



---

# ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS E EMPRESAS PRIVADAS: ESTRATÉGIA, INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

---

Elói Martins Senhoras  
(Organizador)

  
Atena  
Editora  
Ano 2021



---

# ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS E EMPRESAS PRIVADAS: ESTRATÉGIA, INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

---

Elói Martins Senhoras  
(Organizador)

  
Atena  
Editora  
Ano 2021

**Editora Chefe**

Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

**Assistentes Editoriais**

Natalia Oliveira

Bruno Oliveira

Flávia Roberta Barão

**Bibliotecária**

Janaina Ramos

**Projeto Gráfico e Diagramação**

Natália Sandrini de Azevedo

Camila Alves de Cremonesi

Luiza Alves Batista

Maria Alice Pinheiro

**Imagens da Capa**

Shutterstock

**Edição de Arte**

Luiza Alves Batista

**Revisão**

Os Autores

2021 by Atena Editora

Copyright © Atena Editora

Copyright do Texto © 2021 Os autores

Copyright da Edição © 2021 Atena Editora

Direitos para esta edição cedidos à Atena

Editora pelos autores.



Todo o conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição *Creative Commons*. Atribuição-Não-Comercial-NãoDerivativos 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0).

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores, inclusive não representam necessariamente a posição oficial da Atena Editora. Permitido o *download* da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

Todos os manuscritos foram previamente submetidos à avaliação cega pelos pares, membros do Conselho Editorial desta Editora, tendo sido aprovados para a publicação com base em critérios de neutralidade e imparcialidade acadêmica.

A Atena Editora é comprometida em garantir a integridade editorial em todas as etapas do processo de publicação, evitando plágio, dados ou resultados fraudulentos e impedindo que interesses financeiros comprometam os padrões éticos da publicação. Situações suspeitas de má conduta científica serão investigadas sob o mais alto padrão de rigor acadêmico e ético.

**Conselho Editorial**

**Ciências Humanas e Sociais Aplicadas**

Prof. Dr. Alexandre Jose Schumacher – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná

Prof. Dr. Américo Junior Nunes da Silva – Universidade do Estado da Bahia

Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná

Prof. Dr. Antonio Gasparetto Júnior – Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais  
Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília  
Prof. Dr. Carlos Antonio de Souza Moraes – Universidade Federal Fluminense  
Prof. Dr. Crisóstomo Lima do Nascimento – Universidade Federal Fluminense  
Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa  
Prof. Dr. Daniel Richard Sant’Ana – Universidade de Brasília  
Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia  
Profª Drª Dilma Antunes Silva – Universidade Federal de São Paulo  
Prof. Dr. Edvaldo Antunes de Farias – Universidade Estácio de Sá  
Prof. Dr. Elson Ferreira Costa – Universidade do Estado do Pará  
Prof. Dr. Eloi Martins Senhora – Universidade Federal de Roraima  
Prof. Dr. Gustavo Henrique Cepolini Ferreira – Universidade Estadual de Montes Claros  
Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie de Maria Ausiliatrice  
Prof. Dr. Jadson Correia de Oliveira – Universidade Católica do Salvador  
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense  
Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins  
Prof. Dr. Luis Ricardo Fernandes da Costa – Universidade Estadual de Montes Claros  
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte  
Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Pontifícia Universidade Católica de Campinas  
Profª Drª Maria Luzia da Silva Santana – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul  
Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Profª Drª Rita de Cássia da Silva Oliveira – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Prof. Dr. Rui Maia Diamantino – Universidade Salvador  
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará  
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande  
Prof. Dr. William Cleber Domingues Silva – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

#### **Ciências Agrárias e Multidisciplinar**

Prof. Dr. Alexandre Igor Azevedo Pereira – Instituto Federal Goiano  
Profª Drª Carla Cristina Bauermann Brasil – Universidade Federal de Santa Maria  
Prof. Dr. Antonio Pasqualetto – Pontifícia Universidade Católica de Goiás  
Prof. Dr. Cleberton Correia Santos – Universidade Federal da Grande Dourados  
Profª Drª Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná  
Profª Drª Diocléa Almeida Seabra Silva – Universidade Federal Rural da Amazônia  
Prof. Dr. Écio Souza Diniz – Universidade Federal de Viçosa  
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul  
Prof. Dr. Fágner Cavalcante Patrocínio dos Santos – Universidade Federal do Ceará  
Profª Drª Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia  
Prof. Dr. Jael Soares Batista – Universidade Federal Rural do Semi-Árido  
Prof. Dr. Júlio César Ribeiro – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
Profª Drª Lina Raquel Santos Araújo – Universidade Estadual do Ceará  
Prof. Dr. Pedro Manuel Villa – Universidade Federal de Viçosa  
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão  
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará  
Profª Drª Talita de Santos Matos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
Prof. Dr. Tiago da Silva Teófilo – Universidade Federal Rural do Semi-Árido

Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas

### **Ciências Biológicas e da Saúde**

Prof. Dr. André Ribeiro da Silva – Universidade de Brasília

Profª Drª Anelise Levay Murari – Universidade Federal de Pelotas

Prof. Dr. Benedito Rodrigues da Silva Neto – Universidade Federal de Goiás

Profª Drª Débora Luana Ribeiro Pessoa – Universidade Federal do Maranhão

Prof. Dr. Douglas Siqueira de Almeida Chaves – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro

Prof. Dr. Edson da Silva – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri

Profª Drª Elizabeth Cordeiro Fernandes – Faculdade Integrada Medicina

Profª Drª Eleuza Rodrigues Machado – Faculdade Anhanguera de Brasília

Profª Drª Elane Schwinden Prudêncio – Universidade Federal de Santa Catarina

Profª Drª Eysler Gonçalves Maia Brasil – Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira

Prof. Dr. Ferlando Lima Santos – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia

Prof. Dr. Fernando Mendes – Instituto Politécnico de Coimbra – Escola Superior de Saúde de Coimbra

Profª Drª Gabriela Vieira do Amaral – Universidade de Vassouras

Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria

Prof. Dr. Helio Franklin Rodrigues de Almeida – Universidade Federal de Rondônia

Profª Drª Iara Lúcia Tescarollo – Universidade São Francisco

Prof. Dr. Igor Luiz Vieira de Lima Santos – Universidade Federal de Campina Grande

Prof. Dr. Jefferson Thiago Souza – Universidade Estadual do Ceará

Prof. Dr. Jesus Rodrigues Lemos – Universidade Federal do Piauí

Prof. Dr. Jônatas de França Barros – Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Prof. Dr. José Max Barbosa de Oliveira Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará

Prof. Dr. Luís Paulo Souza e Souza – Universidade Federal do Amazonas

Profª Drª Magnólia de Araújo Campos – Universidade Federal de Campina Grande

Prof. Dr. Marcus Fernando da Silva Praxedes – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia

Profª Drª Maria Tatiane Gonçalves Sá – Universidade do Estado do Pará

Profª Drª Mylena Andréa Oliveira Torres – Universidade Ceuma

Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federaci do Rio Grande do Norte

Prof. Dr. Paulo Inada – Universidade Estadual de Maringá

Prof. Dr. Rafael Henrique Silva – Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados

Profª Drª Regiane Luz Carvalho – Centro Universitário das Faculdades Associadas de Ensino

Profª Drª Renata Mendes de Freitas – Universidade Federal de Juiz de Fora

Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa

Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande

### **Ciências Exatas e da Terra e Engenharias**

Prof. Dr. Adélio Alcino Sampaio Castro Machado – Universidade do Porto

Prof. Dr. Carlos Eduardo Sanches de Andrade – Universidade Federal de Goiás

Profª Drª Carmen Lúcia Voigt – Universidade Norte do Paraná

Prof. Dr. Cleiseano Emanuel da Silva Paniagua – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás

Prof. Dr. Douglas Gonçalves da Silva – Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia

Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
Profª Drª Érica de Melo Azevedo – Instituto Federal do Rio de Janeiro  
Prof. Dr. Fabrício Menezes Ramos – Instituto Federal do Pará  
Profª Dra. Jéssica Verger Nardeli – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho  
Prof. Dr. Juliano Carlo Rufino de Freitas – Universidade Federal de Campina Grande  
Profª Drª Luciana do Nascimento Mendes – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte  
Prof. Dr. Marcelo Marques – Universidade Estadual de Maringá  
Prof. Dr. Marco Aurélio Kistemann Junior – Universidade Federal de Juiz de Fora  
Profª Drª Neiva Maria de Almeida – Universidade Federal da Paraíba  
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte  
Profª Drª Priscila Tessmer Scaglioni – Universidade Federal de Pelotas  
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista

### **Linguística, Letras e Artes**

Profª Drª Adriana Demite Stephani – Universidade Federal do Tocantins  
Profª Drª Angeli Rose do Nascimento – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro  
Profª Drª Carolina Fernandes da Silva Mandaji – Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
Profª Drª Denise Rocha – Universidade Federal do Ceará  
Prof. Dr. Fabiano Tadeu Grazioli – Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões  
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná  
Profª Drª Keyla Christina Almeida Portela – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná  
Profª Drª Miranilde Oliveira Neves – Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará  
Profª Drª Sandra Regina Gardacho Pietrobon – Universidade Estadual do Centro-Oeste  
Profª Drª Sheila Marta Carregosa Rocha – Universidade do Estado da Bahia

### **Conselho Técnico Científico**

Prof. Me. Abráao Carvalho Nogueira – Universidade Federal do Espírito Santo  
Prof. Me. Adalberto Zorzo – Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza  
Prof. Dr. Adaylson Wagner Sousa de Vasconcelos – Ordem dos Advogados do Brasil/Secconal Paraíba  
Prof. Dr. Adilson Tadeu Basquerote Silva – Universidade para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí  
Prof. Dr. Alex Luis dos Santos – Universidade Federal de Minas Gerais  
Prof. Me. Alexsandro Teixeira Ribeiro – Centro Universitário Internacional  
Profª Ma. Aline Ferreira Antunes – Universidade Federal de Goiás  
Prof. Me. André Flávio Gonçalves Silva – Universidade Federal do Maranhão  
Profª Ma. Andréa Cristina Marques de Araújo – Universidade Fernando Pessoa  
Profª Drª Andreza Lopes – Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento Acadêmico  
Profª Drª Andreza Miguel da Silva – Faculdade da Amazônia  
Profª Ma. Anelisa Mota Gregoleti – Universidade Estadual de Maringá  
Profª Ma. Anne Karynne da Silva Barbosa – Universidade Federal do Maranhão  
Prof. Dr. Antonio Hot Pereira de Faria – Polícia Militar de Minas Gerais  
Prof. Me. Armando Dias Duarte – Universidade Federal de Pernambuco  
Profª Ma. Bianca Camargo Martins – UniCesumar



