

Adecco Contact Center

GUÍA SALARIAL 2024 CONTACT CENTER

Tendencias de mercado
y salarios del sector





Sector Contact Center

La situación actual del sector de atención al cliente se ve moldeado por varias tendencias. La gamificación y la inteligencia artificial se erigen como estrategias clave para mejorar la experiencia en este ámbito. La introducción de elementos lúdicos y el aprovechamiento de la IA buscan generar interacciones más atractivas y eficientes con los clientes, personalizando las respuestas y agilizando la resolución de problemas.

Además, la digitalización se consolida mediante el uso conjunto de CCaaS (Centro de Contacto como Servicio) y UCaaS (Comunicaciones Unificadas como Servicio), llevando las comunicaciones empresariales a la nube de manera integral. Esta integración simplifica la gestión tecnológica y facilita la colaboración entre equipos, asegurando una comunicación fluida y alineada.

Las herramientas avanzadas están diseñadas para optimizar la experiencia de los empleados/as, especialmente aquellos que trabajan en modalidades remotas o híbridas. La adaptación de soluciones de CCaaS para satisfacer las necesidades cambiantes de estos trabajadores/as es fundamental para mantener su compromiso y productividad.

La diversificación de canales de comunicación se hace evidente, ya que los consumidores/as prefieren interactuar con las empresas a través de mensajes, redes sociales y vídeos, además de las llamadas telefónicas. Esta tendencia motiva a los proveedores/as de CCaaS a desarrollar herramientas que permitan integrarse con aplicaciones móviles y plataformas populares como WhatsApp.



Por otro lado, la inteligencia artificial desempeña un papel fundamental en el análisis de datos, ofreciendo capacidades analíticas avanzadas respaldadas por aprendizaje automático e histórico. Estas capacidades permiten a las organizaciones anticipar problemas potenciales y abordarlos proactivamente.

Por último, la seguridad y el cumplimiento normativo adquieren una importancia creciente en los centros de contacto. Los proveedores/as de CCaaS se esfuerzan por integrar medidas como encriptación, autenticación de múltiples factores y controles de acceso para garantizar entornos seguros y cumplir con las regulaciones vigentes.

Estas tendencias representan un cambio significativo en la forma en que se aborda la atención al cliente en 2024, enfocándose en la innovación tecnológica, la adaptación a las necesidades de los empleados/as y la seguridad en un mundo cada vez más digitalizado y exigente.



Retos a los que se enfrenta el sector

Los retos de talento en el sector de los centros de contacto o contact centers en España son:

- 1 Rotación de personal:** los centros de contacto a menudo enfrentan altas tasas de rotación de personal debido a la naturaleza a menudo estresante y repetitiva del trabajo. Esto puede generar costos adicionales de capacitación y reclutamiento, así como impactar negativamente en la calidad del servicio al cliente.
- 2 Captación de talento:** encontrar y atraer a profesionales con las habilidades necesarias para trabajar en un centro de contacto puede ser un desafío. Esto se debe a que muchas personas ven estos trabajos como temporales o de baja remuneración, lo que dificulta la atracción de talento de calidad.
- 3 Capacitación y desarrollo:** la capacitación y el desarrollo de agentes de contacto son cruciales para garantizar un servicio de alta calidad. Los call centers deben invertir en programas de formación continuada para mantener a su personal actualizado en cuanto a habilidades y conocimientos.
- 4 Conciliación trabajo-vida personal:** la gestión de horarios y la conciliación de la vida personal y laboral son aspectos importantes para mantener a los/as empleados/as motivados/as y comprometidos/as. Esto puede ser un desafío en un sector donde a menudo se requiere trabajar en turnos rotativos o en horarios no convencionales.

