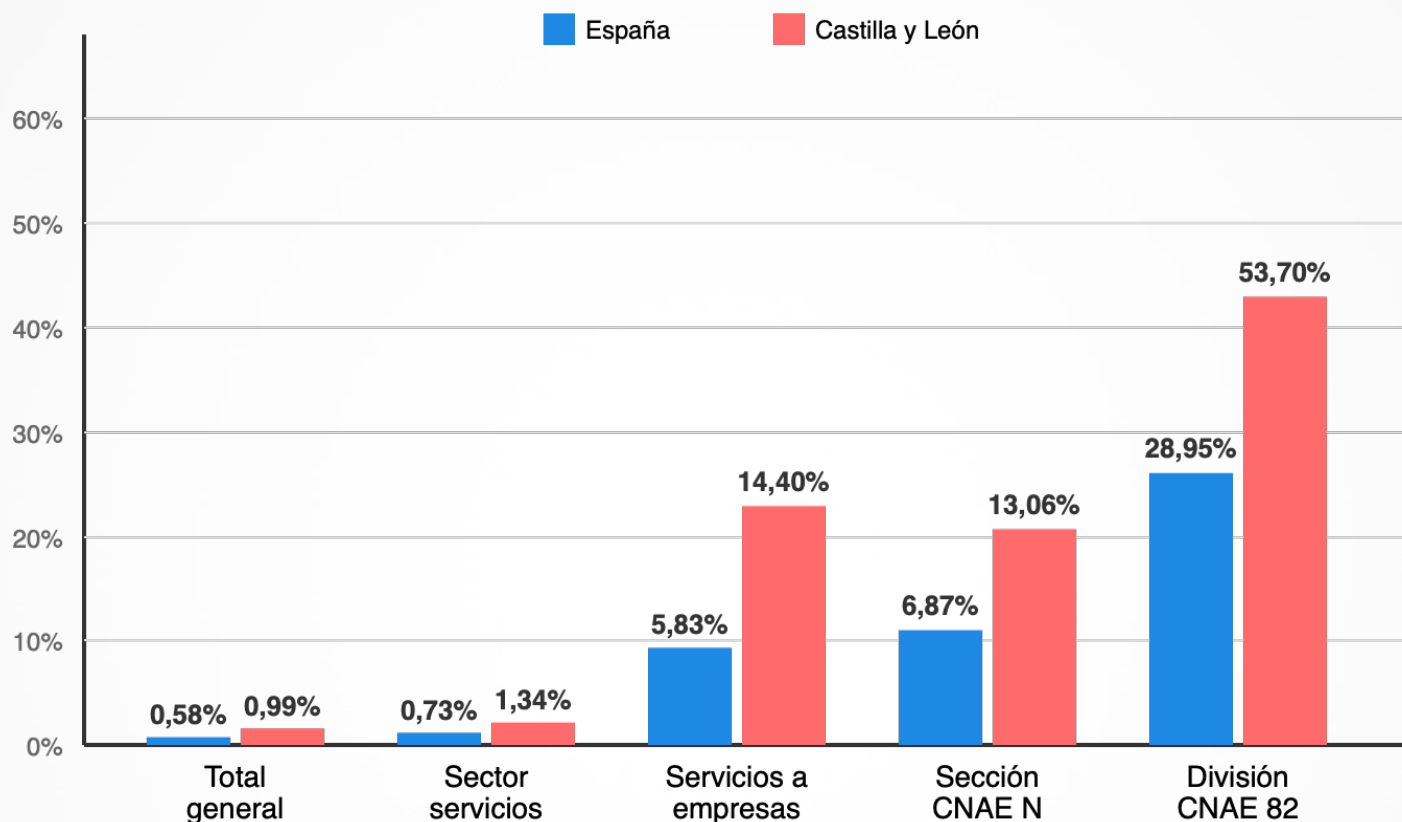
Porcentaje de trabajadores/as afiliados/as y empresas inscritas por provincia



Total Castilla y León: 7.563 trabajadores/as en 78 empresas

Peso del sector Contact Center (CNAE 8220) en España vs Castilla y León (2024)

Porcentaje de trabajadores afiliados en CNAE 8220 respecto a diferentes agregados



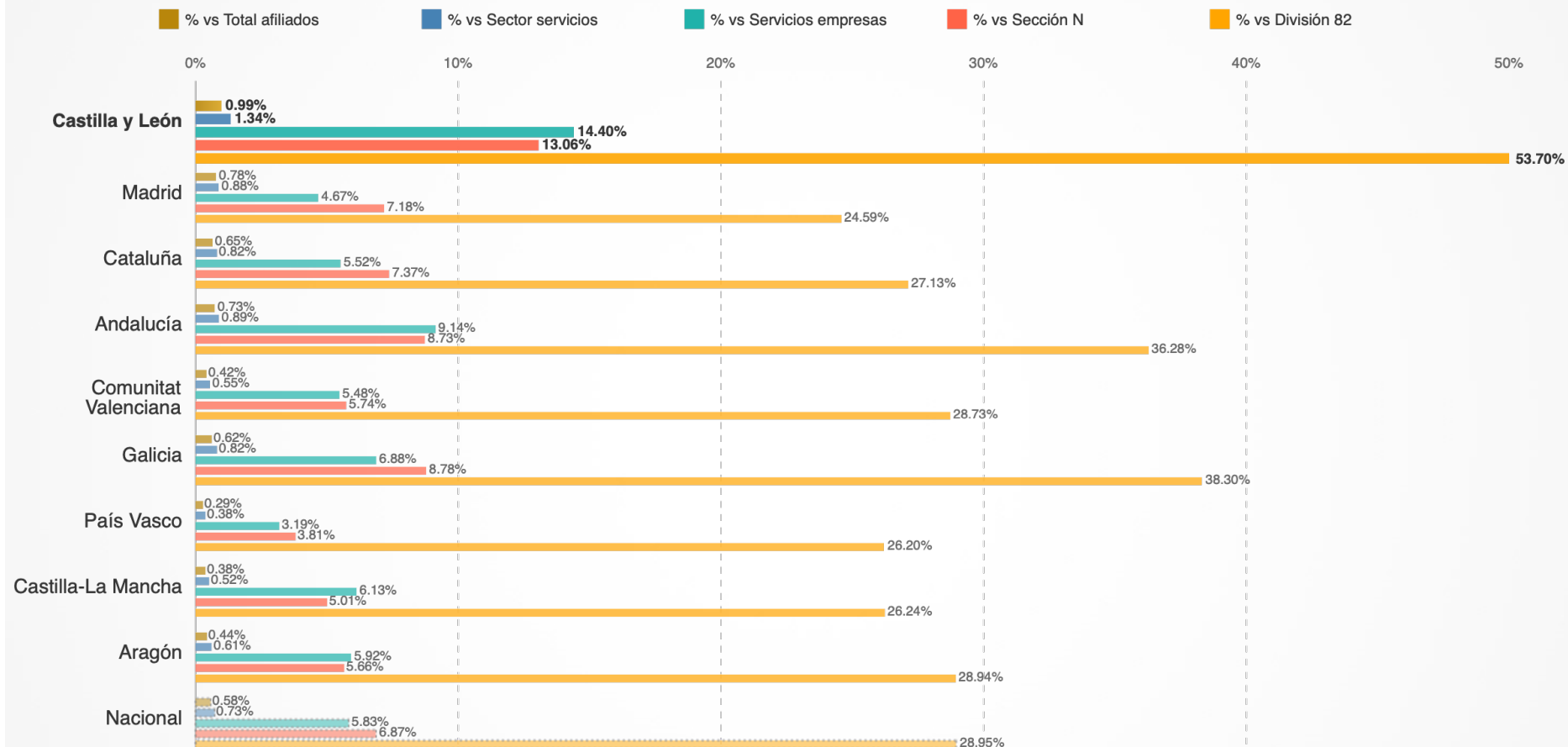
- **Sección N:** “Actividades administrativas y servicios auxiliares” (alquiler, empleo, viajes, seguridad e investigación, servicios a edificios, administrativas, etc.)
- **División CNAE 82:** “Actividades administrativas de oficina y otras actividades auxiliares a las empresas”(servicios administrativos diarios de oficina, funciones corrientes y rutinarias de apoyo empresarial por cuenta de terceros, etc).

Esta importancia del sector de Contact Center en Castilla y León **es mayor si comparamos sus datos con los del resto de comunidades autónomas.**

Peso del sector Contact Center (CNAE 8220) por comunidades autónomas - 2024

Porcentaje de afiliados respecto a diferentes agregados del sector servicios

(Se muestran las 9 comunidades autónomas con mayor número de afiliados CNAE 8220, más la media nacional como referencia)



Castilla y León lidera todos los indicadores de peso relativo del sector Contact Center

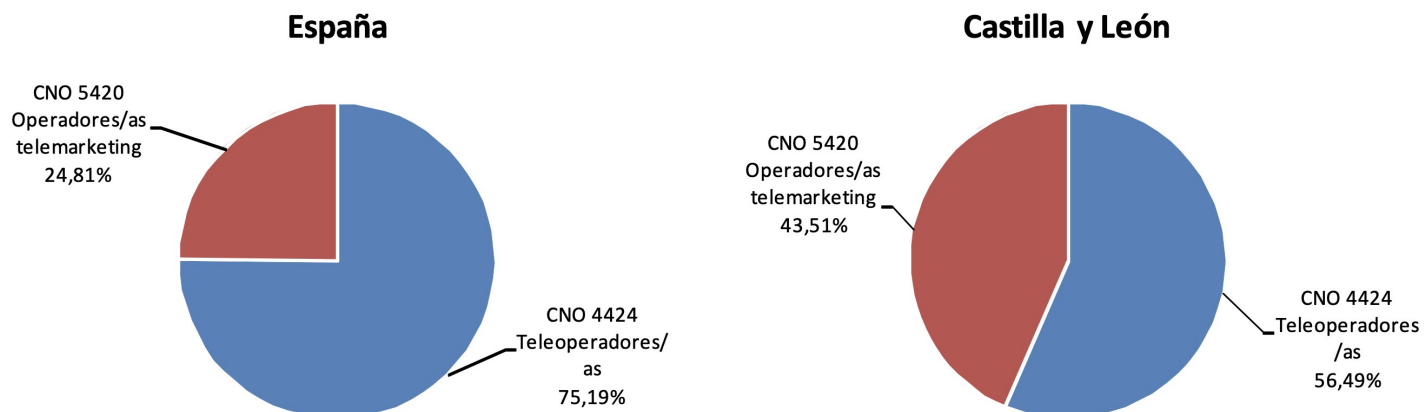
- 1º puesto en % sobre total afiliados (0,99% vs 0,58% nacional)
- 53,70% de los afiliados de la División 82 trabajan en Contact Center (vs 28,95% nacional)
- La región duplica la media nacional en casi todos los indicadores

Contratación

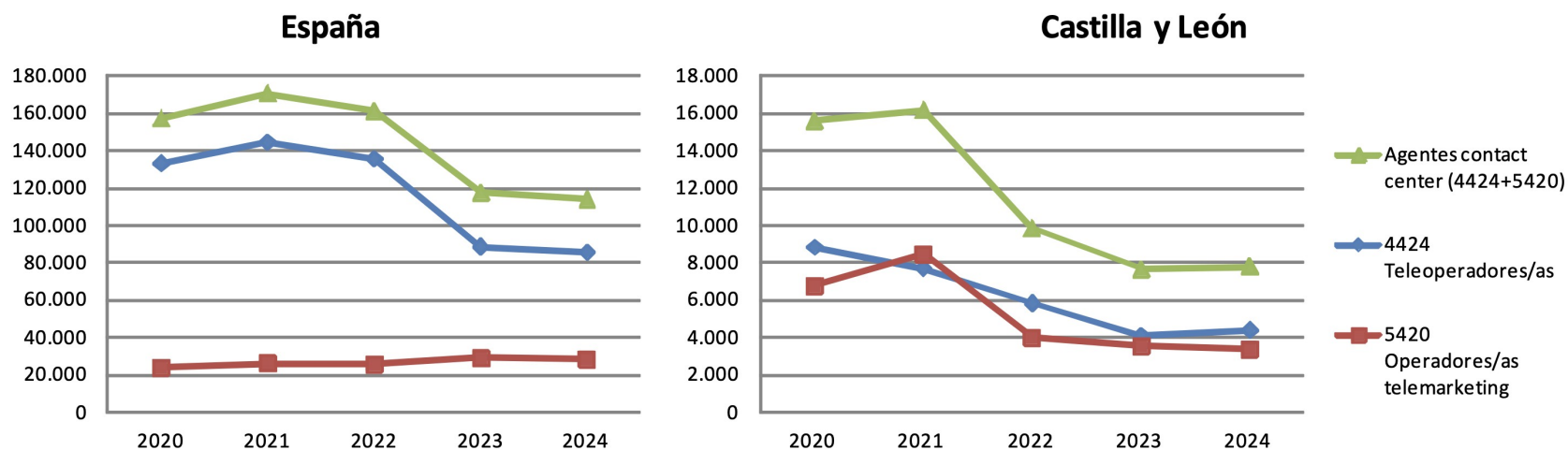
Teleoperadores/as (CNO 4424): suministran información y asesoran a los clientes, responden a preguntas relacionadas con los productos, servicios y políticas de la empresa o la organización y tramitan las transferencias financieras, por teléfono o medios electrónicos, como el correo electrónico. Operan 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.

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.

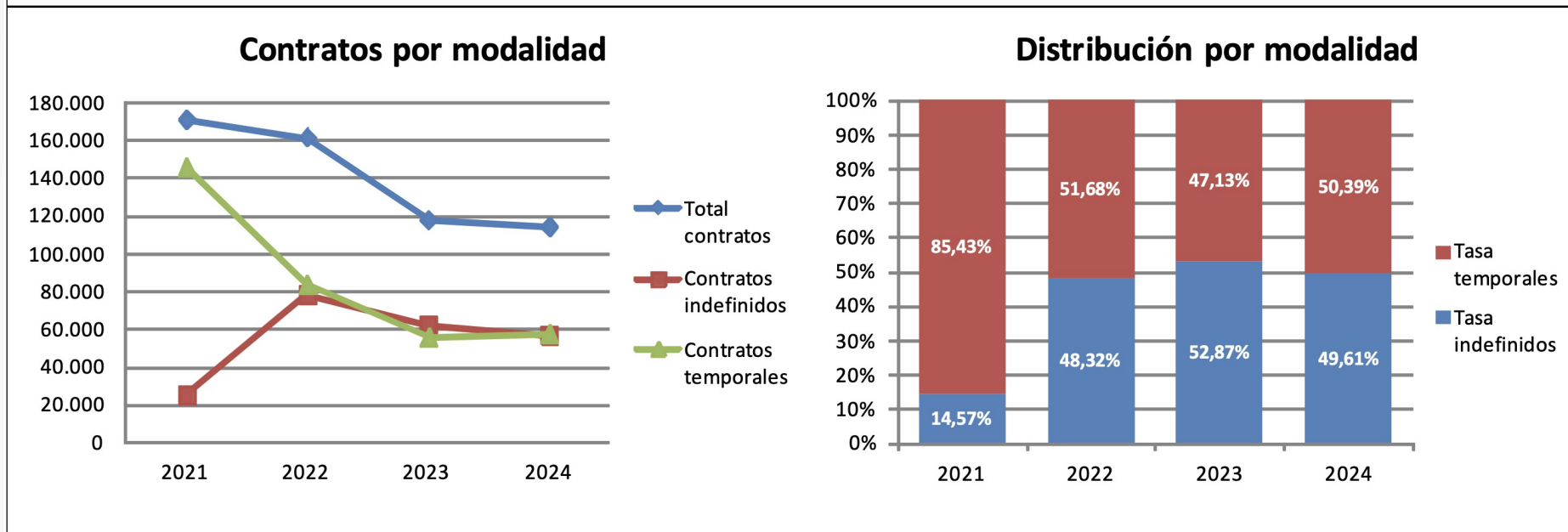
Porcentaje de contratos registrados por ocupaciones 2024



Evolución de la contratación por ocupaciones 2020-2024



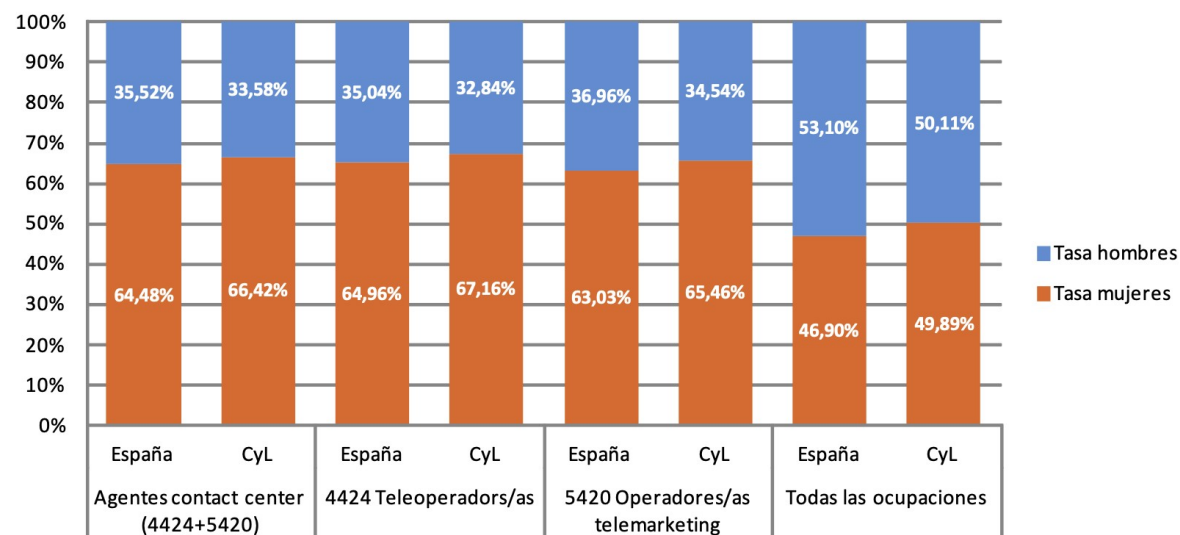
Evolución de la estabilidad – temporalidad en España 2021-2024. Agentes contact center.



