



**COMPETENCIAS DE EMPLEABILIDAD EN LOS CONTRATOS DE APRENDIZAJE,
QUE INCIDEN EN LA CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDA DE EMPRESAS
PATROCINADORAS**

**NERCY ROSSI SALAZAR
LAURA MARÍA VIVAS RINCÓN**

**MAESTRÍA EN CALIDAD PARA LA GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
UNIVERSIDAD DEL VALLE
2021**



**COMPETENCIAS DE EMPLEABILIDAD EN LOS CONTRATOS DE APRENDIZAJE,
QUE INCIDEN EN LA CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDA DE EMPRESAS
PATROCINADORAS**

**NERCY ROSSI SALAZAR
LAURA MARÍA VIVAS RINCÓN**

TRABAJO DE GRADO

**DIRECTOR:
Dr. DIEGO VARON**

**MAESTRÍA EN CALIDAD PARA LA GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
UNIVERSIDAD DEL VALLE
2021**

Agradecimientos

A mi esposo Gregorio Fernando e hijos Gregorio Alejandro y Luisa Fernanda, quienes me impulsaron a sacar adelante este propósito.

A mi madre María Mercy, por su amor y apoyo incondicional.

Al Dios del Universo, por darme la vida, la salud y los ánimos que me permitieron alcanzar esta nueva meta.

Nercy Rossi Salazar

Gracias a mi esposo Santiago por la paciencia y el apoyo incondicional, por alentarme cada vez que durante este proceso lo necesité.

A mis padres, Juan de Dios y Alba Genny, porque nada mejor que su ejemplo para motivarme a continuar aprendiendo y superándome cada día.

Laura María Vivas Rincón

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre los motivos de interrupción de los contratos de aprendizaje en la etapa productiva de los estudiantes de una institución de formación para el trabajo del programa comercial cohortes 2018-2020 con las competencias de empleabilidad, así mismo de la incidencia de esta relación en la calidad del servicio de las empresas patrocinadoras en la cual desarrollan la etapa productiva. Para ello se llevó a cabo una metodología mixta secuencial, en la cual se realizó un análisis factorial para encontrar la correlación entre los motivos de interrupción de contratos y las competencias de empleabilidad y posteriormente se realizaron entrevistas al personal de las empresas patrocinadoras para establecer el efecto de las interrupciones de los contratos de los aprendices y las competencias de empleabilidad sobre la calidad del servicio, tomando como base las dimensiones del modelo SERVQUAL. Los resultados mostraron que el 98% de las interrupciones de los contratos de aprendizaje en la etapa productiva se debieron por falta o incumplimiento del aprendiz y que los motivos de interrupción presentaron correlación con las competencias de empleabilidad de la categoría personal. Por cuenta de las entrevistas se encontró que la interrupción de los contratos de aprendizaje se debía a asuntos actitudinales y de compromiso de los aprendices y que afectaba la calidad del servicio a las empresas patrocinadoras debido a la rotación que esto genera y las consecuencias sobre la eficiencia y calidad de sus operaciones.

Palabras clave

Competencias de empleabilidad, interrupción de contratos, contrato de aprendizaje, rotación de personal, calidad del servicio.

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	6
2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	7
2.1. Contextualización del problema	7
2.2. Planteamiento del problema.....	9
3. JUSTIFICACIÓN	10
4. OBJETIVOS	11
4.1. Objetivo general	11
4.2. Objetivos específicos	11
5. ESTADO DEL ARTE	12
6. MARCO REFERENCIAL.....	19
6.1. Marco teórico	19
6.1.1 Teoría General de Sistemas.....	19
6.1.2 Escuela de las Relaciones Humanas	22
6.1.3 Competencias de empleabilidad.....	23
6.1.4 Contratos de aprendizaje.....	34
6.1.5 Interrupción del contrato	38
6.1.6 Calidad de los servicios	39
6.2. Marco contextual	43
6.3. Marco jurídico de la formación profesional y del aprendizaje	44
7. METODOLOGÍA	49
7.1 Fase cuantitativa	50
7.1.1 Población de estudio	50

7.1.2	Fuentes de información	51
7.1.3	Diseño metodológico	52
7.2	Fase cualitativa	55
7.2.1	Población entrevistada	56
7.2.2	Elaboración de la entrevista	56
8.	RESULTADOS	60
8.1	Resultados y análisis fase cuantitativa.....	60
8.2	Análisis de las entrevistas	77
8.3	Recomendaciones.....	86
9.	CONCLUSIONES	89
10.	BIBLIOGRAFÍA.....	91
	ANEXOS	98

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1 Competencias para el Mundo del Trabajo	34
Tabla 2. Desarrollo metodológico	58
Tabla 3 Frecuencia relativa y absoluta para género del total de aprendices.....	60
Tabla 4 Frecuencia relativa y absoluta para rango de edad del total de aprendices..	61
Tabla 5. Proporción de motivos de interrupción de contratos de aprendizaje en etapa productiva.....	63
Tabla 6. Proporción de causales de interrupción de contratos de aprendizaje en etapa productiva.....	63
Tabla 7 Categorización de competencias de empleabilidad	64
Tabla 8. Proporción de competencias de empleabilidad asociadas	67
Tabla 9. Rango de edades de aprendices que interrumpen contrato en la etapa productiva.....	67
Tabla 10. Género de aprendices que interrumpen contrato en la etapa productiva..	67
Tabla 11. Listado de antecedentes de aprendices que interrumpen contrato en la etapa productiva.....	67
Tabla 12. Listado de causales de interrupciones de contratos de aprendizaje en etapa productiva.....	68
Tabla 13. Listado de motivos de interrupción de contratos de aprendizaje en etapa productiva.....	68
Tabla 14. Listado de decisión del comité correspondiente a interrupciones de contratos de aprendizaje en etapa productiva	68
Tabla 15. Prueba para la validez del AF	69
Tabla 16. Varianza explicada	69
Tabla 17. Matriz de componentes rotados	71
Tabla 18. Indicador final del análisis factorial	71
Tabla 19. Prueba de correlación de Pearson edades Vs Motivo de interrupción	73
Tabla 20. Prueba de correlación de Pearson género Vs competencia de empleabilidad asociada.....	73

LISTADO DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Publicaciones de interés clasificadas por año de publicación.....	13
Gráfica 2. Publicaciones de interés clasificadas por país.....	14
Gráfica 3. Publicaciones de interés por campo de estudio.....	14
Gráfica 4 Distribución edades de totalidad de aprendices.	61
Gráfica 5. Proporción de aprendices con contrato de aprendizaje interrumpido	61
Gráfica 6. Proporción de aprendices con contrato de aprendizaje interrumpido según la etapa de formación.....	62

LISTADO DE ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de datos.....	98
ANEXO 2. Modelo de entrevista.....	144

1. INTRODUCCIÓN

Este proyecto tuvo como objetivo investigar si existe incidencia entre las competencias de empleabilidad de estudiantes del programa comercial de una institución de formación para el trabajo, cohortes 2018 a 2020, y las causas de interrupción de los contratos de aprendizaje en la etapa productiva afectando la calidad del servicio percibida en las empresas patrocinadoras.

Para el desarrollo de esta investigación, se empleó una metodología mixta cuantitativa y cualitativa de tipo secuencial, a través de técnicas como correlación de variables en análisis de bases de datos y entrevistas al personal de las empresas patrocinadoras.

Esta investigación es de interés para las instituciones de formación para el trabajo, ya que con base a los resultados obtenidos se podrán establecer estrategias que permitan fortalecer las competencias de empleabilidad durante el proceso pedagógico de modo que se reduzca la interrupción de los contratos de aprendizaje.

Así como también, esta investigación resulta de interés para las empresas patrocinadoras en las cuales los aprendices desarrollan la etapa productiva de su formación y que por tal pueden verse afectadas por la interrupción de los contratos de aprendizaje y falta de competencias de empleabilidad, en aspectos como la calidad de los servicios que presta.

Este documento presenta en primer lugar lo relacionado con el problema de investigación y la justificación de la misma, seguidamente se presentan los objetivos del proyecto. Posteriormente se encuentra el estado del arte, con el fin de entender el contexto actual del tema en cuestión.

Subsiguientemente, en el documento se encuentra el marco referencial, el cual contiene los sustentos teóricos de la investigación y el contexto específico de la misma, seguido, se presenta la metodología de la investigación clasificada por sus respectivas fases, del mismo modo se presentan los resultados y por último se encuentran las conclusiones y recomendaciones a las que llega la presente investigación.

2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1. Contextualización del problema

Las instituciones de formación para el trabajo nacen bajo el contexto de la industrialización creciente, donde se requería formar mano de obra de manera masiva y en corto tiempo, surgiendo así, la orientación técnica diversa como respuesta a la necesidad de los sectores económicos.

Es así como la historia de la formación profesional institucionalizada para América Latina comienza a partir de la creación del Servicio Nacional de Aprendizaje Industrial (Senai) en 1942 y del Servicio Nacional de Aprendizaje Comercial (Senac) en 1946, en Brasil; las dos estrechamente ligadas a sectores empresariales de la industria y del comercio. Según Pacheco (2017), estas instituciones pioneras han sido referentes obligados para el establecimiento de entidades similares en toda la región, aunque con variaciones importantes en cuanto a estructura, organización y cobertura.

Por lo que respecta a Colombia, Agudelo (1986), refiere que temas como aprendizaje, la enseñanza industrial y la capacitación se mencionan por primera vez en la legislación en la ley No. 143 de 1948. En los años cincuenta ya existía en el país una serie de escuelas técnicas dependientes de la División de Educación Industrial y Comercial del Ministerio de Educación y de los 6.028 alumnos inscritos en los 48 centros existentes en 1957, solo terminaban estudios 642.

En esos tiempos, el país no contaba con una planificación orgánica de la formación profesional que se adecuara a las posibilidades de capacitación y necesidades reales del desarrollo económico. Más aún, en aquella época no existía una legislación adecuada con respecto a la formación; es así como, por ejemplo, no hay normas claras en cuanto al aprendizaje. Tampoco existían las condiciones que debe reunir el aprendiz, un sistema metódico de capacitación, ni la duración y características de este modo de formación y mucho menos ningún organismo con recursos suficientes que orientara y controlara la acción (Agudelo, 1986).

Para 1957, Agudelo (1986) afirma que la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y el Ministerio del Trabajo realizaban esfuerzos para crear un sistema organizado y eficaz de aprendizaje y capacitación profesional, pero tales voluntades estaban a punto de fracasar, debido principalmente al financiamiento insuficiente con que contaban las empresas del país. En esos momentos al decreto que crea el subsidio familiar en Colombia (Decreto 118 de 1957) se agregó a última hora dos artículos, el octavo y el noveno, en los cuales se crea el Servicio Nacional de Aprendizaje y se establece su fuente de financiamiento.

El 6 de agosto del mismo año se expidió el decreto No. 164 por el cual se organizó el SENA y se estableció como organismo descentralizado, con personería jurídica y patrimonio propio, cuya labor sería por objeto la preparación técnica del trabajador y la formación profesional de ciudadanos socialmente útiles y responsables, con valores morales y culturales indispensables para el mantenimiento de la paz social, dentro de los principios de la justicia cristiana (Agudelo, 1986).

Ahora bien, esta formación especializada para el trabajo debe llevar una fase productiva, en la que los estudiantes realizan un contrato de aprendizaje con las empresas patrocinadoras, para que pueden realizar la formación práctica a fin de obtener una primera experiencia en el entorno laboral.

Resulta importante destacar que el mundo del trabajo se enfrenta a grandes desafíos relacionados con fenómenos sociales y tecnológicos, cada vez más dinámicos, que demandan en el talento humano nuevos conocimientos y habilidades enmarcadas en las competencias para la empleabilidad, las cuales promueven desempeños con altos estándares de calidad, que conlleven a la competitividad del sector empresarial. Por ende, la educación para el trabajo enfrenta grandes retos, en cuanto a la formación de las nuevas generaciones que respondan a las exigencias del mercado laboral en entornos globalizados.

Partiendo de lo planteado anteriormente, en la actualidad se presentan situaciones problemáticas enmarcadas en la interacción entre instituciones formadoras para el

trabajo, aprendices y empresas patrocinadoras que pueden afectar a los diferentes actores y que requieren de un análisis holístico para la búsqueda de soluciones.

2.2. Planteamiento del problema

Los estudiantes del programa comercial de una institución de formación para el trabajo ubicada en Cali, Colombia, durante la etapa productiva de su contrato de aprendizaje, es decir, cuando están desempeñando su etapa práctica en las empresas patrocinadoras, que en este caso se tratan de hipermercados y tiendas de grandes superficies, no culminan exitosamente su contrato, ya sea por decisión propia, por decisión de la empresa patrocinadora, por decisión de la institución de formación o por mutuo acuerdo. Esta investigación buscó demostrar que esta interrupción del contrato, independientemente del tipo, está influenciada por competencias de empleabilidad que no logran desarrollar los estudiantes.

Esta relación entre las competencias de empleabilidad y la interrupción de contratos de aprendizaje en la etapa productiva tiene múltiples efectos sobre todos los actores, pero esta investigación se centró en establecer el efecto en la calidad del servicio percibida de las empresas en las que se encuentran los estudiantes cuyo contrato es interrumpido.

Con base a lo anterior, esta investigación buscó resolver la pregunta ¿Cómo inciden las competencias de empleabilidad en la interrupción del contrato de aprendizaje, de los estudiantes del programa comercial de una institución de formación para el trabajo en el desarrollo de la etapa productiva, y que afectan la calidad del servicio en las empresas patrocinadoras?

3. JUSTIFICACIÓN

Con base a la problemática expuesta, este estudio buscó identificar las competencias de empleabilidad que no están desarrollando los jóvenes aprendices de una institución de formación para el trabajo y que causan la interrupción de sus contratos de aprendizaje en empresas patrocinadoras.

En este orden de ideas, esta investigación busca realizar aportes que permitan comprender la relación entre el desarrollo de competencias de empleabilidad que inciden en la interrupción de los contratos de aprendizaje de jóvenes que hacen parte de un programa de formación para el trabajo y de esta manera se puedan encaminar estrategias para mitigar la interrupción de los contratos de aprendizaje, ya sea a través de herramientas pedagógicas durante el programa de formación.

Adicional a lo anterior, se espera que con los aportes de esta investigación se pueda reducir la interrupción de contrato de los aprendices, para que de tal manera se disminuyan las consecuencias negativas que tiene esta rotación de aprendices en las empresas frente a la calidad de sus servicios, considerando que son los aprendices quienes tienen contacto directo con los clientes y que por tal pueden afectar el cumplimiento de las expectativas de los mismos en la prestación del servicio.

Por último, esta investigación busca que al comprender cuáles son las competencias de empleabilidad que están incidiendo en la interrupción de los contratos de los aprendices, las empresas patrocinadoras pueden intervenir y desarrollar espacios de trabajo ideales para una adecuada práctica laboral de los aprendices que permita el completo término del contrato.

4. OBJETIVOS

4.1. Objetivo general

Analizar las competencias de empleabilidad que inciden en la interrupción del contrato de aprendizaje de estudiantes del programa comercial de una institución de formación para el trabajo en su etapa productiva, afectando la calidad del servicio de las empresas patrocinadoras.

4.2. Objetivos específicos

- Determinar las categorías y motivos de interrupción de los contratos de aprendizaje, de los estudiantes del programa comercial de una institución de formación para el trabajo de las cohortes 2018-2020
- Identificar las competencias de empleabilidad no alcanzadas por los estudiantes del programa comercial de una institución de formación para el trabajo de las cohortes 2018-2020 y su relación con las categorías y motivos de interrupción de sus contratos de aprendizaje
- Establecer la incidencia de las competencias de empleabilidad no alcanzadas y correlacionadas con la interrupción de los contratos de aprendizaje estudiados en la calidad del servicio de las empresas patrocinadoras
- Recomendar acciones para reducir la brecha entre las competencias de empleabilidad y los motivos de interrupción del contrato que permitan aportar al mejoramiento de la calidad del servicio de las empresas patrocinadoras

5. ESTADO DEL ARTE

Para realizar la búsqueda de antecedentes de estudio de la cuestión, se emplearon dos fuentes principales. En primer lugar, se utilizó la base de datos de bibliografía de revistas científicas Scopus®, la cual tiene una amplia cobertura de diversos temas de ciencia, tecnología y ciencias sociales con aproximadamente 35.000 títulos (Semaan Llurba, 2020) y por tal se convierte en una fuente importante de revisión bibliográfica de actualidad.

En segundo lugar, teniendo en cuenta que la unidad de análisis de esta investigación se relaciona con una institución de formación para el trabajo en Colombia, se revisaron investigaciones realizadas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), al ser un referente para el contexto de la organización y por otras instituciones de la misma naturaleza, es decir de formación para el trabajo.

Revisión de bases de datos Scopus:

En la revisión en la base de datos Scopus® se realizó primero la identificación de los términos para la búsqueda, conocidos como tesauros, de cada una de las categorías de análisis de esta investigación: competencias de empleabilidad, interrupción de contrato y calidad del servicio. Esta búsqueda se realizó en los títulos, resúmenes y palabras claves. Adicional, se refinó por tipo de documento para que sólo arrojara los resultados de artículos o revisiones.

Para *competencias de empleabilidad*, se emplearon los siguientes tesauros: employ* skills, Labor competence, labor skills, employ* competenc*, job skills o job competenc*, encontrando un total de 2.852 resultados.

En cuanto a la interrupción *de contratos*, entendiendo esto como el fenómeno de que las personas no continúen con su trabajo, ya sea por renuncia o por despido, se emplearon los siguientes tesauros: personnel turnover, staff turnover o employ* turnover, lo cual arrojó 7.706 resultados.

Con relación a la *calidad de los servicios*, se emplearon los siguientes tesauros: Service Quality o quality perceived of service, obteniendo un total de 20.606 resultados.

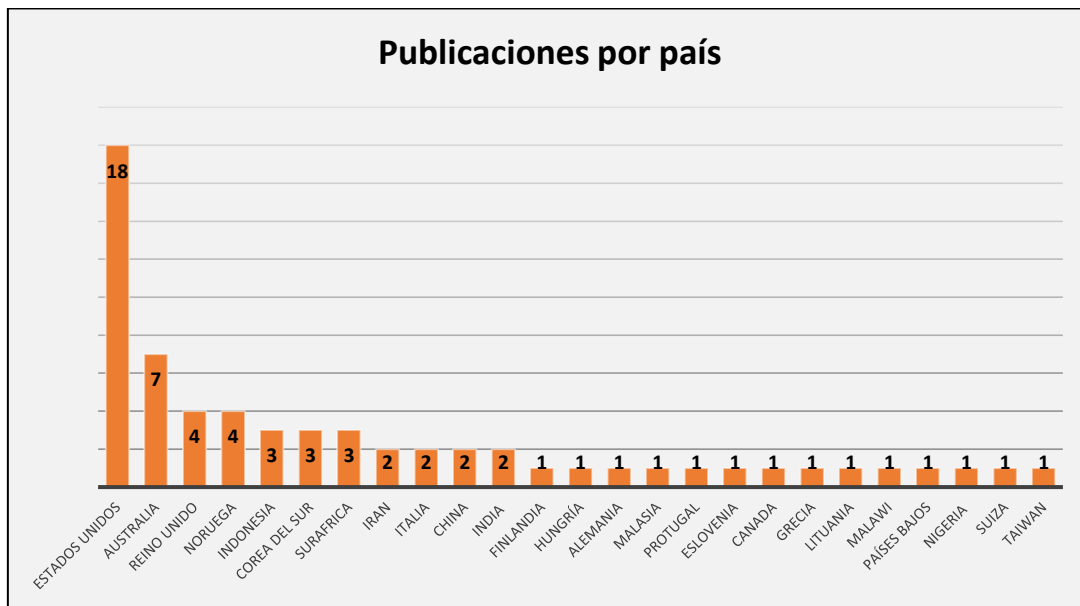
Lo anterior muestra que cada categoría de esta investigación ha sido ampliamente estudiada. Sin embargo, la cuestión a investigar del presente proyecto busca las relaciones entre las tres categorías anteriores, por lo que posterior a esta primera exploración, se pasó a buscar las categorías juntas con los tesauros ya mencionados y limitando el tiempo desde el 2005 hasta la actualidad, encontrando lo siguiente:

- Competencias de empleabilidad e interrupción de contrato, 3 resultados
- Competencias de empleabilidad y calidad del servicio, 15 resultados
- Interrupción de contrato y calidad del servicio, 46 resultados
- Competencias de empleabilidad, interrupción de contrato y calidad del servicio: no se encontraron resultados

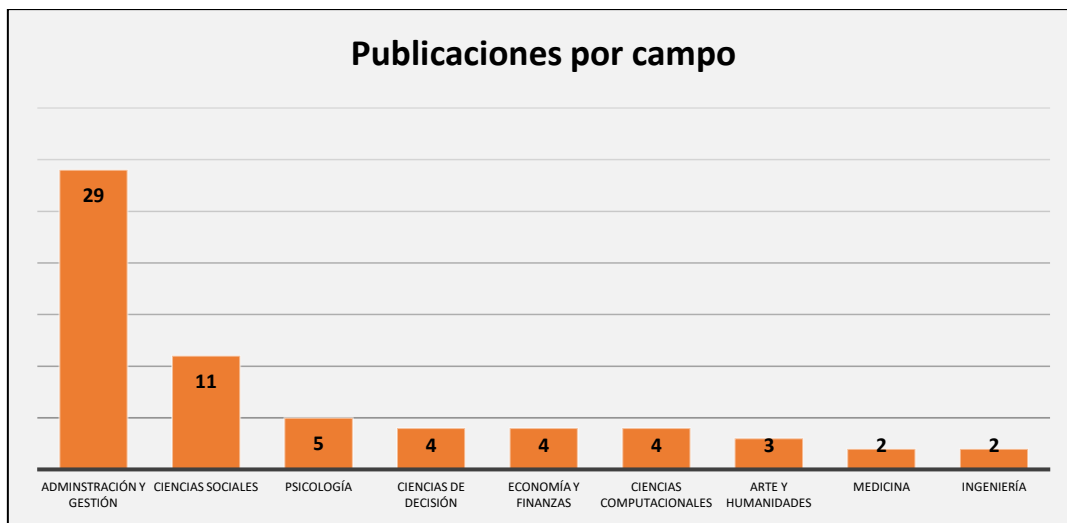
Con base a lo anterior, en total se contaba con 64 documentos de interés para analizar su pertinencia y aporte a la presente investigación, los cuales a continuación se presentan por año de publicación, países y campo, gráficos elaborados gracias a las herramientas bibliométricas de la base de datos.



Gráfica 1. Publicaciones de interés clasificadas por año de publicación



Gráfica 2. Publicaciones de interés clasificadas por país



Gráfica 3. Publicaciones de interés por campo de estudio

Partiendo de que la búsqueda se realizó uniendo las tres categorías de la presente investigación, a continuación, se describen los estudios que se encontraron más pertinentes para esta investigación.

Un estudio realizado en estados unidos, titulado Turnover behavior among US government employees, el cual tenía como objetivo analizar la rotación de los

empleados del gobierno estadounidense entre el 2003 y el 2013, mediante la información de las ediciones del 2003, 2006, 2010 y 2013 de la *National Survey of College Graduates* (NSCG) y en el cual se encontró que cuando existe un desajuste entre las habilidades de las personas y las habilidades requeridas para desempeñar el trabajo, era más probable que los empleados se movieran de sus trabajos (Hur & Hawley, 2019).

En una investigación realizada para los aspirantes a ingeniería en los Emiratos Árabes Unidos, que buscaba explorar las tendencias de empleabilidad y contratación enfocándose en las competencias relacionadas con el trabajo y el comportamiento. Mediante la realización de una encuesta a 41 ingenieros, los resultados indicaron que es necesario que las instituciones educativas tengan en cuenta las competencias esenciales para el trabajo, lo cual es crucial para la empleabilidad de los ingenieros (Rajan & Pandita, 2019).

Por su parte, en otro estudio *How to measure and manage the risk of losing key employees*, el cual tiene como objetivo examinar diferentes mediciones que permitan identificar y establecer el riesgo en relación con la rotación del personal. En este estudio se encontró que a través de herramientas de medición de las competencias de los empleados puede identificarse el riesgo de rotación de estos (Jääskeläinen, 2011).

Respecto a la relación entre las competencias de empleabilidad y la calidad de los servicios, se encontraron dos estudios en el sector financiero, que tienen como objetivo analizar los factores que afectan la calidad del servicio y en los cuales se encontró que entre los factores más influyentes en la calidad del servicio estaban las competencias de los trabajadores (Pakurár, Haddad, Nagy, Popp, & Oláh, 2019; Pourmohammad, Zandieh, & Farsijani, 2016).

Un estudio similar, pero en un sector diferente, fue el realizado para el consejo municipal de Malasia titulado *The effect of employees competencies on perceived service quality at a Municipal Council in Malaysia*, el cual tenía como objetivo analizar la relación entre las competencias de los empleados y la calidad del servicio percibida

y en el cual se encontró una relación positiva significativa entre ambas categorías (Ariffin & Zailani, 2011).

De la misma forma, en una investigación realizada en Vietnam, en el sector comercial de automóviles, el cual tenía como objetivo explorar cómo los factores respecto a la relación entre empleados y clientes afecta el boca a boca positivo, para ello se realizaron encuestas a 250 clientes. Los resultados del estudio comprobaron una de las hipótesis que consistía en demostrar si la competencia de los empleados en la relación con los clientes tenía un efecto positivo en la satisfacción del cliente (Nguyen, Tran, & Huynh, 2019).

En otro estudio titulado *Conceptualisation of service quality for hybrid services: a hierarchical approach*, el cual tenía como objetivo identificar las dimensiones de la calidad del servicio híbrido, entiendo este servicio como aquellos que son entregados al cliente tanto por humanos como por tecnología. Las dimensiones se identificaron mediante un análisis factorial exploratorio, encontrando entre ellas la competencia del personal (Gangulia & Roy, 2013).

Otra publicación, cuyo objetivo es confirmar si es posible evitar el intercambio entre productividad y la calidad del servicio mediante el diseño de un modelo de gestión que toma como base la ciencia de los servicios como en la economía de la producción, y en el cual se consideró el recurso humano, en especial las competencias del personal, como clave para el logro de ambos aspectos: productividad y calidad del servicio (Calabrese, 2012).

En la investigación realizada a los administradores de complejos comerciales en Nigeria titulado *Factors influencing service quality: An empirical evidence from property managers of shopping complexes in Ibadan, Nigeria*, el cual tenía como objetivo analizar los factores que afectaban la calidad del servicio del sector mencionado y que obtuvo como resultado que la alta rotación del personal fue uno de los factores más importantes que influyeron en la calidad del servicio (Ojekalu, Ojo, Oladokun, & Olabisi, 2019).

Adicionalmente, en varios estudios realizados en el sector hotelero, que buscan analizar de diferentes perspectivas la calidad del servicio, han encontrado que la rotación del personal y los estímulos que llevan a esta rotación, como el agotamiento, la desmotivación, el bajo trabajo en equipo y la falta de capacitación, se refleja en una afectación en la calidad del servicio de los hoteles (Lee, Park, Back, Hyun, & Lee, 2020; Wen, Zhou, Hu, & Zhang, 2020; Mhlanga, 2018; Chalkiti & Sigala, 2010).

Revisión de informes de la OIT y sectoriales:

Uno de los trabajos referidos, es el informe publicado por Salazar y Vargas (2017). “El futuro de la formación profesional en América Latina y El Caribe: diagnóstico y lineamientos para su fortalecimiento. Montevideo: Oficina Regional de la OIT para América Latina y el Caribe / OIT/Cinterfor”, en este se ha priorizado para la región las Políticas de Desarrollo Productivo, así:

“Es por esto que la Oficina Regional de la OIT para América Latina y el Caribe ha definido como la primera de las tres áreas prioritarias de trabajo para la región las “Políticas de Desarrollo Productivo para un crecimiento inclusivo con más y mejores empleos”. Esta prioridad está alineada con el Objetivo 8 de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible acordada en 2015 por las Naciones Unidas, y, con el Objetivo Estratégico para la Promoción del Empleo incluido en la Agenda de Trabajo Decente de la OIT.

En otras palabras, la formación profesional es el área de intersección o articulación fundamental entre PDP, políticas laborales, y aspiraciones para un trabajo decente.”

En el primer apartado de este trabajo, se describe al talento humano como fin y medio para desarrollo en la región, donde las economías globalizadas, demandan en los trabajadores competencias y habilidades propias de siglo XXI, enfocadas en el aspecto técnico, socioemocional y digital. Convirtiéndose en un reto para las instituciones de

formación para el trabajo, el anticiparse en el diseño de programas que suplan este requerimiento y a su vez propiciar la actualización permanente del trabajador.

