

## 1. MISIÓN Y FUNCIONES



### MISIÓN

**Desarrollar las actividades de cabina de pasajeros en transporte aéreo, velando por la seguridad de los mismos en situaciones normales, anormales y de emergencia, aplicando si procede primeros auxilios y procedimientos de supervivencia, así como ofrecer a los pasajeros los servicios a bordo que la compañía estipule, de forma que se satisfagan sus expectativas y se cumplan los objetivos de la organización, con la calidad requerida**

Fuente: Certificado de profesionalidad; TMVO0111



### FUNCIONES

Anunciar, explicar y hacer demostraciones de los procedimientos de seguridad y emergencia, como el uso de mascarillas de oxígeno, cinturones de seguridad y chalecos salvavidas

Asistir a las reuniones informativas previas a los vuelos en las que se exponen las condiciones atmosféricas, las altitudes de vuelo, las rutas, los procedimientos de emergencia, la duración de los vuelos, los servicios de alimentos y bebidas que vayan a ofrecerse y el número de pasajeros

Atender las necesidades generales y la comodidad de los pasajeros, contestar sus preguntas y mantener la cabina limpia y en orden

Determinar las necesidades especiales de asistencia de pasajeros como los niños pequeños, las personas de edad avanzada y las personas con discapacidades

Orientar y ayudar a los pasajeros y seguir los procedimientos prescritos en caso de emergencia, como la evacuación de la tripulación tras un aterrizaje de emergencia

Preparar a los pasajeros y las aeronaves para el despegue y el aterrizaje

Prestar primeros auxilios a los pasajeros que los precisen

Realizar la interlocución entre el personal de vuelo y tierra

Saludar a los pasajeros que suben a bordo de la aeronave o el buque y conducirles a sus asientos o camarotes

Velar por la seguridad de todas las personas durante el vuelo

Verificar que los botiquines de primeros auxilios y los restantes equipos de emergencia están en condiciones operativas

Fuente: Definidas a partir de las tareas de las Notas Explicativas del Catálogo Nacional de Ocupaciones

## 2. COMPETENCIAS Y HABILIDADES

### COMPETENCIAS TÉCNICO-PROFESIONALES

Fuente: [Esco \(europa.eu\)](http://Esco.europa.eu)

#### CAPACIDADES Y COMPETENCIAS ESENCIALES (1/2)

#### ESPECÍFICAS DEL SECTOR

- [mantener la relación con los clientes](#)
- [servir comida en el servicio de mesa](#)

- [inspeccionar equipos de servicio de cabina](#)
- [vender souvenirs](#)
- [realizar controles periódicos de las operaciones de vuelos](#)

## CAPACIDADES Y COMPETENCIAS ESENCIALES (2/2)

### TRANSECTORIAL

- [transmitir instrucciones verbalmente](#)
- [observar la legislación relevante sobre salud seguridad higiene y otros relativa a las comidas](#)
- [prestar primeros auxilios](#)
- [dar instrucciones al personal](#)
- [recibir a huéspedes](#)
- [gestionar reclamaciones de clientes](#)
- [hacer frente a condiciones laborales difíciles](#)
- [mejorar las ventas de productos](#)
- [ejecutar planes de vuelo](#)
- [gestionar la experiencia de la clientela](#)
- [mantener el servicio de atención a clientes](#)

- [ofrecer un servicio excelente](#)
- [realizar simulacros de emergencias a gran escala](#)
- [gestionar situaciones de estrés](#)
- [preparar partes de vuelo](#)
- [ocuparse de las emergencias veterinarias](#)
- [realizar actividades de preparación para el vuelo](#)
- [procesar pedidos de clientes](#)
- [proporcionar comidas y bebidas](#)
- [gestionar operaciones financieras](#)
- [seguir instrucciones verbales](#)
- [analizar informes escritos relacionados con el trabajo](#)

## CAPACIDADES Y COMPETENCIAS OPTATIVAS

### TRANSECTORIAL

- [actuar de forma fiable](#)
- [utilizar distintos métodos de comunicación](#)

- [tener competencias informáticas](#)
- [prestar los servicios de una forma flexible](#)

### ESPECÍFICAS DEL SECTOR

- [aplicar conceptos de gestión del transporte](#)
- [facilitar información a los pasajeros](#)

