

Informe



MERCADO LABORAL Y CAPITAL HUMANO DEL ÁREA METROPOLITANA DE BARRANQUILLA

Trimestre enero - marzo de 2017



Informe

MERCADO LABORAL Y CAPITAL HUMANO DEL ÁREA METROPOLITANA DE BARRANQUILLA

Trimestre enero - marzo de 2017



SENA

Jacqueline Rojas Solano

Directora Regional Atlántico - SENA

CAMARA DE COMERCIO DE BARRANQUILLA

Diana Senior Roca

Jefe de Capital Humano Competitivo

Gustavo Pacheco

Jefe de Investigaciones Económicas

Juan Manuel Quintero

Profesional de Proyectos

Comunicaciones y Mercadeo

Diseño y Diagramación

FUNDESARROLLO

Lilian Urueta Cruz

Erika Sierra

Investigadores principales

C o n t e n i d o

Presentación	5
Coyuntura del mercado laboral en el AMB	5
El sector de servicios	7
Tejido empresarial del sector servicios	9
Empleo sectorial en el AMB	10
Ocupaciones con más puestos de trabajo en el sector de servicios del AMB	14

Presentación

El propósito de esta serie de informes del Mercado Laboral y Capital humano del Área Metropolitana de Barranquilla, consiste en ofrecer un insumo que oriente las decisiones de los actores de este mercado a partir de información sobre el comportamiento de las variables de empleo, la demanda de mano de obra desde la perspectiva sectorial, la información sobre las principales ocupaciones en términos de demanda e ingresos, participación de la población joven y nivel educativo requerido. Con esto, la Cámara de Comercio de Barranquilla, el SENA y Fundesarrollo, continúan en su esfuerzo por generar y divulgar información útil que facilite la toma de decisiones de los actores del mercado laboral y así impulsar el cierre de brechas de capital humano en Barranquilla y el Atlántico.

En este segundo informe se presenta un análisis del empleo en el sector de servicios. El enfoque sectorial permite dar una mirada detallada al tipo de

actividades que se desarrollan en ese segmento de la economía, que genera cerca de la mitad de la producción a nivel departamental, y ofrece un panorama de las principales actividades que demandan más mano de obra.

La principal actividad económica del departamento y del Área Metropolitana de Barranquilla (AMB) son los servicios. En 2016 estos representaron el 43,5% de la producción del departamento del Atlántico, frente a 16% que aportó la industria manufacturera y 9% el sector de la construcción. En materia de empleo, el sector de servicios ocupó el 44% de los trabajadores del AMB durante el mismo año. En este informe las actividades de servicios analizadas son: transporte, almacenamiento y comunicaciones; servicios financieros; actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler; administración pública, educación y salud; y servicios comunales y personales.¹

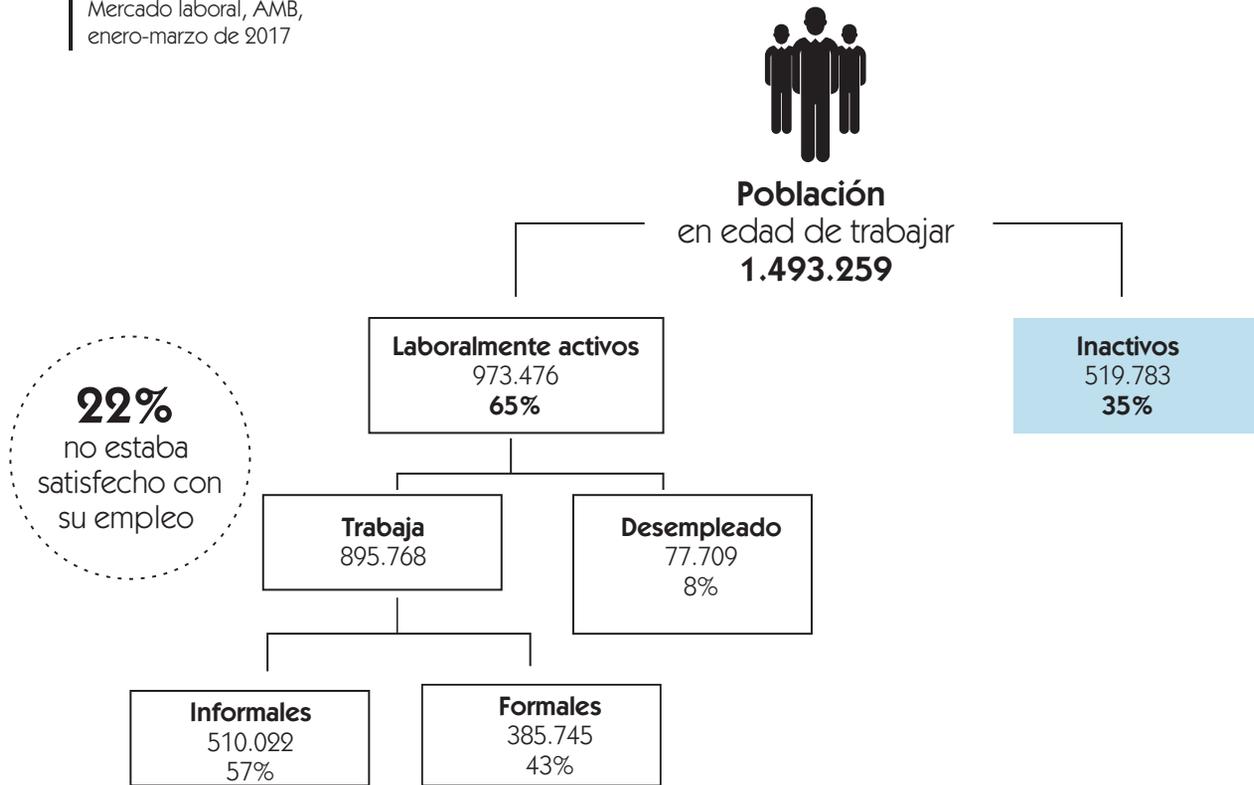
COYUNTURA DEL MERCADO LABORAL EN EL AMB

Durante el trimestre enero-marzo de 2017, 973.476 personas (65% de la población en edad de trabajar) se encontraban trabajando o buscando empleo en el Área Metropolitana de Barranquilla (AMB)². El 35% restante corresponde a las personas laboralmente inactivas, de los cuales el 43% son estudiantes y el resto, 57% ni trabajan ni estudian.

