

EMPLEADOS/AS ADMINISTRATIVOS CON TAREAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO NO CLASIFICADOS BAJO OTROS EPIGRAFES

OPORTUNIDADES Y RETOS

EMPLEOS 2020 EN LA CAE

34.679,4

PERSONAS TRABAJAN EN ESTA OCUPACIÓN

OPORTUNIDADES DE REEMPLAZO

6,17 DE CADA 10 PERSONAS

Deberán ser reemplazadas



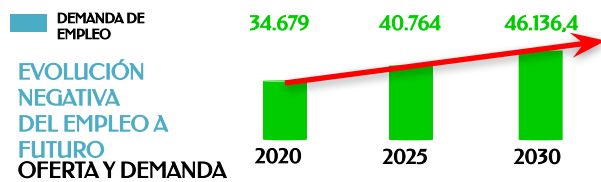
ENTRE

2020 y 2030

COMPETENCIAS CLAVE



EVOLUCIÓN A FUTURO



EVOLUCIÓN NEGATIVA DEL EMPLEO A FUTURO OFERTA Y DEMANDA

Se prevé

DESAJUSTE POR SUPERÁVIT

Entre la oferta y demanda de profesionales



RETOS A FUTURO

- DIGITALIZACION Y TIC
- Personalización de producto
- SERVICIOS SOSTENIBLES
- Captar nuevas necesidades clientes
- ENVEJECIMIENTO

TAREAS

- Responder a preguntas telefónicas o electrónicas o remitirlas a la persona adecuada.
- Comprobar cifras, preparar facturas anotar detalles de transacciones financieras realizadas.
- Entrevistar a los pacientes para obtener y tramitar la información necesaria para la prestación de servicios hospitalarios.
- Entrevistar a los solicitantes de asistencia pública para recopilar la información pertinente relacionada con su solicitud.
- Iniciar procedimientos para conceder, modificar, negar o cesar la asistencia.
- Suministrar información y responder a preguntas relacionadas con las prestaciones y los procedimientos de reclamación.
- Remitir a los pacientes o solicitantes a otras organizaciones si no tienen



¿QUIÉNES SON?

Los empleados y empleadas de servicio al cliente mantienen un contacto directo con las personas que utilizan sus servicios.

MERCADO LABORAL ACTUAL



Existen en la CAE 34.679,4 empleos en esta ocupación, el 19% de los mismos ocupados por hombres y un 81% de estos puestos de trabajo ocupados por mujeres.

Se encuentran representados en todas las ramas de actividad pero cerca del 75% de los puestos de trabajo estarían en los sectores de administración pública y defensa, consultorías y actividades técnicas, comercio; reparación de vehículos, actividades sanitarias, transporte y almacenamiento, educación, actividades financieras y seguros, otros servicios, y construcción.

**EMPLEADOS/AS ADMINISTRATIVOS CON TAREAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO NO CLASIFICADOS BAJO OTROS EPIGRAFES**

En cuanto a su distribución por niveles de cualificación, un 18% presenta estudios de Bachiller o menos, un 37% presenta estudios profesionales y el 45% restante presenta estudios universitarios.

Las ramas de conocimiento con mayor peso son, a nivel universitario, negocios y administración, derecho, salud, servicios sociales.



