Educación

PNUD

Marco Nacional de Cualificaciones

Servicios Personales y a la Comunidad

Cuidado y asistencia · Limpieza · Belleza · Servicios funerarios · Astrología



Caracterización:

Delimitación:

18 Actividades económicas. *Fuente: CIIU rev 4*

66 Ocupaciones. *Fuente: CUOC 2024*

- **27** Relacionadas directamente
- **39** Parcialmente relacionadas

436 Denominaciones ocupacionales. *Fuente: CUOC 2024*

Cadena de valor

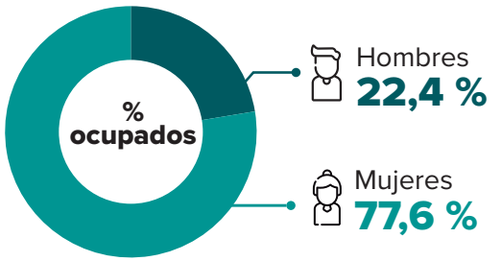


Fuente: elaboración propia PNUD.

Marco Nacional de Cualificaciones Colombia

Entorno socioeconómico:

Fuente: Promedio móvil 2021-2024 GEIH-DANE



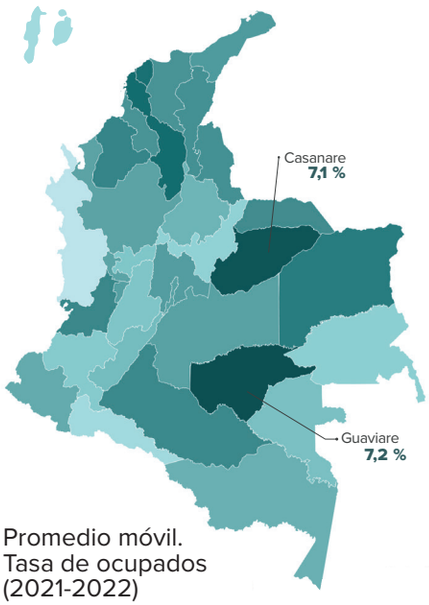
Edades de ocupación:

- **14 %** 15-25 años
- **23 %** 26-35 años
- **35 %** 36-50 años
- **29 %** Mayores +51 años

Ocupados por actividades Top 3

- **31,7 %** Actividades de los hogares individuales como empleadores de personal doméstico
- **21,5 %** Limpieza general interior de edificios
- **19,6 %** Peluquería y otros tratamientos de belleza

Ocupados por departamento

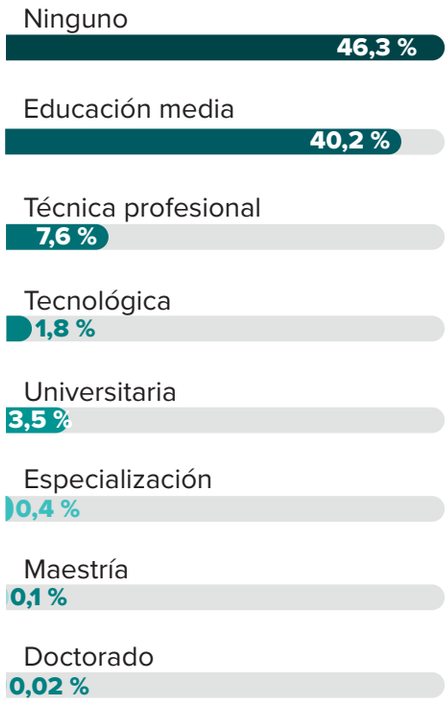


Promedio móvil.
Tasa de ocupados
(2021-2022)

2,6 % 7,2 %

Fuente: Promedio móvil 2021-2023 GEIH-DANE

Ocupados por nivel educativo



Entorno tecnológico

Innovación tecnológica en el AC:

- **Tecnologías emergentes** como IA, AR y teleasistencia están generando nuevas oportunidades de prestación remota y personalización de servicios, aunque también traen retos de autenticidad, diferenciación y regulación.
- En América Latina, **la tecnología ha avanzado en el cuidado personal y la asistencia,** pero aún hay brechas significativas de infraestructura en zonas rurales y vulnerables.

