

# INFORME DE EMPLEO

CATEGORÍA: atención al cliente y call center

¿Es el sector del call center generador de empleo? ¿Cuántos puestos de trabajo de media se ofrecen al año en puestos de atención al cliente? ¿Se requiere un perfil cualificado? ¿Cuáles son las bandas salariales más ofertadas? ¿Quién publica ofertas de empleo de call center en nuestro país? ¿Qué información se ofrece? A estas y otras preguntas da respuesta el Observatorio de Empleo de la Asociación Nacional de Agencias de Colocación, ANAC, en un reciente estudio sobre las tendencias del mercado laboral en España en 2016 para el sector de atención al cliente call center.

El Observatorio de Empleo de ANAC basa sus estudios en el análisis del big data generado por la lectura de más de 50 portales de empleo en España. Estos datos permiten ver un completo mapa del mercado laboral en nuestro país entendiendo mejor las tendencias de oferta y demanda desde un punto de vista práctico.

## Contratación temporal y alta rotación

Según este análisis, las ofertas empleo publicadas en 2016 para la categoría profesional de atención al cliente y call center supusieron el **1'73% del total de ofertas publicadas para España** en el resto de categorías. El Observatorio de Empleo de ANAC arroja datos concluyentes: 16.588 ofertas publicadas en todo un año.

Para el Observatorio de Empleo de ANAC la generación de un mercado de trabajo poco atractivo que genera la fuga masiva de ocupados de nuestro sistema laboral tiene su origen en el tipo de sectores y puestos de trabajo más demandados y la estacionalidad de los mismos. La hostelería, restauración y la comercialización y ventas suponen los ámbitos en los que se concentra el 80% de las ofertas publicadas, seguido de lejos por los sectores de tecnología e informática, capaces de generar empleos más cualificados y estables.

## Evolución de las ofertas de empleo: análisis estacional

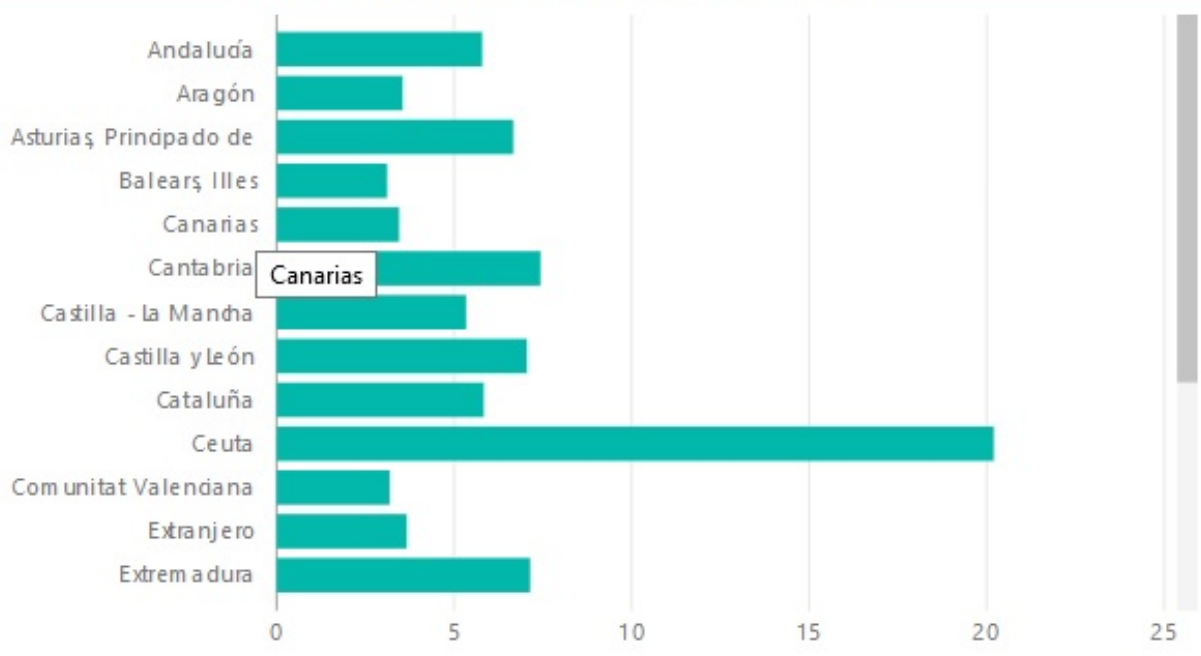
Si atendemos a datos estacionales entre 2015 y 2016 para comparar la evolución del empleo en call center, el Observatorio de Empleo detecta una reducción de las ofertas publicadas, lo que puede interpretarse como un descenso de la rotación en los puestos de trabajo y una posible mayor promoción interna en las empresas.