Otro de los trabajos es la tesis de Saavedra, Arias y Sanchez (2018): “Incidencia de factores actitudinales y comportamentales en el desarrollo de la etapa productiva de los aprendices del Centro de Biotecnología Agropecuaria SENA-Mosquera”. La investigación es de carácter descriptivo y documenta la dinámica de los factores actitudinales - comportamentales asociados al desarrollo de la etapa productiva de los aprendices del Centro de Biotecnología Agropecuaria durante el año 2016. Además, la caracterización de los factores que influyen tanto positiva como negativamente durante el desarrollo de esta etapa, permite generar acciones a futuro que conlleven a buen término, esta fase en los aprendices.

Para Pacheco (2017), en su artículo *“Educación y formación para el trabajo: inclusión social, productiva y económica”* señala que el sistema educativo colombiano continúa enfocado en disciplinas tradicionales, que no responden a las necesidades del mercado de trabajo; los conocimientos y las competencias que alcanzan las personas, en especial los jóvenes, no responden a las necesidades del sector productivo afectando la inserción y la productividad laboral.

6. MARCO REFERENCIAL

6.1. Marco teórico

En este apartado se presentarán los conceptos y teorías más relevantes para soportar la pregunta y objetivos de investigación formulados. En primer lugar, se abordará desde el punto de vista del pensamiento administrativo de la teoría general de sistemas y la Escuela de las Relaciones Humanas como marco de esta investigación, en segundo lugar, se desarrollará el concepto de competencias de empleabilidad, posteriormente el contrato de aprendizaje y su interrupción y, por último, la calidad de los servicios.

6.1.1 Teoría General de Sistemas

Históricamente el enfoque sistémico ha sido abordado desde diversas áreas del pensamiento para facilitar el análisis y comprensión de la interacción entre el mundo externo y las organizaciones, incluyendo lo relacionado con las personas que las integran. Para efectos de la temática de la presente investigación y la relación con el contexto empresarial, donde se desarrolla la formación para el trabajo, se abordará conceptualmente la Teoría General de Sistemas (TGS).

Para Arnold y Osorio (1998), citado en Zapata, Murillo y Martínez (2009, p.2), la teoría general de sistemas corresponde a una aproximación sistemática y científica de la realidad, por lo que, como paradigma científico, la TGS presenta un punto de vista integrador en el cual es crucial las relaciones y lo que resulta a raíz de ellas.

El interés por el enfoque de sistemas y su estudio como disciplina, viene desde finales de los años 20 con el biólogo alemán Ludwig von Bertalanffy. La definición dada por Bertalanffy en (Kast y Rosenzweig, 1976) y citado en Zapata, Murillo y Martínez (2009 p.4) indica un sistema como:

“un todo unitario organizado, compuesto por dos o más partes, componentes o subsistemas interdependientes y delineado por los límites, identificables, de su ambiente o suprasistema. El término sistema cubre una amplia gama del mundo

físico, lógico y social. En el universo existen sistemas galácticos, geográficos y moleculares. En Biología se habla del organismo como un sistema de partes dependientes, cada una de las cuales incluye muchos subsistemas. El cuerpo humano es un organismo complejo que incluye, entre otros, el sistema óseo, el circulatorio y el nervioso. Cada persona encuentra a diario fenómenos tales como el sistema de transporte, los sistemas de comunicaciones y los sistemas económicos.”

Así mismo, Bertalanffy establece una distinción entre los sistemas cerrados y abiertos, esto en cuanto a la relación de los mismos con el medio ambiente. Con base a lo anterior, indica que los sistemas biológicos y sociales no son sistemas cerrados debido a que se encuentran en constante interacción con el ambiente que les rodea. Ahora bien, esta perspectiva del fenómeno social como un sistema abierto ha tenido una importante repercusión en las ciencias sociales y la teoría organizacional, puesto que la teoría clásica de la administración consideraba a las organizaciones como sistemas cerrados, mientras que este enfoque moderno reconoce que la organización es un sistema abierto y por tal interactúa con su ambiente (Zapata, Murillo & Martínez, 2009 p.4).

También, (Johansen, 2005, p. 71- 85) citado en López, M, & Quejada, M. (2016) define los elementos y características de un sistema abierto:

- *Las corrientes de entrada:* Para que los sistemas abiertos puedan funcionar, necesitan tomar ciertos recursos del medio
- *Proceso de Conversión:* Es el proceso en el que los sistemas convierten o transforman la energía (en sus diferentes formas) que sirve para mover y hacer actuar sus mecanismos particulares con el fin de alcanzar los objetivos.
- *Corriente de Salida:* Equivale a lo que el sistema entrega al medio. Estas corrientes pueden dividirse en positivas y negativas para el medio y el entorno. Se puede hablar de corrientes de salida positivas cuando es útil a

la comunidad y negativa cuando se da en el caso contrario.

- *La comunicación de retroalimentación*: Es la información que indica cómo lo está haciendo el sistema en la búsqueda de su objetivo y que es introducido nuevamente al sistema con el fin de que se lleven a cabo las correcciones necesarias para lograr su objetivo. De acuerdo con la anterior definición, la retroalimentación en las organizaciones puede ser el mecanismo de control para asegurar el logro de los objetivos.

A medida que los sistemas se complejizan, es decir, no sólo están constituidos por más partes, sino que también la interacción entre ellas se hace cada vez más compleja, la explicación de los fenómenos que presentan las conductas de esos sistemas tiende a tomar en cuenta su “medio”, su entorno, es decir, “su totalidad”. (Johansen, 1997, p.19) citado por López, M, & Quejada, M. (2016).

En consecuencia, la TGS es vista como una herramienta que permite comprender las partes y el todo en una organización, incluyendo lo que recibe y entrega al medio ambiente, permitiendo así explicar los fenómenos que en ella se presentan. A su vez, el identificar los elementos, funciones e interacciones, que conlleven a generar sinergias que conduzcan al logro de los propósitos institucionales.

Con base a lo anterior, es importante destacar que esta investigación se enmarca en la teoría general de sistemas, porque al buscar comprender los fenómenos que suceden en la organización, partiendo de que se trata de un sistema abierto que interactúa con el ambiente, y que por tal debe considerarse en su totalidad, incluyendo los recursos que toma del medio, los procesos de transformación que suceden en su interior y los resultados que entrega al medio. La perspectiva de sistemas permite el análisis integral de situaciones de estudio, para este caso de estudio en particular, lograr comprender cómo las competencias de empleabilidad de los aprendices (recursos tomados del medio), la interrupción de los contratos de aprendizaje en la etapa práctica (procesos de transformación) pueden afectar la calidad del servicio de las empresas patrocinadoras (resultados que entrega al medio).

6.1.2 Escuela de las Relaciones Humanas

Desde el punto de vista de la administración, la presente investigación además de la TGS, también se enmarca en la *Escuela de las Relaciones Humanas*, ya que el estudio se centra en las personas que se encuentran inmersas en las organizaciones.

La Escuela de las Relaciones Humanas comprende que las organizaciones son entidades sociales y que el ser humano, como parte de ella debe ser tenido en cuenta para el logro de la productividad, considerando sus motivaciones, su comportamiento ante el liderazgo, sus relaciones grupales y su relación con la organización (Zapata, 2007).

Resulta relevante evocar que para las primeras décadas del siglo XX se presentaba un inconformismo por parte de los trabajadores debido al trato de sus patrones y la carga laboral en simultáneo que los empresarios se preocupaban por el ausentismo y la rotación de los trabajadores, que afectaba su productividad. Estas preocupaciones fueron el aliciente para que las investigaciones se centraran en el recurso humano, dando origen a la Escuela de las Relaciones Humanas, proporcionando espacio a los intereses, motivaciones y realización de los trabajadores, sin dejar de lado la productividad y los resultados (Galvis, 2010).

Los estudios de Hawthorne¹, llevados a cabo por Elton Mayo, tuvo como principales conclusiones que el nivel de producción dependía de la integración social, que los trabajadores no podían ser aislados y su desempeño no estaba dado por la recompensa económica solamente, sino también por la motivación y moral. Lo anterior dio origen la Escuela de las Relaciones Humanas (Dávila, 2001).

Si bien la Escuela de las Relaciones Humanas surge tras el estudio de Mayo, se desarrolla a lo largo de casi 7 décadas y toma diferentes vertientes y corrientes, pero conservan conceptos y supuestos comunes, entre ellos que la organización no es solo

¹ Realizados en la General Electric Co. sede Hawthorne, que tenían como fin de determinar los factores que afectaban el desempeño de los trabajadores, en los cuales se empezó a estudiar factores fisiológicos y físicos del entorno laboral (ej: la iluminación del sitio de trabajo), para descubrir, más adelante, que los factores que realmente influenciaban el desempeño de un trabajador eran de carácter psicosocial (Dávila, 2001)

un aparato económico y técnico, sino que también es un organismo social y que el hombre no es un hombre económico, sino un ser social; otro concepto común de la Escuela de las Relaciones Humanas, es que su objetivo se centra en incrementar la productividad a través de la maximización del rendimiento del trabajador mejorando la situación social de la empresa (Dávila, 2001).

Los principales temas de preocupación de la Escuela de las Relaciones Humanas fueron (Dávila, 2001):

- Motivación, satisfacción en el trabajo y productividad
- Liderazgo, dirección o supervisión
- Dinámica de grupos y trabajo en equipo
- Desarrollo organizacional

Teniendo en cuenta lo anterior, la Escuela de las Relaciones Humanas reconoce que, para que las organizaciones obtengan los resultados que se proponen, se requiere de la interacción y gestión de diversos componentes, sin embargo, esto se logra por las funciones que desempeña el personal de la organización, quienes son finalmente los que logran movilizar los procesos. Por lo anterior, el personal es parte fundamental en las organizaciones por lo que se debe prestar especial atención a la administración efectiva de los trabajadores que hacen parte de ellas (All, 2012).

Con base al contexto planteado, la Escuela de las Relaciones Humanas enmarca lo que busca comprender la presente investigación en relación a cómo la conducta del personal, en términos de sus competencias y su rotación en el lugar del trabajo, puede afectar los resultados de la organización en la que se encuentre, específicamente en la calidad del servicio.

6.1.3 Competencias de empleabilidad

El concepto sobre competencias fue abordado desde los años 20, bajo una perspectiva pedagógica, su evolución y aplicabilidad generó interés en otros campos de conocimiento. A continuación, se presentarán las nociones sobre competencias

laborales dadas por diversos autores. Inicialmente Ruiz, Barrios y Romero (2005), citando a Leboyer (1997) presentan la definición etimológica de competencia:

“El término competencia proviene del verbo latino competere, término que en el español se adujo al concepto de competir y competir, haciendo referencia a una competencia entre dos o más rivales. Posteriormente, pasó a adquirir un sentido más amplio, cuando comenzó a ser entendido como responder a, corresponder a, ser propio de, ser aplicable a. Así, a partir del siglo XV, el término competere comenzó a significar “‘pertenecer a’, ‘incumbir’, dando lugar al sustantivo ‘competencia’ y al adjetivo ‘competente’, para indicar ‘Apto’, ‘adecuado’”.

Sánchez, Marrero y Martínez (2005, P.4), consideran como relevantes los siguientes autores, por el énfasis dado al papel de las características de los individuos, así:

- David Mc Clelland (1973), a través de la publicación de un artículo titulado “Testing for Competence Rather than Intelligence”, quien define la competencia como “la característica esencial de la persona que es la causa de su rendimiento eficiente en el trabajo”.
- Boyatzis (1982), quien define las competencias como “las características subyacentes en una persona que están causalmente relacionadas con una actuación de éxito en un puesto de trabajo”.

Así mismo, Ducci (1997), citado en Ávila y Rueda (2007 P.4), define la competencia laboral como “un diseño y apropiación de aprendizajes útiles y significativos, que se manifiestan conductualmente en el desempeño productivo en una situación laboral real, a través de la instrucción, pero a demás y en gran medida mediante el aprendizaje por experiencia en situaciones concretas de trabajo”.

López y Chaparro (2006), según Ávila y Rueda (2007 p.5), pone de manifiesto de igual manera que el concepto de competencia laboral tiene origen en los países industrializados, a partir de la necesidad de capacitar personas con la habilidad de

responder a cambios tecnológicos y nuevas demandas de mercado; en contraste con los países subdesarrollados, cuyo fin se ha orientado hacia el mejoramiento en los sistemas de formación para equilibrar las necesidades tanto de las personas, las empresas y la sociedad.

Vivimos en una sociedad globalizada de rápidos cambios a nivel económico, tecnológico, político, cultural y social que demandan en los gobiernos, organizaciones e individuos respuestas acordes a las exigencias, lo que implica todo un despliegue económico y político para contextualizar el requerimiento y brindar una respuesta efectiva.

Para Manuel Castells (2008):

La globalización es fundamentalmente la expresión de una Sociedad-Red y que, si miramos los procesos globalizadores como procesos de constitución de red de redes, existe una serie de consecuencias teóricas y prácticas muy importantes de las cuales se deduce esta visión o interpretación. Es un proceso de articulación de las actividades estructurantes, no de todas las actividades, sino de aquellas actividades estructurantes de todas las sociedades en redes planetarias que tienen la capacidad tecnológica, organizativa, institucional de funcionar como una unidad en tiempo real.

Según Castells (2008) es imprescindible un cambio de perspectiva ante este fenómeno, que nos permita ver y comprender los procesos y no solamente los datos en cuanto al volumen, intensidad y complejidad de estas redes. Todos los países están en una red lo cual crea una nueva geografía económica del mundo, para que los países tengan la oportunidad de incorporarse a este sistema, la condición es ser capaces de poseer una serie de factores de producción, en el que se destaca: los recursos humanos competitivos como elemento fundamental en cualquier tipo de actividad.

Ante este panorama, las naciones se han sensibilizado frente a la relación el trabajo y la educación y como lo afirma Brunner (2000):

“Por de pronto, a partir de los años ’80 los gobiernos, los grupos directivos, los intelectuales y los más media —junto a organismos internacionales como la UNESCO, la OECD, el Banco Mundial y el Banco Interamericano de Desarrollo— han empezado a identificar a la educación como el principal instrumento para el desarrollo de los países, el crecimiento de las economías, el aumento de la productividad y para superar o, al menos estrechar, el abismo interno de la pobreza y el externo de conocimiento y tecnología que separa a los países desarrollados de aquellos en vías de desarrollo. Incluso más: se ve a la educación como un (o el) ingrediente principal para restablecerla cohesión social, evitar la anomia juvenil, prevenir el crimen y la drogadicción, afirmar los valores de la sociedad, etc.”
(p.5)

Aunque la educación es vista como una variable indiscutible para cerrar las brechas de inequidad social y responder a las exigencias de carácter global, no deja de ser cuestionado el método de enseñanza en cualquier nivel de formación y si éstos responden a las competencias requeridas en el mundo del trabajo; Brunner (1999), citado en Thieme (2007, p.50), señala que en el contexto actual esta relación trabajo versus educación se ve influenciada por:

- Aumento en el componente de información/conocimiento de la mayoría de las ocupaciones por efecto de la revolución tecnológica.
- Se modifican las competencias requeridas.
- Se elevan los requerimientos educacionales de la fuerza de trabajo.
- La educación misma pasa a ser concebida como un proceso continuo de aprendizaje a lo largo de la vida.
- Particularmente, el sector de la enseñanza técnico-profesional enfrenta la necesidad de una completa revisión de objetivos, contenidos, métodos, articulaciones y diseño institucional.
- La estabilidad en el empleo disminuye por la transformación de las ocupaciones, el imperativo de la flexibilidad y la intensificación de la competencia.

- La movilidad laboral, el cambio de las ocupaciones y la continua redefinición de competencias introducen elementos adicionales de presión sobre los trabajadores y ejecutivos.

El cambio del contexto a nivel educativo conlleva a repensar la práctica actual y enfatizar algunos aspectos, como los señala Brunner (2000):

- La formación de competencias fundamentales
- El desarrollo de competencias cognitivas superiores (aquellas que permiten un desempeño eficaz en situaciones relativamente complejas, tales como la capacidad de resolver problemas, aprender a aprender, actuar creativamente y tomar decisiones)
- La formación de competencias de empleabilidad, que son aquellas disposiciones requeridas para funcionar eficazmente en economías que cambian rápidamente y se hallan sujetas a una fuerte presión competitiva

Así mismo, Bertrand (1998): citado en Thieme (2007 p.51), señala que existe un desplazamiento desde las destrezas tradicionales a unas nuevas como lo son:

- Adaptabilidad a nuevos productos, tecnologías y métodos de organización
- Trabajo abstracto sobre pantalla usando códigos y símbolos
- Autonomía y responsabilidad
- Trabajo en contacto permanente con clientes y colegas

La relación entre competencias técnicas y comportamientos que ocurren en el mundo laboral y que permiten a las personas ser más *empleables*, coinciden con la definición de Cotton (1993), quien distingue las competencias laborales como aquellas habilidades que tiene la persona para realizar las funciones asignadas según el cargo o puesto de trabajo y, de esta forma, ser más competitivo frente a las demandas de las organizaciones, y con ello el ingreso y permanencia en el mundo del trabajo.

Actualmente en la relación Educación y Trabajo, se incorpora el concepto de competencias para empleabilidad, las cuales son definidas por Brunner (2000), como:

“Un conjunto de capacidades esenciales para aprender y desarrollarse eficazmente en el puesto de trabajo; incluyendo capacidades de comunicación y relación interpersonal, de resolución de problemas y manejo de procesos organizacionales, y de organización de los propios comportamientos en función de los requerimientos del puesto de trabajo. Pueden caracterizarse como competencias genéricas (no atadas a una ocupación en particular), transversales (necesarias en todo tipo de ocupaciones), transferibles (se adquieren mediante procesos sistemáticos de enseñanza-aprendizaje), generativas (permiten un desarrollo continuo de nuevas capacidades) y evaluables (su adquisición y desempeño pueden evaluarse de manera rigurosa)”.

La definición de competencias de empleabilidad, más conocida internacionalmente es la dada por la *Secretary of Labour's Commission on Achieving Necessary Skills* (SCANS, 1993) citado en Thieme (2007), que definió dichas competencias agrupándolas en cinco clases y determinó los estándares que debían obtenerse en cada caso. Así, trabajadores efectivos serían aquellos que pueden usar productivamente:

- **Recursos:** saben organizar, planificar y asignar tiempo, dinero, materiales y recursos humanos
- **Capacidades interpersonales:** pueden trabajar con otros participando en equipos, enseñarles, servir al cliente, conducir, negociar y trabajar con gente de distintos orígenes sociales
- **Información:** pueden adquirir y evaluar información, organizar y mantener archivos, interpretar y comunicar, y usar computadoras para procesar información
- **Sistemas:** entienden sistemas sociales, organizacionales y tecnológicos, pueden monitorear y corregir su performance y diseñar y mejorar sistemas
- **Tecnología:** pueden seleccionar equipos y herramientas, aplicar tecnologías a tareas específicas, y mantener y solucionar problemas de los equipos

Cabe mencionar que existe gran diversidad sobre la denominación del concepto de competencias de empleabilidad. Para el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA (2012), en el Modelo Pedagógico Institucional se contempla el “*Enfoque para el desarrollo de competencias*”, el cual se desarrollara definiendo el concepto y los tipos de competencia que fueron acordados para ser implementadas en la institución, esta información se consagra el documento Modelo Pedagógico Institucional - SENA, el cual fue elaborado por el grupo nacional de pedagogía SENA, del cual las siguientes definiciones fueron tomadas textualmente:

Competencia laboral: La capacidad de una persona para desempeñar funciones productivas en contextos variables, con base en los estándares de calidad establecidos por el sector productivo.

Competencia social: Capacidad de una persona para interactuar idóneamente consigo mismo, con los demás y con el entorno. Se espera una interacción idónea de la persona en el contexto productivo e igualmente idónea en el contexto social.

Es importante señalar que la competencia social, en cuanto a fines, contenidos y responsables de los procesos formativos, opera en los niveles intrapersonal, interpersonal, ciudadano y ambiental. El desarrollo de estos de estas competencias sociales, *desde el punto de vista del aprendizaje*, se lleva a cabo desde el componente social del proceso formativo.

Competencias básicas: Constituyen un conjunto de *capacidades abiertas*, esenciales para interactuar idóneamente en el **Mundo de la Vida**, especialmente en el trabajo, de desarrollo continuo, permanente y progresivo, e imprescindibles para el Desarrollo Humano Integral en los niveles personal y social y para el de competencias de carácter más específico. Las Competencias Básicas se consideran la génesis que posibilita el desarrollo de todas las demás competencias.

Las Competencias Básicas se desarrollan dentro del componente social del proceso formativo. El **componente social** desde el punto de vista metodológico (o de desarrollo de estas competencias), opera en cuatro dimensiones:

- a) Nivel Intrapersonal: se deberá trabajar aspectos tales como el Proyecto de Vida, el aprender a aprender, la apropiación y vivencia de la Ética, la adaptación al cambio, la resiliencia, el manejo de las emociones, el liderazgo y la proactividad
- b) Nivel Interpersonal: se trabajan los temas de alteridad, la orientación al servicio, la comunicación asertiva, la argumentación y el establecimiento de acuerdos, entre otros
- c) Nivel Ciudadano: se trabajan los temas de manejo de conflictos, convivencia y paz, la promoción, garantía y vivencia de los Derechos Humanos, la estructura del Estado colombiano, los mecanismos de participación y la construcción de sociedad
- d) Nivel Ambiental: se trabajan temas como los ecosistemas, el medio ambiente, la preservación y cuidado de la naturaleza, la producción limpia, el reciclaje, los impactos ambientales de las actividades humana, las necesidades humanas fundamentales, la calidad de vida y el desarrollo sostenible.

Un aspecto esencial de las Competencias Básicas es su *acción sistémica*. Como sistema, su acción integrada genera resultados que no podrían presentarse si estas competencias se desarrollaran de manera aislada. Los resultados del sistema de Competencias Básicas se concretan en los propósitos tales como la toma de decisiones, el trabajo en equipo, el aprender a aprender, convivir, gestionar recursos y resolver problemas, entre otros.

Competencias transversales: Constituyen capacidades *de carácter abierto* que le permiten a la persona interactuar de manera idónea con el ámbito productivo contemporáneo. Su carácter genérico o transversal radica en que “atraviesan” todas las Áreas de Desempeño que hacen parte de la Clasificación Nacional de Ocupaciones

CNO, por todos los sectores productivos; es decir, son requeridas por todas las funciones productivas independientemente de la ocupación, de su especificidad o especialidad.

De igual forma, son necesarias para el Desarrollo Humano Integral en los niveles personal y social. Dentro de las Competencias Transversales se reconocen entre otras:

- Trabajo en Equipo
- Segundo Idioma
- Gestión de la Información
- Uso de las TIC o competencias digitales
- Cultura Física en cuanto la adecuación física para una ocupación determinada
- Resolución de Problemas
- Gestión de Recursos
- Metodológicas (como forma inteligente de adaptar medios afines)
- Toma de decisiones
- Organización
- Planeación, control, evaluación
- Emprendimiento y Gestión Tecnológica

Competencias específicas: Son las directamente relacionadas con el desempeño de funciones productivas. Su referente lo constituye la Clasificación Nacional de Ocupaciones **CON**.

Estas competencias se formulan y expresan de manera muy precisa a través de las Normas de Competencia Laboral **NCL** establecidas por las Mesas Sectoriales.

Igualmente, constituyen el eje del trabajo formativo en el SENA, alrededor del cual se articulan las Competencias Básicas y las Transversales con el fin de que se continúe

el desarrollo de estas últimas en el marco de situaciones concretas y específicas propias del mundo del trabajo.

Es así como la formación profesional que imparte el SENA constituye un proceso educativo teórico-práctico de carácter integral, orientado al desarrollo de conocimientos técnicos, tecnológicos y de actitudes y valores para la convivencia social, que le permiten a la persona actuar crítica y creativamente en el mundo del trabajo y de la vida:

“La globalización de la economía aunada a las innovaciones científicas y tecnológicas ha generado no solo relaciones distintas en la producción y distribución de bienes y servicios, sino nuevas exigencias a las empresas que aspiran a participar en mercados internacionales altamente competitivos. Estas tendencias conllevan a cambios en el mercado laboral con relación a la organización, naturaleza, forma de trabajo, estructura y contenido de las ocupaciones en consecuencia un nuevo perfil del trabajador; es así como la educación es para el país el principal factor de competitividad y las exigencias que se presentan en el sector productivo, le generan nuevos y mayores retos al sistema educativo, para que el nuevo talento humano comprenda, apropie y aplique conocimientos, desarrolle habilidades, aptitudes y destrezas, y actitudes, valores y comportamientos requeridos para las condiciones propias del desarrollo económico, social y las realidades del mercado internacional” (Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, 2003, pág. 7).

Diversos organismos internacionales señalan el hecho de que, para desempeñar cualquier puesto de trabajo, cada vez es más necesario contar con competencias técnicas y transversales. El Informe de la UNESCO publicado por Barretto y Hermida (2015) sostiene:

“El progreso técnico modifica de manera ineluctable las calificaciones que requieren los nuevos procesos de producción. A las tareas puramente

físicas suceden tareas de producción más intelectuales, más cerebrales, como el mando de máquinas, su mantenimiento y supervisión, y tareas de diseño, estudio y organización, a medida que las propias máquinas se vuelven más ‘inteligentes’ y el trabajo se ‘desmaterializa’”

Cada vez más, para acceder a los puestos de trabajo de cualquier empresa, el trabajador necesita demostrar que domina los conocimientos tecnológicos específicos y las habilidades prácticas de su ocupación, y que es un trabajador autónomo, con capacidad crítica, creativa y de adaptación, con capacidad de relacionarse socialmente de forma armoniosa y responsable. En ese sentido, además de adquirir y desarrollar competencias profesionales técnicas, es necesario desarrollar competencias profesionales metódicas, como el *aprender a aprender*, la *capacidad de solucionar problemas nuevos* y capacidades profesionales socioemocionales, como la *autoestima*, la *capacidad comunicativa* y la *inteligencia emocional*.

En consecuencia, a nivel mundial los países diseñan estrategias para mitigar el desempleo y contribuir con estas a la productividad de las empresas, es así como la OIT (Oficina Internacional del Trabajo), apoya el desarrollo de las competencias para mejorar la empleabilidad de los trabajadores, productividad de las empresas y capacidad de integradora de crecimiento económico, y a través del informe de política “Mejorar la Empleabilidad de los Jóvenes: La importancia de las competencias clave”, ratifica la importancia de estas competencias y las define:

“las competencias y cualificaciones transferibles que refuerzan la capacidad de las personas para aprovechar las oportunidades de educación y de formación que se les presenten con miras a encontrar y conservar un trabajo decente, progresar en la empresa o al cambiar de empleo y adaptarse a la evolución de la tecnología y de las condiciones del mercado de trabajo. [...] Las personas son más empleables cuando han adquirido una educación y una formación de base amplia y calificaciones básicas y transferibles de alto nivel, incluidos el trabajo en equipo, la capacidad para resolver problemas, las tecnologías de la comunicación y

la información, el conocimiento de idiomas, [...] La combinación de estas calificaciones les permite adaptarse a los cambios en el mundo del trabajo.”
(Organización Internacional del Trabajo OIT, 2015, pág. 1).

Tabla 1 Competencias para el Mundo del Trabajo

Tipo	Descripción
Básicas/ Fundamentales	Los niveles de alfabetización y conocimientos aritméticos necesarios para obtener trabajo con salario suficiente para cubrir las necesidades cotidianas. Como su nombre indica, estas competencias son, además, requisitos esenciales para avanzar en la educación y capacitación, y para adquirir las competencias técnicas y profesionales transferibles que mejoran las perspectivas de obtener mejores empleos
Profesionales o técnicas	Competencias y conocimientos teóricos o prácticos especializados, que se requieren para desempeñar funciones o tareas específicas
Profesionales/ Personales	Cualidades individuales que se relacionan con el trabajo, tales como la honestidad, la integridad, la confiabilidad y ética de trabajo.
Competencias Clave	Las capacidades de aprender y adaptarse; leer, escribir y calcular competentemente; escuchar y comunicarse de manera eficaz; pensar con Creatividad; resolver problemas en forma independiente; saber desempeñarse en el trabajo; interactuar con los compañeros de trabajo; trabajar en equipos o grupos; saber usar la tecnología básica, y liderar con eficacia, así como adaptarse a la supervisión.

Fuente: (Organización Internacional del Trabajo OIT, 2015)

6.1.4 Contratos de aprendizaje

Para abordar este aspecto, es importante describir el referente normativo existente, donde Barretto y Hermida (2015) hacen referencia al componente legal que ampara el contrato de aprendizaje en Colombia, describiendo como:

“En Colombia el contrato de aprendizaje tiene también una importante tradición, y tampoco ha permanecido incólume a las transformaciones contextuales ocurridas en los últimos años; antes bien, ha sufrido cambios seguramente más profundos que su similar brasileño. Su reglamentación actual es sostenida por los arts. 30 y subsiguientes de la Ley N° 789 de 2002 y el Decreto N° 933 de 2003, normativa a partir de la cual se establece un sistema mediante el que las empresas cumplen con la cuota de aprendices o pagan una cuota monetaria en subsidio.

