

1. MISIÓN Y FUNCIONES



MISIÓN

Realizar actividades de acompañamiento, orientación, asistencia, facturación, información, asesoramiento al usuario o cliente del servicio en distintas ubicaciones, dependiendo de la actividad

Fuente: Adaptación CNO-5824



FUNCIONES

Acoger, recibir y despedir al cliente/usuario

Asistir a los clientes/usuarios en los posibles desplazamientos

Registrar la asistencia de los distintos participantes en el evento, facilitar los medios necesarios para el desarrollo del mismo

realizar facturación de pasajeros, equipajes, mercancías y correo

Informar al cliente/usuario de los distintos servicios puestos a su disposición

Efectuar operaciones de embarque y desembarque de pasajeros

Solucionar problemas de pasajeros en tránsito e incidencias en el viaje

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

TRANSECTORIAL

- [observar la legislación relevante sobre salud seguridad higiene y otros relativa a las comidas](#)
- [recibir a huéspedes](#)
- [gestionar reclamaciones de clientes](#)

- [mantener el servicio de atención a clientes](#)
- [gestionar operaciones financieras](#)

ESPECÍFICAS DEL SECTOR

- [servir comida en el servicio de mesa](#)

CAPACIDADES Y COMPETENCIAS OPTATIVAS

TRANSECTORIAL

- [transmitir instrucciones verbalmente](#)
- [elaborar estrategias de marketing](#)
- [prestar primeros auxilios](#)
- [dar instrucciones al personal](#)
- [actuar de forma fiable](#)
- [hacer frente a condiciones laborales difíciles](#)
- [mejorar las ventas de productos](#)
- [ejecutar planes de vuelo](#)
- [utilizar distintos métodos de comunicación](#)
- [gestionar la experiencia de la clientela](#)
- [demostrar una conciencia intercultural](#)
- [ofrecer un servicio excelente](#)

- [realizar simulacros de emergencias a gran escala](#)
- [gestionar situaciones de estrés](#)
- [ayudar a clientes con necesidades especiales](#)
- [preparar partes de vuelo](#)
- [ocuparse de las emergencias veterinarias](#)
- [tener competencias informáticas](#)
- [realizar actividades de preparación para el vuelo](#)
- [mantener los suministros para el camarote de huéspedes](#)
- [prestar los servicios de una forma flexible](#)
- [procesar pedidos de clientes](#)
- [proporcionar comidas y bebidas](#)
- [seguir instrucciones verbales](#)
- [analizar informes escritos relacionados con el trabajo](#)

ESPECÍFICAS DEL SECTOR

- [supervisar los vagones](#)
- [distribuir materiales con información local](#)
- [asistir a los pasajeros con la información de horarios](#)
- [supervisar el servicio de lavandería para la clientela](#)
- [ayudar a controlar el comportamiento de los pasajeros en situaciones de emergencia](#)
- [facilitar el desembarque seguro de los pasajeros](#)
- [mantener la relación con los clientes](#)
- [utilizar Riverspeak para comunicarse](#)
- [asistir a los pasajeros en situaciones de emergencia](#)
- [preparar habitaciones](#)
- [comunicar las denuncias de los pasajeros](#)
- [identificar las necesidades del cliente](#)
- [revisar billetes de pasajeros](#)
- [realizar procedimientos de seguridad en pequeñas embarcaciones](#)
- [aplicar conceptos de gestión del transporte](#)
- [ocuparse del equipaje de los clientes y las clientas](#)

- [gestionar el departamento de artículos perdidos](#)
- [elaborar combinados de bebidas](#)
- [facilitar información a los pasajeros](#)
- [inspeccionar equipos de servicio de cabina](#)
- [demostrar procedimientos de emergencia a los pasajeros](#)
- [vender souvenirs](#)
- [implementar estrategias de ventas](#)
- [preparar comidas sencillas a bordo](#)
- [leer planos de estiba](#)
- [tolerar el estrés](#)
- [ser cordial con los pasajeros](#)
- [asistir en el embarque de pasajeros](#)
- [responder preguntas sobre el servicio de transporte ferroviario](#)
- [mantener equipos de seguridad y emergencia de buques](#)
- [realizar controles periódicos de las operaciones de vuelos](#)

