

**FACTORES INFLUYENTES EN LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL  
SERVICIO PARA EL CASO DE LA FORMACIÓN COMPLEMENTARIA VIRTUAL**

**INFLUENTIAL FACTORS IN THE PERCEPTION OF THE QUALITY OF  
SERVICE FOR THE CASE OF ADDITIONAL VIRTUAL TRAINING**

Jesús Enrique Quijano Caicedo\* (Colombia)

Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA)

[jquijanoc@misena.edu.co](mailto:jquijanoc@misena.edu.co)

(571)3166912421

Sandra Patricia Rojas\*\* (Colombia)

Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano

[srojasbe@poligran.edu.co](mailto:srojasbe@poligran.edu.co)

(571)7455555

Oscar Javier Robayo Pinzón\*\*\* (Colombia)

Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano

[osrobayo@poligran.edu.co](mailto:osrobayo@poligran.edu.co)

(571)7455555

## **RESUMEN**

El presente documento tiene como propósito identificar los factores que influyen en la calidad del servicio percibida por los usuarios – estudiantes – de formación complementaria virtual en Colombia, para ello se plantea una investigación cuantitativa de carácter descriptivo, aplicada a 4735 estudiantes de cursos complementarios virtuales, a los cuales se les aplicó una escala autoaplicada por internet. El instrumento se construyó considerando los factores de las competencias docentes, actitudes y comportamiento del profesor, personal administrativo y de soporte, navegación de la plataforma virtual, programas de estudio, y la organización de los cursos para la formación complementaria virtual.

Los resultados muestran que la escala de la calidad del servicio percibida para la formación complementaria virtual desde la perspectiva de los estudiantes hecha en este estudio, es un constructo de dos dimensiones, un primer factor agrupa los servicios de soporte administrativo, contenidos, didácticas y la interfaz, los cuales se constituyen en facilitadores de la formación virtual, y el segundo factor se refiere a las competencias docentes para orientar un curso virtual.

Los hallazgos aportan a las decisiones en la gestión y desarrollo de la formación complementaria virtual, cuya demanda creciente amerita la revisión de las maneras de satisfacer a sus usuarios, permitiendo que la modalidad sea vista con una percepción más positiva.

## **ABSTRACT**

The following document has the objective of identifying the factors that influence the quality of service perceived by users - students – of Virtual supplementary education in Colombia, to do a quantitative descriptive study, applied to 4735 students of virtual complementary courses arises, to which was applied a self-applied scale by internet. The instrument was built considering the factors of teaching skills, attitudes and behavior of the teacher, administrative management and support, virtual navigation platform, study programs, and organizing virtual courses for virtual complementary education.

The results show that the scale of perceived service quality for virtual complementary education from the perspective of the students made in this study, is a construct of two dimensions, the first factor group administrative support services, content, teaching and

interface, which are enablers of virtual training, and the second factor relates to teaching skills to guide a virtual course.

The findings contribute to decisions on the management and development of virtual complementary education, the increasing demand deserves a reviewing of the ways to satisfy its users, allowing the modality to be seen in a more positive perception

### **PALABRAS CLAVE**

Percepción de Calidad del servicio, docencia, navegación, percepción, soporte administrativo, formación complementaria virtual, plataforma virtual.

### **KEY WORDS**

Perceived Service Quality, teaching, navigation, perception, administrative support, additional virtual training