El vínculo es concebido como un “contrato especial” del Derecho del Trabajo pero sin connotación laboral, permitiendo que un joven desarrolle una formación teórico-práctica en una entidad autorizada, “a cambio de que una empresa patrocinadora proporcione los medios para adquirir formación profesional metódica y completa requerida en el oficio, actividad u ocupación, y esto le implique desempeñarse dentro del manejo administrativo, operativo comercial o financiero propios del giro ordinario de las actividades de la empresa patrocinadora de su aprendizaje, por cualquier tiempo determinado no superior a dos años, y por esto reciba un apoyo de sostenimiento mensual, el cual en ningún caso constituye salario”.

Por consiguiente, para el adecuado desarrollo de los sistemas de aprendizaje de las instituciones de formación para el trabajo, es fundamental contar con un referente normativo claro frente al contrato de aprendizaje, donde se defina explícitamente los derechos y obligaciones entre las partes en torno al proceso formativo. Del mismo modo, se describirán las responsabilidades y funciones del empleador y la institución de formación para el trabajo, así:

El empleador es responsable de:

- Proporcionar un lugar de trabajo apto para la formación.
- Brindar supervisión adecuada durante el proceso de aprendizaje práctico.
- Otorgar suficiente tiempo y espacio para los módulos de formación.
- Planificar las tareas laborales requeridas.
- Evaluar el desempeño y desarrollo profesional del aprendiz.

La institución de formación es responsable de:

- Brindar una educación adecuada que se ajuste al ejercicio de la profesión.
- Elaborar un plan de desarrollo personalizado.
- Establecer acuerdos claros con el empleador sobre el programa de formación del aprendiz.
- Realizar la evaluación oficial del desempeño con relación al desarrollo profesional del aprendiz.
- Otorgar un diploma al aprendiz cuando complete satisfactoriamente el programa de estudios y la formación profesional.

Fuente: (Organización Internacional del Trabajo OIT, 2019)

Figura 1 Funciones y responsabilidades

Después de referir el marco regulatorio del contrato de aprendizaje, se presenta el concepto “Aprendizaje” como eje central del proceso formativo que conlleva cualificación de aprendices.

Las características clave de los programas de aprendizaje son las siguientes:

- *Proporcionan las aptitudes, los conocimientos y las competencias para llevar a cabo una ocupación específica.*
- *Combinan el aprendizaje en el trabajo (en tareas reales de producción o de servicio) con el aprendizaje fuera del trabajo (en un aula o en una situación similar).*
- *Incluyen un contrato específico entre el empleador y el aprendiz*
- *Conducen a cualificaciones y certificaciones reconocidas.*

Fuente: (Organización Internacional del Trabajo OIT, 2019)

Figura 2 Concepto fundamental 1 – Aprendizaje

Del mismo modo, Chatani y West (2019) señalan que la formación en el trabajo se produce cuando los aprendices participan en las actividades laborales reales bajo las presiones y condiciones cotidianas. Aunque los aprendices estén bajo supervisión, esta modalidad les brinda la posibilidad de:

- Aprender técnicas de los trabajadores experimentados
- Poner en práctica las competencias, aumentar la velocidad y la precisión, enfrentar situaciones imprevistas
- Practicar las competencias adquiridas en situaciones reales con fines de evaluación.

Por consiguiente, el informe de Chatani y West (2019) “*Herramientas para aprendizajes de calidad: guía para las empresas*” publicado por la Organización Internacional del Trabajo, se presentan las prácticas de 24 empresas en seis países, centrándose en los procesos clave que usan para contratar y formar **aprendices y/o pasantes** de manera exitosa, dando ejemplos reales de las herramientas que utilizan estas empresas en la gestión de aprendizajes de calidad, mediados por contratos y describiéndose a continuación:

- Utilizan el aprendizaje para satisfacer sus necesidades corrientes de competencias cuando deben reemplazar o ampliar la mano de obra cualificada que constituye el núcleo de su negocio. Esto es a menudo más rentable y da lugar a una producción de mejor calidad que la contratación de trabajadores cualificados del mercado laboral. La oferta de aprendizaje también consolida los vínculos con las comunidades locales.
- Se asocian con las escuelas de formación profesional para proporcionar a los aprendices los conceptos teóricos en los cuales se basa la formación técnica. Es importante desarrollar buenas relaciones con el personal de estas escuelas. Cuando las empresas tienen la posibilidad de seleccionar las escuelas y los cursos a los que asistirán sus aprendices, negocian el contenido que se ofrece. En algunos casos, las escuelas y las empresas han desarrollado nuevos programas de aprendizaje en conjunto.
- Las empresas celebran contratos por escrito con los aprendices o con las organizaciones intermediarias – instituciones de formación para el trabajo que ofrecen programas de aprendizaje a varios empleadores. Las condiciones suelen ser similares a las de los empleados fijos, pero a menudo incluyen la obligación de impartir y recibir formación, así como la aclaración de las funciones de los distintos gerentes, supervisores, profesores y evaluadores con quienes interactuará el aprendiz. Una clara división de funciones y responsabilidades entre las partes interesadas y un **marco regulatorio nacional** que gobierne los aprendizajes de calidad ayudan a las empresas a brindar formación.
- Además, preparan el lugar de trabajo para la formación garantizando la salud y la seguridad adecuadas; formando o informando a los supervisores y a los trabajadores experimentados que instruirán a los aprendices; garantizando que los nuevos aprendices estén bien informados antes de empezar a trabajar y a

formarse; y elaborando ejercicios y proyectos que añadan profundidad y desafíos a la formación. Debe prestarse especial atención en el caso de aprendices con discapacidad u otras necesidades especiales.

- También, estas organizaciones prestan especial atención a la contratación, haciendo todo lo posible para ampliar el grupo de posibles candidatos. Los criterios de selección suelen depender menos de las notas de exámenes y más de la actitud y la motivación. Además de entrevistas, en el proceso de contratación muchas veces se utilizan pruebas de tareas y de aptitud, y visitas de familiarización. Algunas empresas adoptan medidas activas para contratar a personas con discapacidad o procedentes de grupos desfavorecidos.
- Por último, establecen sistemas para hacer el seguimiento del progreso de sus aprendices. Todas reconocen que la deserción es costosa y debe evitarse. Además de evaluaciones formales para determinar los logros en la adquisición de las cualificaciones en las empresas (o las organizaciones intermediarias que las asisten), llevan a cabo evaluaciones en etapas predeterminadas y tienen arreglos para la discusión informal con los aprendices acerca de sus progresos y problemas.

6.1.5 Interrupción del contrato

Partiendo de que la etapa de productiva del contrato de aprendizaje consiste en la fase en que los aprendices se enfrentan al entorno laboral real de la empresa patrocinadora y es en esta etapa que se presenta, la interrupción del contrato ya sea por decisión del aprendiz, de la empresa patrocinadora y/o de la institución formadora, este fenómeno en el ámbito organizacional es definido como rotación del personal.

La rotación del personal o *turnover* es definida por Chiavenato (2007) como el intercambio de personal entre la organización y su ambiente, es decir, la cantidad de personas que ingresan y salen de la organización, partiendo de que la organización,

como un sistema abierto, mantiene un flujo constante con el ambiente, incluso del recurso humano.

Respecto a la rotación, diferentes estudios han analizado múltiples factores que pueden explicarla, entre ellos el compromiso organizacional, la satisfacción laboral, oportunidades de desarrollo, salario, oferta laboral en el entorno, así como también factores más asociados a los individuos, tales como el sexo, la edad, la antigüedad en la empresa (All, 2012; Domínguez, 2015; Littlewood, 2004).

Parte de lo que debe buscar la gestión del personal en las organizaciones es la retención de éste y buscar estrategias encaminadas a lograr que los trabajadores permanezcan en la organización, puesto que la rotación de éstos, trae diferentes costos a las empresas, no solo aquellos asociados a los procesos de reclutamiento, selección y contratación, sino también costos más intangibles como la fuga de conocimiento y la inestabilidad de procesos (Domínguez, 2015; Chiavenato, 2007).

6.1.6 Calidad de los servicios

Para determinar la afectación de los diferentes fenómenos que suceden en las organizaciones sobre la calidad de los productos y servicios que éstas ofrecen, es necesario en primer lugar establecer qué es la gestión de calidad.

La gestión de calidad es un conjunto de pensamientos y prácticas que buscan como objetivo final la satisfacción del cliente y la supervivencia de la organización en el mercado y que surge por los aportes de los grandes ponentes en este aspecto, como Deming, Juran, Crosby, Ishikawa, entre otros; quienes desarrollaron técnicas de gestión para mejorar la calidad en las organizaciones (Neyestani & Juanzon, 2016).

Es importante destacar que dentro de los pensamientos y aportes dados por los desarrolladores de la gestión de calidad se encuentra el factor humano como agente fundamental para el cumplimiento de los objetivos de calidad de una organización, por ejemplo, dentro de los 14 principios para la gestión de Deming se incluye que el

personal debe tener la motivación suficiente para realizar sus labores de manera efectiva (Deming, 1986).

A lo anterior se suma lo expuesto por uno de los principales autores de calidad, William Ouchi, quien en su libro *La teoría Z: cómo puedes las empresas hacer frente al desafío japonés* (1981) resalta la importancia de las personas en el logro de la calidad y productividad de las organizaciones, retomando temas como el humanismo, el respeto a la inteligencia humana y la dignidad de las personas, estableciendo las características que debían cumplir las organizaciones para obtener los resultados esperados, incluyendo los referentes a la calidad, y estas características tales como la constante formación y capacitación de los trabajadores en todos los niveles, políticas encaminadas a disminuir la rotación.

La calidad ha evolucionado conceptualmente, desde sus inicios estuvo orientada hacia la calidad del producto, luego se enfocó en la satisfacción del cliente y finalmente hacia todos los grupos de interés, es así como David A. Garvin en 1988 citado en Torres, Ruiz, Solís, y Martínez (2012), agrupa las definiciones de calidad en cinco enfoques básicos: *enfoque trascendente, enfoque basado en el producto, enfoque basado en el cliente, enfoque basado en la producción y el enfoque basado en el valor* (Garvin, 1988):

Enfoque Trascendente: para este enfoque la calidad no puede ser definida, pero aun así se entiende lo que es, por lo anterior resulta complejo establecer un juicio objetivo para la calidad (Torres, Ruiz, Solís, & Martínez, 2012).

Enfoque basado en el producto: para este enfoque la calidad depende de variables que se puedan medir de manera objetiva, por lo que se puede establecer si hay diferencias en la calidad de un producto si hay diferencias en dichas variables especificadas, por lo que no se tiene en cuenta la opinión del cliente o del usuario, sino solamente la medición específica de los atributos definidos (Ruiz, Barrios, & Romero, 2005).

Enfoque basado en la producción: bajo este enfoque encajan las definiciones de Deming y Crosby: “*calidad es la conformidad con los requerimientos, con las especificaciones de fabricación*”, en el cual las especificaciones son los parámetros establecidos en el diseño del producto, de manera tal que si se cumplen en el proceso de producción darán como resultado un producto de calidad (Ruiz, Barrios, & Romero, 2005).

Enfoque basado en el valor: este enfoque sostiene que la calidad y el precio deben ser tenidos en cuenta de igual manera en los mercados competitivos, por lo que la calidad no puede ser lograda a costas del precio del producto, por lo que se considerará de calidad aquellos productos que cumplan con lo requerido y a la vez sean del precio o mejor al de la competencia (Ruiz, Barrios, & Romero, 2005)

Enfoque basado en el cliente: la primicia de este enfoque parte de que un producto o servicio será considerado de calidad si satisface o excede las expectativas del cliente, a diferencia de otros enfoques, en éste la calidad se orientada hacia el exterior de la organización, y considerando que las expectativas de los clientes son dinámicas, las organizaciones tendrán que estar evaluado periódicamente estos cambios (Ruiz, Barrios, & Romero, 2005).

De esta forma surgen algunos inconvenientes al momento de evaluar la calidad de un servicio por parte del cliente, puesto que se incluye el proceso de la prestación de este, apareciendo otra variable: ***la percepción de la calidad*** (Ruiz, Barrios, & Romero, 2005).

Para el caso de empresas que ofrecen servicios, es importante destacar que la calidad de éstos será dependiente de la calidad del factor humano, por lo que el profesionalismo y la ética son esenciales en el personal que tiene contacto directo con clientes, la confianza y empatía son elementos cruciales para evaluar la calidad de un servicio (Vetráková, Šimočková, & Pompurová, 2019).

Se dice que un servicio es de calidad cuando satisface las necesidades del cliente y algunos de los componentes que los clientes consideran al momento de valorar la

calidad de un servicio son la fiabilidad, la responsabilidad, la competencia, la accesibilidad, la cortesía, la disponibilidad, la comunicación, la credibilidad, la seguridad, tangibilidad y conocimiento del consumidor (Varo, 1994).

A pesar de que no es objetivo de ninguna organización ofrecer un servicio de mala calidad, en algunas ocasiones pueden presentarse desajustes que den como resultado una mala calidad en el servicio, estos desajustes pueden ser diferencias entre lo que el cliente quiere y lo que la dirección de la organización cree que el cliente quiere; la diferencia entre lo que la dirección cree que el cliente quiere y lo que le exige a la organización que ofrezca; diferencias entre lo planeado para ofrecer y lo realmente ofrecido; y, las diferencias entre el servicio esperado y el realmente recibido (Varo, 1994).

Es por lo anterior, que ha surgido la necesidad de desarrollar herramientas que permitan evaluar la calidad de los servicios, sin embargo, la más ampliamente empleada ha sido el modelo SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) el cual parte de la base de que el cliente realiza una evaluación interna de la calidad comparando sus expectativas previas versus el servicio realmente recibido.

Parasuraman et al (1985), proponen en el modelo SERVQUAL realizar la medición de la brecha entre expectativas y percepción del servicio recibido a través de cinco dimensiones:

- Tangibles: estado de las instalaciones físicas y elementos empleados
- Fiabilidad: habilidad para prestar el servicio de manera precisa
- Capacidad de respuesta: deseo de querer ayudar y atender a los clientes
- Seguridad: conocimiento del servicio a prestar y que genere confianza al cliente
- Empatía: atención personalizada

6.2. Marco contextual

La institución de formación para el trabajo de la presente investigación, nació durante el gobierno de la Junta Militar, posterior a la renuncia del General Gustavo Rojas Pinilla, mediante el Decreto-Ley 118, del 21 de junio de 1957. Su función, definida en el Decreto 164 del 6 de agosto de 1957, fue brindar formación profesional a trabajadores, jóvenes y adultos de la industria, el comercio, el campo, la minería y la ganadería. Su creador fue Rodolfo Martínez Tono.

Así mismo, siempre buscó proporcionar instrucción técnica y complementaria al empleado, ayudarles a los empleadores y trabajadores a establecer un sistema nacional de aprendizaje. La Entidad tiene una estructura tripartita, en la cual participarían trabajadores, empleadores y Gobierno, que se conserva en la actualidad y que muchos años después, busca seguir conquistando nuevos mercados, suplir a las empresas de mano calificada utilizando para ello métodos modernos y lograr un cambio de paradigma en cada uno de los procesos de la productividad.

La entidad educativa está encargada de cumplir la función que corresponde al Estado de invertir en el desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos; ofreciendo y ejecutando la formación profesional integral, para la incorporación y el desarrollo de las personas en actividades productivas que contribuyan al desarrollo social, económico y tecnológico del país (Ley N° 119, 1994).

Es considerada como centro de enseñanza pertinente y facilitador de empleo que actúa dentro del engranaje de la educación técnica que contribuye a impulsar a Colombia por la senda del progreso, según el plan estratégico institucional, *“Impactando el empleo decente, la productividad y la generación de ingresos”*, será reconocido por la efectividad de su gestión, sus aportes al empleo decente y a la generación de ingresos, impactando la productividad de las personas y de las empresas; que incidirán positivamente en el desarrollo de las regiones como contribución a una Colombia educada, equitativa y en paz, incluyendo el siguiente

objetivo estratégico: Formar el talento humano pertinente que demanda el sector empresarial del país (Servicio Nacional de Aprendizaje –SENA-,2019).

Estructura Administrativa

Por otro lado, al hablar de la estructura administrativa y orgánica que rige a la institución, se hace necesario decir que ésta se encuentra definida mediante el decreto 249 de 2004, en el cual se estipula que para su accionar, está conformado por una Dirección General, 33 Regionales y 117 centros de formación. El Consejo Directivo es el máximo órgano rector de la institución, quien delega al Director General las funciones pertinentes. La Dirección General ejerce las funciones de representación legal y establece políticas y lineamientos para procesos administrativos y financieros (Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA-, 2014).

Los Centros de Formación son los directamente responsables de la formación profesional integral, los servicios tecnológicos, promoción y fomento del emprendimiento y empresarismo, la normalización y evaluación de competencias laborales, interacción con entes públicos y privados y articulación con cadenas productivas y sectores económicos. Los Centros de Formación operan desde sus sedes fijas con área de jurisdicción determinada para dar respuesta a necesidades de su entorno. Se apoyan en órganos de asesoría y decisión como el Comité Técnico de Centro y el Comité de Evaluación y Seguimiento. Además, cuentan con Coordinaciones de Formación Profesional y Académicas y Grupos de Apoyo Administrativo, creados a través de actos administrativos (Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA-, 2014).

6.3. Marco jurídico de la formación profesional y del aprendizaje

Barreto & Hermida (2015) describen el marco jurídico de la formación profesional y el aprendizaje en Colombia, señalando que el Sistema Nacional de Aprendizaje (SENA) fue creado por Decreto Ley N° 118 de fecha 21 de junio de 1957 y ha sido reformulado por la Ley N° 119 de 1994, la que determina que el servicio oferte formación profesional

integral a los trabajadores de todas las actividades económicas o a quienes sin serlo, demanden formación para mejorar “la productividad nacional y promover la expansión y el desarrollo económico y social armónico del país, bajo el concepto de equidad social redistributiva”.

En el plano de las definiciones, el Consejo Directivo del SENA adoptó el llamado *Estatuto de la Formación Profesional Integral* por Acuerdo 008 de 1997, según la cual se entiende por formación profesional integral al proceso educativo teórico-práctico con contenidos determinados “por las necesidades y perspectivas de los sectores productivos y de la demanda social, estructurados a partir de diferentes niveles tecnológicos y de desarrollo empresarial, desde el empleo formal, hasta el trabajo independiente”. El proceso comprende diversas fases, tales como la identificación de necesidades, el diseño curricular, la gestión, el desarrollo y el seguimiento y la evaluación de procesos y resultados.

Por Decreto N° 359 del año 2000 se dispone que los diversos niveles de formación, titulación, acreditación, homologación, validación, certificación y reconocimiento del SENA, enmarcados en la educación no formal “serán autónomos, sin sujeción a registros o convalidaciones de otras autoridades o instituciones educativas y sólo requieren para su expedición y validez, que estén incluidos en el estatuto de la Formación Profesional Integral que adopte el Consejo Directivo Nacional del Organismo” (p.29).

En cuanto al contrato de aprendizaje en Colombia tiene también una importante tradición. La regulación actual es soportada por los arts. 30 y subsiguientes de la Ley N° 789 de 2002 y el Decreto N° 933 de 2003, normativa a partir de la cual se establece un sistema mediante el que las empresas cumplen con la cuota de aprendices pagando una cuota monetaria como apoyo de sostenimiento.

El vínculo es concebido por Barreto & Hermida (2015), como un “contrato especial” del Derecho del Trabajo, pero sin connotación laboral, permitiendo que un joven desarrolle una formación teórico-práctica en una entidad autorizada,

a cambio de que una empresa patrocinadora proporcione los medios para adquirir formación profesional metódica y completa requerida en el oficio, actividad u ocupación, y esto le implique desempeñarse dentro del manejo administrativo, operativo comercial o financiero propios del giro ordinario de las actividades de la empresa patrocinadora de su aprendizaje, por cualquier tiempo determinado no superior a dos años, y por esto reciba un apoyo de sostenimiento mensual, el cual en ningún caso constituye salario (p.62).

El artículo 30 de la Ley 789 refiere los elementos particulares del contrato:

- a) La finalidad es facilitar la formación en las ocupaciones referidas en la norma
- b) La subordinación está vinculada exclusivamente a las actividades propias del aprendizaje
- c) La formación se recibe a título estrictamente personal
- d) El apoyo del sostenimiento mensual tiene como fin garantizar el proceso de aprendizaje

El elemento diferenciador de este tipo de vínculo jurídico es el proceso formativo en el que se encuentra inmerso. Por lo mismo, en el contrato de aprendizaje concurren dos partes principales: la empresa patrocinadora y el aprendiz, cada una con derechos y obligaciones.

Este vínculo se desarrolla en dos fases o etapas: la lectiva y la práctica; la empresa y la entidad de formación pueden acordar la duración de la etapa práctica y su alternancia con la lectiva, de acuerdo con las necesidades de la formación del aprendiz y los requerimientos de la empresa.

Agrega que “la empresa y la entidad de formación podrán determinar la duración de la etapa productiva, al igual que su alternancia con la lectiva, de acuerdo con las necesidades de la formación del aprendiz y los requerimientos de la empresa. Para los técnicos o tecnólogos será de un (1) año” según prescribe el artículo 39 de la Ley N° 789.

El llamado “apoyo de sostenimiento” así como la cobertura de seguridad social del aprendiz en estas etapas es variable:

- En la etapa lectiva corresponde como “apoyo” el 50% de un salario mínimo mensual vigente y en cuanto a seguridad social, en esta etapa se lo protege con afiliación y cotización al régimen contributivo en salud. El trámite de afiliación y cotización debe realizarlo la empresa patrocinadora
- En la etapa práctica, el “apoyo” es del 75% de un salario mínimo mensual legal vigente, y en caso de que la tasa de desempleo nacional sea menor al 10%, el apoyo aumenta al 100% de un salario mínimo legal vigente. En cuanto a la seguridad social, debe estar afiliado y cotizando a salud y riesgos laborales. La Administradora de Riesgos Laborales (ARL) es la misma a la que la empresa está afiliada. La Empresa Promotora de Salud (EPS) es la que elija el aprendiz.

Sobre las formas de contratación, la norma que viene citándose consagra diversas modalidades del contrato de aprendizaje según el siguiente detalle:

- Prácticas con estudiantes universitarios, técnicos o tecnólogos cuyos programas curriculares estén encaminados a afianzar conocimientos teóricos, en aquellos casos que las empresas lo establezcan directamente o a través de instituciones de educación aprobadas por el Estado, de conformidad con las leyes N° 30 de 1992 y N° 115 de 1994. Se trata de una formación práctica que otorga experiencia laboral
- Prácticas realizadas en empresas por jóvenes que se encuentren cursando los dos últimos grados de educación lectiva secundaria en instituciones aprobadas por el Estado
- Prácticas realizadas por aprendices matriculados en los cursos dictados por el SENA, de acuerdo con el artículo 5° del Decreto N° 2.838 de 1960

- Aprendiz de capacitación de nivel semicalificado, entendiéndose por tal “la capacitación teórica y práctica que se oriente a formar para desempeños en los cuales predominan procedimientos claramente definidos a partir de instrucciones específicas (por ejemplo, auxiliares de mecánica, auxiliares de cocina, auxiliares de electricista, plomería, etc.). Para acceder a este nivel de capacitación, las exigencias de educación formal y experiencia son mínimas. Este nivel de capacitación es específicamente relevante para jóvenes de los estratos más pobres de la población que carecen de, o tienen bajos niveles de educación formal y experiencia”.

En cuanto al sujeto pasivo de la relación de aprendizaje, el art. 32° de la Ley N° 789 de 2002 dispone las características que habrán de reunir para resultar obligadas las empresas:

- Empresas privadas
- Desarrolladas por personas naturales o jurídicas
- Que realicen cualquier tipo de actividad económica diferente de la construcción
- Que ocupen un número de trabajadores no inferior a 15 personal
- Que vinculen aprendices para los oficios u ocupaciones que requieran formación académica o profesional metódica y completa en la actividad económica que desempeñan

7. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de esta investigación se empleó una metodología de tipo mixta, lo cual involucra procesos sistemáticos, empíricos y críticos de la investigación que implican análisis de tipo tanto cuantitativos como cualitativos, llevando a que se integren diversas inferencias para crear una meta-inferencia y lograr así una comprensión más holística de un fenómeno (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Las metodologías de tipo mixtas resultan útiles para investigaciones de multiplicidad o de diferentes preguntas de indagación, puesto que permite responder a un mayor número de diferentes preguntas (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Teniendo en cuenta el planteamiento de los objetivos y la recolección de datos, el presente trabajo utiliza una metodología de carácter mixto, de tipo cualitativo en cuanto a las descripciones de percepciones y tendencias observadas, pero también cuantitativo en cuanto a variables como la edad y la recategorización de las variables observadas para el análisis factorial (Sampieri, 2018).

Considerando que la presente investigación busca comprender la incidencia de las competencias de empleabilidad sobre la interrupción de los contratos de aprendizaje, así como también la incidencia de dicha relación sobre la calidad del servicio de las empresas patrocinadoras en las que los aprendices realizan su fase productiva, el desarrollo de una metodología tipo mixta es la más adecuada teniendo en cuenta la multiplicidad de indagaciones y la rigurosidad de las dos metodologías.

Así mismo, la presente investigación se realizó de manera secuencial, es decir, que los datos recolectados y analizados en una fase inicial se emplearon para alimentar la otra fase de la investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Para el caso de este estudio, en primer lugar, se llevó a cabo la fase cuantitativa y posteriormente la fase cualitativa.

Lo anterior porque, en primer lugar, se establece la relación entre las competencias de empleabilidad y la interrupción de los contratos de aprendizaje en la etapa productiva

y, en la segunda fase, se construye una entrevista para vislumbrar cómo la relación encontrada en la primera parte, afecta la calidad del servicio de las empresas patrocinadoras en las cuales los aprendices están interrumpiendo su contrato.

A continuación, se describen las fases y el enfoque metodológico del estudio, que corresponde a los objetivos planteados en la investigación:

7.1 Fase cuantitativa

Para determinar la incidencia de las competencias de empleabilidad en la interrupción de los contratos de aprendizaje en la etapa productiva se realizó una revisión de fuentes secundarias analizando la base de datos de los expedientes de interrupción de contratos y reportes del aplicativo institucional, que dan cuenta de la población de estudio para identificar, enumerar y cuantificar los motivos de estas interrupciones.

Seguidamente, se realizó una revisión bibliográfica que permitió identificar palabras claves de cada competencia de empleabilidad, lo que permitió realizar una agrupación de ellas. Posterior a esta búsqueda se analizaron las categorías y motivos de interrupción de contratos enumerados anteriormente para establecer en qué casos éstos se relacionan con las competencias de empleabilidad agrupadas.

Una vez se identificaron las competencias de empleabilidad asociadas en los diferentes motivos de interrupción del contrato, se recategorizaron las variables en valores numéricos y se procedió a realizar un análisis estadístico para determinar el grado de correlación entre las dos condiciones.

7.1.1 Población de estudio

Para el presente estudio se tomó en cuenta como población a los aprendices de una institución de formación para el trabajo, matriculados en un programa de nivel técnico

perteneciente al área comercial, que desarrollaron su fase lectiva y productiva durante la vigencia 2018 -2020, quienes establecieron contratos de aprendizaje con empresas patrocinadoras que manejan cadenas de hipermercados, donde las principales funciones desempeñadas por los aprendices son: caja y empaque, surtido, impulso (mercaderista).

Esta población corresponde a 601 aprendices, distribuidos en 20 grupos que llevaron a cabo su proceso formativo durante las vigencias 2018 -2020. No se realizó ninguna operación de muestreo puesto que corresponden a la totalidad de los aprendices del programa de formación seleccionado, con el fin de identificar en este grupo de aprendices los contratos que se interrumpieron, especialmente en la etapa productiva y a su vez determinar en éstos las categorías y motivaciones que conllevaron a la culminación del mismo y que permitan establecer la incidencia de las competencias de empleabilidad.

7.1.2 Fuentes de información

La institución de formación para el trabajo en la que se realizó la investigación fundamenta el proceso formativo en la adquisición de conocimientos, habilidades y destrezas de manera integral para las fases lectiva y productiva, que le permitan al estudiante o aprendiz la inserción al mundo laboral.

La comunidad educativa se rige por referentes normativos, los cuales son conocidos por los diversos actores, para el caso del aprendiz o estudiante aplica el reglamento en todas las sedes y jornadas, en éste se contemplan los derechos, deberes, prohibiciones y medidas sancionatorias. Ante cualquier falta o incumplimiento cometido por el estudiante o aprendiz se establecerán las medidas a que hubiese lugar respetando el debido proceso. A su vez contemplar, que las competencias laborales de los aprendices son adquiridas en el proceso de formación y desarrolladas en la práctica a través de una de las alternativas de certificación como lo es: el contrato de

aprendizaje en el cual se definen las obligaciones del empleador y del aprendiz y derechos de éste y aquél según la ley colombiana.

