


# EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS, EN GENERAL

## 1. MISIÓN Y FUNCIONES

 **MISIÓN** Los empleados administrativos en general son responsables de realizar tareas administrativas en un entorno de oficina y dar apoyo a las operaciones comerciales dentro de un departamento. Ayudan a todo el personal administrativo, secretarios y asistentes ordenando correo, presentando formularios y documentos, contestando teléfonos, saludando a los clientes, programando reuniones.

### FUNCIONES

Registrar, preparar, clasificar y archivar información	Pueden además desarrollar otras funciones de mayor responsabilidad: Gestionar los procesos de tramitación administrativa en relación a las áreas comercial, financiera, contable y fiscal Supervisar la gestión de tesorería Tramitar la presentación de documentos en diferentes organismos y administraciones públicas
Clasificar, abrir y enviar correo	
Fotocopiar y escanear documentos	
Preparar informes y correspondencia de carácter rutinario	
Registrar los equipos del personal	
Responder a consultas telefónicas o electrónicas o enviarlas a la persona apropiada	
Verificar cifras, preparar facturas y registrar los detalles de las transacciones financieras realizadas	
Transcribir información a soportes digitales y corregir copias	

## 2. COMPETENCIAS

### COMPETENCIAS Y CONOCIMIENTOS TÉCNICO PROFESIONALES

#### CAPACIDADES Y COMPETENCIAS ESENCIALES

##### TRANSECTORIAL

- Ajustar la forma al contenido
- Aplicar las reglas gramaticales y ortográficas
- Comunicarse con los clientes
- Comunicarse por teléfono
- Difundir comunicaciones internas
- Entregar correspondencia
- Gestionar paquetes y entregas
- Llevar un registro de la correspondencia
- Organizar las instalaciones para el personal de la oficina
- Organizar los documentos de la empresa
- Preparar correspondencia para los clientes
- Procesar datos

- Realizar actividades corrientes de oficina
- Rellenar formularios
- Seguir las instrucciones de los gestores y directivos
- Transmitir los mensajes
- Utilizar distintos métodos de comunicación
- Utilizar sistemas administrativos

##### ESPECÍFICA DEL SECTOR

- Archivar documentos
- Facilitar el acceso a la información
- Ocuparse del correo

##### ESPECÍFICA DE LA OCUPACIÓN

- Distribuir la correspondencia a los respectivos departamentos de la empresa

#### CAPACIDADES Y COMPETENCIAS OPTATIVAS

##### TRANSECTORIAL

- Asegurar la correcta gestión de documentos
- Convertir documentos en formato analógico a formato digital
- Convertir palabras clave en un texto completo
- Efectuar el seguimiento del absentismo del personal
- Llevar el inventario de los materiales de oficina
- Llevar un registro de las comunicaciones con el cliente
- Mantener sistemas de comunicación interna
- Mecanografiar al tacto

- Preparar una factura
- Procesar pedidos de clientes
- Realizar búsquedas en internet
- Redactar correos electrónicos profesionales
- Utilizar Microsoft Office
- Utilizar software para la conservación de datos

##### ESPECÍFICA DEL SECTOR

- Comunicarse con el departamento de atención al cliente
- Gestionar archivos digitales
- Respetar los principios de protección de datos