CONOCIMIENTOS ESENCIALES

CONOCIMIENTOS OPTATIVOS

TRANSECTORIAL

- [medidas de salud y seguridad en el transporte](#)

ESPECÍFICOS DEL SECTOR

- [partes físicas del buque](#)
- [planificación aeroportuaria](#)
- [riesgos a bordo](#)

- [equipos de seguridad para buques](#)
- [derecho aeronáutico](#)
- [normativa común de seguridad en el ámbito de la aviación](#)

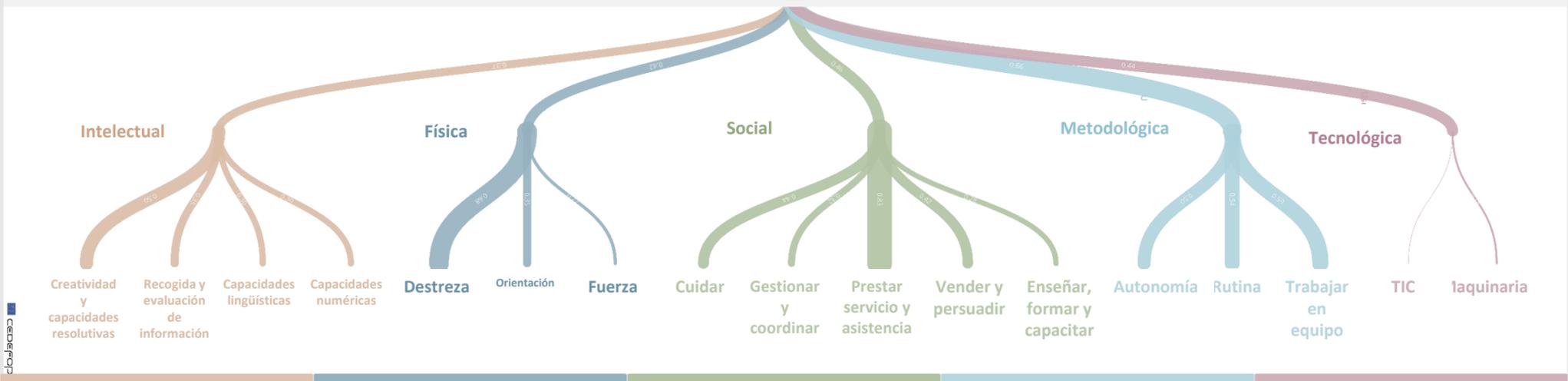
HABILIDADES TRANSVERSALES

Fuente: [Tasks within occupations | 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 tierra, en general, 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

Operaciones auxiliares de asistencia a pasajeros, equipajes, mercancías y aeronaves en aeropuertos
 Asistencia a pasajeros, tripulaciones, aeronaves y mercancías en aeropuertos
 Atención a pasajeros en transporte ferroviario
 Prestación de servicios de organización a eventos
 Atención al pasaje en transporte marítimo y fluvial



CERTIFICADO PROFESIONAL

Operaciones auxiliares de asistencia a pasajeros, equipajes, mercancías y aeronaves en aeropuertos
 Atención a pasajeros en transporte ferroviario
 Asistencia a pasajeros, tripulaciones, aeronaves y mercancías en aeropuertos.



FORMACIÓN PROFESIONAL REGLADA



FORMACIÓN UNIVERSITARIA



OTRA FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Curso de Técnico en Operaciones Aeroportuarias (TOA)
 Es valorable otra formación vinculada con el protocolo, habilidades y técnicas comunicativas o relaciones públicas

PROFESIÓN REGULADA: NO

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS

Fuente: SEPE, Perfiles de la oferta de empleo

FORMACIÓN

- Al tratarse de una ocupación no reglada oficialmente, no hay un nivel formativo obligatorio, aunque en un 40% de las ofertas se exige una titulación mínima, con una preferencia por personas con titulación de Graduado en ESO, formación profesional de Grado Superior o Bachillerato.
- No hay un requerimiento específico por determinadas titulaciones de hecho, no se especifica en el 97% de las ofertas, pero se ofrece formación a cargo de la empresa en el 17% de las mismas.
- Los conocimientos específicos que se detallan se circunscriben a la oferta concreta, carné de manipulador de alimentos, técnicas de ventas, conocimientos del sector específico, etc.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

En 6 de cada 10 ofertas analizadas se exige experiencia previa a los candidatos. En éstas, se requiere una experiencia que no queda especificada en una de cada tres, y la experiencia debe ser superior a seis meses en otro tercio de las ofertas.