El desempleo se redujo en el primer trimestre del año, pasando de 8,7% en enero-marzo de 2016 a 8% en dicho período de 2017. Nuevamente, el AMB se destacó a nivel nacional como el Área Metropolitana con más bajo desempleo.

¹ En estos datos no se incluye comercio y actividades de restaurantes y bares. Estas se analizarán en un siguiente informe.

² La población en edad de trabajar está conformada por los mayores de 12 años en el área urbana. El conjunto de quienes están ocupados o buscando trabajo se le conoce como población económicamente activa.

Figura 2.Mercado laboral, AMB,
enero-marzo de 2017**Fuente:** GEIH, DANE. Elaboración Fundesarrollo.

El subempleo, es decir, la proporción de personas que manifiestan estar insatisfechas con el trabajo que desempeñan, se redujo frente al mismo período de 2016. El 22% de ocupados dijo no sentirse satisfecho con su empleo, aunque sólo el 10% dijo haber realizado gestiones para conseguir un nuevo empleo.³

Por su parte, la informalidad sigue siendo un tema latente en la ciudad, que afecta la calidad del empleo y conlleva a fenómenos como bajos niveles de contribución a pensiones, percepción de bajos ingresos e inestabilidad laboral. Ésta se incrementó en dos puntos porcentuales, pasando de 55% en el primer trimestre de 2016 a 57% en 2017, lo que se traduce en 29.125 ocupados más que entraron a engrosar los niveles de empleo informal de la ciudad.

³ Este es el subempleo objetivo.

EL SECTOR DE SERVICIOS

Los servicios, definidos como “un conjunto de actividades encaminadas a generar o a poner a disposición de personas, hogares o empresas una amplia gama de productos intangibles”,⁴ son el segmento de producción más importante a nivel global. En 2015 generaron el 69% del PIB mundial⁵ mientras que la industria aportó el 27,8% y la agricultura cerca del 4%. En materia de empleo, la importancia de los servicios es más evidente aún. En 2016, el sector de servicios generó en Estados Unidos el 76,5% del empleo, principalmente en las actividades de educación, salud y servicios sociales,⁶ mientras que en el conjunto de las economías más desarrolladas, agrupadas en la OECD,⁷ los servicios participan con un promedio de 75% en la generación de empleo. En América Latina y el Caribe, esta participación es también la más alta frente a los otros sectores, con 65% del empleo en 2015.⁸

La participación del sector de servicios en la economía global ha ido creciendo como resultado de una tendencia de desindustrialización, observada en mayor medida en los países más desarrollados, sobre los que se dice se encuentran en una fase post-industrial.⁹ Entre los principales factores que inciden en la desindustrialización se encuentra el incremento en la productividad laboral del trabajo en la industria como consecuencia de cambios tecnológicos que permiten que se pueda producir la misma cantidad con menos trabajadores.¹⁰

Además de la desindustrialización, la polarización del mercado laboral es otra importante tendencia como resultado de cambios estructurales en la economía por cuenta de los cambios tecnológicos, y que afecta las características y composición del empleo, fenómeno que se viene presentando en

países desarrollados según el más reciente informe de la OECD, *Employment Outlook 2017*.¹¹ La polarización se refiere a una concentración del empleo entre las ocupaciones de menor y mayor calificación, mientras que los de calificación media tienden a desaparecer. Algunos empleos se trasladan hacia ocupaciones que exigen menor calificación, principalmente aquellos asociados con servicios personales que requieren interacción directa, y a la vez se crean nuevos puestos de trabajo altamente calificados, muchos de estos en el sector de servicios, en el que se concentran los procesos que generan valor, como el mercadeo y el diseño. Por su parte los empleos de calificación media, que asumen tareas rutinarias susceptibles de ser automatizadas, y que predominan en la industria, tenderán a ser reemplazados gracias a los cambios tecnológicos.

Colombia sigue estas dinámicas. Durante la segunda mitad del siglo XX fue transformando su vocación productiva, pasando del sector agropecuario e industrial al de servicios. A lo largo del período 1950-2000, se observa un fenómeno de terciarización en el cual se da un aumento en la participación de los servicios de casi el 50% de la producción nacional.

En 2016, el crecimiento económico del país estuvo impulsado especialmente por los sectores de establecimientos financieros; educación, salud y servicios sociales, e industria, los cuales en conjunto explicaron más de la mitad del aumento del PIB.¹²

En el departamento del Atlántico la principal actividad económica también son los servicios. Estos representan el 43,5% de la producción departamental (PIB), frente a 16% que aporta la industria y 9% el sector de la construcción.

⁴ DANE (2013). Ficha Metodológica Encuesta Anual de Servicios – EAS. Recuperado de: https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/fichas/Ficha_EAS_13.pdf

⁵ World Development Indicators, Banco Mundial.

⁶ The Coalition of Services Industries, 2016. *Jobs Across America report*. Recuperado de: <https://servicescoalition.org/jobs/>

⁷ Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). Compuesta por 34 países entre los que se encuentran Alemania, Australia, México, Suecia, Chile, España, Japón, Canadá, Estados Unidos, Grecia, Francia, Israel, Italia, Turquía, Suiza, entre otros.