## CONOCIMIENTOS ESENCIALES

Confidencialidad de la información

Normas y directrices de gestión de empresas

## CONOCIMIENTOS OPTATIVOS

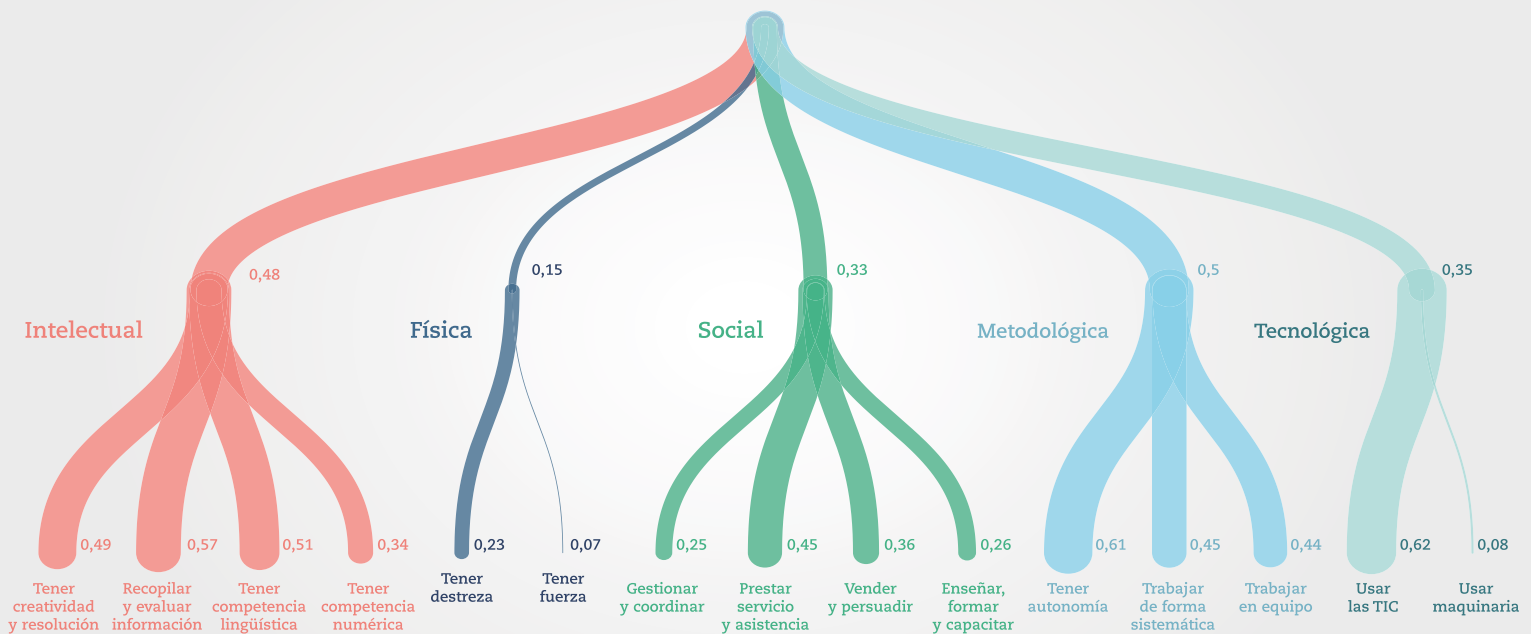
Métodos de transcripción

Técnicas contables

## COMPETENCIAS TRANSVERSALES

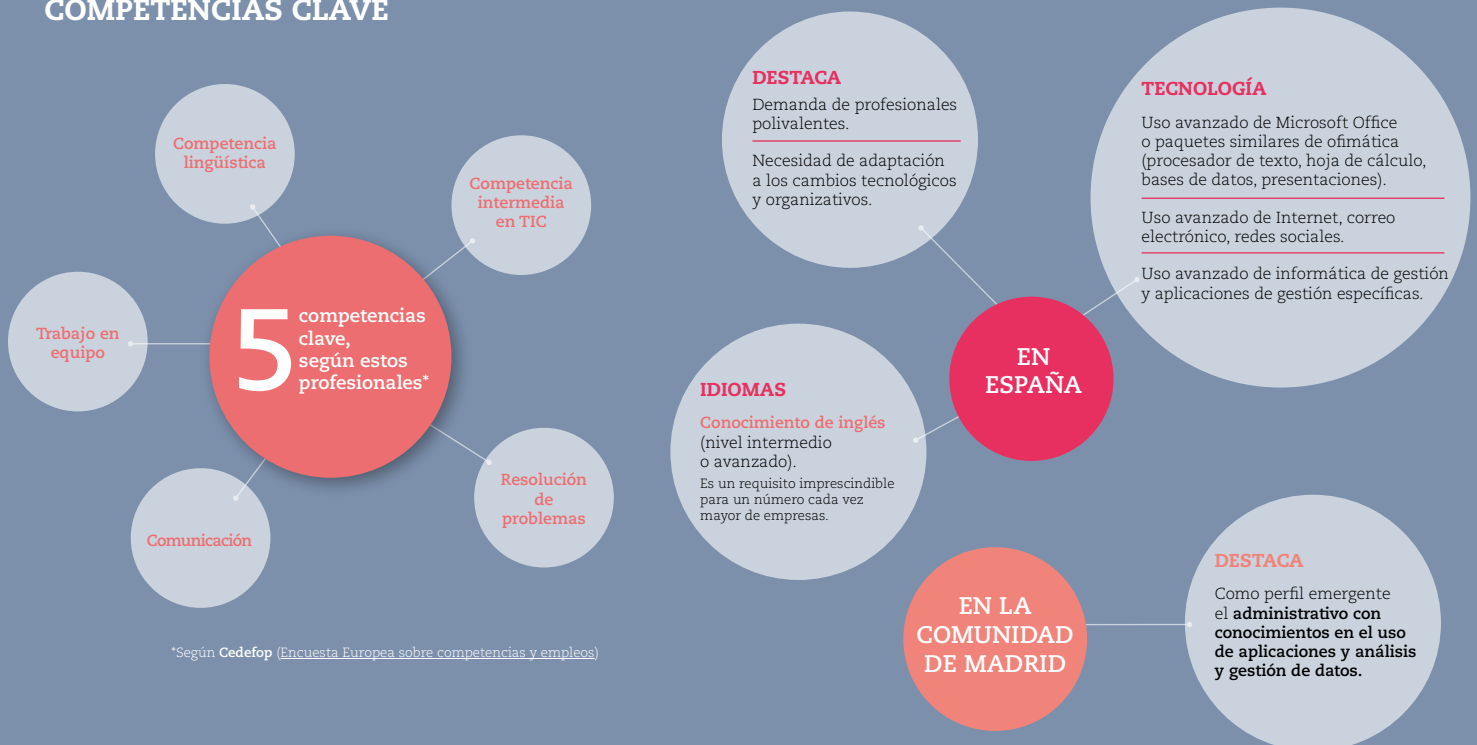
[Eurofound](#) indica en una escala de 0-1 la importancia de las competencias transversales para el ejercicio de esta ocupación. Destacan las competencias de tipo **metodológico** e **intelectual**.

