

## **Qualidade do serviço educativo na Faculdade de Ciências Sociais e Humanas de uma universidade pública**

**Lidia Luz Cruz Neyra**<sup>i</sup> 

Enrique Guzmán y Valle National University of Education, Lima, Peru

**Elías Saturnino Toledo Espinoza**<sup>ii</sup> 

Enrique Guzmán y Valle National University of Education, Lima, Peru

**Arturo Jaime Mendonza Ramírez**<sup>iii</sup> 

Enrique Guzmán y Valle National University of Education, Lima, Peru

### **Resumo**

A qualidade do serviço educacional é um dos fatores que está presente como objetivo de toda instituição universitária e, portanto, a qualidade da formação dos profissionais no Peru, tanto na modalidade presencial como remota. O objetivo da pesquisa foi verificar a associação entre expectativa e percepção da qualidade do serviço educacional prestado pela Universidade Nacional de Educação. A exposição selecionada foi composta por 189 alunos da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas. Eles responderam à pesquisa com base no modelo SERVQUAL que mede a expectativa dos alunos de uma universidade de excelência e a percepção do serviço educacional que é oferecido pela instituição. A associação entre as duas variáveis foi avaliada por meio da correlação Rho de Spearman. Os resultados demonstram uma fraca associação das variáveis de expectativa e percepção dos alunos a um nível de significância de 0,05. Da mesma forma, esses resultados se estendem para a dimensão segurança, em contraposição às demais dimensões como tangibilidade, capacidade de resposta, empatia e confiabilidade. Isso significa que os gaps (P-E) que são as diferenças entre percepção (P) e Expectativas (E) sugerem que planos de melhoria devem ser implementados para se obter a qualidade do serviço educacional que os alunos demandam.

### **Palavras-chave**

SERVQUAL. Qualidade do serviço educacional. Lacuna.

### **Quality of Educational Service at the Faculty of Social Sciences and Humanities of a Public University**

#### **Abstract**

The quality of the educational service is one of the factors that is present as the objective of every university institution and, therefore, the quality of training of professionals in Peru, both in its face-to-face and remote modality. The objective of the research was to determine the association of expectation and perception of the quality of educational service provided by the National University of Education. The selected exhibition consisted

of 189 students from the Faculty of Social Sciences and Humanities. They responded to the survey based on the SERVQUAL model that measures the expectation of students of a university of excellence and the perception of educational service that is offered by the institution. The association between the two variables was evaluated through Spearman's Rho correlation. The results demonstrate a weak association of student expectation and perception variables at a significance level of 0.05. Likewise, these results are extended to the security dimension, in contrast to the other dimensions such as tangibility, responsiveness, empathy and reliability. This means that the gaps (P-E) that are the differences between perception (P) and Expectations (E) suggest that improvement plans must be implemented to obtain the quality of educational service that students demand.

### **Keywords**

SERVQUAL. Quality of educational service. Gaps.

## **Calidad del servicio educativo en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de una universidad pública**

### **Resumen**

La calidad del servicio educativo es uno de los factores que está presente como objetivo de toda institución universitaria y, por tanto, la calidad de la formación de los profesionales en el Perú, tanto en su modalidad presencial como a distancia. El objetivo de la investigación fue determinar la asociación de expectativa y percepción de la calidad del servicio educativo brindado por la Universidad Nacional de Educación. La muestra seleccionada estuvo compuesta por 189 estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades. Respondieron a la encuesta con base en el modelo SERVQUAL que mide la expectativa de los estudiantes de una universidad de excelencia y la percepción del servicio educativo que ofrece la institución. La asociación entre las dos variables se evaluó mediante la correlación Rho de Spearman. Los resultados demuestran una asociación débil de las expectativas de los estudiantes y las variables de percepción a un nivel de significancia de 0,05. Asimismo, estos resultados se extienden a la dimensión de seguridad, en contraste con las otras dimensiones como la tangibilidad, la capacidad de respuesta, la empatía y la confiabilidad. Esto significa que las brechas (P-E) que son las diferencias entre percepción (P) y Expectativas (E) sugieren que se deben implementar planes de mejora para obtener la calidad del servicio educativo que demandan los estudiantes.

