

1. MISIÓN Y FUNCIONES



MISIÓN

Realizar actividades de acompañamiento, orientación, asistencia, información, asesoramiento al usuario o cliente del servicio en congresos y exposiciones

Fuente: Adaptación CNO-5824



FUNCIONES

Acoger, recibir y despedir al cliente/usuario

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

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

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](#)

CAPACIDADES Y COMPETENCIAS OPTATIVAS

TRANSECTORIAL

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

- [gestionar situaciones de estrés](#)
- [ayudar a clientes con necesidades especiales](#)
- [preparar partes de vuelo](#)
- [tener competencias informáticas](#)
- [prestar los servicios de una forma flexible](#)
- [proporcionar comidas y bebidas](#)
- [seguir instrucciones verbales](#)
- [analizar informes escritos relacionados con el trabajo](#)

ESPECÍFICAS DEL SECTOR

- [distribuir materiales con información local](#)
- [mantener la relación con los clientes](#)
- [utilizar Riverspeak para comunicarse](#)
- [asistir a los pasajeros en situaciones de emergencia](#)
- [comunicar las denuncias de los pasajeros](#)
- [identificar las necesidades del cliente](#)

- [gestionar el departamento de artículos perdidos](#)
- [tolerar el estrés](#)
- [ser cordial con los pasajeros](#)

CONOCIMIENTOS ESENCIALES

CONOCIMIENTOS OPTATIVOS

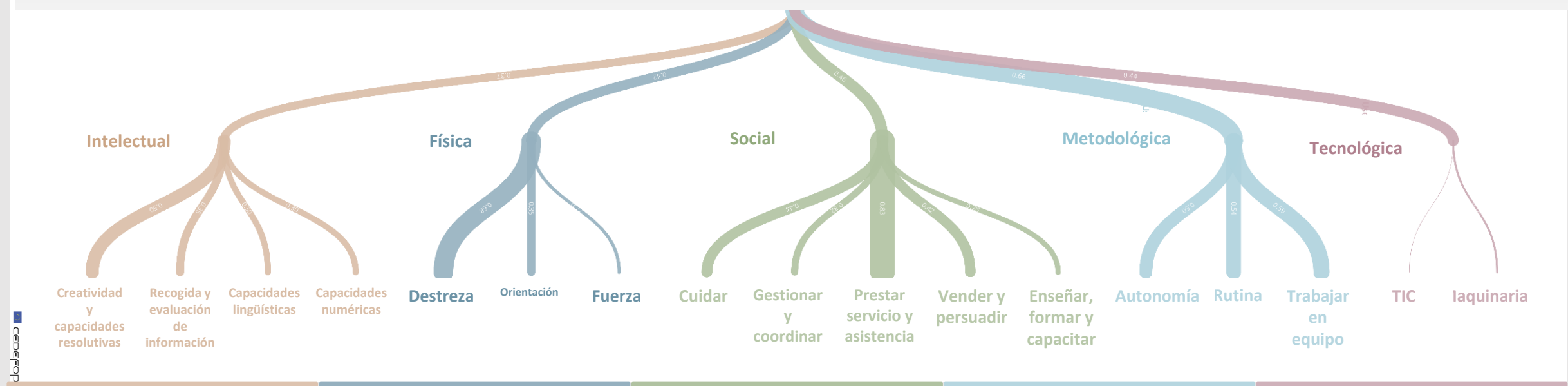
HABILIDADES TRANSVERSALES

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 azafatas y los azafatos o auxiliares de tierra de congresos y exposiciones, 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

Cursos generales de “azafata de eventos” o específicos (por ejemplo, azafata de congresos)

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

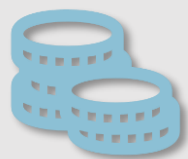


JORNADA LABORAL

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 azafatos/as de eventos ronda los 14.987,31€-15.212,12€ según el Convenio Colectivo Marco Estatal del Sector Ocio Educativo y Animación Sociocultural (tablas salariales de 2022-2023)



UBICACIÓN ORGANIZATIVA

Habitualmente trabajan como asalariadas o asalariados, contratados por la empresa/organización promotora del congreso o exposición a través de agencias de colocación y empresas de trabajo 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](#)