⁸ World Development Indicators, World Bank.

⁹ Rodrik, 2016. *Premature Deindustrialization*. *Journal of Economic Growth*. 21:1–33

¹⁰ Ibid.

¹¹ OECD, 2017. *Employment Outlook*. Recuperado de:

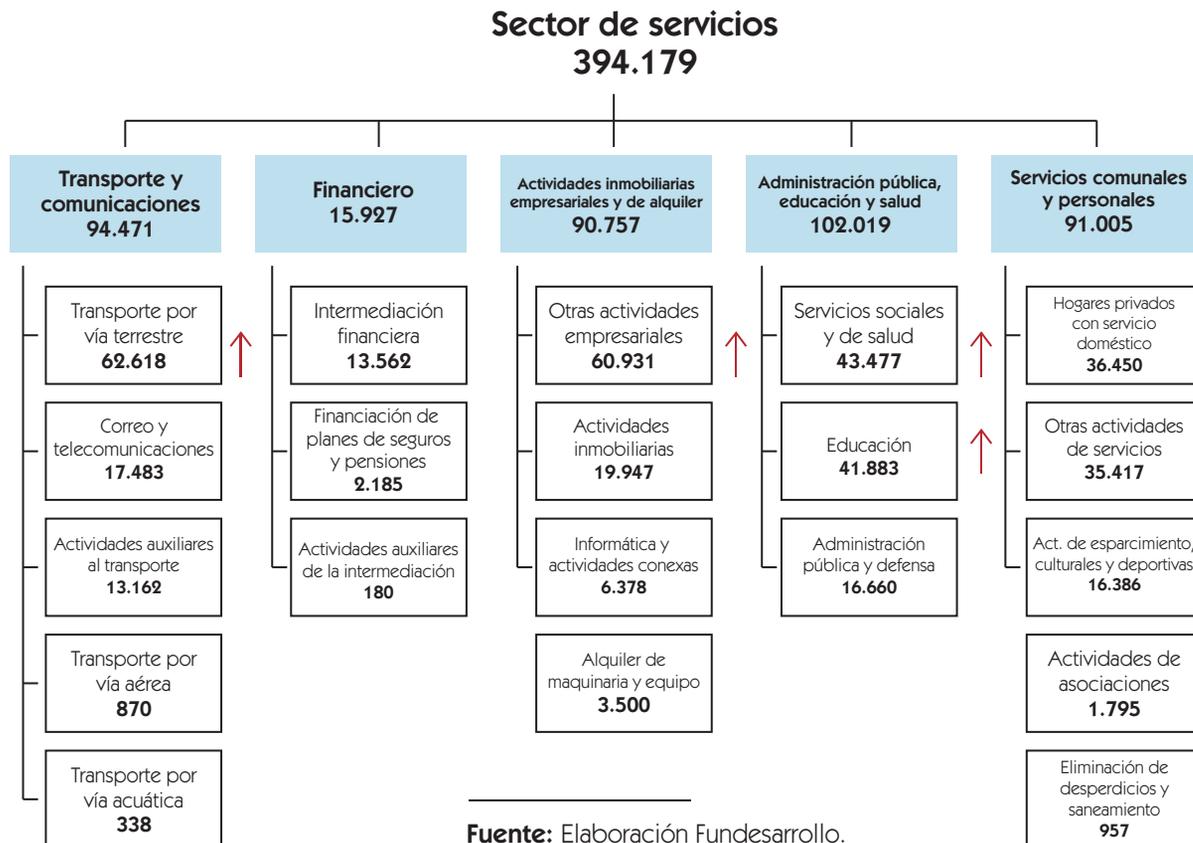
http://www.keepeek.com/Digital-Asset-Management/oced/employment/oced-employment-outlook-2017_emp_outlook-2017-en#.WXeXj4g1_IU#page20

¹² Fedesarrollo (2017). *Prospectiva económica*. ISSN: 1692-0341.

En la Figura 1 se describen los ocupados en servicios en el primer trimestre del año 2017 en el Área Metropolitana de Barranquilla (AMB), desagregando el sector por actividades económicas. Servicios es el sector que más aporta al empleo de la ciudad, contratando el 44% de sus trabajadores, es decir, 394.179 personas. Ahí la razón para destacarlo como un sector dinamizador de la economía del AMB.

Las actividades que más empleo jalonan en este sector son transporte por vía terrestre y otras actividades empresariales, tales como servicios jurídicos y contables, actividades de arquitectura e ingeniería, y actividades de investigación y seguridad.

Figura 1. Ocupados en el sector Servicios, AMB, enero-marzo de 2017



TEJIDO EMPRESARIAL DEL SECTOR SERVICIOS

Las empresas de servicios conforman el 49% del tejido empresarial del departamento del Atlántico con un total de 9.584 firmas registradas de acuerdo al Registro Mercantil de la Cámara de Comercio de Barranquilla. La mayoría de las empresas son micro 74%, 18% son pequeñas, 5% medianas y 2% grandes!¹³