- [tolerar el estrés](#)
- [ser cordial con los pasajeros](#)

## CONOCIMIENTOS ESENCIALES

### ESPECÍFICOS DEL SECTOR

- [planificación aeroportuaria](#)
- [derecho aeronáutico](#)

- [normativa común de seguridad en el ámbito de la aviación](#)

## CONOCIMIENTOS OPTATIVOS

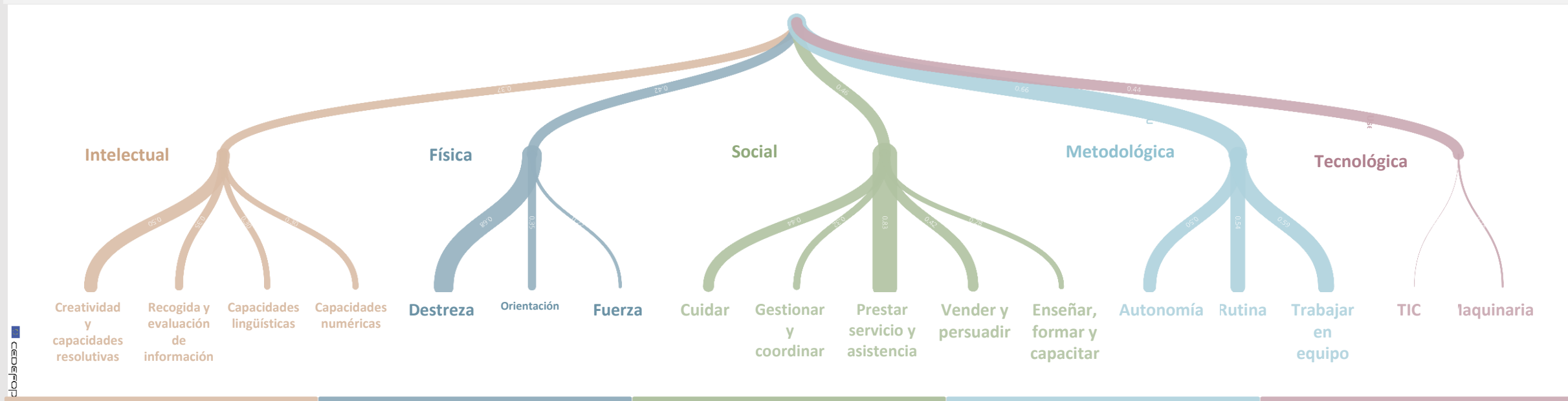
### HABILIDADES TRANSVERSALES

Fuente: [Tasks within occupations](https://tasks.withinoccupations.com/) | [CEDEFOP \(europa.eu\)](https://cedefop.europa.eu/)

Las habilidades transversales en este indicador son valoradas en una escala del 0 al 1 para cada grupo ocupacional en función de su importancia

Para el grupo de “**Trabajadores de los servicios personales**”, al que pertenecen las auxiliares y los auxiliares de vuelo, son importantes todas las habilidades metodológicas y sociales, destacando entre estas últimas habilidades para prestar servicio y asistencia.

Además, sobresalen también la destreza como habilidad física y la creatividad y capacidades resolutivas entre las habilidades intelectuales.



### 3. FORMACIÓN Y EXPERIENCIA PROFESIONAL



#### CUALIFICACIÓN



#### CERTIFICADO PROFESIONAL



#### FORMACIÓN PROFESIONAL REGLADA



#### FORMACIÓN UNIVERSITARIA



#### OTRA FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Certificado Oficial de Tripulante de Cabina de Pasajeros (reconocido por la Agencia Estatal de Seguridad Aérea)  
 Idiomas      Protocolos nacionales e internacionales de seguridad      Resolución de conflictos

PROFESIÓN REGULADA: SI

### REQUERIMIENTOS MÍNIMOS

Fuente: SEPE, Perfiles de la oferta de empleo

#### FORMACIÓN

- En el caso de los/as auxiliares de vuelo, la formación necesaria es un curso de auxiliar de vuelo TCP, el cual te otorgue un certificado oficial homologado por el Ministerio de Fomento.