TOTAL DE EMPRESAS
1 de enero de 2021

1.806

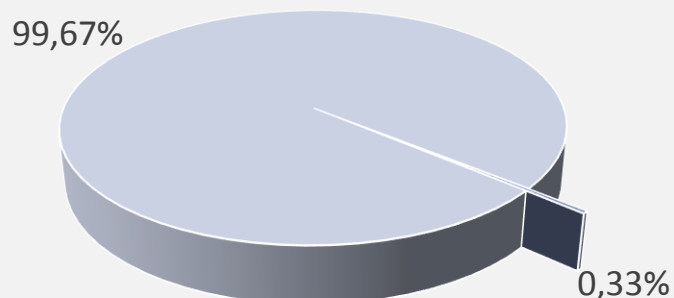
Autónomos

59,19%

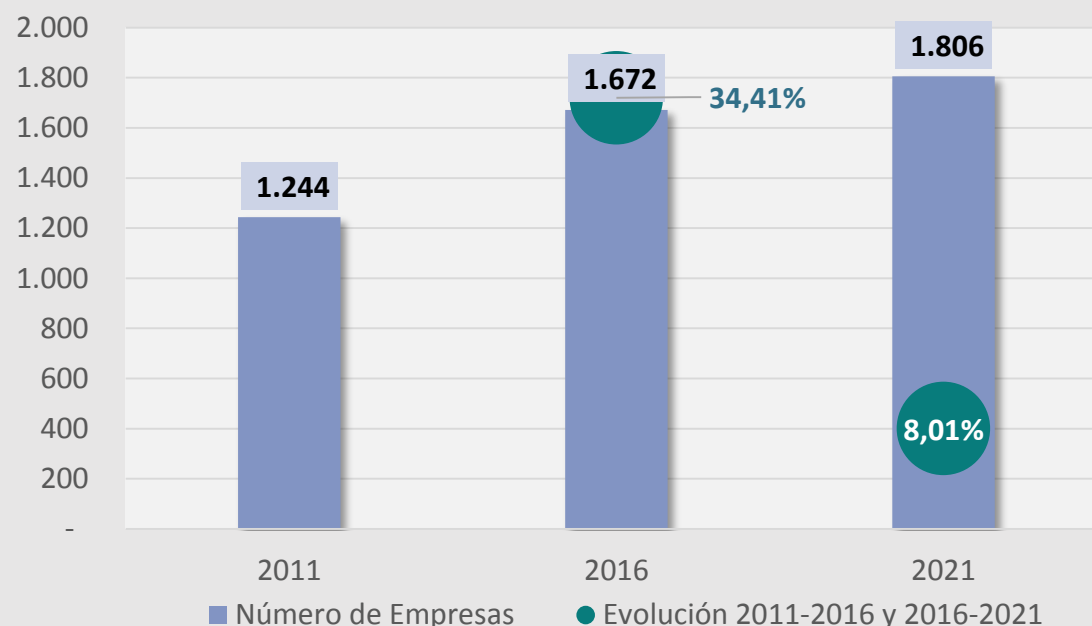
MPYMEs**

35,16%

Un **0,3%** de las empresas de la Comunidad de Madrid son **Organización de convenciones y ferias de muestras**



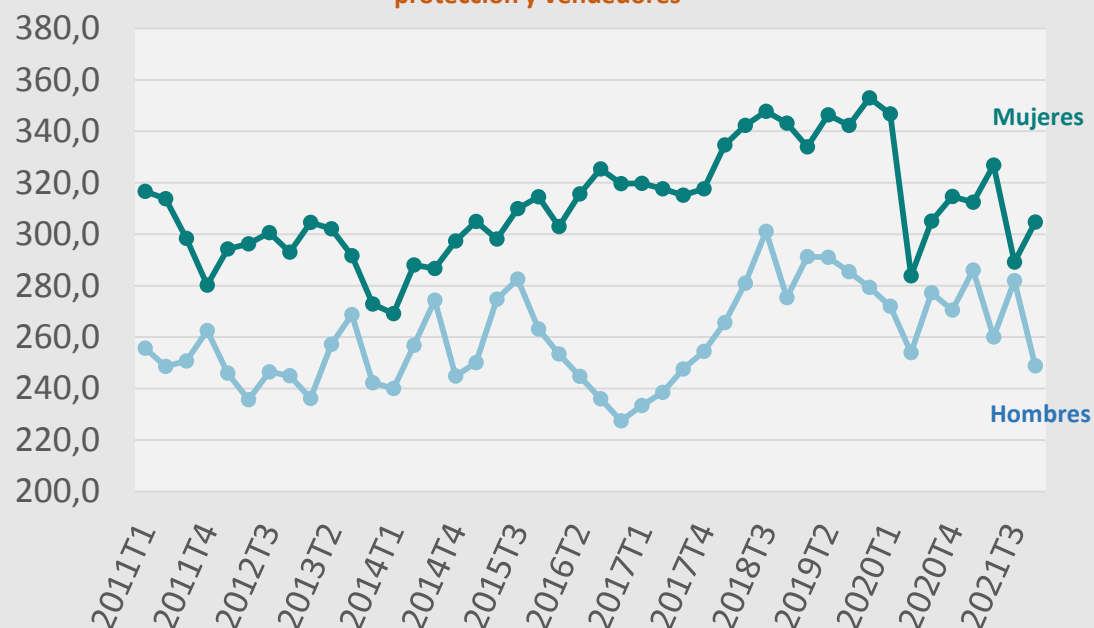
Evolución de número de empresas (C. Madrid, 2011-2021)
CNAE 823 Organización de convenciones y ferias de muestras, 1 de enero de 2021



