

Septiembre 2025

Mercado de trabajo en la ocupación de Agente telefónico.



randstad
research.

10 años descifrando juntos el mercado laboral.

randstad
research.

contenido.

Presentación. p.4

Caracterización
de los perfiles. p.6

Panorámica general. p.8

Datos de registros.
Paro y contratos p.11

Mercado laboral.
Encuesta de Población Activa p.22

Análisis regional. p.45

Presentación.

Presentación.

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

Caracterización de los perfiles.

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

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

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

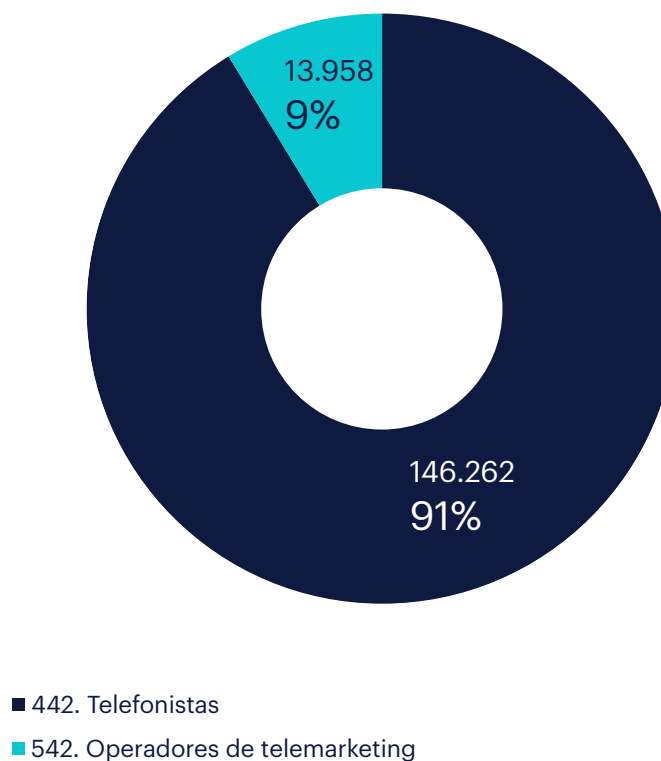
Fuente: MTES

Panorámica general.

La ocupación de Agente telefónico está compuesta por los Telefonistas (CNO 442), que con 133.424 ocupados representan el 92% de la ocupación, y por los Operadores de telemarketing (CNO 542), que con 11.326 personas representan el 8%

Distribución del empleo de Agente telefónico

Fuente: INE



La ocupación de Agente telefónico, que emplea a más de 160 mil personas en España en el segundo trimestre de 2025, tuvo un crecimiento interanual del 10,7%. Los Telefonistas crecieron un 9,6%, lo que supone unas 13 mil personas más que en el mismo periodo de 2024. Por su parte, los Operadores de telemarketing crecieron un 23,2%.

Ocupados en Agente telefónico

Fuente: INE

	Años naturales						Último dato	Años naturales					Último dato
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025T2	% var. 20/19	% var. 21/20	% var. 22/21	% var. 23/22	% var. 24/23	% var. 25T2/24T2
442. Telefonistas	118.298	118.583	136.524	115.861	129.510	132.969	146.262	0,2%	15,1%	-15,1%	11,8%	2,7%	9,6%
542. Operadores de telemarketing	14.263	12.033	19.555	18.889	15.242	11.305	13.958	-15,6%	62,5%	-3,4%	-19,3%	-25,8%	23,2%
Total Agente telefónico	132.561	130.616	156.079	134.750	144.752	144.274	160.220	-1,5%	19,5%	-13,7%	7,4%	-0,3%	10,7%

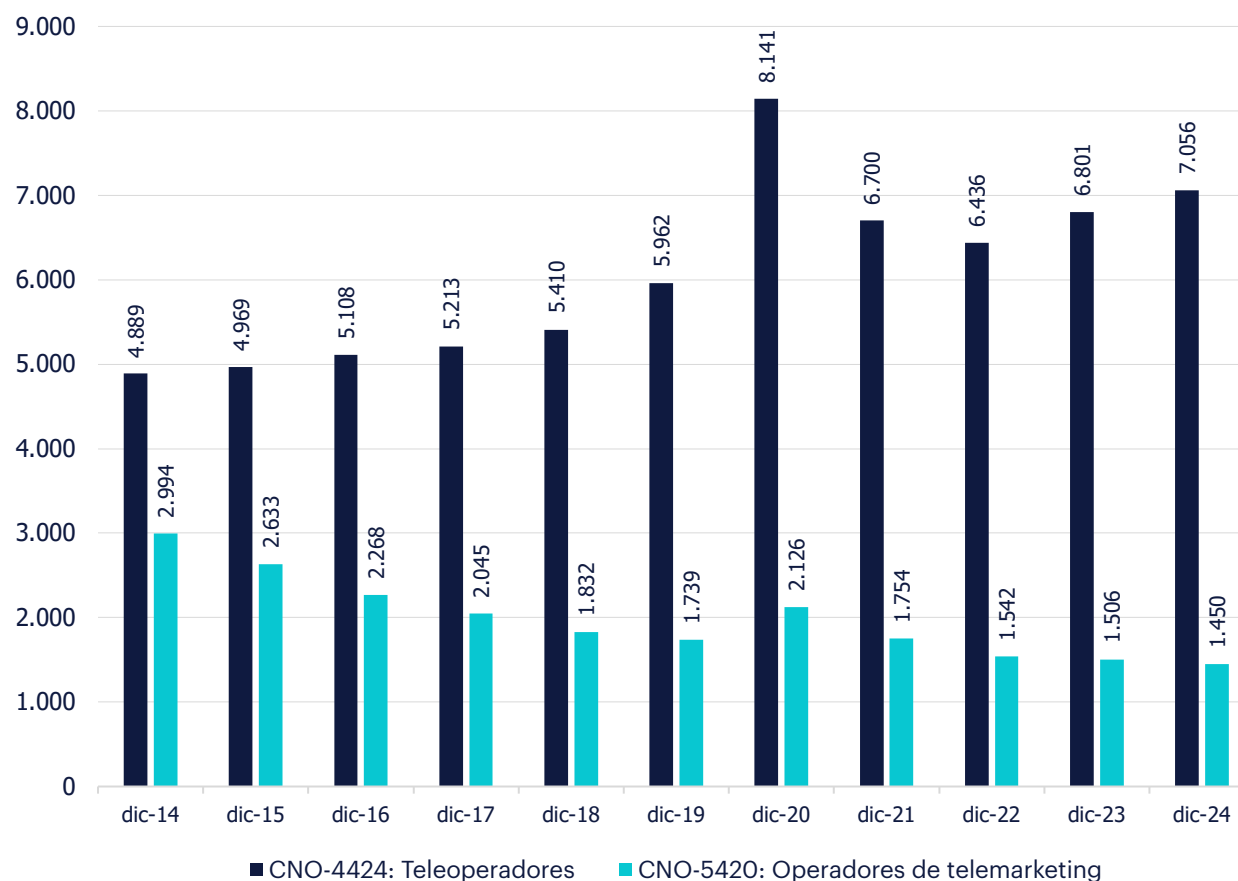
Datos de registros.

Paro y contratos.

El paro registrado en la ocupación de Agente telefónico muestra una tendencia bajista en los Operadores de telemarketing, mientras que los Teleoperadores presentan un ligero crecimiento en los últimos dos años. A pesar de esto, es importante tener en cuenta el impacto de la reforma laboral en esta variable, ya que los contratos fijos discontinuos que no están trabajando no aparecen en los registros.

Paro registrado
(Nº de personas. Datos mensuales)

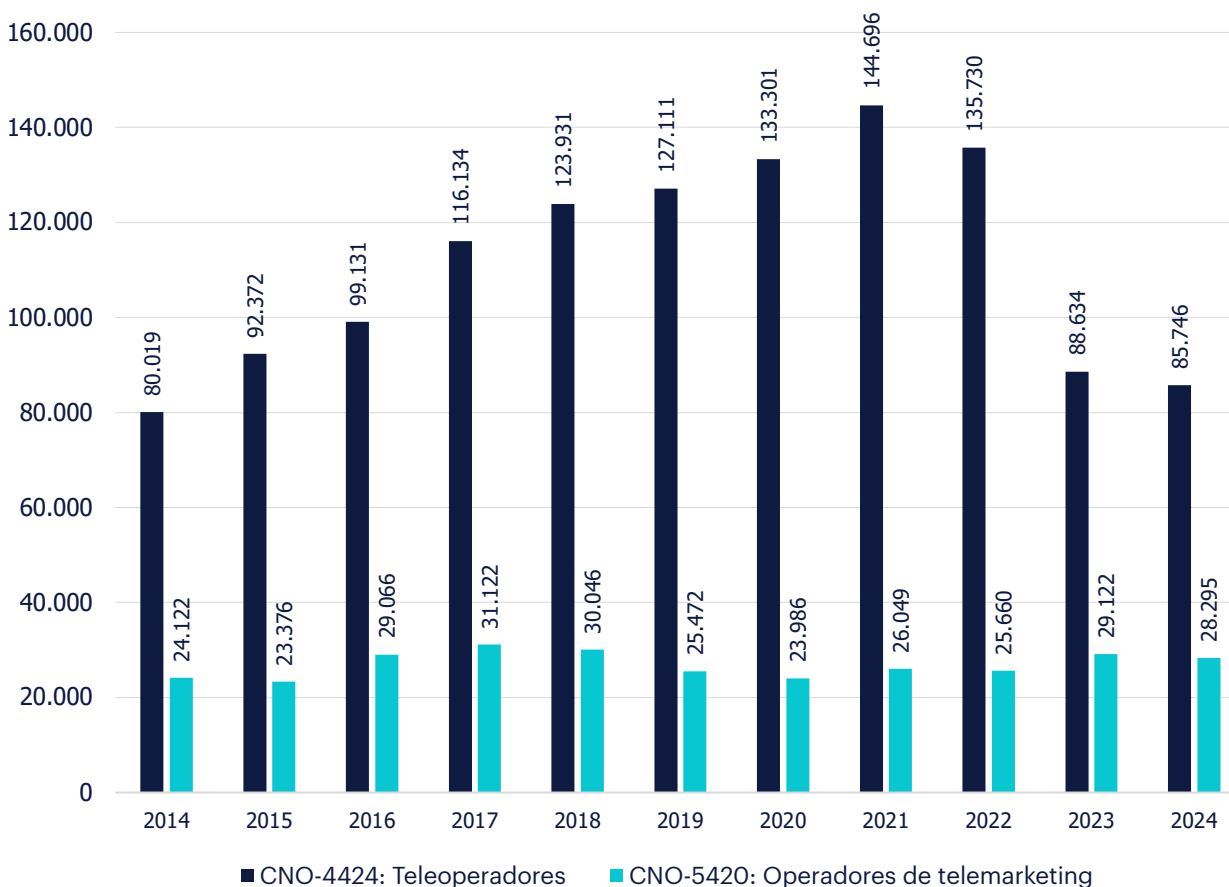
Fuente: MISSM



La contratación de Teleoperadores se redujo de forma importante en 2023, con 47 mil contratos menos que en 2022. La reducción fue menor en 2024, con solo 3 mil contratos menos. Por su parte, la contratación de Operadores de telemarketing experimentó un decrecimiento del 2,8% en el último año.

Contratos
(Nº de contratos. Datos anualizados.)

Fuente: MISSM



El paro ha crecido en el último año para la ocupación de Teleoperadores, que presenta incrementos interanuales en diciembre de 2024, tanto en hombres (5,02%) como en mujeres (3,36%). La contratación se ha reducido ligeramente en 2024, particularmente entre las mujeres, con pérdidas interanuales del 4,61%.

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

Fuente: MISSM

	dic-21	dic-22	dic-23	dic-24	% var. dic21/dic20	% var. dic22/dic21	% var. dic23/dic22	% var. dic24/dic23
Hombres	1.477	1.453	1.595	1.675	-25,37%	-1,62%	9,77%	5,02%
Mujeres	5.223	4.983	5.206	5.381	-15,24%	-4,60%	4,48%	3,36%
Total	6.700	6.436	6.801	7.056	-17,70%	-3,94%	5,67%	3,75%

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

Fuente: MISSM

	2021	2022	2023	dic-24	% var. 21/20	% var. 22/21	% var. 23/22	% var. 24/23
Hombres	46.241	44.925	30.240	30.045	6,91%	-2,85%	-32,69%	-0,64%
Mujeres	98.455	90.805	58.394	55.701	9,33%	-7,77%	-35,69%	-4,61%
Total	144.696	135.73	88.634	85.746	8,55%	-6,20%	-34,70%	-3,26%

En la ocupación de Operadores de telemarketing, el paro ha disminuido en los últimos años. En diciembre de 2024, decreció interanualmente ligeramente más en hombres (-5,16%) que en mujeres (-3,48%). La contratación ha disminuido en 2024, particularmente entre las mujeres, con una reducción del 4,75%.