#### EXPERIENCIA PROFESIONAL

No es necesaria experiencia previa

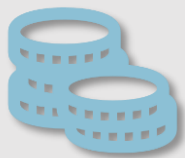
## 4. CONDICIONES DE TRABAJO



### JORNADA LABORAL

Por norma general, la media del sector es tener 10 días libres al mes y trabajar 30 horas a la semana. Los horarios pueden ser tanto de mañana, como de tarde, como de noche, y según la compañía, hay un tipo de rotación u otra. Las horas máximas de trabajo también son variables, pero por lo general, no se suele trabajar más de 12 horas seguidas y hay un máximo de 900 horas anuales de vuelo.

Fuente: <https://esnaeuropa.com/cuantos-dias-trabaja-una-azafata-de-vuelo/#:~:text=Por%20norma%20general%2C%20la%20media,30%20horas%20a%20la%20semana>



### RETRIBUCIÓN\*

Al ser un horario de trabajo tan variable, también varía mucho el salario de la azafata de vuelo. Estos sueldos suelen ser de entre 1400 y 1900 al mes cuando se empieza, dependiendo de la compañía. Sin embargo, este salario puede subir debido a la antigüedad, las dietas o las horas extras que se hagan.

Fuente: <https://esnaeuropa.com/cuantos-dias-trabaja-una-azafata-de-vuelo/#:~:text=Por%20norma%20general%2C%20la%20media,30%20horas%20a%20la%20semana>



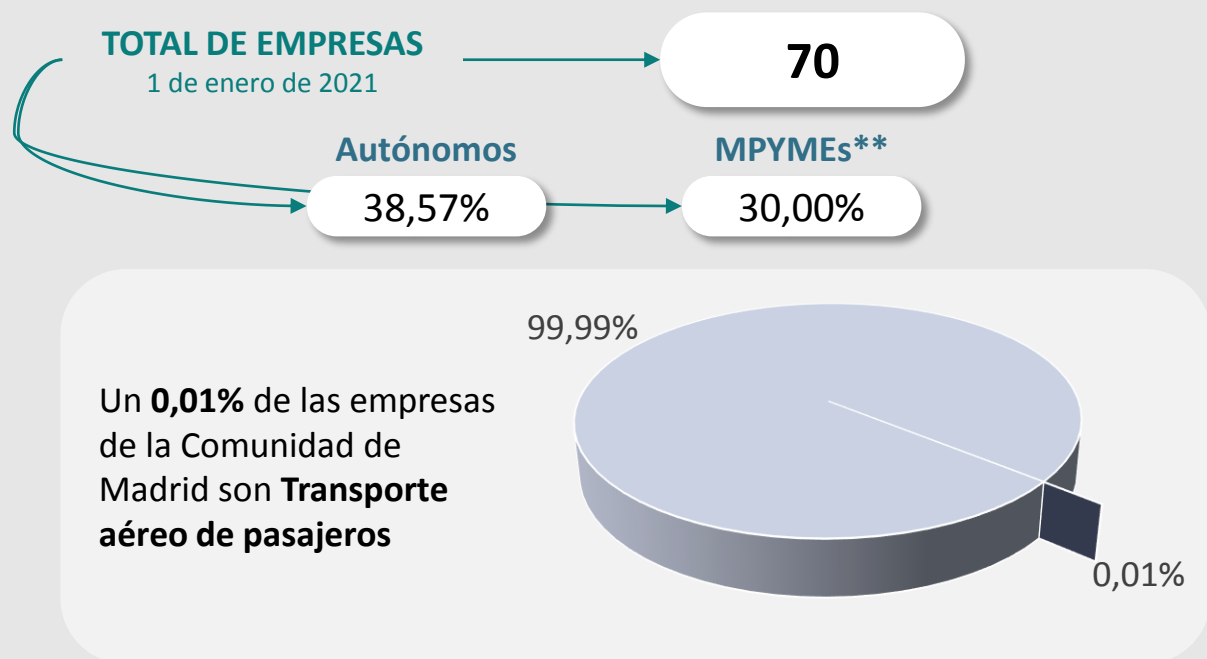
### UBICACIÓN ORGANIZATIVA

Por cuenta ajena en aeropuertos, para aerolíneas de pasajeros.