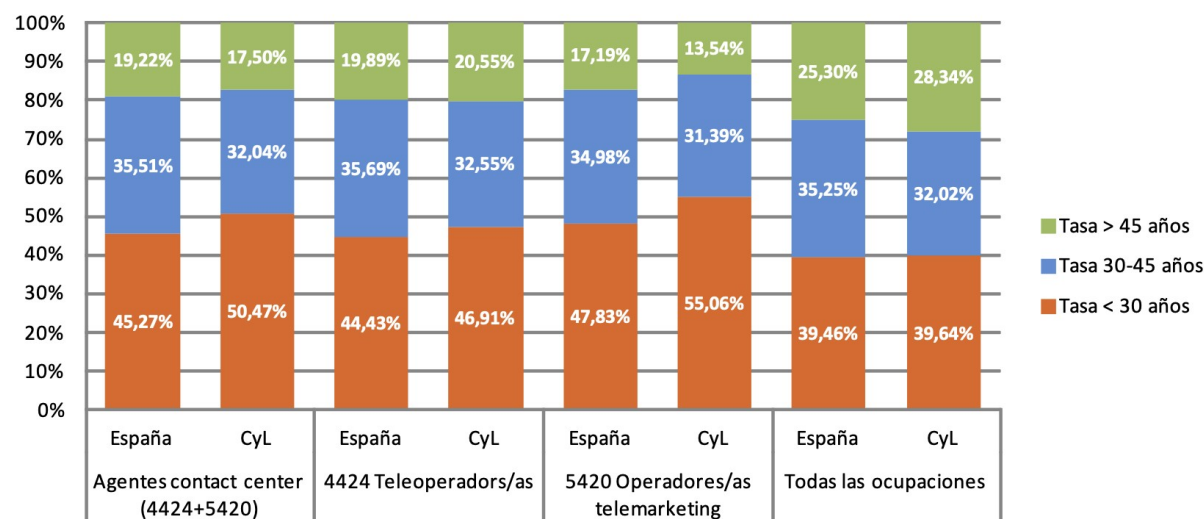
El ejercicio 2022 experimentó un cambio en la contratación debido a la publicación del Real Decreto Ley 32/2021 de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reforma laboral, la garantía de estabilidad en el empleo y la transformación del mercado de trabajo

Distribución de la contratación por colectivos 2024

Distribución por sexo

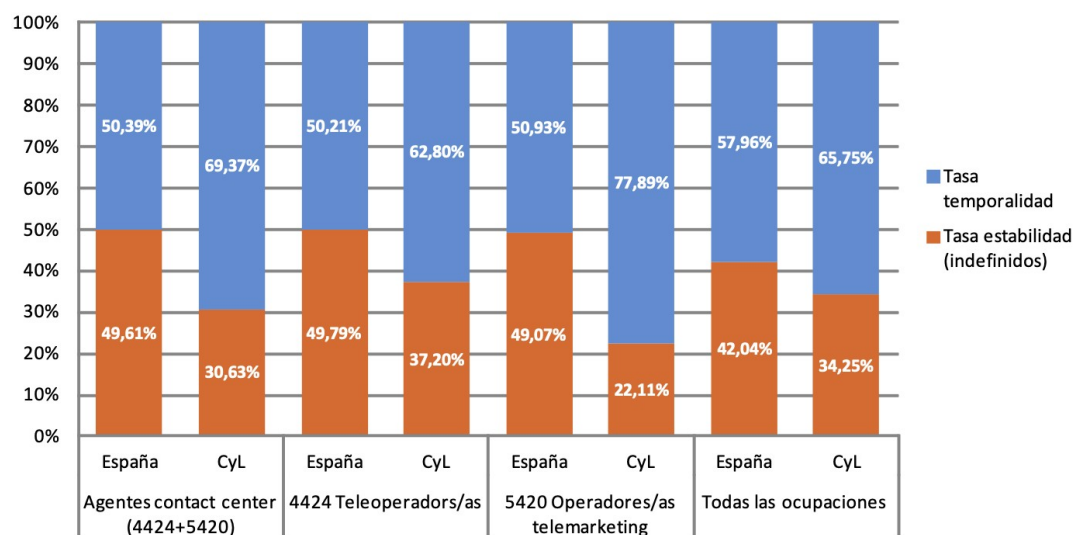


Distribución por edad



Distribución por modalidad de contratación. 2024

Contratación indefinida - temporal 2024



Contratación jornada completa - parcial 2024

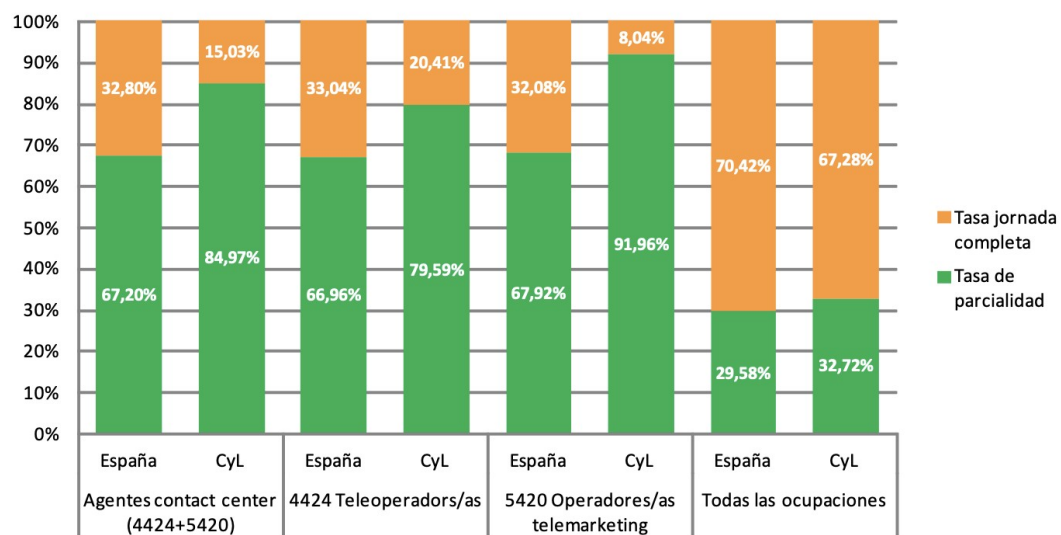
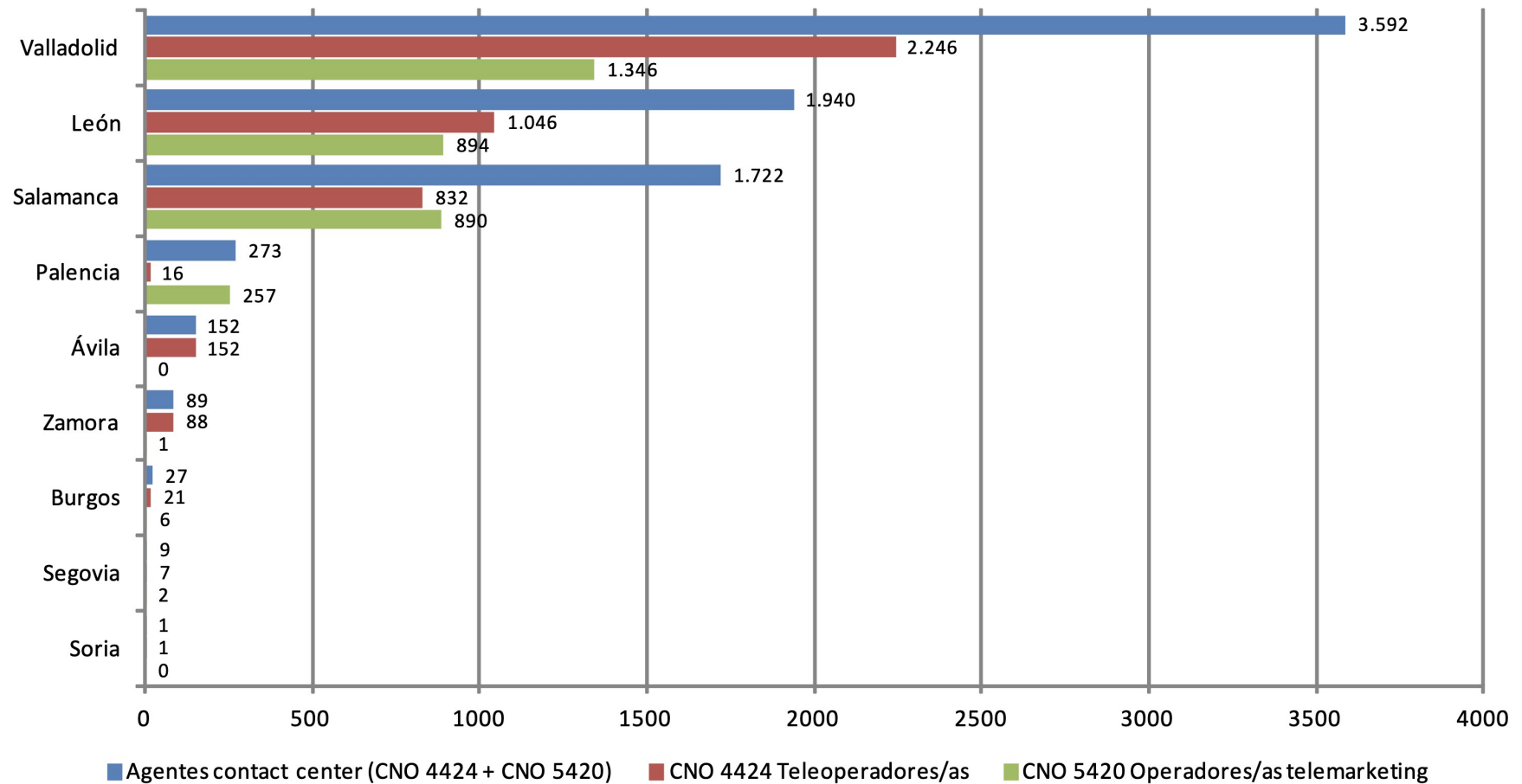


TABLA 6. DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL ESPAÑA 2024

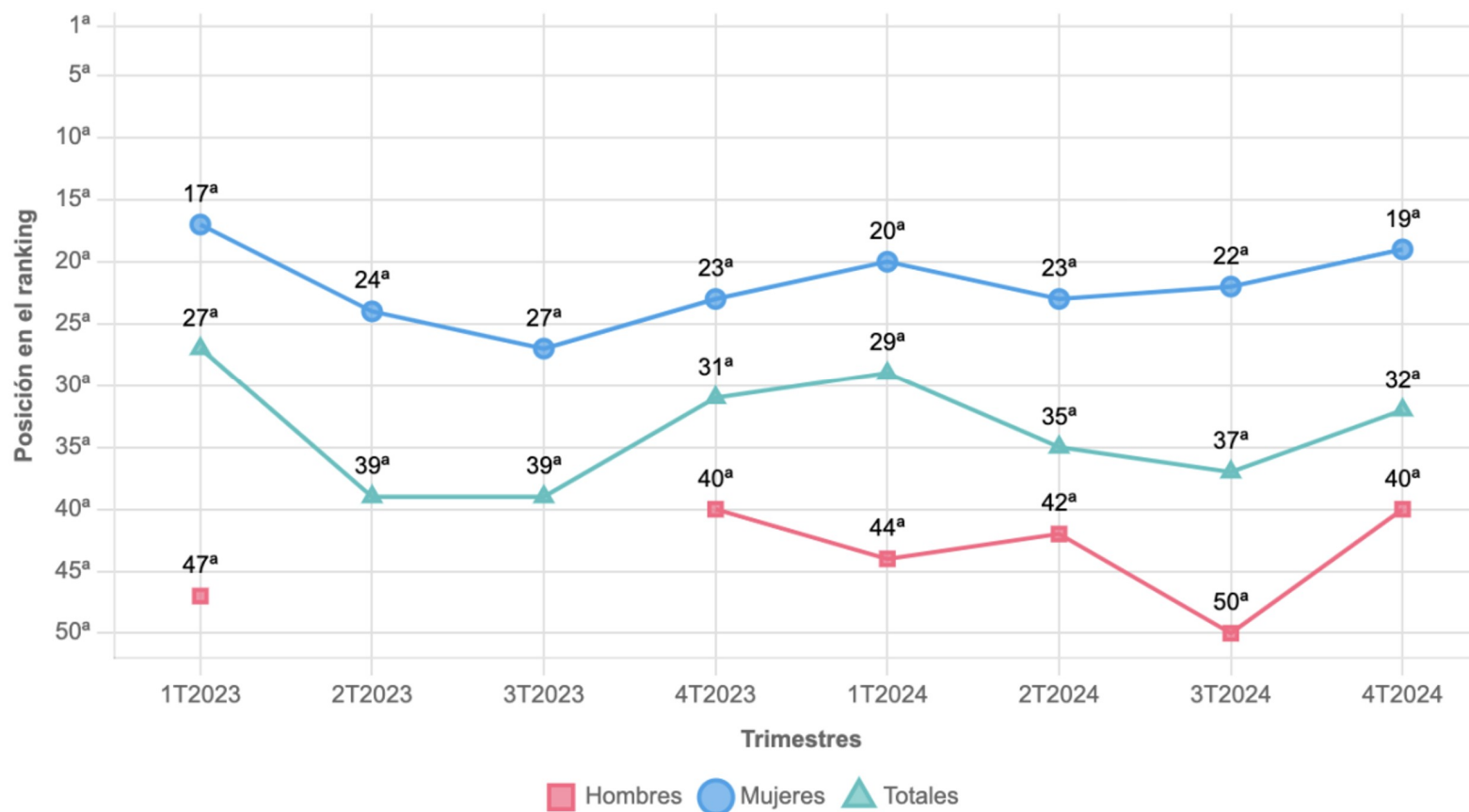
	Agentes contact center (CNO 4424+5420)			CNO 4424 Teleoperadors/as			CNO 5420 Operadores/as telemarketing		
Comunidades autónomas	Contratos	% sobre total nacional	Variación 2023/2024	Contratos	% sobre total nacional	Variación 2023/2024	Contratos	% sobre total nacional	Variación 2023/2024
TOTAL NACIONAL	114.041	100,00%	-3,15%	85.746	100,00%	-3,26%	28.295	100,00%	-2,84%
Comunidad de Madrid	33.565	29,44%	-6,79%	26.448	30,84%	-4,70%	7.117	25,15%	-13,80%
Andalucía	26.864	23,56%	2,70%	18.643	21,75%	3,06%	8.221	29,06%	1,88%
Cataluña	19.388	17,00%	-2,30%	15.252	17,79%	-0,10%	4.136	14,62%	-9,65%
Castilla y León	7.805	6,84%	1,55%	4.409	5,14%	6,81%	3.396	12,00%	-4,55%
Comunitat Valenciana	6.663	5,84%	-17,17%	5.112	5,96%	-27,20%	1.551	5,48%	51,76%
Galicia	5.808	5,09%	9,17%	4.022	4,69%	13,71%	1.786	6,31%	0,17%
Canarias	2.222	1,95%	-4,22%	2.115	2,47%	-0,75%	107	0,38%	-43,39%
Extremadura	2.112	1,85%	42,70%	1.467	1,71%	29,14%	645	2,28%	87,50%
Pais Vasco	1.974	1,73%	-17,54%	1.763	2,06%	-14,46%	211	0,75%	-36,64%

Contratos por provincia. Castilla y León. 2024

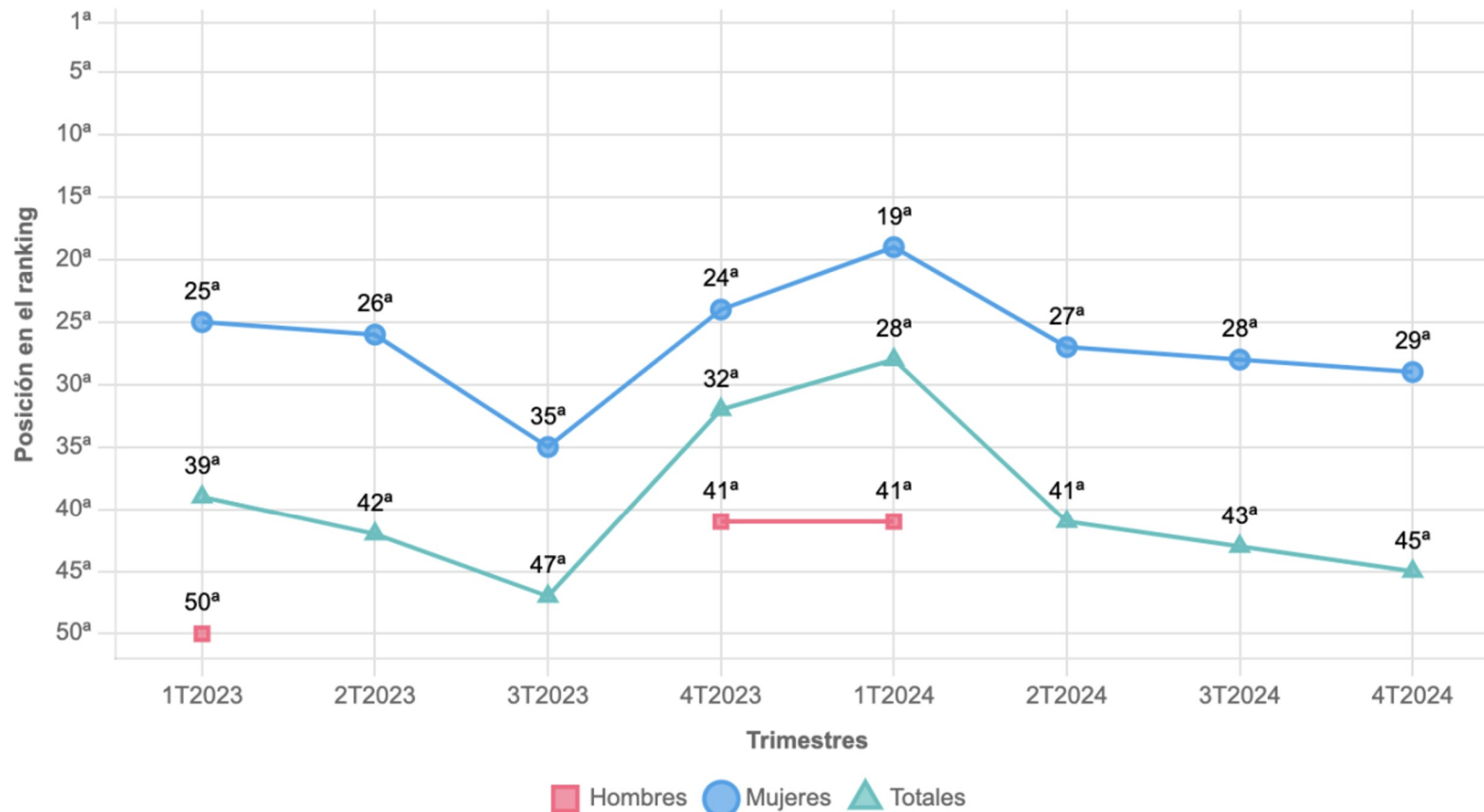


Posición dentro de las 50 ocupaciones más contratadas. Castilla y León. 2023 y 2024.

CNO 4424 Teleoperadores/as



CNO 5420 Operadores/as de telemarketing



Las posiciones en este ranking son significativamente superiores en las mujeres respecto de los hombres para ambas ocupaciones durante todo el año.

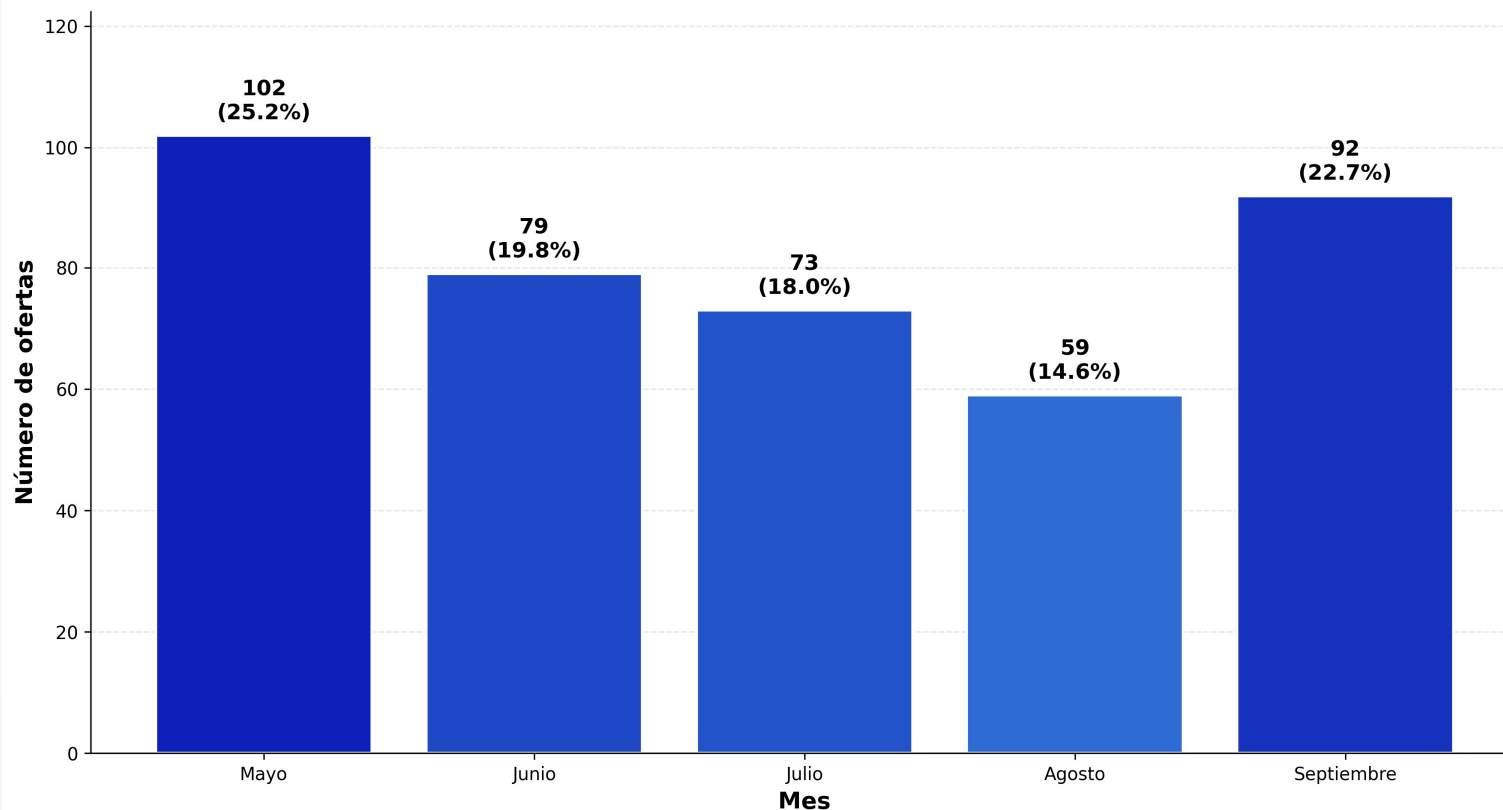
En el caso de la mujeres, las dos ocupaciones se han mantenido dentro de las 50 más contratadas en todos los trimestres de los dos años analizados.