- 5 Evolución tecnológica:** los avances tecnológicos, como la automatización y la inteligencia artificial, están cambiando la forma en que funcionan los call centers. Esto requiere que los/as empleados/as adquieran nuevas habilidades y se adapten a las nuevas herramientas y sistemas.
- 6 Exigencias de calidad:** a menudo enfrentan expectativas de alta calidad en el servicio al cliente. Mantener estándares de calidad elevados puede ser un reto constante, especialmente cuando se trata de gestionar grandes volúmenes de interacciones.
- 7 Diversificación de canales:** los call centers deben ser capaces de ofrecer soporte a través de una variedad de canales, incluyendo teléfono, chat en línea, correo electrónico y redes sociales. Esto requiere empleados/as con habilidades multicanal y la capacidad de adaptarse a diferentes plataformas de comunicación.
- 8 Competencia laboral:** los call centers a menudo compiten por el mismo talento con otros sectores que pueden ofrecer mejores condiciones laborales y salariales. Esto puede hacer que sea difícil retener a empleados/as a largo plazo.





Los idiomas, como elemento clave

La escasez de talento en el sector de contact center con habilidades en idiomas es un desafío en España. Esto se debe a varios factores:

- 1 Demanda creciente:** con la globalización y la expansión de empresas a nivel internacional, la demanda de agentes de contact center que hablen múltiples idiomas ha aumentado significativamente. Las empresas buscan ofrecer soporte y servicios en varios idiomas para atender a sus clientes de todo el mundo.
- 2 Competencia entre empresas:** dado que muchas empresas compiten por el mismo talento bilingüe, la competencia es alta. Esto puede llevar a una escasez de candidatos/as cualificados/as y aumentar los costes de contratación.
- 3 Requisitos específicos:** no todas las personas son bilingües o tienen un nivel suficientemente alto en un segundo idioma para trabajar en un contact center. Esto limita aún más el grupo de candidatos/as disponibles.

En España, algunos de los idiomas más demandados para perfiles de atención al cliente multilingüe suelen ser:

- **Inglés:** es el idioma más comúnmente solicitado, dada su relevancia global en los negocios.
- **Francés:** debido a las relaciones comerciales con países francófonos y el turismo.
- **Alemán:** por la importancia de Alemania en la economía europea y el turismo.
- **Italiano:** también es relevante por motivos turísticos y comerciales.
- **Portugués:** dada la proximidad geográfica y las relaciones comerciales con Portugal.
- **Chino:** con el crecimiento de relaciones comerciales con China, el mandarín se ha vuelto más relevante en algunos sectores.





Estrategias para abordar la escasez de talento

Para abordar la escasez de talento en contact centers con idiomas, las empresas pueden considerar las siguientes estrategias:

- 1 Programas de formación interna:** invertir en programas de capacitación para desarrollar las habilidades lingüísticas de los/as empleados/as existentes o contratar candidatos/as prometedores y brindarles capacitación específica.
- 2 Ofrecer incentivos:** proporcionar beneficios adicionales, como bonificaciones por idiomas o salarios competitivos, para atraer y retener a candidatos/as bilingües.
- 3 Colaboraciones con instituciones educativas:** establecer relaciones con universidades o escuelas de idiomas locales para identificar y reclutar estudiantes que estén aprendiendo idiomas y puedan estar interesados/as en trabajos de contact center.
- 4 Automatización y tecnología:** Utilizar herramientas de traducción automática o chatbots con capacidad multilingüe para reducir la carga de trabajo del personal y permitirles centrarse en interacciones más complejas.

5 Flexibilidad laboral: Ofrecer opciones de trabajo a distancia o horarios flexibles para atraer a candidatos/as que puedan estar dispuestos a trabajar desde casa o en horarios no convencionales.

6 Programas de retención: Implementar estrategias efectivas de retención de talento para mantener a los empleados/as bilingües en la empresa a largo plazo.

7 Revisar los requisitos lingüísticos: Evaluar si los requisitos de idioma son realistas y necesarios para todas las posiciones en el contact center, y ajustarlos según corresponda.

En resumen, abordar la escasez de talento en contact centers con habilidades en idiomas requiere una combinación de estrategias de reclutamiento, formación y retención, así como la adopción de tecnologías que puedan ayudar a optimizar el uso de recursos humanos en el servicio multilingüe.



Descripción de perfiles Contact Center

Coordinador/a

Supervisa y coordina las operaciones diarias del centro de contacto, asegurando la eficiencia en la atención al cliente, la gestión de equipos y la implementación de estrategias.