La institución de formación para el trabajo convoca a comité de seguimiento y evaluación a los aprendices de manera periódica o extraordinaria según sea el caso, para analizar su desempeño, previo al aporte de evidencias por parte de los instructores o empresa patrocinadora, conllevando o no a medidas sancionatorias que irían desde un llamado de atención con su respectivo plan de mejoramiento y si persiste la falta o incumplimiento contra el reglamento conllevaría a la cancelación del registro académico y por ende interrupción del contrato de aprendizaje. Lo anterior queda recopilado en acta de comité de seguimiento y evaluación y demás soportes que son archivados en expedientes físicos y todas las medidas formativas y/o sancionatorias que se deriven hacia un aprendiz, también son registradas en el aplicativo institucional.

La matriz de datos construida con la información de los estudiantes o aprendices fue elaborada a partir de las fuentes institucionales descritas en el párrafo anterior, se puede encontrar en el anexo 1.

7.1.3 *Diseño metodológico*

Si bien esta fase se considera cuantitativa ya que algunas de las variables se recategorizan en valores numéricos para poder establecer estadísticamente la correlación entre ellas, vale la pena aclarar que la naturaleza de diversos datos es de origen cualitativo (por ejemplo, decisiones del comité, motivos de interrupción, género, competencias de empleabilidad).

El diseño metodológico de tipo correlacional mide la relación entre dos o más variables. Este enfoque se ajusta a la presente investigación que busca correlacionar las variables competencia de empleabilidad con motivo de interrupción, antecedentes, edad, género y decisión del comité. Adicional, se realiza una parte descriptiva sobre la información demográfica de toda la población de estudio (601 aprendices), pero las

correlaciones solo se aplicarán para los aprendices que interrumpieron su contrato en la etapa productiva (60).

Se tienen 7 variables en esta fase del presente estudio, las cuales tienen como objetivo describir y generar indicadores para la competencia de empleabilidad asociada y para lo cual se realizará un análisis factorial exploratorio.

Entre las técnicas estadísticas más utilizadas para la medición de variables de origen cualitativo, existen las asociaciones de *chi – cuadrado* de Pearson y los análisis factoriales. El origen y desarrollo del análisis factorial se vincula principalmente con los trabajos realizados en el campo de la psicología ante el problema planteado de medir este tipo de variables (Spearman, 1904).

El análisis factorial (AF) es una técnica de reducción de la dimensionalidad de los datos mediante la cual es posible identificar y agrupar un conjunto de variables observables relacionadas entre sí (esto es, que presentan cierto grado de variabilidad común), en función de unos cuantos factores o dimensiones (Lèvy & Varela, 2003; Peña, 2002; Pérez, 2009a). El nuevo conjunto de variables obtenido (factores) ha de ser necesariamente más reducido que el original (variables observables), además uno de los resultados que arroja el análisis factorial es la matriz de componentes rotados, la cual indica la correlación que existe entre cada una de las variables y su correspondiente factor (Garmendia, 2007).

Antes de realizar el análisis factorial es conveniente realizar ciertas comprobaciones para evaluar la idoneidad de su aplicación para los datos que se poseen. Además de algunos procedimientos exploratorios, pueden calcularse algunos indicadores y contrastes que ofrezcan esta información, denominados “medidas de adecuación muestral” (Ferrando & Anguiano-Carrasco, 2010).

Inicialmente, es recomendable calcular las correlaciones que existen entre las variables originales, así como el determinante de la matriz de correlaciones resultante. Es una condición para que el AF tenga sentido que las variables observadas tengan alguna correlación entre sí y, preferiblemente, que ésta sea alta.

Para esta comprobación se suele aplicar la Prueba de Esfericidad de Bartlett, la cual en caso de que concluya que la relación entre las variables es estadísticamente distinta de cero, indica que puede ser adecuado aplicar un AF, es decir, si existe relación entre las variables, se puede decir que se cumple la primera condición necesaria, que no suficiente, para aplicar el análisis (Ferrando & Anguiano-Carrasco, 2010). Para poder aplicarlo con un mayor nivel de garantías se pueden utilizar diversos tipos de medidas, siendo la más habitual el estadístico de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO).

Si la correlación parcial es pequeña, es decir, si los datos se adecúan a un modelo de análisis factorial, el estadístico KMO será próximo a la unidad (Pérez, 2009a). Por tanto, cuando se aproxime a 0 se podrá concluir que no hay correlación entre las variables, mientras que cuando se acerque a 1 se concluirá que existe suficiente correlación entre las variables y, por tanto, tiene sentido aplicar un AF. Idealmente, el estadístico debe situarse por encima de 0,80 para que se satisfaga la condición (Kaiser, 1970), pero otros autores apuntan a que puede ser aceptable desde que supere el valor 0,5 (Pérez, 2009a). Estas discrepancias entre autores obedecen en buena medida al contexto de investigación y a los objetivos perseguidos cuando se trabaja con AF.

Una vez se hayan cumplido las condiciones anteriores que indican que es adecuado aplicar un análisis factorial, se procede como tal con su ejecución y como se ha comentado, el objetivo de este método es escoger el número de factores mínimo que explique adecuadamente las correlaciones entre las variables observadas (Abad, Olea, Ponsoda, & García, 2011). El criterio más utilizado en este caso es la denominada Regla K1 de Kaiser, mediante la cual se escogen aquellos factores que tengan valores propios mayores que 1. También es frecuente revisar la forma del gráfico de sedimentación (Cattell, 1966), escogiendo los factores cuyos valores propios se sitúan antes de que la pendiente de la curva de sedimentación se altere radicalmente.

Tras haber determinado el número de factores a extraer deben agruparse las variables en los factores y definir su significado. Para ello, el procedimiento habitual es relacionar las variables con el factor que tenga mayor peso factorial. Aunque este procedimiento no está exento de problemas, la rotación suele facilitar la interpretación (Abad, Olea, Ponsoda, & García, 2011), de lo cual se obtiene una matriz de componentes rotados que indicará la correlación entre las variables (Garmendia, 2007).

Para este trabajo, el método de rotación elegido es el varimax que maximiza la variabilidad y los softwares utilizados son SPSS Y R-Estudio Versión 3.3.6.

7.2 Fase cualitativa

Para establecer la incidencia de la relación entre las competencias de empleabilidad y la interrupción de contrato de los aprendices sobre la calidad del servicio de las empresas patrocinadoras, se emplearon los resultados de la fase cuantitativa y las dimensiones del modelo SERVQUAL (tangible, fiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta), el cual se describe en el apartado 6.1.6 del marco conceptual del presente estudio (pág. 39.), para construir una entrevista semiestructurada la cual fue aplicada al personal de las empresas patrocinadoras. Lo anterior con el fin de identificar cómo la interrupción de contratos asociados a la ausencia de competencias de empleabilidad afecta la calidad del servicio, vista a través de los componentes del modelo SERVQUAL.

Para lo anterior, vale la pena precisar, que las funciones desempeñadas por los aprendices en los hipermercados, les exigen contacto directo con el cliente y que en todas las dimensiones del modelo SERVQUAL, se ve involucrado de manera directa el personal de atención al cliente (Yu Sum & Leung Hui, 2009).

7.2.1 Población entrevistada

Esta entrevista fue aplicada al personal de las dos empresas patrocinadoras en las cuales desarrollan la fase productiva del contrato de aprendizaje la totalidad de los aprendices de la población de estudio de la fase cuantitativa.

El personal que fue entrevistado tiene interacción directa con los aprendices y da cuenta de su desempeño, comportamientos y conoce las situaciones vividas por los aprendices durante su etapa productiva.

Se realizaron 3 entrevistas a ejecutivos que tienen relación directa con los aprendices patrocinados por las empresas que representan, en la empresa denominada 1 se entrevistaron dos personas (entrevistado 1.1 y entrevistado 1.2) y de la empresa denominada 2 se entrevistó una (entrevistado 2.1). Los cuales participan en procesos de selección, entrenamiento y seguimiento. Las dos empresas seleccionadas donde los estudiantes o aprendices desarrollan la etapa productiva pertenecen al sector retail.

A los entrevistados se les solicitó que respondiera la entrevista con base a hechos vividos a lo largo de la interacción como empresa patrocinadora con aprendices que interrumpían su contrato de aprendizaje y se abstuviera de responder con sensaciones, impresiones o rumores.

7.2.2 Elaboración de la entrevista

Para la elaboración de las preguntas de la entrevista, se tomó como referencia las dimensiones del modelo SERVQUAL, el cual es empleado para medir la calidad del servicio percibida.

Por lo anterior, se revisaron varios trabajos realizados en los que se aplicaba el modelo SERVQUAL y se tomaron como base las preguntas de los cuestionarios de dichos trabajos que se enfocaban en el personal que tiene interacción con los clientes (Yu Sum & Leung Hui, 2009; Perng & Chiang, 2018; Hossain, 2014; Mashhadiabdol, Sajadi, & Talebi, 2014), tomando cada una de las dimensiones del modelo (Tangible,

fiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta). Esas preguntas ejemplo fueron tomadas y ajustadas para el contexto de la presente investigación.

Es importante mencionar, que esta investigación por tratarse de tipo secuencial, se tuvo en consideración los resultados de la fase cuantitativa para la elaboración de la entrevista, sin embargo, este aspecto será abordado en los resultados.

A continuación, se mencionan algunas de las preguntas diseñadas para la entrevista para cada dimensión del modelo SERVQUAL:

- Tangible: *¿los aprendices se preocupan por tener un aspecto ordenado, cuidado y bien presentado?*
- Fiabilidad: *¿los aprendices estaban comprometidos con ofrecer un buen servicio a los clientes?*
- Seguridad: *¿los aprendices eran educados con los clientes?*
- Empatía: *¿los aprendices escuchaban activamente lo que el cliente les decía?*
- Capacidad de respuesta: *¿los aprendices se preocupaban por atender y responder de manera rápida y oportuna a los clientes?*

Adicional de las preguntas relacionadas con el modelo SERVQUAL, se elaboraron preguntas generales sobre las funciones y desempeño en las empresas patrocinadoras de los aprendices que interrumpieron su contrato de aprendizaje, a manera de ofrecer un mejor contexto. La totalidad de la entrevista diseñada se encuentra en el anexo 2.

De manera consolidada a continuación, se presentan las fases de la metodología en relación con los objetivos específicos y las categorías de análisis.

Tabla 2. Desarrollo metodológico

OBJETIVO ESPECÍFICO	FASES METODOLÓGICAS	ESTRATEGÍAS	CATEGORIAS (variables)
Determinar las categorías y motivos de interrupción de los contratos de aprendizaje, de los estudiantes del programa comercial de una institución para el trabajo de las cohortes 2018-2020	Revisar información documental que se encuentra en los expedientes de los aprendices donde se consigna información sobre las categorías y motivos de interrupción de contratos de aprendizaje	Enfoque cuantitativo. Método de análisis por medio análisis factorial	Competencias de empleabilidad
Identificar las competencias de empleabilidad no alcanzadas por los estudiantes del programa comercial de una institución para el trabajo de las cohortes 2018-2020 y su relación con las categorías y motivos de interrupción de sus contratos de aprendizaje	De la revisión documental que se encuentra en los expedientes de los aprendices, donde se consigna información de las categorías y las causas que llevaron a la terminación del contrato, con el fin de encontrar la correlación entre las causas de interrupción de contratos y las competencias de empleabilidad.		Interrupción de Contrato
Establecer la incidencia de las competencias de empleabilidad no alcanzadas y correlacionadas con la interrupción de los contratos de aprendizaje estudiados en la calidad del servicio de las empresas patrocinadoras	Se construirá una entrevista semiestructurada para indagar la afectación de la anterior correlación sobre la calidad del servicio percibida de las empresas patrocinadoras, para ello se emplearán componentes basados en el modelo SERVQUAL y los resultados de la fase cuantitativa.	Enfoque cualitativo. Método de análisis por medio interpretación de entrevistas	Competencias de empleabilidad Interrupción de Contrato Calidad del servicio (5 dimensiones del modelo SERVQUAL)

Recomendar acciones para reducir la brecha entre las competencias de empleabilidad y los motivos de interrupción del contrato que permitan aportar al mejoramiento de la calidad del servicio de las empresas patrocinadoras	Con base a los resultados anteriores, se plantearán recomendaciones tanto para la institución de formación para el trabajo como para las empresas patrocinadoras que puedan implementar para mejorar y gestionar las competencias de empleabilidad de manera que se reduzca el impacto de éstas en la interrupción de los contratos y en la calidad del servicio de las empresas patrocinadoras	Enfoque cualitativo	Competencias de empleabilidad Interrupción de Contrato Calidad del servicio
--	---	---------------------	---

Fuente: Elaboración propia

8. RESULTADOS

Teniendo en cuenta que esta investigación se realizó en dos fases (cuantitativa y cualitativa), tal como se expresó en la metodología, los resultados se presentarán siguiendo esta misma secuencia, y para finalizar, con base a los resultados y análisis de las dos fases, se plantearán recomendaciones, tanto para la institución de formación para el trabajo como para las empresas patrocinadoras, que puedan implementar para mejorar y gestionar las competencias de empleabilidad de manera que se reduzca el impacto de éstas en la interrupción de los contratos y en la calidad del servicio de las empresas patrocinadoras.

8.1 Resultados y análisis fase cuantitativa

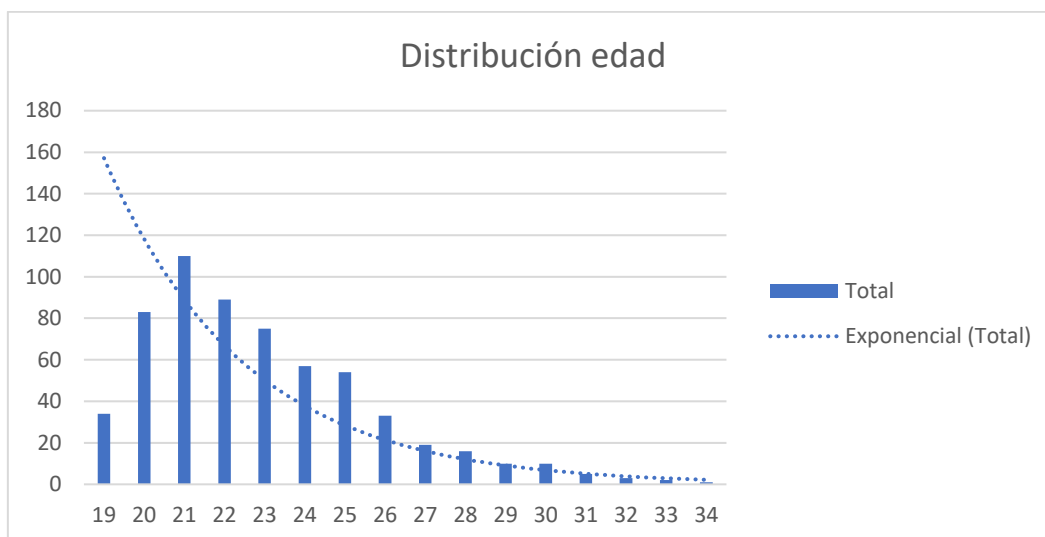
Para esta investigación se tuvo en cuenta los aprendices del programa comercial de una institución de formación para el trabajo de las cohortes de 2018 a 2020, siendo en total 601 individuos distribuidos en 20 grupos, de los cuales 206 eran hombres (34%) y 395 mujeres (66%), tal como se presenta en la tabla 3.

Tabla 3 Frecuencia relativa y absoluta para género del total de aprendices

Género	Cantidad	Frecuencia
Hombre	206	34%
Mujer	395	66%
Total general	601	100%

Fuente: Elaboración propia

Tal como se observa en la gráfica 4, la distribución de la edad tiene una forma asimétrica positiva donde las mayores edades se representan entre 20 y 25 años.



Gráfica 4 Distribución edades de totalidad de aprendices.

Fuente: Elaboración propia

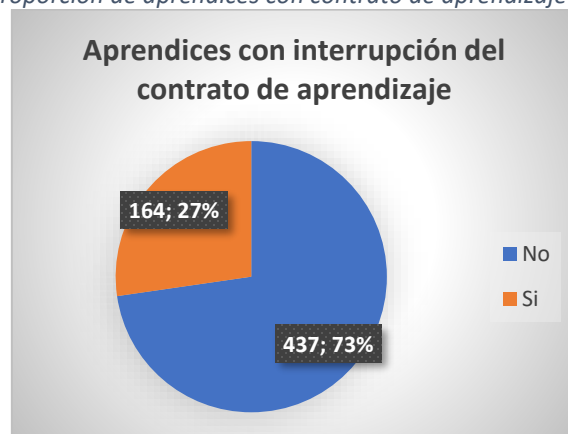
Tabla 4 Frecuencia relativa y absoluta para rango de edad del total de aprendices

Rango de edad	Cantidad	Frecuencia
Menos de 20 años	34	6%
Entre 20 y 25 años	468	78%
Entre 26 y 30 años	88	15%
Más de 30 años	11	2%
Total general	601	100%

Fuente: Elaboración propia

De los 601 aprendices, el 27% de la población interrumpió su contrato de aprendizaje, es decir 164 aprendices, de los cuales 61 lo interrumpieron en la etapa productiva y 103 en la etapa lectiva, tal como se muestra en las gráficas 5 y 6.

Gráfica 5. Proporción de aprendices con contrato de aprendizaje interrumpido



Fuente: Elaboración propia

Gráfica 6. Proporción de aprendices con contrato de aprendizaje interrumpido según la etapa de formación



Fuente: Elaboración propia

A pesar de que la población de interés de este estudio son los aprendices que interrumpieron su contrato de aprendizaje en la etapa productiva, se excluirá un aprendiz, debido a que la interrupción se dio por mutuo acuerdo y fue autorizada por la institución formadora para el trabajo, ya que el aprendiz fue asignado por la empresa patrocinadora a realizar funciones diferentes a las definidas, por lo que la población final para realizar el análisis de correlación de competencias de empleabilidad con los motivos de interrupción de los contratos en etapa productiva es de 60 aprendices.

Ahora bien, centrados en los 60 aprendices de interés, se encuentra que los motivos de interrupción de los contratos de mayor participación son que casi el 40% no explican de manera específica la ausencia en su lugar de trabajo, seguido de motivos personales con un 23%. Sin omitir, que el 10% tuvo un motivo con un mayor agravante como el de sustraer productos y el 7% manifestaron tener inconvenientes con el cuidado de los hijos.

Tabla 5. Proporción de motivos de interrupción de contratos de aprendizaje en etapa productiva

Motivo de interrupción	Cantidad	Frecuencia
Aprendiz no explica los motivos de su ausencia al lugar de trabajo	24	40%
Motivos personales	14	23%
Sustraer productos de propiedad del almacén sin ser pagados	6	10%
Dificultades en el cuidado de los hijos	4	7%
Perdida de dinero por omitir procedimientos en el manejo de la caja	2	3%
Dificultades de interacción con compañeros de trabajo	2	3%
Descuadre de dinero en el puesto de pago	2	3%
Temor a realizar las funciones de cajero	2	3%
Dificultad en la distancia del trabajo a la casa	1	2%
Inasistencia injustificada en repetidas ocasiones	1	2%
Alterar documentos de la empresa patrocinadora para beneficio propio	1	2%
Oportunidad laboral con otra empresa	1	2%
Total	60	100%

Fuente: Elaboración propia

La mayor causal de interrupción del aprendiz se presenta por falta del aprendiz con una representación del 98%, vale la pena aclarar que, para la institución de formación para el trabajo de la presente investigación, “falta del aprendiz” se le denomina a cualquier incumplimiento u omisión del reglamento por parte del aprendiz.

Tabla 6. Proporción de causales de interrupción de contratos de aprendizaje en etapa productiva

Causal de interrupción	Cantidad	Frecuencia
Falta del aprendiz	59	98%
Terminación unilateral por parte de la empresa patrocinadora	1	2%
Total	60	100%

Fuente: Elaboración propia

Con el fin de encontrar la relación entre los motivos de interrupción de contratos de aprendizaje durante la etapa productiva y la ausencia de competencias de empleabilidad, se realizó una categorización que consolida en tres tipos las diferentes competencias de empleabilidad encontradas en la bibliografía.

Esos tipos de competencias de empleabilidad son:

- **De tipo personal:** aquellas competencias que tienen relación con los comportamientos, actitudes, rasgos personales, valores de cada aprendiz, tales como honestidad, ética (Organización Internacional del Trabajo OIT, 2015, pág. 2)
- **De tipo específico:** son aquellas competencias que tienen relación con la formación técnica y específica que recibió el aprendiz y la ejecución de tareas concretas técnicas, por ejemplo, hacer cierre de caja (Organización Internacional del Trabajo OIT, 2015, pág. 2)
- **De tipo social:** son aquellas que se relacionan con las competencias de interacción con otros públicos y como ciudadano (Scans, 1993, citado en Thieme J, 2007)

En la tabla a continuación se muestra la categorización realizada a las competencias de empleabilidad encontradas en la bibliografía, según el criterio anteriormente explicado.

Tabla 7 Categorización de competencias de empleabilidad

Categoría	Competencia	Definición	Fuente
Tipo específico	Recursos	Saben organizar, planificar y asignar tiempo, dinero, materiales y recursos humanos	Scans, 1993, citado en (Thieme J, 2007)
Tipo específico	Información	Pueden adquirir y evaluar información, organizar y mantener archivos, interpretar y comunicar, y usar computadoras para procesar información	Scans, 1993, citado en (Thieme J, 2007)
Tipo específico	Tecnología	Pueden seleccionar equipos y herramientas, aplicar tecnologías a tareas específicas, y mantener y solucionar problemas de los equipos	Scans, 1993, citado en (Thieme J, 2007)
Tipo específico	Laboral	La capacidad de una persona para desempeñar funciones productivas en contextos variables, con base en los estándares de calidad establecidos por el sector productivo	Scans, 1993, citado en (Thieme J, 2007)

Categoría	Competencia	Definición	Fuente
Tipo específico	Transversales	Son requeridas por todas las funciones productivas independientemente de la ocupación, de su especificidad o especialidad. o Gestión de la Información o Uso de las TIC o competencias digitales o Gestión de Recursos o Metodológicas (como forma inteligente de adaptar medios afines)	(Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, 2012)
Tipo específico	Específicas	Son las directamente relacionadas con el desempeño de funciones productivas.	(Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, 2012)
Tipo específico	Fundamentales	Los niveles de alfabetización y conocimientos aritméticos necesarios para obtener trabajo	(Organización Internacional del Trabajo OIT, 2015)
Tipo específico	Profesionales o técnicas	Competencias y conocimientos teóricos o prácticos especializados, que se requieren para desempeñar funciones o tareas específicas	(Organización Internacional del Trabajo OIT, 2015)
Tipo social	Capacidades interpersonales	Pueden trabajar con otros participando en equipos, enseñarles, servir al cliente, conducir, negociar y trabajar con gente de distintos orígenes sociales	Scans, 1993, citado en (Thieme J, 2007)
Tipo social	Sistemas	Entienden sistemas sociales, organizacionales y tecnológicos	Scans, 1993, citado en (Thieme J, 2007)
Tipo social	Social	Capacidad de una persona para interactuar idóneamente consigo mismo, con los demás y con el entorno.	Scans, 1993, citado en (Thieme J, 2007)
Tipo social	Interpersonal	Orientación al servicio, la comunicación asertiva, la argumentación y el establecimiento de acuerdos	(Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, 2012)
Tipo social	Ciudadano	Manejo de conflictos, convivencia y paz, la promoción, garantía y vivencia de los Derechos Humanos, la estructura del Estado colombiano, los mecanismos de participación y la construcción de sociedad	(Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, 2012)

Categoría	Competencia	Definición	Fuente
Tipo social	Ambiental	El medio ambiente, la preservación y cuidado de la naturaleza, la producción limpia, el reciclaje, los impactos ambientales de las actividades humana, las necesidades humanas fundamentales, la calidad de vida y el desarrollo sostenible	(Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, 2012)
Tipo personal	Intrapersonal	Proyecto de Vida, el aprender a aprender, la apropiación y vivencia de la Ética, la adaptación al cambio, la resiliencia, el manejo de las emociones, el liderazgo y la proactividad	(Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, 2012)
Tipo personal	Personales	Cualidades individuales que se relacionan con el trabajo, tales como la honestidad, la integridad, la confiabilidad y ética de trabajo.	(Organización Internacional del Trabajo OIT, 2015)
Tipo personal	Competencias Clave	Aprender y adaptarse; saber desempeñarse en el trabajo; interactuar con los compañeros de trabajo; trabajar en equipos o grupos; y liderar con eficacia, así como adaptarse a la supervisión	(Organización Internacional del Trabajo OIT, 2015)

Fuente: Elaboración propia

Teniendo en cuenta la categorización anterior de las competencias de empleabilidad, para cada uno de los aprendices que interrumpieron el contrato en la etapa productiva, se asoció una categoría de empleabilidad basado en lo descrito en el motivo de interrupción, es decir si se trataba de aspectos relacionados con su individualidad, como conducta y comportamiento; aspectos relacionados con las habilidades técnicas específicas que estaba desarrollando en la empresa patrocinadora; o, aspectos relacionados con la interacción social con los diferentes públicos con los que se enfrenta el aprendiz durante su etapa productiva. Esta variable de competencia de empleabilidad asociada se encuentra en la matriz de datos empleada para el análisis estadístico factorial (anexo 1).

Ahora bien, para iniciar el análisis factorial fue necesario codificar, es decir asignar valores numéricos, y cuantificar cada una de las variables que se encuentran en la matriz de datos, la cual se centra en los 60 de los aprendices que interrumpieron sus contratos en la etapa productiva, y que a continuación se presentan tabuladas.

Tabla 8. Proporción de competencias de empleabilidad asociadas

Competencia empleabilidad empleada	Cantidad	Frecuencia	Codificación para análisis factorial
Personal	54	90%	1
Social	2	3%	2
Específico	4	7%	3
Total	60	100%	-

Fuente: Elaboración propia

Tal como lo muestra la tabla 4, se identificó que las competencias de empleabilidad asociadas al componente personal representan el 90% de la muestra, seguida del componente específico con un 7% y el social con un 3%.

Tabla 9. Rango de edades de aprendices que interrumpen contrato en la etapa productiva

Rango de edades	Cantidad	Frecuencia	Codificación para análisis factorial
Menos de 20 años	4	7%	1
Entre 20 y 25 años	47	78%	2
Entre 26 y 30 años	8	13%	3
Más de 30 años	1	2%	4
Total	60	100%	-

Fuente: elaboración propia

Tabla 10. Género de aprendices que interrumpen contrato en la etapa productiva

Género	Cantidad	Frecuencia	Codificación para análisis factorial
Hombre	24	40%	1
Mujer	36	60%	2
Total	60	100%	-

Fuente: elaboración propia

Tabla 11. Listado de antecedentes de aprendices que interrumpen contrato en la etapa productiva

Antecedentes	Cantidad	Frecuencia	Codificación para análisis factorial
Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	6	10%	1
Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	7	12%	2
Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por incumplimiento de actividades	2	3%	3
Ninguno	45	75%	-
Total	60	100%	-

Fuente: elaboración propia

Tabla 12. Listado de causales de interrupciones de contratos de aprendizaje en etapa productiva

Causal	Cantidad	Frecuencia	Codificación para análisis factorial
Falta del aprendiz	59	98%	1
Terminación unilateral por parte de la empresa patrocinadora	1	2%	2
Total	60	100%	-

Fuente: elaboración propia

Tabla 13. Listado de motivos de interrupción de contratos de aprendizaje en etapa productiva

Motivo interrupción	Cantidad	Frecuencia	Codificación para análisis factorial
Aprendiz no explica los motivos de su ausencia al lugar de trabajo	24	40%	1
Motivos personales	14	23%	2
Sustraer productos de propiedad del almacén sin ser pagados	6	10%	3
Dificultad es en el cuidado de los hijos	4	7%	4
Descuadre de dinero en el puesto de pago	2	3%	5
Dificultades de interacción con compañeros de trabajo	2	3%	6
Perdida de dinero por omitir procedimientos en el manejo de la caja	2	3%	7
Temor a realizar las funciones de cajero	2	3%	8
Alterar documentos de la empresa patrocinadora para beneficio propio	1	2%	9
Aprendiz en productiva que no ejerce funciones del programa	-	-	10
Dificultad en la distancia del trabajo a la casa	1	2%	11
Inasistencia injustificada en repetidas ocasiones	1	2%	12
Oportunidad laboral con otra empresa	1	2%	13
Total	60	100%	-

Fuente: elaboración propia

Tabla 14. Listado de decisión del comité correspondiente a interrupciones de contratos de aprendizaje en etapa productiva

Decisión Comité	Cantidad	Frecuencia	Codificación para análisis factorial
Cancelación del registro académico por deserción	35	59%	1
Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	9	15%	2
Cancelación del registro académico por falta gravísima al reglamento del aprendiz	8	13%	3
Autorizar retiro voluntario del aprendiz	8	13%	4
Total	60	100%	-

Fuente: elaboración propia

Tal como se mencionó en el apartado 7.1.3 de diseño metodológico de la presente investigación (Pág. 52), es necesario cumplir ciertos requisitos para comprobar que el análisis factorial sería el indicado para aplicar a los datos existentes.

