


EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS DE ENTIDADES FINANCIERAS

1. MISIÓN Y FUNCIONES

 **MISIÓN** Los empleados administrativos de entidades financieras realizan un conjunto de tareas de apoyo al negocio (back office), como operaciones de carácter administrativo y organizativo al servicio de la gestión de una empresa financiera. Procesan los temas administrativos, se encargan de las transacciones financieras, así como otras tareas administrativas y de apoyo en coordinación con otras partes de la empresa.

FUNCIONES

Atender consultas y asesorar a clientes y público en general sobre los productos y servicios de la entidad.	Realizar el seguimiento administrativo de las operaciones bancarias y archivar los documentos propios de cada producto o servicio.
Promocionar los productos y servicios ofertados por la entidad.	Elaborar y mantener archivos de documentos y apuntes contables diarios.
Tramitar, transmitir y canalizar las operaciones propias de cada producto o servicio.	
Ejecutar y contabilizar operaciones corrientes de cobros y pagos a solicitud de la clientela.	

2. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS Y CONOCIMIENTOS TÉCNICO PROFESIONALES

CAPACIDADES Y COMPETENCIAS ESENCIALES

TRANSECTORIAL

Coordinar las actividades operacionales
 Cumplir la normativa legal
 Facilitar información sobre productos financieros
 Gestionar los aspectos financieros de una empresa
 Llevar un registro de las transacciones financieras
 Ocuparse de la documentación

Realizar el trabajo administrativo
 Supervisar la política de la empresa
 Utilizar sistemas administrativos

ESPECÍFICA DEL SECTOR

Gestionar sistemas administrativos (Específica del sector)
 Ofrecer servicios financieros

CAPACIDADES Y COMPETENCIAS OPTATIVAS

TRANSECTORIAL

Aplicar las políticas de la empresa
 Asesorar sobre asuntos financieros
 Comunicarse con profesionales del sector de la banca
 Efectuar el seguimiento de operaciones financieras
 Gestionar al personal
 Gestionar los contratos

Gestionar operaciones financieras
 Mantener un sistema administrativo de los contratos
 Obtener información financiera
 Ofrecer ayuda para realizar cálculos financieros
 Presentar informes