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

Fuente: MISSM

	dic-21	dic-22	dic-23	dic-24	% var. dic21/dic20	% var. dic22/dic21	% var. dic23/dic22	% var. dic24/dic23
Hombres	225	209	213	202	-23,73%	-7,11%	1,91%	-5,16%
Mujeres	1.529	1.333	1.293	1.248	-16,49%	-12,82%	-3,00%	-3,48%
Total	1.754	1.542	1.506	1.450	-17,50%	-12,09%	-2,33%	-3,72%

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

Fuente: MISSM

	2021	2022	2023	dic-24	% var. 21/20	% var. 22/21	% var. 23/22	% var. 24/23
Hombres	9.291	8.408	10.400	10.462	9,93%	-9,50%	23,69%	0,60%
Mujeres	16.758	17.252	18.722	17.833	7,88%	2,95%	8,52%	-4,75%
Total	26.049	25.66	29.122	28.295	8,60%	-1,49%	13,49%	-2,84%

El paro ha crecido en el último año para la ocupación de Teleoperadores, incidiendo de forma más notable en la franja de edad de 44 años en adelante, con un incremento interanual del 5,5% en diciembre de 2024. La contratación se ha reducido significativamente en 2024 en todos los intervalos de edad, destacando la reducción del 7,8% en la franja de los 40 a los 44 años.

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

Fuente: MISSM

	dic-21	dic-22	dic-23	dic-24	% var. dic21/dic20	% var. dic22/dic21	% var. dic23/dic22	% var. dic24/dic23
Menos de 18 años	17	17	18	22	-19,05%	0,00%	5,88%	22,22%
De 18 a 24 años	629	552	570	543	-31,70%	-12,24%	3,26%	-4,74%
De 25 a 29 años	808	742	742	768	-29,86%	-8,17%	0,00%	3,50%
De 30 a 39 años	1.555	1.473	1.631	1.703	-26,79%	-5,27%	10,73%	4,41%
De 40 a 44 años	777	740	762	774	-13,67%	-4,76%	2,97%	1,57%
44 años y más	2.914	2.912	3.078	3.246	-3,61%	-0,07%	5,70%	5,46%
Total	6.700	6.436	6.801	7.056	-17,70%	-3,94%	5,67%	3,75%

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

Fuente: MISSM

	2021	2022	2023	dic-24	% var. 21/20	% var. 22/21	% var. 23/22	% var. 24/23
Menos de 18 años	266	545	615	553	45,36%	104,89%	12,84%	-10,08%
De 18 a 24 años	31.942	31.034	21.840	21.213	10,39%	-2,84%	-29,63%	-2,87%
De 25 a 29 años	29.88	26.019	16.630	16.333	3,12%	-12,92%	-36,09%	-1,79%
De 30 a 39 años	39.72	35.693	22.171	22.029	6,41%	-10,14%	-37,88%	-0,64%
De 40 a 44 años	16.732	15.32	9.285	8.560	7,19%	-8,44%	-39,39%	-7,81%
44 años y más	26.156	27.119	18.093	17.058	17,45%	3,68%	-33,28%	-5,72%
Total	144.696	135.73	88.634	85.746	8,55%	-6,20%	-34,70%	-3,26%

En la ocupación de Operadores de telemarketing, el paro disminuyó interanualmente en diciembre de 2024 en casi todos los grupos de edad, excepto en la franja de los 25 a los 29 años, donde creció un 12,5%. La contratación ha disminuido en 2024 para casi todos los intervalos de edad, particularmente entre los 40 y los 44 años, con una reducción del 9,15%.

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

Fuente: MISSM

	dic-21	dic-22	dic-23	dic-24	% var. dic21/dic20	% var. dic22/dic21	% var. dic23/dic22	% var. dic24/dic23
Menos de 18 años	0	0	1	1	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
De 18 a 24 años	12	10	11	10	-20,00%	-16,67%	10,00%	-9,09%
De 25 a 29 años	39	24	24	27	-37,10%	-38,46%	0,00%	12,50%
De 30 a 39 años	399	319	274	243	-32,83%	-20,05%	-14,11%	-11,31%
De 40 a 44 años	247	224	232	220	-20,83%	-9,31%	3,57%	-5,17%
44 años y más	1.057	965	964	949	-7,52%	-8,70%	-0,10%	-1,56%
Total	1.754	1.542	1.506	1.450	-17,50%	-12,09%	-2,33%	-3,72%

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

Fuente: MISSM

	2021	2022	2023	dic-24	% var. 21/20	% var. 22/21	% var. 23/22	% var. 24/23
Menos de 18 años	35	48	191	191	29,63%	37,14%	297,92%	0,00%
De 18 a 24 años	5.866	5.785	7.477	7.477	9,03%	-1,38%	29,25%	0,00%
De 25 a 29 años	6.143	5.400	5.881	5.866	4,67%	-12,10%	8,91%	-0,26%
De 30 a 39 años	7.331	7.021	7.576	7.305	7,98%	-4,23%	7,90%	-3,58%
De 40 a 44 años	2.729	2.699	2.852	2.591	8,81%	-1,10%	5,67%	-9,15%
44 años y más	3.945	4.707	5.145	4.865	15,59%	19,32%	9,31%	-5,44%
Total	26.049	25.660	29.122	28.295	8,60%	-1,49%	13,49%	-2,84%

Para la ocupación de Teleoperadores, el 30% del paro se concentra en Madrid, seguida por Cataluña, que concentra el 16,3%, y Andalucía, con el 14,1%.

Paro registrado por provincia en Teleoperadores (CNO 4424)
(Nº de personas)

Fuente: MISSM

Paro registrado	dic-21	dic-22	dic-23	dic-24
Almería	25	29	28	32
Cádiz	74	89	101	101
Córdoba	38	41	44	45
Granada	40	43	56	60
Huelva	14	19	19	16
Jaén	30	51	76	70
Málaga	238	240	275	276
Sevilla	345	322	370	393
Andalucía	804	834	969	993
Huesca	6	5	5	7
Teruel	4	4	3	4
Zaragoza	154	161	164	164
Aragón	164	170	172	175
Asturias	111	123	130	129
Baleares	66	41	40	32
Las Palmas	63	76	75	87
Santa Cruz de Tenerife	89	95	105	116
Canarias	152	171	180	203
Cantabria	128	105	122	120
Albacete	23	30	24	29
Ciudad Real	27	28	26	25
Cuenca	18	16	23	25
Guadalajara	61	76	63	65
Toledo	155	153	170	186
C.-La Mancha	284	303	306	330
Ávila	20	17	16	19
Burgos	8	13	7	22
León	127	140	162	164
Palencia	17	19	21	22
Salamanca	79	83	78	71
Segovia	11	8	4	8

Paro registrado	dic-21	dic-22	dic-23	dic-24
Soria	0	2	26	1
Valladolid	94	91	23	108
Zamora	13	13	63	23
Castilla y León	369	386	170	438
Barcelona	725	721	306	982
Girona	22	33	16	36
Lleida	25	20	7	42
Tarragona	46	59	162	87
Cataluña	818	833	21	1147
Alicante	194	195	78	196
Castellón	18	21	4	39
Valencia	350	344	-	386
C. Valenciana	562	560	101	621
Badajoz	64	70	20	70
Cáceres	46	42	409	45
Extremadura	110	112	885	115
La Coruña	146	146	37	147
Lugo	28	36	32	29
Ourense	18	26	78	17
Pontevedra	119	137	1.032	108
Galicia	311	345	191	301
Madrid	2.453	2.067	2.085	2.12
Murcia	73	89	85	91
Navarra	14	18	12	16
Álava	24	24	19	19
Gipuzkoa	32	29	31	43
Bizkaia	208	200	161	139
Pais Vasco	264	253	211	201
La Rioja	6	9	2	6
Ceuta	3	13	10	11
Melilla	8	4	3	2

En la ocupación de Teleoperadores, la contratación es más abundante de nuevo en la Comunidad de Madrid, Andalucía y Cataluña, suponiendo entre estas tres comunidades más del 70% de los contratos realizados. Las provincias de Madrid y Barcelona se sitúan por encima del resto, con un 30,8% y un 17,3% respectivamente.

Contratos por provincia en Teleoperadores (CNO 4424)
(Nº de contratos)

Fuente: MISSM

Contratos	2021	2022	2023	2024
Almería	301	222	195	195
Cádiz	3.241	3.142	2.753	2.473
Córdoba	1.341	1.271	826	1.052
Granada	1.475	1.307	880	660
Huelva	390	369	205	240
Jaén	3.763	3.157	1.991	1.317
Málaga	7.606	7.503	4.875	5.289
Sevilla	9.132	10.019	6.365	7.417
Andalucía	27.249	26.990	18.090	18.643
Huesca	34	24	43	37
Teruel	10	8	5	4
Zaragoza	1599	1.607	1.153	1.007
Aragón	1.643	1.639	1.201	1.048
Asturias	4.895	3.404	1.553	1.502
Baleares	1.514	1.337	1.155	957
Las Palmas	1.656	1.305	882	1.045
Santa Cruz De Tenerife	1.838	2.171	1.249	1.070
Canarias	3.494	3.476	2.131	2.115
Cantabria	4024	2.983	1.128	687
Albacete	776	699	335	347
Ciudad Real	100	125	94	54
Cuenca	0	-	3	3
Guadalajara	622	381	268	315
Toledo	879	906	386	362
Castilla-La Mancha	2.377	2.111	1.086	1.081
Ávila	115	219	110	152
Burgos	57	85	27	21
León	1.966	1.674	956	1046
Palencia	281	138	28	16
Salamanca	1.596	830	638	832
Segovia	11	12	11	7
Soria	2	-	2	1

Contratos	2021	2022	2023	2024
Valladolid	3.618	2.808	2.231	2.246
Zamora	74	78	125	88
Castilla y Leon	7.720	5.844	4.128	4.409
Barcelona	22.435	23.730	14.501	14.837
Girona	204	289	368	107
Lleida	110	276	174	98
Tarragona	617	589	224	210
Cataluña	23366	24.884	15.267	15.252
Alicante	3.393	3.686	2.620	2426
Castellón	168	156	139	74
Valencia	6.303	7.646	4.263	2.612
C. Valenciana	9.864	11.488	7.022	5.112
Badajoz	1.889	1.263	915	1149
Cáceres	552	220	221	318
Extremadura	2.441	1.483	1.136	1.467
La Coruña	5.105	3.050	1.120	1141
Lugo	377	300	235	177
Ourense	454	190	115	87
Pontevedra	4.193	3.926	2.067	2.617
Galicia	10.129	7.466	3.537	4.022
Madrid	40.882	38.330	27.753	26.448
Murcia	1.606	1.431	962	682
Navarra	192	208	222	142
Álava	91	80	62	60
Gipuzkoa	426	374	372	301
Bizkaia	2.574	2.032	1.627	1.402
Pais Vasco	3.091	2.486	2.061	1.763
La Rioja	159	58	102	344
Ceuta	17	54	42	4
Melilla	30	55	41	56
Zona Extranjera (*)	3	3	17	12

En la ocupación de Operadores de telemarketing, las comunidades autónomas de Cataluña, Madrid y Andalucía suman cerca del 59% del total de parados del país.

Paro registrado por provincia en Operadores de telemarketing (CNO 5420) (Nº de personas)

Fuente: MISSM

Paro registrado	dic-21	dic-22	dic-23	dic-24
Almería	8	8	28	8
Cádiz	47	40	101	41
Córdoba	9	11	44	7
Granada	18	18	56	18
Huelva	5	3	19	2
Jaén	4	6	76	5
Málaga	140	110	275	108
Sevilla	72	72	370	65
Andalucía	303	268	969	254
Huesca	1	3	3	2
Teruel	1	1	0	1
Zaragoza	17	17	21	18
Aragón	19	21	24	21
Asturias	16	16	10	12
Baleares	9	8	8	7
Las Palmas	25	31	30	24
Santa Cruz de Tenerife	34	24	24	23
Canarias	59	55	54	47
Cantabria	35	29	27	24
Albacete	12	14	16	16
Ciudad Real	6	6	7	5
Cuenca	3	3	1	2
Guadalajara	10	9	11	9
Toledo	29	26	27	26
C.-La Mancha	60	58	62	58
Ávila	3	4	4	4
Burgos	7	3	3	3
León	31	25	22	23
Palencia	3	2	2	4
Salamanca	4	4	4	4
Segovia	5	2	1	1

Paro registrado	dic-21	dic-22	dic-23	dic-24
Soria	0	0	1	0
Valladolid	22	21	25	21
Zamora	4	5	4	4
Castilla y León	79	66	66	64
Barcelona	322	309	302	296
Girona	19	11	12	11
Lleida	12	7	13	9
Tarragona	32	24	26	29
Cataluña	385	351	353	345
Alicante	101	91	86	82
Castellón	15	8	16	12
Valencia	74	62	57	56
C. Valenciana	190	161	159	150
Badajoz	14	15	11	11
Cáceres	26	22	14	7
Extremadura	40	37	25	18
La Coruña	23	27	23	22
Lugo	9	9	8	9
Ourense	2	3	3	4
Pontevedra	29	30	29	34
Galicia	63	69	63	69
Madrid	399	305	295	261
Murcia	63	45	42	47
Navarra	9	6	7	8
Álava	3	4	4	3
Gipuzkoa	2	7	3	7
Bizkaia	20	35	38	50
Pais Vasco	25	46	45	60
La Rioja	0	0	0	1
Ceuta	0	1	1	0
Melilla	0	0	0	0

En la ocupación de Operadores de telemarketing, las comunidades que registran más contratos son, de nuevo, Cataluña, Andalucía y Madrid, superando el 68% del total. Destacan las provincias de Madrid y Sevilla, con un 25,2% y un 15,7% de las contrataciones, respectivamente.