**Palabras clave:** SERVQUAL. Calidad del servicio educativo. Brechas.

## **1 Introdução**

O ano de 2020 foi cheio de desafios para o Peru, especialmente nas áreas de saúde, economia e educação. Portanto, como é de conhecimento público, a declaração de estado de emergência na saúde, emitida pelo Decreto Supremo 008-2020-SA; estabelecendo medidas de prevenção e controle da propagação da covid-19 resultaram

na promulgação do Decreto Legislativo 1495 para assegurar a continuidade e a qualidade da prestação do serviço educacional. Esse documento proveu que as instituições educacionais podem desenvolver seus programas de terapia sob regimes semipresenciais ou remotos, usando ambientes virtuais de aprendizado, até que se possa retornar ao modo presencial. Desta forma, o ensino remoto não está isento dos requisitos de qualidade do setor.

Dentro do *framework* de qualidade, os principais usuários dentro da comunidade acadêmica são os estudantes. Por essa razão, a percepção da qualidade acadêmica por meio da satisfação é uma das dinâmicas que foram consideradas por muitas universidades nacionais e internacionais. Os resultados de satisfação são usados para as tomadas de decisões, como a formulação de planos de melhoria.

Uma das principais funções de uma instituição educacional, especialmente uma universidade, é atender às necessidades dos alunos, de acordo com os modelos de Gestão de Qualidade Total. É, portanto, propício que se identifique essas necessidades que possam precisar de atenção, para que sejam avaliadas e sejam tomados os passos necessários para alcançar a melhoria da qualidade. Nesse sentido, deve ser procurado uma ferramenta que colete informações sobre a qualidade educacional, por meio insatisfação estudantil com o interesse principal focado em determinar os aspectos positivos e negativos dos estudantes de graduação nesse contexto. Isso gera indicadores que podem ajudar a instituição a receber *feedback* nas avaliações, o que pode ajudar a otimizar os serviços por ela oferecidos.

Candelas *et al.* (2013) fizeram uma medição da satisfação dos alunos de um centro de ensino superior mexicano, utilizando como ferramenta de coleta de dados o questionário denominado *Student University Satisfaction* (SEU), que foi aplicado em uma amostra de 163 alunos da engenharia industrial, identificando seis dimensões: aspecto acadêmico, aspecto administrativo, empatia, oferta acadêmica, aspectos complementares e ambiente, que respondem por 68% da variância total.

De Castro *et al.* (2012) afirmam que os estudantes deveriam ser considerados como clientes que precisam ser atendidos e as instituições precisam demonstrar a qualidade no atendimento. Então, muitos modelos de acreditação, como é o caso do ISO 9001:2008, declaram que as organizações precisam assegurar as necessidades dos alunos de acordo com a percepção deles.

Ahmad e Almas (2013) relataram que estudos sobre as opiniões dos estudantes aumentaram nas últimas décadas como parte do diagnóstico de formulação de políticas para o ensino superior. Um dos destaques é a satisfação dos alunos com os professores. Essas avaliações têm sido consideradas em decisões administrativas como promoções, permanência e treino para aprimoramento profissional.

Fonseca (2019) e Fantin (2017) apontaram a necessidade de implementação de ações que melhoram a qualidade educacional e a satisfação estudantil, como treinamento de futuros professores em práticas pedagógicas com o uso da informação, da comunicação e da tecnologia e a integração da tecnologia no processo de aprendizagem.

Vergara e Quesada (2011) conduziram uma pesquisa sobre duas variáveis como qualidade do serviço e satisfação do aluno com o corpo estudantil da Faculdade de Economia da Universidade de Cartagena. Os dados foram analisados para propor um modelo matemático constituído por equações estruturais.

Correia e Miranda (2012) reportam que o processo de diagnóstico institucional em Bolonha tornou possível uma maior preocupação com o gerenciamento da qualidade dos serviços de educação oferecidos pelas instituições de nível superior, especialmente universidades na Espanha. A qualidade do serviço educacional em nível superior não foca somente no processo de ensino-aprendizagem ou na relação professor-aluno, mas também inclui a qualidade dos serviços acadêmicos como bibliotecas, projetos de responsabilidade social, serviço de assistência social, tutoria, acompanhamento dos graduados e secretarias departamentais.

No Peru, Yenque de Dios e Ráez Guevara (1999) realizaram pesquisas tendo como unidade de análise a Universidad Nacional Mayor de San Marcos para mensurar a qualidade educacional, levando em conta o nível de satisfação dos estudantes como variável. O objetivo da pesquisa era descrever quais métodos são apropriados para melhorar a qualidade dos serviços prestados pela universidade levando em consideração os acadêmicos. A metodologia foi baseada nas observações e questionários de todos os atores da comunidade acadêmica como gestores, estudantes, professores e funcionários da administração.