Por lo anterior, se aplica la prueba del contraste de esfericidad de Bartlett y el estadístico KMO, la cual indican que si el *p-valor* de la prueba de esfericidad de Bartlett está por debajo de 0,05, es posible rechazar la hipótesis nula que suponía que no había correlación entre las variables. Los resultados que se presentan en la tabla 16 muestran que el estadístico KMO tiene un valor muy alto (0,953), lo que confirma que existe correlación entre las variables y los datos de la muestra son adecuados para realizar un análisis factorial (tabla 15).

Tabla 15. Prueba para la validez del AF

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,953
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	60,911
	gl	21
	Sig.	,000

Fuente: Elaboración propia

Luego de haber comprobado que los datos podían ser tratados a través de un análisis factorial, se procede con la ejecución del mismo.

Se realizó la selección de factores, para los cuales se consideran los 3 primeros donde en total se acumulan el 63% de la varianza total; es decir, estos componentes explican la variabilidad de los datos.

Tabla 16. Varianza explicada

Componente	Varianza total explicada								
	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	2,215	31,649	31,649	2,215	31,649	31,649	1,981	28,297	28,297
2	1,203	17,183	48,832	1,203	17,183	48,832	1,327	18,951	47,248
3	1,020	14,575	63,407	1,020	14,575	63,407	1,131	16,159	63,407
4	,912	13,035	76,442						
5	,736	10,509	86,951						
6	,613	8,762	95,712						
7	,300	4,288	100,000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Fuente: Elaboración propia

Para el resultado de la matriz de componentes rotados² se retendrán, por tanto, aquellos ítems que representen la mayor varianza, por encima del 40%. Estos ítems agrupados por afinidad de correlaciones con otros, reciben el nombre de factores. Por lo tanto, el análisis factorial que para este estudio permite:

- Determinar un conjunto de ítems significativos agrupados por afinidad en un número determinado de dimensiones
- Verificar si las dimensiones obtenidas coinciden con las formuladas en la hipótesis. Si no fuera así, el análisis factorial permitiría identificar cuáles son las nuevas dimensiones que las sustituirán.
- Indicar las correlaciones existentes entre cada variable

El paso siguiente será dar sentido interpretativo a los 3 factores, se trata de identificarlos e interpretarlos según conceptos o criterios previos derivados del modelo de análisis, del conocimiento del fenómeno o de la investigación en torno al mismo.

Inicialmente se procede a realizar la matriz de componente rotados para cada uno de los ítems, y encontrar cuáles se correlacionan con el componente 1 (Competencia de empleabilidad categoría Personal), 2 (Competencia de empleabilidad categoría Social) y 3 (Competencia de empleabilidad categoría Especifico).

De lo anterior se obtiene que, tal como se observa en la tabla 17, los puntajes de mayor participación por encima de 40% para el componente personal, presenta mayor correlación con los motivos de interrupción y la decisión del comité, para el componente social aportó más el género y en el específico hubo mayor correlación con los antecedentes y causal de interrupción.

Teniendo en cuenta, que el objetivo de este estudio es identificar las competencias de empleabilidad que tienes relación con la interrupción de los contratos de los aprendices durante la etapa productiva, resulta entonces de interés mencionar que la única

² La **matriz** de componentes rotados es la que identifica cada una de las dimensiones latentes extraídas. Se efectúa eligiendo para cada factor las variables iniciales que tengan unas correlaciones con el factor que sean las más elevadas (próximas a +1 ó a -1) (Abad, Olea, Ponsoda, & García, 2011).

categoría de empleabilidad que presentó correlación (por encima de 40%) con el motivo de interrupción fue la de tipo *Personal*.

Tabla 17. Matriz de componentes rotados

Matriz de componente rotado ^a			
	Componente		
	Personal	Social	Específico
Competencia	,830	-,024	-,109
Decisión comité	,766	,146	,098
Motivo interrupción	,670	,313	,286
Antecedentes	-,446	,045	,408
Edades	,021	-,832	,092
Género	,203	,715	,149
Causal de interrupción	,122	,014	,911

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 5 iteraciones.

Fuente: Elaboración propia

Luego de representar cada componente, se puede extraer las variables de mayor correlación y sobre cada una de ellas, observar la mayor participación por frecuencias relativas, lo que dará finalmente un modelo de cuáles fueron los motivos que aportaron con mayor proporción a la componente que se le asocia.

Tabla 18. Indicador final del análisis factorial

Indicador Final	
Motivo de interrupción	Competencia asociada
Aprendiz no explica los motivos de su ausencia al lugar de trabajo	Personal
Motivos personales	Personal
Descuadre de dinero en el puesto de pago	Personal
Alterar documentos de la empresa para beneficio propio	Personal
Sustraer productos de propiedad del almacén sin ser pagados	Personal

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos del análisis factorial (tabla 17), puede observarse que existe una correlación entre los motivos de interrupción y la categoría de competencia de empleabilidad asociada al aspecto personal, es decir aquellas competencias que tienen relación con los comportamientos, actitudes, rasgos personales, valores de

cada aprendiz, tales como honestidad, ética, ya que la correlación es mayor del 40% como se observa en la tabla 17 en la que el valor entre la competencia personal y el motivo de interrupción es del 67%.

En concordancia con los anteriores resultados, otras investigaciones (Barreto & Hermida, 2015); han identificado que las competencias más valoradas por los empleadores son las socioemocionales, comportamentales y las técnicas en relación al uso y dominio de las nuevas tecnologías, habilidades que bien logran afianzarse en la etapa juvenil, por ende las instituciones de formación para el trabajo, anticipándose a estas tendencias, enfocan esfuerzos hacia la orientación por procesos educativos innovadores que promuevan la vinculación laboral fomentando las competencias de empleabilidad.

Según el documento de la OIT *Aprendizaje y políticas de transición de la educación al trabajo para jóvenes en américa latina y el caribe* (Barreto & Hermida, 2015) diversos expertos atribuyen:

“como causas del alto desempleo y malas condiciones de empleo de los jóvenes la carencia o escasez de competencias básicas y de competencias esenciales y genéricas. También se señala que la transición de la educación al trabajo es lenta debido a la falta de experiencia de los jóvenes. En la literatura y los estudios sobre la juventud se resalta la heterogeneidad de situaciones en las cuales podemos pensar a los jóvenes frente al trabajo (Barreto & Hermida, 2015)”

Así mismo, para los jóvenes existen también otros criterios de valoración del trabajo, que no se reducen a la protección laboral. Dichos criterios no son excluyentes y en determinados momentos algunos son priorizados en relación con los demás, como por ejemplo tipo de contrato laboral, oportunidades de aprendizaje, el salario, sistema de reconocimiento, horarios etc. Estos intereses fluctúan de acuerdo a las pretensiones y recorridos laborales de cada persona (Barreto & Hermida, 2015).

Por último, adicional del análisis factorial, se realizaron asociaciones entre todas las

variables y los datos para validar asociaciones entre las variables demográficas de género y edad, con la clasificación de las competencias, a pesar de que esto no hace parte de los objetivos del presente estudio, los resultados arrojados se consideran relevantes de presentar, puesto que pueden convertirse en una futura línea de investigación.

La presencia o no de asociaciones estadísticas entre las variables en estudio, se hizo mediante la Prueba de Independencia χ^2 , con un alfa de 0.05 para lograr una mayor confianza en los resultados. Las relaciones de significancia encontradas fueron:

1. La edad posee asociación con el motivo de interrupción del aprendiz.

Tabla 19. Prueba de correlación de Pearson edades Vs Motivo de interrupción

Correlaciones			
		Edades	Motivo interrupción
Edades	Correlación de Pearson	1*	,185
	p-valor		,016
	N	60	60
Motivo interrupción	Correlación de Pearson	,185	1**
	p-valor	,016	
	N	60	60

* 1: Menores de 20 años (tabla 9)

** 1: Aprendiz no explica los motivos de su ausencia al lugar de trabajo (tabla 13)

Fuente: Elaboración propia

2. El género posee asociación con las competencias de empleabilidad asociada.

Tabla 20. Prueba de correlación de Pearson género Vs competencia de empleabilidad asociada

Correlaciones			
		Genero	Competencia
Género	Correlación de Pearson	1*	,331
	p-valor		,010
	N	60	60
Competencia	Correlación de Pearson	,331	1*
	p-valor	,010	
	N	60	60

* 1: Hombre (tabla 10)

** 1: Personal (tabla 8)

Fuente: Elaboración propia

Tal como se mencionó, las anteriores relaciones encontradas, no hacían parte de los objetivos de la presente investigación, resultan ser de interés al momento de analizar la situación de la interrupción de los contratos de aprendizaje durante la etapa productiva de una manera más integral.

En primer lugar, se observa una relación entre las edades y los motivos de interrupción, específicamente los aprendices en la categoría “*menores de 20 años*” y el motivo de interrupción “*aprendiz no explica los motivos de ausencia en el lugar de trabajo*”, lo cual deja entre ver que la relación con el mundo laboral de las nuevas generaciones se convierte en un desafío para las organizaciones.

La fuerza laboral en las organizaciones está compuesta principalmente por tres generaciones: *Baby Boomers*, nacidos entre 1946 y 1964; *generación X*, nacidos entre 1965 y 1981; y *generación Y* o “*Millennials*”, nacidos entre 1982 y 1999 (de Waal, Peters, & Broekhuizen, 2017). Debido a que cada generación maneja un código de valores diferentes, que media su actitud y comportamientos en el trabajo, pueden presentarse tensiones y conflictos en las organizaciones por la convivencia de estas tres generaciones (de Waal, Peters, & Broekhuizen, 2017).

Estas diferencias generacionales pueden considerarse entonces un fenómeno organizacional que, al tratar de ser explicado, se centra en la identidad generacional, la cual se da cuando las personas se sienten identificadas con un grupo generacional y a esto le asignan valor y emocionalidad (Lyions & Kuron, 2014).

Esta identidad se manifiesta en los lugares de trabajo como una identidad compartida por quienes se sienten parte de ese grupo y generará expectativas comunes respecto al trabajo, también llamado contratos psicológicos (Lyions & Kuron, 2014).

Estos contratos psicológicos pueden verse afectados en dos sentidos, a través de las obligaciones del empleador percibidas específicamente por una generación; o a través de cómo las generaciones responden al cumplimiento de las obligaciones del empleador (Lub, Bal, Blomme, & Schalk, 2015).

En una revisión bibliográfica Lub, Bal, Blomme & Schalk (2015) recopilan las diferencias generacionales en relación con el contrato psicológico, por ejemplo, los *Baby Bomers* tienen una fuerte ética laboral y valoran más las recompensas extrínsecas (como salario, ascenso) y el éxito profesional, mientras que los pertenecientes a la *generación X*, son más independientes en comparación con los *Baby Boomers*, lo que resulta en que sean más leales a su profesión que a una organización (Lub, Bal, Blomme, & Schalk, 2015). Por su lado, la *generación Y* tiene mayores niveles de autoestima y menores necesidades de aceptación social, por lo que esperan más de sus empleadores, tienen menor compromiso con las organizaciones y pueden retirarse fácilmente de ellas si no se encuentran a gusto (Lub, Bal, Blomme, & Schalk, 2015).

Continuando con el contexto planteado, diversas investigaciones sugieren que hay diferencias generacionales en las actitudes y los comportamientos en el lugar de trabajo, en especial lo relacionado con el compromiso organizacional, la satisfacción laboral y la intención de retirarse (Lyions & Kuron, 2014).

De Waal, Peters & Broekhuizen (2017) recompilan las diferencias entre las generaciones frente a los valores relacionados con el trabajo:

- Actitud hacía el trabajo: los *Baby Boomers* les gusta sentir que su trabajo es importante, los de la generación X valoran la seguridad al mismo tiempo que la independencia y los de la generación Y valoran la libertad y buscan un trabajo que les resulte interesante (de Waal, Peters, & Broekhuizen, 2017)
- Autoridad y jerarquía: Los *Baby Boomers* respetan la autoridad, los de la generación X no se sienten intimidados por la autoridad y los de la generación Y prefiere una estructura clara y están menos motivados por el poder (de Waal, Peters, & Broekhuizen, 2017)
- Cambio: los *Baby Boomers* aceptan el cambio, pero no lo acoge. Los de la generación X está más abierto al cambio en búsqueda de mejorar su calidad de

vida y profesionalismo, mientras que los de la generación Y se enfocan en realizar constantes cambios que le generen satisfacción personal (de Waal, Peters, & Broekhuizen, 2017)

- Comunicación: a los *Baby Boomers* les gusta discutir y argumentar, a los de la generación X les gusta compartir, mientras que a los de la generación Y les gusta ser rápidos y concretos.
- Lealtad: los *Baby Boomers* son leales a la organización y tienen baja intención de renunciar a ella, los de la generación X sienten un compromiso mediano con la organización y valoran más las relaciones con sus compañeros de trabajo que con la organización y los de la generación Y son leales a una idea o a una causa más que a una organización (de Waal, Peters, & Broekhuizen, 2017)

Adicional de las tres generaciones descritas, recientemente se ha empezado a incorporar al mundo laboral una cuarta generación, también llamada generación Z (nacidos después de 1997), y algunos estudios han encontrado que en el mundo laboral, los pertenecientes a esta generación abandonan sus trabajos si no se sienten motivados y que los aspectos que afectan su motivación son el contenido del trabajo, el mal clima organizacional y no encontrándole sentido a su trabajo (Fratričová & Kirchmayer, 2018).

Lo anterior concuerda con la relación que se encontró en este trabajo, puesto que los menores de 20 años, pertenecientes a las generaciones más jóvenes que demuestran menor compromiso hacia el mundo laboral y pueden cambiar fácilmente de lugar de trabajo si no se sienten a gusto, y por ello se pueden ausentar del lugar de trabajo y no sentir la necesidad o compromiso de justificarse.

Por su lado, continuando con las relaciones encontradas, en referencia a la relación entre el género y la competencia de empleabilidad asociada a la interrupción de contratos, específicamente de los hombres con la competencia de empleabilidad de categoría personal, coincide con lo descrito por otros estudios que indica que los

recursos y las limitaciones que se presentan en las trayectorias laborales de los individuos, son impactadas según la persona, su vida y contexto, señalando que para las mujeres jóvenes resulta de mayor valor el trabajo, además de que en ocasiones al ser mujeres cabeza de hogar buscan conservar más el trabajo a diferencia de los hombres (Millenaar, 2014):

“que la característica común de estas jóvenes es que otorgan centralidad al proyecto laboral. Si bien para ellas el trabajo es una necesidad, dadas sus condiciones económicas, los esfuerzos acumulados en este terreno las llena de orgullo y vinculan su “fuerza de voluntad” al hecho de compartir una ideología de género que sostiene la igualdad entre varones y mujeres. Ambos géneros pueden y deben desarrollarse profesionalmente por fuera del hogar. Esto no resulta para ellas materia de discusión, incluso siendo algunas ya madres, asumiendo el lugar en el sostenimiento del hogar (Millenaar, 2014)”

8.2 Análisis de las entrevistas

Teniendo en cuenta que los resultados de la fase cuantitativa indicaron que la categoría de competencia de empleabilidad que más se correlacionaba con la interrupción de contratos se trataba de la denominada *Personal*, siguiendo lo descrito en el apartado de la metodología de elaboración de entrevista, las preguntas se enfocaron en aquellas que resaltaban más el aspecto personal que los aspectos específicos y sociales.

La entrevista desarrollada y aplicada busca comprender cómo la relación entre las competencias de empleabilidad de categoría *personal* y la interrupción de los contratos de aprendizaje afecta la calidad del servicio de las empresas patrocinadoras en las que los aprendices desarrollando su etapa productiva.

Al momento de realizar las entrevistas, se explicó en primer lugar a los entrevistados, el objetivo del estudio y contexto del mismo, adicional se informó sobre el tratamiento de la información recolectada, aclarando que sería únicamente con fines académicos

y se mantendría en todo momento la confidencialidad, tanto de su identidad como el de la o las empresas que representaba.

Se solicitó autorización a los entrevistados para grabar la entrevista, una vez obtenida dicha autorización, se inició con el cuestionario descrito en el anexo 2. Es importante aclarar, que al tratarse de una entrevista semiestructura, el cuestionario elaborado correspondía a una guía, pero que podía ser flexibilizado en medida que la dinámica de la entrevista así lo requiriera, sin alejarse de los objetivos de la misma.

El objetivo de la entrevista, era conocer, desde la perspectiva de las empresas patrocinadoras, cómo la interrupción de contratos de aprendizajes de los aprendices durante la etapa productiva podía afectar la calidad de servicio percibida por sus clientes.

Inicialmente, se da un contexto de las funciones que cumplen los aprendices en las empresas patrocinadoras objeto de la entrevista, de las cuales los tres entrevistados coinciden que los aprendices realizan actividades de impulso, mercadeo, surtido y atención en puesto de pago, y por lo anterior tienen contacto directo con sus clientes, ya que deben comunicarse con ellos, para atenderlos en el punto de pago, por ejemplo, o para impulsar un producto y tratar de lograr la venta del mismo.

Sobre la pregunta de si recordaban una situación particular en la que un cliente se quejara sobre la atención de un aprendiz, los tres entrevistados coincidieron que estos casos no son frecuentes, ya que, si se presenta alguna situación, ésta es resuelta y manejada de manera inmediata, por lo que estos casos no alcanzan a ser registrados como quejas de los clientes.

Respecto a la pregunta de si se presenta rotación de aprendices en la etapa productiva, los tres entrevistados concuerdan que, a pesar de ser un porcentaje bajo en la población de aprendices, sí se presenta y esto traen efectos sobre la empresa, por lo que es un tema a revisar, tal como lo expresó el entrevistado 2.1:

“finalmente es una persona que contamos con ella para esos seis meses, que va a estar ahí, es más como el cupo que deja de estar ahí como para tener

esa responsabilidad o esa función... realmente en cualquier área como en surtido, como en puestos de pago afecta porque la empresa no es como que se fue el aprendiz y vengán yo le contrato inmediatamente a otra persona, no, pueden pasar meses para que vuelva a tener esa persona ahí que no está cubriendo esa área específica y eso afecta bastante”

Continuando con la rotación de aprendices, sobre las razones por las cuales se presenta, los entrevistados manifestaron que era casi siempre por asuntos relacionados con la individualidad de los aprendices, y no con sus habilidades específicas en el puesto de trabajo. La mayoría de las causas que recordaban era por otra oferta laboral, madres cabeza de hogar que no tenían con quien dejar sus hijos y temas disciplinarios, tales como impuntualidad, irresponsabilidad y hurto:

Entrevistado 1.2:

“el tipo de interrupciones: renunciaciones voluntarias, unos cuantos por mutuo acuerdo. Renunciaciones voluntarias más que todo se nos presenta porque: situaciones como por ejemplo una mejor oferta, tú sabes que nosotros manejamos poblaciones de estrato 1 y 2 y estas personas en algún momento tienen diferentes situaciones económicas que un ofrecimiento por un pequeño valor adicional a lo que actualmente ellos puedan recibir es una caución para que ellos interrumpan el contrato... Otra razón que se puede presentar es cuando tenemos casos de madres cabezas de familia que tiene niños y que por ejemplo no tienen quien les cuide los cuiden los niños”

Lo descrito en las respuestas anteriores tiene relación con lo encontrado en la etapa cuantitativa, es decir la correlación entre la interrupción de contratos con las competencias de empleabilidad en el aspecto personal.

Manteniéndose aún en el tópico de la rotación de aprendices, se pregunta a los entrevistados, cuáles son las afectaciones de esta rotación en las empresas y los clientes de las mismas.

Para el caso de la afectación de las empresas los tres entrevistados coinciden que hay una pérdida de recursos que se invierten en el aprendiz, en entrenamientos, acompañamientos, ya que al irse todo eso se pierde y debe ser nuevamente invertido en otro aprendiz, los cuales tienen una curva de aprendizaje, tiempo en el cual el desempeño de los mismos no es el más alto, por estar en proceso de adaptación, esto afecta la eficiencia y calidad de los procesos en los que estos aprendices están y se van y deben ser reemplazados.

Entrevistado 1.1.:

“bueno efectivamente son unas curvas de aprendizaje que se pierden, hemos tenido casos de aprendices que han renunciado por ejemplo faltando 15 días... para nosotros los aprendices llegan a cubrir un rol bien importante dentro de nuestra operación, es decir, en algunos casos entran hacer vacaciones, hacer incapacidad o sea ya conocen todo el proceso como tal y llegar a darle toda esa información a personas nuevas es muy complicado. Hay otros casos en los cuales el aprendiz está a cargo del punto de venta como tal, les dan un papel un poco más protagónico, que se vaya un aprendiz como tal en ese nivel si nos afecta, pueda que el cupo lo cubra con otro aprendiz, pero no va a tener la experiencia que ya venía trayendo uno, dos o tres meses atrás”

En términos de afectación a los clientes, los tres entrevistados coinciden en que, como reacción en cadena, al afectar el proceso en el que están involucrados los aprendices que interrumpen su contrato, se afectan los clientes, ya que estará más expuesto a un aprendiz que no esté preparado para brindarle la información requerida, o porque simplemente no habrá quien lo atienda de manera oportuna, porque el reemplazo no es inmediato.

Entrevistado 1.2:

“les puede afectar en tema de atención, normalmente uno como cliente espera encontrar en los diferentes puntos de venta quien te pueda asesorar,

obviamente ese tipo de vacíos van a hacer que no haya una persona que te pueda asesorar y que finalmente se pueda materializar esa compra”

Sobre lo manifestado por los entrevistados en relación con la afectación de las empresas y los clientes por la rotación de aprendices, concuerda con lo encontrado en la bibliografía que indica que la rotación afecta a las empresas ya que altera sus operaciones, no solo en los costos más evidentes asociados con el reclutamiento y formación del personal nuevo, sino también afectando la estabilidad de los procesos (Domínguez, 2015).

A continuación, se analizarán las respuestas de los entrevistados a las preguntas elaboradas con base a las dimensiones del modelo SERVQUAL:

Tangible:

Frente a esta dimensión que se enfoca en lo directamente observable, por lo que habla más del aspecto de los aprendices, se obtuvieron respuestas diversas en los entrevistados: para uno de ellos, los aprendices se preocupaban por tener un aspecto ordenado, mientras que para los otros dos entrevistados, no es una generalidad, ya que, así como hay aprendices que se preocupan por conservar un buen aspecto, otros no lo cumplían. Sin embargo, este comportamiento lo relacionan con aspectos actitudinales, ya que es un incumplimiento al código de presentación definido por la empresa y falta de compromiso, tal como lo indica el entrevistado:

Entrevistado 1.2:

“La presentación personal para nosotros es muy importante, porque ellos son de cara al cliente o al consumidor final, pues son la cara de la marca y de la compañía y por eso hacemos refuerzo en esa parte, pero así y todo desafortunadamente encontramos algunos que tenemos que hacerle un poco más de sensibilización frente al tema de su presentación personal”

Entrevistado 2.1:

“no, esto depende como de la situación, la mayoría de estos aprendices pues finalmente no se les veía una responsabilidad frente a las instrucciones que se les da frente al cumplimiento del reglamento y de todo de sus funciones”

Fiabilidad:

Teniendo en cuenta que para que los entrevistados respondieran las preguntas se les indicó que debía ser con base a experiencias de aprendices que interrumpieron el contrato de aprendizaje en la etapa productiva, indicaban que no todos ofrecían un servicio adecuado a los clientes, ya que faltaba compromiso ante las responsabilidades que tenían, no se preocupaban por entender la información que debían conocer para comunicar a los clientes.

Adicional de lo anterior, dos de los entrevistados indicaron que muchos de los estudiantes estaban en ese proceso formativo porque no habían tenido muchas oportunidades, pero no porque realmente quisieran y eso se reflejaba en no tener un interés genuino por las necesidades de los clientes. También indicaban que los aprendices no cumplían con las actividades o se equivocaban en sus tareas, más por falta de interés y problemas actitudinales, que por ausencia en los conocimientos técnicos necesarios para desarrollar sus funciones.

Entrevistado 2.1:

“tenemos de las personas que omitían o los encontrábamos haciendo cosas que no debían hacer, ahí cabe omisión del procedimiento o porque lo hacía con conocimiento de causa y lo hacía para beneficio de él o definitivamente dejaba de asistir o no cumplía con las funciones o simplemente se iba no volvía”

Seguridad

Respecto a las preguntas asociadas con esta dimensión, los tres entrevistados no tuvieron comentarios particulares, ya que consideran que a pesar de que en algunos

casos no se evidencia un compromiso o interés por entender al cliente, esto no ha llegado a un nivel tal que el cliente se sienta agredido o con desconfianza.

Sin embargo, los tres entrevistados si manifiestan que podrían afectar la seguridad del cliente si no tienen la preparación o la información precisa o la experiencia necesaria para ofrecer una adecuada atención, pero de igual manera considera que se trata del aprendizaje natural que están adquiriendo los aprendices en esta primera exposición al entorno laboral.

Entrevistado 2.1:

“se les da un conocimiento básico a todos los que llegan, se les da como un entrenamiento, una guía específica de todas sus funciones y se va acompañado con para que vaya desarrollando esa habilidad, por eso al principio el primer mes están siempre acompañados o hacen tareas muy puntuales y van desarrollando esas habilidades y así mismo les van dando como esas tareas o esas responsabilidades”.

Empatía

Sobre las preguntas en relación con la dimensión de empatía las respuestas de los tres entrevistados coincidieron, sin embargo, indicaron que aquellos que interrumpían su contrato de aprendizaje durante la etapa productiva, era porque abandonaban el proceso por decisión unilateral o debían ser retirados por faltas disciplinarias, para lo que en ambos casos, consideraban falta de empatía con la empresa patrocinadora y la institución de formación, al no terminar de manera adecuada y con el compromiso esperado la etapa productiva.

Entrevistado 2.1:

“pues no he escuchado que hubo algún irrespeto frente algún jefe inmediato o compañero es más como frente a las funciones o el desarrollo de sus competencias, es más como eso, a su compromiso, a la responsabilidad más

se da por este tipo de cosas, que de pronto por irrespeto a su jefe inmediato... es más frente a sus funciones, responsabilidad”

Entrevistado 1.1:

“Yo diría que en si hay que tener otra perspectiva y más que tener empatía yo creería que cuando usted renuncia ahí ya toma una decisión unilateral, porque la mayoría de personas que han terminado la etapa productiva son renunciaciones voluntarias, personas que han querido unilateralmente irse, entonces a pesar de que han tenido una buena comunicación con el jefe en su mayoría, pues siento que si toma la decisión partiendo de sus propios intereses y no tienen en cuenta por ejemplo lo que se habló anteriormente, tal vez el compromiso nosotros tratamos de ser muy enfáticos en que esto es un proceso en que la idea es que se puedan certificar del proceso completo y si se retiran no lo hacen”.

Capacidad de respuesta

Similar respuesta se obtuvo para esta dimensión en comparación con la anterior, ya que los tres entrevistados manifiestan que, si bien cuando los aprendices están frente a un cliente, procuran dar una respuesta ágil y oportuna, la capacidad de respuesta no es igual cuando se trata de actividades y tareas dadas por sus superiores, ya que no demuestran un nivel de compromiso y les falta actitud para cumplir en los tiempos definidos las tareas asignadas.

Entrevistado 2.1:

“En cuanto a los compromisos con los jefes si tuvo que haber casos en los cuales, digamos entre los planes de mejoramiento que hemos generado tuvo que haber algún inconveniente en algunas de las determinaciones que se tuvieron por casos indisciplinarias en los cuales no se hayan cumplido con los derroteros que se generaron”

Entrevistado 1.2:

“no tengo calificaciones bajas por eso no habría argumento para decirte puntualmente pasa esto y esto, si te hablo ya en general sí se tiene algún tipo de situaciones con su supervisor más que todo donde ellos identifican temas actitudinales, por ejemplo, que no se les ven las ganas de hacer las cosas podría decirse, que no se les ve interés, es más enfocado en eso”

Una vez indagado sobre el desempeño de los aprendices que interrumpieron su contrato de aprendizaje en la etapa productiva tomando como referencia las dimensiones del modelo SERVQUAL y enfocándolo en las competencias de aspecto *personal*, se solicitó a los entrevistados que expresara, con base a su experiencia qué se debía fortalecer en los aprendices, para mejorar los aspectos negativos discutidos en las respuestas anteriores.