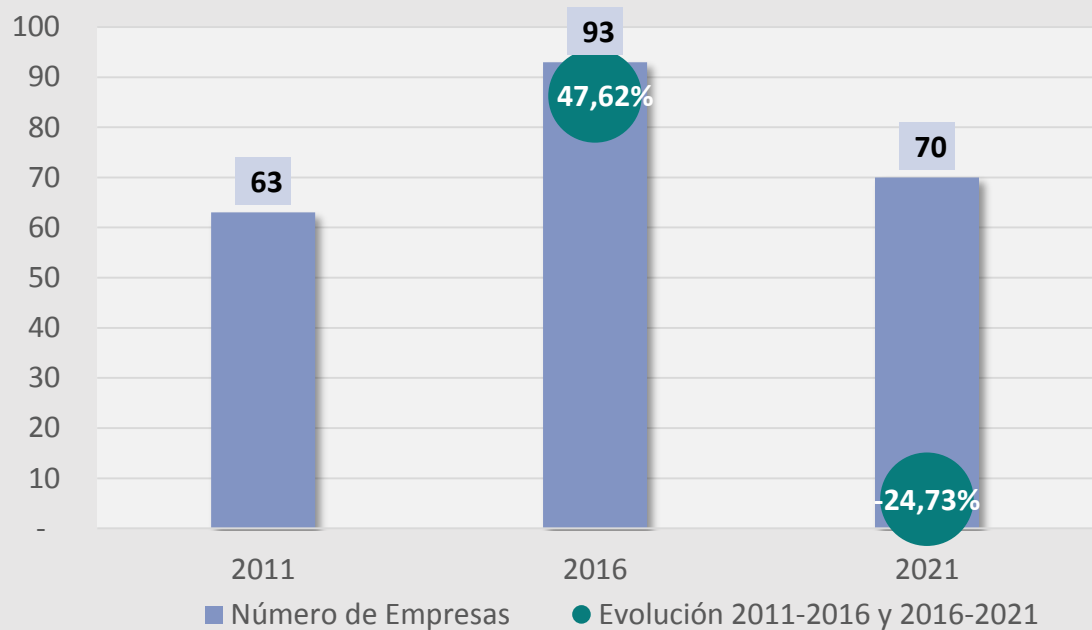
## 5. CONTEXTO

### TEJIDO EMPRESARIAL

Fuente: Instituto Nacional de Estadística, Directorio Central de Empresas, 1 de enero de 2021  
[INEbase / Economía / Empresas / Explotación estadística del directorio central de empresas. DIRCE / Últimos datos](https://inecbase.inec.es/Economia/empresas/Explotacion_estadistica_del_directorio_central_de_empresas.DIRCE/Ultimos_datos)



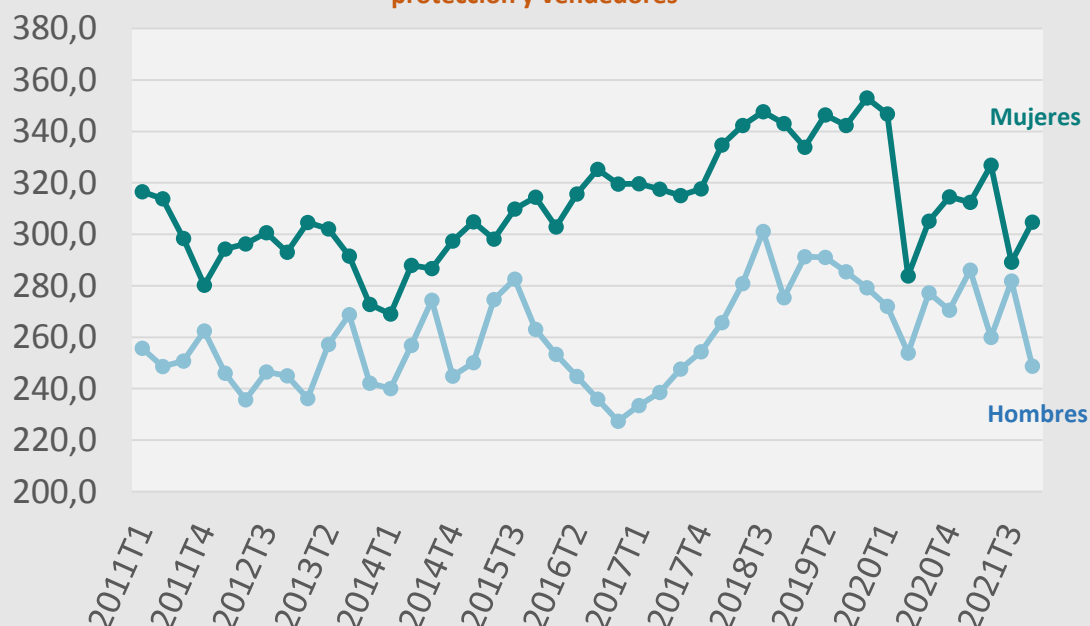
Evolución de número de empresas (C. Madrid, 2011-2021)  
**CNAE 511 Transporte aéreo de pasajeros, 1 de enero de 2021**