Customer service representative

Atiende las consultas, quejas o solicitudes de los clientes, ofreciendo asistencia y soluciones a través de varios canales para garantizar una experiencia positiva.

Director/a de atención al cliente:

Encargado/a de la estrategia y dirección general del departamento de atención al cliente. Define objetivos, establece políticas y supervisa la calidad del servicio al cliente.

Gerente de plataforma

Responsable de la gestión y funcionamiento de la plataforma tecnológica utilizada en el centro de contacto, asegurando su eficacia y optimización.





Jefe/a de departamento/área

Encargado/a de dirigir y supervisar un área específica dentro del centro de contacto, asegurando la eficiencia operativa y el logro de objetivos específicos del área bajo su responsabilidad.

Jefe/a de proyecto

Encargado/a de planificar, coordinar y dirigir proyectos específicos en el ámbito del Contact Center, asegurando su correcta ejecución, cumplimiento de objetivos y coordinación de equipos.

Account manager

Actúa como un enlace clave entre la empresas y sus clientes. Comprende las necesidades del cliente y desarrolla estrategias para mejorar la satisfacción e identificar nuevas oportunidades. Trabaja estrechamente con los equipos para asegurar el éxito de los servicios.

Supervisor/a

Supervisa y guía a los agentes de atención al cliente, asegurando el cumplimiento de metas, ofreciendo soporte, gestionando horarios y resolviendo problemas operativos.

Teleoperador/a italiano/español/alemán/francés

Atiende a los clientes en su idioma respectivo, resolviendo consultas, ofreciendo soporte y manteniendo una comunicación clara y efectiva, ya sea por teléfono, chat o correo electrónico, según el canal establecido.