Entorno organizacional

825 empresas

98,5% son microempresas

Entorno ambiental

Fuente: DANE (2022), Encuesta Modulo Ambiental (EAS) 2020

El sector enfrenta un **doble desafío ambiental y sanitario:** su alta dependencia energética y el uso de químicos volátiles no solo incrementan las emisiones contaminantes, sino que también generan riesgos directos para la salud de los trabajadores.

La transición hacia prácticas sostenibles es aún incipiente: aunque la digitalización ha reducido ciertos impactos, persiste la necesidad de fortalecer la regulación, la sustitución de insumos y la conciencia ambiental para lograr una reducción efectiva de la huella ecológica.

Proyección internacional

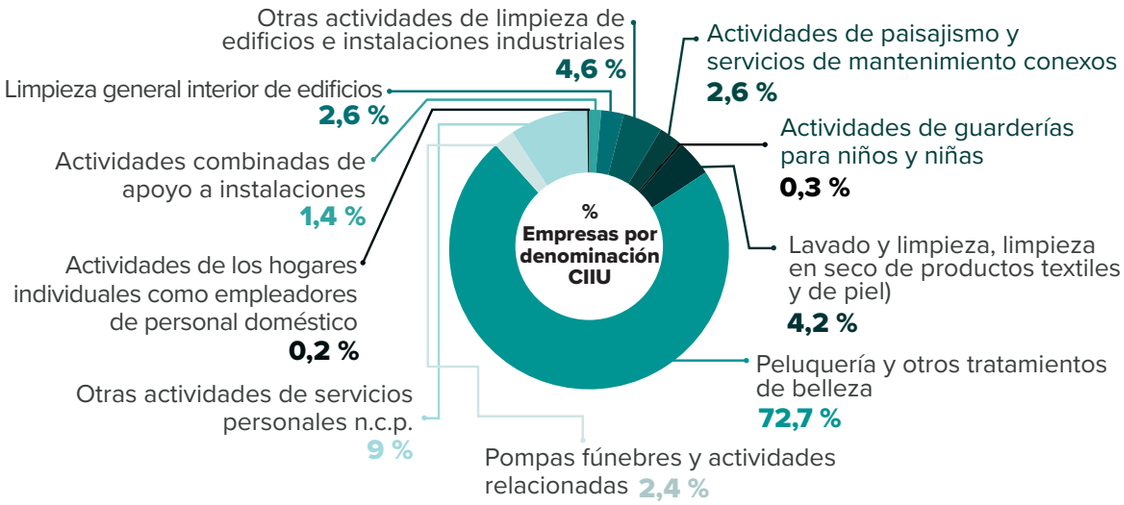
El crecimiento sostenido del comercio mundial de servicios y la mayor demanda de bienestar tras la pandemia refuerzan el potencial del área SEPC; los subsectores con mayor capacidad de digitalización tienen una ventaja competitiva para ampliar su alcance y consolidar su presencia en mercados internacionales.

Brechas de Capital Humano:

3,5 %
Sobre el total de empresas del país

Demanda actual: fuentes secundarias

Empresas por denominación económica CIIU



Fuente: Confecámaras. RUES 2025

Análisis CUOC

Fuente: CUOC 2024

Destrezas más nombradas · Top 5

- 12,8 % Comunicación asertiva
- 8,2 % Relaciones interpersonales
- 7,2 % Trabajo en equipo
- 6,9 % Escucha activa
- 6,9 % Orientación al servicio