**COMPETENCIAS REQUERIDAS**

**COMPETENCIAS MÁS DEMANDADAS EN UE 27**



**COMPETENCIAS MÁS DEMANDADAS EN ESPAÑA**



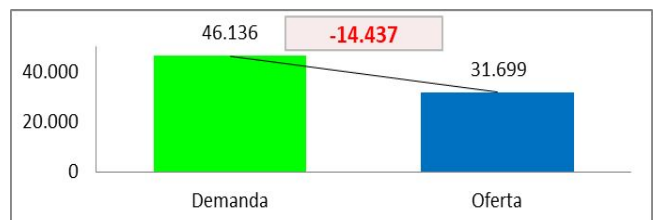
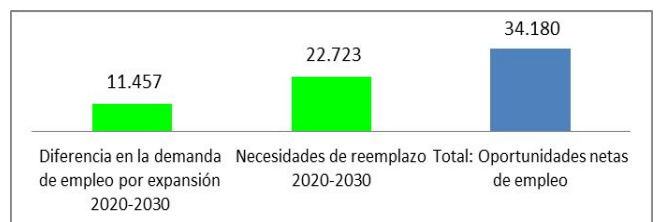
**PROYECCIONES DE EMPLEO**

**PROYECCIONES FUTURELAN**

Las proyecciones de FUTURELAN estiman una evolución positiva a 2030 por expansión de la demanda, con un crecimiento respecto al volumen actual de empleo del 33%. A su vez, las necesidades de replazo van a ser muy importantes, con cerca del 61,7% de las personas que trabajan actualmente en estas profesiones que se jubilarán en los próximos años.

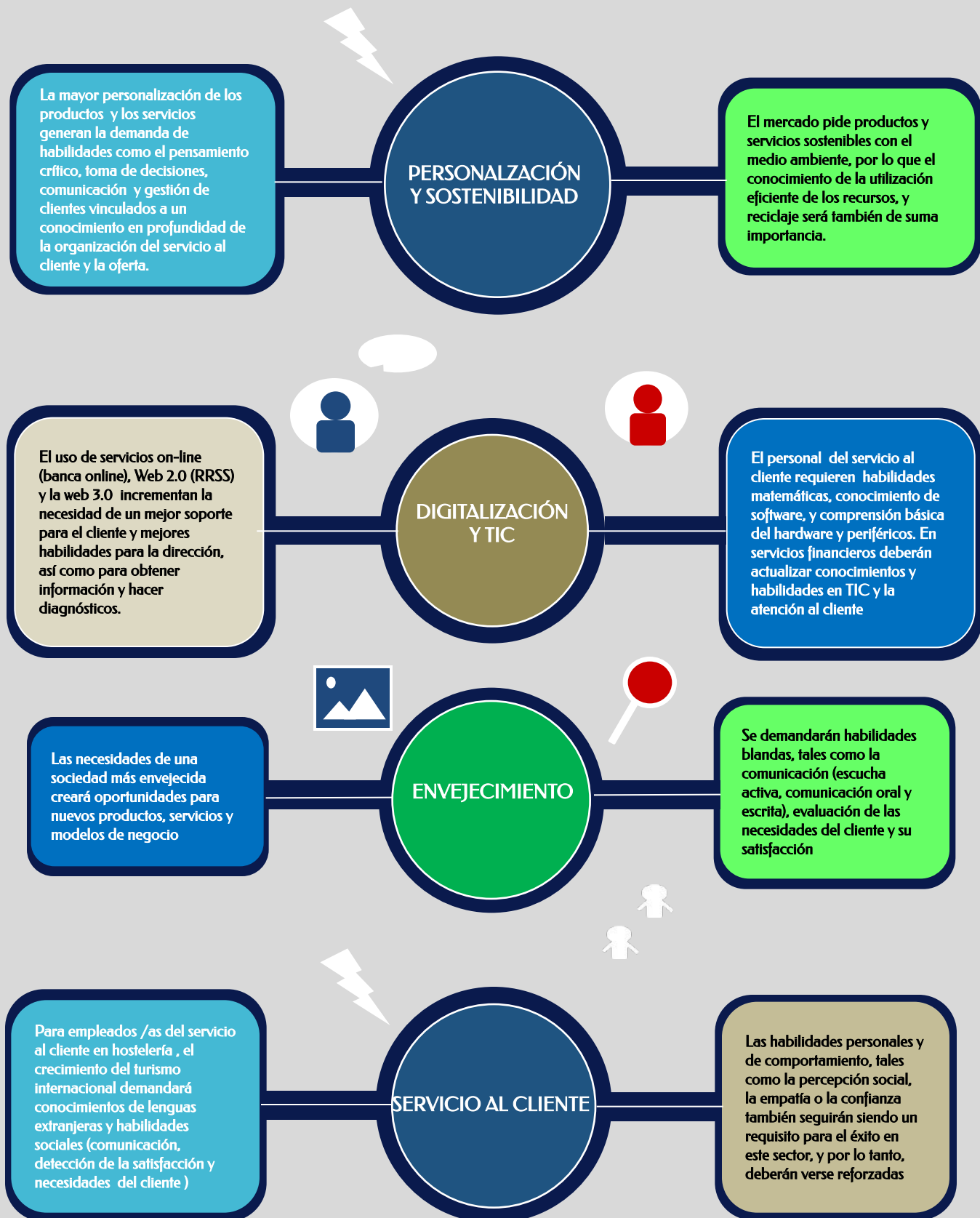
Derivado tanto del crecimiento como de las necesidades de relevo, se estima, que en algo más de una década, se generarán 34.180 oportunidades netas de empleo.

