

Los profesionales esenciales mejor retribuidos de los sectores Banca y Seguros, Contact Center y Office Assistance en 2022

Adecco analiza las remuneraciones de los sectores del clúster Office en España (Banca y Seguros, Contact Center y Office Assistance), centrándose en posiciones esenciales cuya banda salarial se sitúa por debajo de los 40.000 euros de media, así como su situación actual y previsiones de futuro

Se acaba de presentar la segunda edición de la Guía Salarial Adecco del Mercado Laboral especializada por sectores, un completo análisis de las remuneraciones en España en el último año, centrándose en posiciones esenciales cuya banda salarial se sitúa por debajo de los 40.000 euros brutos anuales de media.

El análisis recoge datos de los perfiles más destacados de cada sector: su banda salarial, su distribución geográfica y las características de esa función, así como la formación necesaria para desempeñar esos roles.

La guía analiza también el impacto que tuvo y tiene aún la crisis sanitaria provocada por la COVID-19 en estos sectores, cómo ha sido su evolución tras la pandemia, y cuáles son las previsiones de futuro en cada una de estas áreas de actividad. En este caso, se presenta el análisis para el clúster Office, compuesto por los sectores de Banca y Seguros, Contact Center y Office Assistance.

Situación actual y futura de la Banca y Seguros

El perfil más demandado del ámbito bancario y asegurador es el Gestor/a de seguros, que aglutina 1 de cada 4 ofertas y cuyo salario medio se sitúa en 27.375 euros brutos al año, y el mejor remunerado por debajo de los 40.000 euros es el Ingeniero/a de Inteligencia Artificial, con una retribución media de 35.300 euros brutos anuales.

En un segundo escalón encontramos perfiles como los Diseñadores/as UX (30.000 euros/año) y los Asesores/as financieros (28.940 euros anuales de media).

Entre 26.000 y 27.000 euros de remuneración media anual bruta aparecen posiciones como Analistas de Big Data, Asesores/as de banca privada y Analistas de riesgos (además de los Gestores/as de seguros).

Por último, se ubican los Gestores/as comerciales (21.690 euros), los Gestores/as de banca (20.600 euros) y los Técnicos/as de atención al cliente (18.400 euros/año).

Tanto las entidades bancarias como las compañías de seguros siguen centrando sus esfuerzos en el desarrollo de capacidades tecnológicas que les permitan adaptar y personalizar sus productos, además de mejorar la experiencia del cliente de manera integral a través de todos sus canales.

En paralelo a la progresiva desaparición de la banca comercial tradicional, el uso de la banca digital aumenta sin parar. La digitalización de los servicios bancarios obliga a las entidades a ofrecer procesos más seguros y eficientes, para ser más competitivos frente a los proveedores de servicios de tecnología financiera (Fintech) que se están consolidando en el mercado. Por lo que crece la demanda de Gestores/as de Banca Online, así como la necesidad de talento con un mayor componente tecnológico como: Analistas de Big Data, Expertos/as en Ciberseguridad, Diseñadores/as UX, y también Ingenieros/as de Inteligencia Artificial.

Por su parte, las aseguradoras necesitan mejorar la experiencia del cliente online, para ser más accesibles y competitivas. Por lo que, en este entorno de máxima digitalización, en el que las Insurtech siguen ganando cuota de mercado, las compañías de seguros están apostando también por perfiles que les ayuden a mejorar en usabilidad, ciberseguridad, aprendizaje automático y en la aplicación de tecnologías de Big data.

Presente y futuro del sector Contact Center

El perfil más demandado del sector es el teleoperador/a, que aglutina el 65% de las ofertas para Contact Center y cuyo salario medio se sitúa en 17.200 euros brutos al año, y el mejor remunerado por debajo de los 40.000 euros es el/la Gerente de Plataforma, con una retribución media de 41.460 euros brutos anuales.