Profª Ma. Carolina Shimomura Nanya – Universidade Federal de São Carlos  
Prof. Me. Carlos Antônio dos Santos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
Prof. Me. Christopher Smith Bignardi Neves – Universidade Federal do Paraná  
Prof. Ma. Cláudia de Araújo Marques – Faculdade de Música do Espírito Santo  
Profª Drª Cláudia Taís Siqueira Cagliari – Centro Universitário Dinâmica das Cataratas  
Prof. Me. Clécio Danilo Dias da Silva – Universidade Federal do Rio Grande do Norte  
Prof. Me. Daniel da Silva Miranda – Universidade Federal do Pará  
Profª Ma. Daniela da Silva Rodrigues – Universidade de Brasília  
Profª Ma. Daniela Remião de Macedo – Universidade de Lisboa  
Profª Ma. Dayane de Melo Barros – Universidade Federal de Pernambuco  
Prof. Me. Douglas Santos Mezacas – Universidade Estadual de Goiás  
Prof. Me. Edevaldo de Castro Monteiro – Embrapa Agrobiologia  
Prof. Me. Eduardo Gomes de Oliveira – Faculdades Unificadas Doctum de Cataguases  
Prof. Me. Eduardo Henrique Ferreira – Faculdade Pitágoras de Londrina  
Prof. Dr. Edwaldo Costa – Marinha do Brasil  
Prof. Me. Eliel Constantino da Silva – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita  
Prof. Me. Ernane Rosa Martins – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás  
Prof. Me. Euvaldo de Sousa Costa Junior – Prefeitura Municipal de São João do Piauí  
Prof. Dr. Everaldo dos Santos Mendes – Instituto Edith Theresa Hedwing Stein  
Prof. Me. Ezequiel Martins Ferreira – Universidade Federal de Goiás  
Profª Ma. Fabiana Coelho Couto Rocha Corrêa – Centro Universitário Estácio Juiz de Fora  
Prof. Me. Fabiano Eloy Atílio Batista – Universidade Federal de Viçosa  
Prof. Me. Felipe da Costa Negrão – Universidade Federal do Amazonas  
Prof. Me. Francisco Odécio Sales – Instituto Federal do Ceará  
Profª Drª Germana Ponce de Leon Ramírez – Centro Universitário Adventista de São Paulo  
Prof. Me. Gevair Campos – Instituto Mineiro de Agropecuária  
Prof. Me. Givanildo de Oliveira Santos – Secretaria da Educação de Goiás  
Prof. Dr. Guilherme Renato Gomes – Universidade Norte do Paraná  
Prof. Me. Gustavo Krahl – Universidade do Oeste de Santa Catarina  
Prof. Me. Helton Rangel Coutinho Junior – Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro  
Profª Ma. Isabelle Cerqueira Sousa – Universidade de Fortaleza  
Profª Ma. Jaqueline Oliveira Rezende – Universidade Federal de Uberlândia  
Prof. Me. Javier Antonio Albornoz – University of Miami and Miami Dade College  
Prof. Me. Jhonatan da Silva Lima – Universidade Federal do Pará  
Prof. Dr. José Carlos da Silva Mendes – Instituto de Psicologia Cognitiva, Desenvolvimento Humano e Social  
Prof. Me. Jose Elyton Batista dos Santos – Universidade Federal de Sergipe  
Prof. Me. José Luiz Leonardo de Araujo Pimenta – Instituto Nacional de Investigación Agropecuaria Uruguay  
Prof. Me. José Messias Ribeiro Júnior – Instituto Federal de Educação Tecnológica de Pernambuco  
Profª Drª Juliana Santana de Curcio – Universidade Federal de Goiás  
Profª Ma. Juliana Thaisa Rodrigues Pacheco – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Profª Drª Kamilly Souza do Vale – Núcleo de Pesquisas Fenomenológicas/UFGA  
Prof. Dr. Kárpio Márcio de Siqueira – Universidade do Estado da Bahia  
Profª Drª Karina de Araújo Dias – Prefeitura Municipal de Florianópolis

Prof. Dr. Lázaro Castro Silva Nascimento – Laboratório de Fenomenologia & Subjetividade/UFPR

Prof. Me. Leonardo Tullio – Universidade Estadual de Ponta Grossa

Profª Ma. Lilian Coelho de Freitas – Instituto Federal do Pará

Profª Ma. Liliani Aparecida Sereno Fontes de Medeiros – Consórcio CEDERJ

Profª Drª Lívia do Carmo Silva – Universidade Federal de Goiás

Prof. Dr. Lucio Marques Vieira Souza – Secretaria de Estado da Educação, do Esporte e da Cultura de Sergipe

Prof. Dr. Luan Vinicius Bernardelli – Universidade Estadual do Paraná

Profª Ma. Luana Ferreira dos Santos – Universidade Estadual de Santa Cruz

Profª Ma. Luana Vieira Toledo – Universidade Federal de Viçosa

Prof. Me. Luis Henrique Almeida Castro – Universidade Federal da Grande Dourados

Profª Ma. Luma Sarai de Oliveira – Universidade Estadual de Campinas

Prof. Dr. Michel da Costa – Universidade Metropolitana de Santos

Prof. Me. Marcelo da Fonseca Ferreira da Silva – Governo do Estado do Espírito Santo

Prof. Dr. Marcelo Máximo Purificação – Fundação Integrada Municipal de Ensino Superior

Prof. Me. Marcos Aurelio Alves e Silva – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo

Profª Ma. Maria Elanny Damasceno Silva – Universidade Federal do Ceará

Profª Ma. Marileila Marques Toledo – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri

Prof. Me. Pedro Panhoca da Silva – Universidade Presbiteriana Mackenzie

Profª Drª Poliana Arruda Fajardo – Universidade Federal de São Carlos

Prof. Me. Ricardo Sérgio da Silva – Universidade Federal de Pernambuco

Prof. Me. Renato Faria da Gama – Instituto Gama – Medicina Personalizada e Integrativa

Profª Ma. Renata Luciane Polsaque Young Blood – UniSecal

Prof. Me. Robson Lucas Soares da Silva – Universidade Federal da Paraíba

Prof. Me. Sebastião André Barbosa Junior – Universidade Federal Rural de Pernambuco