Ante este último cuestionamiento, los tres entrevistados coincidieron que es indispensable fortalecer el aspecto individual de los aprendices, si bien reconocen que los conocimientos técnicos son muy importantes para que logren desarrollar sus actividades en la etapa productiva, aspectos como la responsabilidad, el compromiso, la puntualidad y la honestidad deben ser fortalecidos, puesto que son esos aspectos actitudinales los que terminan teniendo mayor efecto en su desempeño y los que desencadenan la rotación de aprendices, con las respectivas consecuencias en la calidad del servicio.

Los testimonios adquiridos en las entrevistas concuerdan con otros estudios realizados, en los que las diferentes dimensiones del modelo SERVQUAL vistas desde la perspectiva del personal de atención tiene un impacto significativo en la percepción de calidad del servicio, especialmente en la lealtad del cliente por el los almacenes de retail, las dimensiones que más afecta lo mencionado son la fiabilidad y la empatía (Yu Sum & Leung Hui, 2009), las cuales en las entrevistas realizadas en esta investigación demostraron que los aprendices tenían falencias, en especial lo relacionado con el compromiso y la actitud.

Ahora bien, en relación con lo encontrado en las entrevistas, que dejan entrever la relación entre las competencias de empleabilidad de categoría personal y el impacto en la calidad del servicio, otros estudios sostienen que la falta de compromiso de los trabajadores y que a su vez se refleje en una baja calidad del servicio se puede deber por el agotamiento emocional y si las organizaciones no logran trabajar en ello tendrán una mayor probabilidad en que no se logre el compromiso esperado con la organización y con la calidad del servicio y que por tal deben evocar esfuerzos en capacitar al personal en el manejo de las emociones (Lee, Park, Back, Hyun, & Lee, 2020).

8.3 Recomendaciones

Si bien la calidad en las organizaciones depende de múltiples factores, las siguientes recomendaciones se enfocan en la relación entre las competencias de empleabilidad y la interrupción de contratos de aprendizaje y cómo estas pueden afectar la calidad del servicio en las empresas patrocinadoras.

Las empresas patrocinadoras de aprendices buscan candidatos que no solo posean competencias técnicas que les permitan desempeñarse en la función específica del trabajo, sino que también desarrollen interacciones sociales y cualidades personales, que les permitan desenvolverse en el mundo laboral de manera integral, por lo que se hace necesario que las empresas patrocinadoras elaboren los criterios de selección requeridos para los aprendices, teniendo en cuenta aspectos como: selección del programa de formación y perfil ocupacional del catálogo de la institución de formación para el trabajo versus las funciones que el aprendiz va a desempeñar en la empresa en la fase productiva.

A su vez, cualificaciones escolares necesarias, competencias de empleabilidad, el componente sociocultural y la edad siendo este último aspecto relevante, debido a que en las cohortes de estudio se determinó la relación entre las edades y los motivos de

interrupción de contrato de aprendizaje. Por consiguiente, es necesario articular el proceso educativo con la institución de formación para el trabajo desde sus fases iniciales, como lo es la selección de los aprendices a contratar, el determinar la participación de la empresa como actor co-formador y de seguimiento a los estudiantes durante su aprendizaje, permitiendo así la cohesión interinstitucional que conlleve al reconocimiento de las necesidades de la empresa y que se represente en un proceso educativo pertinente y de calidad.

Adicional, realizar entrenamiento y seguimiento al quehacer pedagógico del instructor y del tutor designado al aprendiz por parte de la empresa co-formadora, con el fin de fortalecer la práctica pedagógica, que conlleve permanentemente a planear, ejecutar y evaluar actividades de aprendizaje que promuevan la integralidad del proceso formativo con especial énfasis las competencias personales, según García Cabrero, Loredó Enríquez, & Carranza Peña, (2008) citado en Rojas y Arango (2017), la práctica educativa de los docentes se constituye en una actividad dinámica, que debe ser pensada entorno a la interacción entre docentes y estudiantes, pero que a la vez trasciende lo que sucede en el aula y vincula un antes de la práctica docente y un después de la intervención didáctica en el aula. A sí mismo, considerar que nos enfrentamos a nuevas generaciones que son todo un reto desde la perspectiva pedagógica, considerando las formas de aprendizaje mediadas por la tecnología y la innovación, por ende, la importancia de la comprensión y actualización de la labor docente.

Por otro lado, la institución de formación para el trabajo cuenta con un procedimiento definido para el seguimiento de los aprendices en la fase lectiva y productiva, que se evidencia en la información obtenida de las fuentes institucionales y que se corrobora por información suministrada a través de las personas entrevistadas que hacen parte de las empresas patrocinadoras, donde narran la interacción con la entidad de formación en cuanto a los casos o situaciones presentadas con los aprendices. Teniendo en cuenta lo antes mencionado, se recomienda a la institución de formación establecer indicadores de seguimiento al proceso formativo con especial énfasis en la

etapa productiva, con el fin de establecer la incidencia de las competencias de empleabilidad no alcanzadas y correlacionadas con la interrupción de los contratos de aprendizaje por cada uno de los programas de formación que imparte, este análisis detallado le permitiría tomar decisiones en cuanto a los contenidos académicos, perfiles de ingreso – egreso, así mismo, para el proceso de planeación y desarrollo de la formación, realizando especial énfasis en prácticas pedagógicas que busquen fortalecer las competencias de empleabilidad no alcanzadas.

A su vez, la retroalimentación permanente entre la institución de formación y la empresa patrocinadora con este tipo de hallazgos permitirán generar planes de acción de manera conjunta, que contemplen aspectos de seguimiento y capacitación a los aprendices y que les permita reforzar y obtener los conocimientos, habilidades y destrezas definidos en los programas de formación para el trabajo y así desempeñarse exitosamente en el mundo de laboral.

Las acciones descritas pretenden minimizar las interrupciones de los contratos de aprendizaje, como una oportunidad del primer empleo para los jóvenes y cualificación de los diferentes grupos poblacionales, siendo el contrato de aprendizaje una de las alternativas que brinda la oportunidad de afianzar las competencias de empleabilidad para lograr la inserción y permanencia laboral. Finalmente, responder con pertinencia y oportunidad a los requerimientos de sector productivo, que, al contar con talento humano formado según especificaciones empresariales, impactaría de manera directa e indirecta en la calidad del servicio prestado.

9. CONCLUSIONES

El objetivo de la presente investigación era analizar la incidencia de las competencias de empleabilidad en la interrupción de los contratos de aprendizaje en la etapa productiva de los aprendices del programa comercial de una institución de formación para el trabajo y la afectación de la calidad del servicio en las empresas patrocinadoras en las cuales estos aprendices desarrollan esta etapa productiva, puesto que, en la medida que se comprendan estas dinámicas en el contexto organizacional, se podrán encaminar estrategias que permitan asegurar, en este caso, que la calidad del servicio sea la esperada, ya que la calidad del servicio se logra con la interacción de todos los actores, en este caso, los aprendices, la empresa formadora y la empresa patrocinadora y no se limita únicamente al seguimiento de estándares o formación técnica para la atención al cliente.

Con base a los resultados, se encontró que los principales motivos de interrupción de contratos de aprendizaje en la etapa productiva para los aprendices del programa comercial de una institución de formación para el trabajo de las cohortes 2018 - 2020 se debió porque el aprendiz no explicaba la ausencia al lugar de trabajo con un 40%, motivos personales con un 23% y por sustraer productos de propiedad del almacén sin ser pagados con un 10%, los cuales tienen sentido en que el 98% de la causal de interrupción se debiera entonces por falta del aprendiz. Adicional, a través del análisis factorial realizado en esta investigación, se puede concluir que aquellas competencias de empleabilidad que tienen mayor correlación con los diferentes motivos de interrupción son aquellas asociadas a la categoría personal, es decir aquellas competencias que tienen relación con los comportamientos, actitudes, rasgos personales, valores de cada aprendiz, tales como honestidad, ética.

Seguidamente, pudo establecerse que la interrupción de los contratos de aprendizaje en relación con las competencias de empleabilidad de la categoría personal, tienen un impacto en la calidad el servicio de las empresas patrocinadoras, en especial evaluado a través de la perspectiva de las dimensiones del modelo SERVQUAL, en las que a

través de la percepción del personal que tiene contacto tanto con los aprendices como con los clientes, identifica que en especial la rotación o ausencia de los aprendices en los puestos de trabajo cuando deciden no continuar o cuando comente faltas tiene, impactos en la calidad de los servicios que se ofrecen al no tener esa posición, necesaria para la atención, ocupada con un aprendiz con la experiencia y la actitud de servicio requerida.

Se encontró adicionalmente una relación entre las edades de los aprendices y los motivos de interrupción de los contratos de aprendizaje en la etapa productiva, específicamente entre los aprendices en la categoría menos de 20 años y el motivo de interrupción *“aprendiz no explica los motivos de ausencia en el lugar de trabajo”*, que a pesar de no tratarse de uno de los objetivos de la presente investigación, arroja una línea de continuación de estudio, en el que se estudie el efecto de la relación con el trabajo de las nuevas generaciones.

Por último, con base a los resultados obtenidos tanto en el análisis estadístico, como en las entrevistas, resulta importante destacar que la calidad de los servicios puede verse afectada por las deficiencias en las competencias de empleabilidad de tipo *personal*, lo cual puede estar moderado por la edad, pero que deberá tenerse en cuenta al momento de establecer estrategias, tanto en la institución de formación para el trabajo, como en las empresas patrocinadoras, considerando que para esta población, es quizás su primer empleo y se deben fortalecer más aspectos de tipo personal que aspectos técnicos, en pro de garantizar una formación integral del aprendiz que finalmente tendrá interacción con los clientes.

10. BIBLIOGRAFÍA

- Abad, F. J., Olea, J., Ponsoda, V., & García, C. (2011). *Medición en ciencias sociales y de la salud*. Madrid: Síntesis.
- Agudelo, M. S. (1986). *La formación profesional en Colombia: el caso SENA*. Montevideo: Cinterfor.
- All, D. (2012). *Efecto del compromiso organizacional, los factores biográficos y laborales sobre el nivel de intención de rotación voluntaria del personal de equipo de una empresa de entretenimiento. Un modelo de ruta*. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas: Trabajo de Grado de Postgrado en Gerencia de RRHH y RRIL.
- Arango, M., & Rojas, Y. (2017). *La práctica pedagógica en el marco de la implementación de la estrategia de aprendizaje por proyectos en el Sena. (Tesis de Maestría)*. Cali, Colombia: Universidad ICESI.
- Ariffin, S., & Zailani, S. (2011). The effect of employees competencies on perceived service quality at a Municipal Council in Malaysia. *European Journal of Scientific Research*, 57(2), 188-197.
- Avila, S., & Rueda, P. (2007). *Concepción y desarrollo de las competencias en el mundo*. Bogotá D.C., Colombia: Universidad de la Sabana.
- Barreto, H., & Hermida, A. L. (2015). *Aprendizaje y políticas de transición de la educación al trabajo para jóvenes en América Latina y el Caribe*. Montevideo: OIT/ Cinterfor.
- Brown, T. A. (2006). *Confirmatory factor analysis for applied research*. New York: Guilford.
- Calabrese, A. (2012). Service productivity and service quality: A necessary trade-off? *Int. J. Production Economics*, 135, 800-812.

- Cattell, R. B. (1966). The screen test for the number of factors. *Multivariate Behavioral Research*, 1, 245–276.
- Chalkiti, K., & Sigala, M. (2010). Staff turnover in the Greek tourism industry. A comparison between insular and peninsular regions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22(3), 335-359.
- Chatani, K., & West, J. (2019). *Herramientas para aprendizajes de calidad: guía para las empresas*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (Octava ed.). México, D.F.: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Dávila, C. (2001). Capítulo 5: La organización y las relaciones humanas. En D. Carlos, *Teorías organizacionales y administración* (págs. 189-204). Bogotá: McGraw-Hill.
- de Waal, A., Peters, L., & Broekhuizen, M. (2017). Do different generations look differently at high performance organizations? *Journal of Strategy and Management*, 10(1), 86-101.
- Deming, W. E. (1986). *ut of the Crisis: Quality, Productivity, and Competitive position*. Cambridge: Cambridge university press.
- Domínguez, M. (2015). *Análisis de las causas de rotación de personal de la empresa HOLCREST S.A.S*. Universidad de Medellín. Medellín: Trabajo de grado Maestría en administración MBA.
- Ferrando, P., & Anguiano-Carrasco, C. (2010). El Análisis Factorial como Técnica de Investigación en Psicología. *Papeles de Psicólogo*, 31(1), 18-33.
- Fratřčová, J., & Kirchmayer, Z. (2018). Barriers to work motivation of generation Z. *Journal of HUMAN RESOURCEMANAGEMENT*, XXI(2), 28-38.

- Galvis, J. (2010). Factor humano en el trabajo desde la perspectiva de la escuela de las relaciones humanas: reflexión para la región. *Revista Académica e Institucional UCPR*, 86, 67-78.
- Gangulia, S., & Roy, S. K. (2013). Conceptualisation of service quality for hybrid services: a hierarchical approach. *Total Quality Management*, 24(10), 1202 - 1218.
- Garmendia, M. L. (2007). Análisis factorial: una aplicación en el cuestionario de alud general de Goldberg, versión de 12 preguntas. *Revista Chilena de Salud Pública*, 11(2), 57-65.
- Garvin, D. (1988). Managing quality: the strategic and competitive. *The free press*, 3-69.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México, D.F.: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Hossain, M. J. (2014). A Study of the Causes of User Dissatisfaction in Academic Libraries: A Case of University Students in a Developing Country. *Journal of Library Administration*, 54, 462-482.
- Hur, H., & Hawley, J. (2019). Turnover behavior among US government employees. *International Review of Administrative Sciences*, 1-16. doi:10.1177/0020852318823913
- Jääskeläinen, A. (2011). How to measure and manage the risk of losing key employees? *Int. J. Learning and Intellectual Capital*, 8(1), 63-75.
- Kaiser, H. F. (1970). A second generation little jiffy . *Psychometrika*, 35(4), 401-415.
- Lee, S., Park, J., Back, K.-J., Hyun, H., & Lee, S. H. (2020). The Role of Personality Traits Toward Organizational Commitments and Service Quality Commitments. *Frontiers in Psychology*, 11, 1-11. doi:10.3389/fpsyg.2020.00631

- Lèvy, J., & Varela, J. (2003). *Análisis multivariable para las ciencias sociales*. Madrid: Pearson Educación.
- Littlewood, H. F. (2004). Análisis factorial confirmatorio y modelamiento de ecuación estructural de variables afectivas y cognitivas asociadas a la rotación de personal. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 23(1), 27-37.
- López, M., & Quejada, M. (2016). *Construcción de un Sistema de Gestión del Conocimiento para el Centro de Gestión Tecnológica de Servicios – SENA regional Valle en la ciudad de Santiago de Cali. (Tesis de Maestría)*. Cali, Colombia: Universidad del Valle.
- Lub, X. D., Bal, P. M., Blomme, R. J., & Schalk, R. (2015). One job, one deal . . . or not: do generations respond differently to psychological contract fulfillment? *The International Journal of Human Resource Management*, 1-28.
- Lyons, S., & Kuron, L. (2014). Generational differences in the workplace: A review of the evidence and directions for future research. *Journal of Organizational Behavior*, 35, 139-157.
- Mashhadiabdol, M., Sajadi, S., & Talebi, K. (2014). Analysis of the gap between customers' perceptions and employees' expectations of service quality based on fuzzy SERVQUAL logic (case study: Mofid children's hospital in Tehran, Iran). *Int. J. Services and Operations Management*, 17(2), 119-141.
- Mhlanga, O. (2018). Factors influencing employee motivation in hotels. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 7(3), 2-9.
- Millenaar, V. (2014). Trayectorias de inserción laboral de mujeres jóvenes pobres: El lugar de los programas de Formación Profesional y sus abordajes de género. *Trabajo y Sociedad*, 22, 325-339.
- Mulaik, S. (1972). *The Foundations of Factor Analysis*. New York: McGraw-Hill.

- Neyestani, B., & Juanzon, J. (2016). Developing an Appropriate Performance Measurement Framework for Total Quality Management in Construction and other Industries. *IRA International Journal of Technology & Engineering*, 5(2), 32-44.
- Nguyen, M., Tran, B. T., & Huynh, L. T. (2019). Relation Between Employees and Customers Affects to the Positive Word of Mouth Through Customer Satisfaction. *Journal of Distribution Science*, 17(6), 65-75.
- Ojekalu, S. O., Ojo, O., Oladokun, T. T., & Olabisi, S. A. (2019). Factors influencing service quality: An empirical evidence from property managers of shopping complexes in Ibadan, Nigeria. *Property Management*, 37(2), 215-228.
- Organización Internacional del Trabajo OIT. (2015). *Mejorar la empleabilidad de los jóvenes: la importancia de las competencias clave*. Obtenido de https://www.ilo.org/skills/pubs/WCMS_371815/lang--es/index.htm
- Pacheco, M. (2017). Educación y formación para el trabajo: inclusión social, productiva y económica. *Páginas De Seguridad Social*, 1(1), 167-210.
- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The service quality dimensions that affect customer satisfaction in the Jordanian banking sector. *Sustainability*, 11(4). doi:10.3390/su11041113
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 41-50.
- Peña, D. (2002). *Análisis de datos multivariantes*. Madrid: McGraw-Hill.
- Pérez, C. (2009a). *Técnicas estadísticas multivariantes con SPSS*. Madrid: Gaceta Grupo Editorial.
- Perng, Y.-H., & Chiang, T.-Y. (2018). A new model to improve Service Quality in the Property. *International Journal of Strategic Property Management*, 22(5), 436-446.

- Pourmohammad, H., Zandieh, M., & Farsijani, H. (2016). Ranking factors affecting the quality of banking services using analytic network process. *Decision Science Letters*, 5(4), 461-468.
- Rajan, S., & Pandita, A. (2019). Employability and Hiring Trends of Engineering Job Aspirants in UAE. *Advances in Science and Engineering Technology (ASET)*, 1-6. doi:10.1109/ICASET.2019.8714256
- Ruiz, M., Barrios, J., & Romero, L. (2005). Competencias laborales y la formación universitaria. *Psicología desde el Caribe*, 3, 27-41.
- Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGraw Hill.
- Sánchez, A., Marrero, C., & Martínez, C. (2005). Una Mirada a los Orígenes de las Competencias Laborales. *Ciencias Holguín*, XI(2), 1-14.
- Semaan Llorba, S. (23 de marzo de 2020). *¿Qué es Scopus? ¿Y para qué sirve?* Obtenido de Sant Joan de Déu Biblioteca: <https://bibliosjd.org/2018/01/24/scopus-que-es-para-que-sirve/#.XtPXFEiFPIU>
- Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA. (2003). *Sistema Nacional de Formación para el Trabajo: enfoque colombiano*.
- Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA. (2012). *Modelo Pedagógico Institucional*. Bogotá: Dirección de Formación Profesional.
- Spearman, C. (1904). General intelligence; objectively determined and measured. *American Journal of Psychology*, 15, 201-292.
- Thieme J, C. (2007). El desarrollo de competencias de empleabilidad en dos universidades chilenas. Un estudio empírico. *Revista OIKOS*, 11(24), 47-72.
- Torres, K., Ruiz, T., Solís, L., & Martínez, F. (2012). Calidad y su evolución: una revisión. *Revista Dimens*, X(2), 100-107.

- Varo, J. (1994). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Vetráková, M., Šimočková, I., & Pompurová, K. (2019). Age and Educational Diversification of Hotel Employees and Its Impact on Turnover. *Sustainability*, 11. doi:10.3390/su11195434
- Wen, B., Zhou, X., Hu, Y., & Zhang, X. (2020). Role Stress and Turnover Intention of Front-Line Hotel Employees: The Roles of Burnout and Service Climate. *Frontiers in Psychology*, 1-13. doi:10.3389/fpsyg.2020.00036
- Yu Sum, C., & Leung Hui, C. (2009). Salespersons' service quality and customer loyalty in fashion chain stores. *Journal of Fashion Marketing and Management*, 13(1), 98-108.
- Zapata, A. (2007). Grandes Paradigmas en el desarrollo del pensamiento administrativo. En G. Murillo Vargas, Á. Zapata Domínguez, J. Martínez Crespo, H. Ávila Dávalos, J. Salas Páramo, , & H. López Arellano, *Teorías clásicas de la organización y el management* (págs. 3-44). Cali: Univalle.
- Zapata, A., Murillo, G., & Martínez, J. (2009). *Teorías contemporáneas de la organización y el management*. Bogota: Ecoe Ediciones.

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de datos

APRENDICES DEL PROGRAMA COMERCIAL, COHORTES 2018-2020

código de colores de columnas		Información "demográfica"
		Información adicional
		Información de interés para el análisis
		Análisis o de competencia de empleabilidad asociada

DATOS DEL GRUPO			DATOS DEL APRENDIZ					INFORMACIÓN DE COMITÉ DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO							
Grupo	Fecha inicio de la formación	Fecha de terminación de la formación	No. Aprendiz	Fecha de Nacimiento	Edad	Rango de edades	Sexo	¿El aprendiz tuvo alguna medida formativa y/o sancionatoria?	Antecedentes formativos y/o sancionatorios	Motivos de la falta que lleva a la interrupción	Decisión del comité	¿El contrato de aprendizaje fue interrumpido?	Causal de interrupción del contrato	Etapas de la formación	COMPETENCIA DE EMPLEABILIDAD ASOCIADA
1	29/01/2018	28/01/2019	1	06/02/1999	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Dificultades en el cuidado de los hijos	Autorizar retiro voluntario del aprendiz	Si	Falta del aprendiz	Productiva	PERSONAL
1	29/01/2018	28/01/2019	2	20/01/1999	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Ninguno	Sin información	Autorizar retiro voluntario del aprendiz	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
1	29/01/2018	28/01/2019	3	03/03/1998	22	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Ninguno	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
1	29/01/2018	28/01/2019	4	29/07/1993	27	Entre 26 y 30 años	Hombre	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Aprendiz no explica los motivos de su ausencia al lugar de trabajo	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Productiva	PERSONAL
1	29/01/2018	28/01/2019	5	30/10/1992	27	Entre 26 y 30 años	Mujer	Si	Ninguno	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
1	29/01/2018	28/01/2019	6	05/01/1995	25	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Ninguno	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés

1	29/01/2018	28/01/2019	7	21/03/1990	30	Entre 26 y 30 años	Hombre	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Descuadre de dinero en el puesto de pago	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Productiva	PERSONAL
1	29/01/2018	28/01/2019	8	21/08/1996	24	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Ninguno	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
1	29/01/2018	28/01/2019	9	11/04/1994	26	Entre 26 y 30 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
1	29/01/2018	28/01/2019	10	25/09/1998	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
1	29/01/2018	28/01/2019	11	01/03/1998	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Ninguno	Sin información	Cancelación del registro académico por falta gravísima al reglamento del aprendiz	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
1	29/01/2018	28/01/2019	12	19/11/1996	23	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sustraer productos de propiedad del almacena sin ser pagados	Cancelación del registro académica por falta gravísima al reglamento del aprendiz	Si	Falta del aprendiz	Productiva	PERSONAL
1	29/01/2018	28/01/2019	13	19/04/1999	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por incumplimiento de actividades	Sin información	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	No	Ninguna	Lectiva	Población de no interés
1	29/01/2018	28/01/2019	14	30/09/1997	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Llamado de atención por escrito y plan de mejoramiento por inasistencia injustificada a la formación	No	Ninguna	Lectiva	Población de no interés

1	29/01/2018	28/01/2019	15	23/08/1998	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Llamado de atención por escrito y plan de mejoramiento por inasistencia injustificada a la formación	No	Ninguna	Lectiva	Población de no interés
1	29/01/2018	28/01/2019	16	06/07/1998	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Llamado de atención por escrito y plan de mejoramiento por inasistencia injustificada a la formación	No	Ninguna	Lectiva	Población de no interés
1	29/01/2018	28/01/2019	17	10/11/1998	21	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Llamado de atención por escrito y plan de mejoramiento por inasistencia injustificada a la formación	No	Ninguna	Lectiva	Población de no interés
1	29/01/2018	28/01/2019	18	21/03/1995	25	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Llamado de atención por escrito y plan de mejoramiento por inasistencia injustificada a la formación	No	Ninguna	Lectiva	Población de no interés
1	29/01/2018	28/01/2019	19	24/03/1995	25	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Llamado de atención por escrito y plan de mejoramiento por inasistencia injustificada a la formación	No	Ninguna	Lectiva	Población de no interés
1	29/01/2018	28/01/2019	20	30/11/1998	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Llamado de atención por escrito y plan de mejoramiento por inasistencia injustificada a la formación	No	Ninguna	Lectiva	Población de no interés
1	29/01/2018	28/01/2019	21	09/04/1999	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Llamado de atención por escrito y plan de mejoramiento por inasistencia injustificada a la formación	No	Ninguna	Lectiva	Población de no interés

1	29/01/2018	28/01/2019	22	05/06/1998	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Llamado de atención por escrito y plan de mejoramiento por inasistencia injustificada a la formación	No	Ninguna	Lectiva	Población de no interés
1	29/01/2018	28/01/2019	23	03/01/1999	21	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por incumplimiento de actividades	Sin información	Llamado de atención por escrito y plan de mejoramiento por incumplimiento de actividades	No	Ninguna	Lectiva	Población de no interés
1	29/01/2018	28/01/2019	24	11/08/1997	23	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por incumplimiento de actividades	Sin información	Llamado de atención por escrito y plan de mejoramiento por incumplimiento de actividades	No	Ninguna	Lectiva	Población de no interés
1	29/01/2018	28/01/2019	25	04/12/1998	21	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
1	29/01/2018	28/01/2019	26	02/03/1998	22	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
1	29/01/2018	28/01/2019	27	10/08/1997	23	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
1	29/01/2018	28/01/2019	28	09/02/1992	28	Entre 26 y 30 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
2	29/01/2018	28/01/2019	29	08/08/1998	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por incumplimiento de actividades	Sin información	Cancelación del registro académico por bajo rendimiento del aprendiz	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
2	29/01/2018	28/01/2019	30	20/07/1989	31	Mas de 30 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
2	29/01/2018	28/01/2019	31	13/11/1993	26	Entre 26 y 30 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
2	29/01/2018	28/01/2019	32	16/10/1994	25	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés

2	29/01/2018	28/01/2019	33	30/08/1993	27	Entre 26 y 30 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
2	29/01/2018	28/01/2019	34	26/08/1998	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
2	29/01/2018	28/01/2019	35	12/10/1996	23	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
2	29/01/2018	28/01/2019	36	05/10/1991	28	Entre 26 y 30 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
2	29/01/2018	28/01/2019	37	29/08/1997	23	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Ninguno	Dificultad en la distancia del trabajo a la casa	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	Si	Falta del aprendiz	Productiva	PERSONAL
2	29/01/2018	28/01/2019	38	20/08/1996	24	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Ninguno	Sin información	Llamado de atención por escrito y plan de mejoramiento por incumplimiento de actividades	No	Ninguna	Lectiva	Población de no interés
2	29/01/2018	28/01/2019	39	28/06/1996	24	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
2	29/01/2018	28/01/2019	40	06/07/1998	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
2	29/01/2018	28/01/2019	41	16/09/1996	23	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
2	29/01/2018	28/01/2019	42	18/01/1995	25	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
2	29/01/2018	28/01/2019	43	30/06/1991	29	Entre 26 y 30 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
2	29/01/2018	28/01/2019	44	19/02/1995	25	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
2	29/01/2018	28/01/2019	45	15/02/1996	24	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés

2	29/01/2018	28/01/2019	46	24/05/1994	26	Entre 26 y 30 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
2	29/01/2018	28/01/2019	47	13/10/1998	21	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
2	29/01/2018	28/01/2019	48	23/12/1998	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
2	29/01/2018	28/01/2019	49	13/07/1990	30	Entre 26 y 30 años	Mujer	Si	Ninguno	Sin información	Autorizar retiro voluntario del aprendiz	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
2	29/01/2018	28/01/2019	50	18/10/1998	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
2	29/01/2018	28/01/2019	51	19/02/1997	23	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
2	29/01/2018	28/01/2019	52	21/05/1996	24	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
2	29/01/2018	28/01/2019	53	15/07/1997	23	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
2	29/01/2018	28/01/2019	54	17/03/1991	29	Entre 26 y 30 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
2	29/01/2018	28/01/2019	55	14/09/1996	24	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
2	29/01/2018	28/01/2019	56	11/02/1998	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
2	29/01/2018	28/01/2019	57	05/05/1997	23	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
2	29/01/2018	28/01/2019	58	09/12/1988	31	Mas de 30 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
3	29/01/2018	28/01/2019	59	22/04/1994	26	Entre 26 y 30 años	Mujer	Si	Ninguno	Sin información	Autorizar retiro voluntario del aprendiz	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
3	29/01/2018	28/01/2019	60	17/09/1994	25	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
3	29/01/2018	28/01/2019	61	14/01/1998	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
3	29/01/2018	28/01/2019	62	11/02/1997	23	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Llamado de atención por escrito y plan de mejoramiento por inasistencia injustificada a la formación	No	Ninguna	Lectiva	Población de no interés