4. CONDICIONES DE TRABAJO



JORNADA LABORAL

64% tiempo completo y 36% tiempo parcial

El trabajo ofertado es mayoritariamente a tiempo completo, aunque en casi la mitad de las ofertas analizadas no se indica el tipo de jornada laboral. La distribución de la jornada no consta en un tercio de las ofertas y, en la mitad de las que se indica, se pide disponibilidad horaria y, en una cuarta parte, se oferta jornada partida

Fuente: SEPE, Perfiles de la oferta de empleo



RETRIBUCIÓN*

El salario anual de los/as auxiliares de tierra es de 14.775,90€ cuando empiezan en el puesto de trabajo, después se puede ir subiendo de niveles y en esos casos el salario podría rondar entre los 17.498,60€-18.754,74€ según el IV Convenio Colectivo General del Sector de Servicios de Asistencia en Tierra en Aeropuertos (tabla salarial 2019). En el caso de eventos, congresos, etc. es complicado estimar una retribución, aunque el rango medio suele encontrarse por debajo de los 9.000€ brutos/año



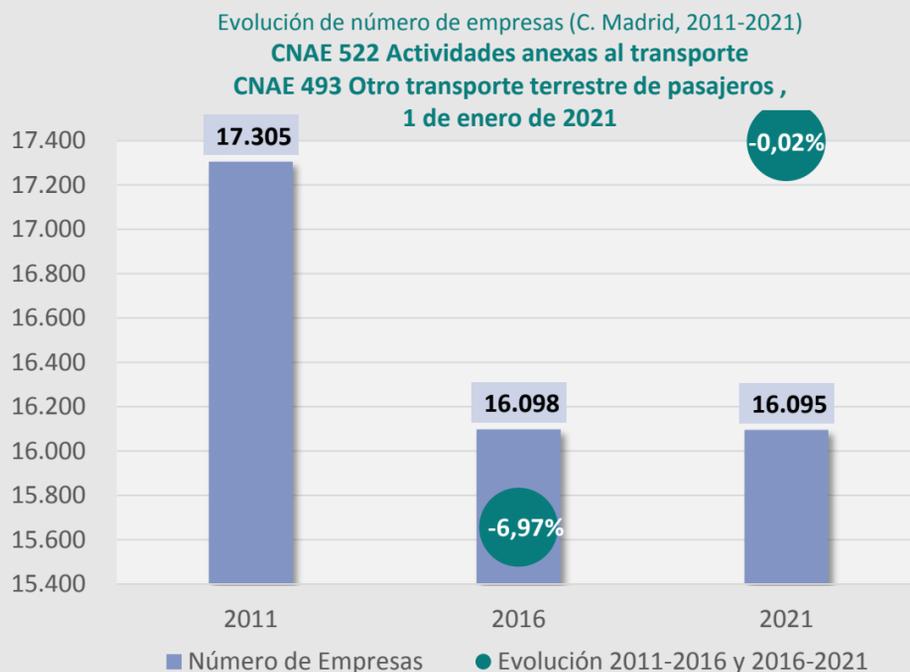
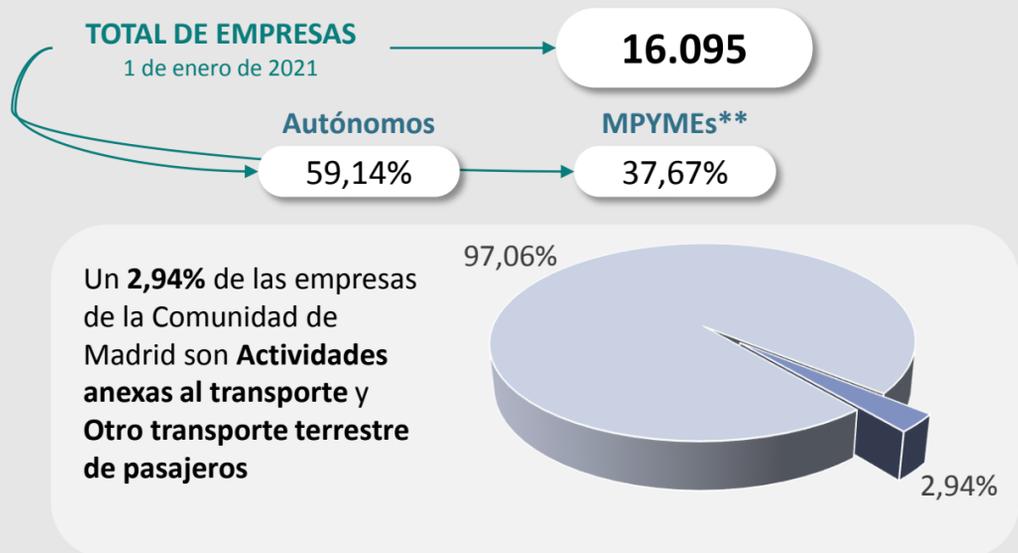
UBICACIÓN ORGANIZATIVA