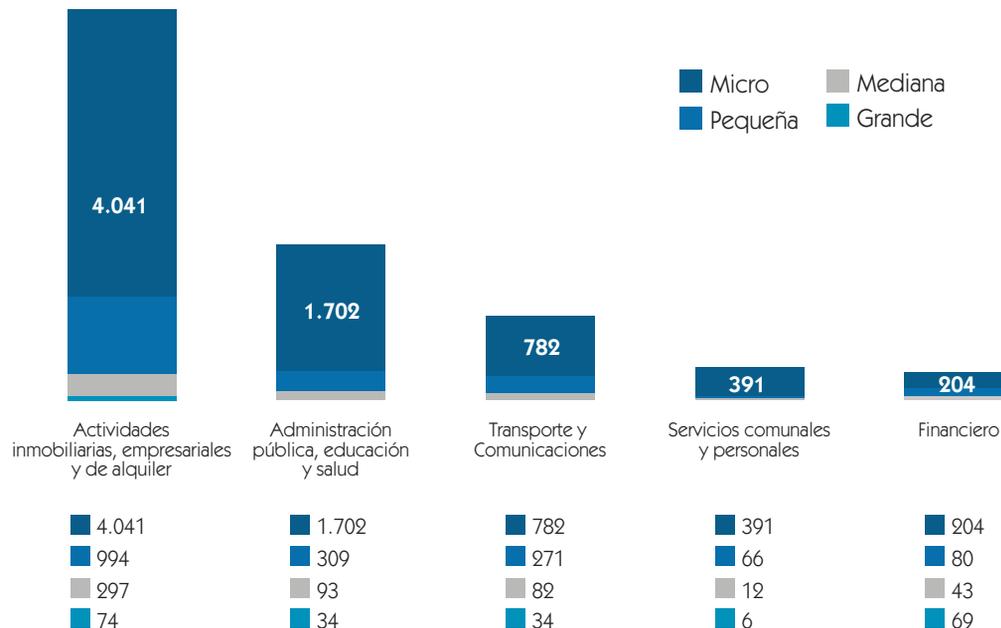
El subsector que más empresas concentra es el de actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler que tiene el 56% de las firmas de servicios, la mayoría microempresas (75%). Le sigue las empresas de servicios de administración pública, educación y

salud, que concentra el 22% de las firmas; y las de transporte y comunicaciones con 12% de las empresas.

Las empresas grandes se encuentran principalmente en el sector financiero, así como en las actividades empresariales y los servicios de salud.

El gráfico a continuación muestra la composición del tejido empresarial del sector de servicios según actividad y tamaño.

Gráfica 1. Empresas de servicios por sectores y tamaño de activos, Atlántico, junio 2017



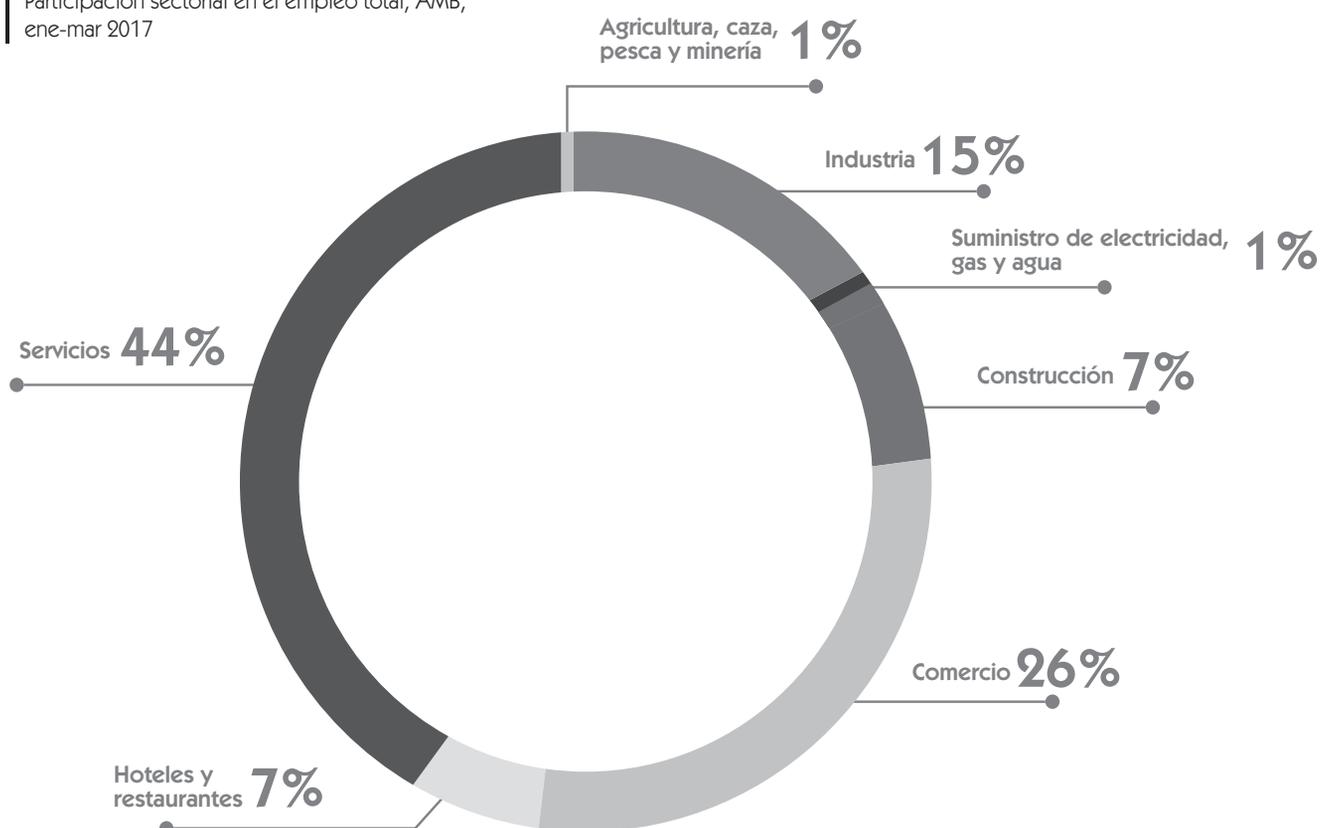
Fuente: Registro Mercantil CCB. Elaboración Fundesarrollo

13. El tamaño de las empresas en Colombia es definido de acuerdo a la Ley 905 de 2004, que las clasifica en micro, pequeñas, medianas o grandes teniendo en cuenta su rango de activos y número de empleados.