Conocimientos más nombrados · Top 5

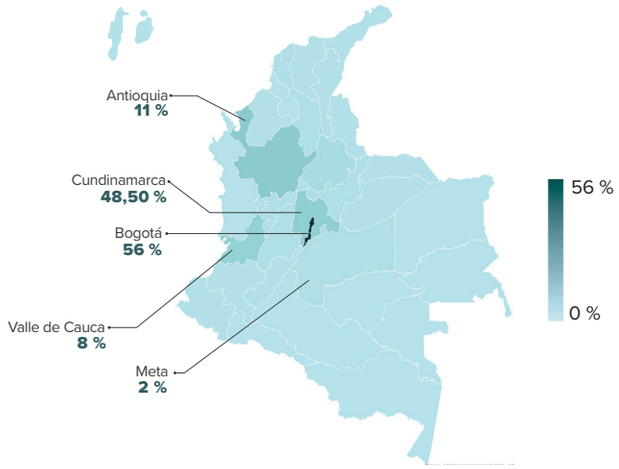
- 16,0 % Servicio al cliente
- 7,1 % Gerencia y administración
- 5,8 % Educación y capacitación
- 5,2 % Mercadotecnia y publicidad
- 4,9 % Manejo de las TIC



Análisis SPE

Fuente: SPE 2024

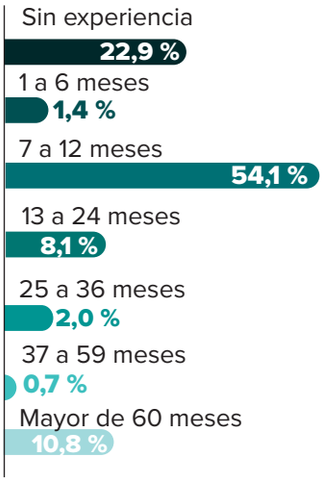
Distribución de vacantes por departamento



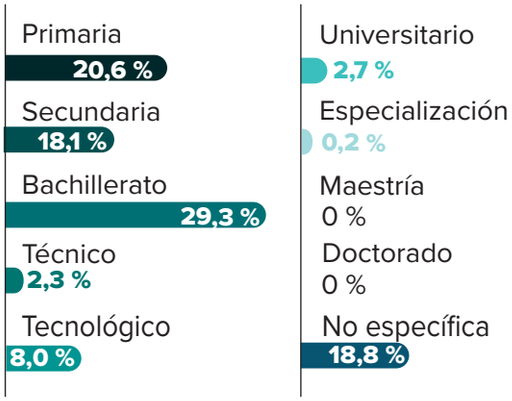
Ocupaciones misionales más demandadas · Top 10

- Cosmetólogos esteticistas
- Operadores de máquinas de lavandería
- Trabajadores de los cuidados personales a domicilio
- Trabajadores ambulantes de servicios y afines
- Lavadores de vehículos
- Gerentes de comercios al por mayor y al por menor
- Asesores de imagen
- Supervisores de mantenimiento y limpieza en oficinas, hoteles y otros establecimientos
- Personal de servicio doméstico
- Aseadores de oficinas, hoteles y otros establecimientos

Experiencia requerida
Fuente: SPE 2024



Publicaciones por nivel educativo
Fuente: SPE 2024



Publicaciones de vacantes del sector
1,2 %
Fuente: SPE 2024

Demanda actual: fuentes primarias

Fuente: entrevistas realizadas desde el PNUD a empresarios 2025

Entrevistas realizadas a empresas **42**

37 Cargos difíciles de conseguir o mantener

Ocupaciones **17**

Ocupaciones misionales difíciles de conseguir:

- Trabajadores y asistentes sociales y comunitarios
- Peluqueros
- Manicuristas y pedicuristas
- Cosmetólogos esteticistas
- Astrólogos, adivinos y afines
- Tanapractores
- Coordinadores de servicios funerarios
- Ayudantes de pompas fúnebres
- Cuidadores de animales
- Trabajadores de los cuidados personales a domicilio
- Trabajadores agrícolas calificados de huertas, invernaderos, viveros y jardines
- Limpiador de fachadas y deshollinador
- Aseadores de oficinas, hoteles y otros establecimientos
- Lavadores de vehículos.
- Obreros y operarios de cementerios Recolectores de basura y material reciclable.
- Ayudantes y operarios de barrido y limpieza en vías y áreas públicas

¿Por qué son difíciles de conseguir?