Bullón (2007) pesquisou a satisfação com a qualidade educacional de 56 estudantes de engenharia da Pontifícia Universidade Católica do Peru, aplicando uma

pesquisa para medir a satisfação deles. Um nível aceitável de satisfação foi encontrado entre os estudantes de Engenharia Mecânica, e bastante satisfeitos para os alunos de Engenharia Eletrônica, Industrial e Civil. Fatores como o desenvolvimento de habilidades durante sua formação como parte do perfil de egresso resultaram em maior satisfação

Naldos e Rosas (2018) relataram que estudantes Gestão de Serviços da Universidade de Piura têm uma melhor percepção da dimensão da segurança na qualidade do serviço educacional, medida por meio da pesquisa SERVQUAL.

## 2 Material e métodos

A amostra intencional foi composta por 189 alunos que entraram de 2016 a 2019 na Faculdade de Ciências Sociais e Humanidades da Universidade Nacional de Educação Enrique Guzmán e Valle, conforme mostra a tabela 1.

**Tabela 1** – Amostra de alunos da Faculdade de Ciências Sociais e Humanidades

Seções	Frequência	Porcentagem
H1	9	4,8
H2	3	1,6
H7	26	13,8
HF	12	6,3
S1	53	28,0
S2	31	16,4
S3	28	14,8
S4	27	14,3
Total	189	100,0

**Fonte:** Elaborada pelos autores.

As pesquisas de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) com 22 itens, chamadas de SERVQUAL (Qualidade do Serviço), foram usadas para coletar informações das variáveis de expectativa e percepção de qualidade. A escala Likert variava de "discordo totalmente" a "concordo totalmente" com os valores de 1 a 5 respectivamente. Deve ser ressaltado que essa ferramenta foi adaptada para a condição do serviço educacional remoto.

A confiabilidade dessa ferramenta foi estimada por meio do coeficiente de Cronbach. O cálculo do coeficiente determina que se o valor é próximo a unidade, então a ferramenta é confiável e as medidas são estáveis e consistentes. Os questionários

desse estudo obtiveram um coeficiente Cronbach de 0,974 e 0,957 para expectativa e percepção, respectivamente, o que indica que a ferramenta utilizada é confiável.

### 3 Resultados

As respostas às avaliações de itens de maior interesse foram submetidas a uma análise estatística para determinar o grau de associação ou correlação entre as variáveis.

#### 3.1 Expectativa da qualidade do serviço educacional

A tabela 2 mostra os resultados da aplicação do questionário sobre a expectativa da qualidade do serviço educacional e tem uma média de 22 itens. Como se pode perceber, a menor média foi obtida pelo item 1 que corresponde a disponibilidade das salas de aulas virtuais das universidades, que sempre estejam disponíveis quando os alunos desejam acessá-las, esse critério tem uma avaliação média de 4,67. Ou seja, 77,14% concordam com essa exigência para uma universidade de qualidade.

O item 2 também ressalta que universidades excelentes deveriam disponibilizar salas de aulas virtuais como um espaço que contribui para a eficiência do aprendizado. Atingindo uma média de 4,73, com 94% dos alunos considerando este critério como esperado em uma universidade de qualidade.

**Tabela 2** – Resultados das expectativas da qualidade do serviço educacional

(será continuada)

	Item/Descrição	Média
Empathy dimens Tangibility dimension	1. Uma universidade de qualidade tem sala de aula virtual sempre disponível quando você deseja acessá-la.	4,78
	2. A sala de aula virtual deve ser um espaço que contribua de forma eficiente para a aprendizagem.	4,73
	3. A intranet deve permitir a matrícula, sem nenhuma dificuldade.	4,69
	4. A intranet deve permitir que você visualize o histórico acadêmico e processe os certificados.	4,67
	5. Em uma universidade de qualidade, sempre há suporte técnico nos horários de aula online que posso facilmente contatar via e-mail/telefone/WhatsApp.	4,65
	6. Os professores devem estar interessados em sempre me atender/me ensinar de maneira voluntária e amigável.	4,71
	7. Os professores devem orientar adequadamente a realização das atividades na sala de aula virtual.	4,56
	8. Em uma universidade de qualidade, os professores destinam horários para consultas	4,57