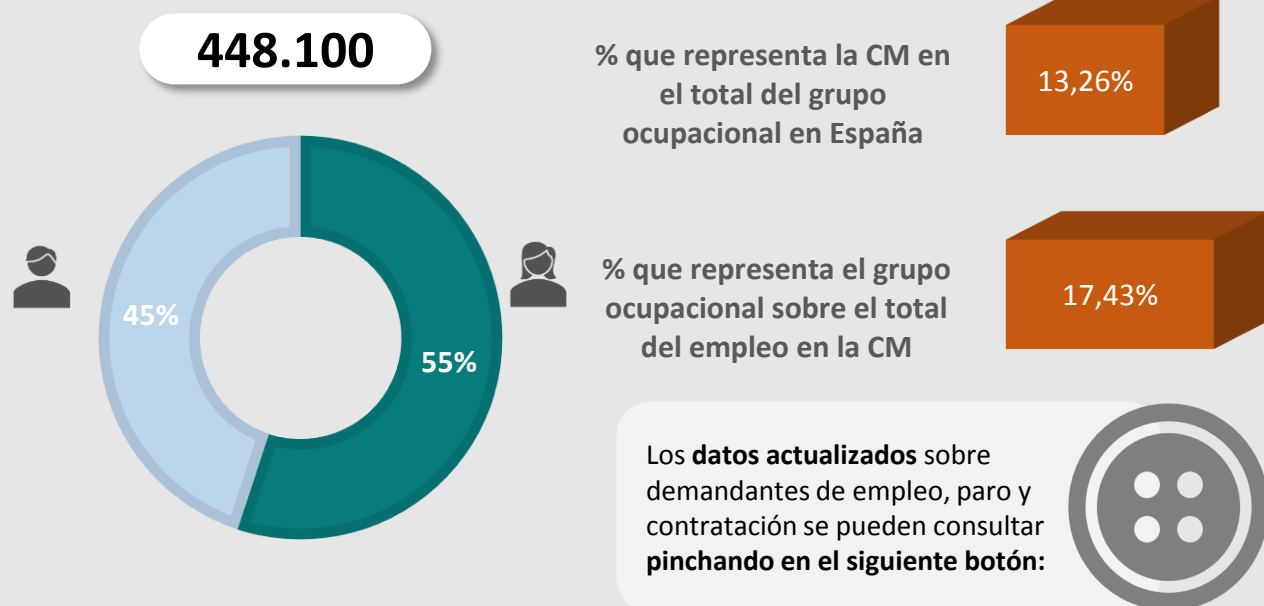
### MERCADO DE TRABAJO

Fuente: Instituto Nacional de Estadística, Encuesta de Población Activa (2011-2021)  
[INEbase / Mercado laboral / Actividad, ocupación y paro / Encuesta de población activa / Últimos datos](https://inecbase.inec.es/Mercado_laboral/Actividad_ocupacion_y_paro/Encuesta_de_poblacion_activa/Ultimos_datos)

Evolución del número de empleos (C. Madrid, T12011-T42021);  
**Grupo ocupacional 5. Trabajadores de los servicios de restauración, personales, protección y vendedores**