MERCADO DE TRABAJO

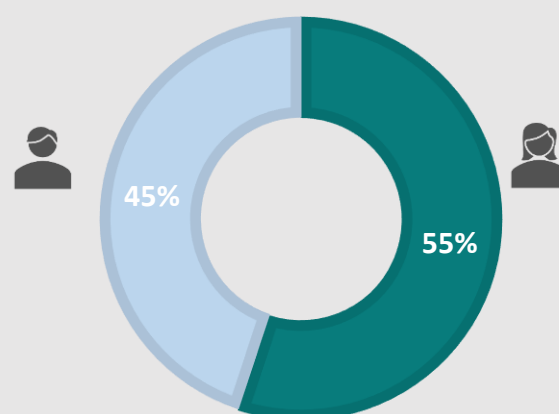
Fuente: Instituto Nacional de Estadística, Encuesta de Población Activa (2011-2021)
[INEbase / Mercado laboral / Actividad, ocupación y paro / Encuesta de población activa / Últimos datos](#)

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

448.100



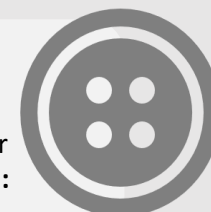
% que representa la CM en el total del grupo ocupacional en España

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:**



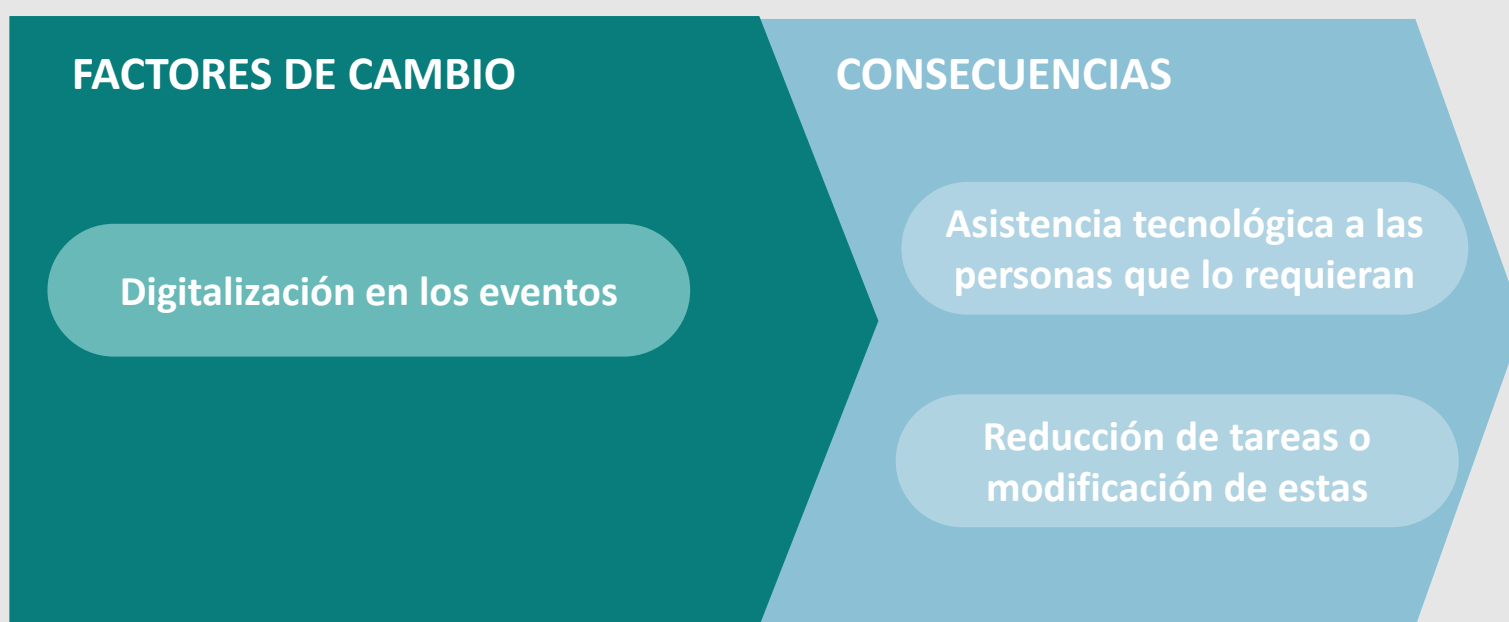
* Las cifras de retribución hacen referencia al salario bruto
** MPYMEs o Micropymes, son pequeñas empresas de menos de 10 empleos.