	de maneira oportuna e eficiente.	
Reliability dimension	9. Os professores devem se esforçar para manter um ambiente bom nas sessões de sala de aula virtual, para que nos sintamos à vontade nisso.	4,58
	10. Uma universidade de qualidade preocupa-se em proporcionar diversas atividades extracurriculares que contribuam para o meu desenvolvimento pessoal (eventos virtuais relacionados com a saúde, recreação ou cultural em geral).	4,37
	11. Uma universidade de qualidade se preocupa em atender a necessidade de seus alunos possuírem meios para acessarem aulas virtuais (laptop, tablet, celular, internet, etc.).	4,66
	12. Os professores cumprem com a entrega das notas e resolução das provas na semana após a sua aplicação.	4,57
	13. Quando os professores prometem fazer algo (avaliações, trabalhos, exposições, resolução de problemas, vídeos, etc.) em um determinado momento, eles o fazem corretamente desde a primeira vez.	4,46
	14. A universidade de qualidade cumpre os horários acordados (sessões síncronas) para atividades de ensino (horas de aula, provas e workshops).	4,66
	15. A universidade de qualidade compromete-se a disponibilizar informações para uso em sala de aula virtual, bem como suas atividades e recursos por meio de manual, vídeo ou aula introdutória.	4,46
	16. A universidade de qualidade capacita e treina no uso da biblioteca virtual e demais recursos.	4,50
	17. Em uma universidade de qualidade, os alunos podem entrar em contato rapidamente com os diversos departamentos da universidade por meio do diretório, disponível na intranet ou em sua plataforma.	4,53

**Tabela 2** – Resultados das expectativas da qualidade do serviço educacional

	Item/Descrição	(conclusão) Média
Security dimension	18. Em uma universidade de qualidade se uma inscrição/consulta for feita, a universidade responde no tempo prometido.	4,74
	19. A intranet e a sala de aula virtual funcionam corretamente e sem erros.	4,72
	20. Em uma universidade de qualidade, há confiança e segurança suficientes nas provas aplicadas por meio da sala de aula virtual.	4,68
	21. Uma universidade de qualidade depende do ensino ministrado por professores, com pós-graduação, experiência de trabalho e atualização profissional.	4,67
	22. Em uma universidade de qualidade, os professores usam de forma eficiente sessões síncronas em diferentes plataformas.	4,61
	Média	

**Fonte:** Elaborada pelos autores.

### **3.2 Percepção da Qualidade do Serviço Educacional**

A tabela 3 mostra a média das avaliações dos itens do questionário de percepção do serviço educacional proposto pela Universidade Nacional de Educação Enrique Guzmán e Valle e foi aplicado na Faculdade de Ciências Sociais e Humanidades. A média obtida no item 7 corresponde a maior obtida, que é de 4,73. Isso significa que 94% consideram que seus professores os orientam adequadamente para realizar as atividades na sala de aula virtual.

O item 6 tem uma média de 3,97, na qual 79% dos estudantes acreditam que os professores da UNE estão interessados em sempre ajudar/ensinar de uma maneira voluntária e amigável. Porém, o menor valor obtido é o item 19, com média de 2,57. Ou seja, somente 51% dos alunos acham que a intranet e a sala de aula virtual estão funcionando corretamente e sem erros, seguido do item 19 no qual 53% dos alunos percebem que se fizerem uma consulta ou pedido, a UNE responde dentro do prazo prometido.

**Tabela 3** – Resultados das percepções sobre a qualidade do serviço educacional  
 (a ser continuada)

	Item/Descrição	Média
Tangibility dimension	1. A sala de aula virtual está sempre disponível quando você deseja acessá-la.	3,48
	2. A sala de aula virtual é um espaço que contribui de forma eficiente para minhas aprendizagens.	3,94
	3. A intranet me permite fazer matrícula, sem nenhuma dificuldade.	3,36
	4. A intranet me permite visualizar o histórico acadêmico e processar os certificados.	3,48
	5. Há suporte técnico nos momentos de aula online que posso facilmente contatar via e-mail/telefone/WhatsApp.	3,41
	6. Os professores da UNE estão interessados em sempre ajudar/ensinar de forma voluntária e amigável.	3,97
Empathy dimension	7. Os professores dão orientações de forma adequada para a realização das atividades deixadas na sala de aula virtual.	4,13
	8. Os professores destinam horários para consultas de maneira oportuna e eficiente.	3,74
	9. Os professores se esforçam para manter um clima bom nas aulas virtuais, para que nos sintamos à vontade.	3,79