- Limitada oferta educativa para las competencias requeridas
- Los candidatos no cuentan con las competencias requeridas por las empresas
- Los salarios no son atractivos para el trabajar en el sector
- Las modalidades de contratación no son atractivas para las personas
- Alto desgaste físico

Fuente: entrevistas realizadas desde el PNUD a empresarios 2025

Prospectiva

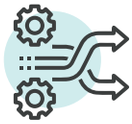
Fuente: elaboración propia PNUD, a partir de grupos focales de prospectiva laboral a expertos del área de cualificación

Grupos focales
7

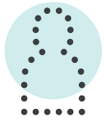
Actores participantes
126

Grandes tendencias
7

Tendencias específicas
15



Cargos en transformación
38



Cargos que desaparecen
1



Cargos nuevos
8



Total de cargos impactados
47



Grandes tendencias

- Digitalización multisensorial y personalizada de la experiencia del servicio
  Humanización aumentada en la experiencia del servicio.
- Aumento en la fidelización de colaboradores mediante transformación profesional y tecnológica para mayor productividad y competitividad
- Aumento en la fidelización de colaboradores mediante transformación profesional y tecnológica para mayor productividad y competitividad
- Reutilización creativa de materiales en procesos productivos y servicios comunitarios
- Reutilización creativa de materiales en procesos productivos y servicios comunitarios
- Formación y educación en prácticas ambientales para los profesionales del sector
- Transformación del enfoque de servicio hacia el bienestar integral, la personalización y la humanización del servicio
- Avance de políticas laborales, de género y prácticas de autocuidado como respuesta a la transformación del entorno laboral, el estrés crónico y el burnout



Tendencias específicas
con alto impacto en el capital humano y de corto plazo

- Aumento de profesionalización y reorganización del talento humano. Incremento en la productividad con nuevas metodologías de trabajo y gestión
- Mayor incorporación de modelos de atención personalizada, inclusiva y humanizada, impulsados por la necesidad de diferenciarse en un mercado cada vez más competitivo y centrado en el usuario
- Incremento en la flexibilización de modelos de gestión y atención
- Redefinición de programas de bienestar y contención emocional laboral

Oferta educativa: fuentes primarias

Fuente: elaboración propia PNUD, a partir entrevistas realizadas a Instituciones educativas en 2025

Encuestas realizadas **21**

Programas identificados **39**

Programas por nivel de formación **50**

39 Técnico laboral
4 Diplomados

7 Cursos

Conocimientos técnicos identificados

Top 5

- Manejo de historia clínica y procedimientos según normatividad
- Administración y dosificación de medicamentos
- Conocimientos en bioseguridad
- Conocimientos administrativos financieros y logísticos
- Procesos productivos y de cuidado especializado

Competencias transversales identificados

Top 5

- Comunicación asertiva
- Trabajo en equipo
- Resolución de problemas complejos
- Comprensión de lectura / Aprendizaje aplicado
- Evaluación y control de actividades / Gestión del tiempo

Conocimientos socioemocionales identificados

Top 5

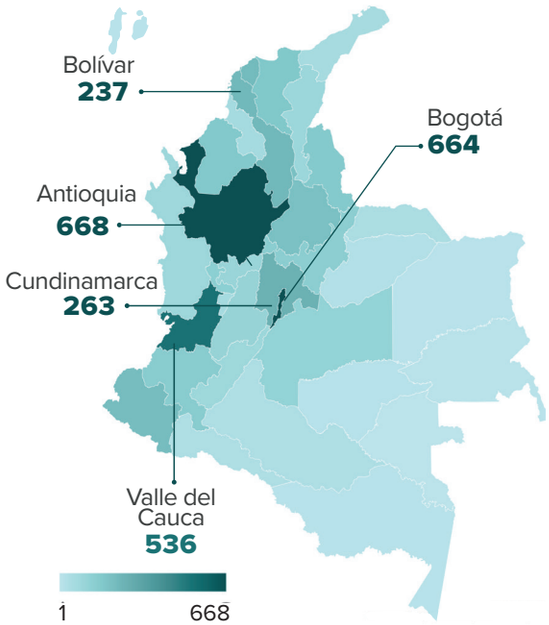
- Relaciones interpersonales
- Orientación al servicio
- Escucha activa
- Pensamiento crítico y toma de decisiones
- Flexibilidad y adaptabilidad