Tabla salarial Contact Center

		Madrid	Barcelona	Galicia	Asturias	País Vasco	Comunidad Valenciana	Andalucía	Murcia	Aragón	Castilla y León	Castilla - La Mancha
Coordinador/a	< 3 años	20.000 - 24.000 €	20.000 - 24.000 €	19.000 - 23.000 €	19.000 - 23.000 €	19.000 - 23.000 €	19.000 - 23.000 €	19.000 - 23.000 €	18.000 - 22.000 €	19.000 - 23.000 €	18.000 - 22.000 €	19.000 - 23.000 €
	< 5 años	25.000 - 27.000 €	25.000 - 27.000 €	24.000 - 26.000 €	24.000 - 26.000 €	25.000 - 27.000 €	24.000 - 26.000 €	24.000 - 26.000 €	23.000 - 25.000 €	24.000 - 26.000 €	23.000 - 25.000 €	24.000 - 26.000 €
	< 10 años	28.000 - 30.000 €	28.000 - 30.000 €	27.000 - 29.000 €	27.000 - 29.000 €	27.000 - 29.000 €	27.000 - 29.000 €	27.000 - 29.000 €	26.000 - 28.000 €	27.000 - 29.000 €	26.000 - 28.000 €	27.000 - 29.000 €
Customer Service Representative	< 3 años	24.000 - 25.000 €	24.000 - 25.000 €	23.000 - 24.000 €	23.000 - 24.000 €	23.000 - 24.000 €	23.000 - 24.000 €	23.000 - 24.000 €	23.000 - 24.000 €	23.000 - 24.000 €	23.000 - 24.000 €	23.000 - 24.000 €
	< 5 años	25.000 - 29.000 €	25.000 - 29.000 €	25.000 - 28.000 €	25.000 - 28.000 €	25.000 - 28.000 €	25.000 - 28.000 €	25.000 - 28.000 €	25.000 - 28.000 €	25.000 - 28.000 €	25.000 - 28.000 €	25.000 - 28.000 €
	< 10 años	30.000 - 32.000 €	30.000 - 32.000 €	28.000 - 30.000 €	28.000 - 30.000 €	28.000 - 30.000 €	28.000 - 30.000 €	28.000 - 30.000 €	28.000 - 30.000 €	28.000 - 30.000 €	28.000 - 30.000 €	28.000 - 30.000 €
Director/a Att Cliente	< 3 años	37.000 €	37.000 €	36.000 €	36.000 €	36.000 €	36.000 €	36.000 €	36.000 €	36.000 €	36.000 €	36.000 €
	< 5 años	38.000 - 39.000 €	38.000 - 39.000 €	36.000 - 39.000 €	36.000 - 39.000 €	36.000 - 39.000 €	36.000 - 39.000 €	36.000 - 39.000 €	36.000 - 39.000 €	36.000 - 39.000 €	36.000 - 39.000 €	36.000 - 39.000 €
	< 10 años	40.000 €	40.000 €	39.000 - 40.000 €	39.000 - 40.000 €	39.000 - 40.000 €	39.000 - 40.000 €	39.000 - 40.000 €	39.000 - 40.000 €	39.000 - 40.000 €	39.000 - 40.000 €	39.000 - 40.000 €
Gerente Plataforma	< 3 años	39.000 €	39.000 €	39.000 €	39.000 €	39.000 €	39.000 €	39.000 €	39.000 €	39.000 €	39.000 €	39.000 €
	< 5 años	39.000 - 40.000 €	39.000 - 40.000 €	39.000 - 40.000 €	39.000 - 40.000 €	39.000 - 40.000 €	39.000 - 40.000 €	39.000 - 40.000 €	39.000 - 40.000 €	39.000 - 40.000 €	39.000 - 40.000 €	39.000 - 40.000 €
	< 10 años	40.000 €	40.000 €	40.000 €	40.000 €	40.000 €	40.000 €	40.000 €	40.000 €	40.000 €	40.000 €	40.000 €
Jefe/a Dpto/Área	< 3 años	37.000 €	37.000 €	36.000 €	36.000 €	36.000 €	36.000 €	36.000 €	36.000 €	36.000 €	36.000 €	36.000 €
	< 5 años	38.000 - 40.000 €	38.000 - 40.000 €	36.000 - 38.000 €	36.000 - 38.000 €	36.000 - 38.000 €	36.000 - 38.000 €	36.000 - 38.000 €	36.000 - 38.000 €	36.000 - 38.000 €	36.000 - 38.000 €	36.000 - 38.000 €
	< 10 años	40.000 €	40.000 €	38.000 - 40.000 €	38.000 - 40.000 €	38.000 - 40.000 €	38.000 - 40.000 €	38.000 - 40.000 €	38.000 - 40.000 €	38.000 - 40.000 €	38.000 - 40.000 €	38.000 - 40.000 €
Jefe/a Proyecto	< 3 años	31.000 - 33.000 €	31.000 - 33.000 €	30.000 - 31.000 €	30.000 - 31.000 €	30.000 - 31.000 €	30.000 - 31.000 €	30.000 - 31.000 €	30.000 - 31.000 €	30.000 - 31.000 €	30.000 - 31.000 €	30.000 - 31.000 €
	< 5 años	33.000 - 36.000 €	33.000 - 36.000 €	31.000 - 33.000 €	31.000 - 33.000 €	31.000 - 33.000 €	31.000 - 33.000 €	31.000 - 33.000 €	31.000 - 33.000 €	31.000 - 33.000 €	31.000 - 33.000 €	31.000 - 33.000 €
	< 10 años	36.000 - 40.000 €	36.000 - 40.000 €	33.000 - 35.000 €	33.000 - 35.000 €	33.000 - 35.000 €	33.000 - 35.000 €	33.000 - 35.000 €	33.000 - 35.000 €	33.000 - 35.000 €	33.000 - 35.000 €	33.000 - 35.000 €