Contratos por provincia en Operadores de telemarketing (CNO 5420) (Nº de contratos)

Fuente: MISSM

Contratos	2021	2022	2023	2024
Almería	19	20	31	27
Cádiz	1.2	618	467	751
Córdoba	37	387	579	688
Granada	61	89	479	734
Huelva	3	13	9	13
Jaén	100	67	225	263
Málaga	691	668	1.052	1295
Sevilla	3.198	3.65	5.227	4450
Andalucía	5.309	5.512	8.069	8221
Huesca	1	2	2	2
Teruel	3	2	0	0
Zaragoza	440	218	150	268
Aragón	444	222	152	270
Asturias	97	90	141	102
Baleares	114	131	56	51
Las Palmas	20	38	90	39
Santa Cruz De Tenerife	146	139	99	68
Canarias	166	177	189	107
Cantabria	65	90	57	70
Albacete	12	29	55	48
Ciudad Real	27	18	31	29
Cuenca	5	3	2	3
Guadalajara	37	22	14	5
Toledo	30	19	356	388
Castilla-La Mancha	111	91	458	473
Ávila	0	6	1	0
Burgos	21	14	7	6
León	55	497	1.179	894
Palencia	87	104	165	257
Salamanca	1.735	900	732	890
Segovia	11	12	11	2
Soria	2	-	2	0

Contratos	2021	2022	2023	2024
Valladolid	6.547	6.473	1.465	1346
Zamora	74	78	125	1
Castilla y Leon	8.45	4	3.558	3396
Barcelona	4.766	4.524	4.083	3844
Girona	20	34	19	24
Lleida	132	111	346	118
Tarragona	12	36	130	150
Cataluña	4.93	4.705	4.578	4136
Alicante	247	568	325	634
Castellón	30	66	65	54
Valencia	493	757	632	863
C. Valenciana	770	1.391	1.022	1551
Badajoz	17	167	337	641
Cáceres	4	8	7	4
Extremadura	21	175	344	645
La Coruña	112	869	1329	1231
Lugo	31	16	13	1
Ourense	32	4	1	12
Pontevedra	53	290	440	542
Galicia	228	1.179	1.783	1786
Madrid	5	7.586	8.256	7117
Murcia	204	115	96	127
Navarra	17	12	14	6
Álava	6	28	14	11
Gipuzkoa	9	20	168	121
Bizkaia	65	125	151	79
Pais Vasco	80	173	333	211
La Rioja	34	8	12	19
Ceuta	3	0	1	2
Melilla	4	3	2	1
Zona Extranjera (*)	2	-	1	4

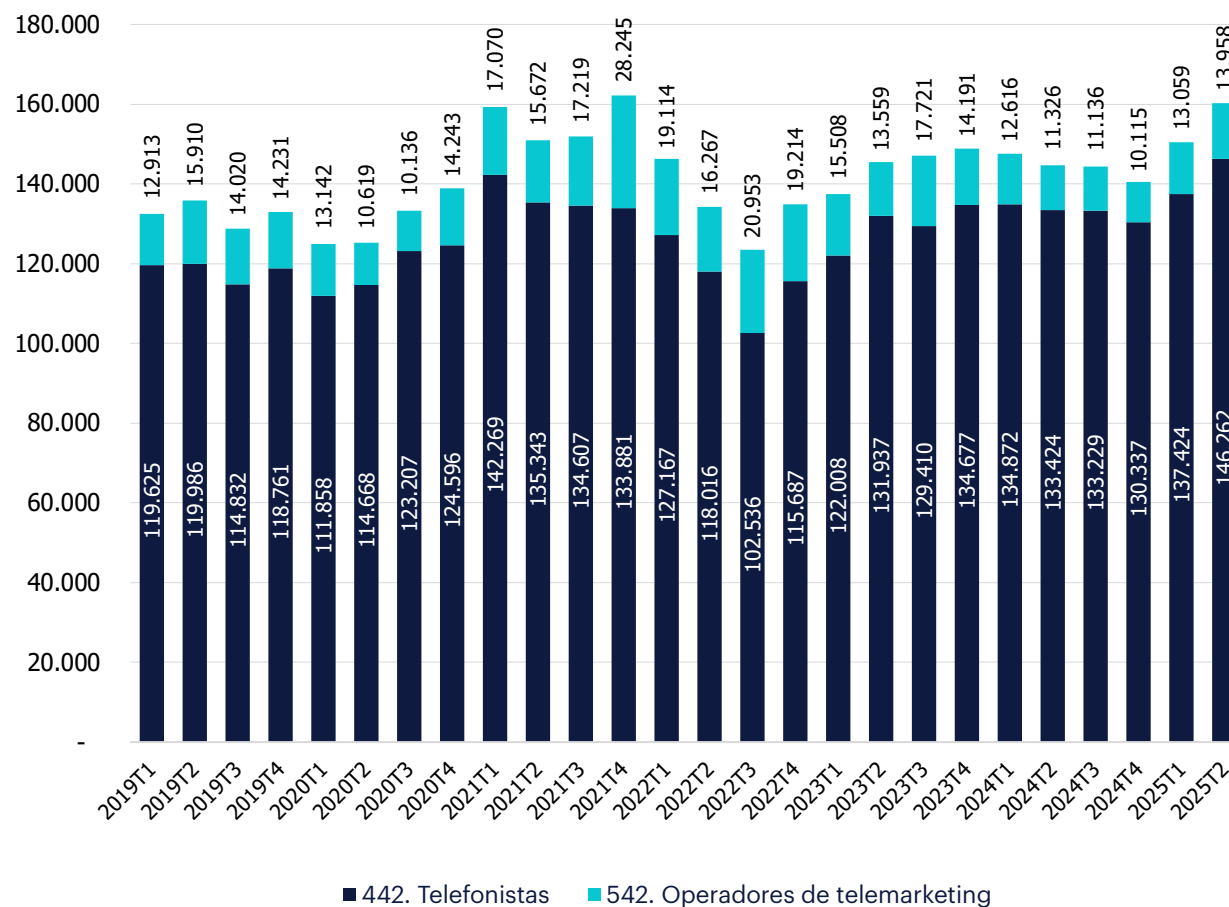
Mercado laboral.

Encuesta de
Población Activa

En el segundo trimestre de 2025, la ocupación de Agente telefónico creció interanualmente un 10,7%, lo que representa casi 15 mil ocupados adicionales. En volumen, el crecimiento es particularmente importante entre los Telefonistas, que aumentaron en 13 mil ocupados, mientras que los Operadores de telemarketing crecieron en 3 mil.

Evolución reciente de la población ocupada
(Nº de personas)

Fuente: INE



En el segundo trimestre de 2025, 0,8 de cada 100 empleados en España trabaja en la ocupación de Agente telefónico. De estos, el 91,3% pertenece a la categoría de Telefonistas, mientras que el 8,7% restante corresponde a Operadores de telemarketing.

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

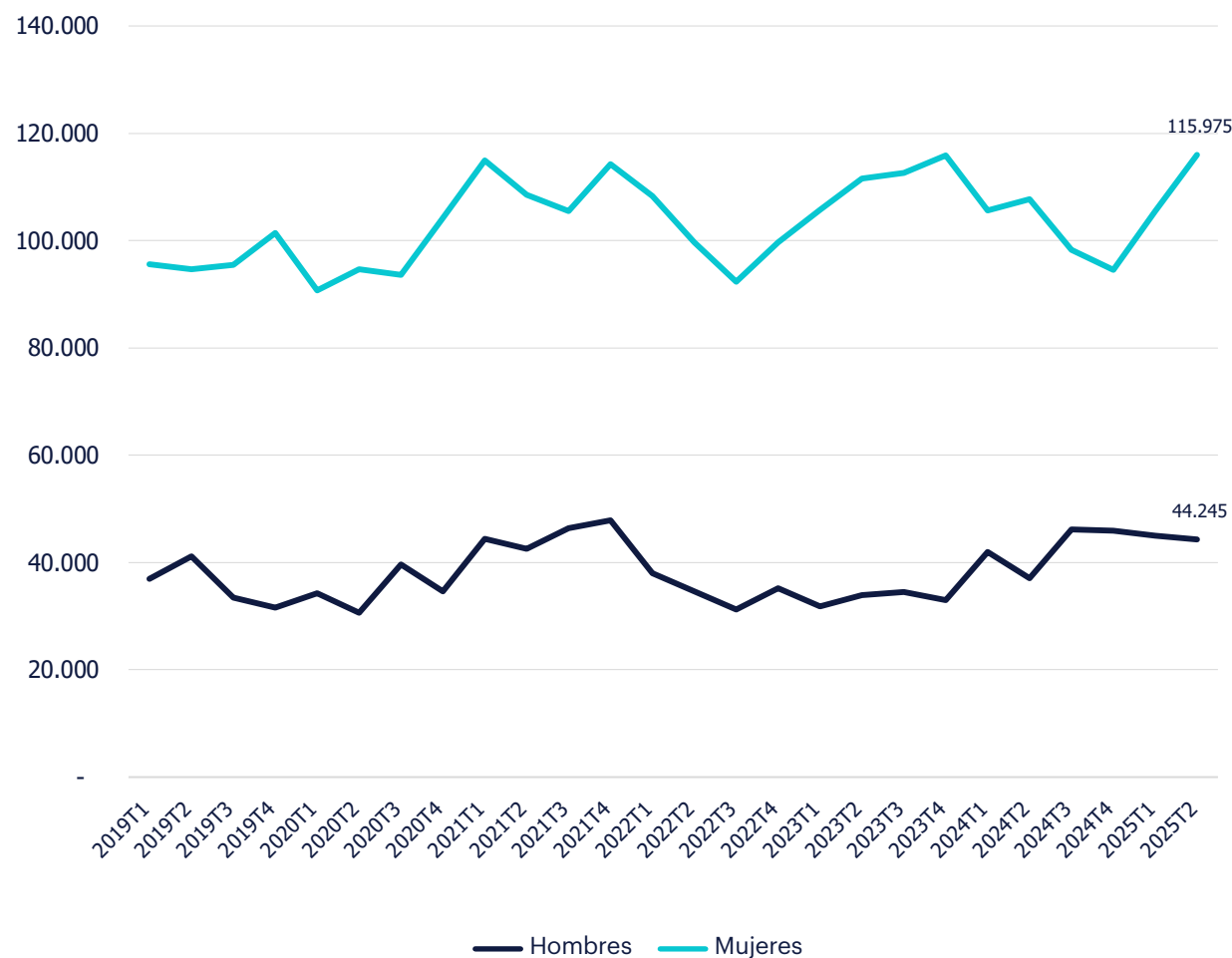
Fuente: INE

	Años naturales						Último dato
Pesos sobre Agente telefónico:	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025T2
442. Telefonistas	89,2%	90,8%	87,5%	86,0%	89,5%	92,2%	91,3%
542. Operadores de telemarketing	10,8%	9,2%	12,5%	14,0%	10,5%	7,8%	8,7%
Pesos sobre Total Nacional:	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025T2
442. Telefonistas	0,6%	0,6%	0,7%	0,6%	0,6%	0,6%	0,7%
542. Operadores de telemarketing	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%

La ocupación de Agente telefónico es ampliamente dominada por el empleo femenino, que alcanza en el segundo trimestre de 2025 los 116 mil ocupados y presenta crecimiento en los últimos trimestres. Por su parte el empleo masculino alcanza los 44 mil ocupados.

Evolución del empleo por sexo
(Nº de personas)

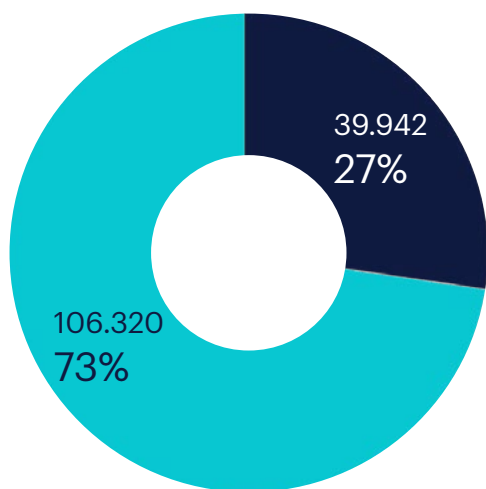
Fuente: INE



De las 160 mil personas que trabajan como Agente telefónico, casi 116 mil son mujeres, lo que representa el 72,4% del sector, muy por encima de la media nacional. La distribución por sexo es similar en ambos segmentos: un 73% de empleo femenino en los Telefonistas (106 mil personas) y un 69% en los Operadores de telemarketing (10 mil personas).