Oferta educativa: fuentes secundarias

Oferta de programas por departamento

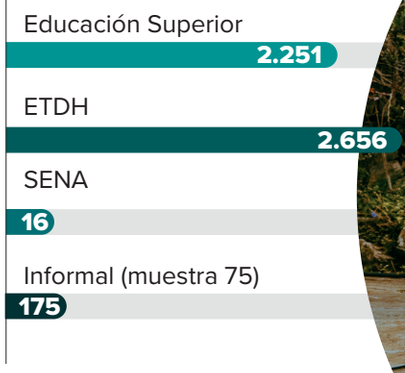
Top 5

Fuente: SNIES – SIET 2024



Programas por nivel de educación

Fuente: SNIES, SIET, SENA 2024





Egresados

Fuente: SNIES, SIET, 2023-2024

Educación Superior 2023
122.400

ETDH 2024
23.448

Brechas a partir de indicadores cuantitativos

Brechas de cantidad

21 días Tarda una vacante en cerrarse

Fuente: elaboración propia PNUD, a partir de base de vacantes del SPE (2024)

Mercado aparentemente en equilibrio en SEPC: 1 vacante por cada buscador de empleo. *Los registros del SPE reflejan solo parcialmente la dinámica real del área

Fuente: elaboración propia PNUD, a partir de base de vacantes del SPE y GEIH (2024)

10 Vacantes de carreras afines por cada graduado

Fuente: elaboración propia PNUD, a partir de GEIH y SNIES (2024)

2 % **Por debajo** del promedio salario/hora del total nacional

Fuente: elaboración propia PNUD, a partir de GEIH (2024)

2,1 % Ganan las mujeres del área que el promedio nacional

-4,1 % Ganan los hombres del área que el promedio nacional

Fuente: elaboración propia PNUD, a partir de GEIH (2021-2024)

Brechas de calidad

Fuente: elaboración propia PNUD, a partir de ICFES (2024).

Brechas de **desempeño** resultados pruebas Saber (área vs. nacional)

Competencias transversales
-11 % Razonamiento Cuantitativo
-6 % Inglés

Competencias específicas
Desempeños similares al promedio nacional:Análisis de problemáticas psicológicas
-4 % Investigación en ciencias sociales

Brechas de **dispersión** resultados pruebas Saber: **Entre 41% y 46%***
*Distancia entre los mayores y menores resultados

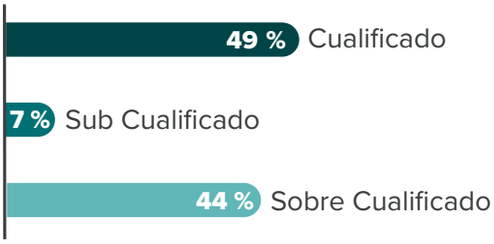
Brechas de **excelencia** de resultados pruebas Saber: **Entre 36% y 40%***
*Distancia entre los mejores resultados y el puntaje máximo posible

Brechas de pertinencia

Fuente: elaboración propia PNUD, a partir de GEIH (2022-2024)



Personas desempeñando ocupaciones correspondientes a su nivel de competencias



Tasa de retorno por nivel educativo

Cada año adicional de formación se traduce.

+1 año de estudio = +5 % de ingresos

Brechas a partir de cálculos cualitativos

Fuente: elaboración propia PNUD, a partir de entrevistas realizadas a empresarios 2025

Brechas totales identificadas 180

Brechas de **cantidad** 79	Brechas de **calidad** 57	Brechas de **pertinencia** 44
Cargos con brechas de **cantidad** 30	Cargos con brechas de **calidad** 23	Cargos con brechas de **pertinencia** 23

Tipología de brecha Top 3

- **21 %** Déficit de oferta de programas de formación y educación superior y ETDH
- **17 %** Brechas de calidad en competencias técnicas
- **17 %** Baja capacidad de atracción (o retención)

Ocupaciones con mayor rotación Top 3

- Tanapractores
- Coordinadores de servicios funerarios
- Trabajadores de los cuidados personales a domicilio.