Profª Ma. Silene Ribeiro Miranda Barbosa – Consultoria Brasileira de Ensino, Pesquisa e Extensão

Profª Ma. Solange Aparecida de Souza Monteiro – Instituto Federal de São Paulo

Profª Ma. Taiane Aparecida Ribeiro Nepomoceno – Universidade Estadual do Oeste do Paraná

Prof. Me. Tallys Newton Fernandes de Matos – Faculdade Regional Jaguaribana

Profª Ma. Thatianny Jasmine Castro Martins de Carvalho – Universidade Federal do Piauí

Prof. Me. Tiago Silvio Dedoné – Colégio ECEL Positivo

Prof. Dr. Welleson Feitosa Gazel – Universidade Paulista



# Organizações públicas e empresas privadas: estratégia, inovação e tecnologia

**Editora Chefe:** Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira  
**Bibliotecária:** Janaina Ramos  
**Diagramação:** Camila Alves de Cremo  
**Correção:** Mariane Aparecida Freitas  
Giovanna Sandrini de Azevedo  
**Edição de Arte:** Luiza Alves Batista  
**Revisão:** Os Autores  
**Organizadores:** Elói Martins Senhoras

## Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

068 Organizações públicas e empresas privadas: estratégia, inovação e tecnologia / Organizador Elói Martins Senhoras. – Ponta Grossa - PR: Atena, 2021.

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Inclui bibliografia

ISBN 978-65-5706-741-3

DOI 10.22533/at.ed.413211601

1. Organizações públicas. 2. Empresa privada. 3. Estratégia. 4. Inovação e Tecnologia. I. Senhoras, Elói Martins (Organizador). II. Título.

CDD 346.81067

Elaborado por Bibliotecária Janaina Ramos – CRB-8/9166

**Atena Editora**

Ponta Grossa – Paraná – Brasil

Telefone: +55 (42) 3323-5493

[www.atenaeditora.com.br](http://www.atenaeditora.com.br)

contato@atenaeditora.com.br

## DECLARAÇÃO DOS AUTORES

Os autores desta obra: 1. Atestam não possuir qualquer interesse comercial que constitua um conflito de interesses em relação ao artigo científico publicado; 2. Declaram que participaram ativamente da construção dos respectivos manuscritos, preferencialmente na: a) Concepção do estudo, e/ou aquisição de dados, e/ou análise e interpretação de dados; b) Elaboração do artigo ou revisão com vistas a tornar o material intelectualmente relevante; c) Aprovação final do manuscrito para submissão.; 3. Certificam que os artigos científicos publicados estão completamente isentos de dados e/ou resultados fraudulentos; 4. Confirmam a citação e a referência correta de todos os dados e de interpretações de dados de outras pesquisas; 5. Reconhecem terem informado todas as fontes de financiamento recebidas para a consecução da pesquisa.

## APRESENTAÇÃO

O campo científico de Administração tem evoluído muito rapidamente ao longo das décadas por meio de uma estrutural tendência de crescente incorporação de novas agendas temáticas reflexivas aos avanços empíricos e às transformações na realidade tecnológica, organizacional e da própria sociedade.

Alicerçado na compreensão de que a construção do estado da arte no pensamento científico se fundamenta nas ricas experiências empíricas, o presente livro, “Organizações Públicas e Empresas Privadas: Estratégia, Inovação e Tecnologia” traz uma instigante agenda de estudos administrativos.

O objetivo de discutir desta obra coletiva, desenvolvida por um conjunto diferenciado de mais de 80 pesquisadoras e pesquisadores é discutir a realidade das organizações públicas e privadas por meio de uma reflexão imersiva sobre uma agenda tripartite de discussões relacionadas à estratégia, inovação e tecnologia.

Estruturado em 25 capítulos, este livro apresenta relevantes pesquisas que coadunam de uma mesma lógica dedutiva, partindo da abstração teórica no campo epistemológico da Administração até chegar à empiria de estudos de caso, embora trazendo uma pluralidade de diferentes recortes teórico-metodológicos para a análise.

A natureza exploratória, descritiva e explicativa dos estudos do presente livro combina distintas abordagens quali-quantitativas, recortes teóricos e procedimentos metodológicos de levantamento e análise de dados, corroborando assim para a apresentação de uma genuína agenda eclética de estudos, permeada pela pluralidade do pensamento e pela capacidade dialógica dos estudos.

Em função do paradigma eclético manifestado pela combinação de um conjunto diversificado de abordagens teórico-metodológicas, os principais eixos imersivos de condução dos debates focalizaram as agendas de logística, marketing, mercado de trabalho e gestão de pessoas, planejamento e gestão estratégica, bem como de empreendedorismo e inovação.

Com base nas discussões e resultados obtidos nesta obra, uma rica construção epistemológica é fornecida a um potencial amplo público leitor, fundamentada em relevantes análises de estudos de casos que corroboram teórica e conceitualmente para a produção de novas informações e conhecimentos sobre a fluida realidade das organizações públicas e de empresas privadas no período contemporâneo.

Excelente leitura!