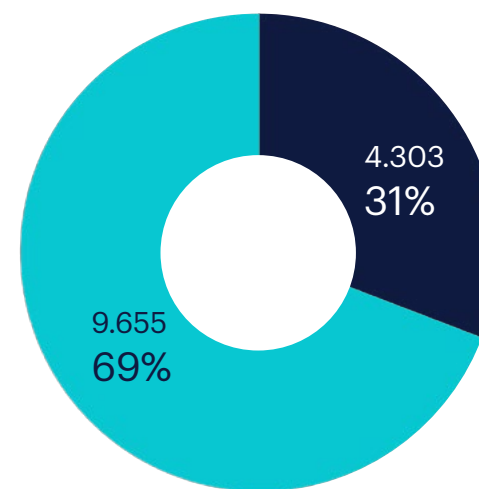
Ocupados por sexo en Telefonistas (CNO 442)

Fuente: INE



Ocupados por sexo en Operadores de telemarketing (CNO 542)

Fuente: INE



■ Hombres ■ Mujeres

En el segundo trimestre de 2025, en la ocupación de Agente telefónico, el empleo masculino presentó crecimientos interanuales mayores en ambos segmentos. En Telefonistas, los hombres crecieron un 14,5%, mientras que las mujeres lo hicieron un 7,9%. En Operadores de telemarketing, el crecimiento femenino fue del 5,7%.

Ocupados por sexo

Fuente: INE

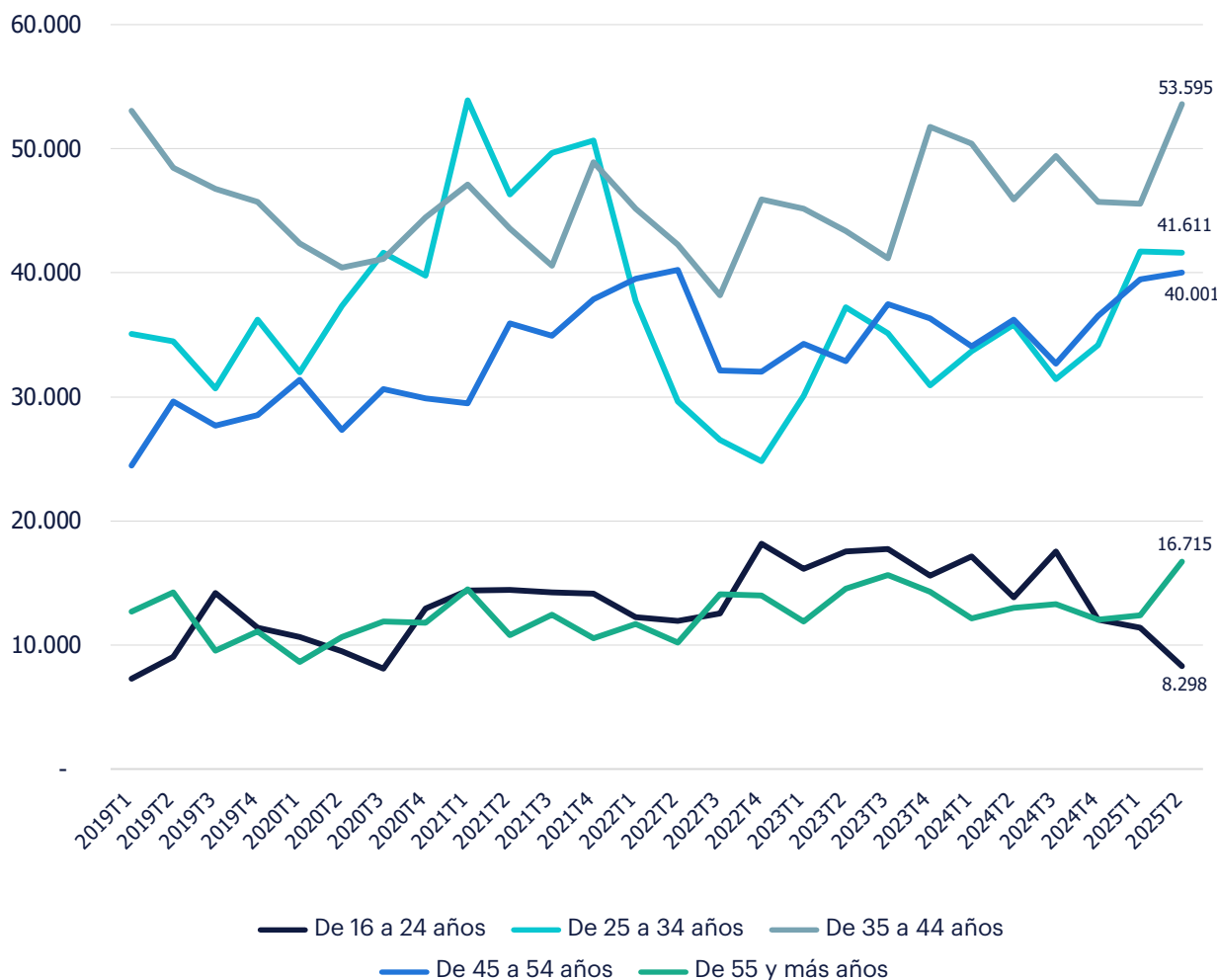
442. Telefonistas								542. Operadores de telemarketing							
Años naturales							Último dato	Años naturales						Último dato	
Valores:	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025T2	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025T2	
Hombres	31.511	31.755	38.610	29.406	29.606	39.631	39.942	4.273	3.054	6.697	5.350	3.700	3.120	4.303	
Mujeres	86.787	86.828	97.914	86.455	99.904	93.338	106.320	9.990	8.979	12.858	13.588	11.677	8.185	9.655	
Total	118.298	118.583	136.524	115.861	129.510	132.969	146.262	14.263	12.033	19.555	18.938	15.377	11.305	13.958	
Pesos (% del total):															
Hombres	26,6%	26,8%	28,3%	25,4%	22,9%	29,8%	27,3%	30,0%	25,4%	34,2%	28,3%	24,1%	27,6%	30,8%	
Mujeres	73,4%	73,2%	71,7%	74,6%	77,1%	70,2%	72,7%	70,0%	74,6%	65,8%	71,7%	75,9%	72,4%	69,2%	
Variación interanual (%)	% var. 20/19	% var. 21/20	% var. 22/21	% var. 23/22	% var. 24/23	% var. 25T2/24T2		% var. 20/19	% var. 21/20	% var. 22/21	% var. 23/22	% var. 24/23	% var. 25T2/24T2		
Hombres	0,8%	21,6%	-23,8%	0,7%	33,9%	14,5%		-28,5%	119,3%	-20,1%	-30,8%	-15,7%	96,0%		
Mujeres	0,0%	12,8%	-11,7%	15,6%	-6,6%	7,9%		-10,1%	43,2%	5,7%	-14,1%	-29,9%	5,7%		
Total	0,2%	15,1%	-15,1%	11,8%	2,7%	9,6%		-15,6%	62,5%	-3,2%	-18,8%	-26,5%	23,2%		

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

El empleo en la ocupación de Agente telefónico es relativamente joven, siendo el grupo de 35 a 44 años el dominante. El grupo de 25 a 34 años superó al de 45 a 54 años en el segundo trimestre de 2025, convirtiéndose en el segundo grupo más importante tras un marcado crecimiento en los últimos trimestres.

Evolución del empleo por edad
(Nº de personas)

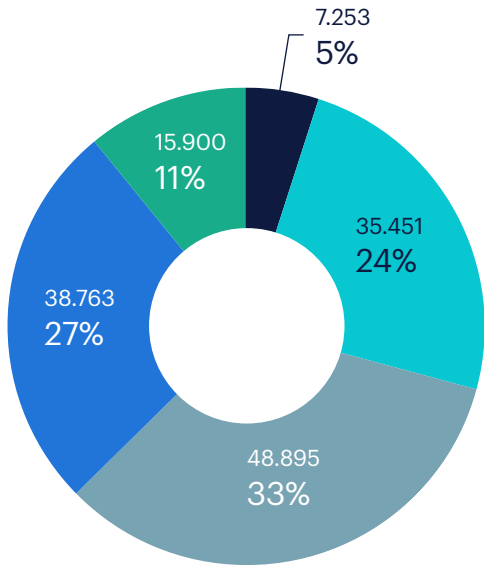
Fuente: INE



El 59,4% del empleo en la ocupación de Agente telefónico se concentra en los segmentos de edad de 25 a 44 años. En el caso de los Operadores de telemarketing, esta cifra alcanza el 78%. Cabe destacar que los grupos de edad mayores de 45 años representan el 38% del empleo en los Telefonistas.

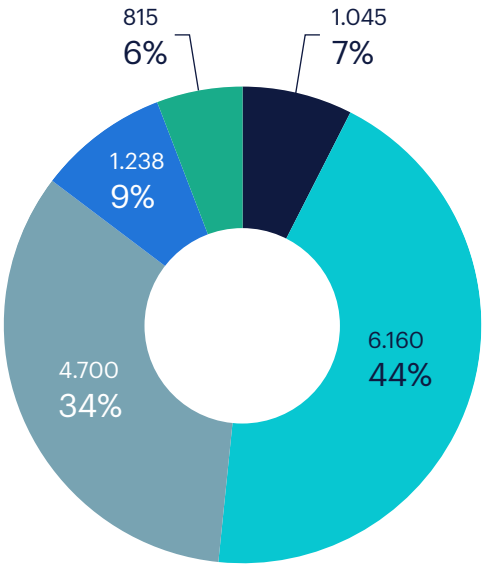
Ocupados por edad en Telefonistas (CNO 442)

Fuente: INE



Ocupados por edad en Operadores de telemarketing (CNO 542)

Fuente: INE



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

En el segundo trimestre de 2025, entre los Telefonistas destacan los crecimientos interanuales de los mayores de 55 años (29,7%) y de aquellos entre los 45 y los 54 años (19,1%), mientras que los de 16 a 24 años disminuyeron un 44,8%.

Ocupados por edad

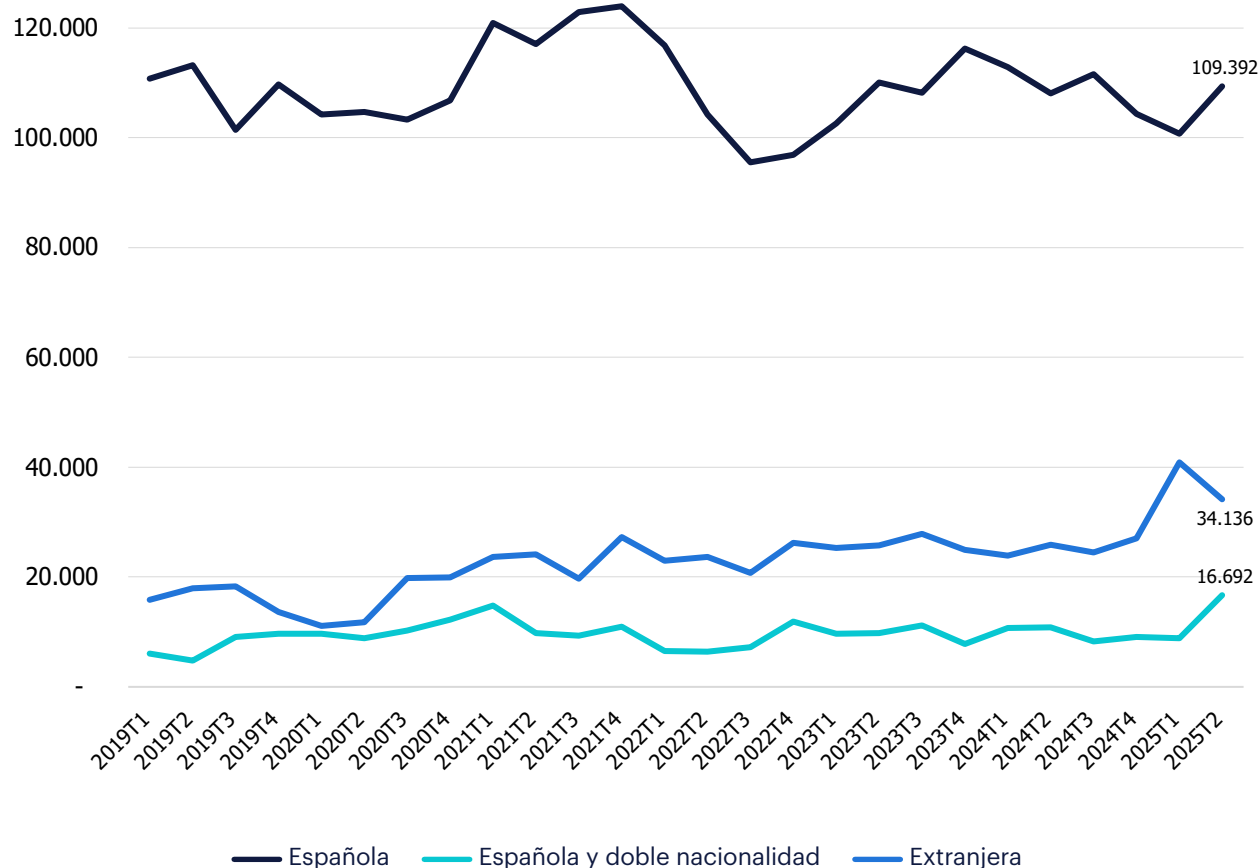
Fuente: INE

							442. Telefonistas								542. Operadores de telemarketing

La ocupación de Agente telefónico está ampliamente dominada por los ocupados españoles, quienes alcanzaron los 109 mil en el segundo trimestre de 2025. Por su parte, los ocupados extranjeros y aquellos con doble nacionalidad muestran tendencias crecientes y alcanzan los 34 mil y 17 mil, respectivamente.