Oferta de empleo

- 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 de empleo publicadas en el portal InfoJobs** (www.infojobs.net) entre mayo y septiembre de 2025.
- Para ello, recopilación y procesamiento en **fases**:
 - **1: Recopilación de ofertas.** La palabra clave utilizada en la búsqueda fue "teleoperador": número mayor, más diverso y más homogéneo de resultados.
 - **2: Normalización y estandarización.** Homogeneizando formatos estructuras y categorías.
 - **3: Enriquecimiento de datos.** Campos adicionales a partir de los textos no homogéneos contenidos en el apartado “Descripción” de las ofertas.
 - **4: Control de calidad.** Para verificar la exactitud de los datos.

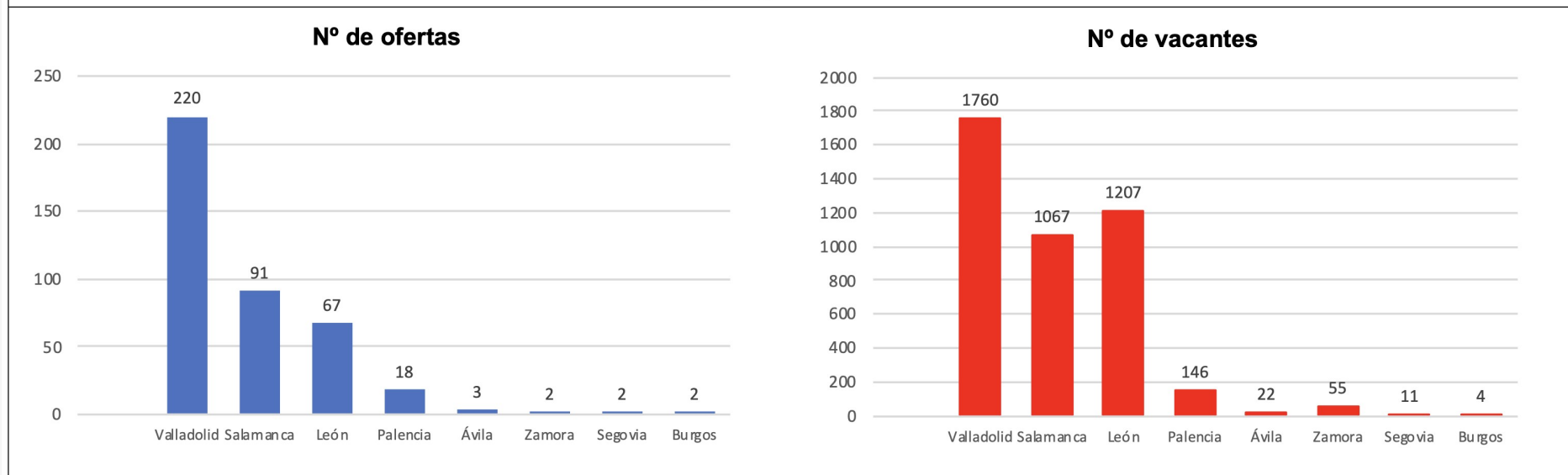
405 ofertas de empleo que representan
4.272 puestos de trabajo o “vacantes”
disponibles en el sector de Contact
Center de Castilla y León (con una **media**
de 10,5 puestos por oferta)

Distribución temporal de las ofertas



Salario
1.200€ - 1.200€ Bruto/mes

Distribución geográfica de las ofertas

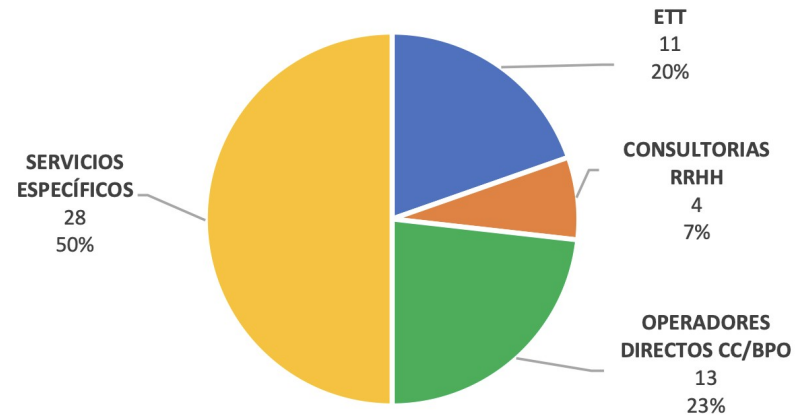


Valladolid ocupa la primera posición tanto en ofertas como en vacantes

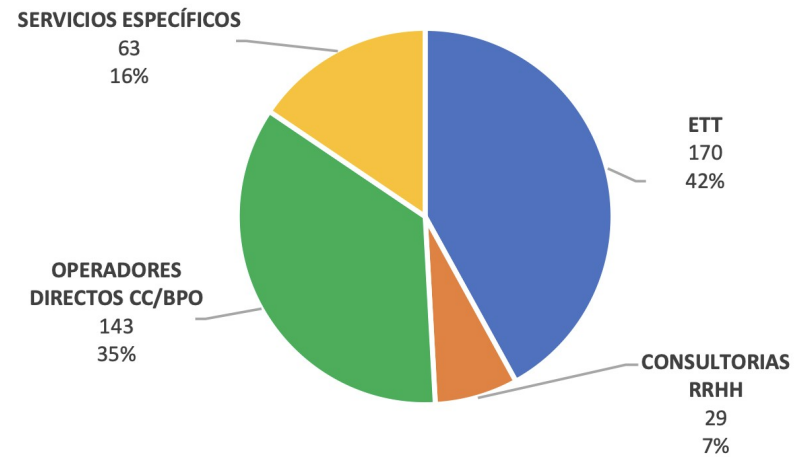
La ratio vacantes/oferta pone a León en primera posición con 18,0 vacantes por oferta, frente a las 11,7 de Salamanca y las 8,0 de Valladolid.

Tipos de empresas publicantes de ofertas

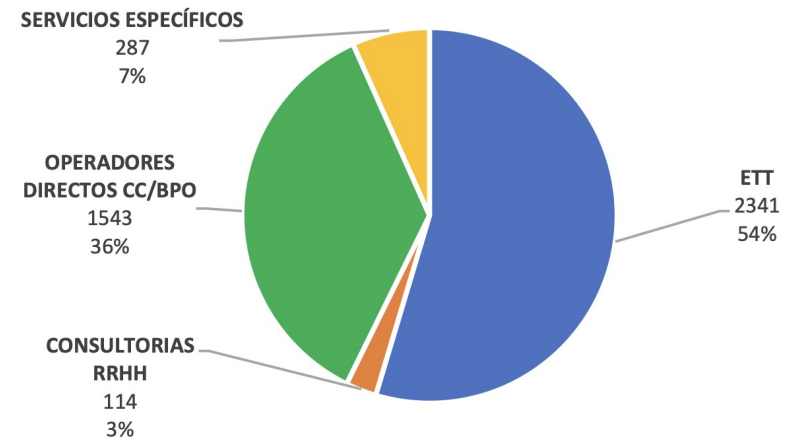
Empresas publicantes



Ofertas



Vacantes



Principales empresas publicantes de ofertas (5 primeras)

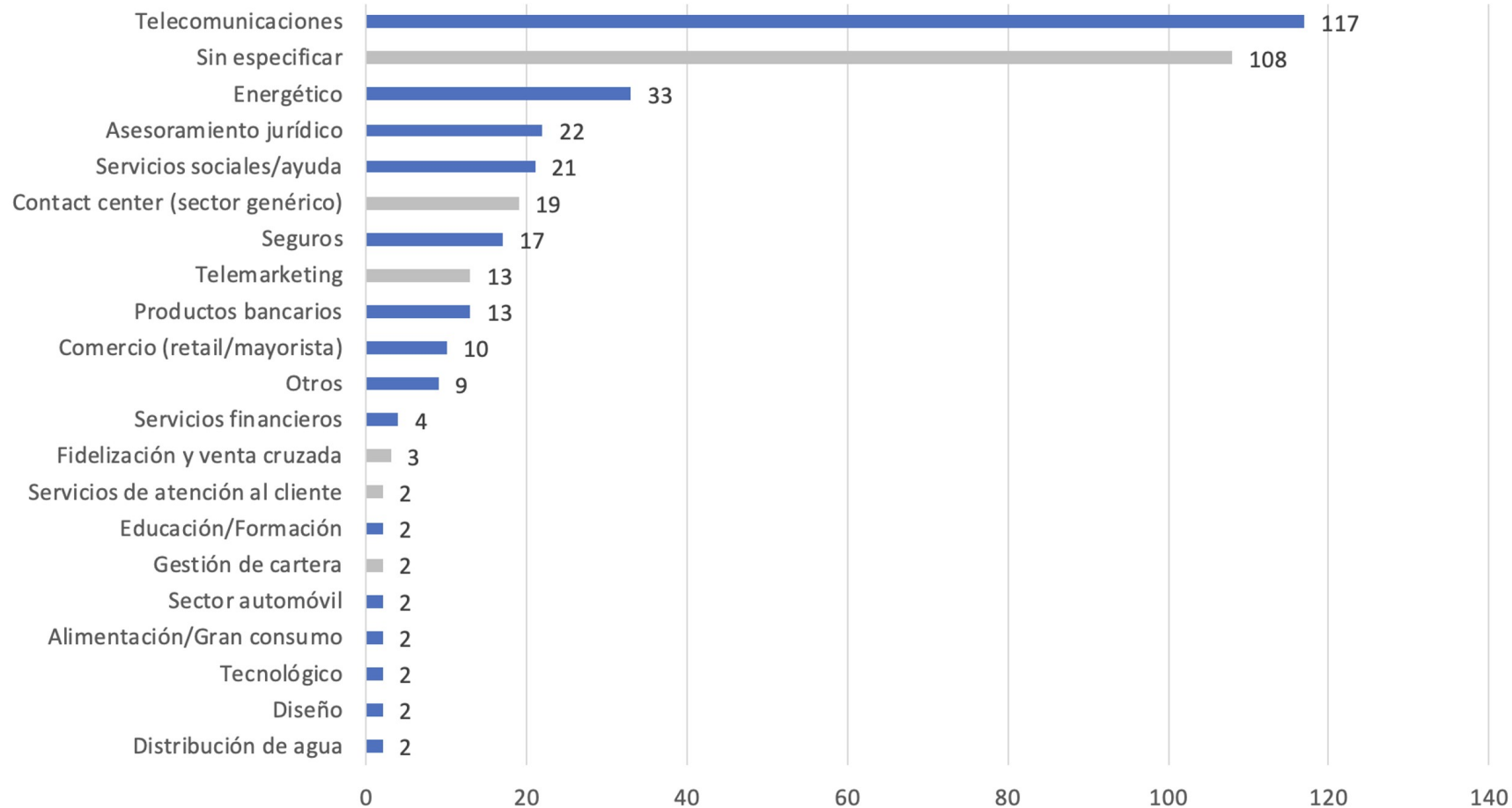
Tipo / Empresa	Ofertas	%	Vacantes	%
ETT				
Adecco INT	76	18.6%	609	14.9%
Randstad	60	14.8%	1208	29.6%
Gi Group	22	5.4%	78	1.9%
Iman Temporing	21	5.2%	148	3.6%
Grupo Crit	10	2.5%	85	2.1%
Consultoras RRHH				
Triangle Solutions RRHH	21	5.2%	28	0.7%
Agencia B12	5	1.2%	70	1.7%
Infocall Selección	3	0.7%	16	0.4%
Operadores directos				
Konecta	39	9.6%	420	9.8%
Grupo V3	22	5.4%	397	9.3%
Servinform	14	3.5%	153	3.6%
Vplat España	11	2.7%	61	1.4%
Enerfel 2018	9	2.2%	81	1.9%
Servicios específicos				
Axactor	4	1.0%	14	3.3%
Presencial Asistencia	3	0.7%	50	11.7%
Ventas Globales	2	0.5%	10	2.3%
Madison MK	2	0.5%	7	1.6%
Marketing Design	2	0.5%	25	5.9%

TABLA 3. EMPRESAS CLIENTE EXTRAÍDAS

Empresa cliente	Provincia	Empresa ofertante	Ofertas
Konecta (para Cruz Roja) (*)	León	Randstad	21
Teleperformance España	Salamanca	Randstad	21
Vodafone España	Valladolid	<u>Vplat España</u>	11
Yoigo	Valladolid	<u>Iman Temporing</u>	5
Konecta	León	Agencia B12	4
Vodafone España	Salamanca	Grupo V3	2
Jazztel	Valladolid	Grupo V3	2
Endesa	Valladolid	Grupo V3	2
Jazztel	Salamanca	<u>Triangle Solutions RRHH</u>	1
Orange	Salamanca	Grupo <u>Promovil</u>	1
Orange	León	<u>Triangle Solutions RRHH</u>	1
<u>Majorel</u>	Salamanca	Randstad	1
Konecta	Valladolid	Agencia B12	1
Repsol	Valladolid	Grupo V3	1

Sectores extraídos de la descripción de las ofertas

Número ofertas



Número vacantes

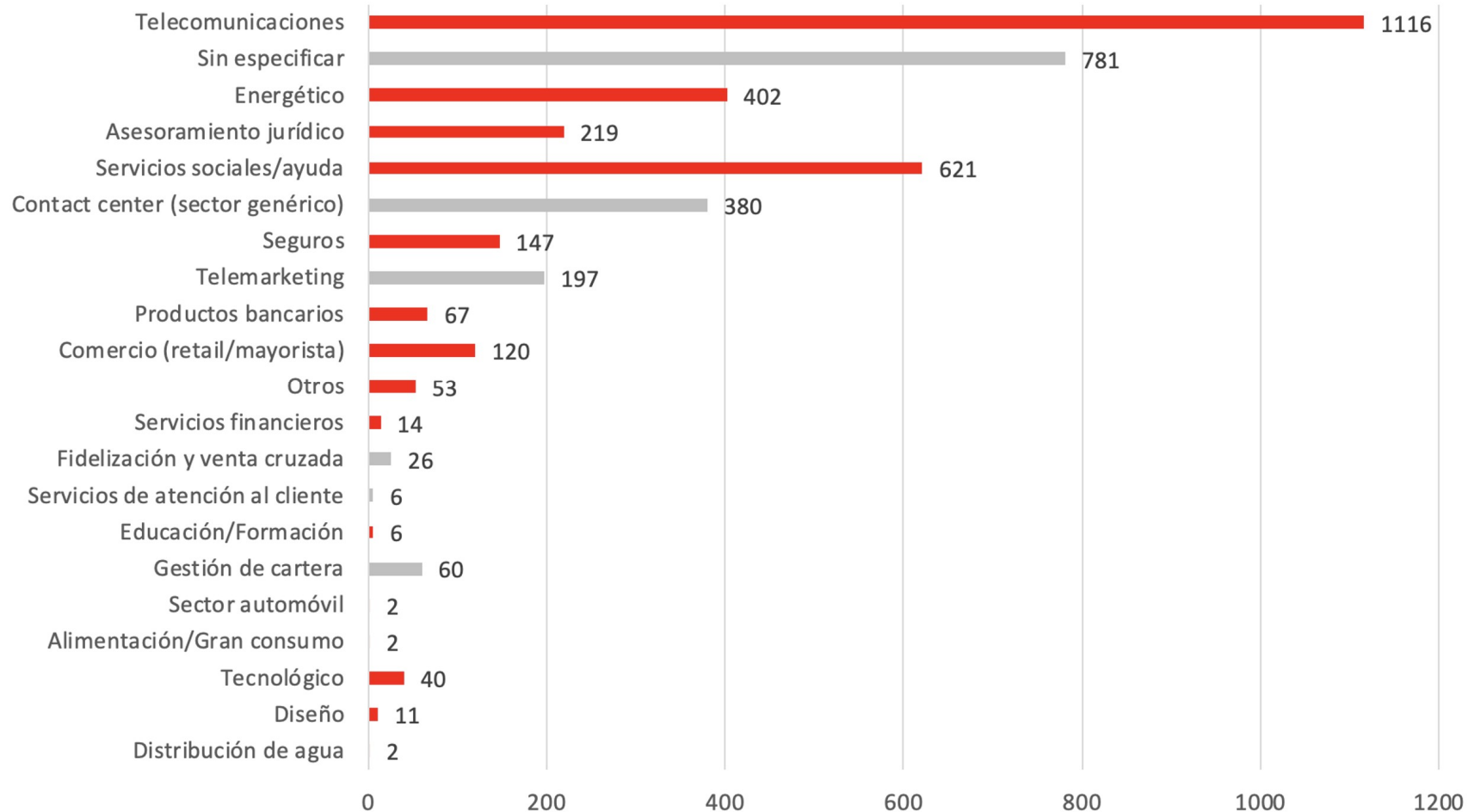


TABLA 6. PUESTOS DE TRABAJO

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%

Tipos de contrato ofertados

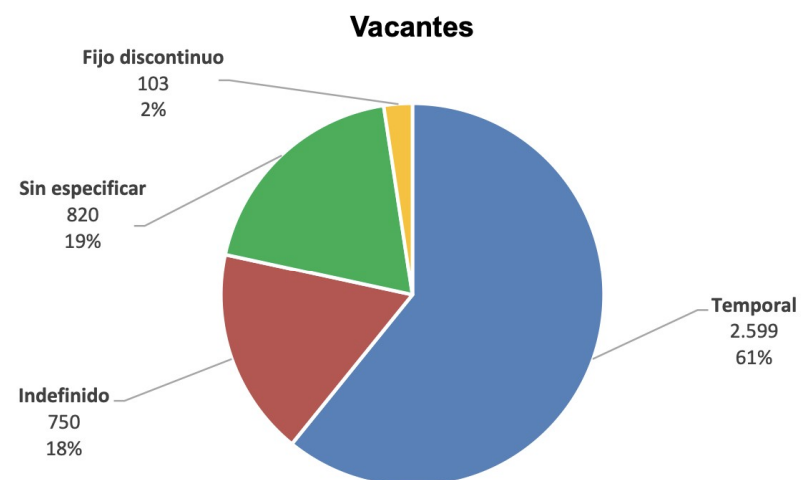
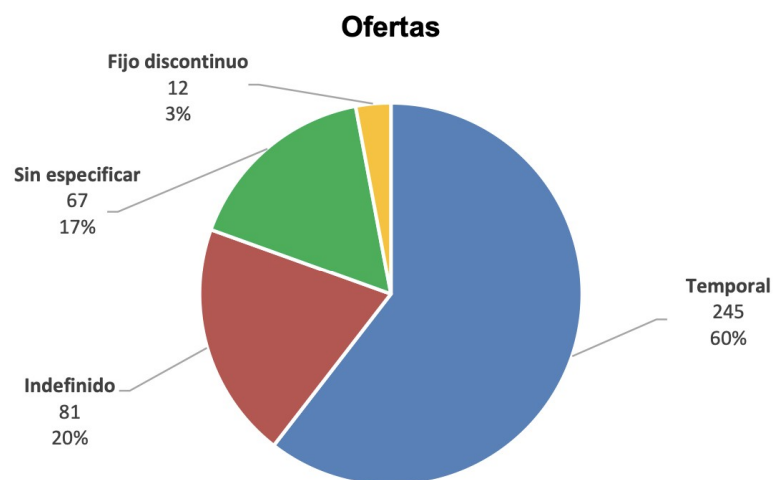
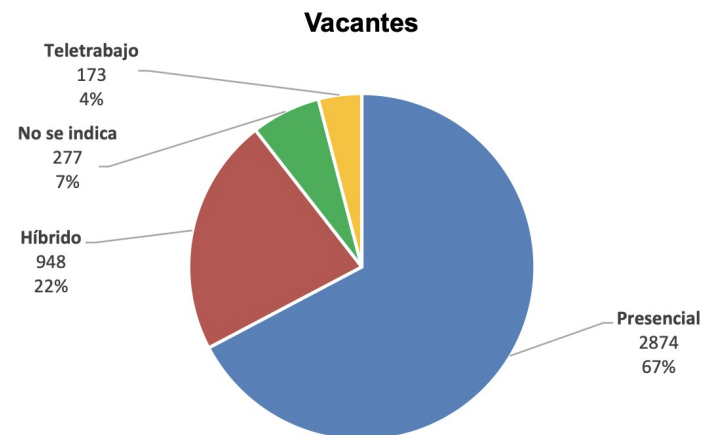
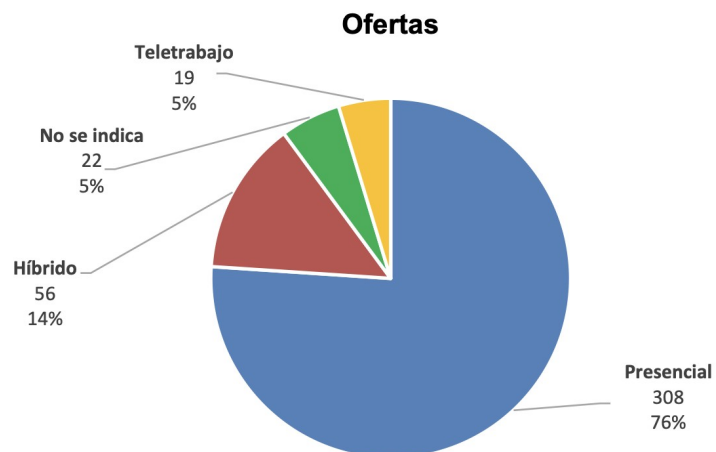