Prof. Dr. Elói Martins Senhoras

## SUMÁRIO

### **CAPÍTULO 1..... 1**

#### **APLICAÇÃO DE AUDITORIA NO SETOR DE ALMOXARIFADO**

Aline dos Santos Nonato  
Regiane de Fátima Bigaran Malta  
Sinéia Tenório Cavalcante Rodrigues  
Thiago Bergoci

**DOI 10.22533/at.ed.4132116011**

### **CAPÍTULO 2..... 14**

#### **APLICAÇÃO DA TEORIA DAS FILAS PARA OTIMIZAÇÃO DO TEMPO DE ESPERA DOS NAVIOS DO SISTEMA PORTUÁRIO DO ESTADO DO PARANÁ**

Rebecca Moura Lody  
Tamires Marques de Souza Rodrigues  
Shih Yung Chin

**DOI 10.22533/at.ed.4132116012**

### **CAPÍTULO 3..... 30**

#### **TIPOLOGIA DA RELAÇÃO COMPRADOR-FORNECEDOR: DESEMPENHO PERCEBIDO EM RELAÇÃO À CADEIA DE SUPRIMENTO**

João Barbosa França  
Edgar Reyes Junior  
Rafael Araújo Sousa Farias  
Jonatas Dutra Sallaberry

**DOI 10.22533/at.ed.4132116013**

### **CAPÍTULO 4..... 43**

#### **CONSCIÊNCIA PARA QUE TE QUERO? SOBRE AS INFLUÊNCIAS DOS PROCESSOS INCONSCIENTES NO COMPORTAMENTO DOS CONSUMIDORES**

Cátia Fabíola Parreira de Avelar  
Ricardo Teixeira Veiga  
Pedro Henrique de Freitas Guimarães Nejm

**DOI 10.22533/at.ed.4132116014**

### **CAPÍTULO 5..... 61**

#### **A CONTRIBUIÇÃO DO NEUROMARKETING PARA AUMENTAR A VANTAGEM COMPETITIVA DAS EMPRESAS NO MERCADO CONSUMIDOR**

Karina Szendela  
Adriana Queiroz Silva

**DOI 10.22533/at.ed.4132116015**

### **CAPÍTULO 6..... 74**

#### **RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA COMO FERRAMENTA PARA ENFRENTAMENTO DAS MUDANÇAS CLIMÁTICAS: A EXPERIÊNCIA CUBANA**

Alexis Santiago Pérez Figueredo  
Márcia Aparecida da Silva Pimentel

**DOI 10.22533/at.ed.4132116016**

**CAPÍTULO 7.....87**

**TRANSFORMAÇÕES DO TRABALHO NO BRASIL: UM ESTUDO DO CASO IFOOD**

Walney Barbosa dos Reis

Francisco Djalma Silva Luna

**DOI 10.22533/at.ed.4132116017**

**CAPÍTULO 8.....100**

**TRANSFORMAÇÃO DO TRABALHO EM EQUIPE PARA CONTRIBUIR COM A SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO, CONSTRUTOS GERAIS**

Valentín Alonso-Novelo

Gustavo Alberto Barredo-Baqueiro

Juana María Saucedo Soto

Alicia Hernández Bonilla

**DOI 10.22533/at.ed.4132116018**

**CAPÍTULO 9.....108**

**ASSÉDIO MORAL: ANÁLISE DO TEMA POR MEIO DE UMA BIBLIOMETRIA**

Lígia Maria Heinzmann

Valdir Machado Valadão Júnior

**DOI 10.22533/at.ed.4132116019**

**CAPÍTULO 10.....125**

**ACUMULAR OU NÃO AS DICAS RECEBIDAS POR SUBORDINADOS OU FUNCIONÁRIOS NO MÉXICO**

Rosa Hilda Hernandez Sandoval

Laura Leticia Gaona Tamez

Gabriel Aguilera Mancilla

Blanca Estela Montano Perez

Juan Jesus Nahuat Arreguin

Sergio Arcos Moreno

**DOI 10.22533/at.ed.41321160110**

**CAPÍTULO 11.....135**

**COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS: ESTUDO DE CASO COM EGRESSOS DOS CURSOS DE ADMINISTRAÇÃO DA CIDADE DE JANAÚBA/MG**

Fábio Cantuária Ribeiro

Talita Ribeiro da Luz

**DOI 10.22533/at.ed.41321160111**

**CAPÍTULO 12.....147**

**O SEGUNDO IDIOMA NAS EMPRESAS MULTINACIONAIS DE CURITIBA E REGIÃO METROPOLITANA**

Roselis Natalina Mazzuchetti

Luís Felipe Mazzuchetti Ortiz

**DOI 10.22533/at.ed.41321160112**

<b>CAPÍTULO 13.....</b>	<b>154</b>
INOVAÇÃO SUSTENTÁVEL: UM ESTUDO SOBRE A PRODUÇÃO CIENTÍFICA INTERNACIONAL E SEUS HOT-TOPICS	
Giulia Xisto de Oliveira	
Debora Vestena	
Isabela Marques Kumer	
Gabriel Biondo Brasil	
Jaíne Pompeo Rodrigues	
Karine da Silveira Aquino	
Antonio Marcos Bezerra	
Eduarda Tschiedel da Silva	
Gabriela Campos Comin	
Marcella de Oliveira Xarão	
Victor Cesar Rodrigues Carvalho	
<b>DOI 10.22533/at.ed.41321160113</b>	
<b>CAPÍTULO 14.....</b>	<b>168</b>
INOVAÇÃO EMPREENDEDORA NA CADEIA PRODUTIVA DE PEDRAS PRECIOSAS DA REGIÃO DO MÉDIO ALTO URUGUAI DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL	
Carine Dalla Valle	
Andrea Cristina Dorr	
<b>DOI 10.22533/at.ed.41321160114</b>	
<b>CAPÍTULO 15.....</b>	<b>182</b>
O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO NA ASSESSORIA DE ESTRATÉGIAS DE GESTÃO PARA A INOVAÇÃO. UM ESTUDO EM EMPRESAS DO MUNICÍPIO DE GUARAPUAVA	
Carlos Roberto Alves	
<b>DOI 10.22533/at.ed.41321160115</b>	
<b>CAPÍTULO 16.....</b>	<b>194</b>
FATORES INIBIDORES AO DESENVOLVIMENTO DE PATENTES EM MPES: UM ESTUDO NO SETOR DE EMBALAGENS PLÁSTICAS	
Rômulo Prezotto	
Djair Picchiali	
<b>DOI 10.22533/at.ed.41321160116</b>	
<b>CAPÍTULO 17.....</b>	<b>218</b>
DESENVOLVIMENTO DA TEORIA CONTÁBIL PARA AUXILIAR A GOVERNANÇA CORPORATIVA: PROPOSTAS DE OPORTUNIDADES DE PESQUISAS	
Rafael Araújo Sousa Farias	
João Barbosa França	
Jonatas Dutra Sallaberry	
<b>DOI 10.22533/at.ed.41321160117</b>	
<b>CAPÍTULO 18.....</b>	<b>234</b>
ALTERAÇÕES NAS NORMAS E OS EFEITOS NAS VARIÁVEIS FUNDAMENTALISTAS:	