Suelen desempeñar su trabajo por cuenta ajena en aeropuertos, para aerolíneas de pasajeros o mercancías y también en otros medios de transporte tales como ferrocarril y embarcaciones. Además, también pueden desempeñar su trabajo en eventos y congresos en diferentes espacios, para lo que suelen ser contratados por empresas de organización de eventos y a través de agencias de colocación temporal

5. CONTEXTO

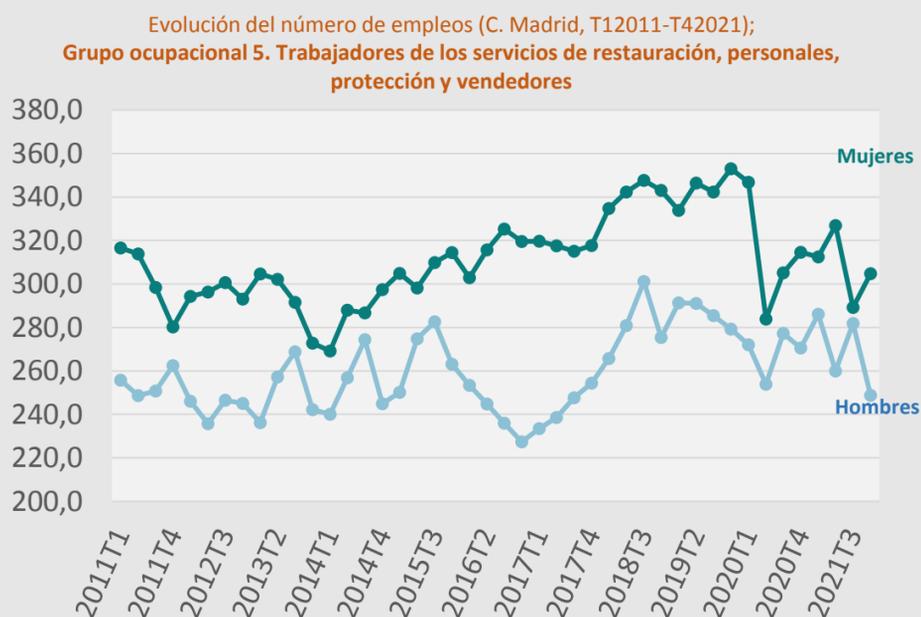
TEJIDO EMPRESARIAL

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](#)



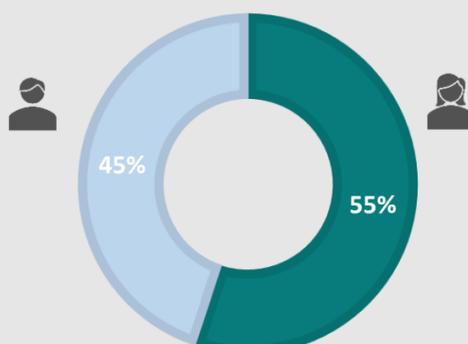
MERCADO DE TRABAJO

Fuente: Instituto Nacional de Estadística, Encuesta de Población Activa (2011-2021)
[INEbase / Mercado laboral / Actividad, ocupación y paro / Encuesta de población activa / Últimos datos](#)