ESPECÍFICA DEL SECTOR

Supervisar la administración de préstamos

CONOCIMIENTOS ESENCIALES

Actividades bancarias
 Administración de la oficina

Gestión financiera
 Procedimientos de negocios
 Programas de ofimática

CONOCIMIENTOS OPTATIVOS

Estadística
 Gestión de proyectos
 Principios básicos en materia de seguros

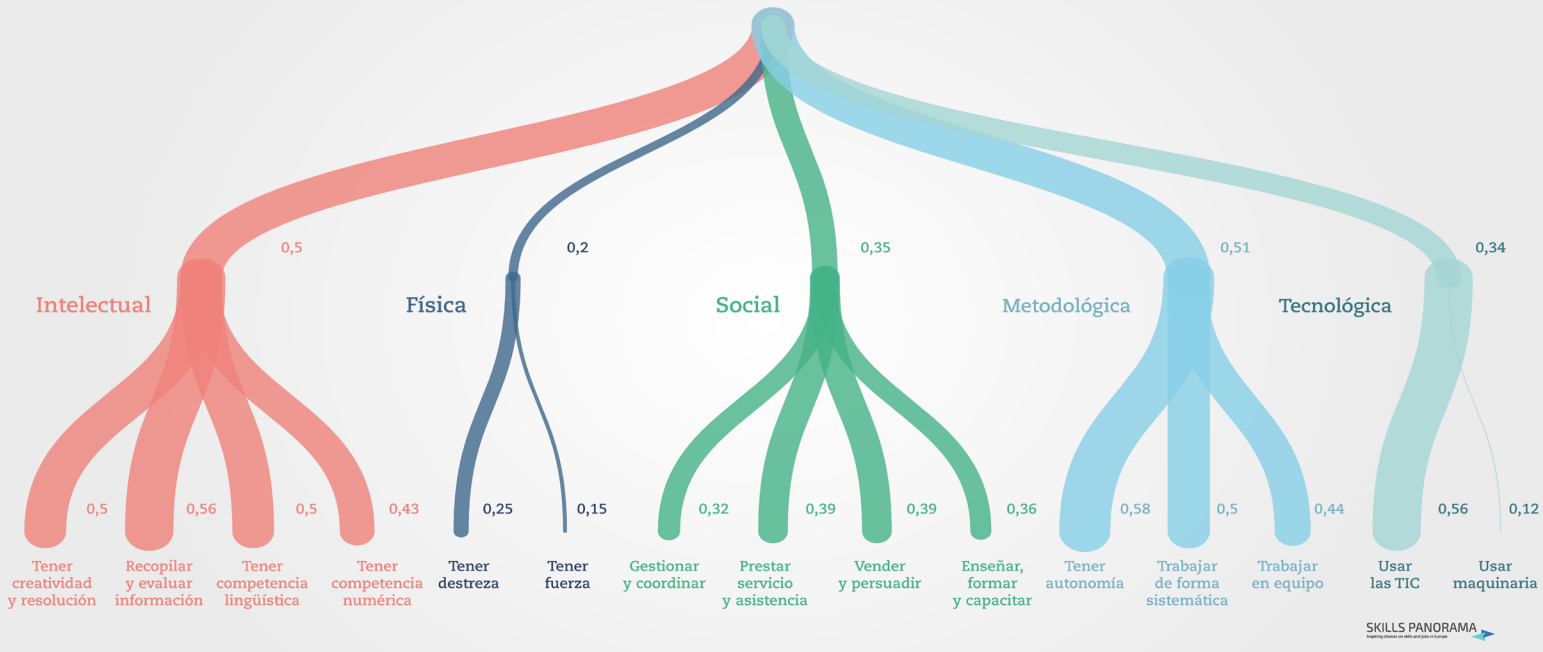
Productos financieros
 Valores

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

Eurofound indica en una escala de 0-1 la importancia de las competencias transversales para el grupo ocupacional “empleados de cuentas y registro”.

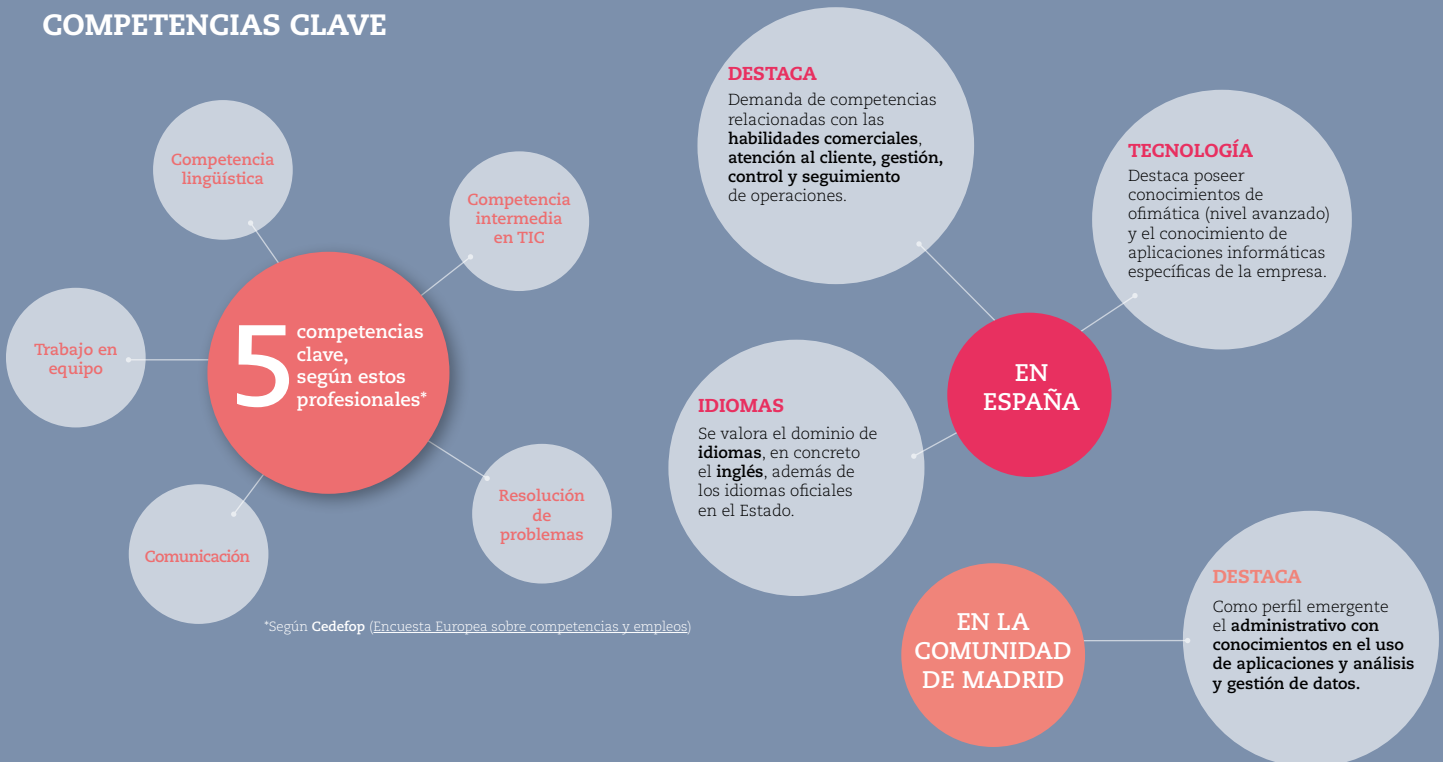
Destacan las competencias de tipo **intelectual y metodológicas**.