Evolución del empleo por nacionalidad
(Nº de personas)

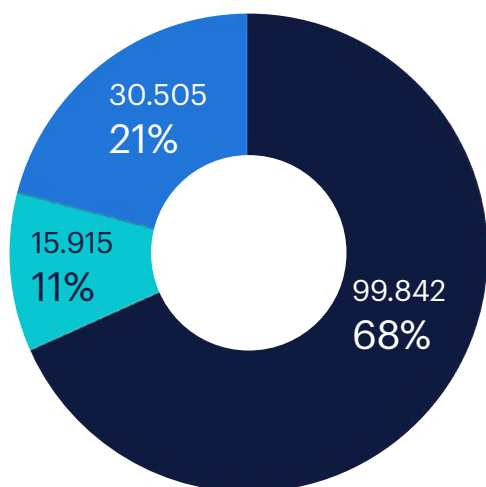
Fuente: INE



La distribución de los ocupados por nacionalidad en la ocupación de Agente telefónico es similar en ambos segmentos. En la ocupación de Telefonistas, los extranjeros representan el 21% (30.505 personas), aquellos con doble nacionalidad el 11% (15.915 personas), mientras que los españoles representan el 68% (99.842 personas). De los Operadores de telemarketing, los españoles también representan el 68% de la ocupación.

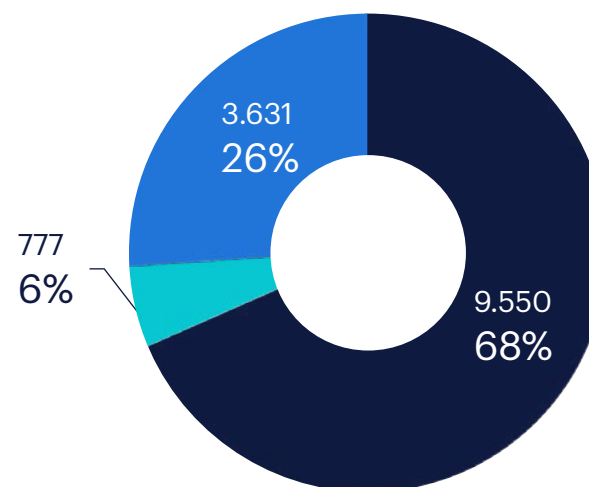
Ocupados por nacionalidad en Telefonistas (CNO 442)

Fuente: INE



Ocupados por nacionalidad en Operadores de telemarketing (CNO 542)

Fuente: INE



■ Española ■ Española y doble nacionalidad ■ Extranjera

En el segundo trimestre de 2025, en la ocupación de Telefonistas, el grupo con mayor crecimiento interanual es el de aquellos con doble nacionalidad, que crecieron un 55,6%. Por su parte, los extranjeros crecieron un 22,9%, mientras que los españoles solo lo hicieron un 1,5%.

Ocupados por nacionalidad

Fuente: INE

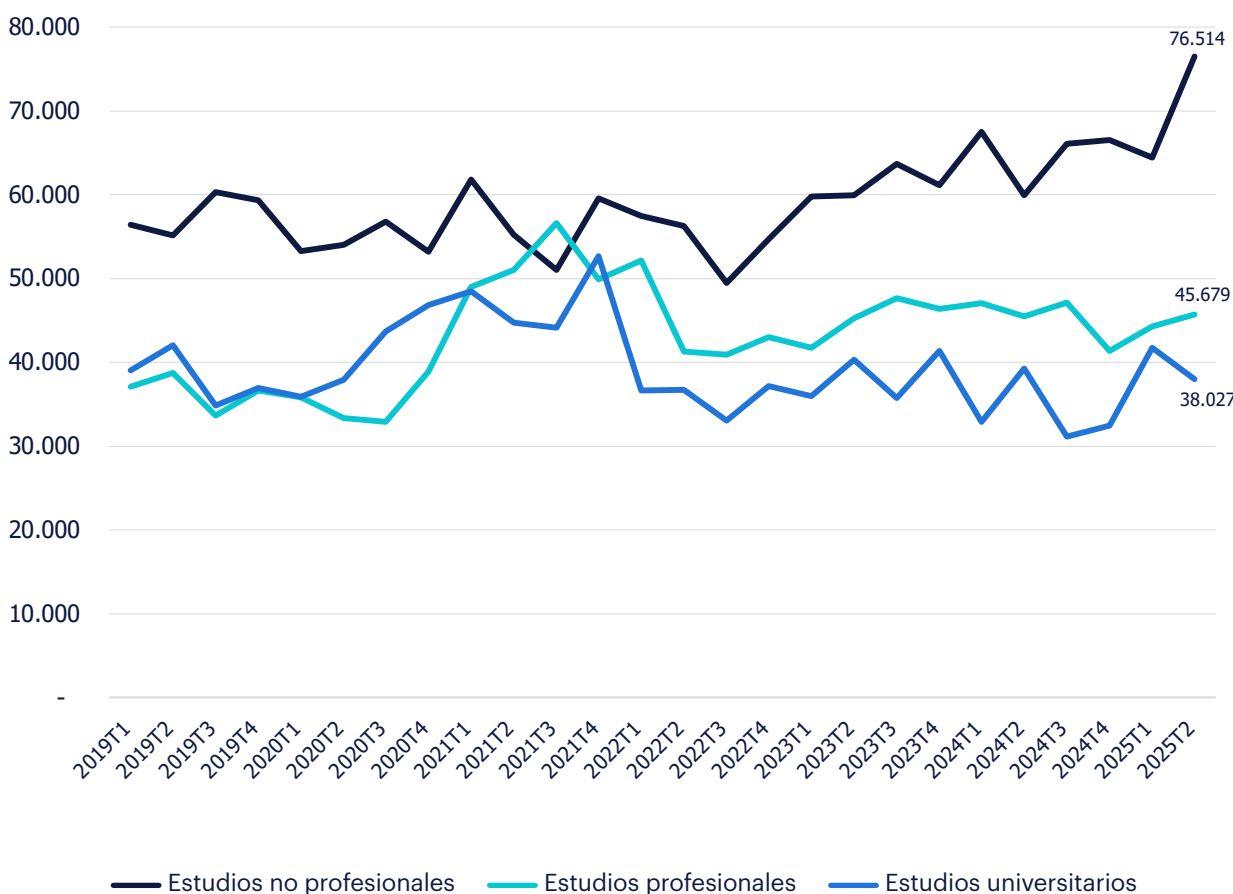
442. Telefonistas								542. Operadores de telemarketing							
Años naturales							Último dato	Años naturales							Último dato
Valores:	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025T2	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025T2	2025T2
Española	97.952	96.322	107.827	89.402	97.928	99.387	99.842	10.787	8.414	13.368	14.011	11.311	9.804	9.550	9.550
Española y doble nacionalidad	6.696	9.872	10.325	7.609	9.579	9.442	15.915	689	355	869	376	-	310	777	777
Extranjera	13.650	12.389	18.372	18.850	22.003	24.140	30.505	2.787	3.264	5.318	4.551	4.066	1.191	3.631	3.631
Total	118.298	118.583	136.524	115.861	129.510	132.969	146.262	14.263	12.033	19.555	18.938	15.377	11.305	13.958	13.958
Pesos															
(% del total):															
Española	82,8%	81,2%	79,0%	77,2%	75,6%	74,7%	68,3%	75,6%	69,9%	68,4%	74,0%	73,6%	86,7%	68,4%	68,4%
Española y doble nacionalidad	5,7%	8,3%	7,6%	6,6%	7,4%	7,1%	10,9%	4,8%	3,0%	4,4%	2,0%	-	2,7%	5,6%	5,6%
Extranjera	11,5%	10,4%	13,5%	16,3%	17,0%	18,2%	20,9%	19,5%	27,1%	27,2%	24,0%	26,4%	10,5%	26,0%	26,0%
Variación interanual (%)															
		% var. 20/19	% var. 21/20	% var. 22/21	% var. 23/22	% var. 24/23	% var. 25T2/24T2		% var. 20/19	% var. 21/20	% var. 22/21	% var. 23/22	% var. 24/23	% var. 25T2/24T2	% var. 25T2/24T2
Española		-1,7%	11,9%	-17,1%	9,5%	1,5%	1,5%		-22,0%	58,9%	4,8%	-19,3%	-13,3%	-1,1%	-1,1%
Española y doble nacionalidad		47,4%	4,6%	-26,3%	25,9%	-1,4%	55,6%		-48,5%	144,8%	-56,7%	-	-	23,9%	23,9%
Extranjera		-9,2%	48,3%	2,6%	16,7%	9,7%	22,9%		17,1%	62,9%	-14,4%	-10,7%	-70,7%	248,1%	248,1%
Total		0,2%	15,1%	-15,1%	11,8%	2,7%	9,6%		-15,6%	62,5%	-3,2%	-18,8%	-26,5%	23,2%	23,2%

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

La ocupación de Agente telefónico está dominada desde el cuarto trimestre de 2021 por los ocupados con estudios no profesionales, siendo este el grupo que presenta una mayor tendencia de crecimiento. En el segundo trimestre de 2025, alcanzaron los 77 mil ocupados, seguidos por los que tienen estudios profesionales (46 mil) y por aquellos con estudios universitarios (38 mil).

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

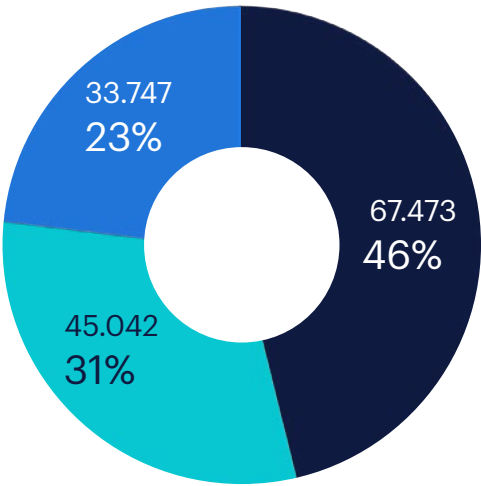
Fuente: INE



Mientras que los ocupados con estudios no profesionales representan el 65% de los Operadores de telemarketing, en Telefonistas la distribución es más equilibrada. En este segmento, el 46% corresponde a ocupados con estudios no profesionales (67 mil personas), el 31% a ocupados con estudios profesionales (45 mil) y el 23% a ocupados con estudios universitarios (34 mil personas).

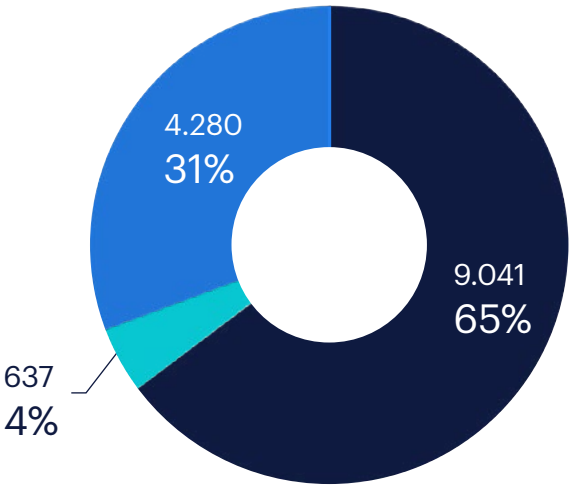
Ocupados por nivel de estudios en Telefonistas (CNO 442)

Fuente: INE



Ocupados por nivel de estudios en Operadores de telemarketing (CNO 542)

Fuente: INE



■ Estudios no profesionales ■ Estudios profesionales ■ Estudios universitarios

En el segundo trimestre de 2025, entre los Telefonistas, los ocupados con estudios no profesionales presentaron el mayor crecimiento interanual, del 19,6%. Les siguieron aquellos con estudios profesionales (15,2%), mientras que los ocupados con estudios universitarios decrecieron un 11%.