TABLA 8. JORNADA Y MODALIDAD DE TRABAJO

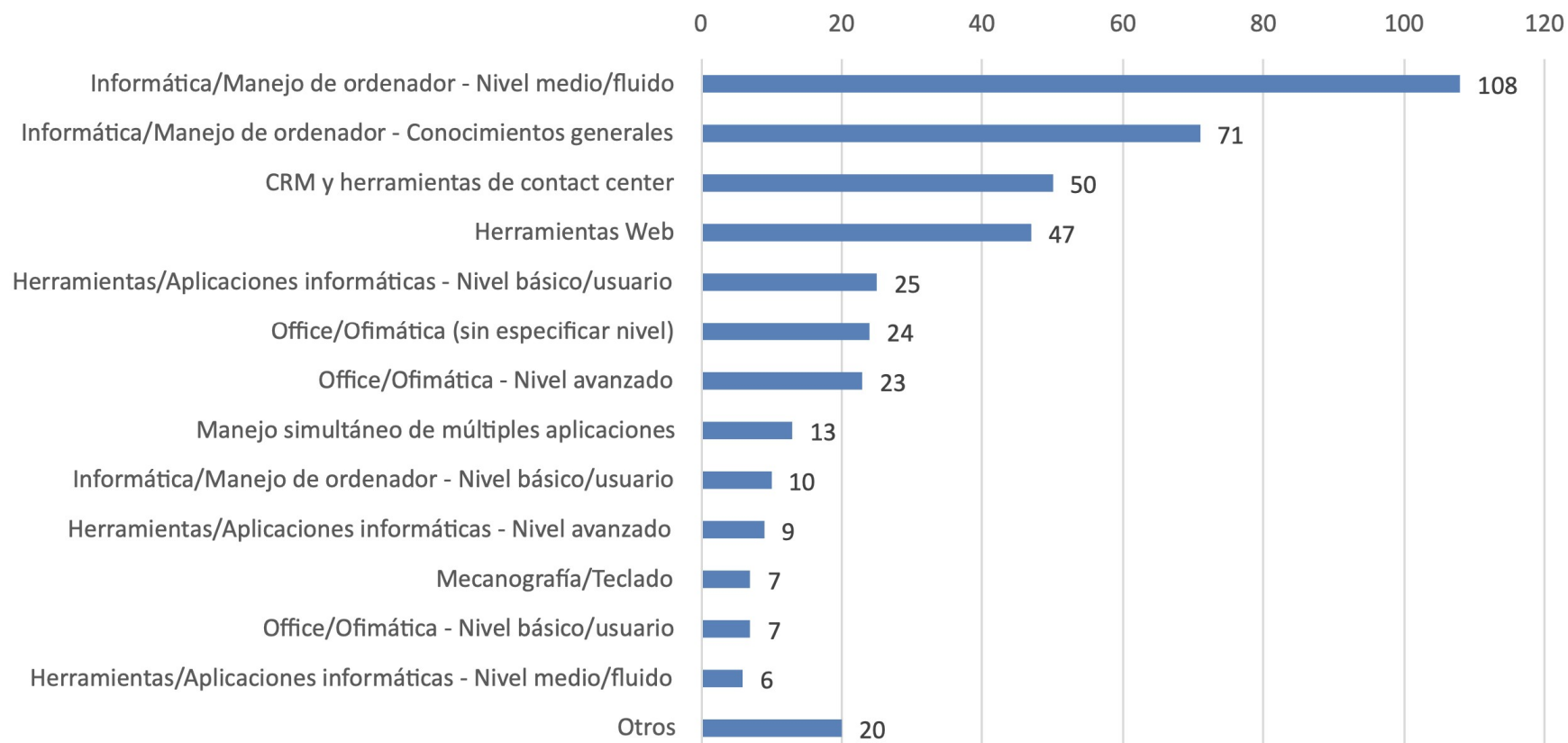
Tipo de jornada	Nº de ofertas	% Ofertas	Nº de vacantes	% Vacantes	Ratio ofert./vac.
Parcial (≤ 30 h./sem.)	194	47,9%	1846	43,2%	9,5
Parcial (35 h./sem.)	35	8,6%	349	8,2%	10,0
Parcial (sin especificar)	93	23,0%	1534	35,9%	16,5
Completa (39 h./sem.)	53	13,1%	244	5,7%	4,6
Indiferente (opción parcial/completa)	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

Modalidades de trabajo

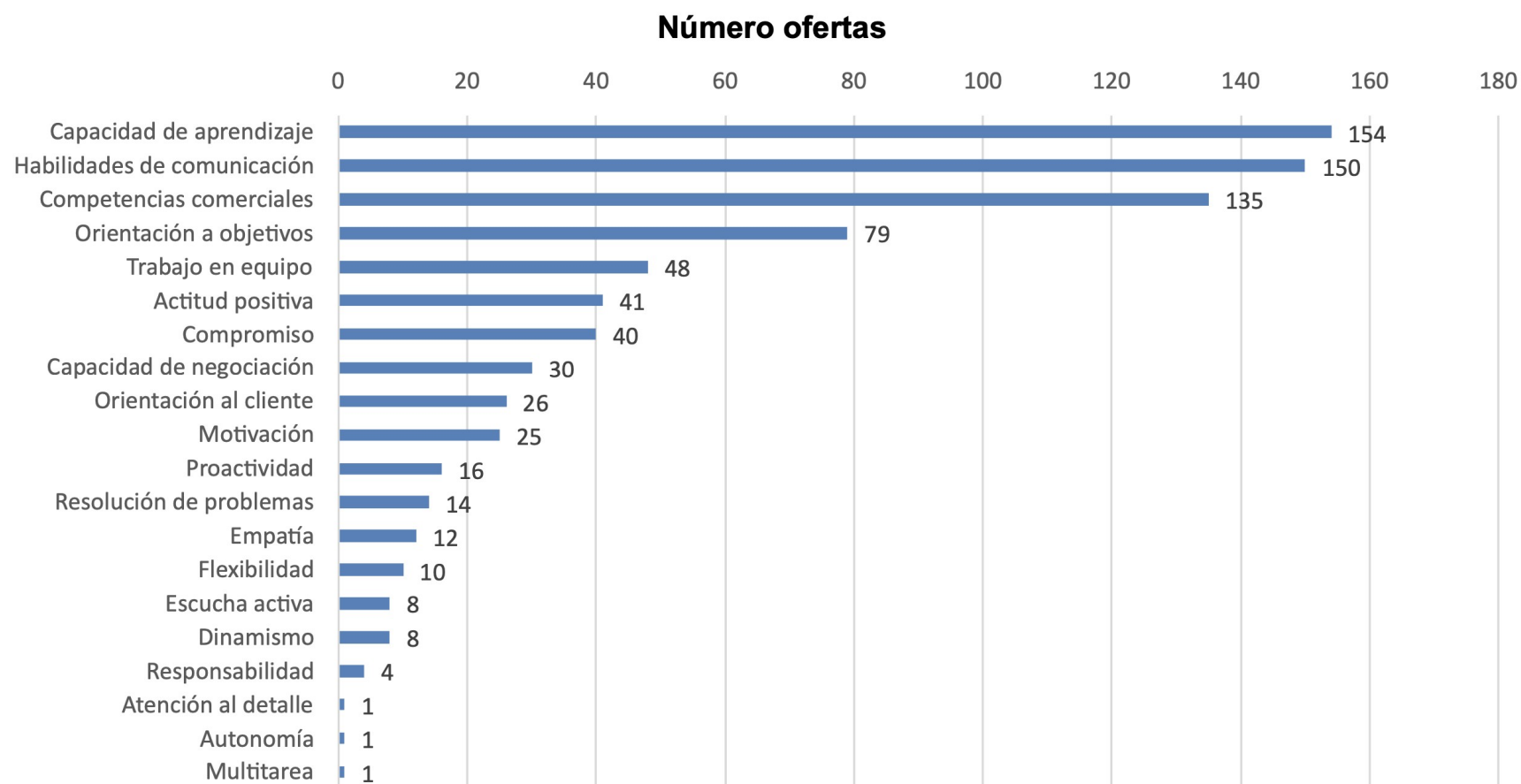


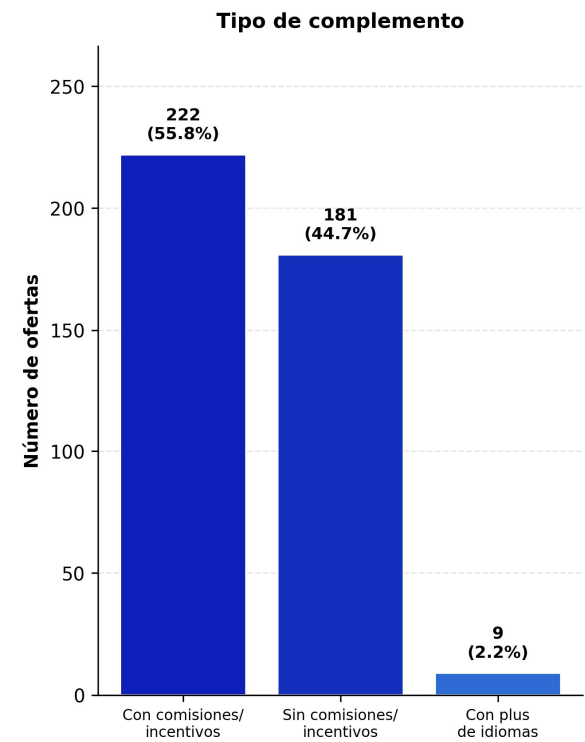
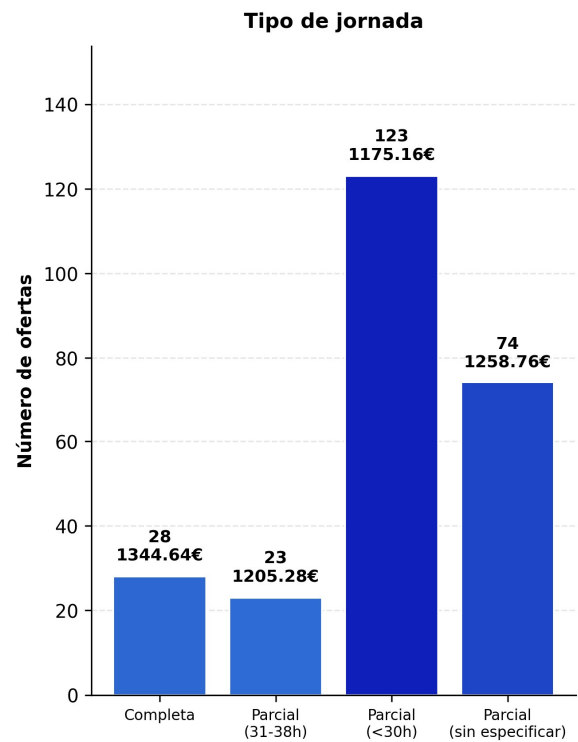
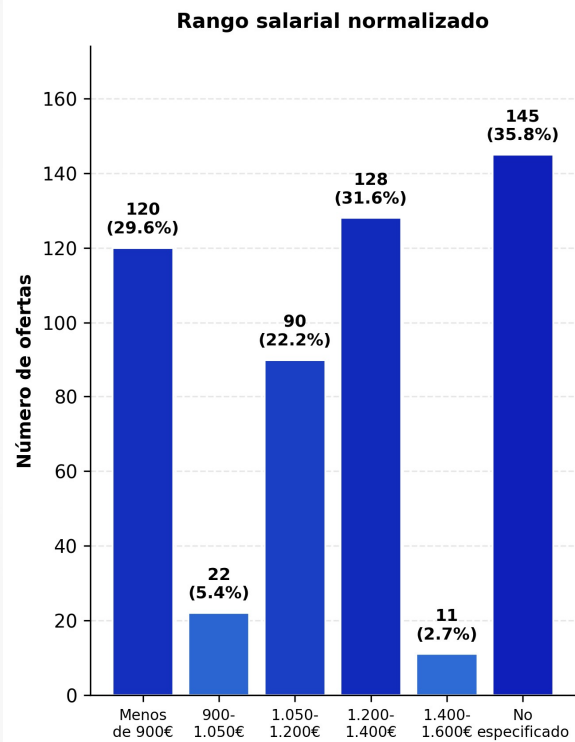
Competencias tecnológicas requeridas

Número ofertas



Competencias actitudinales (*Soft skills*)





Teleoperador/a Español

	<3 años	<5 años	<10 años
Madrid	17.510 - 18.540 €	18.540 - 19.570 €	19.570 - 20.600 €
Barcelona	17.000 - 18.000 €	18.000 - 19.000 €	19.000 - 20.000 €
Galicia	18.000 - 20.000 €	20.000 - 21.000 €	21.000 - 23.000 €
Asturias	18.000 - 20.000 €	20.000 - 21.000 €	21.000 - 23.000 €
País Vasco	17.000 - 18.000 €	18.000 - 19.000 €	19.000 - 20.000 €
Comunidad Valenciana	17.000 - 18.000 €	18.000 - 19.000 €	19.000 - 20.000 €
Andalucía	17.000 - 18.000 €	18.000 - 19.000 €	19.000 - 20.000 €
Murcia	17.000 - 18.000 €	18.000 - 19.000 €	19.000 - 20.000 €
Aragón	17.000 - 18.000 €	18.000 - 19.000 €	19.000 - 20.000 €
Castilla y León	17.000 - 18.000 €	18.000 - 19.000 €	19.000 - 20.000 €
Castilla-La Mancha	17.510 - 18.540 €	18.540 - 19.570 €	19.570 - 20.600 €
Lleida	18.000 €	20.000 €	22.000 €

Fuente: Adecco. (2025). *Guía salarial sector contact center 2025*.

Teleoperador/a Alemán*

	<3 años	<5 años	<10 años
Madrid	25.750 - 26.780 €	26.780 - 27.810 €	28.840 - 30.900 €
Barcelona	25.000 - 26.000 €	26.000 - 27.000 €	28.000 - 30.000 €
Galicia	18.000 - 20.000 €	20.000 - 21.000 €	21.000 - 23.000 €
Asturias	18.000 - 20.000 €	20.000 - 21.000 €	21.000 - 23.000 €
País Vasco	18.000 - 19.000 €	19.000 - 20.000 €	21.000 - 22.000 €
Comunidad Valenciana	25.000 - 26.000 €	26.000 - 27.000 €	28.000 - 30.000 €
Andalucía	25.000 - 26.000 €	26.000 - 27.000 €	28.000 - 30.000 €
Murcia	25.000 - 26.000 €	26.000 - 27.000 €	28.000 - 30.000 €
Aragón	25.000 - 26.000 €	26.000 - 27.000 €	28.000 - 30.000 €
Castilla y León	25.000 - 26.000 €	26.000 - 27.000 €	28.000 - 30.000 €
Castilla-La Mancha	25.750 - 26.780 €	26.780 - 27.810 €	28.840 - 30.900 €
Lleida	18.000 €	20.000 €	22.000 €

Fuente: Adecco. (2025). *Guía salarial sector contact center 2025*.

Lenguaje inclusivo

- 48,6% de las ofertas utilizan **lenguaje inclusivo** (197 ofertas): 5,2% emplean H/M/X y 43,5% usan teleoperador/a.
- 3,9% mantienen únicamente el **masculino genérico** (16 ofertas).
- Ninguna oferta utiliza **exclusivamente el femenino "teleoperadora"**.
- 37,8% incluyen **declaraciones explícitas de compromiso con la igualdad** de oportunidades (153 ofertas) →

Mayoritariamente fórmulas estandarizadas:

IMAN TEMPORING: "Somos una empresa comprometida con igualdad y no discriminamos por género, etnia, orientación sexual, diversidad funcional, edad u otros aspectos protegidos por la legislación".

Jornada

- 66,4% ofrecen **jornada de lunes a viernes** con fines de semana libres (269 ofertas).
- Predominio abrumador de **jornadas parciales**.
- Presencia significativa de **turnos rotativos**: afectan a la conciliación.
- Solo 3,7% de las ofertas mencionan explícitamente la conciliación (15 ofertas).

Teletrabajo y modalidades flexibles

- 19,3% mencionan posibilidad de **teletrabajo** o trabajo remoto (78 ofertas).
- La mayoría de ofertas siguen siendo **presenciales**, con menciones explícitas en gran parte de ellas.

Estabilidad laboral y tipo de contrato

- Solo 21,0% de las ofertas mencionan contrato **indefinido** (85 ofertas).
- 48,4% especifican contratos **temporales** o de duración determinada (196 ofertas).

Condiciones económicas

- Número significativo de ofertas **sin salario especificado** o con referencia genérica al "convenio de contact center"
- Enfatización de "importantes **comisiones**" e "incentivos".

Distribución sectorial y geográfica

- **Concentración geográfica** en: Valladolid (mayoría), Salamanca, León y Palencia.

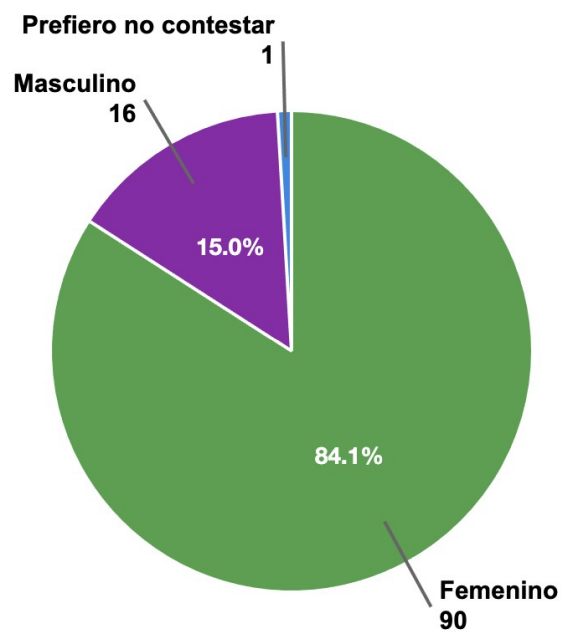
5. Análisis cuantitativo y cualitativo: encuesta y entrevistas

Encuesta

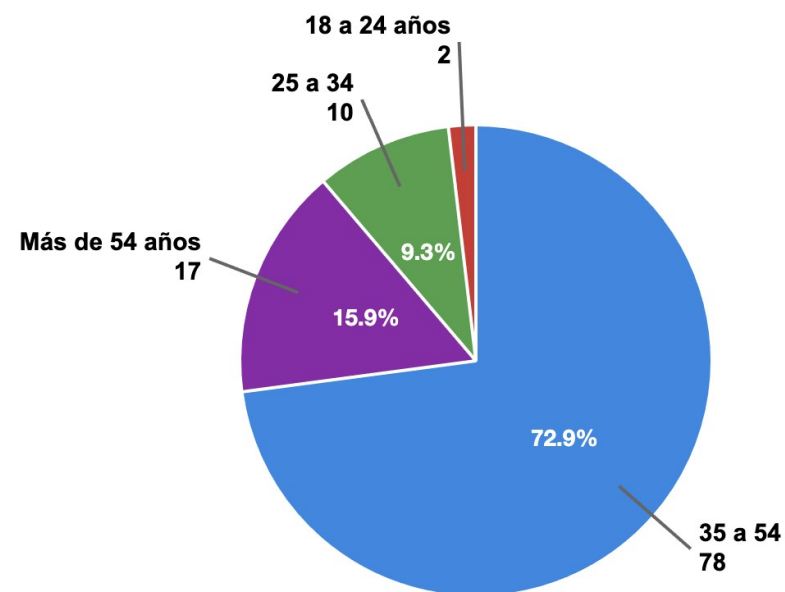
- Cuestionario de **50 preguntas**.
- **8 bloques** temáticos.
- **Objetivo:** comprender mejor los desafíos y necesidades del sector y de las personas trabajadoras en el mismo.
- **107 personas respondieron** el cuestionario.
- **PREGUNTAS ABIERTAS:**
 - Análisis detallado para capturar los conceptos expresados.
 - Múltiples categorías cuando una respuesta contiene varios conceptos.
 - Revisión para eliminar categorías genéricas, corregir clasificaciones erróneas, etc.