Tras ellos, a gran distancia en un segundo escalón, encontramos perfiles como los Jefes/as de Proyecto (28.300.000 euros/año). Entre 26.000 y 24.000 euros de remuneración media anual bruta aparecen posiciones como Responsables de Contact Center, Directores/as de Atención al cliente, Supervisores/as y Jefes/as de Departamento.

Por último, se ubican los/as Customer Service Representative (22.600 euros), los Teleoperadores/as con idiomas (20.990 euros) y los Coordinadores/as de Contact Center (20.400 euros/año).

Los sectores con una mayor demanda de servicios de Contact Center siguen siendo telecomunicaciones, banca, servicios financieros y seguros. Aunque durante el último año otras áreas, como la Administración Pública, han ido adquiriendo un mayor protagonismo.

Entre los perfiles con sueldos hasta 40.000 euros que más han visto aumentar su salario en el último año se encuentran el Supervisor/a de Contact Center y el/la Responsable de Contact Center, por el crecimiento en la demanda de este perfil para servicios bancarios y empresas de telemarketing. Y también el/la Customer Service Representative, muy requerido por las compañías para mejorar su servicio de atención al cliente con el fin de aumentar su fidelización a la marca.

Las empresas son cada vez más conscientes de la necesidad de ofrecer una buena experiencia de cliente, tanto para diferenciarse como marca como para incrementar sus ventas y la fidelización de sus clientes/usuarios. Por ello, los expertos consideran que la omnicanalidad seguirá siendo una tendencia fundamental en este sector en los próximos años. La integración y coordinación de los diferentes canales de atención al consumidor (email, redes sociales, webs...) serán claves en las estrategias de comunicación de las compañías.

Office Assistance: punto de partida y previsiones

El perfil más buscado de este ámbito es el/la Assistant Administrativo, que aglutina el 32% de las ofertas del sector y cuyo salario medio se sitúa en 18.430 euros brutos al año, mientras que el mejor pagado siempre por debajo de los 40.000 euros es el/la Assistance de Presidencia, con una retribución media de 39.980 euros brutos anuales.

En un siguiente punto encontramos perfiles como los/as Personal Assistant (38.700 euros/año), los/as Executive Assistant (33.340 euros de media) y los/as Assistant de Dirección (31.590 euros anuales de media).

Con 27.560 euros están posiciones como el/la Office Manager, y tras ellos, los/as Assistant de Pool/Departamento, que tienen una remuneración media anual de 21.700 euros brutos. Por último, se ubican los/as Office Assistant, con un salario medio anual de 18.850 euros.

Durante el primer año de pandemia, el cierre de numerosas empresas impactó enormemente en el empleo de este sector. El cese parcial del teletrabajo y la vuelta a las oficinas durante el primer semestre de 2021 reactivaron de nuevo esta actividad, aumentando la contratación de perfiles de soporte y asistencia como el/la Assistant Administrativo y Assistant de Departamento. Una tendencia que se mantiene aún.

Especialmente importante está siendo también la demanda de los perfiles de Office Manager y Office Assistant cuya actividad está más ligada a la organización y funcionamiento interno de las oficinas. Los sueldos dirigidos a estos perfiles se incrementaron durante el pasado año.

La progresiva recuperación de la actividad empresarial y económica también ha influido positivamente en la contratación de los perfiles relacionados con el apoyo asistencial al departamento de dirección. Ahora cuentan con una mayor presencia en las ofertas de empleo los puestos de Executive Assistant, Assistant de Dirección, Personal Assistant y Assistant de Presidencia. Estos perfiles son los que más han visto aumentar su retribución en el último año, dentro del grupo de profesionales de Office Assistance con sueldos por debajo de los 40.000 euros.

La tendencia salarial, al igual que la demanda, se mantendrá al alza en el sector durante los próximos meses, aunque no será tan acusada como en 2021. Especialmente se notará en puestos de apoyo a la dirección, que tendrán un peso cada vez mayor dentro del modelo de negocio de las compañías.

Datos de contacto:

Adecco

+34914325630

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Nacional](#) [Finanzas](#) [Sociedad](#) [E-Commerce](#) [Seguros](#) [Recursos humanos](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>