TOTAL DE EMPLEOS en el cuarto trimestre de 2021

448.100



% que representa la CM en el total del grupo ocupacional en España: **13,26%**

% que representa el grupo ocupacional sobre el total del empleo en la CM: **17,43%**

Los **datos actualizados** sobre demandantes de empleo, paro y contratación se pueden consultar **pinchando en el siguiente botón:**



* 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



En el caso de los medios de transporte, el papel humano se reduce en la asistencia, por el uso de herramientas digitales y tecnológicas para los procedimientos más mecánicos (como la compra de billetes) a fin de reducir los tiempos y maximizar la eficiencia. Al mismo tiempo, otras 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.

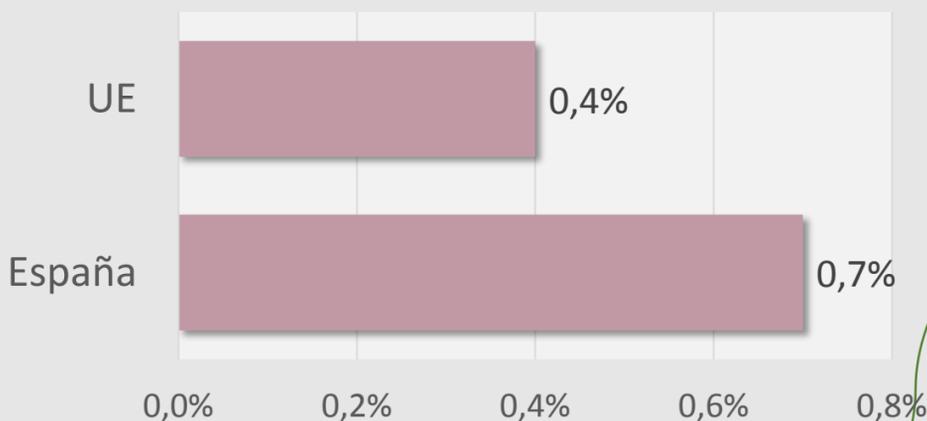
HERRAMIENTAS Y TECNOLOGÍAS

- **Competencias digitales avanzadas:** para el manejo de herramientas digitales para la gestión y control de accesos y aforo, monitorización en tiempo real del estado y situación de los aviones (en caso de auxiliares aeroportuarios), etc.
- **Conocimiento sobre las tecnologías** existentes en aeropuertos, estaciones de ferrocarril o eventos lo suficiente avanzados como para asistir a las personas en su uso.

PERSPECTIVAS EN EL EMPLEO

Fuente: de.pronóstico.de.habilidades.cedefop.europa.eu

Crecimiento del empleo (% tasa anual)



Variación absoluta esperada del empleo en España

104.564

Nivel de cualificación de los nuevos empleos esperados

ALTO

56.252

MEDIO

167.940

BAJO

- 119.626

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



Los 10 principales sectores de empleo (2021-2030)

AUXILIARES DE TIERRA, EN GENERAL



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 tierra, en general

CÓDIGO SISPE

58241017

FAMILIA PROFESIONAL

Hostelería y Turismo

ÁREAS

• Turismo

CNAE

522 Actividades anexas al transporte

OCUPACIONES SISPE AFINES

58241026 Azafatos o auxiliares de congresos y exposiciones

EQUIVALENCIAS EN OTRAS CLASIFICACIONES

CNO-11

5824– Azafatos de tierra

CIOU-08

5113 – Guías de turismo

GRUPO OCUPACIONAL

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

ESCO

[51112 - azafato/azafata](#)

En los apartados de “Ocupaciones SISPE Afines”, “CNO-11” y “CIOU-08” se presenta el nombre oficial en dichas clasificaciones, siendo este masculino genérico. Los términos de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicompreensivo de mujeres y hombres

*El pronóstico se ha realizado a partir de la combinación de información numérica proveniente de la EPA y de CEDEFOP