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”

PRINCIPALES CAMBIOS Y TECNOLOGÍAS



El papel humano se reduce 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.

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

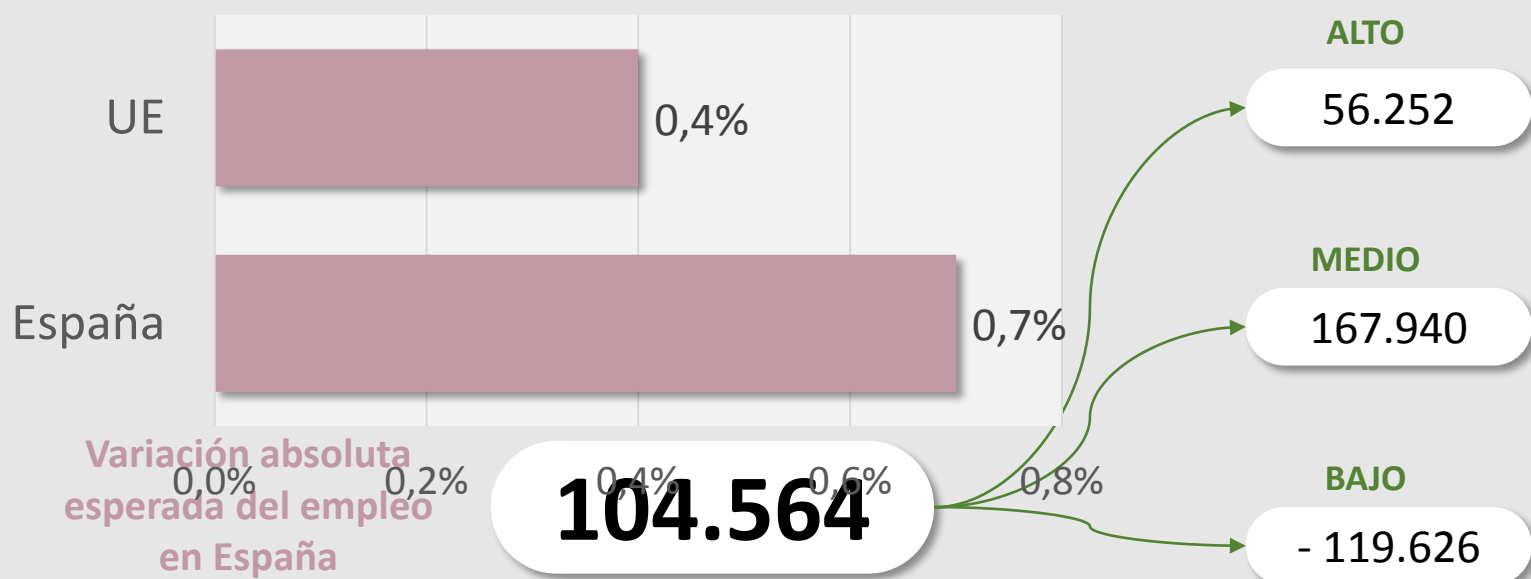
HERRAMIENTAS Y TECNOLOGÍAS

- **Competencias digitales sencillas:** para la gestión de invitaciones y entradas, comunicarse con el resto del personal del congreso/exposición y prestar asistencia a los y las asistentes sobre las herramientas o dispositivos electrónicos que pueda haber en el evento en cuestión (por ejemplo, pantallas táctiles para ingreso o valoración).