Tabla salarial Contact Center

		Madrid	Barcelona	Galicia	Asturias	País Vasco	Comunidad Valenciana	Andalucía	Murcia	Aragón	Castilla y León	Castilla - La Mancha
Account manager	< 3 años	31.000- 33.000 €	31.000- 33.000 €	31.000- 33.000 €	31.000- 33.000 €	31.000- 33.000 €	31.000- 33.000 €	31.000- 33.000 €	31.000- 33.000 €	31.000- 33.000 €	31.000- 33.000 €	31.000- 33.000 €
	< 5 años	33.000-35.000 €	33.000- 35.000 €	33.000-35.000 €	33.000-35.000 €	33.000-35.000 €	33.000-35.000 €	33.000-35.000 €	33.000-35.000 €	33.000-35.000 €	33.000-35.000 €	33.000-35.000 €
	< 10 años	35.000- 38.000 €	35.000- 38.000 €	35.000- 38.000 €	35.000- 38.000 €	35.000- 38.000 €	35.000- 38.000 €	35.000- 38.000 €	35.000- 38.000 €	35.000- 38.000 €	35.000- 38.000 €	35.000- 38.000 €
Supervisor/a	< 3 años	21.000 - 25.000 €	21.000 - 25.000 €	20.000 - 24.000 €	20.000 - 24.000 €	20.000 - 24.000 €	20.000 - 24.000 €	20.000 - 24.000 €	20.000 - 24.000 €	20.000 - 24.000 €	20.000 - 24.000 €	20.000 - 22.000 €
	< 5 años	25.000-27.000 €	25.000- 27.000 €	25.000 - 26.000 €	25.000 - 26.000 €	25.000 - 26.000 €	25.000 - 26.000 €	25.000 - 26.000 €	25.000 - 26.000 €	25.000 - 26.000 €	25.000 - 26.000 €	23.000-24.000 €
	< 10 años	27.000 - 30.000 €	27.000 - 30.000 €	27.000 - 28.000 €	27.000 - 28.000 €	27.000 - 28.000 €	27.000 - 28.000 €	27.000 - 28.000 €	27.000 - 28.000 €	27.000 - 28.000 €	27.000 - 28.000 €	26.000 - 27.000 €
Teleoperador/a Italiano*	< 3 años	18.000 - 19.000 €	18.000 - 19.000 €	18.000 - 19.000 €	18.000 - 19.000 €	18.000 - 19.000 €	18.000 - 19.000 €	18.000 - 19.000 €	18.000 - 19.000 €	18.000 - 19.000 €	18.000 - 19.000 €	18.000 - 19.000 €
	< 5 años	19.000 - 20.000 €	19.000 - 20.000 €	19.000 - 20.000 €	19.000 - 20.000 €	19.000 - 20.000 €	19.000 - 20.000 €	19.000 - 20.000 €	19.000 - 20.000 €	19.000 - 20.000 €	19.000 - 20.000 €	19.000 - 20.000 €
	< 10 años	20.000 - 22.000 €	20.000 - 22.000 €	20.000 - 22.000 €	20.000 - 22.000 €	20.000 - 22.000 €	20.000 - 22.000 €	20.000 - 22.000 €	20.000 - 22.000 €	20.000 - 22.000 €	20.000 - 22.000 €	20.000 - 22.000 €
Teleoperador/a Español	< 3 años	17.000 - 18.000 €	17.000 - 18.000 €	17.000 - 18.000 €	17.000 - 18.000 €	17.000 - 18.000 €	17.000 - 18.000 €	17.000 - 18.000 €	17.000 - 18.000 €	17.000 - 18.000 €	17.000 - 18.000 €	17.000 - 18.000 €
	< 5 años	18.000 - 19.000 €	18.000 - 19.000 €	18.000 - 19.000 €	18.000 - 19.000 €	18.000 - 19.000 €	18.000 - 19.000 €	18.000 - 19.000 €	18.000 - 19.000 €	18.000 - 19.000 €	18.000 - 19.000 €	18.000 - 19.000 €
	< 10 años	19.000 - 20.000 €	19.000 - 20.000 €	19.000 - 20.000 €	19.000 - 20.000 €	19.000 - 20.000 €	19.000 - 20.000 €	19.000 - 20.000 €	19.000 - 20.000 €	19.000 - 20.000 €	19.000 - 20.000 €	19.000 - 20.000 €
Teleoperador/a Alemán*	< 3 años	25.000 - 26.000 €	25.000 - 26.000 €	25.000 - 26.000 €	25.000 - 26.000 €	25.000 - 26.000 €	25.000 - 26.000 €	25.000 - 26.000 €	25.000 - 26.000 €	25.000 - 26.000 €	25.000 - 26.000 €	25.000 - 26.000 €
	< 5 años	26.000 - 27.000 €	26.000 - 27.000 €	26.000 - 27.000 €	26.000 - 27.000 €	26.000 - 27.000 €	26.000 - 27.000 €	26.000 - 27.000 €	26.000 - 27.000 €	26.000 - 27.000 €	26.000 - 27.000 €	26.000 - 27.000 €
	< 10 años	28.000 - 30.000 €	28.000 - 30.000 €	28.000 - 30.000 €	28.000 - 30.000 €	28.000 - 30.000 €	28.000 - 30.000 €	28.000 - 30.000 €	28.000 - 30.000 €	28.000 - 30.000 €	28.000 - 30.000 €	28.000 - 30.000 €
Teleoperador/a Francés	< 3 años	19.000 - 20.000 €	19.000 - 20.000 €	19.000 - 20.000 €	19.000 - 20.000 €	19.000 - 20.000 €	19.000 - 20.000 €	19.000 - 20.000 €	19.000 - 20.000 €	19.000 - 20.000 €	19.000 - 20.000 €	19.000 - 20.000 €
	< 5 años	20.000- 21.000 €	20.000- 21.000 €	20.000- 21.000 €	20.000- 21.000 €	20.000- 21.000 €	20.000- 21.000 €	20.000- 21.000 €	20.000- 21.000 €	20.000- 21.000 €	20.000- 21.000 €	20.000- 21.000 €
	< 10 años	21.000 - 24.000 €	21.000 - 24.000 €	21.000 - 24.000 €	21.000 - 24.000 €	21.000 - 24.000 €	21.000 - 24.000 €	21.000 - 24.000 €	21.000 - 24.000 €	21.000 - 24.000 €	21.000 - 24.000 €	21.000 - 24.000 €