Las competencias más importantes son: **uso de las TIC, trabajar con autonomía, recopilar y evaluar información, competencia lingüística, tener creatividad y resolución y prestar servicio y atención.**



SKILLS PANORAMA

## COMPETENCIAS CLAVE



### 3. FORMACIÓN Y EXPERIENCIA PROFESIONAL



#### CUALIFICACIÓN

##### NIVEL 2

ADG308\_2 ACTIVIDADES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

##### NIVEL 3

ADGG0308\_3 ASISTENCIA DOCUMENTAL Y DE GESTIÓN EN DESPACHOS Y OFICINAS



#### FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

Certificado de Profesionalidad

ADGD0308 - ACTIVIDADES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Certificado de Profesionalidad

ADGG0308 ASISTENCIA DOCUMENTAL Y DE GESTIÓN EN DESPACHOS Y OFICINAS



#### FORMACIÓN PROFESIONAL REGLADA

##### FAMILIA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

Técnico en Gestión Administrativa

Técnico Superior en Asistencia a la Dirección

Técnico Superior en Administración y Finanzas



#### FORMACIÓN UNIVERSITARIA



#### OTRA FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Debido a la demanda de profesionales polivalentes, se puede requerir formación complementaria en **contabilidad y fiscalidad, recursos humanos, gestión comercial o atención al cliente.**

Para los demandantes de empleo como empleados contables y de oficina, **las empresas de la Comunidad de Madrid destacan como necesidades de formación técnica:**

1. Contabilidad y fiscalidad
  2. Operaciones auxiliares a la venta
  3. Prevención de riesgos laborales en el sector
  4. Normativa específica del sector
  5. Gestión administrativa de las relaciones laborales
- Además, se requiere **competencia actualizada en el uso de las TIC** (Ofimática, correo electrónico, Internet y redes sociales, informática de gestión)



#### 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 el título de formación profesional reglada superior o universitaria.

#### EXPERIENCIA PROFESIONAL

La experiencia requerida **varía dependiendo del departamento de la empresa en el que trabaje el profesional** (compras, finanzas, recursos humanos, servicio al cliente, etc.). A veces se piden también conocimientos del sector en el cual opera la empresa. **No siempre se requiere experiencia previa.**