PERSPECTIVAS EN EL EMPLEO

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

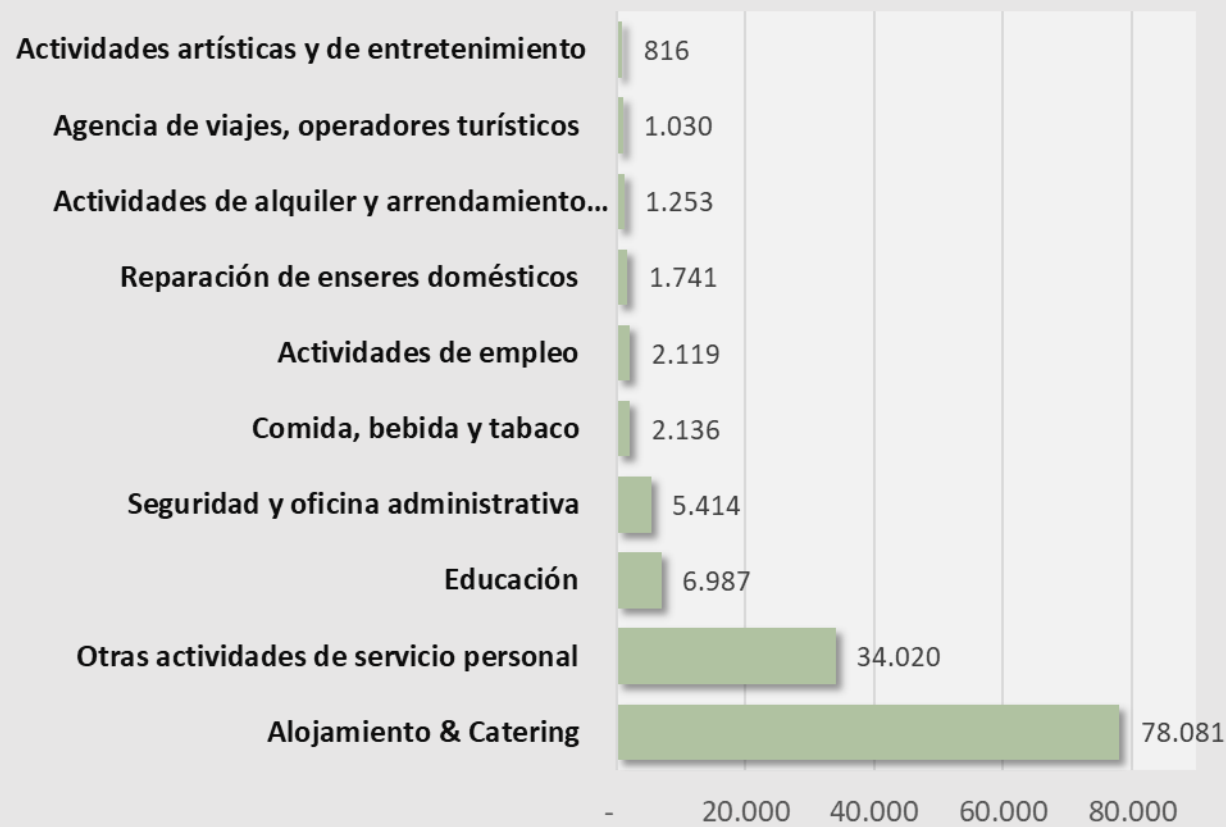
Crecimiento del empleo (% tasa anual)



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



Los 10 principales sectores de empleo (2021-2030)

AZAFATOS O AUXILIARES DE TIERRA DE CONGRESOS Y EXPOSICIONES/
AZAFATAS O AUXILIARES DE TIERRA DE CONGRESOS Y EXPOSICIONES

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

Azafatos o auxiliares de congresos y exposiciones

CÓDIGO SISPE

58241026

FAMILIA PROFESIONAL

Hostelería y Turismo

ÁREAS

• Turismo

CNAE

823 Organización de convenciones y ferias de muestras

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 omnicomprensivo de mujeres y hombres

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