**Tabela 3** – Resultados das percepções sobre a qualidade do serviço educacional  
 (conclusão)

	Item/Descrição	Média
Reliability dimension	10. A UNE se preocupa em proporcionar diversas atividades extracurriculares que contribuam para o meu desenvolvimento pessoal (eventos virtuais relacionados com a saúde, recreação ou cultural).	2,79
	11. A UNE se preocupa em atender a necessidade de seus alunos possuírem meios para acessarem as aulas virtuais (laptop, tablet, celular, internet, etc.).	2,97
	12. Os professores cumprem com a entrega de notas e resolução de provas na semana seguinte à sua aplicação.	3,29
	13. Quando os professores prometem fazer algo (provas, trabalhos, exposições, resolução de problemas, vídeos, etc.) em um determinado momento, eles o fazem corretamente desde o primeiro momento.	3,66
	14. A UNE cumpre os horários acordados (sessões síncronas) para as atividades de ensino (horas de aulas, provas e workshops).	3,71
Responsiveness dimension	15. A UNE se compromete a disponibilizar informações para uso em sala de aula virtual, bem como suas atividades e recursos por meio de manual introdutório, vídeo ou aula.	3,81
	16. A UNE capacita e treina no uso da biblioteca virtual e demais recursos.	2,87
	17. Os alunos podem entrar em contato rapidamente com os diversos departamentos da universidade por meio do diretório, disponível na intranet ou em sua plataforma.	2,69
	18. Se você fizer uma solicitação/consulta na UNE, ela é respondida no prazo que me foi prometido.	2,66
S	19. A intranet e a sala de aula virtual funcionam corretamente e sem erros.	2,57

20. Há confiança e segurança suficientes nas provas aplicadas por meio da sala de aula virtual.	2,95
21. Conto com o ensino ministrado por professores da UNE, de acordo com seus estudos de pós-graduação, experiência de trabalho e atualização profissional.	3,74
22. Os professores usam as sessões síncronas de maneira eficiente por meio do Google Meet.	3,83
Média	3,40

**Fonte:** Elaborada pelos autores.

O modelo SERVQUAL estabelece uma análise dos *gaps* nos fatores de qualidade do serviço educacional. A seguinte fórmula é utilizada para o cálculo dos *gaps*:  $Gap = Percepção (P) - Expectativa (E)$ . Na tabela 4, é possível ver os resultados dos *gaps* ou *gaps* ( $Percepção - Expectativa$ ), sendo a dimensão capacidade de resposta que corresponde a universidade tem o direito e vontade de ajudar os usuários e prestar um atendimento rápido. Além disso, fornece condições para os alunos encontrarem oportunidades de emprego tem o maior *gap* (-1,49). A dimensão segurança corresponde ao conhecimento e atenção demonstrados pelos colaboradores e suas habilidades para ganhar credibilidade e confiança do aluno tem *gap* -1,45.

**Tabela 4** – Gaps dependendo do tamanho da qualidade do serviço educacional

Dimensão	Percepção (P)	Expectativa (E)	Gap (P-E)
Tangíveis	3,56	4,72	-1,16
Empatia	3,54	4,58	-1,04
Confiabilidade	3,55	4,56	-1,01
Capacidade de resposta	3,01	4,50	-1,49
Segurança	3,27	4,71	-1,44
Global	3,40	4,61	-1,21

**Fonte:** Elaborada pelos autores.

### **3.3 Correlação de expectativas e percepções da qualidade do serviço educacional**

As expectativas e percepções variáveis foram correlacionadas com o propósito de saber se a percepção do serviço prestado, ou seja, a satisfação, anda de mãos dadas com a expectativa da qualidade de uma universidade de excelência.

Para isso, existem duas hipóteses estatísticas a serem contrastadas:

$H_{0r}$ : Não existem associações entre as variáveis (Equivalente a dizer: não há associação entre as variáveis expectativas e percepções dos alunos em relação à qualidade do serviço educacional).

$H_A$ : Se existe uma associação (se existe uma associação; existe dependência entre essas variáveis).

Ao aplicar a correlação de Spearman, os testes mostram que não existe correlação, 0,05 nível de significância como se pode observar na tabela 5.