## UM ESTUDO NAS EMPRESAS DE CONSTRUÇÃO CIVIL LISTADAS NA B3

Josicarla Soares Santiago  
Paulo Roberto Nóbrega Cavalcante  
Fabiano Ferreira Batista  
Yara Magaly Albano Soares

**DOI 10.22533/at.ed.41321160118**

### **CAPÍTULO 19.....247**

#### **PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO EM PEQUENA E MICRO EMPRESA, SÃO LUÍS – MA/ BRASIL**

Diego Padilha Trindade

**DOI 10.22533/at.ed.41321160119**

### **CAPÍTULO 20.....274**

#### **IMPORTÂNCIA ESTRATÉGICA DOS SERVIÇOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO PARA A VALORIZAÇÃO DA CARREIRA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**

Renato Luft  
Cleber de Araujo  
Jeysonn Isaac Balbinot  
Daniel Artur Seelig

**DOI 10.22533/at.ed.41321160120**

### **CAPÍTULO 21.....287**

#### **GESTÃO E POLÍTICAS PÚBLICAS: PLANEJAMENTO URBANO NA REGIÃO DE MANGUINHOS A PARTIR DO PAC-FAVELAS E SUAS IMPLICAÇÕES**

Leonardo Machado Coelho Monteiro

**DOI 10.22533/at.ed.41321160121**

### **CAPÍTULO 22.....295**

#### **AS ENTIDADES DE DIREITO PÚBLICO, DEVEM ACEITAR A CAUSA DE IMPOSTO DE VALOR AGREGADO NO MÉXICO**

Rosa Hilda Hernandez Sandoval  
Laura Leticia Gaona Tamez  
Gabriel Aguilera Mancilla  
Juan Jesus Nahuat Arreguin  
Blanca Estela Montano Perez  
Valentin Alonso Novelo  
Gustavo Alberto Barredo Baqueiro  
Sergio Arcos Moreno

**DOI 10.22533/at.ed.41321160122**

### **CAPÍTULO 23.....308**

#### **VARIÁVEIS QUE AFETAM A INTENÇÃO EMPREENDEDORA EM ESTUDANTES UNIVERSITÁRIOS**

Juana María Saucedo Soto  
Juan Bernardo Amezcua Núñez  
Alicia del Socorro de la Peña de León

Viridiana Galván Maldonado

**DOI 10.22533/at.ed.41321160123**

**CAPÍTULO 24.....320**

**GRAU DE SATISFAÇÃO DOS DISCENTES EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS DO RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO DE UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA: UMA ABORDAGEM A PARTIR DA PESQUISA DE MARKETING**

Danielle Lisboa da Motta

Jorge Alberto Velloso Saldanha

Heleno Ferreira Lima

**DOI 10.22533/at.ed.41321160124**

**CAPÍTULO 25.....336**

**SATISFACCIÓN Y CULTURA ORGANIZACIONAL: ELEMENTOS INNOVADORES EN LA CALIDAD EN EL SERVICIO EN UNIVERSIDADES PÚBLICAS MEXICANAS**

Valentín Alonso-Novelo

Laura Leticia Gaona-Tamez

Jorge Ramón Salazar Cantón

Gabriel Aguilera Mancilla

Rosa Hilda Hernández-Sandoval

**DOI 10.22533/at.ed.41321160125**

**SOBRE O ORGANIZADOR.....347**

**ÍNDICE REMISSIVO.....348**

## SATISFACCIÓN Y CULTURA ORGANIZACIONAL: ELEMENTOS INNOVADORES EN LA CALIDAD EN EL SERVICIO EN UNIVERSIDADES PÚBLICAS MEXICANAS

*Data de aceite: 04/01/2021*

### **Valentín Alonso-Novelo**

Universidad Autónoma de Yucatán – Facultad  
de Contaduría y Administración  
Mérida, Yucarán  
<http://orcid.org/0000-0002-1970-6594>

### **Laura Leticia Gaona-Tamez**

Universidad Autónoma de Coahuila –Facultad  
de Contaduría y Administración  
Monclova, Coahuila  
<http://orcid.org/0000-0002-8411-830X>

### **Jorge Ramón Salazar Cantón**

Universidad Autónoma de Yucatán – Facultad  
de Contaduría y Administración  
Mérida, Yucarán  
<https://orcid.org/0000-0002-4304-1895>

### **Gabriel Aguilera Mancilla**

Universidad Autónoma de Coahuila –Facultad  
de Contaduría y Administración  
Monclova, Coahuila  
<http://orcid.org/0000-0002-0128-9155>

### **Rosa Hilda Hernández-Sandoval**

Universidad Autónoma de Coahuila –Facultad  
de Contaduría y Administración  
Monclova, Coahuila  
<http://orcid.org/0000-0002-0563-5705>

**RESUMEN:** Si bien la calidad de la educación superior ha sido una preocupación constante en las universidades, sean públicas o privadas, no se la ha prestado suficiente atención a la percepción que sobre la calidad de los servicios

administrativos tienen los alumnos, la cual es medida a través de los niveles de satisfacción. Algunas Instituciones de Educación Superior (IES) mexicanas, como la Universidad Autónoma de Yucatán y la Universidad Autónoma de Coahuila, en su Unidad Norte, han coincidido que la calidad de sus centros educativos no puede restringirse a la obtención de indicadores de calidad generados por organismos externos a la misma, como CACECA, y normalmente referidos en exclusiva al desempeño académico del estudiantado, sino que debe ser considerada de forma holística e integral, de ahí la trascendencia de los resultados presentados en el presente texto, ya que visualiza aquello que normalmente no es foco de atención; los servicios administrativos y escolares.