Así, en el **último trimestre de 2015** se registraron 5.056 ofertas de empleo en atención al cliente, un 4,31% del total de ofertas publicadas para el resto de categorías en España. Sin embargo, **2016** es un año de retroceso en la publicación de ofertas de empleo para atención al cliente, suponiendo en el último trimestre un 1'50% del total (3.658).

# INFORME DE EMPLEO

CATEGORÍA: atención al cliente y call center

## Media de vacantes por Oferta por CCAA



Pero, ¿quién publica ofertas de empleo para call center en España? El 56% de las ofertas proceden de empresas finales, mientras que el 43,17% restante corresponde al trabajo realizado por intermediadores laborales, como agencias de colocación o ETT's.

Si atendemos a los tipos de contratos ofrecidos en las ofertas publicadas por empresas finales más del 70% son de carácter temporal (frente al 81% de las ETT's), mientras que apenas un 29% son indefinidos (frente al 19% de las ETT'S), lo que confirma la alta tasa de rotación del sector. Si bien es cierto que no se puede establecer una relación directa entre la oferta publicada y las altas resultantes en la Seguridad Social, aunque sí aproximada.

Es altamente curioso comprobar cómo más del 70% de las empresas que publican ofertas de empleo en internet no especifican el tipo de contrato que ofrecen. Nuestros estudios nos llevan a deducir que se tratan de contratos por obra y servicio, con carácter comercial y de corta duración.

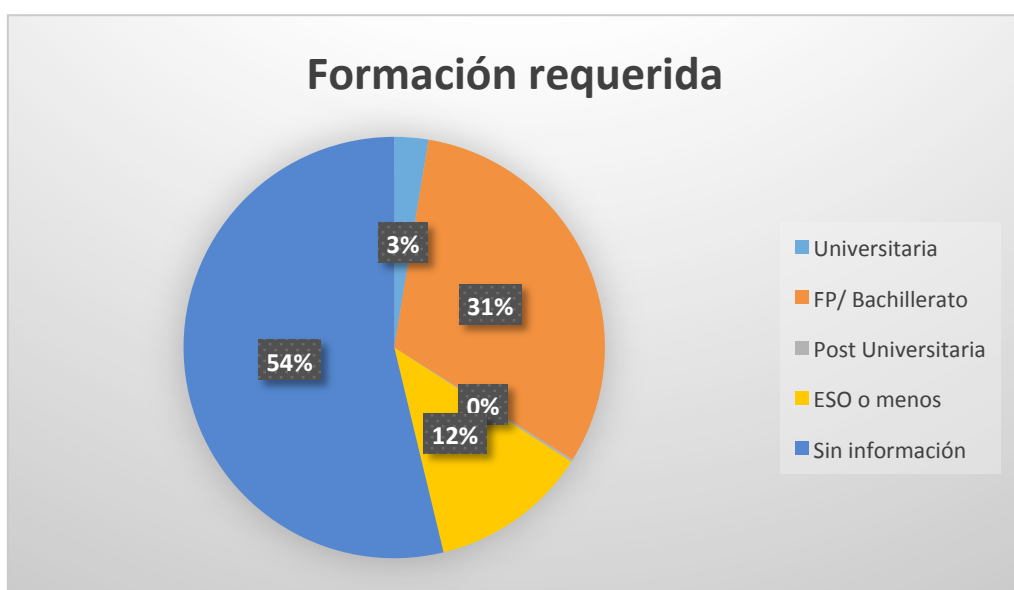
### Devaluación de los niveles formativos

A nivel global, uno de los datos más significativos que se ve en el Observatorio de Empleo es el mantenimiento de la formación mínima requerida para las ofertas publicadas. En este sentido, las empresas siguen apostando en su mayoría por FP o Bachillerato (25%), frente al 15,40% de ofertas que precisan formación superior o universitaria. La formación profesional va ganando terreno en la adecuación de las competencias profesionales a las demandas de las empresas frente a la formación universitaria, incluso en las franjas salariales más elevadas.