Expectativas e percepções sobre a qualidade do serviço educacional prestado aos estudantes de Ciências Sociais e Humanidades da Universidade Nacional de Educação Enrique Guzmán y Valle (UNE), durante o semestre 2020.1, está fracamente associado a um nível de significância de 0,05.

#### **4 Discussão dos resultados**

A garantia da qualidade é uma prioridade das instituições universitárias para o alcance da melhoria contínua, por isso são necessárias autoavaliações, tomando como fonte de informação sobre atores das instituições, além dos que recebem seus serviços ou repercussões. Além disso, monitorar a sua situação, obtendo informação direta daqueles que recebem o serviço, os estudantes, se torna uma prioridade. Um dos destaques é medir o nível de satisfação com os vários indicadores de qualidade. Como disseram Pichardo *et al.* (2007), um estudante satisfeito com a instituição universitária confirma a qualidade da universidade, tendo em vista que são os próprios estudantes que se dizem satisfeitos com serviços prestados que satisfizeram suas necessidades.

Os indicadores de satisfação, em relação a qualidade do serviço educacional, assim como as medidas de qualidade acadêmica de implementação de currículos analisados por Neumann, L. e Neumann, Y. (1985), incluem indicadores consistentes com o que propuseram Ahmad e Almas (2013).

É claro que esse conhecimento e sua aplicação estão aumentando, Drucker (1993) define isso como sociedade de conhecimento. Surge a necessidade de gerar espaços e mecanismos para atualização dos conteúdos das disciplinas, nas quais os professores e empreendedores dos setores público, privados e comunitário possam definir as necessidades de treinamento que devem ser levadas em consideração para a construção da grade curricular e as atividades programáticas das disciplinas.

Esse estudo realizou uma avaliação das expectativas e percepções do serviço educacional prestado pela Faculdade de Ciências Sociais e Humanidades da Universidade Nacional Enrique Guzmán y Valle. A enquete SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) também foi utilizada. Além disso, essas enquetes também foram

aplicadas por Naldos e Rosas (2018) com estudantes do curso de Gestão de Serviços da Universidade de Piura, notando que a percepção da dimensão de segurança teve a maior média (5,7), o que não coincidiu com os nossos resultados, que tiveram uma avaliação de 3,27. Entretanto, os menores valores foram relativos à dimensão responsividade, com média de 4,52, enquanto nossos resultados foram de 4,13. Ou seja, a segurança e as habilidades dos prestadores de serviço educacionais inspiram confiança. Quanto à capacidade de resposta, teve a menor avaliação de satisfação com o atendimento educacional, pois percebem que a disposição em ajudar o aluno rapidamente não atende às necessidades do usuário.

Como apontam Ferreira e De Castro (2011), o *gap* das medidas de diferentes medidas entre satisfação dos estudantes e a importância que atribui ao critério de valor. Nesse sentido, quando os *gaps* foram comparados, o que significa as diferenças de percepção e expectativa do serviço, notamos que aquele pequeno *gap* é precisamente a dimensão da segurança, o que coincide com o que disseram Naldos e Rosas (2018).

Os *gaps* encontrados nas dimensões avaliadas como tangibilidade, segurança, capacidade de resposta, confiança e empatia vão -1,01 a -1,49. De acordo com Ferreira e De Castro (2011), os valores *gaps* entre 0 e -1 não excedem as expectativas, mas existe uma tendência de positividade perceptível que vai em direção a qualidade. Nesse caso, os resultados em todas as dimensões excederam esses valores, indicando *gaps* ainda maiores.

Por outro lado, quando comparamos as percepções dos estudantes da Faculdade de Ciências Sociais e Humanidades da the UNE, elas não batem com os achados de Candelas *et al.* (2013), que perceberam um valor de satisfação maior comparado com o componente (68%), enquanto esse estudo achou um valor de satisfação menor (63%), sem uma diferença significativa.

Além disso, testes estatísticos para validar as correlações, em relação a expectativa e a percepção dos serviços educacionais prestados UNE, determinaram que não há correlação com o nível de confiança de 0,05. Isso é consistente com o que foi reportado por Neumann, L. e Neumann, Y. (1985), que sugeriram que a satisfação estudantil com informações pode ser mais úteis em determinados níveis institucionais do que para avaliar individualmente o curso ou um estudante.