**PALABRAS CLAVE:** Calidad Percibida – Satisfacción - Servicios escolares – Educación superior, estudiantes.

## SATISFAÇÃO E CULTURA ORGANIZACIONAL: ELEMENTOS INNOVADORES NA QUALIDADE DO SERVIÇO NAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS MEXICANAS

**RESUMO:** Embora a qualidade do ensino superior seja uma preocupação constante nas universidades, sejam elas públicas ou privadas, não se tem dado atenção suficiente à percepção que os alunos têm da qualidade dos serviços administrativos, que se mede através dos níveis de satisfação. Algumas Instituições de Ensino Superior (IES) mexicanas, como a Universidade Autônoma de Yucatán e a Universidade Autônoma de Coahuila, em sua Unidade Norte, concordaram que a qualidade de

seus centros educacionais não pode se restringir à obtenção de indicadores de qualidade gerados pelas organizações externas a ela, como o CACECA, e normalmente referiam-se exclusivamente ao desempenho acadêmico do corpo discente, mas devem ser considerados de forma holística e abrangente, daí a significância dos resultados apresentados neste texto, pois visualiza o que normalmente não é o foco da atenção; serviços administrativos e escolares.

**PALAVRAS-CHAVE:** Qualidade percebida - Satisfação - Serviços escolares - Ensino superior, alunos.

## SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL CULTURE: INNOVATIVE ELEMENTS FOR SERVICE QUALITY IN MEXICAN PUBLIC UNIVERSITIES

**ABSTRACT:** Quality with education has concerned private and public universities; however, only a few have shown interest in measuring how students perceive the quality of administrative service, whose satisfaction levels provide a measurement of this construct. Some Higher Education Institutions in Mexico, such as Universidad Autónoma de Yucatan and the North Unit of Universidad Autónoma de Coahuila, believe that quality at business schools of those educational centers, can't be restricted only to obtaining compliancy certifications provided by external agencies, such as CACECA, since they usually refer exclusively to the student's academic performance. However, considering these institutions visualize quality as holistic and comprehensive phenomena; results presented in this work acquire significance because it puts the focus on what is normally hidden: administrative and school services.

**KEYWORDS:** Perceived quality – Satisfaction - School services – Higher education - students.

### 1 | INTRODUCCION

En un mundo, donde la satisfacción del consumidor, cliente o usuario con los servicios recibidos, cobra mayor importancia, las universidades públicas mexicanas han estado algo ajenas al tema, ya que, por lo regular, es alto el número de aspirantes a ingresar en ellas, lo que supera por mucho la demanda a la oferta de espacios para estudiar una licenciatura. Aunque el mercado se ha tornado en algo competitivo y se encuentra en expansión para las instituciones privadas, la preocupación por la satisfacción del estudiante ha quedado relegada a un segundo plano, dado que no ha sido esencial para asegurar la supervivencia de la institución, puesto que la mayor de los fondos que se obtienen están supeditados a la matrícula, las acreditaciones por organismos certificadores y el impacto de la investigación realizada.

En los países desarrollados, la evaluación de la calidad de la educación universitaria se ha convertido no solo en una de las prioridades sino también en una exigencia tanto para las propias universidades como para los gobiernos y las administraciones públicas. El objetivo de esta medición es detectar áreas de insatisfacción, que representan mejoras potenciales que deberán introducirse bajo la perspectiva de los propios estudiantes. Estas transformaciones han sido tan significativas que han tenido impacto en la vida social,

económica, política y cultural de las naciones, lo que da génesis a diversos cambios en la manera en que se planea, organiza, desarrolla y evaluar en el centro educativo.

Entonces, además de la excelencia académica, que se enfoca en medir la calidad por medio de dimensiones técnicas (resultados académicos, de investigación, etcétera), las Facultades de Contaduría y Administración (FCA) de las universidades Autónomas de Yucatán (UADY) y de Coahuila (UAdeC), unidad norte, desean proporcionar servicios escolares de calidad en las áreas administrativas de atención a sus principales usuarios, los estudiantes, para lo cual es de necesidad considerar particularidades prácticas conectadas con la satisfacción que, de conformidad con Udo, Bagchi y Kirs (2011), pueden ser utilizadas para forjar una ventaja competitiva, ya que, según Pascual (2006), desde la perspectiva holística, la calidad de la gestión de la institución abarca todas sus funciones y actividades (Alonso-Novelo, 2018).

Con este estudio se pretende que los empleados de las unidades de servicios escolares y administrativos, se relacionen con el tema de calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios con la finalidad de medir de forma constante las expectativas y percepciones, a través de la recolección continua de datos sobre su grado de satisfacción puesto que se les entenderá mejor, y se podrán perfeccionar y cambiar los ambientes en los recintos académicos para que sean más propicios para el desarrollo del estudiante (Blanco & Blanco, 2007).

## **1.1 Situación problemática**

No existen estudios desarrollados de forma metodológica y sistemática para determinar la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad percibida en los servicios proporcionados por las unidades de servicios escolares y administrativos en las FCA de la UADY y la UAdeC.