## 4. CONDICIONES DE TRABAJO

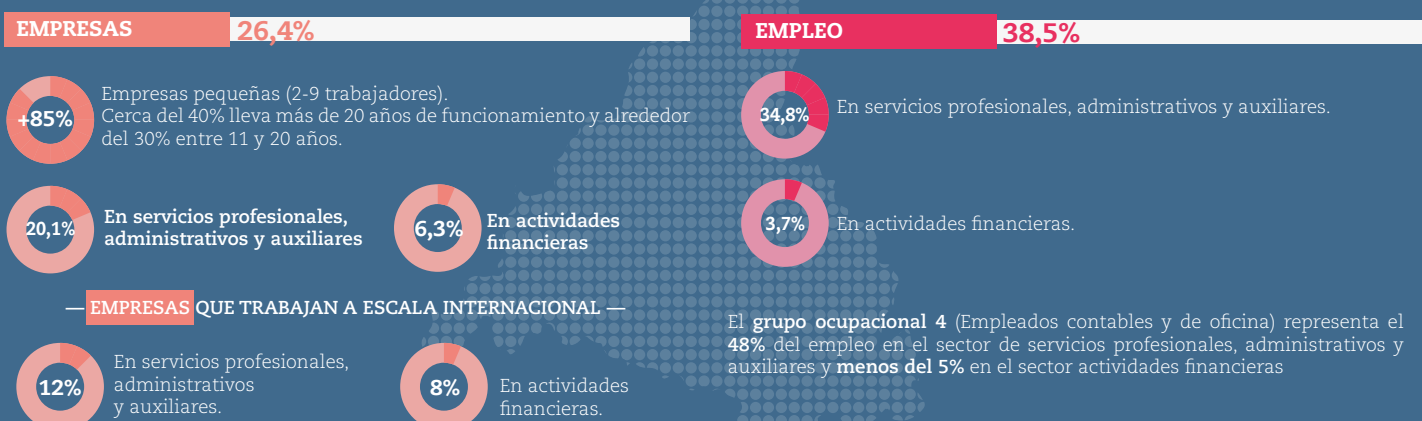
	<b>RELACIÓN LABORAL</b>	Predomina la contratación temporal.
	<b>JORNADA LABORAL</b>	Predomina la jornada completa, en horario partido de mañana y tarde y, excepcionalmente, jornada intensiva. La jornada máxima anual efectiva es de 1.765 horas según convenio colectivo.
	<b>RETRIBUCIÓN</b>	Entre 11.700 (convenio colectivo) y 20.000 euros. Depende de la experiencia, del grado de responsabilidad y del volumen de la empresa. Según la Encuesta de estructura salarial 2014, el salario medio del grupo ocupacional 43 (Otros empleados administrativos sin tareas de atención al público) en el Estado Español es 18.000 euros, oscilando entre 8.200 (percentil 10) y 27.900 euros (percentil 90).
	<b>UBICACIÓN ORGANIZATIVA Y PROMOCIÓN</b>	Se ubica en el departamento administrativo o en otros departamentos como técnico o como auxiliar. Cada vez es mayor la demanda de personas que atienden varios departamentos. El auxiliar realiza sus funciones bajo la supervisión de un superior. El técnico tiene mayor autonomía y reporta a un superior. La promoción está vinculada a la asunción de un mayor grado de responsabilidad en la gestión administrativa (pasando de realizar tareas administrativas auxiliares a asumir la gestión y supervisión de las tareas administrativas) o bien la transversalidad entre distintas áreas (contabilidad, recursos humanos, apoyo comercial).

## 5. CONTEXTO

### INFORMACIÓN SECTORIAL



El sector profesional de 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**.

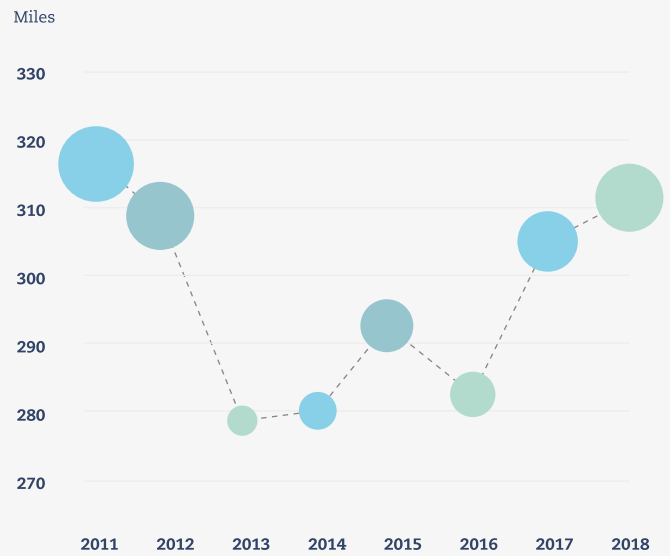
En 2018 **313.400 personas trabajadoras · 70% mujeres**



La **ocupación 4309** (Empleados administrativos sin tareas de atención al público) representa el 4,3% de los trabajadores de la Comunidad de Madrid en 2017 (Encuesta de Estructura Empresarial 2017). Ha perdido peso desde 2015, cuando abarcaba el 5,7%.