Rosas (1992) relata que o nível acadêmico pode ser definido em duas perspectivas. O primeiro refere-se ao aluno, que o define em termos de indicadores de desempenho individuais; seja quantitativo, como notas, créditos cursados, tempo de estudo, satisfação com o estudo ou como obtenção de grau. O segundo se refere à universidade, afirmando que o sucesso acadêmico tem sido operacionalizado de várias formas, como a qualidade dos candidatos/alunos matriculados, as escolas de origem, ou a qualidade acadêmica de seu prestígio, publicações, reconhecimento internacional, entre outros. Também tem sido definido como o sucesso acadêmico em uma macro perspectiva social, a partir do desenvolvimento científico, tecnológico e cultural alcançado pelo país em um determinado período.

Neste trabalho, nós nos concentramos em determinar as expectativas de serviço educacional dos alunos e, também, sua percepção, o que nos permitiu observar que os alunos peruanos tendem a exigir de uma universidade de qualidade com a mesma demanda de outros alunos como o México que, de acordo com Rosas (1992), são as necessidades de qualquer estudante universitário.

A partir da análise, pode-se afirmar que 62% dos alunos percebem positivamente a qualidade do serviço prestado pela universidade, mas a diferença entre importância e satisfação exige a implementação de um plano de melhoria que possibilite atender às expectativas do aluno. Os fatores que podem afetar a percepção dos alunos são a satisfação no trabalho e o comprometimento organizacional dos professores, conforme indicado por Araoz y Ramos (2021).

Por outro lado, o método SERVQUAL foi uma ferramenta adequada para medir a qualidade do serviço educacional prestado por uma universidade. Além disso, os resultados desta pesquisa podem ser vistos como um documento para gestão e tomada de decisão à medida que planos de melhoria são implementados, visto que pontos fortes e fracos foram evidenciados. Além disso, é verdade que a qualidade dependerá do cliente, que pode ter novas necessidades ao longo do tempo; então sua percepção pode mudar. Levando isso em consideração, as avaliações da qualidade do serviço universitário e de suas melhorias devem ser uma constante.

## 5 Referências

AHMAD, K.; ALMAS, A. A study of student's satisfaction in the University of the agriculture Faisalabad. *International Journal of Intelligent Technologies and Applied Statistics*, v. 6, n. 1, p. 21-34, 2013.

BULLÓN, S. R. *La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad*. 2007. Tesis (Doctorado en Psicología) – Programa de Postgrado en Psicología, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, 2007.

CANDELAS, C. *et al.* Medición de la satisfacción estudiantil universitaria: un estudio de caso en una institución mexicana. *Iberoamerican Journal of Industrial Engineering*, v. 5, n. 9, p. 261-274, 2013.

CORREIA, S. M.; MIRANDA, F. J. DUAQUAL: Calidad percibida por docentes y alumnos en la gestión universitaria. *Management Letters Cuadernos de Gestión*, v. 12, n. 1, p. 107-122, 2012.

DE CASTRO, V. *et al.* Dimensiones y determinantes de la satisfacción de alumnos en una institución de enseñanza superior. *Revista Brasileira de Marketing*, São Paulo, v. 1, n. 3, p. 193-220, 2012.

DRUCKER, P. F. *La sociedad poscapitalista*. Buenos Aires: Sudamericana. 1993.

FANTIN, M. Educação, aprendizagem e tecnologia na pesquisa-formação. *Educação & Formação*, Fortaleza, v. 2, n. 3, p. 87-100, 2017. DOI 10.25053/edufor.v2i6.2377. Available at: <https://revistas.uece.br/index.php/redufor/article/view/161>. Acesso em: 25 jun. 2020.

FERREIRA, G. B.; DE CASTRO, S. Waldomiro. Avaliação da qualidade orientada ao usuário: estudo de caso em biblioteca acadêmica utilizando método SERVQUAL. *Ciencias de la Información*, La Habana, v. 42, n. 2, p. 55-59, 2011.

FONSECA, G. R. As tecnologias de informação e comunicação na formação inicial de professores do 1º ciclo do ensino básico – fatores constrangedores invocados pelos formadores para o uso das tecnologias. *Educação & Formação*, Fortaleza, v. 4, n. 2, p. 3-23, 2019. DOI 10.25053/redufor.v4i11.254. Available at: <https://revistas.uece.br/index.php/redufor/article/view/254>. Acesso em: 15 maio 2020.