Datos personales

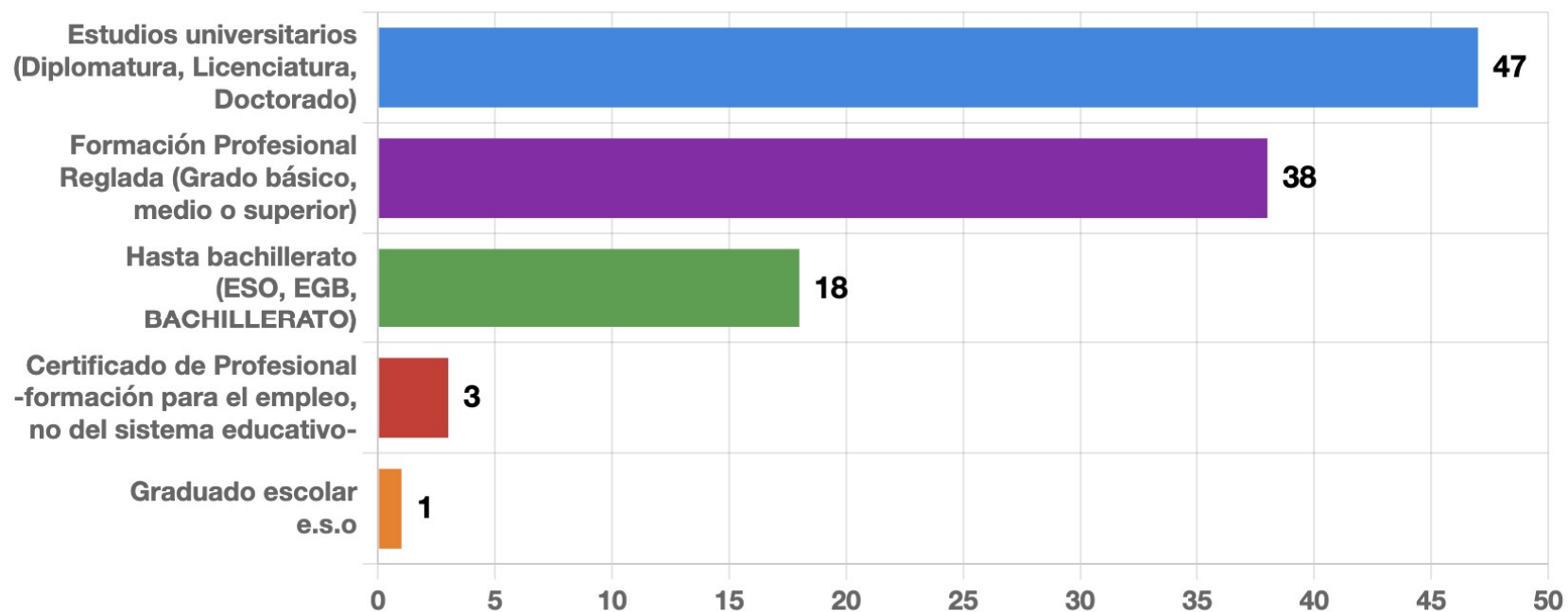
Distribución por sexo



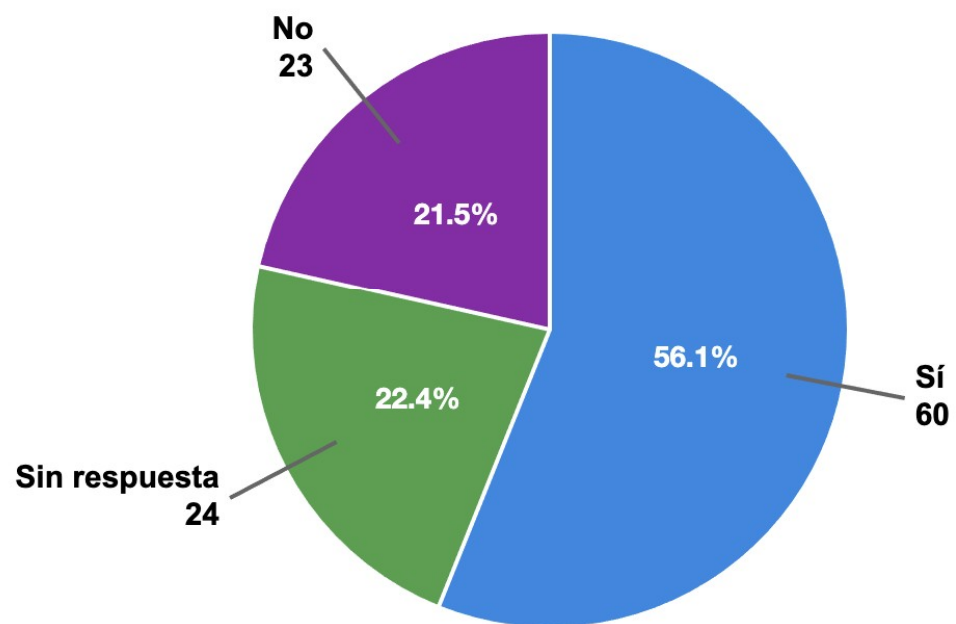
Distribución por edad



Distribución por nivel educativo

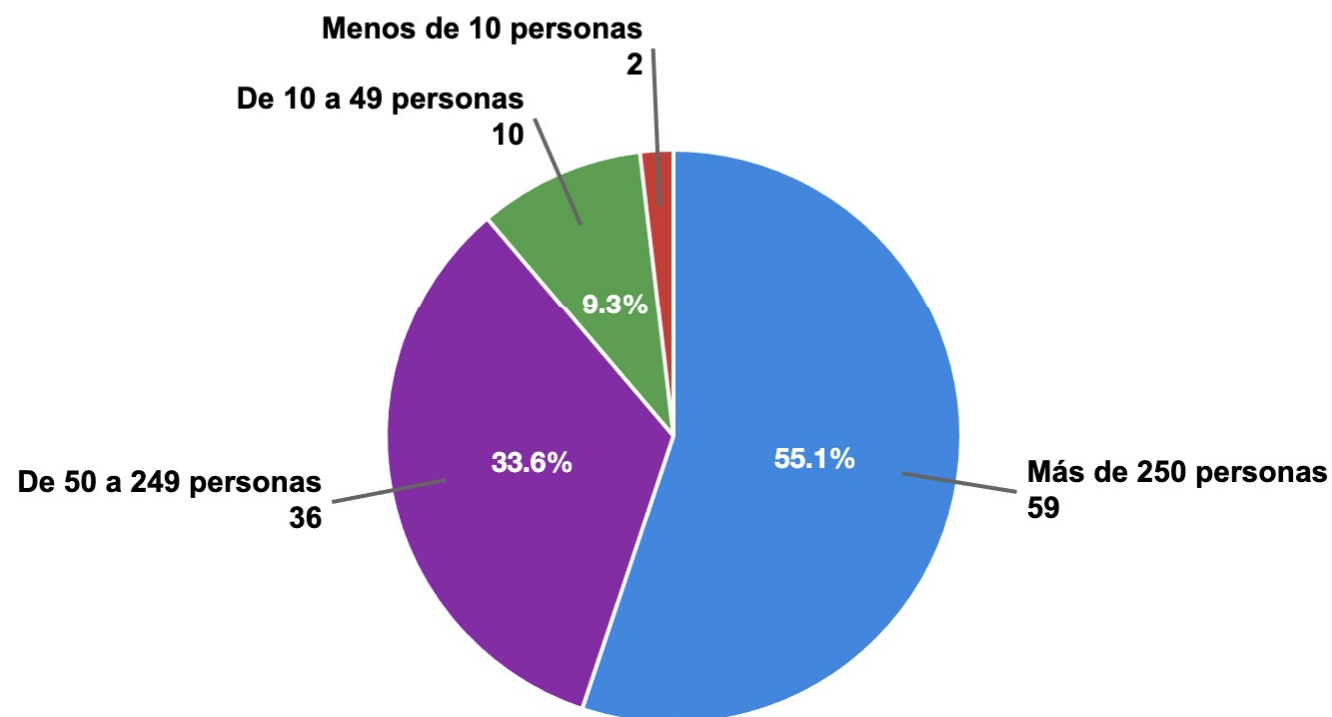


Percepción de sobrecualificación



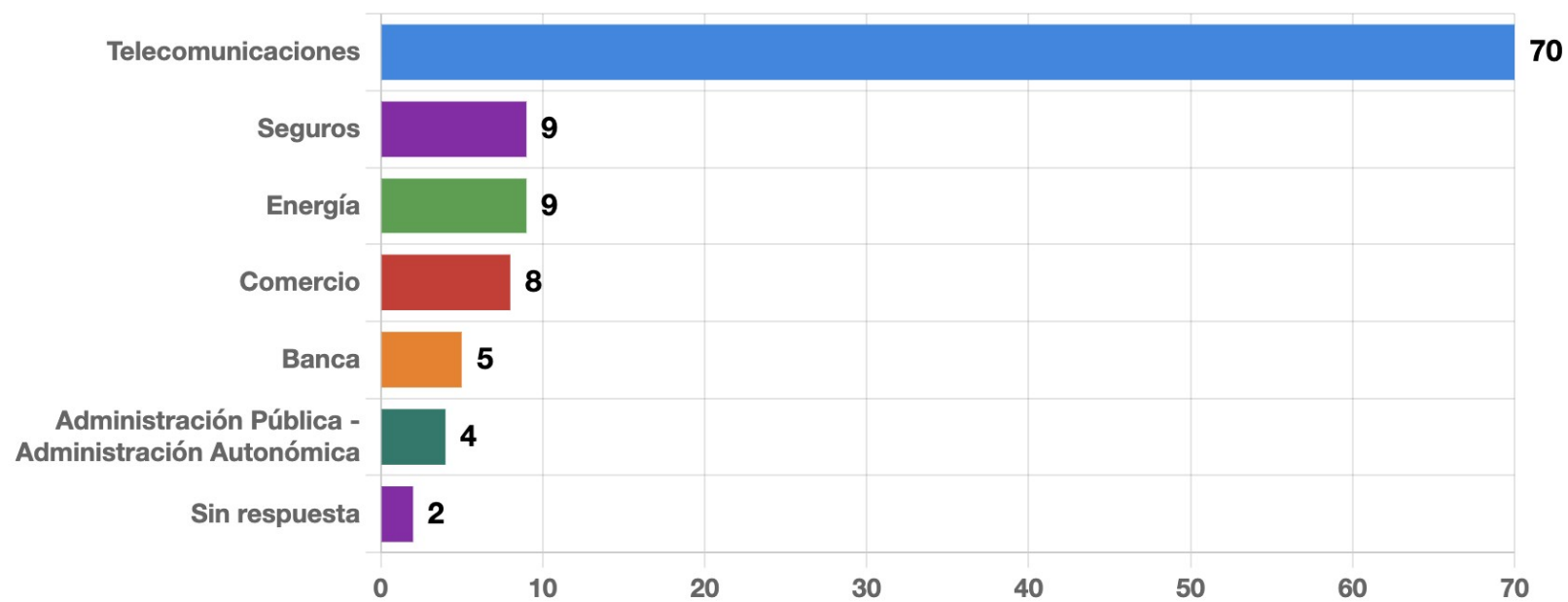
Centro de trabajo

Tamaño del centro de trabajo



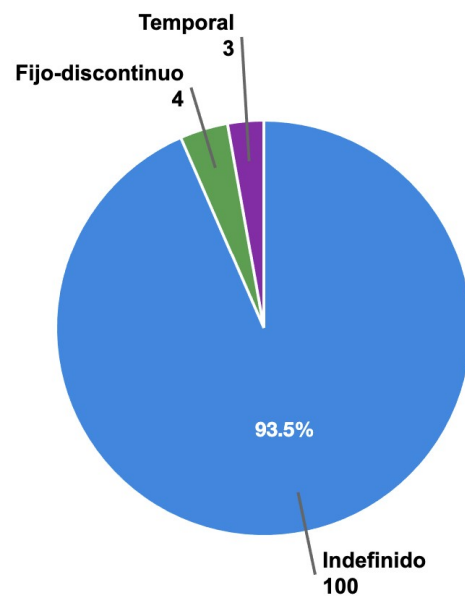
Centro de trabajo

Tipo de cliente principal

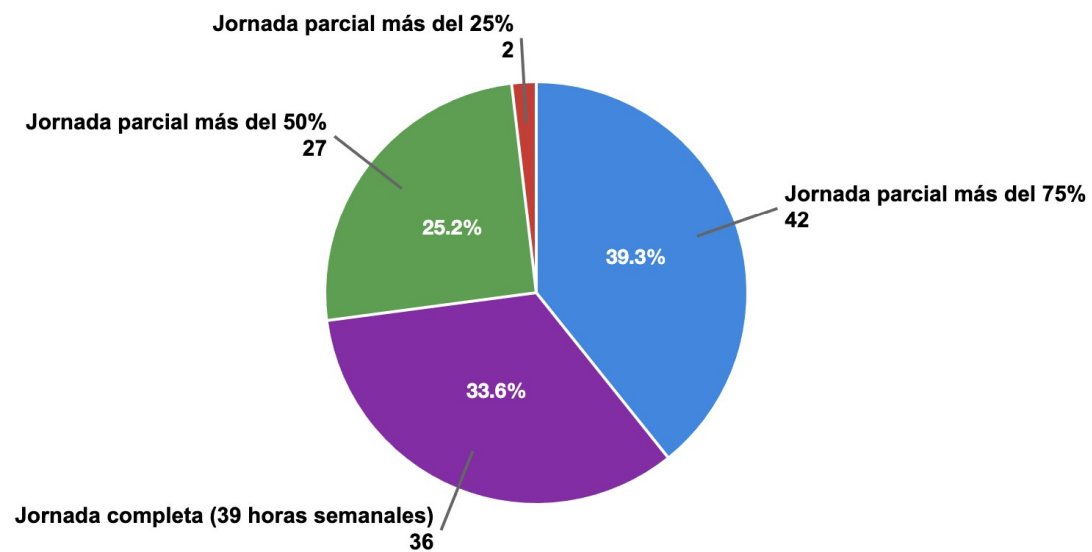


Experiencia laboral

Tipo de contrato

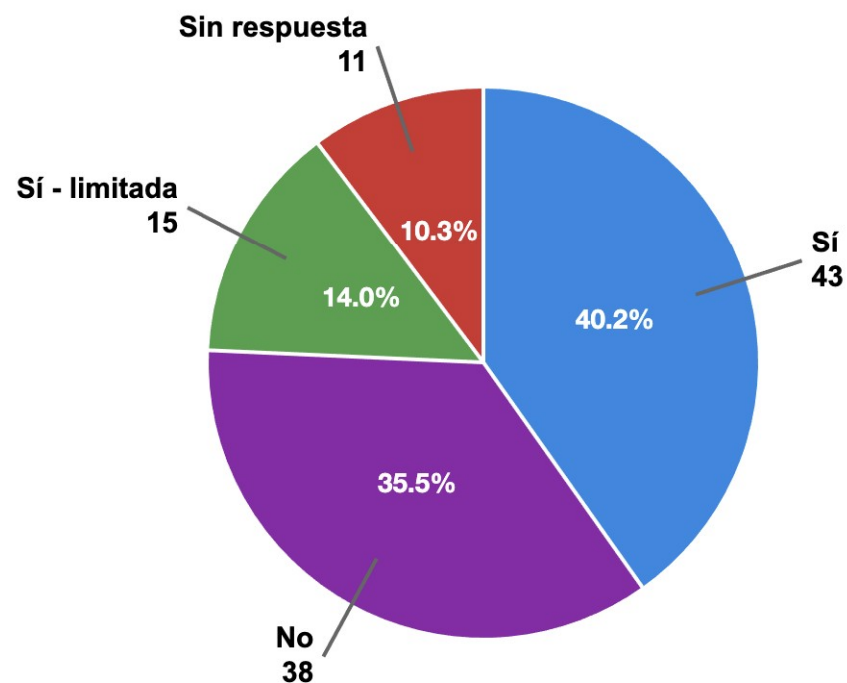


Porcentaje de jornada

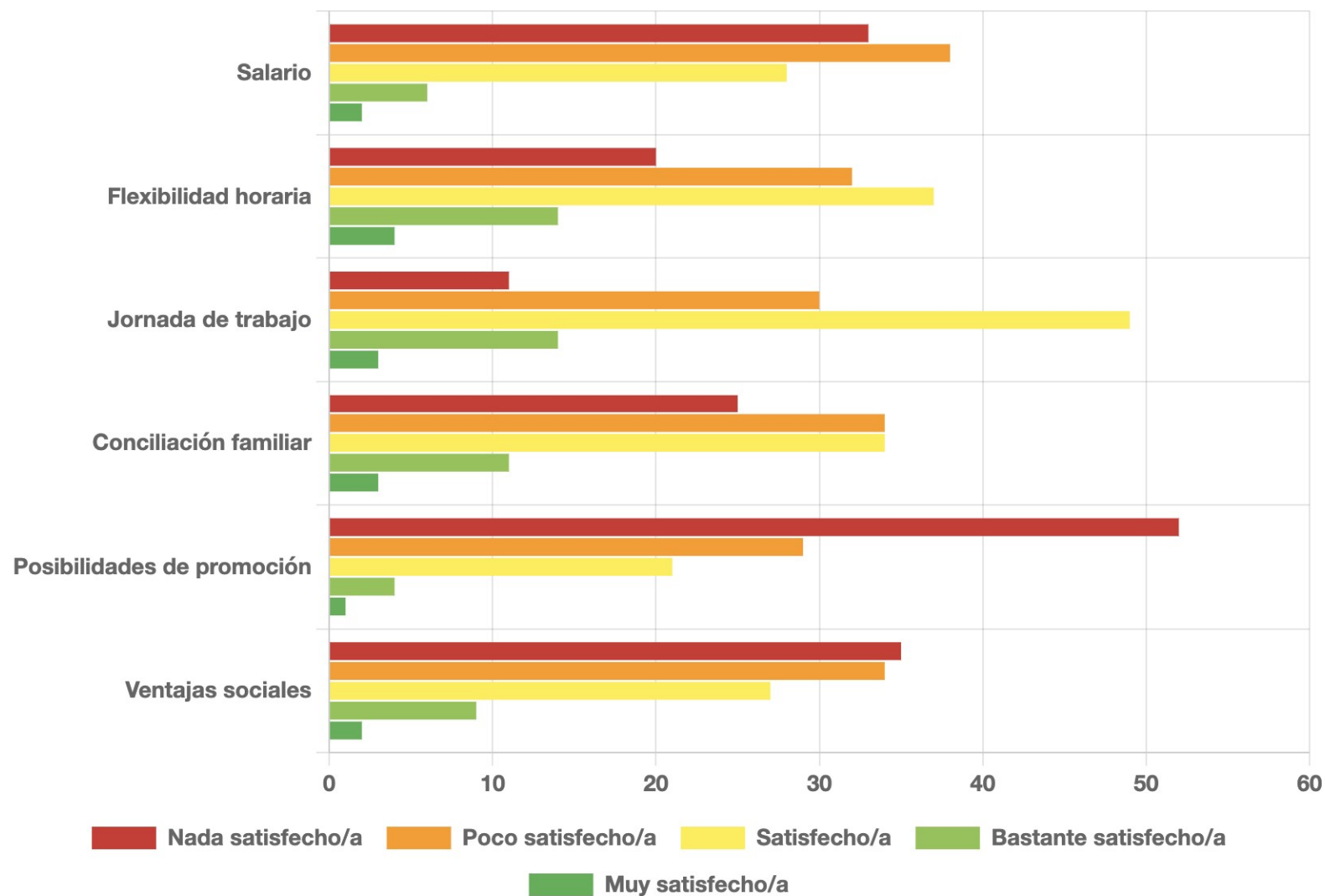


Experiencia laboral

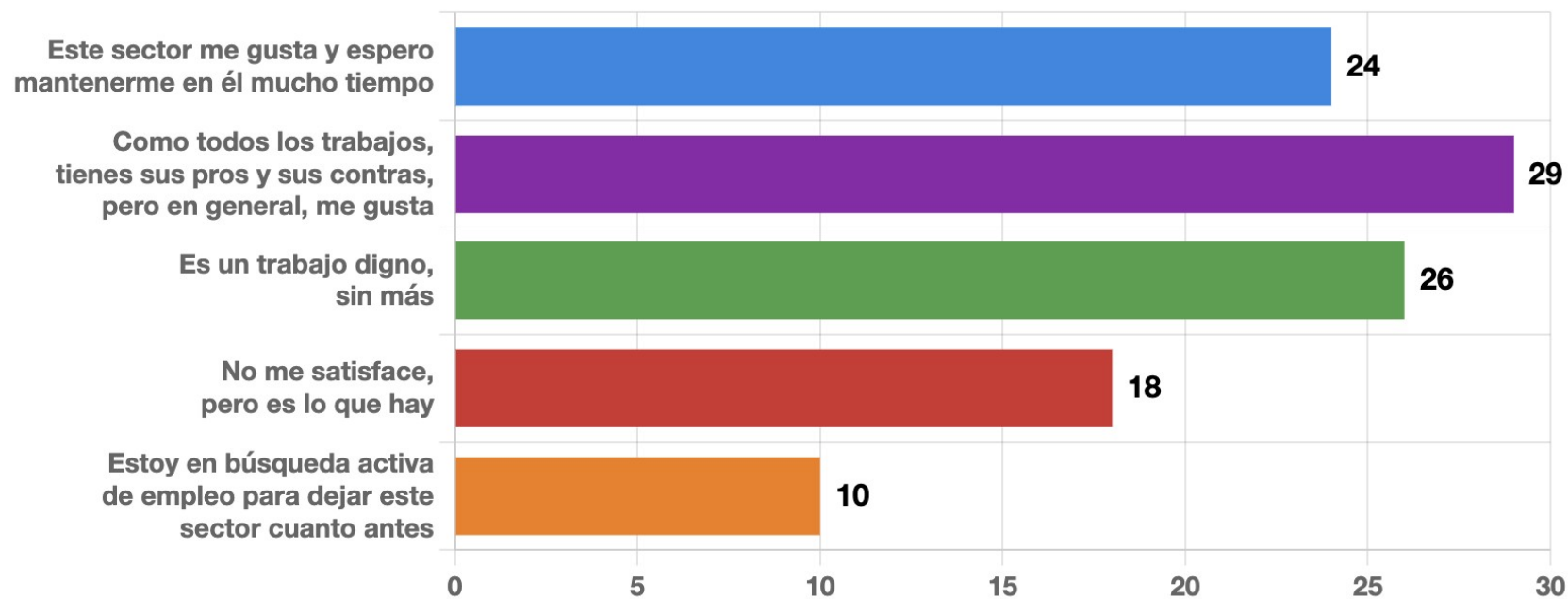
Disponibilidad de teletrabajo



Satisfacción en el sector

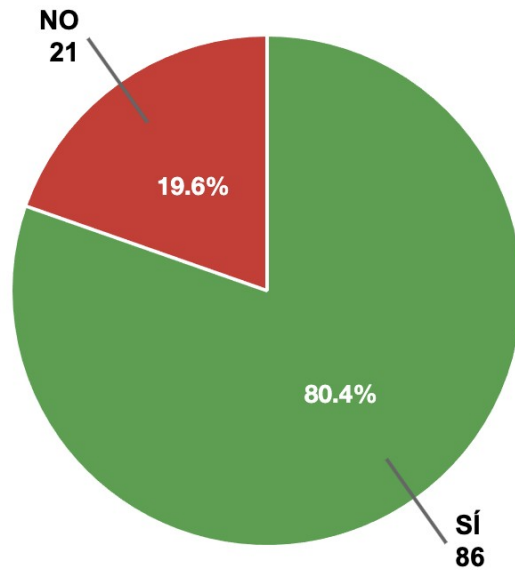


Expectativas laborales

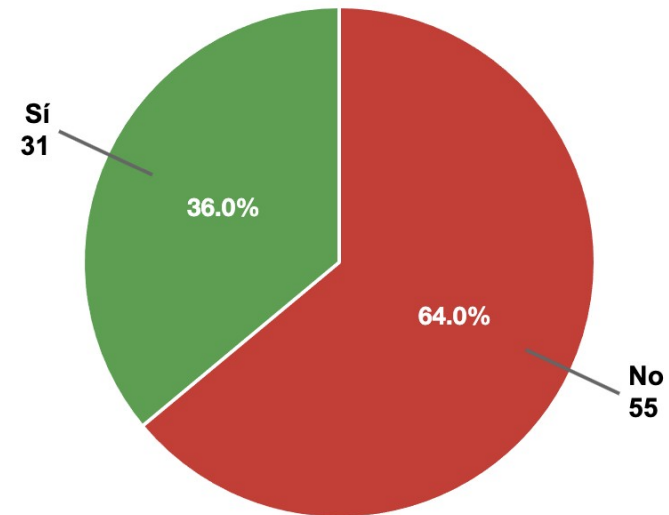


Formación

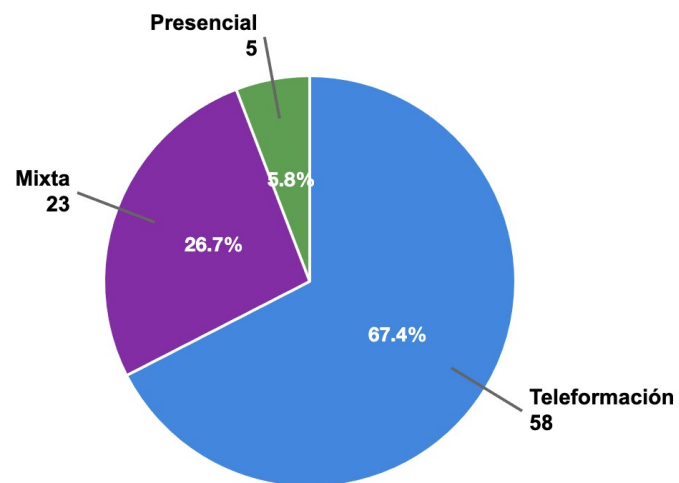
¿Tu empresa forma a la plantilla?