**TOTAL DE EMPLEOS**  
en el cuarto trimestre de 2021



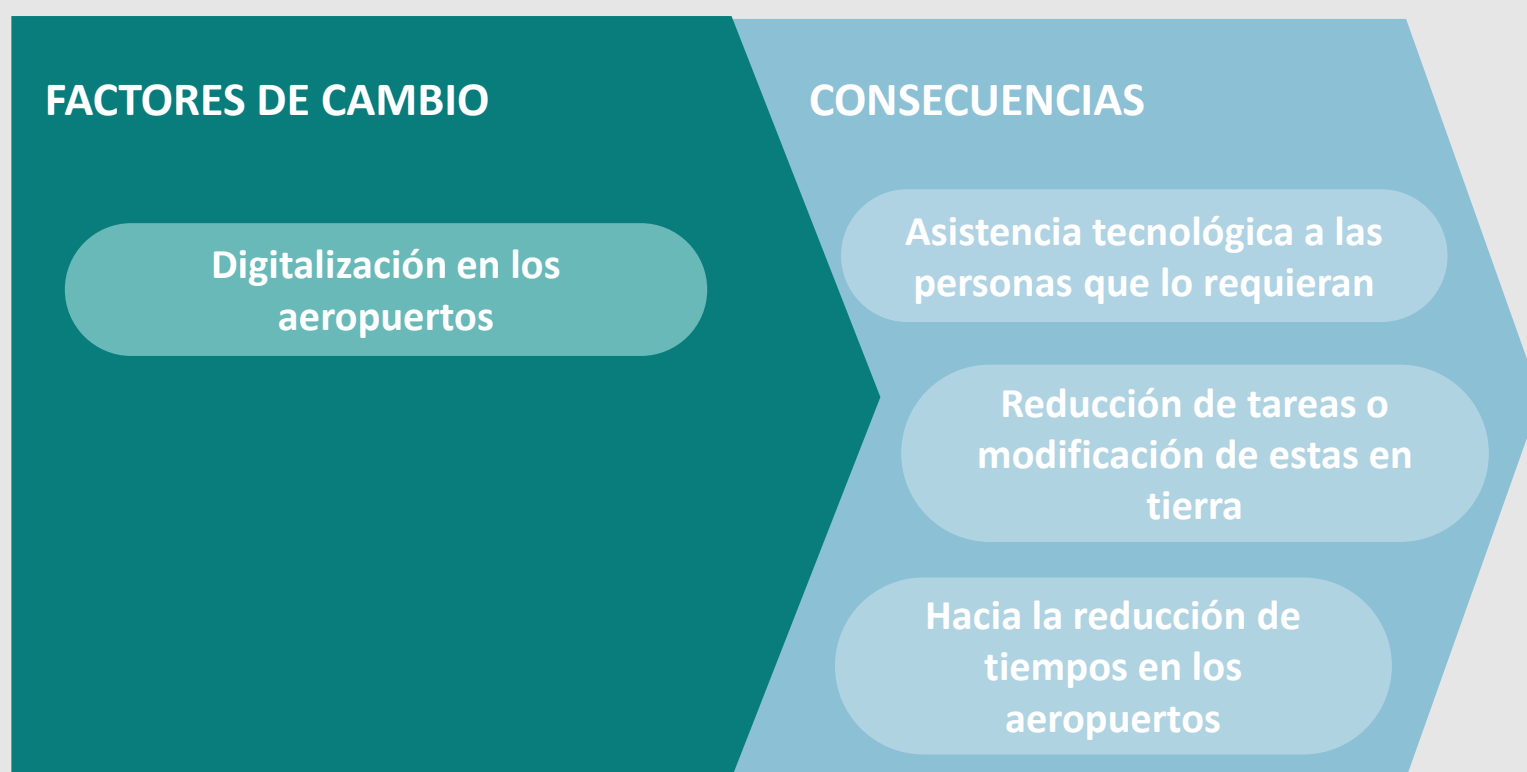
\* Las cifras de retribución hacen referencia al salario bruto  
\*\* MPYMEs o Micropymes, son pequeñas empresas de menos de 10 empleos.

PERSPECTIVAS DE FUTURO



- 1 Transporte sostenible y multimodalidad
- 2 Uso de nuevas tecnologías para control remoto y monitorización en tiempo real
- 3 Mejora de la asistencia y la “humanización” en el transporte

PRINCIPALES CAMBIOS Y TECNOLOGÍAS



El papel humano se reduce en los aeropuertos (no así a bordo de las aeronaves), por el uso de herramientas digitales y tecnológicas para los procedimientos más mecánicos a fin de reducir los tiempos y maximizar la eficiencia. Al mismo tiempo, las tareas de asistencia cobrarán más importancia, especialmente en apoyo a aquellas personas que no estén familiarizadas con las tecnologías.

Por último y sin perjuicio de lo anterior, es muy importante para estos perfiles que se mantengan actualizados en cuanto a normativa y protocolos de seguridad, así como los idiomas para poder comunicarse y prestar asistencia a personas de diferentes nacionalidades.