3	29/01/2018	28/01/2019	63	13/03/1999	21	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
3	29/01/2018	28/01/2019	64	22/08/1997	23	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
3	29/01/2018	28/01/2019	65	27/01/1996	24	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Ninguno	Aprendiz no explica los motivos de su ausencia al lugar de trabajo	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Productiva	PERSONAL
3	29/01/2018	28/01/2019	66	20/03/1998	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
3	29/01/2018	28/01/2019	67	29/07/1994	26	Entre 26 y 30 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
3	29/01/2018	28/01/2019	68	10/02/1995	25	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
3	29/01/2018	28/01/2019	69	21/10/1996	23	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Temor a realizar las funciones de cajero	Autorizar retiro voluntario del aprendiz	Si	Falta del aprendiz	Productiva	ESPECIFICA
3	29/01/2018	28/01/2019	70	27/01/1992	28	Entre 26 y 30 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Llamado de atención por escrito y plan de mejoramiento por inasistencia injustificada a la formación	No	Ninguna	Lectiva	Población de no interés
3	29/01/2018	28/01/2019	71	12/06/1998	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Llamado de atención por escrito y plan de mejoramiento por inasistencia injustificada a la formación	No	Ninguna	Lectiva	Población de no interés
3	29/01/2018	28/01/2019	72	28/04/1995	25	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Ninguno	Sin información	Autorizar retiro voluntario del aprendiz	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
3	29/01/2018	28/01/2019	73	25/10/1996	23	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés

3	29/01/2018	28/01/2019	74	12/07/1996	24	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendizaje	Sin información	Cancelación del registro académico por bajo rendimiento del aprendizaje	Si	Falta del aprendizaje	Lectiva	Población de no interés
3	29/01/2018	28/01/2019	75	27/02/1989	31	Mas de 30 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
3	29/01/2018	28/01/2019	76	19/10/1990	29	Entre 26 y 30 años	Mujer	Si	Ninguno	Aprendiz no explica los motivos de su ausencia al lugar de trabajo	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendizaje	Productiva	PERSONAL
3	29/01/2018	28/01/2019	77	29/01/1996	24	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
3	29/01/2018	28/01/2019	78	04/09/1996	24	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendizaje	Lectiva	Población de no interés
3	29/01/2018	28/01/2019	79	05/05/1999	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Dificultades en el cuidado de los hijos	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendizaje	Productiva	PERSONAL
3	29/01/2018	28/01/2019	80	22/06/1990	30	Entre 26 y 30 años	Mujer	Si	Ninguno	Sin información	Autorizar retiro voluntario del aprendizaje	Si	Falta del aprendizaje	Lectiva	Población de no interés
3	29/01/2018	28/01/2019	81	02/06/1990	30	Entre 26 y 30 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
3	29/01/2018	28/01/2019	82	22/11/1997	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Llamado de atención por escrito y plan de mejoramiento por inasistencia injustificada a la formación	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
3	29/01/2018	28/01/2019	83	06/09/1995	25	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
3	29/01/2018	28/01/2019	84	25/04/1997	23	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendizaje	Aprendiz no explica los motivos de su ausencia al lugar de trabajo	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendizaje	Productiva	PERSONAL

3	29/01/2018	28/01/2019	85	05/06/1995	25	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Llamado de atención por escrito y plan de mejoramiento por inasistencia injustificada a la formación	No	Ninguna	Lectiva	Población de no interés
3	29/01/2018	28/01/2019	86	07/07/1990	30	Entre 26 y 30 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
3	29/01/2018	28/01/2019	87	23/05/1990	30	Entre 26 y 30 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
3	29/01/2018	28/01/2019	88	23/10/1996	23	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
4	23/07/2018	22/07/2019	89	16/05/1995	25	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
4	23/07/2018	22/07/2019	90	19/09/1999	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
4	23/07/2018	22/07/2019	91	02/11/1998	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
4	23/07/2018	22/07/2019	92	26/07/1998	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	No	Ninguna	Lectiva	Población de no interés
4	23/07/2018	22/07/2019	93	20/06/1997	23	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
4	23/07/2018	22/07/2019	94	13/09/1998	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
4	23/07/2018	22/07/2019	95	04/02/1999	21	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	Sin información	Cancelación del registro académico por bajo rendimiento del aprendiz	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
4	23/07/2018	22/07/2019	96	04/06/1999	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
4	23/07/2018	22/07/2019	97	31/08/1998	22	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés

4	23/07/2018	22/07/2019	98	11/02/1997	23	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	Sin información	Cancelación del registro académico por bajo rendimiento del aprendiz	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
4	23/07/2018	22/07/2019	99	22/04/1999	21	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Ninguno	Aprendiz no explica los motivos de su ausencia al lugar de trabajo	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Productiva	PERSONAL
4	23/07/2018	22/07/2019	100	04/09/1997	23	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
4	23/07/2018	22/07/2019	101	26/04/1997	23	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	No	Ninguna	Lectiva	Población de no interés
4	23/07/2018	22/07/2019	102	24/05/1998	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
4	23/07/2018	22/07/2019	103	29/07/1998	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
4	23/07/2018	22/07/2019	104	18/04/1994	26	Entre 26 y 30 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
4	23/07/2018	22/07/2019	105	17/10/1997	22	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	Sin información	Cancelación del registro académico por bajo rendimiento del aprendiz	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
4	23/07/2018	22/07/2019	106	06/01/1996	24	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
4	23/07/2018	22/07/2019	107	10/05/1999	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Ninguno	Aprendiz no explica los motivos de su ausencia al lugar de trabajo	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Productiva	PERSONAL
4	23/07/2018	22/07/2019	108	28/11/1997	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés

4	23/07/2018	22/07/2019	109	11/07/1999	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
4	23/07/2018	22/07/2019	110	12/03/1999	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
4	23/07/2018	22/07/2019	111	12/11/1998	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
4	23/07/2018	22/07/2019	112	26/04/1997	23	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
4	23/07/2018	22/07/2019	113	04/06/1997	23	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	Perdida de dinero por omitir procedimientos en el manejo de la caja	Cancelación del registro académico por falta gravísima al reglamento del aprendiz	Si	Falta del aprendiz	Productiva	ESPECIFICA
4	23/07/2018	22/07/2019	114	01/08/1998	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
4	23/07/2018	22/07/2019	115	22/04/1997	23	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
4	23/07/2018	22/07/2019	116	09/06/1999	21	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	No	Ninguna	Lectiva	Población de no interés
4	23/07/2018	22/07/2019	117	22/09/1998	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
4	23/07/2018	22/07/2019	118	09/07/1999	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
5	23/12/2018	22/07/2019	119	23/04/1994	26	Entre 26 y 30 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
5	23/12/2018	22/07/2019	120	18/09/1999	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
5	23/12/2018	22/07/2019	121	15/02/1999	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés

5	23/07/2018	22/07/2019	122	31/03/1998	22	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
5	23/07/2018	22/07/2019	123	17/09/1996	23	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
5	23/07/2018	22/07/2019	124	23/10/1996	23	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
5	23/07/2018	22/07/2019	125	15/11/1993	26	Entre 26 y 30 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
5	23/07/2018	22/07/2019	126	20/06/1998	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
5	23/07/2018	22/07/2019	127	14/03/1996	24	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Ninguno	Dificultades de interacción con compañeros de trabajo	Autorizar retiro voluntario del aprendiz	Si	Falta del aprendiz	Productiva	SOCIAL
5	23/07/2018	22/07/2019	128	14/12/1995	24	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
5	23/07/2018	22/07/2019	129	16/02/1996	24	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
5	23/07/2018	22/07/2019	130	20/09/1994	25	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
5	23/07/2018	22/07/2019	131	24/03/1998	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Ninguno	Sin información	Autorizar retiro voluntario del aprendiz	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
5	23/07/2018	22/07/2019	132	23/05/1997	23	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
5	23/07/2018	22/07/2019	133	24/06/1999	21	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Ninguno	Dificultades de interacción con compañeros de trabajo	Autorizar retiro voluntario del aprendiz	Si	Falta del aprendiz	Productiva	SOCIAL
5	23/07/2018	22/07/2019	134	24/09/1997	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
5	23/07/2018	22/07/2019	135	18/04/1997	23	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
5	23/07/2018	22/07/2019	136	26/07/1998	22	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés

5	23/07/2018	22/07/2019	137	27/07/1998	22	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
5	23/07/2018	22/07/2019	138	04/01/1998	22	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Ninguno	Sin información	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	No	Ninguna	Productiva	Población de no interés
5	23/07/2018	22/07/2019	139	23/12/1996	23	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Ninguno	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
5	23/07/2018	22/07/2019	140	24/01/1995	25	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Ninguno	Aprendiz no explica los motivos de su ausencia al lugar de trabajo	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Productiva	PERSONAL
5	23/07/2018	22/07/2019	141	17/03/1998	22	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
5	23/07/2018	22/07/2019	142	31/08/1996	24	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por incumplimiento de actividades	Sin información	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	No	Ninguna	Productiva	Población de no interés
5	23/07/2018	22/07/2019	143	25/01/1999	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Ninguno	Sin información	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	No	Ninguna	Lectiva	Población de no interés
5	23/07/2018	22/07/2019	144	02/05/1997	23	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
5	23/07/2018	22/07/2019	145	17/11/1998	21	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	No	Ninguna	Lectiva	Población de no interés
5	23/07/2018	22/07/2019	146	28/02/1999	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Ninguno	Motivos personales	Autorizar retiro voluntario del aprendiz	Si	Falta del aprendiz	Productiva	PERSONAL
5	23/07/2018	22/07/2019	147	07/05/1998	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés

6	23/07/2018	22/07/2019	148	03/02/1997	23	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Ninguno	Aprendiz no explica los motivos de su ausencia al lugar de trabajo	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Productiva	PERSONAL
6	23/07/2018	22/07/2019	149	02/07/1999	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	Sustraer productos de propiedad del almacén sin ser pagados	Cancelación del registro académico por falta gravísima al reglamento del aprendiz	Si	Falta del aprendiz	Productiva	PERSONAL
6	23/07/2018	22/07/2019	150	15/04/1997	23	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
6	23/07/2018	22/07/2019	151	02/07/1995	25	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
6	23/07/2018	22/07/2019	152	14/04/1998	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
6	23/07/2018	22/07/2019	153	25/01/1998	22	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
6	23/07/2018	22/07/2019	154	04/09/1999	21	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
6	23/07/2018	22/07/2019	155	21/06/1996	24	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Ninguno	Aprendiz no explica los motivos de su ausencia al lugar de trabajo	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Productiva	PERSONAL
6	23/07/2018	22/07/2019	156	21/09/1998	21	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
6	23/07/2018	22/07/2019	157	13/06/1999	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
6	23/07/2018	22/07/2019	158	25/07/1998	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
6	23/07/2018	22/07/2019	159	05/11/1993	26	Entre 26 y 30 años	Mujer	No	Ninguno	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
6	23/07/2018	22/07/2019	160	17/06/1993	27	Entre 26 y 30 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés

6	23/07/2018	22/07/2019	161	16/07/1998	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por incumplimiento de actividades	Sin información	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	No	Ninguna	Lectiva	Población de no interés
6	23/07/2018	22/07/2019	162	15/07/1998	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
6	23/07/2018	22/07/2019	163	21/03/1998	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
6	23/07/2018	22/07/2019	164	28/11/1996	23	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
6	23/07/2018	22/07/2019	165	06/10/1997	22	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
6	23/07/2018	22/07/2019	166	06/10/1999	20	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
6	23/07/2018	22/07/2019	167	01/02/1998	22	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
6	23/07/2018	22/07/2019	168	19/11/1998	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Ninguno	Aprendiz no explica los motivos de su ausencia al lugar de trabajo	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Productiva	PERSONAL
6	23/07/2018	22/07/2019	169	05/05/1999	21	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por incumplimiento de actividades	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
6	23/07/2018	22/07/2019	170	28/08/1998	22	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por incumplimiento de actividades	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés

6	23/07/2018	22/07/2019	171	02/03/1998	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por incumplimiento de actividades	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
6	23/07/2018	22/07/2019	172	06/08/1994	26	Entre 26 y 30 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por incumplimiento de actividades	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
6	23/07/2018	22/07/2019	173	21/04/1997	23	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
6	23/07/2018	22/07/2019	174	10/07/1992	28	Entre 26 y 30 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por incumplimiento de actividades	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
6	23/07/2018	22/07/2019	175	15/11/1999	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por incumplimiento de actividades	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
6	23/07/2018	22/07/2019	176	10/01/1999	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Ninguno	Sin información	Autorizar retiro voluntario del aprendiz	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
7	23/07/2018	22/07/2019	177	26/02/1991	29	Entre 26 y 30 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
7	23/07/2018	22/07/2019	178	08/01/1992	28	Entre 26 y 30 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
7	23/07/2018	22/07/2019	179	22/08/1998	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
7	23/07/2018	22/07/2019	180	24/09/1997	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés

7	23/07/2018	22/07/2019	181	02/07/1996	24	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
7	23/07/2018	22/07/2019	182	19/08/1996	24	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
7	23/07/2018	22/07/2019	183	29/04/1997	23	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	Sustraer productos de propiedad del almacena sin ser pagados	Cancelación del registro académico por falta gravísima al reglamento del aprendiz	Si	Falta del aprendiz	Productiva	PERSONAL
7	23/07/2018	22/07/2019	184	09/07/1999	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
7	23/07/2018	22/07/2019	185	19/07/1995	25	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
7	23/07/2018	22/07/2019	186	17/06/1994	26	Entre 26 y 30 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
7	23/07/2018	22/07/2019	187	24/05/1998	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
7	23/07/2018	22/07/2019	188	09/10/1996	23	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
7	23/07/2018	22/07/2019	189	16/10/1999	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
7	23/07/2018	22/07/2019	190	02/09/1986	34	Mas de 30 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
7	23/07/2018	22/07/2019	191	06/11/1996	23	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
7	23/07/2018	22/07/2019	192	23/12/1996	23	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Ninguno	Sustraer productos de propiedad del almacene sin ser pagados	Cancelación del registro académico por falta gravísima al reglamento del aprendiz	Si	Falta del aprendiz	Productiva	PERSONAL
7	23/07/2018	22/07/2019	193	05/10/1994	25	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	No	Ninguna	Productiva	Población de no interés

7	23/07/2018	22/07/2019	194	08/06/1999	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
7	23/07/2018	22/07/2019	195	24/05/1996	24	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
7	23/07/2018	22/07/2019	196	22/12/1995	24	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
7	23/07/2018	22/07/2019	197	12/09/1999	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
7	23/07/2018	22/07/2019	198	12/09/1994	26	Entre 26 y 30 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
7	23/07/2018	22/07/2019	199	30/11/1996	23	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
7	23/07/2018	22/07/2019	200	01/04/1997	23	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
7	23/07/2018	22/07/2019	201	20/03/1992	28	Entre 26 y 30 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
7	23/07/2018	22/07/2019	202	16/12/1997	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
7	23/07/2018	22/07/2019	203	18/04/1998	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
7	23/07/2018	22/07/2019	204	09/12/1998	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
7	23/07/2018	22/07/2019	205	19/02/1996	24	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
11	28/01/2019	27/01/2020	206	17/08/1997	23	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
11	28/01/2019	27/01/2020	207	16/03/2000	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
11	28/01/2019	27/01/2020	208	18/08/1998	22	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
11	28/01/2019	27/01/2020	209	29/06/1999	21	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
11	28/01/2019	27/01/2020	210	09/10/1996	23	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés

11	28/01/2019	27/01/2020	211	28/12/1999	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
11	28/01/2019	27/01/2020	212	23/07/2000	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
11	28/01/2019	27/01/2020	213	14/02/2000	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Ninguno	Aprendiz no explica los motivos de su ausencia al lugar de trabajo	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendizaje	Productiva	PERSONAL
11	28/01/2019	27/01/2020	214	12/10/1994	25	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
11	28/01/2019	27/01/2020	215	21/09/1998	21	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Ninguno	Perdida de dinero por omitir procedimientos en el manejo de la caja	Cancelación del registro académico por falta gravísima al reglamento del aprendizaje	Si	Falta del aprendizaje	Productiva	ESPECIFICA
11	28/01/2019	27/01/2020	216	12/07/1994	26	Entre 26 y 30 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
11	28/01/2019	27/01/2020	217	18/07/1994	26	Entre 26 y 30 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
11	28/01/2019	27/01/2020	218	09/12/2000	19	Menos de 20 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
11	28/01/2019	27/01/2020	219	18/09/1993	26	Entre 26 y 30 años	Hombre	Si	Ninguno	Aprendiz no explica los motivos de su ausencia al lugar de trabajo	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendizaje	Productiva	PERSONAL
11	28/01/2019	27/01/2020	220	17/01/1993	27	Entre 26 y 30 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendizaje	Lectiva	Población de no interés
11	28/01/2019	27/01/2020	221	07/01/1988	32	Mas de 30 años	Hombre	Si	Ninguno	Aprendiz no explica los motivos de su ausencia al lugar de trabajo	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendizaje	Productiva	PERSONAL

11	28/01/2019	27/01/2020	222	01/08/1996	24	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
11	28/01/2019	27/01/2020	223	18/05/1995	25	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
11	28/01/2019	27/01/2020	224	07/03/1995	25	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
11	28/01/2019	27/01/2020	225	22/12/1999	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
11	28/01/2019	27/01/2020	226	12/06/1995	25	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
11	28/01/2019	27/01/2020	227	09/04/1996	24	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
11	28/01/2019	27/01/2020	228	08/11/2000	19	Menos de 20 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
11	28/01/2019	27/01/2020	229	18/07/2000	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
11	28/01/2019	27/01/2020	230	02/12/1999	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
11	28/01/2019	27/01/2020	231	04/04/1995	25	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
11	28/01/2019	27/01/2020	232	04/09/1998	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
11	28/01/2019	27/01/2020	233	05/07/1997	23	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Ninguno	Aprendiz no explica los motivos de su ausencia al lugar de trabajo	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Productiva	PERSONAL
11	28/01/2019	27/01/2020	234	19/12/1996	23	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
11	28/01/2019	27/01/2020	235	12/04/1994	26	Entre 26 y 30 años	Mujer	Si	Ninguno	Motivos personales	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Productiva	PERSONAL

10	28/01/2019	27/01/2020	236	10/06/2000	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
10	28/01/2019	27/01/2020	237	25/09/1995	24	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
10	28/01/2019	27/01/2020	238	22/06/2000	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
10	28/01/2019	27/01/2020	239	11/02/1998	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
10	28/01/2019	27/01/2020	240	15/10/1999	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Ninguno	Motivos personales	Autorizar retiro voluntario del aprendizaje	Si	Falta del aprendizaje	Productiva	PERSONAL
10	28/01/2019	27/01/2020	241	14/10/2000	19	Menos de 20 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
10	28/01/2019	27/01/2020	242	08/04/1998	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
10	28/01/2019	27/01/2020	243	04/08/1997	23	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Ninguno	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendizaje	Lectiva	Población de no interés
10	28/01/2019	27/01/2020	244	16/03/1992	28	Entre 26 y 30 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
10	28/01/2019	27/01/2020	245	12/03/1998	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
10	28/01/2019	27/01/2020	246	27/12/1998	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
10	28/01/2019	27/01/2020	247	16/08/1999	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Ninguno	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendizaje	Lectiva	Población de no interés
10	28/01/2019	27/01/2020	248	15/12/1993	26	Entre 26 y 30 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
10	28/01/2019	27/01/2020	249	01/01/1999	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
10	28/01/2019	27/01/2020	250	06/10/1998	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
10	28/01/2019	27/01/2020	251	15/12/1995	24	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Ninguno	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendizaje	Lectiva	Población de no interés

10	28/01/2019	27/01/2020	252	02/10/1995	24	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Ninguno	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
10	28/01/2019	27/01/2020	253	02/06/1999	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Ninguno	Aprendiz no explica los motivos de su ausencia al lugar de trabajo	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Productiva	PERSONAL
10	28/01/2019	27/01/2020	254	04/11/1999	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
10	28/01/2019	27/01/2020	255	01/08/2000	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Ninguno	Aprendiz no explica los motivos de su ausencia al lugar de trabajo	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Productiva	PERSONAL
10	28/01/2019	27/01/2020	256	20/02/1996	24	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	Inasistencia injustificada en repetidas ocasiones	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Productiva	PERSONAL
10	28/01/2019	27/01/2020	257	01/06/1996	24	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
10	28/01/2019	27/01/2020	258	02/08/1999	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
10	28/01/2019	27/01/2020	259	28/01/1999	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
10	28/01/2019	27/01/2020	260	08/07/1999	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
10	28/01/2019	27/01/2020	261	04/08/1999	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Aprendiz no explica los motivos de su ausencia al lugar de trabajo	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Productiva	PERSONAL
10	28/01/2019	27/01/2020	262	11/03/2000	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
10	28/01/2019	27/01/2020	263	09/10/1999	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Ninguno	Sustraer productos de propiedad del almacén sin ser pagados	Cancelación del registro académico por falta gravísima al reglamento del aprendiz	Si	Falta del aprendiz	Productiva	PERSONAL

10	28/01/2019	27/01/2020	264	09/01/1996	24	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
10	28/01/2019	27/01/2020	265	12/02/1993	27	Entre 26 y 30 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
8	28/01/2019	27/01/2020	266	28/02/1994	26	Entre 26 y 30 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
8	28/01/2019	27/01/2020	267	14/02/1998	22	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
8	28/01/2019	27/01/2020	268	31/08/1995	25	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
8	28/01/2019	27/01/2020	269	10/12/1998	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
8	28/01/2019	27/01/2020	270	06/08/1991	29	Entre 26 y 30 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
8	28/01/2019	27/01/2020	271	30/08/2000	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
8	28/01/2019	27/01/2020	272	15/06/1998	22	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
8	28/01/2019	27/01/2020	273	17/07/2000	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
8	28/01/2019	27/01/2020	274	13/08/1994	26	Entre 26 y 30 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
8	28/01/2019	27/01/2020	275	01/09/1996	24	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
8	28/01/2019	27/01/2020	276	19/04/2000	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
8	28/01/2019	27/01/2020	277	13/08/1997	23	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
8	28/01/2019	27/01/2020	278	17/05/1997	23	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés

8	28/01/2019	27/01/2020	279	22/06/2000	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
8	28/01/2019	27/01/2020	280	04/06/1995	25	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
8	28/01/2019	27/01/2020	281	20/12/2000	19	Menos de 20 años	Mujer	Si	Ninguno	Motivos personales	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	Si	Falta del aprendiz	Productiva	PERSONAL
8	28/01/2019	27/01/2020	282	23/10/1994	25	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
8	28/01/2019	27/01/2020	283	14/02/1987	33	Mas de 30 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
8	28/01/2019	27/01/2020	284	27/06/1996	24	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
8	28/01/2019	27/01/2020	285	18/03/1999	21	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
8	28/01/2019	27/01/2020	286	21/11/1998	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
8	28/01/2019	27/01/2020	287	06/01/1993	27	Entre 26 y 30 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
8	28/01/2019	27/01/2020	288	29/07/2000	20	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
8	28/01/2019	27/01/2020	289	02/07/1998	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
8	28/01/2019	27/01/2020	290	24/11/1996	23	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
8	28/01/2019	27/01/2020	291	09/10/2000	19	Menos de 20 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
8	28/01/2019	27/01/2020	292	29/06/1996	24	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
8	28/01/2019	27/01/2020	293	20/04/1999	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
8	28/01/2019	27/01/2020	294	30/03/1995	25	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
8	28/01/2019	27/01/2020	295	10/04/1994	26	Entre 26 y 30 años	Mujer	Si	Ninguno	Descuadre de dinero en el puesto de pago	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Productiva	PERSONAL

9	28/01/2019	27/01/2020	296	17/11/1997	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Ninguno	Motivos personales	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	Si	Falta del aprendiz	Productiva	PERSONAL
9	28/01/2019	27/01/2020	297	06/12/1999	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Ninguno	Motivos personales	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	Si	Falta del aprendiz	Productiva	PERSONAL
9	28/01/2019	27/01/2020	298	10/01/1998	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
9	28/01/2019	27/01/2020	299	22/01/1999	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	Sin información	Cancelación del registro académico por bajo rendimiento del aprendiz	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
9	28/01/2019	27/01/2020	300	01/08/1999	21	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	No	Ninguna	Lectiva	Población de no interés
9	28/01/2019	27/01/2020	301	14/09/1999	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
9	28/01/2019	27/01/2020	302	10/11/1999	20	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
9	28/01/2019	27/01/2020	303	19/11/2000	19	Menos de 20 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	No	Ninguna	Lectiva	Población de no interés
9	28/01/2019	27/01/2020	304	22/06/1997	23	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	No	Ninguna	Lectiva	Población de no interés

9	28/01/2019	27/01/2020	305	13/06/2000	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por incumplimiento de actividades	Sustraer productos de propiedad del almacén sin ser pagados	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	Si	Falta del aprendiz	Productiva	PERSONAL
9	28/01/2019	27/01/2020	306	14/07/1999	21	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	No	Ninguna	Lectiva	Población de no interés
9	28/01/2019	27/01/2020	307	07/07/2000	20	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	No	Ninguna	Lectiva	Población de no interés
9	28/01/2019	27/01/2020	308	11/03/1995	25	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	Sin información	Cancelación del registro académico por bajo rendimiento del aprendiz	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
9	28/01/2019	27/01/2020	309	19/02/2000	20	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
9	28/01/2019	27/01/2020	310	23/07/1997	23	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	Sin información	Cancelación del registro académico por bajo rendimiento del aprendiz	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
9	28/01/2019	27/01/2020	311	11/08/2000	20	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	Sin información	Cancelación del registro académico por bajo rendimiento del aprendiz	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
9	28/01/2019	27/01/2020	312	10/03/1995	25	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	Sin información	Cancelación del registro académico por bajo rendimiento del aprendiz	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés

9	28/01/2019	27/01/2020	313	13/02/1999	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por incumplimiento de actividades	Motivos personales	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	Si	Falta del aprendiz	Productiva	PERSONAL
9	28/01/2019	27/01/2020	314	17/09/2000	19	Menos de 20 años	Hombre	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
9	28/01/2019	27/01/2020	315	14/12/1996	23	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
9	28/01/2019	27/01/2020	316	09/08/1987	33	Mas de 30 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
9	28/01/2019	27/01/2020	317	25/10/1999	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	Sin información	Cancelación del registro académico por bajo rendimiento del aprendiz	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
9	28/01/2019	27/01/2020	318	15/08/2000	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	Sin información	Cancelación del registro académico por bajo rendimiento del aprendiz	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
9	28/01/2019	27/01/2020	319	11/06/1999	21	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	Sin información	Cancelación del registro académico por bajo rendimiento del aprendiz	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
9	28/01/2019	27/01/2020	320	16/09/2000	19	Menos de 20 años	Hombre	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
9	28/01/2019	27/01/2020	321	18/01/2000	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Ninguno	Temor a realizar las funciones de cajero	Autorizar retiro voluntario del aprendiz	Si	Falta del aprendiz	Productiva	ESPECIFICA

9	28/01/2019	27/01/2020	322	31/07/1995	25	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendizaje	Sin información	Cancelación del registro académico por bajo rendimiento del aprendizaje	Si	Falta del aprendizaje	Lectiva	Población de no interés
9	28/01/2019	27/01/2020	323	06/08/2000	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendizaje	Lectiva	Población de no interés
9	28/01/2019	27/01/2020	324	23/05/1998	22	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendizaje	Sin información	Cancelación del registro académico por bajo rendimiento del aprendizaje	Si	Falta del aprendizaje	Lectiva	Población de no interés
9	28/01/2019	27/01/2020	325	23/02/1993	27	Entre 26 y 30 años	Mujer	Si	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendizaje	Sin información	Cancelación del registro académico por bajo rendimiento del aprendizaje	Si	Falta del aprendizaje	Lectiva	Población de no interés
12	01/03/2019	29/02/2020	326	24/12/1999	20	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
12	01/03/2019	29/02/2020	327	28/09/1999	20	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
12	01/03/2019	29/02/2020	328	26/11/1997	22	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
12	01/03/2019	29/02/2020	329	12/09/1995	25	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Ninguno	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendizaje	Lectiva	Población de no interés
12	01/03/2019	29/02/2020	330	21/03/1990	30	Entre 26 y 30 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
12	01/03/2019	29/02/2020	331	07/02/1993	27	Entre 26 y 30 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
12	01/03/2019	29/02/2020	332	25/12/2000	19	Menos de 20 años	Hombre	Si	Ninguno	Aprendiz no explica los motivos de su ausencia al lugar de trabajo	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendizaje	Productiva	PERSONAL