EMPLEO SECTORIAL EN EL AMB

El sector de servicios es el principal empleador en el Área Metropolitana de Barranquilla. En el primer trimestre de 2017, los trabajadores de este sector representaron el 44% total de empleo, correspondiente a 394.179 personas. Le sigue el comercio, con el 26% de los ocupados (228.500 personas), y la industria, con el 15% del empleo. En conjunto, estos tres sectores concentran el 84% de los ocupados del AMB.

Gráfica 3.
Participación sectorial en el empleo total, AMB,
ene-mar 2017

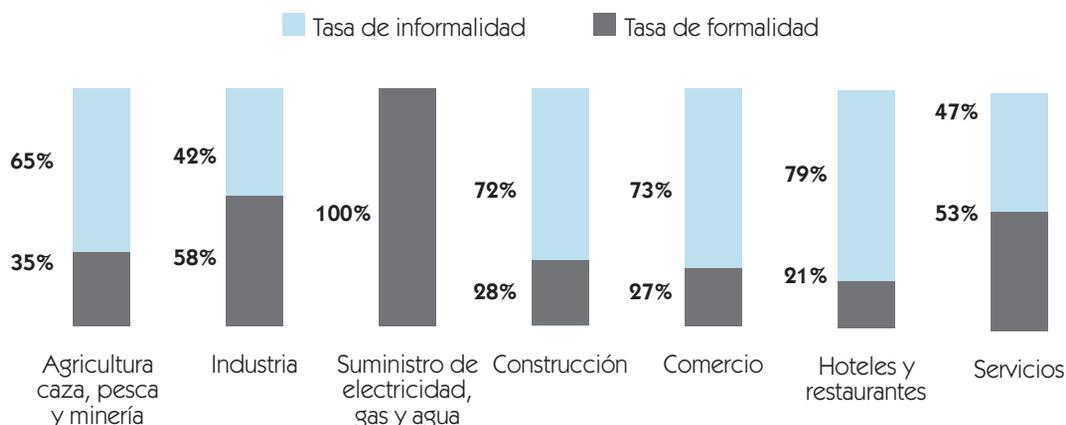


Fuente: GEIH, DANE. Elaboración Fundesarrollo.

Informalidad

El sector de servicios tiene una informalidad laboral de 47%, la tercera más baja después de la industria (42%) y las actividades de suministro de energía, agua y gas, donde no se registra empleo informal. La actividad con mayor tasa de informalidad laboral es hoteles y restaurantes,¹⁴ en la que el 79% de los trabajadores son informales, seguida de las actividades de comercio y construcción con 73% y 72% respectivamente.

Gráfica 4. Tasa de informalidad sectorial, AMB, ene-mar 2017



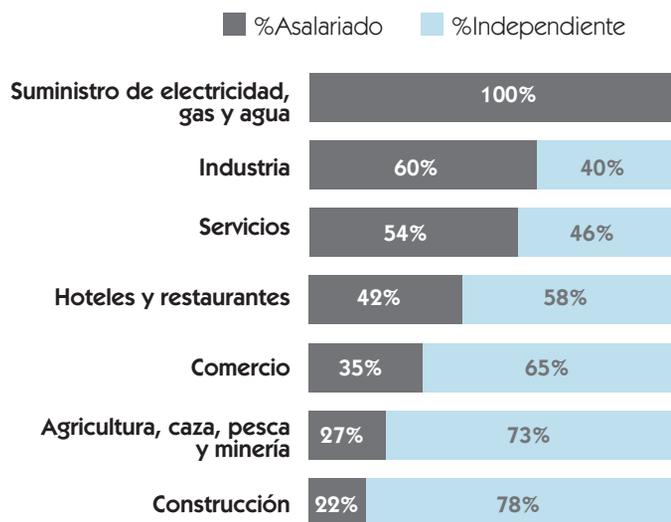
Fuente: GEIH DANE. Elaboración Fundesarrollo

Tipo de vinculación

El sector de servicios tiene un mayor porcentaje de asalariados, 54%, frente a 46% de independientes. Los independientes se concentran en las actividades de servicios a las empresas, principalmente los servicios profesionales.

En el sector industrial el 60% de los ocupados son asalariados, la mayoría empleados en la preparación de alimentos y bebidas, seguidos de la actividad textil. Los independientes se desempeñan en actividades de ventas industriales y fabricación de muebles.

Construcción, junto a la actividad agrícola, pesquera y minera se caracterizan por una alta proporción de independientes, lo cual se relaciona con la alta informalidad que presentan estas actividades. En ambos sectores hay una gran cantidad de mano de obra de baja calificación (sin títulos de educación terciaria), que es vinculada mediante contratos laborales temporales e informales.