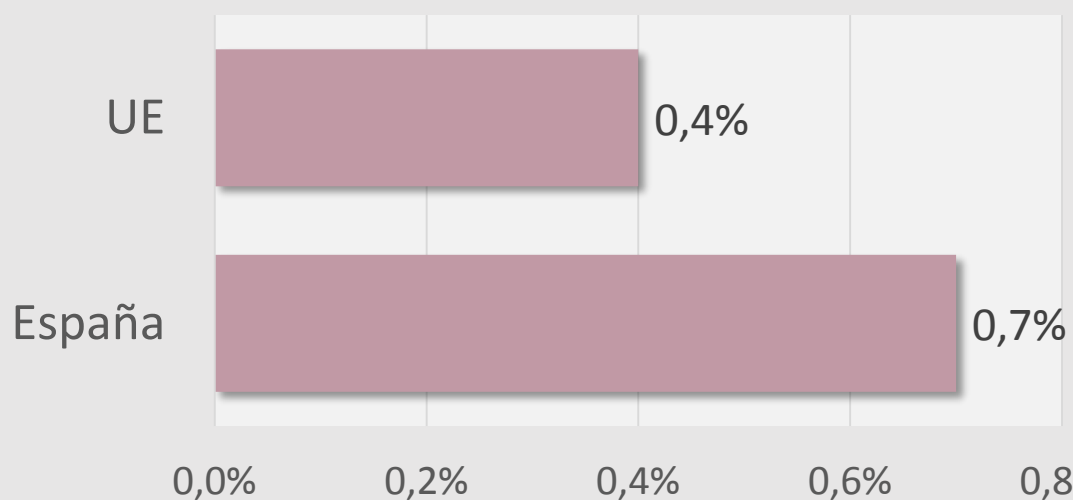
HERRAMIENTAS Y TECNOLOGÍAS

- **Competencias digitales avanzadas:** para el manejo de herramientas digitales de las aerolíneas para la gestión y control de accesos, monitorización en tiempo real del estado y situación de los aviones, etc. Además, el conocimiento sobre las tecnologías debe permitir asistir a las personas en su uso.

PERSPECTIVAS EN EL EMPLEO

Fuente: [de.pronóstico.de.habilidades.CEDEFOP.europa.eu](http://de.pronóstico.de.habilidades.CEDEFOP.europa.eu)

Crecimiento del empleo (% tasa anual)



Variación absoluta esperada del empleo en España



- **Ocupación:** Trabajadores de los servicios personales
- **País:** España
- **Periodo:** 2021-2030



## Los 10 principales sectores de empleo (2021-2030)



Según las proyecciones a 2030 de CEDEFOP, el grupo ocupacional **“Trabajadores de los servicios personales”** aumentará en España por encima a lo que lo hará en Europa, siendo el sector de el alojamiento y catering en el que se concentrará la mayor parte del empleo.

La creación de empleo se concentrará en los niveles medios de cualificación, aunque también crecerá en los niveles altos, mientras que disminuirá en los niveles bajos de cualificación.

Realizando a partir de los datos disponibles\* una estimación del crecimiento del empleo en Madrid, en el año 2030 habrá unos 13.870 profesionales más que en 2021.

## 6. IDENTIFICACIÓN DE LA OCUPACIÓN

## CARACTERIZACIÓN

## OCUPACIÓN SISPE

Auxiliares de vuelo

## CÓDIGO SISPE

58211027

## FAMILIA PROFESIONAL

Hostelería y Turismo

## ÁREAS

• Turismo

## CNAE

511 Transporte aéreo de pasajeros

## OCUPACIONES SISPE AFINES

58211018 Auxiliares de buques de pasaje

58211036 Camareros de barco

58211045 Mayordomos de buque

58211054 Sobrecargos, aviación

## EQUIVALENCIAS EN OTRAS CLASIFICACIONES

## CNO-11

5821– Auxiliares de vuelo y camareros de avión, barco y tren

## CIOU-08

5111 – Auxiliares de servicio de abordó

## GRUPO OCUPACIONAL

5 - Trabajadores de los servicios de restauración, personales, protección y vendedores

## ESCO

[511121 – Tripulante de cabina de pasajeros](#)