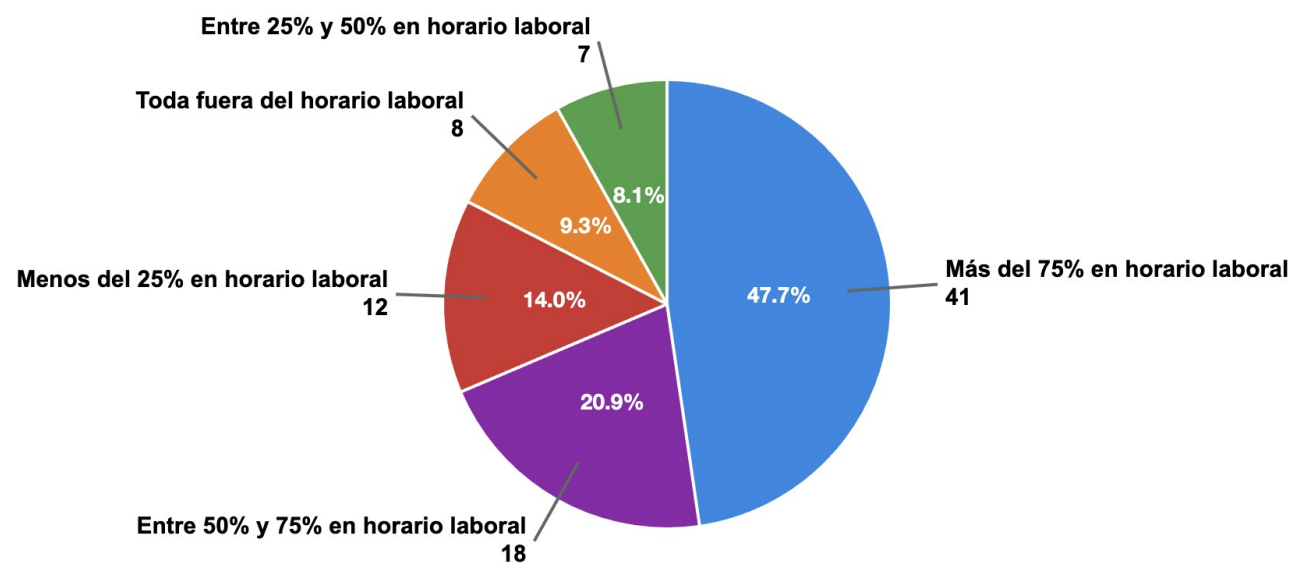
Conocimiento del plan de formación



Modalidad de formación

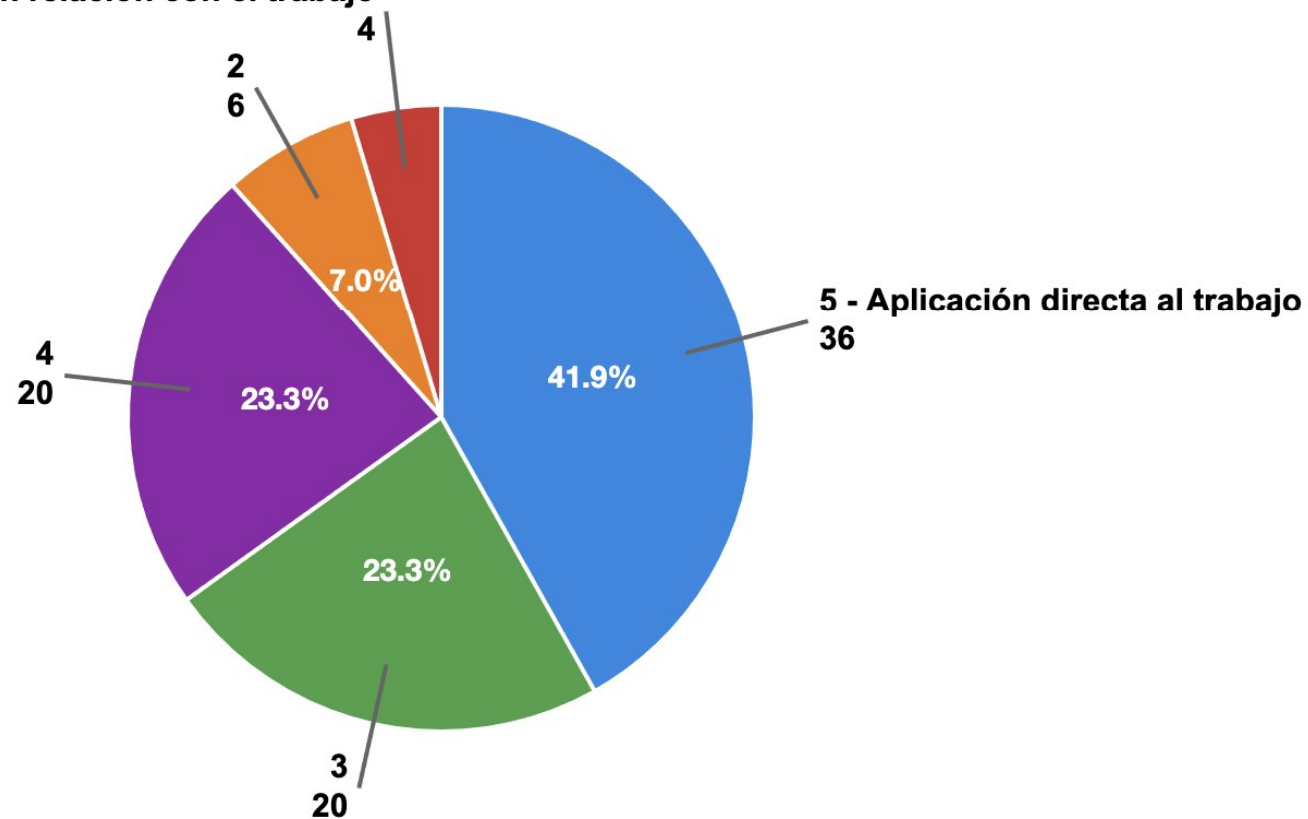


Formación en horario laboral

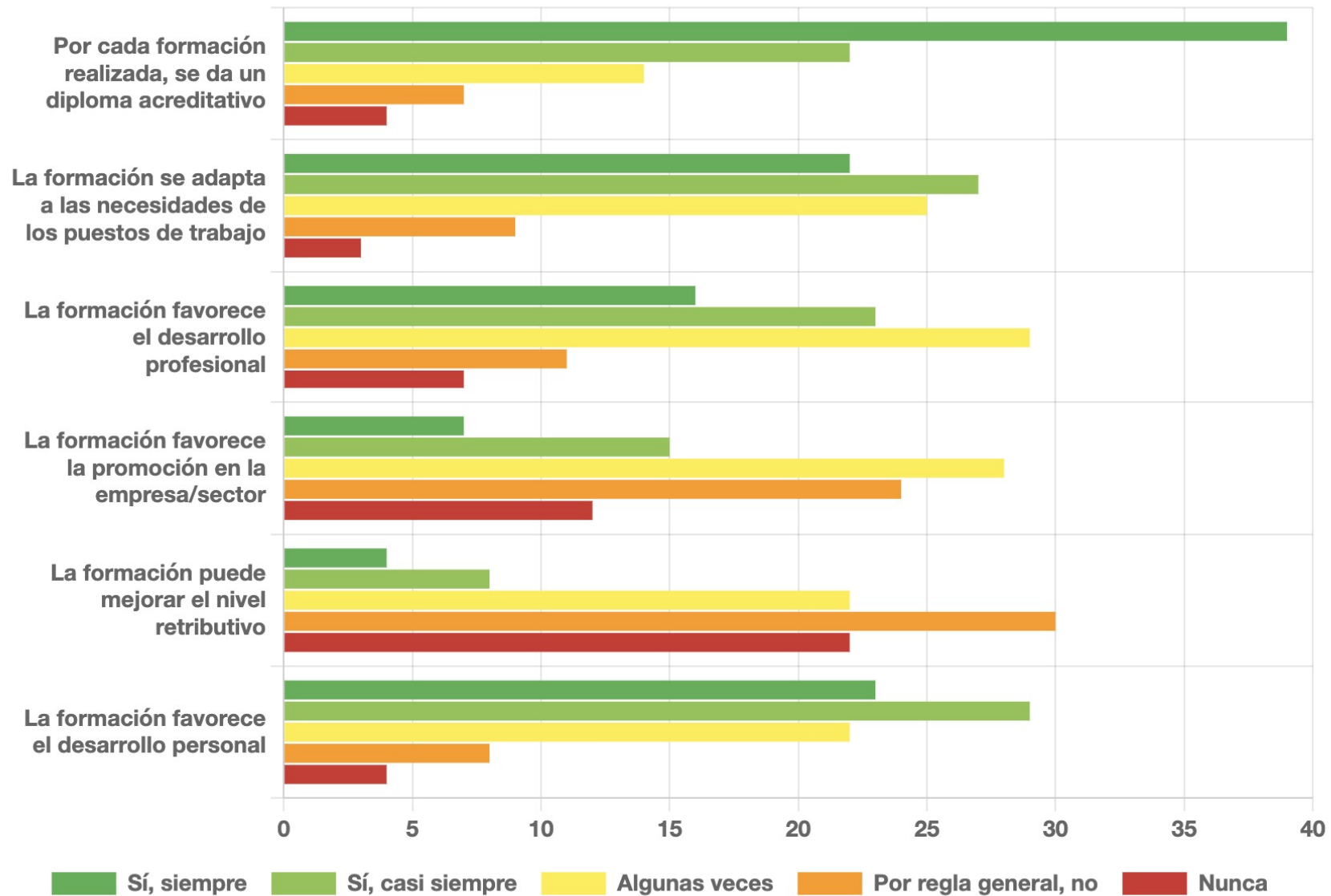


Aplicación de la formación al trabajo

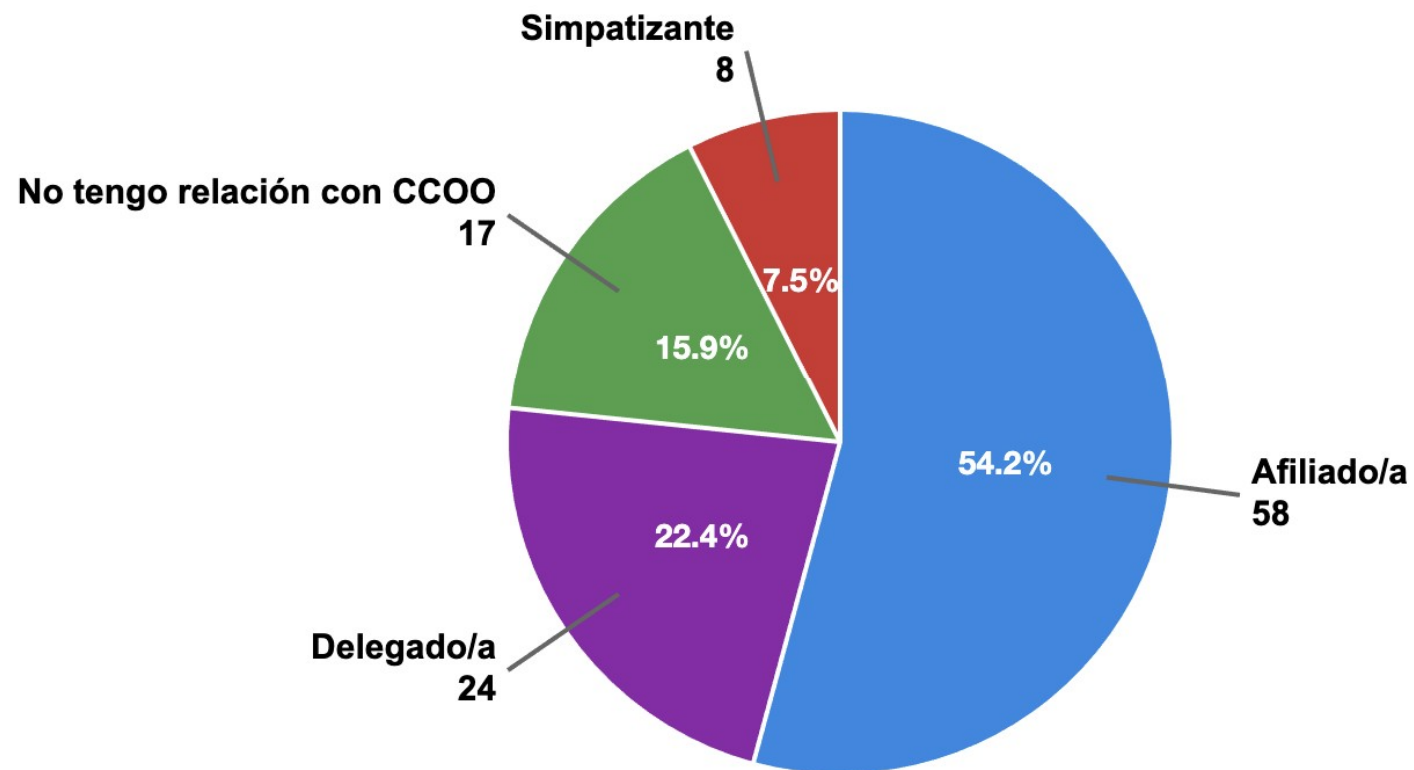
1 - Sin relación con el trabajo



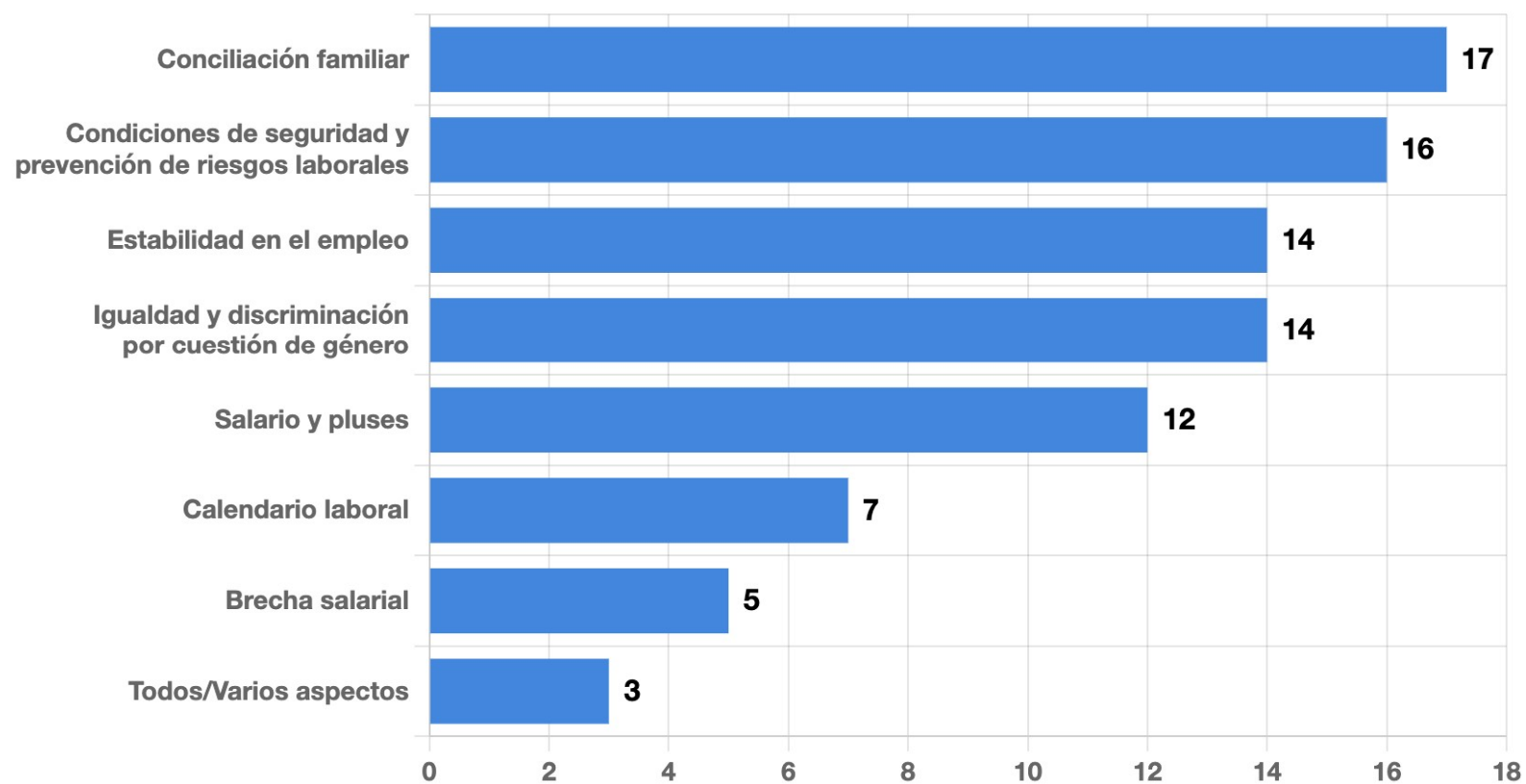
Valoración de aspectos de la formación



Vinculación y Acción sindical