Gráfica 5. Ocupados por tipo de vinculación, AMB, ene-mar 2017

Fuente: GEIH DANE. Elaboración Fundesarrollo

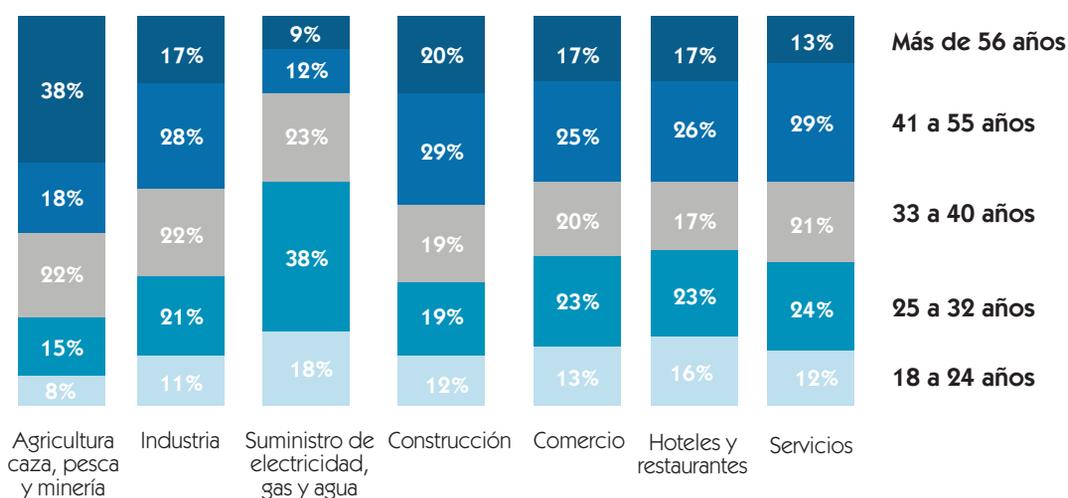
14. Hoteles, restaurantes, bares y similares.

Composición del empleo por grupos de edad

El sector de servicios concentra el mayor porcentaje de trabajadores entre 41 y 55 años (29%), seguido de los ocupados entre 25 y 32 años (24%). Los más jóvenes son el 12% del empleo de esta actividad.

La mayoría de quienes trabajan en agricultura (38%) tienen más de 56 años, siendo el sector que más contrata personas mayores.

Gráfica 6. Empleo por edad, AMB, ene-mar 2017



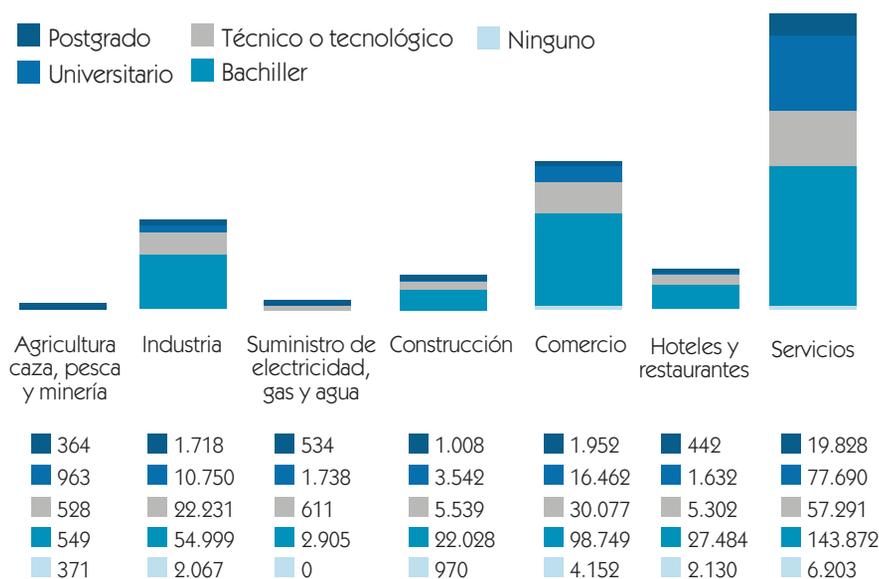
Fuente: GEIH DANE. Elaboración Fundesarrollo

Empleo según nivel educativo

Las actividades de servicios emplean gran cantidad de personas con educación terciaria (Técnica y tecnológica, universitaria, postgrado). El 51% de los ocupados del sector tiene un título de educación terciaria, un total de 154.809 personas. Esto es jalonado especialmente por la actividad inmobiliaria y empresarial, las actividades de servicios financieros y la rama de administración pública, educación y salud.

El sector donde menor proporción de trabajadores tiene educación terciaria es la construcción. El 67% de los ocupados en éste alcanzaron máximo la educación secundaria y media y se desempeñan especialmente como operarios en edificación de obras.

Gráfica 7. Empleo por título más alto recibido, AMB, ene-mar 2017¹⁵



Fuente: GEIH DANE. Elaboración Fundesarrollo

15. La actividad agrícola, pesquera y minera no exhibe tantos ocupados debido a que el centro del análisis es el Área Metropolitana de Barranquilla. Si se examinara el departamento del Atlántico esta rama tendría mayor participación en la ocupación y crecería la cantidad de trabajadores con menor cualificación.

OCUPACIONES CON MÁS PUESTOS DE TRABAJO EN EL SECTOR DE SERVICIOS DEL AMB

PRINCIPALES OCUPACIONES

El 22% del empleo del sector de servicios en el AMB se concentra en las ocupaciones relacionadas con: apoyo administrativo y logístico, tales como auxiliares de almacén y bodega; auxiliares administrativos; recepcionistas; agentes de viajes; auxiliares de archivo y registro; y asistentes de comercio exterior.

Este grupo de ocupaciones sobresale en varios de los sectores de servicios como uno de los de mayor empleo: 5% en transporte y comunicaciones, 5% en el sector financiero y 6% en actividades inmobiliarias y servicios a las empresas y 4% en educación, salud y administración pública. Esto suma 16.105 trabajado-

res que se desempeñaban en esta categoría de ocupaciones en 2016.

El nivel de formación mínimo para desempeñarse en este grupo de ocupaciones es el técnico laboral. En cuanto a las competencias requeridas, la Clasificación Nacional de Ocupaciones (CNO) establece como principales habilidades la orientación al servicio, pensamiento crítico, escucha activa, comunicación asertiva y comprensión de lectura. Aunque son las mismas para todos los sectores, la actividad económica específica determina las competencias técnicas que puede requerir dicha ocupación.