Concretamente, las competencias más importantes son: **tener autonomía, recopilar y evaluar información, usar las TICs, tener creatividad y resolución, tener competencia lingüística y trabajar de forma sistemática**.



SKILLS PANORAMA

COMPETENCIAS CLAVE



3. FORMACIÓN Y EXPERIENCIA PROFESIONAL



CUALIFICACIÓN

NIVEL 3
DG311_3 COMERCIALIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS



FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

Certificado de profesionalidad
ADGN028 COMERCIALIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS



FORMACIÓN PROFESIONAL REGLADA

FAMILIA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
Técnico superior en Administración y finanzas



FORMACIÓN UNIVERSITARIA



OTRA FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Técnicas de venta.



PROFESIÓN REGULADA: **NO**

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE FORMACIÓN Y EXPERIENCIA PROFESIONAL

FORMACIÓN

Se requiere como mínimo la enseñanza secundaria obligatoria (ESO) o equivalente. Sin embargo, se valora un nivel de estudios superior y un porcentaje elevado de personas contratadas tienen título de formación profesional reglada superior o universitaria.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

La experiencia requerida normalmente es de un año. Aunque ésta varía en función de la empresa y su tamaño y no siempre se requiere experiencia previa.

4. CONDICIONES DE TRABAJO



RELACIÓN LABORAL

Predomina la contratación indefinida, aunque la temporal también es elevada.



JORNADA LABORAL

Predomina la jornada completa.



RETRIBUCIÓN

Según la Encuesta de estructura salarial 2014, el salario medio del grupo ocupacional 41 (Empleados en servicios contables, financieros, y de servicios de apoyo a la producción y al transporte) en el Estado Español es 23.500 euros, oscilando entre 10.500 (percentil 10) y 39.500 (percentil 90).



UBICACIÓN ORGANIZATIVA Y PROMOCIÓN

Este profesional se ubica en entidades privadas, públicas, o semipúblicas del sector financiero, ejerciendo sus competencias bajo supervisión del superior jerárquico. La vía de promoción más común es mediante la adquisición de experiencia y la asunción de mayores responsabilidades pasando a técnico.

5. CONTEXTO

INFORMACIÓN SECTORIAL



El sector de la Administración y gestión tiene un gran peso en la estructura empresarial de la Comunidad de Madrid:



MERCADO DE TRABAJO

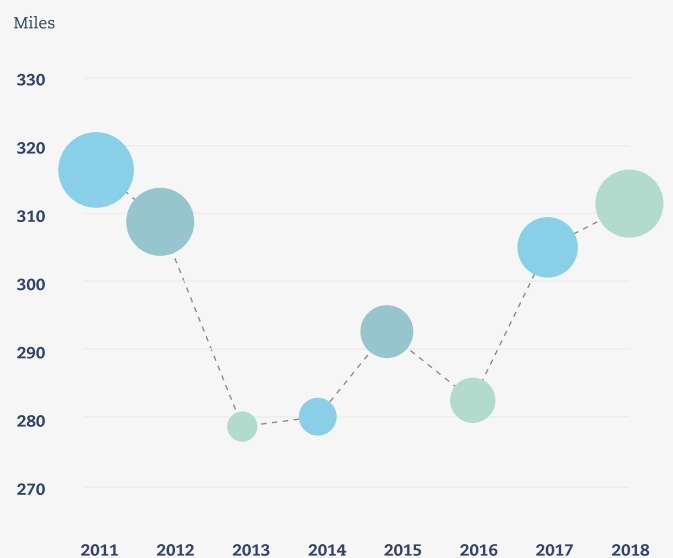
El **grupo ocupacional 4** (Empleados contables y de oficina) cuenta con **313.400 trabajadores** en la Comunidad de Madrid en 2018 (EPA). El 70% son mujeres. La ocupación en este grupo sigue **una tendencia positiva desde 2016**.