El perfil de la persona contratada es mujer menor de 45 años. Las personas de nacionalidad extranjera son una minoría.

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



Fuente: EPA | Instituto de Estadística, Comunidad de Madrid

## PERSPECTIVAS DE FUTURO

A medio plazo las tendencias de futuro del sector son:



En términos de **ocupación**, las tendencias 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 (aunque este profesional no tiene como función esencial la atención al público, tiene que prestar cada vez más **apoyo para la atención a clientes y proveedores**).

## PERSPECTIVAS DE EMPLEO DE LA OCUPACIÓN

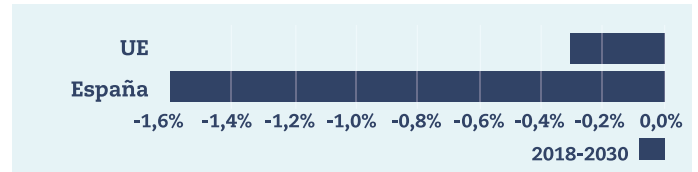
Cedefop realiza proyecciones cuantitativas de las tendencias futuras del empleo hasta 2030.

La proyección del grupo ocupacional “empleados administrativos” muestra una reducción de empleo del 1,6%, claramente mayor al de la Unión Europea (en torno al 0,9%).

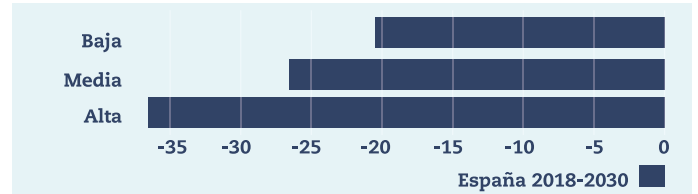
Se prevé una **pérdida de alrededor de 80.000 empleos**. La pérdida de empleo afectará, especialmente, a personas con nivel de cualificación alto.

Aunque el saldo neto del empleo es negativo, se estima que entre 2018 y 2030 se **reemplazarán más de 200.000 puestos de trabajo** por jubilación u otros motivos.

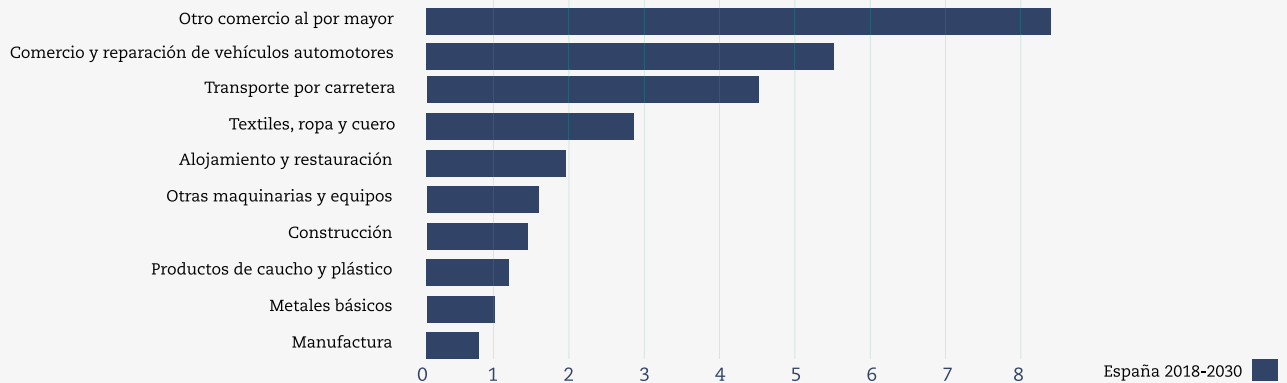
Además, se crearán nuevos puestos de trabajo. Los sectores en donde se estima un mayor crecimiento del empleo (en números absolutos) serán el **comercio al por mayor, comercio y reparación de automóviles y transporte por carretera**, entre otros.