TRANSPORTE Y COMUNICACIONES

El 55% del empleo en este sector son conductores de vehículos de transporte, que además de ser la ocupación con más puestos de trabajo, es un cargo esencial en las empresas de este sector ya que desempeña una labor misional dentro de ellas.

De acuerdo con la CNO las principales competencias requeridas en esta ocupación son: la escucha activa, comunicación asertiva, gestión del tiempo, trabajo en equipo y habilidades en evaluación y control de actividades. Estas son competencias comunes entre las demás ocupaciones que se encuentran en el sector de transporte y comunicaciones y que están relacionadas con las actividades logísticas en las que se valoran altamente, ya que permiten un buen desempeño dentro de la cadena logística.

En la siguiente tabla se presentan las demás ocupaciones más demandadas y sus características, incluidas las competencias que se valoran en ellas.

Tabla 1. Ocupaciones en Transporte y comunicaciones, AMB, ene-mar 2017

Ocupaciones en Transporte y Comunicaciones	Requerimiento de educación CNO	Ocupados	Participación en Transporte y Comunicaciones	Habilidades
Conductores de vehículos de transporte	Técnico laboral	51.874	55%	<ul style="list-style-type: none"> - Escucha activa - Comunicación asertiva - Gestión de su tiempo - Trabajo en equipo - Evaluación y control de actividades
Operarios portuarios; operarios de cargue y descargue de materiales; conductores de vehículos pesados	Técnico laboral	10.653	11%	<ul style="list-style-type: none"> - Vigilancia de las operaciones - Evaluación y control de actividades - Pensamiento crítico, - Escucha activa - Trabajo en equipo.
Operadores telefónicos	Técnico laboral	6.466	7%	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación al servicio - Pensamiento crítico - Escucha activa - Comunicación asertiva - Relaciones interpersonales
Auxiliares de almacén y bodega; auxiliares administrativos; recepcionistas y operadores de conmutador; agentes de viajes; auxiliares de archivo y registro; asistentes de comercio exterior	Técnico laboral	4.720	5%	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación al servicio - Pensamiento crítico - Escucha activa - Comunicación asertiva - Buena comprensión de lectura
Técnicos en ingeniería civil, eléctricos, electrónicos, mecánicos, químico, industrial, metalúrgicos, minas, de la industria; dibujantes, topógrafos	Técnico profesional / Tecnólogo	2.301	2%	<ul style="list-style-type: none"> - Pensamiento crítico - Comunicación asertiva - Comprensión de lectura - Escucha activa - Vigilancia de las operaciones de la empresa.

Fuente: GEIH DANE. Elaboración Fundesarrollo

SECTOR FINANCIERO

En el primer trimestre de 2017, el 27% del total de ocupados del sector trabajan principalmente como auxiliares contables, cajeros de servicios financieros y auxiliares de cartera y cobranzas. De acuerdo a la CNO es importante que quienes laboren en estos cargos cuenten con habilidades de lógica matemática, proactividad, pensamiento crítico, comunicación asertiva y trabajo en equipo.

Las otras actividades de mayor demanda en este sector son los agentes y corredores de seguros, los directores y gerentes generales de servicios financieros, y las ocupaciones asociadas con actividades administrativas de soporte, que representan el 6% del empleo del sector financiero. En esta última se requieren las habilidades enunciadas en la tabla anterior, pero en este caso dirigidas hacia los procesos que se desarrollan en la actividad financiera.

Tabla 2. Ocupaciones en el sector Financiero, AMB, ene-mar 2017

Ocupaciones en el sector Financiero	Requerimiento de educación CNO	Ocupados	Participación en el Sector Financiero	Habilidades
Auxiliares contables, de tesorería y financieros, cajeros de servicios financieros, auxiliares de cartera y cobranzas	Técnico laboral	4.345	27%	<ul style="list-style-type: none"> - Lógica matemática - Proactividad - Pensamiento crítico - Comunicación asertiva - Trabajo en equipo
Agentes y corredores de seguros	Técnico profesional / Tecnólogo	3.576	22%	<ul style="list-style-type: none"> - Toma de decisiones - Escucha activa - Comunicación asertiva - Pensamiento crítico - Comprensión de lectura
Gerentes de comercio al por menor	Profesional	2.133	13%	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación asertiva - Escucha activa - Evaluación y control de actividades - Relaciones interpersonales - Trabajo en equipo
Directores y gerentes generales de servicios financieros	Profesional	1.213	8%	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación asertiva - Pensamiento crítico - Escucha activa - Comprensión de lectura - Evaluación y control de actividades
Auxiliares administrativos; recepcionistas y operadores de conmutador; auxiliares de archivo y registro	Técnico laboral	1.014	6%	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación al servicio - Pensamiento crítico - Escucha activa - Comunicación asertiva - Buena comprensión de lectura

ACTIVIDADES INMOBILIARIAS, EMPRESARIALES Y DE ALQUILER

Las actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler, jalonan el empleo principalmente de los vigilantes y guardias de seguridad, lo que se debe particularmente a la necesidad de que hayan empleados que se encarguen de la seguridad de las obras, tanto en construcción como las finalizadas. Según la Clasificación Nacional de Ocupaciones (CNO) se espera que quienes laboren en esa ocupación desarrollen habilidades de evaluación y control de actividades, escucha activa, comunicación asertiva, pensamiento crítico y sensibilidad al problema.

Otras ocupaciones con alta participación son: los abogados y directores y gerentes de servicios a las empresas, ambas aportan el 7% del empleo del sector.