Metodología

Datos extraídos gracias a la información recogida de nuestras ofertas de empleo, base de datos, reuniones con clientes, entrevistas con candidatos/as y al conocimiento de nuestros más de **415 consultores/as** especializados/as por sectores distribuidos por toda la geografía española.

Los salarios se realizan en función del sector de actividad determinado por los años de experiencia del candidato/a. Los salarios están expresados en euros, con un límite de **hasta 40.000 euros** y corresponden únicamente al ámbito geográfico español.

De forma adicional, desde **Adecco Institute** realizamos informes recurrentes estudiando y analizando el mercado laboral actual que nos permiten recoger información del mercado de forma muy actualizada.





THE ADECCO GROUP

Somos la empresa líder mundial de Recursos Humanos, con soluciones de contratación flexibles, permanentes y de outsourcing, para todos los sectores del mercado.

En el Grupo Adecco creemos en el potencial de las personas y encontramos el talento adecuado en el momento adecuado. Gracias a nuestro conocimiento de mercado a nivel global y local, unido a nuestra especialización sectorial, nuestra amplia base de datos y un enfoque “always on”, encontramos los candidatos/as que mejor se ajustan a las necesidades.

Contratación temporal

Reclutamos y gestionamos contrataciones flexibles de plantillas, ocupándonos de la incorporación, formación, nómina y gestiones administrativas.

Outsourcing

Externalizamos procesos especializados con profesionales cualificados en Marketing & Ventas, Logística, BPO y Office, mejorando la eficiencia de los procesos e incrementando la productividad.

Formación, Upskilling y Reskilling

Ofrecemos programas de coaching y formación a empleados/as, para mejorar la competitividad de las organizaciones a través de la cualificación de los trabajadores/as.

Contratación permanente

Seleccionamos los mejores candidatos/as, realizamos el proceso de entrevistas, evaluamos y asesoramos para garantizar el éxito de la contratación.

Desarrollo tecnológico

Proporcionamos soluciones integrales de talento en el ámbito digital y de ingeniería.

Transición de carreras, movilidad y liderazgo

Procesos de transformación desarrollo de liderazgo, gestión y transición de carreras y Outplacement.



Descubre más capítulos
de otros sectores en
www.adecco.es



Accede a todas las soluciones
que ofrecemos en el sector
Contact Center



Adecco