Ocupados por nivel de estudios

Fuente: INE

442. Telefonistas							542. Operadores de telemarketing								
Años naturales							Último dato	Años naturales							Último dato
Valores:	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025T2	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025T2	
Estudios no profesionales	51.835	48.880	47.754	46.525	54.298	59.696	67.473	5.993	5.435	9.175	7.973	6.837	5.365	9.041	
Estudios profesionales	32.954	32.551	47.634	38.056	39.974	41.269	45.042	3.573	2.672	4.008	6.279	5.422	3.990	637	
Estudios universitarios	33.509	37.152	41.136	31.280	35.238	32.004	33.747	4.697	3.926	6.372	4.686	3.118	1.950	4.280	
Total	118.298	118.583	136.524	115.861	129.510	132.969	146.262	14.263	12.033	19.555	18.938	15.377	11.305	13.958	
Pesos															
(% del total):															
Estudios no profesionales	43,8%	41,2%	35,0%	40,2%	41,9%	44,9%	46,1%	42,0%	45,2%	46,9%	42,1%	44,5%	47,5%	64,8%	
Estudios profesionales	27,9%	27,4%	34,9%	32,8%	30,9%	31,0%	30,8%	25,1%	22,2%	20,5%	33,2%	35,3%	35,3%	4,6%	
Estudios universitarios	28,3%	31,3%	30,1%	27,0%	27,2%	24,1%	23,1%	32,9%	32,6%	32,6%	24,7%	20,3%	17,2%	30,7%	
Variación interanual (%)		% var. 20/19	% var. 21/20	% var. 22/21	% var. 23/22	% var. 24/23	% var. 25T2/24T2		% var. 20/19	% var. 21/20	% var. 22/21	% var. 23/22	% var. 24/23	% var. 25T2/24T2	
Estudios no profesionales		-5,7%	-2,3%	-2,6%	16,7%	9,9%	19,6%		-9,3%	68,8%	-13,1%	-14,2%	-21,5%	153,5%	
Estudios profesionales		-1,2%	46,3%	-20,1%	5,0%	3,2%	15,2%		-25,2%	50,0%	56,7%	-13,6%	-26,4%	-90,0%	
Estudios universitarios		10,9%	10,7%	-24,0%	12,7%	-9,2%	-11,0%		-16,4%	62,3%	-26,5%	-33,5%	-37,5%	207,5%	
Total		0,2%	15,1%	-15,1%	11,8%	2,7%	9,6%		-15,6%	62,5%	-3,2%	-18,8%	-26,5%	23,2%	

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

En el empleo de Agentes telefónicos destaca particularmente el sector de Actividades administrativas de oficina y otras actividades auxiliares a las empresas (CNAE 82), que con 63.922 ocupados representa el 39,9% de la ocupación. Le siguen el de Comercio al por menor, excepto de vehículos de motor y motocicletas (CNAE 47), con un 8,4%, y Telecomunicaciones (CNAE 61), con un 6,6%.

Ocupados por sectores CNAE

Fuente: INE

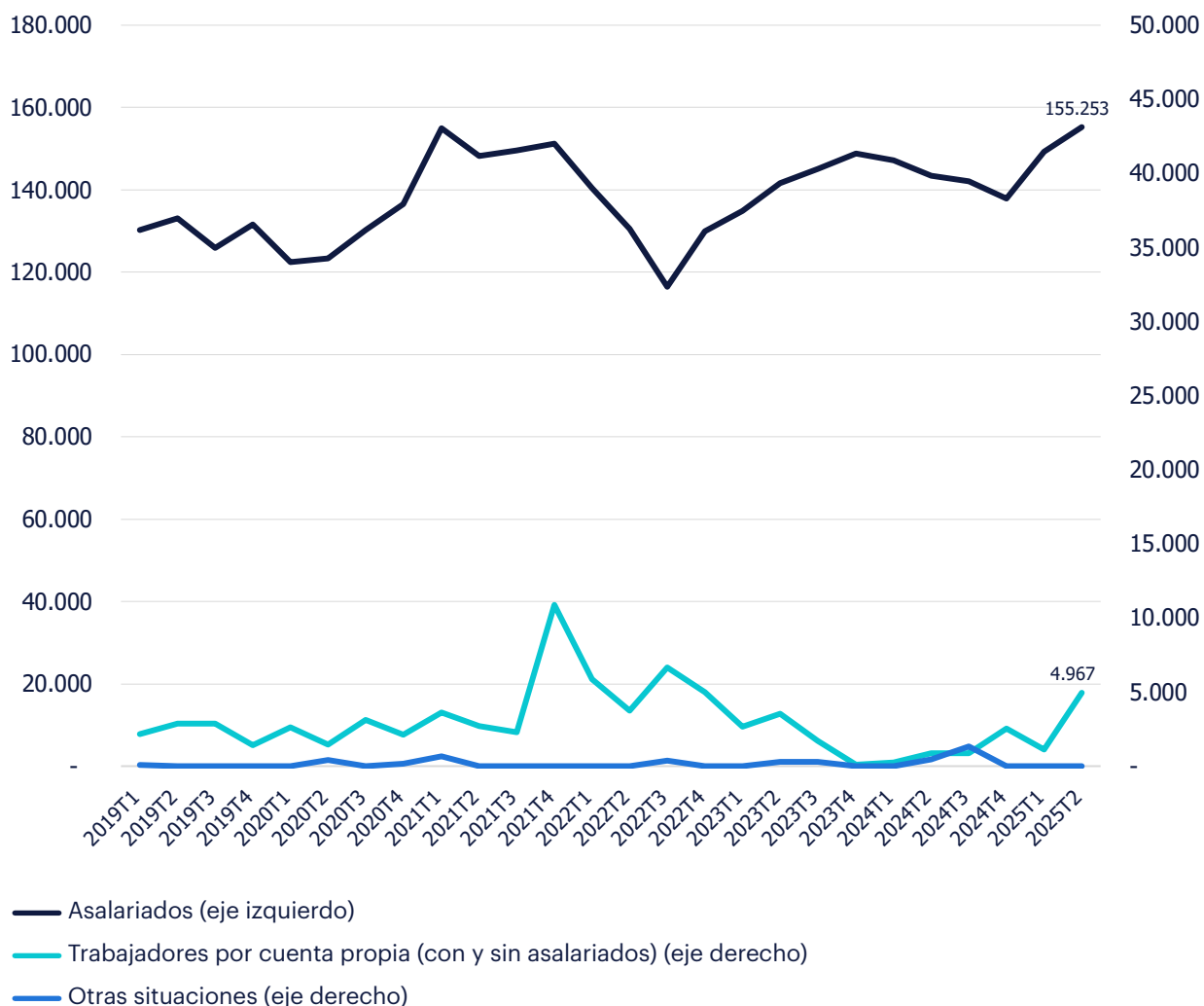
Valores:	Años naturales						Último dato	Pesos (% del total):
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025T2	
82 Actividades administrativas de oficina y otras actividades auxiliares a las empresas	56.030	55.109	62.366	48.215	55.717	57.634	63.922	39,9%
47 Comercio al por menor, excepto de vehículos de motor y motocicletas	16.090	15.967	19.613	19.371	20.331	13.719	13.423	8,4%
61 Telecomunicaciones	13.908	15.330	13.167	10.712	13.240	12.929	10.566	6,6%
65 Seguros, reaseguros y fondos de pensiones, excepto Seguridad Social obligatoria	5.032	5.922	9.363	6.111	5.557	6.956	9.346	5,8%
84 Administracion Publica y defensa; Seguridad Social obligatoria	3.727	4.552	3.625	2.191	3.083	5.189	7.819	4,9%
80 Actividades de seguridad e investigación	2.497	1.725	2.173	1.905	2.995	3.500	6.019	3,8%
46 Comercio al por mayor e intermediarios del comercio, excepto de vehiculos de motor y motocicletas	3.400	2.608	3.192	2.071	2.874	5.738	4.090	2,6%
35 Suministro de energía eléctrica, gas, vapor y aire acondicionado	1.279	2.364	2.470	2.973	3.173	1.505	3.903	2,4%
64 Servicios financieros, excepto seguros y fondos de pensiones	3.285	2.723	4.526	5.144	3.444	3.644	3.691	2,3%
88 Actividades de servicios sociales sin alojamiento	1.666	2.059	1.719	1.891	3.346	3.435	3.464	2,2%
Total	106.914	108.359	122.214	100.584	113.760	114.249	126.243	78,8%

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

La tasa de salarización de la ocupación de Agente telefónico es del 96,9%, una cifra que se sitúa por encima de la media de todos los sectores (85%). Esto representa cerca de 155 mil asalariados y unos 5 mil autónomos. Los asalariados son el segmento que más ha crecido en los últimos trimestres.

Evolución del empleo por situación profesional
(Nº de personas)

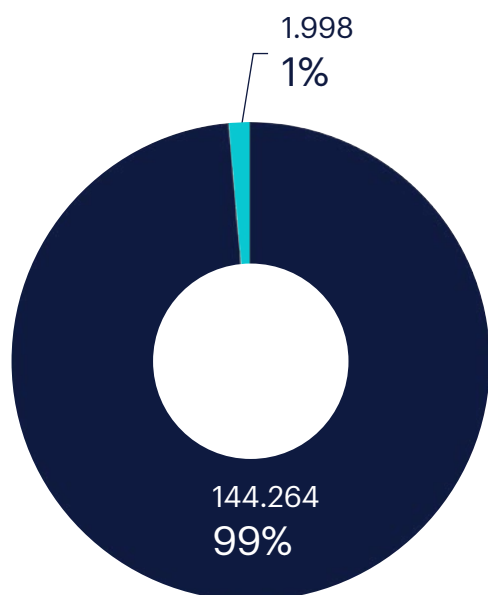
Fuente: INE



El empleo asalariado es ampliamente dominante en la ocupación de Agente telefónico. Los asalariados representan el 99% del empleo en Telefonistas, mientras que en Operadores de telemarketing son el 79%.

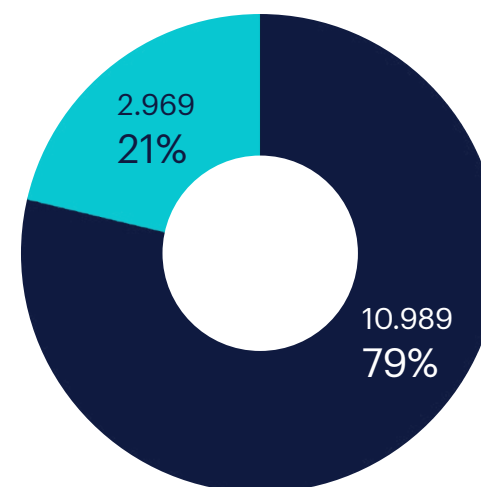
Ocupados por situación profesional en Telefonistas (CNO 442)

Fuente: INE



Ocupados por situación profesional en Operadores de telemarketing (CNO 542)

Fuente: INE



■ Asalariados ■ Trabajadores por cuenta propia (con y sin asalar.)

En el segundo trimestre de 2025, entre los Telefonistas, los asalariados crecieron interanualmente un 9%, alcanzando los 144 mil ocupados.