Tabla 3. Ocupaciones en Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler, AMB, ene-mar 2017

Ocupaciones en Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler	Requerimiento de educación CNO	Ocupados	Participación en Actividades Inmobiliarias, empresariales y de alquiler	Habilidades
Vigilantes y guardias de seguridad	Técnico laboral	11.633	13%	- Evaluación y control de actividades - Escucha activa - Comunicación asertiva - Pensamiento crítico - Sensibilidad al problema
Abogados	Profesional	6.727	7%	- Escucha activa - Pensamiento crítico - Comprensión de lectura - Redacción de textos - Comunicación asertiva
Directores y gerentes generales de servicios financieros, de telecomunicaciones y otros servicios a las empresas	Profesional	5.981	7%	- Comunicación asertiva - Pensamiento crítico - Escucha activa - Comprensión de lectura - Evaluación y control de actividades
Auxiliares de almacén y bodega; auxiliares administrativos; recepcionistas y operadores de conmutador; empleados de recepción hotelera; agentes de viajes; auxiliares de biblioteca; auxiliares de archivo y registro	Técnico laboral	5.785	6%	- Orientación al servicio - Pensamiento crítico - Escucha activa - Comunicación asertiva - Buena comprensión de lectura
Pintores, escultores y otros artistas visuales; fotógrafos; operadores de cámara de cine y televisión; diseñadores de teatro, moda, exhibición y otros diseñadores creativos	Técnico profesional / Tecnólogo	5.196	6%	- Pensamiento crítico - Escucha activa - Comunicación asertiva - Relaciones interpersonales - Resolución de problemas complejos

Fuente: GEIH DANE. Elaboración Fundesarrollo

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, EDUCACIÓN Y SALUD

El 30% de los ocupados en el sector de administración pública, educación y salud durante el primer trimestre de 2017 fueron docentes. Es necesario que estos desarrollen habilidades de comunicación asertiva, comprensión de lectura, transmisión de conocimiento, escucha activa y de estrategias para el aprendizaje.

La ocupación formada por auxiliares de droguería y auxiliares en enfermería emplea a 13.196 personas, lo que representa el 13% del empleo de este sector.

Tabla 4. Ocupaciones en Administración pública, educación y salud, AMB, ene-mar 2017

Ocupaciones en Administración pública, educación y salud	Requerimiento de educación CNO	Ocupados	Participación en Administración Pública, Educación y Salud	Habilidades
Docentes	Profesional	30.613	30%	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación asertiva - Comprensión de lectura - Transmisión de conocimiento - Escucha activa - Estrategias para el aprendizaje
Auxiliares de droguería y farmacia; auxiliares en enfermería	Técnico laboral	13.196	13%	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación al Servicio - Escucha activa - Comunicación asertiva - Comprensión de lectura - Relaciones interpersonales
Médicos generales, médicos especialistas, odontólogos, veterinarios, farmacéuticos, dietistas y nutricionistas	Profesional	6.485	6%	<ul style="list-style-type: none"> - Pensamiento crítico - Relaciones interpersonales - Comprensión de lectura - Escucha activa - Comunicación asertiva
Bomberos; auxiliar de policía; vigilantes y guardias de seguridad	Técnico laboral	5.341	5%	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación y control de actividades - Escucha activa - Comunicación asertiva - Pensamiento crítico - Sensibilidad al problema
Auxiliares administrativos; recepcionistas y operadores de conmutador; auxiliares de archivo y registro	Técnico laboral	4.586	4%	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación al servicio - Pensamiento crítico - Escucha activa - Comunicación asertiva - Buena comprensión de lectura

Fuente: GEIH DANE. Elaboración Fundesarrollo

SERVICIOS COMUNALES Y PERSONALES

El sector de servicios comunales y personales ocupa en su mayoría a peluqueros y maquilladores, los cuales representan el 28% de empleo total del sector. De acuerdo a la Clasificación Nacional de Ocupaciones (CNO) quienes laboren en esa ocupación requieren orientación al servicio, escucha activa, comunicación asertiva, contar con habilidades interpersonales y conocer sobre evaluación y control de actividades.

Otras ocupaciones sobresalientes son los vendedores y aquellas relacionadas con turismo y salud, juntas aportan el 10% del empleo del sector.

Tabla 5. Ocupaciones en Servicios comunales y personales, AMB, ene-mar 2017

Ocupaciones en Servicios comunales y personales	Requerimiento de educación CNO	Ocupados	Participación en servicios comunales y personales	Habilidades
Peluqueros, maquilladores	Técnico laboral	25.138	28%	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación al servicio - Escucha activa - Comunicación asertiva - Relaciones interpersonales - Evaluación y control de actividades
Vendedores de mostrador, mercaderistas e impulsadores	Técnico laboral	5.113	6%	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo - Escucha activa - Orientación al servicio - Comunicación asertiva - Persuasión
Guías de viaje y hoteles y restaurantes; operadores de juegos mecánicos y de salón; auxiliares de vuelo y sobrecargo; auxiliares de droguería y farmacia; auxiliares en enfermería; trabajadores del cuidado de animales	Técnico laboral	3.742	4%	<ul style="list-style-type: none"> - Escucha activa - Pensamiento crítico - Comprensión de lectura - Comunicación asertiva - Relaciones interpersonales
Músicos, cantantes, compositores y directores musicales; productores, directores artísticos, coreógrafos y ocupaciones relacionadas; bailarines; actores; locutores de radio, televisión y otros medios de comunicación	Profesional	2.542	3%	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo - Relaciones interpersonales - Escucha activa - Comunicación asertiva - Pensamiento crítico
Entrenadores y preparadores físicos, deportistas, docentes de educación física	Técnico profesional / Tecnólogo	1.644	2%	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación y control de actividades - Transmisión del conocimiento - Estrategias para el aprendizaje - Comunicación asertiva - Pensamiento crítico



Trimestre enero - marzo de 2017

