



Guía Salarial Adecco: Clúster Office 2022

Ingenieros/as de Inteligencia Artificial, Gerentes de Plataforma, y Assistance de Presidencia, 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.
- 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.
- Para Contact Center el perfil más buscado es el de teleoperador/a, que aglutina el 65% de las ofertas del sector y cuyo salario medio se sitúa en 17.200 euros brutos al año, y el mejor pagado por debajo de los 40.000 euros es el/la Gerente de Plataforma, con una retribución media de 41.460 euros brutos/año.
- El profesional más demandado en Office Assistance 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 de esta banda salarial es el/la Assistance de Presidencia, con una retribución media de 39.980 euros brutos anuales.
- Para el sector bancario, la digitalización de los servicios 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: Analistas de Big Data, Expertos/as en Ciberseguridad, Diseñadores/as UX, e Ingenieros/as de Inteligencia Artificial.
- Por su parte, entre los perfiles con sueldos de hasta 40.000 euros que más han visto aumentar su salario en el último año se encuentran los/as Supervisor/as y los/as Responsables 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.
- Finalmente, 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.



Madrid, 15 de septiembre de 2022. - 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 roles¹.

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**.

¹ Consultar Guía salarial adjunta.



Ranking de los 10 perfiles analizados del sector de Banca y Seguros

Perfil	Retribución Media
Ingeniero/a de Inteligencia Artificial	35.301,43 €
Diseñador/a UX	30.000,00 €
Asesor/a Financiero	28.944,26 €
Analista de BIG DATA	27.590,48 €
Gestor/a de Seguros	27.376,64 €
Asesor/a Banca privada	27.328,15 €
Analista de Riesgos	26.817,04 €
Gestor/a Comercial	21.696,00 €
Gestor/a de Banca	20.600,00 €
Técnico/a de Atención al Cliente	18.397,18 €

*El estudio se fundamenta en posiciones hasta 40k€

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 **Costumer 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.

Ranking de los 10 perfiles analizados del sector de Contact Center

Perfil	Retribución Media
Gerente de Plataforma	41.466,67 €
Jefe/a de Proyecto	28.333,33 €
Responsable de Contact Center	25.359,48 €
Director/a de Atención al Cliente	25.047,62 €
Supervisor/a de Contact Center	24.867,88 €
Jefe/a de Dpto. o Area	24.355,32 €
Customer Service Representative	22.598,61 €
Teleoperador/a con idiomas	20.991,00 €
Coordinador/a de Contact Center	20.419,20 €
Teleoperador/a Gestor/a Telefónico/a Teleoperador/a Venta Asesor/a Comercial	17.202,04 €

*El estudio se fundamenta en posiciones hasta 40k€



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.

Los 8 perfiles analizados en el sector Office Assistance*

Perfil	Remuneración
Assistant / Secretari@ de Presidencia	39.981,91 €
Personal Assistant	38.693,87 €
Executive Assistant	33.340,76 €
Assistant Dirección	31.591,94 €
Office Manager	27.557,72 €
Assistant de Pool / Departamento	21.693,37 €
Office Assistant	18.850,35 €
Assistant Administrativo	18.434,81 €

*El estudio se fundamenta en posiciones hasta 40k€

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, **augmentando 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.

Grupo Adecco

Adecco es la consultora líder mundial en el sector de los recursos humanos. Llevamos 40 años en el mercado laboral español realizando una labor social diaria que nos ha situado como uno de los 10 mayores empleadores en nuestro país. Nuestras cifras hablan por nosotros: en el último año hemos empleado a más de 124.000 personas en nuestro país; 35.000 menores de 25 años y más de 19.000 personas mayores de 45 años y hemos formado a más de 69.000 alumnos.

Desde que comenzó nuestra labor hemos realizado en España más de 10 millones de contratos. Invertimos 8 millones de euros anuales en la formación de trabajadores y el 28% de nuestros empleados consigue un contrato indefinido en las empresas cliente. Todo ello gracias a una red de más de 300 delegaciones en nuestro país y a nuestros más de 2.200 empleados. Para más información visita nuestra página web www.adecco.es

Para cualquier aclaración no dudéis en poneros en contacto con nosotros. Un cordial saludo:

Luis Perdiguero / Patricia Herencias
Dpto. Comunicación del Grupo Adecco
Tif: 91.432.56.00

luis.perdiguero@adecgroup.com
patricia.herencias@adecgroup.com

Miriam Sarralde / Ana Maillo
Trescom Comunicación
Tif: 630 70 10 69

miriam.sarralde@trescom.es
ana.maillo@trescom.es