NALDOS, V.; ROSAS, S. *Medición del cumplimiento de las expectativas de los alumnos de la Facultad de Ciencias Económicas y empresariales de la Universidad de Piura Campus Lima a través de la herramienta SERVQUAL*. 2018. Tesis (Licenciatura en Administración de Servicios) – Programa de Administración de Servicios, Universidad de Piura, Lima, 2018.

NEUMANN, L.; NEUMANN, Y. Determinants of students' instructional evaluation: A comparison of four levels of academic areas. *Journal of Educational Research*, v. 78, n. 3, p.152-158, 1985.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.; BERRY, L. SERVQUAL: a multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.

PERU. *Decreto legislativo N° 1495, de 10 de mayo de 2020*. Lima: Congreso de la República, 2020a.

PERU. *Decreto supremo N° 008-2020-AS, de 11 de marzo de 2020*. Lima: Ministerio de Salud, 2020b.

PICHARDO, M. C. *et al.* El estudio de las expectativas en la universidad: análisis de trabajos empíricos y futuras líneas de investigación. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, Ensenada, v. 9, n. 1, p. 1-15, 2007.

ROSAS, R. Éxito académico universitario: problema de su definición, medición y predicción. *Revista de la Escuela de Psicología de la Pontificia Universidad Católica de Chile*, Santiago, v. 1, p. 25-39, 1992.

VERGARA, J. C.; QUESADA, V. M. Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, Ensenada, v. 13, n. 1, p. 108-122, 2011.

YENQUE DE DIOS, J.; RÁEZ GUEVARA, L. Modelo de implementación de métodos modernos para mejorar la calidad de los servicios académicos administrativos en la Facultad de Ingeniería Industrial - U.N.M.S.M. *Industrial Data*, v. 2, n. 1, p. 21-28, 1999.

**Lidia Luz Cruz Neyra**, Enrique Guzmán y Valle National University of Education

 <https://orcid.org/0000-0003-3902-4280>

Doutor em Ciências da Nutrição, com publicações em revistas indexadas nacionais e internacionais. Especialização em avaliação de qualidade universitária. Integrou diversos comitês de avaliadores externos. Atualmente é professora da Universidade Nacional de Educação Enrique Guzmán y Valle e da Universidade Ricardo Palma.

Contribuição da autora: Concepção da pesquisa e coleta de dados.

E-mail: [lcruz@une.edu.pe](mailto:lcruz@une.edu.pe)

**Elías Saturnino Toledo Espinoza**, Enrique Guzmán y Valle National University of Education, Academic Department of History and Geography

 <https://orcid.org/0000-0002-4625-4116>

Doutor em Direito e Ciências Políticas, com mestrado em Filosofia, educador e advogado. Publicou em periódicos nacionais, integrou a comissão nacional na formulação de linhas de pesquisa educacional. Atualmente, é professor da Universidade Nacional de Educação Enrique Guzmán y Valle.

Contribuição do autor: Desenvolvimento metodológico e coleta de dados.

E-mail: [etoledo@une.edu.pe](mailto:etoledo@une.edu.pe)

**Arturo Jaime Mendonza Ramírez**, Enrique Guzmán y Valle National University of Education, Department of Psychology and Philosophy

iii  <https://orcid.org/0000-0002-7499-8497>

Doutor em Ciências da Educação, educador e advogado, tem especialização em História. Publicou diversos textos e artigos universitários e de educação básica em revistas nacionais. Atualmente, é professor da Universidade Nacional de Educação Enrique Guzmán y Valle.

Contribuição do autor: Elaboração dos resultados e discussão.

E-mail: [amendoza@une.edu.pe](mailto:amendoza@une.edu.pe)

**Responsible publisher:** Lia Machado Fiuza Fialho

**Ad hoc experts:** Carmen Claudio and João Vicente

**Como citar (ABNT):**

CRUZ NEYRA, Lidia Luz; TOLEDO ESPINOZA, Elías Saturnino; MENDONZA RAMÍREZ, Arturo Jaime. Quality of Educational Service at the Faculty of Social Sciences and Humanities of a Public University. *Educ. Form.*, Fortaleza, v. 6, n. 3, e5293, 2021. Available at: <https://revistas.uece.br/index.php/redufor/article/view/5293>



Recebido em 30 de março, 2021.

Aceito em 26 de abril, 2021.

Publicado em 28 de junho, 2021.