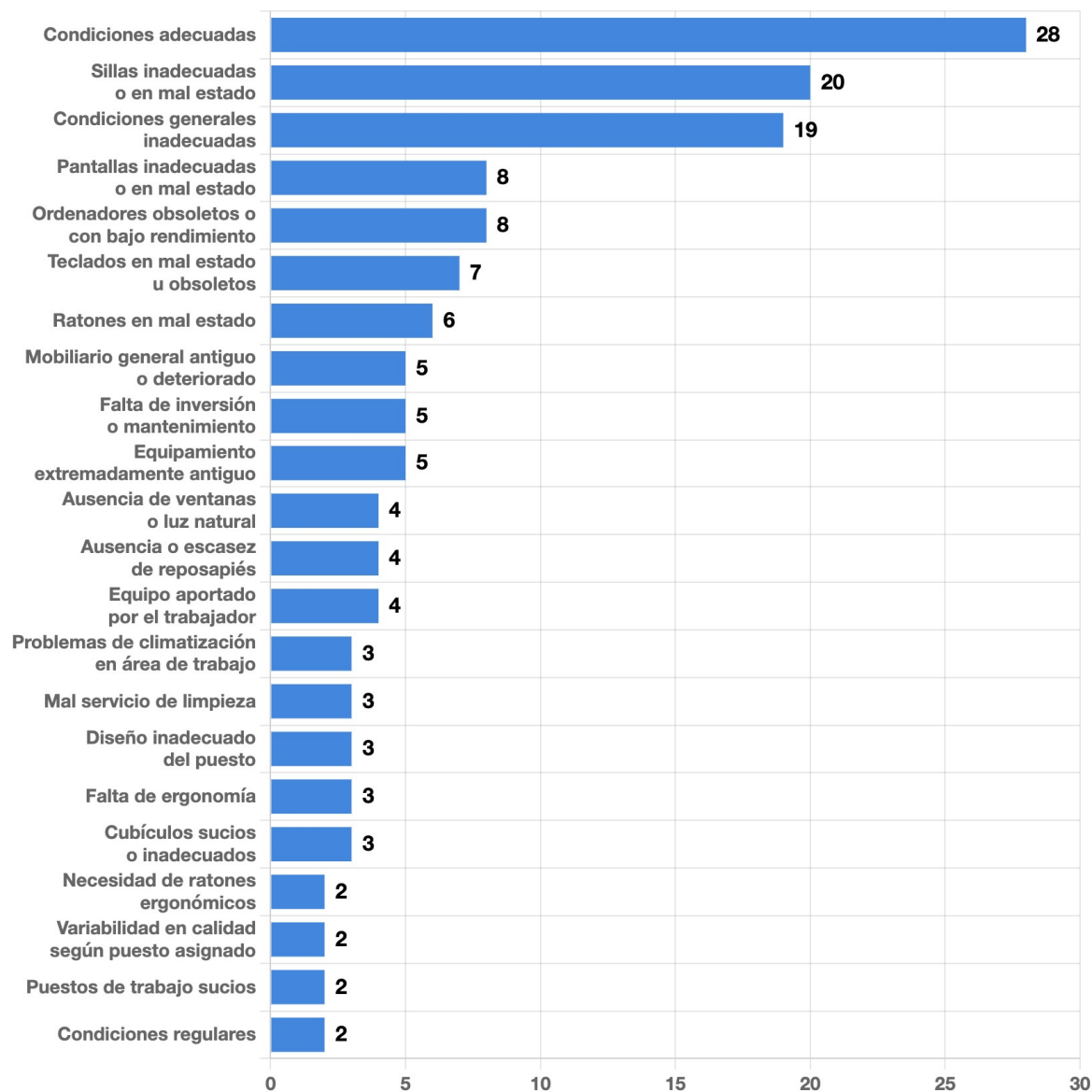


Aspectos más relevantes en acción sindical



Riesgos laborales

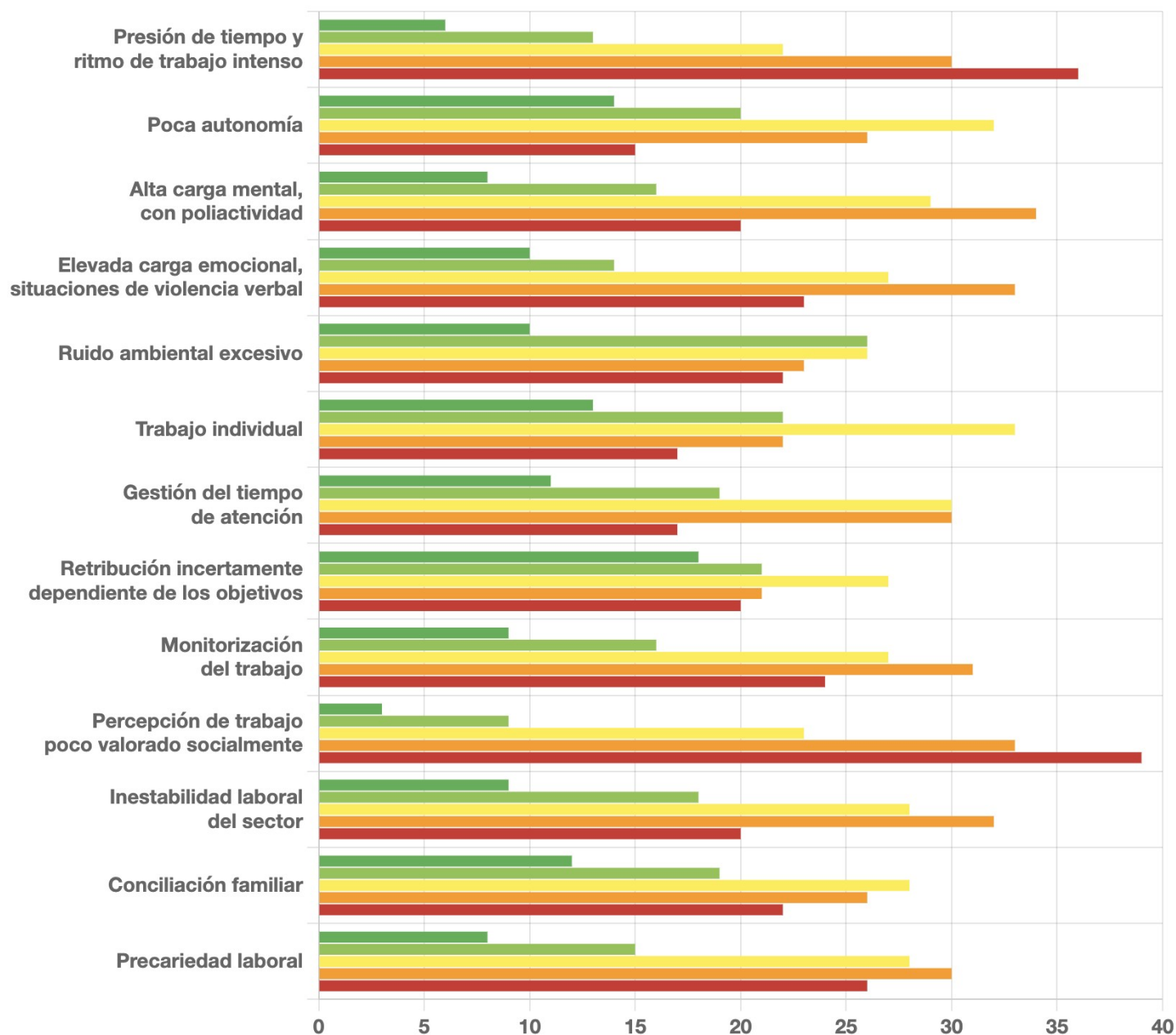
Área de trabajo, diseño físico del puesto y equipos de trabajo



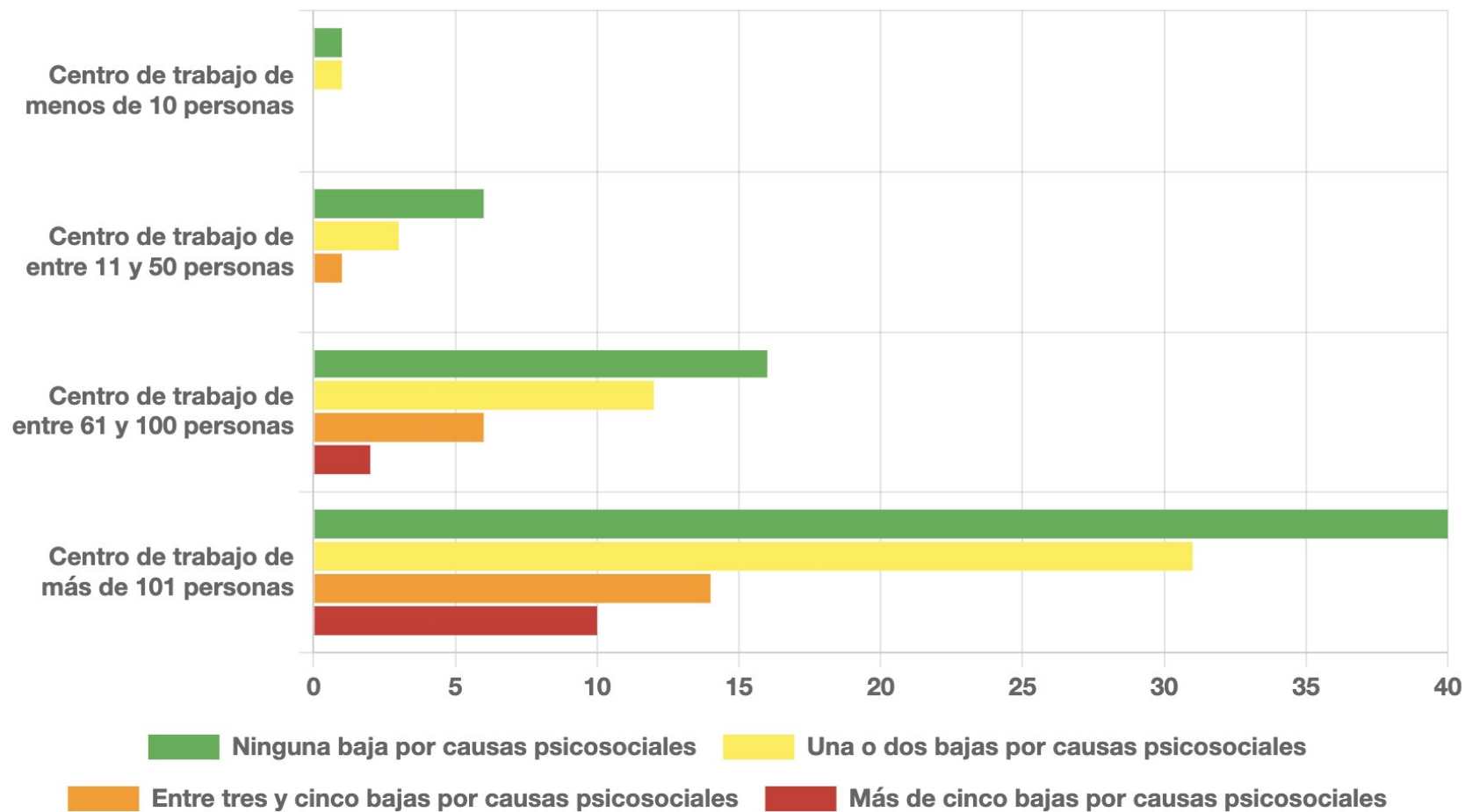
Condiciones ambientales



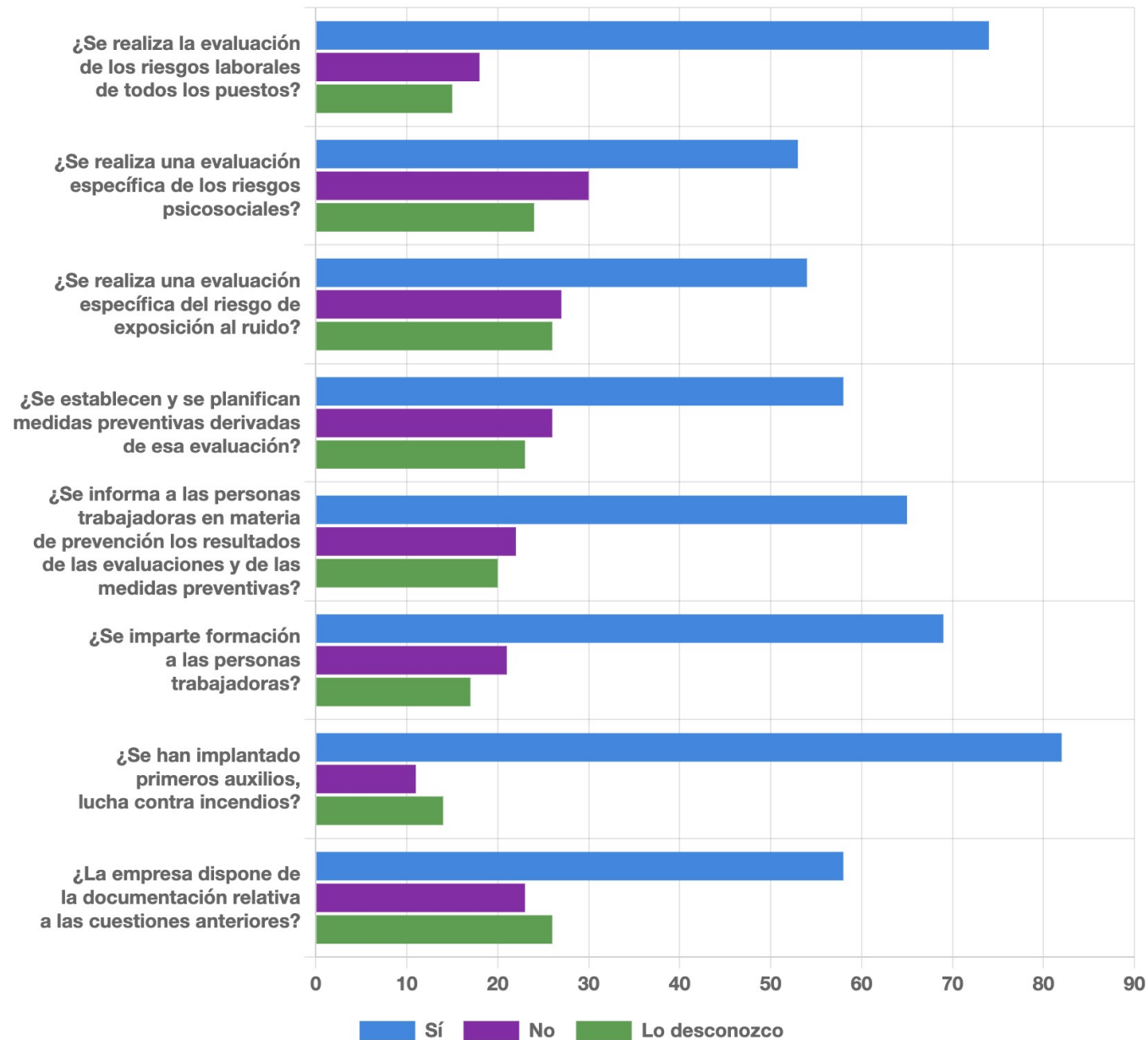
Incidencia de factores psicosociales



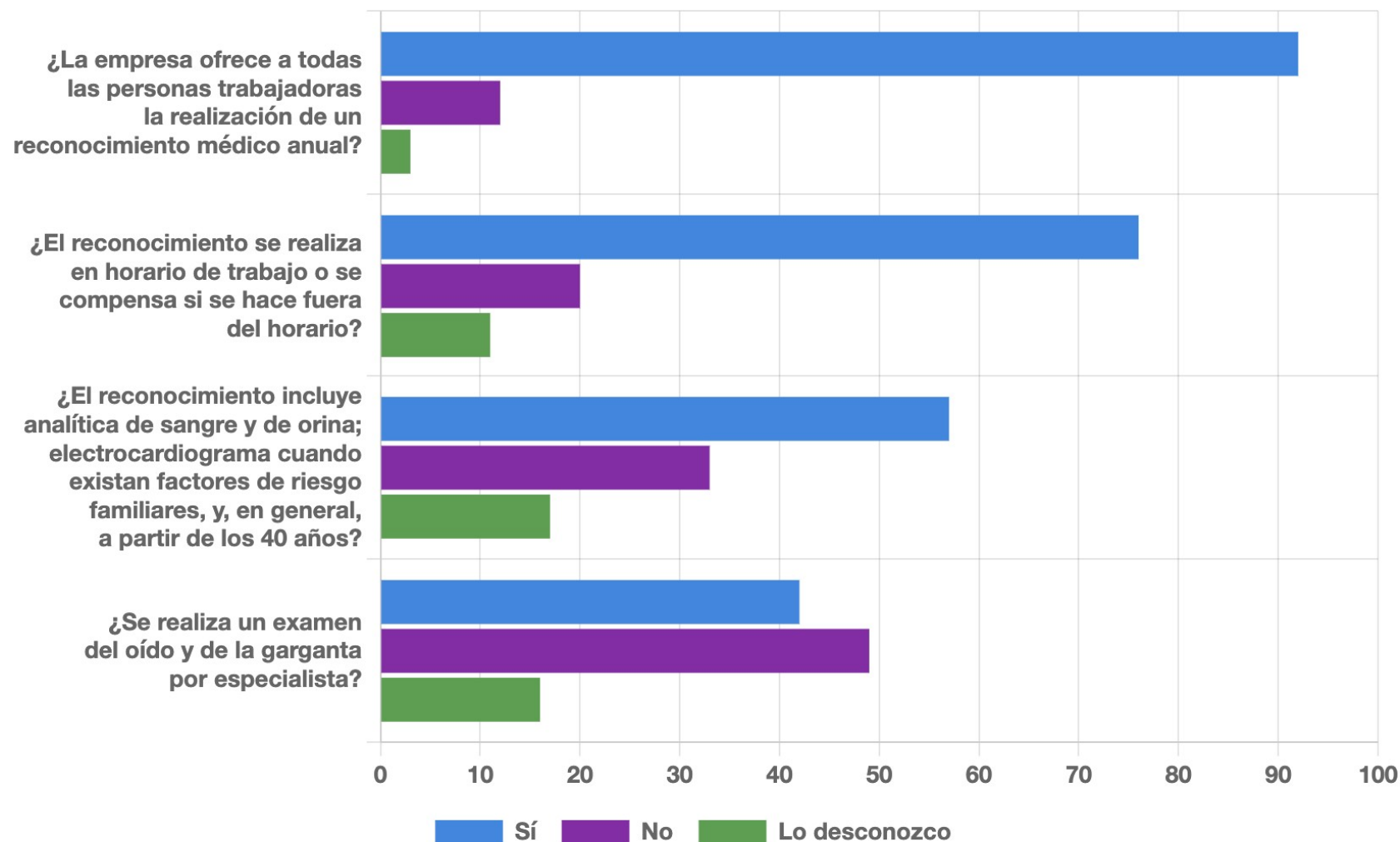
Bajas médicas por factores psicosociales