# INFORME DE EMPLEO

CATEGORÍA: atención al cliente y call center

En la categoría específica de atención al cliente y call center se observa igualmente esta tendencia, por la que el 31'33% de las ofertas requieren como mínimo FP o bachillerato, apenas un 2% formación universitaria, y un 12% ESO o menos. Sin embargo, destaca especialmente el hecho de que el 54% de las ofertas publicadas no especifique el tipo de formación mínima que se quiere para el puesto, que se puede interpretar como que el hecho de que un candidato esté correctamente formado sea un requisito menor para acceder al puesto de trabajo.



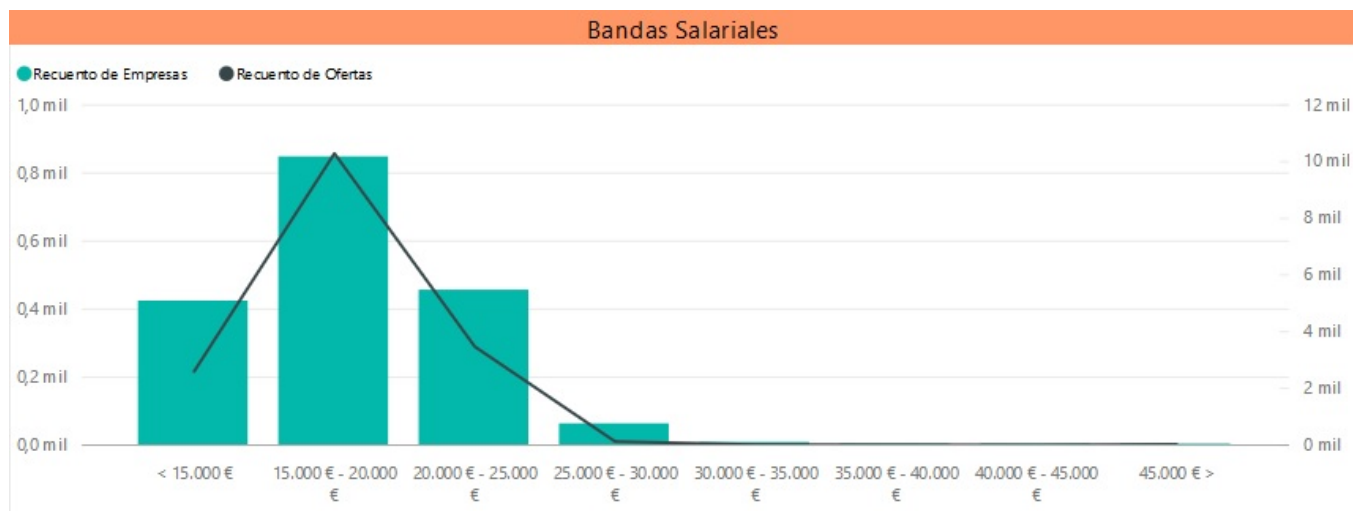
## La brecha salarial

La media nacional de salarios ofertados en todas las categorías profesionales se sitúa entre los 20.000 y los 25.000 euros brutos anuales. Esta tendencia se ha mantenido en todo 2016 y así parece continuar en 2017, que nota un ligero incremento de la banda salarial inferior, entre 15.000 y 20.000 euros brutos anuales. De este estudio se deduce una clara tendencia a la desigualdad, ya que los salarios se van situando en los puntos extremos de las bandas, dejando las intermedias con menor crecimiento. Esto es, crecen los puestos menos cualificados y peor pagados.

En atención al cliente se confirma: más del 62% de las ofertas que se publicaron en 2016 ofrecían 15.000 euros de media salarial; el 15% menos de 15.000 euros, y el 21%, 20.000 euros brutos al año.

# INFORME DE EMPLEO

CATEGORÍA: atención al cliente y call center



## CONCLUSIONES

Por lo tanto, los datos confirman que el ámbito de atención al cliente y call center supone un nicho de trabajo reducido, con alta contratación temporal y bajos salarios. Sin embargo, ¿puede interpretarse una reducción de la rotación y mayor promoción interna de los trabajadores como un factor de estabilidad? La publicación de menos ofertas dedicadas a este sector en la comparativa estacional de los últimos trimestre de 2015 y 2016 sugiere en cierto modo esta conclusión.

¿Contratos más estables, mejor remunerados y más transparentes conseguirían un resultado de calidad mayor en los servicios de atención al cliente? ¿Cambiaría por tanto la percepción del cliente y usuario final en su relación con las áreas de atención de sus compañías?