Fuente: Cedefop. Evolución del empleo (%). Ocupación: Oficinistas en general. Período: desde 2018 hasta 2030

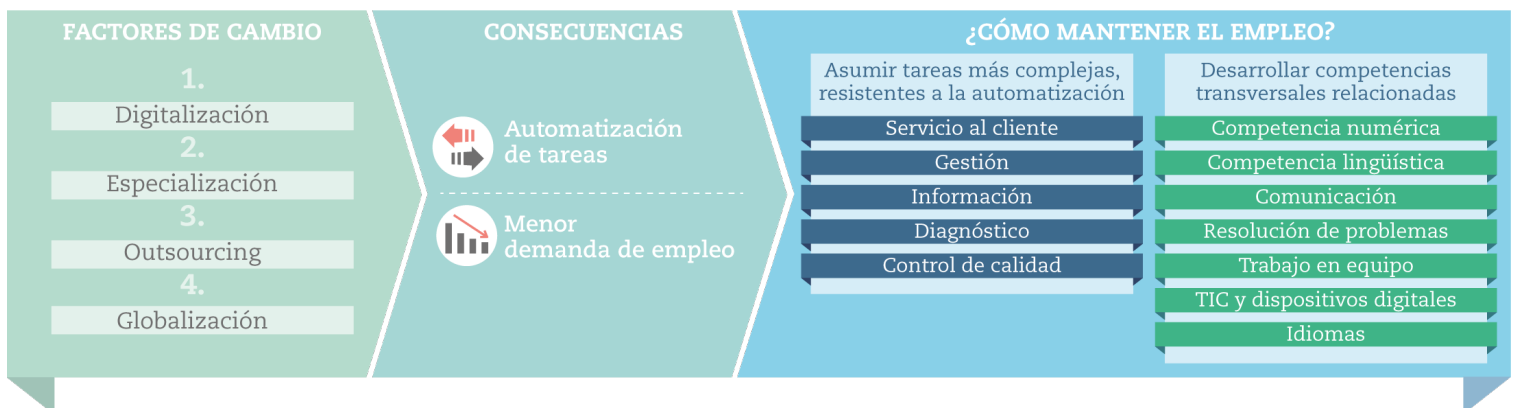


Fuente: Cedefop. Evolución del empleo (miles) por nivel de cualificación. Ocupación: Oficinistas en general. Período: desde 2018 hasta 2030



Fuente: Cedefop. Los 10 sectores con mayor crecimiento del empleo en números absolutos (miles) en España. Ocupación: Oficinistas en general. Período: desde 2018 hasta 2030

## TENDENCIAS DE CAMBIO EN LAS COMPETENCIAS DE LA OCUPACIÓN



Se prevé que los empleados administrativos 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 al cambio tecnológico, la especialización, el outsourcing y la globalización.

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**.

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**.

Lo que es más importante, se espera que la digitalización reduzca la demanda de empleo. Como algunas tareas están

siendo reemplazadas por ordenadores y aplicaciones de software, 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

<b>OCUPACIÓN</b>		<b>CÓDIGO SISPE</b>	
Empleados administrativos, en general		43091029	
<b>SECTOR</b>		<b>FAMILIA PROFESIONAL</b>	
Administración y oficinas		Administración y gestión	
<b>CNAE</b>			
Está presente en todos los sectores productivos, así como en la Administración pública			
<b>OCUPACIONES SISPE AFINES</b>			
<p><b>36121018</b> - Asistentes jurídico-legales</p> <p><b>36131011</b> - Secretarios de dirección</p> <p><b>36131020</b> - Secretarios, en general</p> <p><b>36131039</b> - Técnicos administrativos, en general</p> <p><b>41111011</b> - Empleados administrativos de contabilidad, en general</p> <p><b>41121011</b> - Empleados administrativos de servicios de personal</p>		<p><b>41131015</b> - Empleados administrativos de entidades financieras</p> <p><b>41131033</b> - Empleados administrativos de seguros</p> <p><b>41211056</b> - Empleados de los servicios de almacenamiento y recepción</p> <p><b>41221011</b> - Empleados administrativos comerciales, en general</p>	
<b>OTRAS OCUPACIONES AFINES</b>			
Auxiliar administrativo de las distintas Administraciones Públicas			
<b>CNO-11</b>		<b>CIUO-08</b>	
4309 Empleados administrativos sin tareas de atención al público no clasificados bajo otros epígrafes		<p>4110 Oficinistas generales</p> <p>4120 Secretarios (general)</p> <p>4419 Personal de apoyo administrativo no clasificado bajo otros epígrafes</p>	
<b>OCUPACIONES ESCO AFINES</b>			
Correspondencia exacta		Empleado de oficina/empleada de oficina	