Gestión de la prevención de riesgos laborales

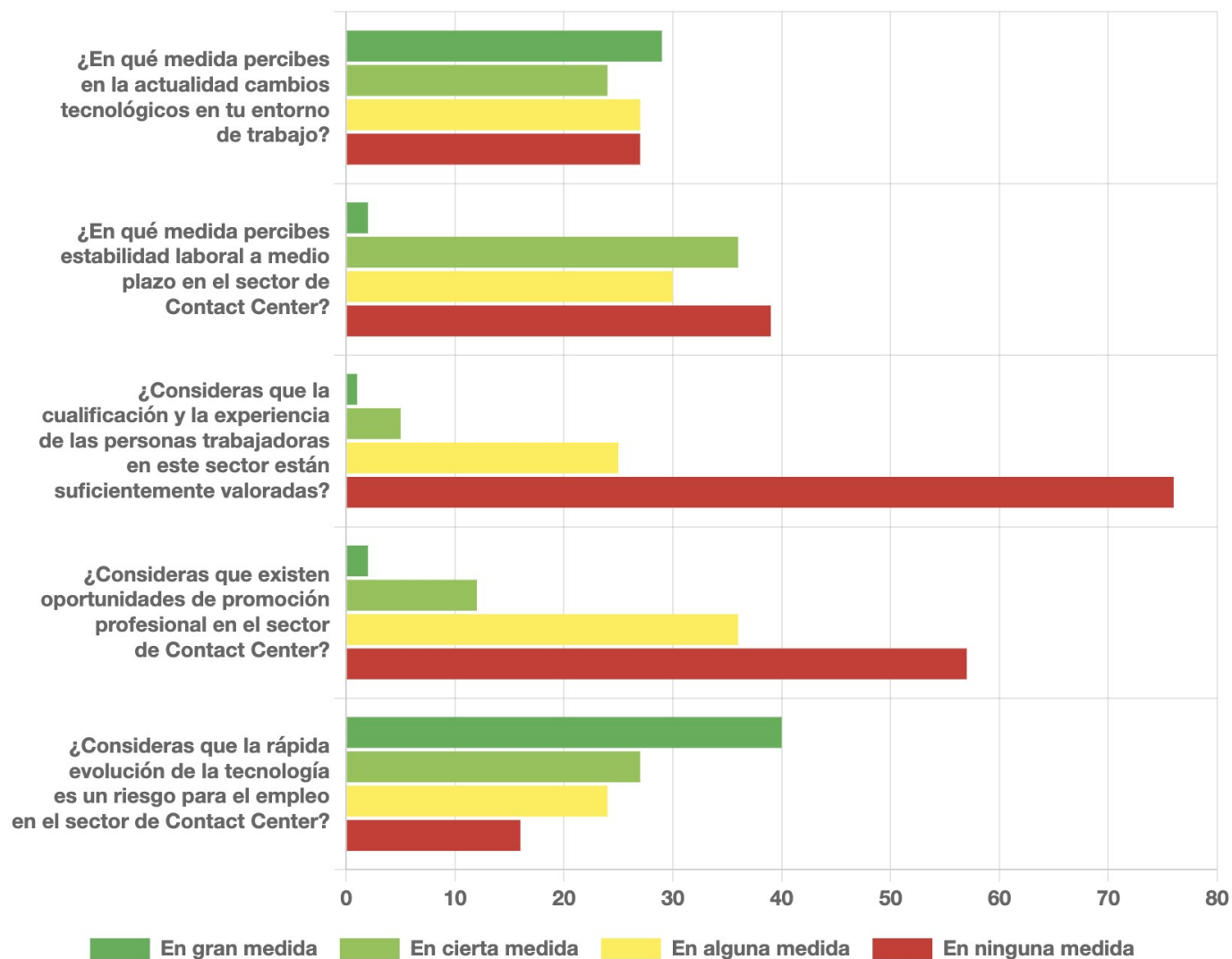


Vigilancia de la salud

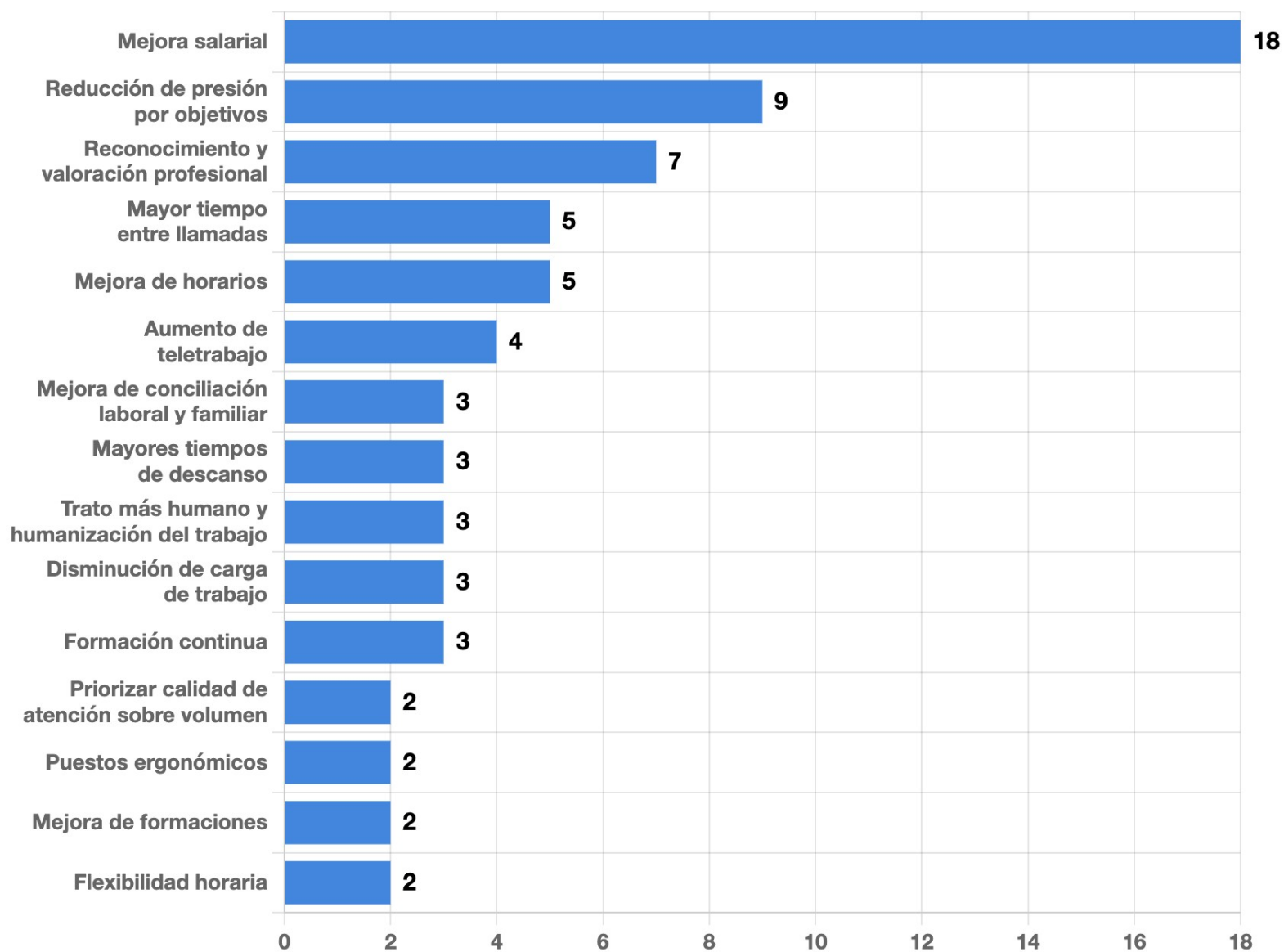


El futuro del sector en Castilla y León

Percepciones sobre el futuro del sector



Medidas propuestas para mejorar la situación laboral



Entrevistas

- **Erik Carrión** – Responsable estatal del sector del Contact Center en la Federación de Servicios de CCOO.
- **Lorena Rodríguez** – Responsable CyL del sector del Contact Center en la Federación de Servicios de CCOO.
- **María Jesús Gómez** – Delegada en ILUNION EMERGENCIAS, S.A. (112).
- **Rubén García** – Delegado de Prevención en MAJOREL SP SOLUTIONS S.A.U.
- **Noemí de la Fuente** – Formadora en TELEPERFORMANCE ESPAÑA S.A.U.

Características del sector

- El sector del contact center en Castilla y León y España presenta una situación de **crisis estructural** marcada por la deslocalización, la externalización, y la dependencia de clientes únicos.
- Las **fusiones empresariales** (BBVA-Sabadell, Telefónica-Vodafone) y la deslocalización hacia Colombia, Portugal y otros países con menores costes salariales amenazan constantemente el empleo.
- La **subcontratación** impide mejoras laborales sustanciales, ya que las empresas priorizan beneficios sobre condiciones de trabajo.
- La externalización degrada **servicios públicos esenciales**: las empresas subcontratadas buscan maximizar beneficios cubriendo los mínimos del pliego de condiciones.

Condiciones laborales

- Las condiciones salariales están ancladas al **salario mínimo** interprofesional, con pérdida significativa de poder adquisitivo en las últimas décadas.
- La **contratación es altamente precaria**, con predominio de contratos temporales, parciales y eventuales.
- Las **negociaciones de convenio son largas** (2-3 años) con años intermedios sin mejoras ('año pasado, año perdido').
- La **plantilla está envejeciendo** sin renovación adecuada debido a la precariedad que ahuyenta a nuevos trabajadores.
- El **fraude en contratación** es sistemático, con jornadas parciales que se amplían o reducen según conveniencia empresarial.

Conciliación

- Paradoja: el **convenio y planes de igualdad regulan bien** la conciliación en teoría, pero en la práctica las **empresas ponen obstáculos sistemáticos**.
- Las solicitudes de conciliación enfrentan negativas iniciales y requieren negociaciones largas o judicialización. Las empresas exigen justificaciones excesivas invadiendo la privacidad.
- El problema del **verano** es crítico: personas trabajadoras sin opciones de cuidado infantil durante vacaciones escolares recurren a bajas médicas.
- **Propuestas innovadoras** como ludotecas empresariales son rechazadas pese a su viabilidad.
- La **promoción profesional es incompatible con conciliación** al exigir jornadas completas y turnos partidos.

Organización del trabajo y prevención de riesgos

- La organización del trabajo es de tipo taylorista extremo: **trabajo en cadena** con llamadas continuas sin descansos adecuados.
- La **presión es constante y se traslada en cascada** desde clientes corporativos hacia empresas subcontratadas y finalmente hacia trabajadores.
- **No cubrir bajas genera sobrecarga** en plantillas reducidas.
- El **cronometraje** es total (logeo, tareas, baños) con sanciones por desviaciones mínimas.
- Las **empresas firman acuerdos con plazos imposibles** que hacen insostenible el trabajo.
- Agentes reciben **presión directa, a veces con trato humillante**.
- La **falta de regulación de llamadas entrantes** (solo están reguladas las salientes) permite explotación ilimitada
- La **patronal habla de un “absentismo” extremadamente alto** (14% sectorial, 33% en algunos centros), que es principalmente por bajas derivadas de presión laboral constante.

- Las **evaluaciones de riesgos psicosociales** se realizan formalmente pero sin aplicación real de medidas correctoras.
- Las **empresas conocen el problema pero optan por 'cortar cabezas'** (ofrecer despidos pactados a personas de baja) en lugar de mejorar condiciones.
- Las **condiciones ambientales son deficientes**: temperaturas inadecuadas, corrientes de aire, falta de ventilación, CO2 elevado, iluminación inadecuada.
- Las **mediciones de ruido** prácticamente no se realizan pese a estar en convenio.
- El **mobiliario es precario**: sillas incómodas durante décadas sin renovación.
- Las **enfermedades profesionales** (nódulos, túnel carpiano) son difíciles de reconocer como contingencia profesional.
- Existe **automedicación** generalizada y dependencia de psicofármacos.

El círculo vicioso es claro:
presión → bajas → más presión sobre los que
quedan → más bajas.

Formación

- Las **formaciones iniciales se han reducido drásticamente** (de 80 a 39 horas) para cubrir plazos de pliego más rápido.
- Las **formaciones obligatorias son irrelevantes** o heredadas de otros centros y no aplicables.
- Los **cursos en horario laboral son imposibles de realizar** porque implica dejar de coger llamadas y perder comisiones.
- Existe **irregularidades con Fundae**: firmas de asistencia sin haber realizado formación completa.
- Las **comisiones de formación** obligatorias por convenio no funcionan: no se entrega plan anual, planificación ni memoria.
- La **formación para ascenso** está vedada para teleoperadores, solo para niveles superiores.
- La **formación previa al contrato (1-3 semanas) no está pagada.**

- **No existe** proceso estructurado de **detección de necesidades formativas**: frustración.
 - Surgen principalmente de tres fuentes: cliente final (sobre todo), operaciones (supervisores) y observaciones del departamento de formación
 - El proceso es más reactivo que proactivo, respondiendo a necesidades inmediatas más que anticipándolas.
- **No existe** un sistema estructurado de **evaluación del impacto formativo a medio-largo plazo**
 - El seguimiento depende más de observación informal o de métricas de desempeño que de indicadores sistemáticos.
- **Brecha digital histórica**: empleados con excelentes habilidades blandas tenían graves carencias en competencias digitales.
 - Este problema se ha resuelto "por sí solo" mediante presión adaptativa ("espabilas o te come el mundo")
 - Las nuevas generaciones no tienen este problema, pero surgen otros desafíos.

Teletrabajo

- El **teletrabajo ha sido prácticamente eliminado** post-pandemia, pese a que demostró viabilidad y beneficios.
- Las **razones** de su eliminación son: control presencial de estilo antiguo doble gasto (instalaciones + gastos teletrabajo), modas de CEO (Amazon, Tesla volviendo a presencial).
- Los **trabajadores prefieren mayoritariamente** teletrabajo (80%) por reducción de presión, no ver 'malas caras', evitar desplazamientos, posibilidad de trabajar con ciertas dolencias.
- Las empresas que mantienen teletrabajo (Majorel: 10 días/mes) reportan menores ausencias y **mayor satisfacción**.
- El teletrabajo sería **solución ideal para 'España vacía/vaciada'**.
- Las excusas sobre **protección de datos** son inconsistentes con la realización durante pandemia.

Percepción social

- Grave **estigma social**: considerado baja cualificación, sin respeto, 'trabajo de quien no encuentra otra cosa'.
- La **sociedad no reconoce** la **cualificación** real necesaria ni el **valor** del servicio prestado.
- Los clientes tratan con **desprecio** a teleoperadores/as.
- **Paradoja: el sector fue considerado esencial en pandemia**, y realmente si se paraliza 'España se para' (gestiones bancarias, telefonía, energía, agua, emergencias).
- **Para mejorar percepción** se necesitaría: ley de atención al cliente/ciudadano que establezca estándares, control de prácticas abusivas empresariales, dignificación salarial y profesional.
- **El problema es cultural** amplio: tendencia social a 'quiero todo ya' y tratar mal a trabajadores de servicios.

IA y futuro

- La IA afectará al sector pero con **intensidad y plazos inciertos**.
- A corto plazo habrá pérdida de puestos pero **no desaparición**.
- La IA actualmente **se usa más para control** (análisis automático de llamadas) que para sustitución de trabajadores.
- La externalización/deslocalización es una amenaza más inmediata
- **Servicios multilingües** son más vulnerables por traductores automáticos.
- Los **servicios de emergencia y alta empatía** (112, violencia género) son menos automatizables.
- Paradójicamente, **la IA puede generar sobrecarga**: un trabajador atendiendo 3 chats simultáneos que antes requerían 3 personas.
- **Nuevas actividades** (Glovo, Amazon, compras online) pueden compensar pérdida de empleos.
- El verdadero **futuro dependerá más de decisiones políticas** sobre regulación y deslocalización.

Acción sindical

- El convenio colectivo sectorial no es malo en contenidos pero sufre **incumplimiento** sistemático.
- Las **negociaciones son largas** (3 años) con estrategia patronal de 'años perdidos' (2026=0%, 2027=0%, mejoras solo desde 2028).
- La **acción sindical está fragmentada** entre múltiples sindicatos (5 en un centro) que dificulta unidad.
- Los comités de empresa tienen que dedicarse a '**apagar fuegos**' cotidianos (nóminas, despidos, contratos) relegando temas estructurales como formación y prevención.
- Algunas **empresas intentan crear convenios propios** para empeorar condiciones.
- La Inspección de Trabajo actúa insuficientemente. Muchas conquistas laborales se logran solo vía **denuncia y judicialización**.
- La **fragmentación del sector** (subcontratas de subcontratas) dificulta enormemente la acción colectiva.

Conferencias AEERC “Semana del Contact Center”

Conferencia Internacional: Contact Center, más global y más oportunidades

- Capacidad excepcional de **adaptación** a lo largo de más de 25 años, superando crisis y transformaciones.
- El sector se ha consolidado como un **motor de movilidad social** y generación de empleo formal con verdaderas trayectorias profesionales.
- La **globalización** del sector presenta tanto oportunidades como desafíos.
- La **IA** debe ser vista como una herramienta complementaria que potencia las capacidades humanas, no como un sustituto.
- Necesidad urgente de **mejorar la percepción social** del sector, visibilizando su contribución estratégica a las economías nacionales y su papel como laboratorio de innovación tecnológica.

Contact Center Talks - Especial Semana del Contact Center

- La **especialización técnica** representa tanto una ventaja competitiva como un desafío para la atracción y retención de talento: complejidad de la gestión de personas y formación.
- **IA avanzando** de manera progresiva, no está eliminando puestos de trabajo, sino transformándolos hacia roles de mayor valor.
- Papel de las **asociaciones sectoriales** ha cobrado especial relevancia: no solo defienden los intereses del sector frente a reguladores, sino que también facilitan el intercambio de mejores prácticas, códigos de conducta y promueven la profesionalización.
- Formación continua y el desarrollo de competencias en los **mandos intermedios** emerge como una prioridad estratégica.
- Las empresas líderes se distinguen por su **enfoque en resultados de negocio más que en la tecnología por sí misma**, manteniendo siempre a las **personas** en el centro de su estrategia.