Ocupados por situación profesional

Fuente: INE

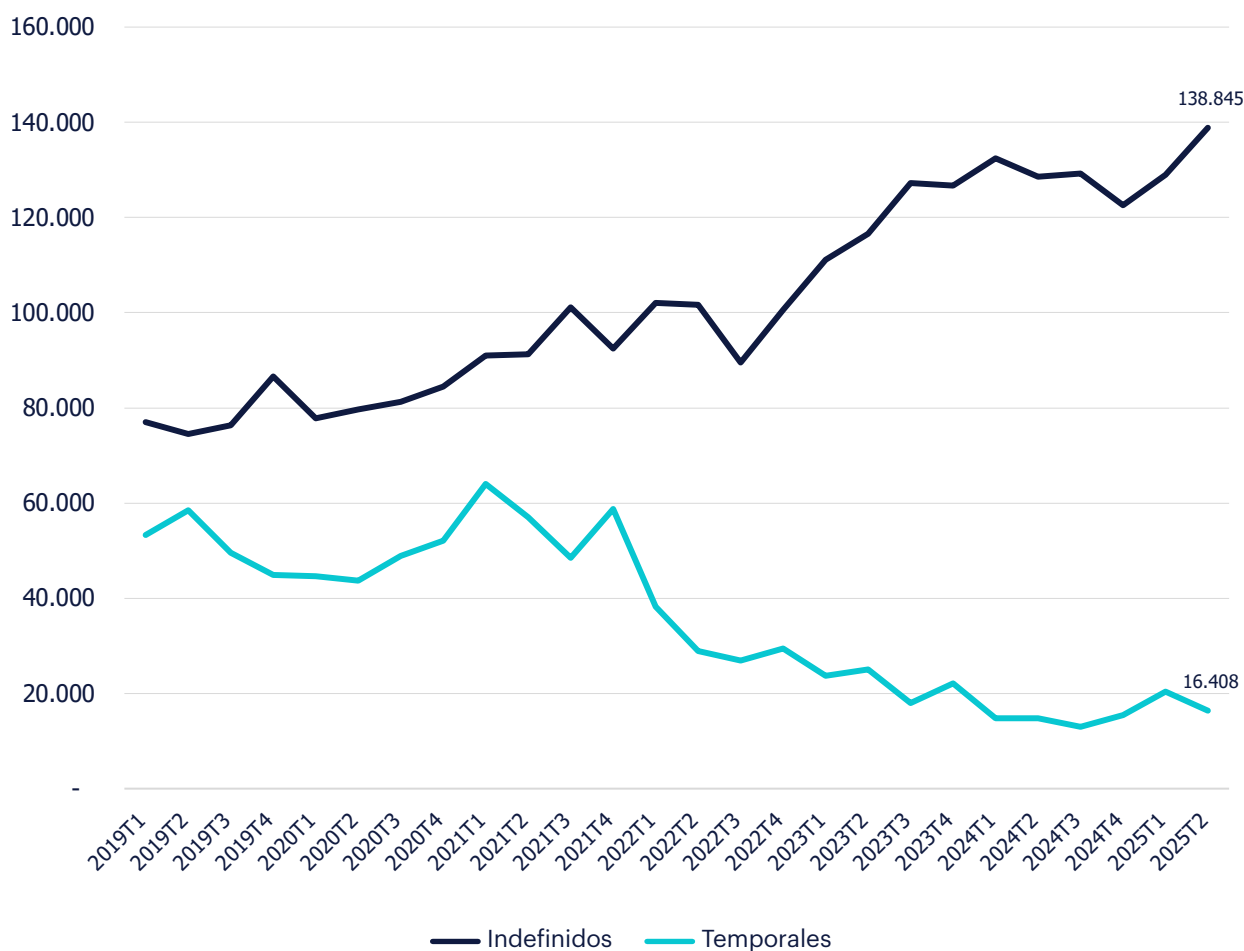
442. Telefonistas								542. Operadores de telemarketing							
Años naturales								Años naturales							
Último dato								Último dato							
Valores:	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025T2	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025T2	
Asalariados	118.050	117.569	135.836	114.627	127.911	132.006	144.264	12.156	10.562	15.200	14.764	14.821	10.688	10.989	
Trab. cta. propia (con y sin asalar.)	225	905	525	1.137	1.452	512	1.998	2.107	1.434	4.355	4.174	556	617	2.969	
Otras situaciones	23	109	163	97	147	451	-	-	37	-	-	-	-	-	
Total	118.298	118.583	136.524	115.861	129.510	132.969	146.262	14.263	12.033	19.555	18.938	15.377	11.305	13.958	
Pesos (% del total):															
Asalariados	99,8%	99,1%	99,5%	98,9%	98,8%	99,3%	98,6%	85,2%	87,8%	77,7%	78,0%	96,4%	94,5%	78,7%	
Trab. cta. propia (con y sin asalar.)	0,2%	0,8%	0,4%	1,0%	1,1%	0,4%	1,4%	14,8%	11,9%	22,3%	22,0%	3,6%	5,5%	21,3%	
Otras situaciones	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,3%	-	-	0,3%	-	-	-	-	-	
Variación interanual (%)		% var. 20/19	% var. 21/20	% var. 22/21	% var. 23/22	% var. 24/23	% var. 25T2/24T2		% var. 20/19	% var. 21/20	% var. 22/21	% var. 23/22	% var. 24/23	% var. 25T2/24T2	
Asalariados		-0,4%	15,5%	-15,6%	11,6%	3,2%	9,0%		-13,1%	43,9%	-2,9%	0,4%	-27,9%	-0,3%	
Trab. cta. propia (con y sin asalar.)		302,2%	-42,0%	116,6%	27,7%	-64,7%	248,1%		-31,9%	203,7%	-4,2%	-86,7%	11,0%	893,0%	
Otras situaciones		373,9%	49,5%	-40,5%	51,5%	206,8%	-		-	-	-	-	-	-	
Total		0,2%	15,1%	-15,1%	11,8%	2,7%	9,6%		-15,6%	62,5%	-3,2%	-18,8%	-26,5%	23,2%	

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

De los 155.253 Agentes telefónicos ocupados en el segundo trimestre de 2025, 138.845 desarrollaron sus actividades con un contrato indefinido, lo que representa el 89,4% de los ocupados. El crecimiento en la ocupación se debe principalmente a los asalariados indefinidos, que han aumentado significativamente en los últimos trimestres, mientras que los asalariados temporales, con un total de 16 mil, han disminuido desde el primer trimestre de 2022.

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

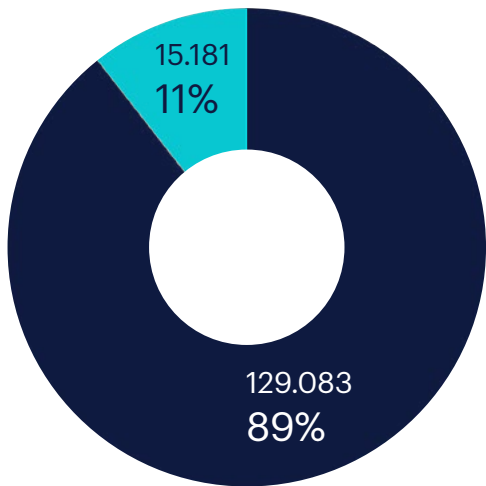
Fuente: INE



La ocupación de Agente telefónico tiene una baja temporalidad en el empleo. En el segundo trimestre de 2025, el 89% de los asalariados que trabajan como Agente telefónico tienen un contrato indefinido, en comparación con el promedio del 84% en todos los sectores. Entre los Telefonistas, los asalariados temporales representan el 11% del empleo, con 15 mil personas.

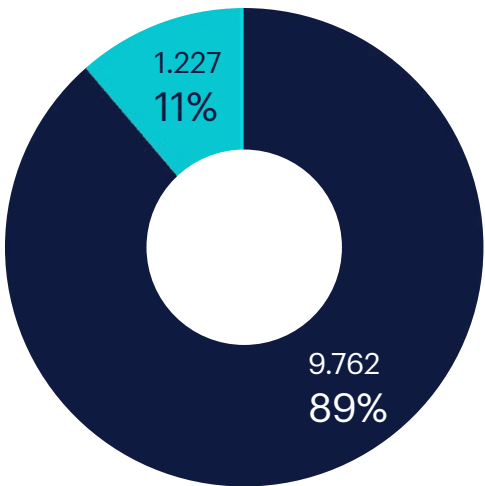
Asalariados por tipo de contrato en Telefonistas (CNO 442)

Fuente: INE



Asalariados por tipo de contrato en Operadores de telemarketing (CNO 542)

Fuente: INE



■ Indefinidos ■ Temporales

Entre los Telefonistas, la temporalidad muestra un descenso en su peso, pasando del 39,3% en 2019 al 10,5% en el segundo trimestre de 2025. Sin embargo, en este último trimestre, los asalariados temporales crecieron interanualmente un 10,4%, superando el crecimiento de los asalariados indefinidos, que fue del 8,8%. En Operadores de telemarketing, los asalariados indefinidos decrecieron un 2,1%.

Asalariados por tipo de contrato

Fuente: INE

	442. Telefonistas							542. Operadores de telemarketing						
	Años naturales						Último dato	Años naturales						Último dato
Valores:	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025T2	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025T2
Indefinido	71.659	74.904	85.185	86.497	109.590	118.330	129.083	6.985	5.915	8.778	12.006	10.805	9.861	9.762
Temporal	46.391	42.665	50.651	28.130	18.321	13.676	15.181	5.171	4.647	6.422	2.758	4.016	827	1.227
Total	118.050	117.569	135.836	114.627	127.911	132.006	144.264	12.156	10.562	15.200	14.764	14.821	10.688	10.989
Pesos														
(% del total):														
Indefinido	60,7%	63,7%	62,7%	75,5%	85,7%	89,6%	89,5%	57,5%	56,0%	57,8%	81,3%	72,9%	92,3%	88,8%
Temporal	39,3%	36,3%	37,3%	24,5%	14,3%	10,4%	10,5%	42,5%	44,0%	42,3%	18,7%	27,1%	7,7%	11,2%
Variación interanual (%)														
		% var. 20/19	% var. 21/20	% var. 22/21	% var. 23/22	% var. 24/23	% var. 25T2/24T2		% var. 20/19	% var. 21/20	% var. 22/21	% var. 23/22	% var. 24/23	% var. 25T2/24T2
Indefinido		4,5%	13,7%	1,5%	26,7%	8,0%	8,8%		-15,3%	48,4%	36,8%	-10,0%	-8,7%	-2,1%
Temporal		-8,0%	18,7%	-44,5%	-34,9%	-25,4%	10,4%		-10,1%	38,2%	-57,1%	45,6%	-79,4%	15,8%
Total		-0,4%	15,5%	-15,6%	11,6%	3,2%	9,0%		-13,1%	43,9%	-2,9%	0,4%	-27,9%	-0,3%

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

El fenómeno del “fijo-discontinuo”, que ha tenido un impacto a nivel nacional desde la reforma laboral, es residual en la ocupación de Agente telefónico. Esto concuerda con la poca estacionalidad del trabajo en la ocupación.

Asalariados indefinidos

Fuente: INE

442. Telefonistas								542. Operadores de telemarketing						
Valores:	Años naturales						Último dato	Años naturales						Último dato
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025T2	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025T2
Permanente	71.252	74.683	84.438	84.813	105.244	114.697	127.155	6.777	5.731	8.580	11.613	10.094	9.472	9.762
Discontinuo (*)	407	221	747	1.684	4.346	3.633	1.928	208	184	198	393	711	389	-
Total	71.659	74.904	85.185	86.497	109.590	118.330	129.083	6.985	5.915	8.778	12.006	10.805	9.861	9.762
Pesos														
(% del total):														
Permanente	99,4%	99,7%	99,1%	98,1%	96,0%	96,9%	98,5%	97,0%	96,9%	97,7%	96,7%	93,4%	96,1%	100,0%
Discontinuo (*)	0,6%	0,3%	0,9%	1,9%	4,0%	3,1%	1,5%	3,0%	3,1%	2,3%	3,3%	6,6%	3,9%	-
Variación interanual (%)		% var. 20/19	% var. 21/20	% var. 22/21	% var. 23/22	% var. 24/23	% var. 25T2/24T2		% var. 20/19	% var. 21/20	% var. 22/21	% var. 23/22	% var. 24/23	% var. 25T2/24T2
Permanente		4,8%	13,1%	0,4%	24,1%	9,0%	11,9%		-15,4%	49,7%	35,3%	-13,1%	-6,2%	-0,8%
Discontinuo (*)		-45,7%	238,0%	125,4%	158,1%	-16,4%	-61,0%		-11,5%	7,6%	98,5%	80,9%	-45,3%	-
Total		4,5%	13,7%	1,5%	26,7%	8,0%	8,8%		-15,3%	48,4%	36,8%	-10,0%	-8,7%	-2,1%

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

Análisis Regional.

Madrid destaca por encima del resto de comunidades en la distribución geográfica del empleo de Agente telefónico, ya que concentra casi el 27% de la actividad nacional. En conjunto, Madrid, Andalucía y Cataluña concentran el 60,3% del empleo de la ocupación.