Cualificaciones por niveles

Cuidado y asistencia de personas

Nivel 1 Técnico Laboral por Competencias (TL)	Nivel 2 Técnico Laboral por Competencias (TL)	Nivel 3 Técnico Laboral por Competencias (TL)	Nivel 4 Técnico Laboral por Competencias (TL)	Nivel 5 Técnico Profesional (TP) Tecnólogo (TG) Especialización Tecnológica (ET)	Nivel 6 Especializaciones Especialización Universitaria (EU)
			Asistencia en protección integral a la familia - TL	Asistencia de servicio social y comunitario - TP	Trabajo social comunitario - EU
			Apoyo personal y comunitario - TL		Intervención psicosocial y comunitario - EU
			Monitoreo de transporte escolar - TL		Apoyo funcional a la Interpretación de lenguaje de señas - EU
					Dirección de cuidado de personas- EU
					Dirección de bienestar social y comunitaria - EU
					Dirección de atención a personas mayores - EU
					Dirección de cuidado infantil - EU
					Consejería y terapia de familia -EU

Limpieza y mantenimiento

Nivel 1 Técnico Laboral por Competencias (TL)	Nivel 2 Técnico Laboral por Competencias (TL)	Nivel 3 Técnico Laboral por Competencias (TL)	Nivel 4 Técnico Laboral por Competencias (TL)	Nivel 5 Técnico Profesional (TP) Tecnólogo (TG) Especialización Tecnológica (ET)	Nivel 6 Especializaciones Especialización Universitaria (EU)
Aseo y asistencia de servicios domésticos y de interiores - TL	Lavandería y planchado	Operaciones de limpieza y acabado	Jardinería y control ambiental	Coordinación Operativa de Servicios de Limpieza y Mantenimiento	Diseño y planificación de servicios de limpieza y mantenimiento - EU
Lavado de superficies y vehículos - TL					Dirección de operaciones de limpieza y mantenimiento - EU
Jardinería y Horticultura - TL					
Recolección y clasificación de residuos					
Recolección y Limpieza de Espacios y Obras Públicas - TL					
Mantenimiento y Aseo de Espacios y Obras Públicas - TL					

Belleza y asesoría de imagen

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Nivel 6
			Asesoría de Imagen - TL		Administración de establecimientos de belleza - EU
			Maquillaje social - TL		Diseño de Servicios de Belleza y Afines - EU
			Cosmetología y Estética Integral -TL		
			Cuidado Estético de Manos y Pies - TL		
			Barbería -TL		
			Peluquería y estilismo -TL		

Cuidado de animales de compañia

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Nivel 6
			Cuidado de Animales de Compañía - TL		Dirección de empresas de cuidado de animales de compañía - EU
			Paseo Canino - TL		Diseño de servicios de cuidado de animales de compañía - EU
			Manejo y adiestramiento funcional de animales de compañía -TL		
			Gromming de animales de compañía - TL		

Servicios Funerarios

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Nivel 6
Operación de Cementerios - TL			Tanatopraxia - TL	Operación de Horno Crematorio - TL	Diseño y planificación de servicios de Servicios Funerarios- EU
			Coordinación de servicios de atención funerarios - TL		Dirección de operaciones de Servicios Funerarios- EU
			Apoyo a servicios funerarios - TL		

Astrología y mancias

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Nivel 6
			Mancias no combinatorias - TL		Producción de contenidos simbólicos y esotéricos - EU
			Cartomancia y sistemas simbólicos combinatorios - TL		Dirección de Comunicación Estratégica y Proyección Simbólica - EU
			Astrología - TL		Dirección de servicios de Astrología y Mancias - EU