En 2018 **313.400 personas trabajadoras · 70% mujeres**



La **ocupación 4113** (Empleados de oficina de servicios estadísticos, financieros y bancarios) representa **menos del 0,5% de los trabajadores** de la Comunidad de Madrid en 2017 (Encuesta de Estructura Empresarial 2017).

El **perfil** de la persona contratada puede ser hombre o mujer, menor de 45 años con estudios universitarios. Una persona de cada diez es de nacionalidad extranjera son una minoría.



Fuente: EPA | Instituto de Estadística, Comunidad de Madrid

Los datos actualizados sobre demandantes de empleo, paro y contratación se pueden consultar [aquí](#).

PERSPECTIVAS DE FUTURO

A medio plazo las tendencias de futuro del sector son:



En términos de **ocupación**, más relevantes para el desarrollo de las funciones y competencias de este profesional son la apuesta por la **externalización de servicios** (que en ocasiones afecta al área de administración y gestión), el aprovechamiento de Big Data (que va acompañado de

mayores necesidades de análisis y gestión de datos, en general) y la potenciación del marketing y comunicación como herramientas estratégicas de **apoyo para la atención a clientes y proveedores**.

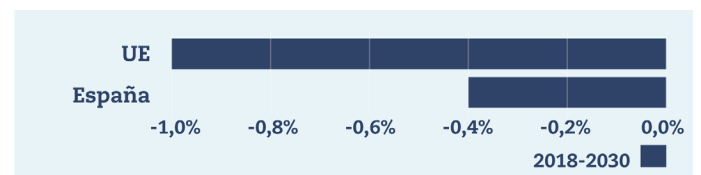
PERSPECTIVAS DE EMPLEO DE LA OCUPACIÓN

Cedefop realiza proyecciones cuantitativas de las tendencias futuras del empleo hasta 2030.

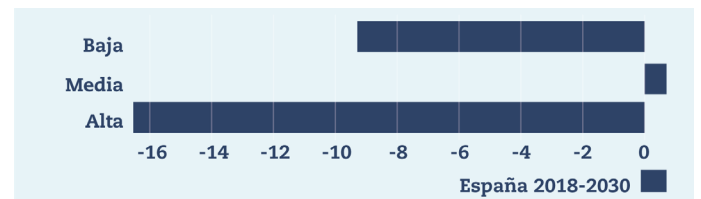
La proyección del grupo ocupacional **“empleados de cuentas y registro”** muestra una reducción de empleo del 0,4%, menor al de la Unión Europea (en torno al 1%).

Se prevé una **pérdida de alrededor de 24.800 empleos**. Esta pérdida de empleo afectará a personas con nivel de cualificación alto.

A pesar de la destrucción de empleo, se estima que en este periodo se **reemplazarán 249.000 trabajadores** por jubilación u otros motivos.