Distribución de Agente telefónico por CCAA

Fuente: INE

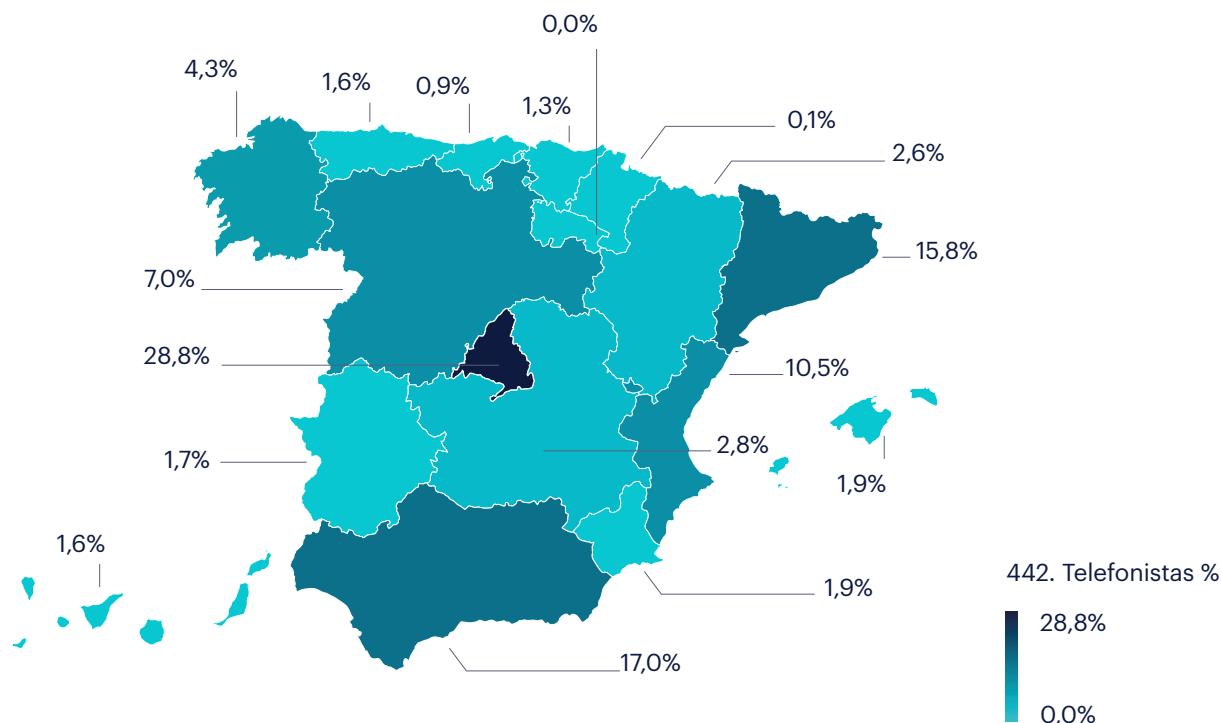
CCAA	Ocupados (promedio últimos 4 trimestres)			Pesos en total nacional		
	442. Telefonistas	542. Operadores de telemarketing	Agente telefónico	442. Telefonistas %	542. Operadores de telemarketing %	Agente telefónico %
Andalucía	23.282	2.851	26.132	17,0%	23,6%	17,6%
Aragón	3.493	-	3.493	2,6%	-	2,3%
Asturias	2.201	192	2.393	1,6%	1,6%	1,6%
Baleares	2.616	-	2.616	1,9%	-	1,8%
Canarias	2.254	9	2.263	1,6%	0,1%	1,5%
Cantabria	1.204	58	1.262	0,9%	0,5%	0,8%
Castilla-La Mancha	3.789	277	4.066	2,8%	2,3%	2,7%
Castilla-León	9.593	1.216	10.809	7,0%	10,1%	7,3%
Cataluña	21.585	2.193	23.778	15,8%	18,2%	16,0%
Comunidad Valenciana	14.303	2.175	16.478	10,5%	18,0%	11,1%
Extremadura	2.341	252	2.594	1,7%	2,1%	1,7%
Galicia	5.895	1.532	7.427	4,3%	12,7%	5,0%
La Rioja	44	-	44	0,0%	-	0,0%
Madrid	39.423	426	39.848	28,8%	3,5%	26,8%
Murcia	2.552	794	3.346	1,9%	6,6%	2,2%
Navarra	184	93	277	0,1%	0,8%	0,2%
País Vasco	1.781	-	1.781	1,3%	-	1,2%
Ceuta y Melilla	277	-	277	0,2%	-	0,2%
Total general	136.813	12.067	148.880	100%	100%	100%

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

En la ocupación de Telefonistas, Madrid está a la cabeza, aportando el 28,8% del total de empleados del país. Le siguen Andalucía (17%), Cataluña (15,8%) y la Comunidad Valenciana (10,5%) como las comunidades autónomas que más empleo proporcionan.

Mapa de ocupados en Telefonistas (CNO 442)

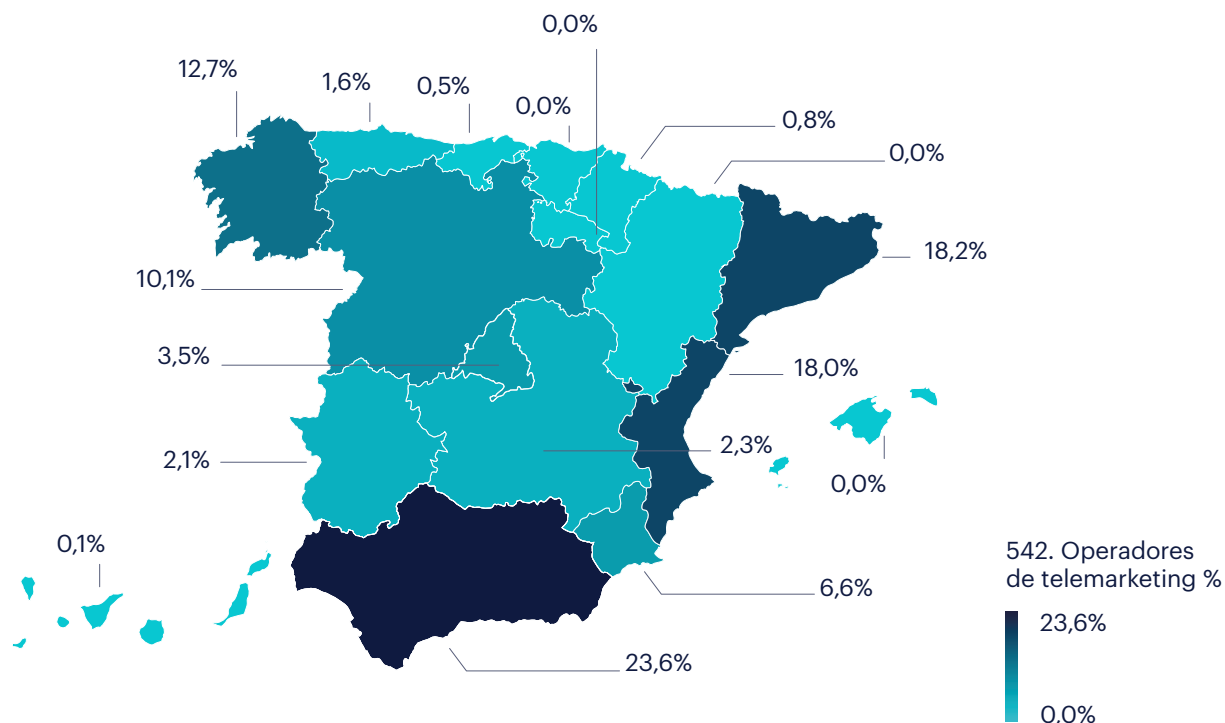
Fuente: INE



En la ocupación de Operadores de telemarketing, las comunidades con mayor influencia son Andalucía y Cataluña, con un peso del 23,6% y 18,2% respectivamente, según el promedio de los cuatro últimos trimestres.

Mapa de ocupados en Operadores de telemarketing (CNO 542)

Fuente: INE



Según el promedio de los últimos cuatro trimestres, el 0,7% de los trabajadores en España se desempeñan como Agente telefónico. Por regiones, destaca la especialización en esta profesión que tienen Madrid y Castilla y León, con un 1,1% y un 1,0% de los ocupados, respectivamente.

Agente telefónico por CCAA

Fuente: INE

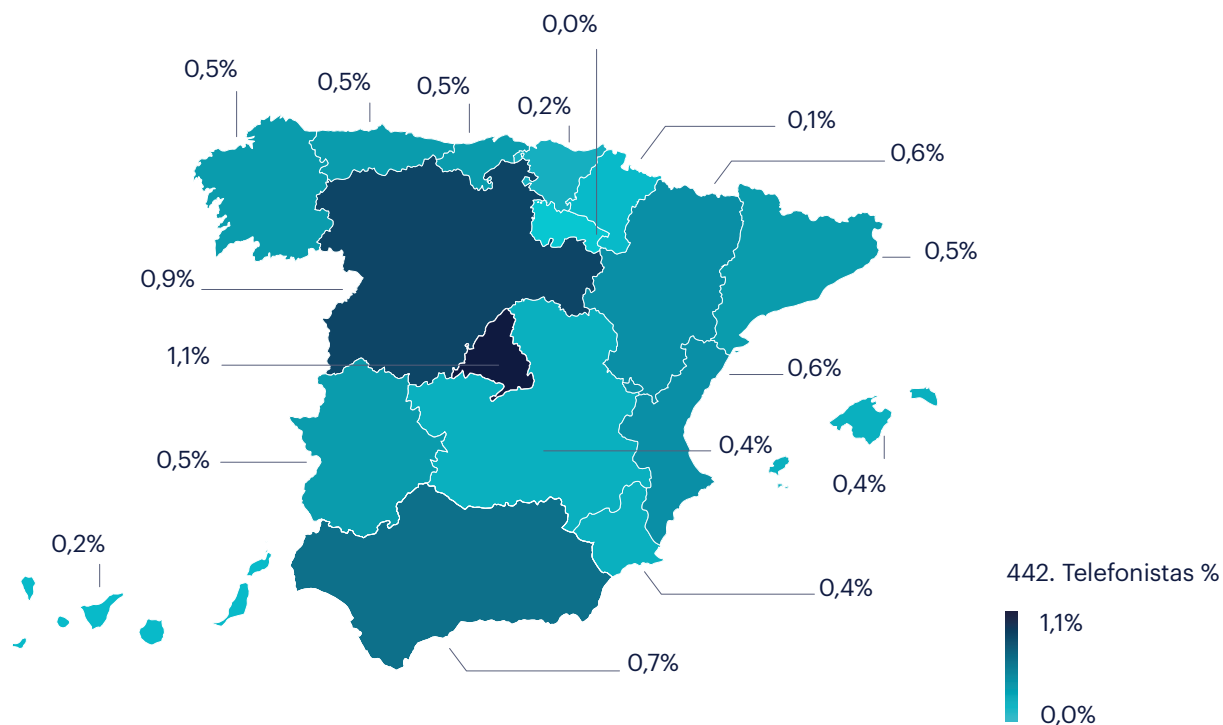
CCAA	Ocupados (promedio últimos 4 trimestres)				Pesos en total nacional		
	442. Telefonistas	542. Operadores de telemarketing	Agente telefónico	Todo CNAE	442. Telefonistas %	542. Operadores de telemarketing %	Agente telefónico %
Andalucía	23.282	2.851	26.132	3.546.700	0,7%	0,1%	0,7%
Aragón	3.493	-	3.493	623.800	0,6%	-	0,6%
Asturias	2.201	192	2.393	439.200	0,5%	0,0%	0,5%
Baleares	2.616	-	2.616	646.300	0,4%	-	0,4%
Canarias	2.254	9	2.263	1.022.000	0,2%	0,0%	0,2%
Cantabria	1.204	58	1.262	266.300	0,5%	0,0%	0,5%
Castilla-La Mancha	3.789	277	4.066	920.100	0,4%	0,0%	0,4%
Castilla-León	9.593	1.216	10.809	1.047.800	0,9%	0,1%	1,0%
Cataluña	21.585	2.193	23.778	3.944.700	0,5%	0,1%	0,6%
Comunidad Valenciana	14.303	2.175	16.478	2.413.600	0,6%	0,1%	0,7%
Extremadura	2.341	252	2.594	430.900	0,5%	0,1%	0,6%
Galicia	5.895	1.532	7.427	1.165.500	0,5%	0,1%	0,6%
La Rioja	44	-	44	152.900	0,0%	-	0,0%
Madrid	39.423	426	39.848	3.581.300	1,1%	0,0%	1,1%
Murcia	2.552	794	3.346	696.300	0,4%	0,1%	0,5%
Navarra	184	93	277	318.100	0,1%	0,0%	0,1%
País Vasco	1.781	-	1.781	994.700	0,2%	-	0,2%
Ceuta y Melilla	277	-	277	58.500	0,5%	-	0,5%
Total general	136.813	12.067	148.880	22.268.700	0,6%	0,1%	0,7%

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

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

Mapa de ocupados en Telefonistas (CNO 442)

Fuente: INE



Mapa de ocupados en Operadores de telemarketing (CNO 542)

A map of Spain divided into its 17 autonomous communities and two city-states. Each region is shaded in one of three colors: dark blue, medium blue, or light blue. Lines connect each region to its corresponding percentage value. The percentages are as follows:

Autonomous Community	Percentage (%)
Galicia	0,1%
Cantabria	0,0%
Basque Country	0,0%
Navarre	0,0%
Aragon	0,0%
Catalonia	0,0%
Valencia	0,1%
Murcia	0,1%
Castile-La Mancha	0,0%
Castile and León	0,1%
Extremadura	0,0%
Andalusia	0,1%
Balearic Islands	0,0%
Canary Islands	0,0%

Legend:
 542. Operadores de telemarketing %
 Dark Blue: 0,1%
 Medium Blue: 0,0%
 Light Blue: 0,0%

randstad research.



Accede a este y
a próximos informes
a través de [este enlace](#).



www.randstadresearch.es
[#randstadresearch](#)

Los derechos de propiedad intelectual sobre el presente informe/estudio pertenecen de forma exclusiva a sus autores y al Grupo Randstad (www.randstad.es); en consecuencia queda prohibido cualquier tipo de uso comercial del mismo, así como su reproducción, transformación, distribución, comunicación pública, puesta a disposición, extracción, reutilización, reenvío o utilización, por cualquier medio o por cualquier procedimiento, ya sea total, ya sea parcial, sin la autorización expresa, individualizada y por escrito de sus autores y del Grupo Randstad (www.randstad.es), la cual en todo caso quedará sujeta a las limitaciones, condiciones y requisitos que en su caso se establezcan. Se hace reserva expresa de todas las acciones legales que se estimen pertinentes en caso de vulneración de la citada propiedad intelectual, incluida la reclamación de daños y perjuicios.

Los contenidos del presente informe/estudio tienen finalidad informativa, no pudiéndose considerar en ningún caso como asesoramiento legal, técnico, o recomendación por parte del Grupo Randstad o de sus autores, quedando indemnes éstos de toda responsabilidad por el uso que de dichos contenidos haga cada lector.