12	01/03/2019	29/02/2020	333	25/09/1991	28	Entre 26 y 30 años	Hombre	Si	Ninguno	Aprendiz en productiva que no ejerce funciones del programa	Llamado de atención por escrito y plan de mejoramiento por inasistencia injustificada a la formación	Si	Mutuo acuerdo	Productiva	NO APLICA
12	01/03/2019	29/02/2020	334	19/01/1996	24	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Ninguno	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
12	01/03/2019	29/02/2020	335	04/12/1996	23	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Ninguno	Motivos personales	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Productiva	PERSONAL
12	01/03/2019	29/02/2020	336	21/02/1992	28	Entre 26 y 30 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
12	01/03/2019	29/02/2020	337	10/05/1999	21	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
12	01/03/2019	29/02/2020	338	21/10/1999	20	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Ninguno	Aprendiz no explica los motivos de su ausencia al lugar de trabajo	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Productiva	PERSONAL
12	01/03/2019	29/02/2020	339	01/09/1999	21	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
12	01/03/2019	29/02/2020	340	30/12/2000	19	Menos de 20 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
12	01/03/2019	29/02/2020	341	30/07/1994	26	Entre 26 y 30 años	Hombre	Si	Ninguno	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
12	01/03/2019	29/02/2020	342	05/11/1998	21	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
12	01/03/2019	29/02/2020	343	22/11/1995	24	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Ninguno	Sin información	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	No	Ninguna	Productiva	Población de no interés
12	01/03/2019	29/02/2020	344	18/03/1999	21	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
12	01/03/2019	29/02/2020	345	02/02/2001	19	Menos de 20 años	Mujer	Si	Ninguno	Oportunidad laboral con otra empresa	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Productiva	PERSONAL

12	01/03/2019	29/02/2020	346	22/02/1999	21	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
12	01/03/2019	29/02/2020	347	06/05/2000	20	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
12	01/03/2019	29/02/2020	348	10/06/1993	27	Entre 26 y 30 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
12	01/03/2019	29/02/2020	349	25/04/1995	25	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
12	01/03/2019	29/02/2020	350	01/07/1999	21	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
12	01/03/2019	29/02/2020	351	13/07/2000	20	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
12	01/03/2019	29/02/2020	352	28/10/1997	22	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Ninguno	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
12	01/03/2019	29/02/2020	353	05/07/1990	30	Entre 26 y 30 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
12	01/03/2019	29/02/2020	354	27/03/2000	20	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
12	01/03/2019	29/02/2020	355	07/08/1995	25	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
12	01/03/2019	29/02/2020	356	03/07/1996	24	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
14	01/03/2019	29/02/2020	357	24/09/1997	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
14	01/03/2019	29/02/2020	358	05/09/1995	25	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
14	01/03/2019	29/02/2020	359	18/03/1999	21	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Ninguno	Motivos personales	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Productiva	PERSONAL
14	01/03/2019	29/02/2020	360	10/01/2001	19	Menos de 20 años	Mujer	Si	Ninguno	Motivos personales	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Productiva	PERSONAL
14	01/03/2019	29/02/2020	361	22/12/1995	24	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés

14	01/03/2019	29/02/2020	362	16/11/1996	23	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Ninguno	Motivos personales	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Productiva	PERSONAL
14	01/03/2019	29/02/2020	363	21/07/1996	24	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
14	01/03/2019	29/02/2020	364	31/10/1997	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
14	01/03/2019	29/02/2020	365	02/01/2000	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
14	01/03/2019	29/02/2020	366	21/08/1996	24	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
14	01/03/2019	29/02/2020	367	30/04/1991	29	Entre 26 y 30 años	Mujer	Si	Ninguno	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
14	01/03/2019	29/02/2020	368	15/12/1996	23	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
14	01/03/2019	29/02/2020	369	21/05/1995	25	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
14	01/03/2019	29/02/2020	370	18/06/2000	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Ninguno	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
14	01/03/2019	29/02/2020	371	06/10/1994	25	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
14	01/03/2019	29/02/2020	372	27/09/1996	23	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Ninguno	Sin información	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	No	Ninguna	Lectiva	Población de no interés
14	01/03/2019	29/02/2020	373	09/06/1998	22	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
14	01/03/2019	29/02/2020	374	24/01/2001	19	Menos de 20 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
14	01/03/2019	29/02/2020	375	16/03/2000	20	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
14	01/03/2019	29/02/2020	376	15/12/2000	19	Menos de 20 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
14	01/03/2019	29/02/2020	377	18/04/1998	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Ninguno	Sin información	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	No	Ninguna	Lectiva	Población de no interés

14	01/03/2019	29/02/2020	378	29/04/1995	25	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Ninguno	Dificultades en el cuidado de los hijos	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	Si	Falta del aprendiz	Productiva	PERSONAL
14	01/03/2019	29/02/2020	379	03/08/2000	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
14	01/03/2019	29/02/2020	380	25/04/1998	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
14	01/03/2019	29/02/2020	381	02/02/2001	19	Menos de 20 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
14	01/03/2019	29/02/2020	382	08/02/1999	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
14	01/03/2019	29/02/2020	383	05/10/1996	23	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
14	01/03/2019	29/02/2020	384	25/04/1988	32	Mas de 30 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
14	01/03/2019	29/02/2020	385	14/04/1997	23	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
14	01/03/2019	29/02/2020	386	22/11/2000	19	Menos de 20 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
14	01/03/2019	29/02/2020	387	29/03/1990	30	Entre 26 y 30 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
13	01/03/2019	29/02/2020	388	24/09/1990	29	Entre 26 y 30 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
13	01/03/2019	29/02/2020	389	19/08/1997	23	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
13	01/03/2019	29/02/2020	390	08/07/2000	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
13	01/03/2019	29/02/2020	391	22/04/1999	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
13	01/03/2019	29/02/2020	392	11/10/1996	23	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
13	01/03/2019	29/02/2020	393	12/07/2000	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés

13	01/03/2019	29/02/2020	394	19/01/1992	28	Entre 26 y 30 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
13	01/03/2019	29/02/2020	395	15/08/1994	26	Entre 26 y 30 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
13	01/03/2019	29/02/2020	396	03/01/1999	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
13	01/03/2019	29/02/2020	397	26/06/1989	31	Mas de 30 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
13	01/03/2019	29/02/2020	398	12/08/1998	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
13	01/03/2019	29/02/2020	399	13/07/1999	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
13	01/03/2019	29/02/2020	400	22/05/1988	32	Mas de 30 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
13	01/03/2019	29/02/2020	401	23/06/1998	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
13	01/03/2019	29/02/2020	402	22/03/1996	24	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
13	01/03/2019	29/02/2020	403	18/03/2000	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
13	01/03/2019	29/02/2020	404	13/10/1994	25	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
13	01/03/2019	29/02/2020	405	14/08/1998	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
13	01/03/2019	29/02/2020	406	28/01/1997	23	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
13	01/03/2019	29/02/2020	407	12/06/1989	31	Mas de 30 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
13	01/03/2019	29/02/2020	408	06/05/1999	21	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
13	01/03/2019	29/02/2020	409	30/10/1999	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
13	01/03/2019	29/02/2020	410	27/10/1999	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
13	01/03/2019	29/02/2020	411	16/09/1998	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Ninguno	Dificultades en el cuidado de los hijos	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Productiva	PERSONAL

13	01/03/2019	29/02/2020	412	26/02/1996	24	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
13	01/03/2019	29/02/2020	413	12/10/1999	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
13	01/03/2019	29/02/2020	414	06/12/1990	29	Entre 26 y 30 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
13	01/03/2019	29/02/2020	415	02/02/1999	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
13	01/03/2019	29/02/2020	416	17/04/1995	25	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
13	01/03/2019	29/02/2020	417	10/12/1994	25	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
16	22/07/2019	21/07/2020	418	27/05/1997	23	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
16	22/07/2019	21/07/2020	419	05/05/2000	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
16	22/07/2019	21/07/2020	420	06/07/1993	27	Entre 26 y 30 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
16	22/07/2019	21/07/2020	421	21/12/2000	19	Menos de 20 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
16	22/07/2019	21/07/2020	422	06/03/2001	19	Menos de 20 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
16	22/07/2019	21/07/2020	423	23/05/1998	22	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
16	22/07/2019	21/07/2020	424	29/09/1999	20	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
16	22/07/2019	21/07/2020	425	24/01/1999	21	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
16	22/07/2019	21/07/2020	426	16/07/1997	23	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
16	22/07/2019	21/07/2020	427	26/10/1998	21	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
16	22/07/2019	21/07/2020	428	28/11/1998	21	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
16	22/07/2019	21/07/2020	429	10/10/1994	25	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés

16	22/07/2019	21/07/2020	430	12/02/1998	22	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	No	Ninguna	Lectiva	Población de no interés
16	22/07/2019	21/07/2020	431	14/05/1992	28	Entre 26 y 30 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
16	22/07/2019	21/07/2020	432	08/06/2000	20	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
16	22/07/2019	21/07/2020	433	15/02/1999	21	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
16	22/07/2019	21/07/2020	434	24/12/2000	19	Menos de 20 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
16	22/07/2019	21/07/2020	435	30/03/1993	27	Entre 26 y 30 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
16	22/07/2019	21/07/2020	436	17/04/1999	21	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
16	22/07/2019	21/07/2020	437	28/09/1998	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
16	22/07/2019	21/07/2020	438	19/01/2000	20	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
16	22/07/2019	21/07/2020	439	29/11/1996	23	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
16	22/07/2019	21/07/2020	440	30/10/1997	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
16	22/07/2019	21/07/2020	441	10/07/1999	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
16	22/07/2019	21/07/2020	442	07/08/2000	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
16	22/07/2019	21/07/2020	443	01/07/1998	22	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Ninguno	Sin información	Autorizar retiro voluntario del aprendiz	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
16	22/07/2019	21/07/2020	444	10/03/1999	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés

16	22/07/2019	21/07/2020	445	27/09/1999	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
16	22/07/2019	21/07/2020	446	30/04/1998	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
16	22/07/2019	21/07/2020	447	31/01/1999	21	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
15	22/07/2019	21/07/2020	448	23/05/1998	22	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Ninguno	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
15	22/07/2019	21/07/2020	449	06/12/1997	22	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
15	22/07/2019	21/07/2020	450	07/01/2000	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
15	22/07/2019	21/07/2020	451	26/07/1995	25	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
15	22/07/2019	21/07/2020	452	14/05/1999	21	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Ninguno	Sin información	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	No	Ninguna	Productiva	Población de no interés
15	22/07/2019	21/07/2020	453	28/07/1999	21	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
15	22/07/2019	21/07/2020	454	15/04/1998	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Ninguno	Motivos personales	Autorizar retiro voluntario del aprendiz	Si	Falta del aprendiz	Productiva	PERSONAL
15	22/07/2019	21/07/2020	455	30/04/2000	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
15	22/07/2019	21/07/2020	456	14/03/1999	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Ninguno	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
15	22/07/2019	21/07/2020	457	10/04/2001	19	Menos de 20 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
15	22/07/2019	21/07/2020	458	10/04/2000	20	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
15	22/07/2019	21/07/2020	459	08/11/1998	21	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
15	22/07/2019	21/07/2020	460	30/09/1996	23	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Ninguno	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés

15	22/07/2019	21/07/2020	461	30/10/2000	19	Menos de 20 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
15	22/07/2019	21/07/2020	462	27/01/1999	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
15	22/07/2019	21/07/2020	463	02/10/1994	25	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
15	22/07/2019	21/07/2020	464	23/06/1999	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
15	22/07/2019	21/07/2020	465	07/09/1996	24	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
15	22/07/2019	21/07/2020	466	17/10/2000	19	Menos de 20 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
15	22/07/2019	21/07/2020	467	28/04/1995	25	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
15	22/07/2019	21/07/2020	468	13/02/1998	22	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
15	22/07/2019	21/07/2020	469	09/03/1999	21	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Ninguno	Sin información	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	No	Ninguna	Productiva	Población de no interés
15	22/07/2019	21/07/2020	470	19/07/2000	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
15	22/07/2019	21/07/2020	471	12/01/1993	27	Entre 26 y 30 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
15	22/07/2019	21/07/2020	472	02/02/1999	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
15	22/07/2019	21/07/2020	473	19/08/2000	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
15	22/07/2019	21/07/2020	474	22/09/2000	19	Menos de 20 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
15	22/07/2019	21/07/2020	475	28/04/1997	23	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	Aprendiz no explica los motivos de su ausencia al lugar de trabajo	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Productiva	PERSONAL
15	22/07/2019	21/07/2020	476	08/10/1995	24	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
15	22/07/2019	21/07/2020	477	21/05/1995	25	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés

17	22/07/2019	21/07/2020	478	12/09/2000	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Ninguno	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
17	22/07/2019	21/07/2020	479	28/12/2000	19	Menos de 20 años	Mujer	Si	Ninguno	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
17	22/07/2019	21/07/2020	480	03/05/1996	24	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Ninguno	Sin información	Autorizar retiro voluntario del aprendiz	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
17	22/07/2019	21/07/2020	481	04/09/1998	22	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
17	22/07/2019	21/07/2020	482	10/11/1999	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Ninguno	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
17	22/07/2019	21/07/2020	483	25/06/1992	28	Entre 26 y 30 años	Mujer	Si	Ninguno	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
17	22/07/2019	21/07/2020	484	02/12/2000	19	Menos de 20 años	Hombre	Si	Ninguno	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
17	22/07/2019	21/07/2020	485	12/01/2000	20	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
17	22/07/2019	21/07/2020	486	27/06/1997	23	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
17	22/07/2019	21/07/2020	487	28/10/1999	20	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Ninguno	Aprendiz no explica los motivos de su ausencia al lugar de trabajo	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Productiva	PERSONAL
17	22/07/2019	21/07/2020	488	12/07/1999	21	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
17	22/07/2019	21/07/2020	489	23/08/2000	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Ninguno	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
17	22/07/2019	21/07/2020	490	19/02/1998	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
17	22/07/2019	21/07/2020	491	09/07/2000	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Ninguno	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés

17	22/07/2019	21/07/2020	492	13/12/1999	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
17	22/07/2019	21/07/2020	493	12/02/1999	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Ninguno	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
17	22/07/2019	21/07/2020	494	12/12/1995	24	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
17	22/07/2019	21/07/2020	495	03/10/1995	24	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
17	22/07/2019	21/07/2020	496	31/05/1996	24	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
17	22/07/2019	21/07/2020	497	29/10/2000	19	Menos de 20 años	Mujer	Si	Ninguno	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
17	22/07/2019	21/07/2020	498	04/11/1991	28	Entre 26 y 30 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
17	22/07/2019	21/07/2020	499	05/10/1996	23	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Ninguno	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
17	22/07/2019	21/07/2020	500	01/11/1997	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
17	22/07/2019	21/07/2020	501	16/06/1990	30	Entre 26 y 30 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
17	22/07/2019	21/07/2020	502	11/05/2000	20	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
17	22/07/2019	21/07/2020	503	20/06/1999	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
17	22/07/2019	21/07/2020	504	17/02/1996	24	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Ninguno	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
17	22/07/2019	21/07/2020	505	27/07/1998	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Ninguno	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
17	22/07/2019	21/07/2020	506	22/06/2000	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
17	22/07/2019	21/07/2020	507	10/01/1999	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés

18	01/09/2019	31/08/2020	508	14/09/1999	21	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
18	01/09/2019	31/08/2020	509	27/05/2000	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
18	01/09/2019	31/08/2020	510	30/12/1997	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
18	01/09/2019	31/08/2020	511	26/03/1992	28	Entre 26 y 30 años	Hombre	Si	Ninguno	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
18	01/09/2019	31/08/2020	512	07/05/1996	24	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
18	01/09/2019	31/08/2020	513	24/09/1999	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	No	Ninguna	Lectiva	Población de no interés
18	01/09/2019	31/08/2020	514	28/09/1997	22	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
18	01/09/2019	31/08/2020	515	15/05/1995	25	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
18	01/09/2019	31/08/2020	516	19/03/1999	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
18	01/09/2019	31/08/2020	517	05/08/1998	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
18	01/09/2019	31/08/2020	518	01/01/1995	25	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
18	01/09/2019	31/08/2020	519	06/06/1994	26	Entre 26 y 30 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
18	01/09/2019	31/08/2020	520	14/03/1997	23	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Ninguno	Sin información	Autorizar retiro voluntario del aprendiz	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
18	01/09/2019	31/08/2020	521	21/01/1997	23	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Ninguno	Aprendiz no explica los motivos de su ausencia al lugar de trabajo	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Productiva	PERSONAL
18	01/09/2019	31/08/2020	522	13/02/1993	27	Entre 26 y 30 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés

18	01/09/2019	31/08/2020	523	18/10/2000	19	Menos de 20 años	Hombre	Si	Ninguno	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
18	01/09/2019	31/08/2020	524	11/09/2000	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Ninguno	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
18	01/09/2019	31/08/2020	525	06/06/2000	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Ninguno	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
18	01/09/2019	31/08/2020	526	28/02/1995	25	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
18	01/09/2019	31/08/2020	527	27/07/1992	28	Entre 26 y 30 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
18	01/09/2019	31/08/2020	528	14/09/1997	23	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
18	01/09/2019	31/08/2020	529	09/12/1994	25	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Ninguno	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
18	01/09/2019	31/08/2020	530	05/04/1996	24	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
18	01/09/2019	31/08/2020	531	15/10/1997	22	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
18	01/09/2019	31/08/2020	532	01/04/1996	24	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
18	01/09/2019	31/08/2020	533	19/02/1996	24	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
18	01/09/2019	31/08/2020	534	09/12/1998	21	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
18	01/09/2019	31/08/2020	535	03/05/2000	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Ninguno	Alterar documentos de la empresa patrocinadora para beneficio propio	Cancelación del registro académico por falta gravísima al reglamento del aprendiz	Si	Terminación unilateral por parte de la empresa patrocinadora	Productiva	PERSONAL
18	01/09/2019	31/08/2020	536	13/04/2001	19	Menos de 20 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
18	01/09/2019	31/08/2020	537	10/12/1999	20	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés

18	01/09/2019	31/08/2020	538	28/05/1994	26	Entre 26 y 30 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
20	01/09/2019	31/08/2020	539	23/04/1999	21	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Ninguno	Motivos personales	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	Si	Falta del aprendiz	Productiva	PERSONAL
20	01/09/2019	31/08/2020	540	11/03/1994	26	Entre 26 y 30 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
20	01/09/2019	31/08/2020	541	21/08/1993	27	Entre 26 y 30 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
20	01/09/2019	31/08/2020	542	28/07/1994	26	Entre 26 y 30 años	Hombre	Si	Ninguno	Motivos personales	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	Si	Falta del aprendiz	Productiva	PERSONAL
20	01/09/2019	31/08/2020	543	05/09/1996	24	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
20	01/09/2019	31/08/2020	544	28/04/2000	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
20	01/09/2019	31/08/2020	545	14/01/1993	27	Entre 26 y 30 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
20	01/09/2019	31/08/2020	546	15/03/1996	24	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
20	01/09/2019	31/08/2020	547	21/09/2000	19	Menos de 20 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
20	01/09/2019	31/08/2020	548	11/12/1996	23	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
20	01/09/2019	31/08/2020	549	10/05/1995	25	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
20	01/09/2019	31/08/2020	550	06/06/1994	26	Entre 26 y 30 años	Hombre	Si	Ninguno	Aprendiz no explica los motivos de su ausencia al lugar de trabajo	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Productiva	PERSONAL
20	01/09/2019	31/08/2020	551	02/12/1998	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
20	01/09/2019	31/08/2020	552	11/10/1996	23	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
20	01/09/2019	31/08/2020	553	21/06/2000	20	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés

20	01/09/2019	31/08/2020	554	19/10/1996	23	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
20	01/09/2019	31/08/2020	555	28/12/1995	24	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
20	01/09/2019	31/08/2020	556	28/06/1996	24	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
20	01/09/2019	31/08/2020	557	23/09/1990	29	Entre 26 y 30 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
20	01/09/2019	31/08/2020	558	03/03/1998	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
20	01/09/2019	31/08/2020	559	05/12/1994	25	Entre 20 y 25 años	Hombre	Si	Ninguno	Aprendiz no explica los motivos de su ausencia al lugar de trabajo	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Productiva	PERSONAL
20	01/09/2019	31/08/2020	560	06/08/1998	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
20	01/09/2019	31/08/2020	561	31/01/1999	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
20	01/09/2019	31/08/2020	562	08/10/1996	23	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
20	01/09/2019	31/08/2020	563	31/07/1994	26	Entre 26 y 30 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés

20	01/09/2019	31/08/2020	564	25/04/1999	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
20	01/09/2019	31/08/2020	565	26/11/2000	19	Menos de 20 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
20	01/09/2019	31/08/2020	566	05/06/1997	23	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
20	01/09/2019	31/08/2020	567	20/11/1993	26	Entre 26 y 30 años	Hombre	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
20	01/09/2019	31/08/2020	568	16/01/2000	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
20	01/09/2019	31/08/2020	569	08/03/1995	25	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
20	01/09/2019	31/08/2020	570	26/04/1993	27	Entre 26 y 30 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por inasistencia injustificada	Sin información	Cancelación del registro académico por deserción	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
19	01/09/2019	31/08/2020	571	12/11/1997	22	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
19	01/09/2019	31/08/2020	572	25/02/1999	21	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
19	01/09/2019	31/08/2020	573	22/08/2000	20	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
19	01/09/2019	31/08/2020	574	22/08/1997	23	Entre 20 y 25 años	Mujer	Si	Ninguno	Sin información	Autorizar retiro voluntario del aprendiz	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
19	01/09/2019	31/08/2020	575	30/03/1995	25	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
19	01/09/2019	31/08/2020	576	19/03/1999	21	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
19	01/09/2019	31/08/2020	577	10/03/1999	21	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
19	01/09/2019	31/08/2020	578	10/11/1993	26	Entre 26 y 30 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
19	01/09/2019	31/08/2020	579	15/03/1999	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés

19	01/09/2019	31/08/2020	580	25/03/2000	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
19	01/09/2019	31/08/2020	581	15/07/1999	21	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
19	01/09/2019	31/08/2020	582	12/03/2001	19	Menos de 20 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
19	01/09/2019	31/08/2020	583	05/05/1994	26	Entre 26 y 30 años	Mujer	Si	Ninguno	Sin información	Autorizar retiro voluntario del aprendiz	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
19	01/09/2019	31/08/2020	584	01/07/2001	19	Menos de 20 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
19	01/09/2019	31/08/2020	585	10/05/2001	19	Menos de 20 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
19	01/09/2019	31/08/2020	586	10/04/1995	25	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
19	01/09/2019	31/08/2020	587	16/03/1994	26	Entre 26 y 30 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
19	01/09/2019	31/08/2020	588	19/07/1997	23	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
19	01/09/2019	31/08/2020	589	11/06/1996	24	Entre 20 y 25 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
19	01/09/2019	31/08/2020	590	27/08/2000	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
19	01/09/2019	31/08/2020	591	08/06/1998	22	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
19	01/09/2019	31/08/2020	592	05/04/1994	26	Entre 26 y 30 años	Mujer	Si	Plan de mejoramiento y llamado de atención por escrito por incumplimiento de actividades	Sin información	Condicionamiento del registro académico por falta del aprendiz	No	Ninguna	Lectiva	Población de no interés
19	01/09/2019	31/08/2020	593	25/04/2000	20	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
19	01/09/2019	31/08/2020	594	31/03/1992	28	Entre 26 y 30 años	Hombre	Si	Ninguno	Sin información	Cancelación del registro académico por falta gravísima al reglamento del aprendiz	Si	Falta del aprendiz	Lectiva	Población de no interés
19	01/09/2019	31/08/2020	595	06/12/1992	27	Entre 26 y 30 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés

19	01/09/2019	31/08/2020	596	01/06/1991	29	Entre 26 y 30 años	Hombre	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
19	01/09/2019	31/08/2020	597	21/11/1994	25	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
19	01/09/2019	31/08/2020	598	13/06/1996	24	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
19	01/09/2019	31/08/2020	599	25/05/1993	27	Entre 26 y 30 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
19	01/09/2019	31/08/2020	600	10/08/1999	21	Entre 20 y 25 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés
19	01/09/2019	31/08/2020	601	07/10/2000	19	Menos de 20 años	Mujer	No	Ninguno	No aplica	No aplica	No	Ninguna	No aplica	Población de no interés

ANEXO 2. Modelo de entrevista

Objetivo: identificar la afectación en términos de la percepción de la calidad del servicio en las empresas patrocinadoras por la interrupción de la práctica de los aprendices.

Para la siguiente entrevista, tener en cuenta las siguientes definiciones:

Fase Productiva y/o practica: Es la etapa que adelantan los aprendices en las empresas patrocinadoras, en la cual ponen en práctica los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridas en la etapa lectiva.

Aprendiz: estudiante del programa comercial de una institución de formación para el trabajo

Interrupción de práctica: cuando por diferentes motivos no se llega a feliz término el periodo de tiempo definido para el desarrollo de la práctica

Consideraciones:

- Informe al entrevistado que la información compartida será tratada con fines académicos y se conservará la confidencialidad tanto personal como de la empresa a la que representa
- Dé un contexto breve sobre la investigación y el aporte de esta entrevista a la misma, lea el objetivo
- Solicite permiso al entrevistado para grabar la entrevista
- Al realizar cada pregunta, dejar hablar libremente al entrevistado e indagar con preguntas como “¿por qué?”, cuando la respuesta sea solo “sí” o “no”

PREGUNTAS

1. Por favor describa las actividades que realizan los aprendices del programa comercial en los establecimientos de la empresa
2. Por favor describa qué tipo de interacción tiene los aprendices con los clientes de la empresa

3. Ha recibido algún comentario, queja, sugerencia o reclamos por parte de un cliente, en relación con el desempeño de los aprendices
- 3.1 ¿de qué se trataba?
- 3.2 ¿Tenía relación con las funciones que desempeñaba el aprendiz?
- 3.3 ¿Se debía a aspectos relacionados con los conocimientos técnicos o específicos de la función?
- 3.4 ¿se debía a aspectos personales, emocionales o de interacción social?
4. ¿Tiene presente si todos los aprendices que hacen la práctica en la empresa terminan exitosamente este periodo o si este proceso es interrumpido?
5. ¿sabe por qué motivos los aprendices no terminan la práctica, para los casos en que esto sucede?
6. ¿Recuerda alguna experiencia particular con aprendices que no continuaron su práctica y que le haya generado inconveniente con clientes? ¿de qué se trataba?
7. ¿en qué le afecta a la empresa que los aprendices no terminen su periodo de práctica?
8. ¿cómo se ven afectados los clientes de la empresa cuando los aprendices no terminan o interrumpen la práctica?
9. Respecto a los aprendices, **en especial los que interrumpen su práctica**, considera que:

Dimensiones del modelo Servqual para la evaluación de la calidad del servicio percibida

9.1 TANGIBLE

- ¿se preocupaban por tener un aspecto ordenado, cuidado, bien presentado?

9.2 FIABILIDAD

- ¿mostraban interés genuino por ayudar a los clientes?
- ¿estaban comprometidos con ofrecer un buen servicio a los clientes?
- ¿mostraban voluntad por resolver los problemas de los clientes?
- ¿podían dar información precisa a los clientes?

- ¿considera que los aprendices rotan mucho o muy rápido cuando están en su práctica?
- ¿se equivocaban ejecutando sus funciones?

9.3CAPACIDAD DE RESPUESTA

- ¿manejaban adecuadamente las quejas de los clientes?
- ¿escuchaban y ayudan a los clientes, sin presionarlos?
- ¿se preocupaban por atender y responder de manera oportuna y rápida a los clientes?
- ¿respondían de manera cortés las dudas de los clientes?
- ¿cumplían con los compromisos pactados con sus superiores?

9.4SEGURIDAD

- ¿eran educados y sonreían a los clientes?
- ¿los clientes se podían sentir seguros al interactuar con ellos?
- ¿tenían el conocimiento requerido para responder adecuadamente a los clientes?
- ¿tenían la experticia requerida para ofrecer un buen servicio a los clientes y resolver sus problemas?

9.5EMPATÍA

- ¿estaban dispuestos a solucionar los problemas de los clientes?
- ¿escuchaban activamente lo que el cliente les dice?
- ¿entendían las necesidades del cliente?
- ¿mantenían una relación respetuosa con sus compañeros y superiores?
- ¿se preocupaban por entender las necesidades de sus compañeros y superiores?

10. Considera que los aprendices deberían estar más fortalecidos en las habilidades y conocimientos relacionados con las funciones específicas del trabajo o en competencias individuales / personales o en aquellas que les permita interactuar con los clientes y los demás públicos