Por otro lado, se estima que la oferta de profesionales en el año 2030 supere la demanda de profesionales con un déficit total en los próximos años de -14.437 personas trabajadoras cualificadas.



EMPLEADOS/AS ADMINISTRATIVOS CON TAREAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO NO CLASIFICADOS BAJO OTROS EPÍGRAFES

FACTORES DE CAMBIO Y COMPETENCIAS A FUTURO



## EMPLEADOS/AS ADMINISTRATIVOS CON TAREAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO NO CLASIFICADOS BAJO OTROS EPÍGRAFES

## RESPUESTA A ESTOS DESAFÍOS

Los empleados del servicio al cliente se enfrentarán a diversas presiones en los próximos años y tendrán que actualizar y mejorar sus habilidades, en particular las "habilidades blandas". Los empleados y empleadas del servicio al cliente, (en banca) necesitarán habilidades TIC sólidas. En particular, para los empleados de servicio al cliente que trabajan en el sector del alojamiento y servicios de alimentación, el empleo temporal es incompatible con la oferta de formación de habilidades en particular. Sin embargo, la formación en lenguas extranjeras, competencias informáticas, servicio al cliente en turismo, etc. es fundamental para su desarrollo profesional.

Estas formaciones en habilidades necesitan la colaboración con agentes del mercado de trabajo para permitir una planificación eficaz y asignación de recursos para que se ofrezca formación de calidad. Se puede acceder a esta formación para este grupo profesional a través del BUSCADOR DE ESPECIALIDADES FORMATIVAS [EN LA WEB DE LANBIDE](#).

Otros programas de apoyo a la mejora de las competencias se desarrollan directamente desde las asociaciones profesionales relacionadas:

• [ATRAE- AGENCIAS TURÍSTICAS RECEPTIVAS ASOCIADAS DE EUSKADI](#)

• [ASOCIACIÓN VASCA DE EMPRESAS ORGANIZADORAS PROFESIONALES DE CONGRESOS Y EVENTOS \(OPCE\)](#)

## REFERENCIAS Y LINKS DE INTERÉS

- [1] ESPING-ANDERSEN, G.: The Incomplete Revolution. Adapting to Women's New Roles. 2009
- [2] EUROPEAN SOCIAL NETWORK (2008). Europe's Social Reality and Social Vision. The perspective of local public social services. [3] EFMA, (2012), The Future of Bank Branch Networks
- [4] World Economic Forum (2016), The Future of Jobs
- [5] Frey, B C & Osborne, M 2015, Technology at Work. The Future of Innovation and Employment, Oxford Martin School and Citi.
- [6] Mc Kinsey Global Institute, May 2013: Disruptive technologies: Advances that will transform life, business, and the global economy.