

[Informe Randstad Research – Mercado de trabajo en la ocupación de Agente telefónico](#)

La ocupación de agente telefónico se dispara un 21% con el auge del comercio electrónico

- La profesión contaba con más de 160.000 empleados al cierre del segundo trimestre del año, de los que el 72% son mujeres
- Las plantillas son jóvenes: el grupo de 35 a 44 años copa el 33% del empleo, mientras que el grupo de entre 25 a 34 años supone el 26%
- El 68% de los trabajadores es de nacionalidad española, aunque aumenta con fuerza el empleo extranjero
- Madrid, Andalucía, Cataluña y Comunidad Valenciana concentran más del 70% del total de empleo de la actividad

Madrid, 6 de octubre de 2025.- La ocupación de agente telefónico o agente de *call center* ha aumentado con fuerza desde la crisis sanitaria del Covid-19. Así, se ha pasado de 132.561 ocupados en 2019 a 160.220 en el segundo trimestre de este año, es decir, un 21% más, según el informe [Mercado de trabajo en la ocupación de Agente telefónico](#), elaborado por Randstad Research, el centro de estudios de Randstad, la empresa de talento número uno en España y el mundo, con datos del INE, el Sepe y la Seguridad Social.

Una parte muy importante de este incremento se ha producido en el último año, cuando la ocupación ha pasado de 144.274 personas de 2024 a las 160.220 de la actualidad. La ocupación de agente telefónico está compuesta por las profesiones del sector del Contact Center, que representan más del 91% del total de empleados, y operadores de telemarketing, que suponen el restante 8%.

Es relevante señalar que esta profesión presenta una **composición de género mayoritariamente femenina**. Actualmente, casi tres de cada cuatro puestos son ocupados por mujeres. En términos concretos, del total de 160.220 profesionales activos, el **72,4% son mujeres**, mientras que los hombres representan el 27,6% de la fuerza laboral.

"La demanda de agentes telefónicos está experimentando un impulso significativo, impulsada por la expansión del comercio electrónico. Este crecimiento exige la formación de equipos sólidos de atención al cliente a distancia, cuyo papel es fundamental para garantizar la

ejecución exitosa de todo el proceso de compra y soporte", sostiene Marta Pintó, responsable de cuentas estratégicas del sector contact center de Randstad.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025T2
442. Telefonistas	118.298	118.583	136.524	115.861	129.510	132.969	146.262
542. Operadores de telemarketing	14.263	12.033	19.555	18.889	15.242	11.305	13.958
Total Agente telefónico	132.561	130.616	156.079	134.750	144.752	144.274	160.220

[Ocupación en Agente telefónico total y por segmentos. Fuente: INE]

La ocupación de agente telefónico es relativamente joven, siendo el grupo de 35 a 44 años el más numeroso, con el 33,4% del total de empleados. El grupo de 25 a 34 años, que superó recientemente al de 45 a 54 años, se sitúa como segundo más numeroso, con el 26% de los empleados. El referido de 45 a 54 años copa cerca del 25% del total. Entre los tres suman cerca del 85% del total de empleados.

La distribución de los ocupados está ampliamente dominada por los ocupados españoles, que alcanzaron los 109.000 en el segundo trimestre, es decir, el 68% del total. Los extranjeros representan el 21%, mientras que los empleados con doble nacionalidad suponen el 11% restante. En el segundo trimestre, en la ocupación de agente telefónico, el grupo con mayor crecimiento interanual es el de aquellos con doble nacionalidad, que aumentaron un 55,6%, mientras que los extranjeros se incrementaron un 23% y los españoles solo lo hicieron un 1,5%.

Madrid, Andalucía y Cataluña concentran la mitad del empleo

En la distribución de la ocupación de agente telefónico por comunidades autónomas, Comunidad de Madrid, Andalucía y Cataluña destacan con las mayores concentraciones de empleo, representando el 26,8%, el 17,6% y el 16% del total, respectivamente. Estas tres comunidades, junto con la Comunidad Valenciana, concentran más del 70% del empleo del sector.

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%
Pais 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%

[Distribución de la ocupación del sector por CCAA. Fuente: INE]

Randstad

Randstad es la compañía de talento número 1 en España y en el mundo. Tenemos un profundo conocimiento del mercado laboral y contribuimos a que nuestros clientes cuenten con el talento ágil, diverso y especializado que necesitan para tener éxito. Ofrecemos un servicio global en soluciones de talento: atracción y selección de profesionales, contratación temporal, externalización de funciones, desarrollo de servicios de formación y desarrollo, gestión de procesos de recolocación y transición de carreras y servicios de consultoría estratégica del talento.

En España hacemos posible que, cada día, 55.000 personas tengan un empleo, gracias a nuestros 2.200 empleados distribuidos en más de 250 oficinas. Trabajamos para aumentar la empleabilidad de los trabajadores y ofrecemos anualmente más de 1,5 millones de horas de formación. Durante 2024, Randstad Iberia facturó 1.877 millones de euros.

Visita [Randstad.es](#) para más información o a través de nuestras RRSS en [Facebook](#), [LinkedIn](#), [TikTok](#) y [YouTube](#). Para datos y análisis del mercado laboral acude a [Randstad Research](#).



Randstad departamento comunicación

Leticia Serrano
686 991 238
leticia.serrano@randstad.es

Diego Donoso
661 866 835
diego.donoso@randstad.es

Agencia de comunicación Atrevia

Albert Cuesta
657 766 256
randstad@atrevia.com

Benito Badrinas
673 339 799
randstad@atrevia.com