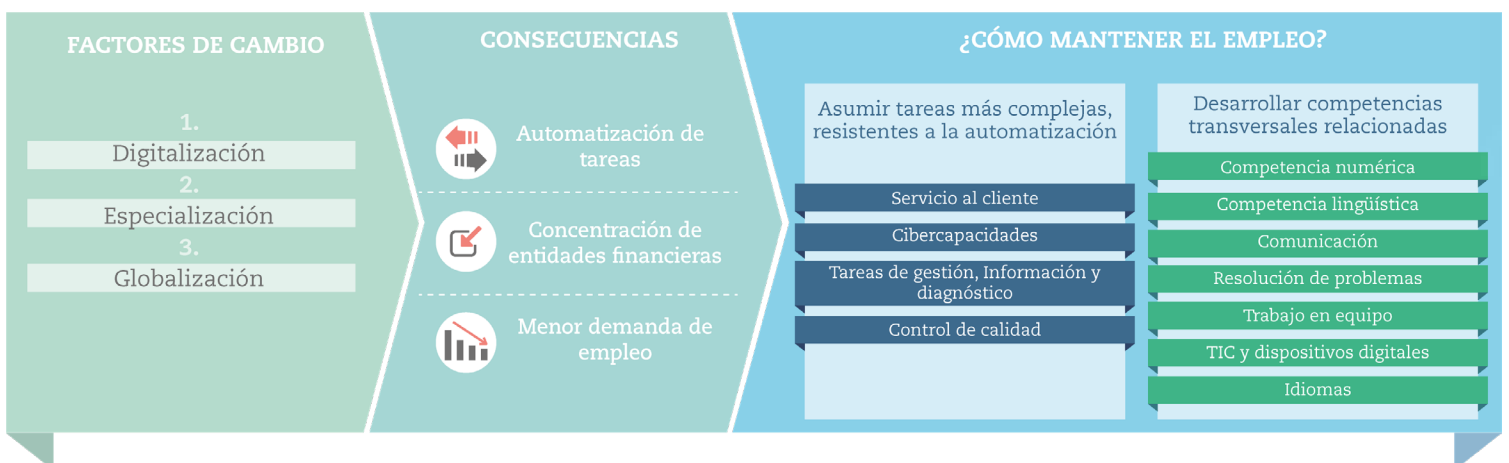


Fuente: Cedefop. Evolución del empleo (%)
Ocupación: Empleados de cuentas y registro. Periodo: desde 2018 hasta 2030



Fuente: Cedefop. Evolución del empleo (miles) por nivel de cualificación.
Ocupación: Empleados de cuentas y registro. Periodo: desde 2018 hasta 2030

TENDENCIAS DE CAMBIO EN LAS COMPETENCIAS DE LA OCUPACIÓN



Se prevé que los empleados administrativos de entidades financieras experimenten **presiones en el empleo y cambios relevantes en las competencias** requeridas en los próximos años.

Las competencias demandadas han cambiado considerablemente en los últimos años debido fundamentalmente al cambio tecnológico y a la concentración sectorial que está experimentando el sector financiero con un importante cierre de oficinas. Se espera que estos factores continúen remodelando las competencias, funciones y tareas de esta ocupación.

La digitalización afecta sustancialmente a los sectores de servicios. Las necesidades de competencias han evolucionado principalmente debido a las tecnologías de las comunicaciones, el desarrollo de software y el acceso a los sistemas de información. En el futuro, el uso de servicios, software y aplicaciones en línea que podrían acelerar o alterar las tareas (como por ejemplo, el almacenamiento de documentos) y la Web 2.0 (por ejemplo, las redes sociales) pueden aumentar la necesidad de un **mejor soporte al cliente junto con competencias de gestión, información y diagnóstico**.

En el sector financiero, los avances tecnológicos (“fintech”)

que se aplican están aumentando la demanda de **ciber capacidades** por parte de los empleados de todos los niveles de cualificación y antigüedad.

Por lo tanto, se requerirán **competencias numéricas, conocimientos generales y específicos del software utilizado en las empresas, y comprensión de hardware y periféricos informáticos específicos**.

Se espera que la digitalización reduzca la demanda de empleo. En el sector financiero muchas tareas están siendo reemplazadas por ordenadores y aplicaciones de software, por lo que los empleados necesitarán fortalecer las competencias que son **resistentes a la automatización**. Se espera que los trabajadores que retengan sus puestos de trabajo asuman **funciones administrativas de ámbito superior, más especializadas y menos rutinarias**, que incluyen **servicio al cliente, control de calidad, búsqueda y análisis de información y gestión**. Esto también empujará a los empleados a desarrollar una actitud activa de aprendizaje positiva y competencias blandas concomitantes, como la **comunicación, la resolución de problemas y el trabajo en equipo**. El dominio de idiomas, especialmente el **inglés**, se valorará cada vez en mayor medida.

6. IDENTIFICACIÓN DE LA OCUPACIÓN

OCUPACIÓN

Empleados administrativos de entidades financieras

CÓDIGO SISPE

41131015

SECTOR

Administración y oficinas

FAMILIA PROFESIONAL

Administración y gestión

CNAE

Está presente en todos los sectores productivos, así como en la Administración pública

OCUPACIONES SISPE AFINES

34011010 Técnicos comerciales en entidad financiera

34011029 Técnicos de operativa interna de entidad financiera

34021013 Gestores de solvencia y cobros

34021022 Técnicos de apoyo en auditoría y/u operaciones financieras

41131015 Empleados administrativos de entidades financieras

41131024 Empleados administrativos de estadística

41131033 Empleados administrativos de seguros

41131042 Empleados de gestión financiera de empresas

44411015 Cajeros de banca

OTRAS OCUPACIONES AFINES

Asistente de intermediarios financieros

Teleoperador/a comercial de entidades financieras

CNO-11

4113 Empleados de oficina de servicios estadísticos, financieros y bancarios

CIUO-08

4312 Empleados de servicios estadísticos, financieros y de seguros

OCUPACIONES ESCO AFINES

Correspondencia exacta

Técnico/a administrativo/a de gestión