## **1.2 Planteamiento del problema**

Se carece de evaluaciones sobre la satisfacción que el estudiantado de las FCA de la UADY y la UAdeC respecto de la calidad percibida en el servicio que reciben de las unidades de servicios escolares y administrativos de las Dependencias de Educación Superior (DES).

## **1.3 Objetivo**

Conocer el nivel de satisfacción con la calidad percibida en el servicio recibido de los alumnos de la UADY y la UAdeC que incumben a las unidades de servicios escolares y educativos.

## **1.4 Justificación**

La satisfacción con calidad percibida en el servicio recibido es una temática central de la administración contemporánea y por su vigencia se ha constituido en una conducta

desarrollada e implementada por una entidad, sin importancia de su tamaño, estructura o naturaleza de sus operaciones. El entorno actual, implica descifrar las necesidades y expectativas de los usuarios y ofrecerles servicios asequibles, apropiados, expeditos, flexibles, notables, útiles, puntuales, seguros y confiables, aún ante errores o circunstancias inesperadas, con la finalidad de que el cliente se sepa comprendido, atendido y servido de manera individual, con asiduidad y eficacia, e sorprendido con un valor mayor al esperado, situación que suscita satisfacción en los usuarios y genera a la organización de mayores ingresos y menores costos (Orlandini & Ramos, 2017).

De ahí la relevancia del este trabajo, puesto que, si los estudiantes intuyen que las instituciones académicas no cumplen con sus expectativas, los grados de satisfacción disminuyen y, consecuentemente, su permanencia en la DES puede verse comprometida pues el educando no se siente ni bienvenido ni valorado.

La satisfacción es entonces, un tema vigente y pertinente, ya que este constructo valora las sensaciones de complacencia o desencanto que tiene un consumidor al comparar el desempeño o resultado percibido de un servicio con sus expectativas (Kotler & Keller, 2012).

Las universidades públicas y sus dependencias no son la excepción, ya que sus usuarios son cada vez más exigentes, pues poseen mejor información; esto origina la necesidad de conocer la percepción que sobre la calidad del servicio tienen éstos y que tan satisfechos se hayan con ellos. Entonces, es preciso identificar parámetros que influyen en la conducta de los estudiantes posterior a la prestación del servicio a fin de poder especificarlos, medirlos y controlarlos, para manipularlos con la intención de influir en la valoración que de ellos hace el usuario y a partir de ahí, incrementar la calidad de servicio percibida y por derivación, la satisfacción (Dávila Bustamante, Coronado Quintana & Cerecer Castro, 2012).

La manipulación de los parámetros determinados busca mejorar la percepción de la calidad al reducir las diferencias que emergen de la comparación entre lo que el usuario espera y lo que recibe, para crear una alta estimación ligada a la excelencia de los servicios proveídos (Duque, 2005 y Dávila Bustamante *et al*, 2012). Por tanto, se busca acreditar a los usuarios que los servicios que reciben cumplen con sus expectativas.

## **2 | ESTADO DEL ARTE**

### **2.1 Calidad**

Se entiende por calidad en el servicio la diferencia que existe entre las expectativas del usuario y como percibe su experiencia sobre el servicio recibido (Duque, 2005; Dávila Bustamante *et al*, 2012; Daniels, Radenbaugh & Sullivan, 2013; Salazar-Cantón, Alonso-Novelo & Rodríguez-Matos, 2015 y Alonso-Novelo, 2018). Por esa razón, es el alumno



receptor del servicio, quien realiza el juicio sobre la calidad ya que evalúa, según ciertos parámetros o estándares, el desempeño o performance (Pascual, 2006; Oliver, 2015 y Alonso-Novelo, Salazar-Cantón & Ortiz-Ceballos, 2016).

Por tanto, los estudiantes de la universitarios deben ser proveídos de un sistema educativo de buena calidad, que el Programa Nacional de Educación (PNE) 2001-2006 define como aquel se encauza a la satisfacción de necesidades de desarrollo social, científico, tecnológico, económico, cultural y humano de la nación; a la promoción de la innovación, con apertura hacia el cambio en el entorno, que se distingue por una rigurosa argumentación racional con responsabilidad, tolerancia, creatividad y libertad; tiene cobertura suficiente y una oferta amplia y diversificada que de atención a la demanda educativa con equidad, solidez económica y eficiencia en la manera como organiza y utiliza los recursos; se respalda en una amplia aceptación social, consecuencia de la sólida formación de sus egresados; tasas elevadas de titulación; profesores competentes; currículo actualizado y pertinente; procesos e instrumentos apropiados y confiables para la evaluación de aprendizajes; servicios oportunos para la atención individual y grupal de los estudiantes; infraestructura moderna y suficiente para apoyar el trabajo académico; sistemas eficientes de gestión y administración; y un servicio social articulado con los objetivos del programa educativo (SEP, 2001).

La calidad universitaria es un concepto multidimensional, sin embargo, es el estudiantado el grupo que se espera obtenga satisfacción como usuario, por lo que sus intereses y necesidades deben orientar las decisiones sobre las prioridades y evaluación de calidad (Rodríguez, 1996), ya que la calidad en el servicio dependerá de que tanto se igualen o excedan las expectativas preliminares de los usuarios respecto a su experiencia concreta con los servicios escolares y administrativos (Leyzeaga, Azuaje y Mejías, 2014).

## **2.2 Satisfacción**

La calidad en el servicio está atada a la satisfacción del usuario y puede verse desde dos perspectivas: algunos autores apuntan que al haber satisfacción, entonces habrá calidad; y otros arguyen que la calidad en el servicio es la que fundamenta la satisfacción del usuario (Alonso-Novelo, 2018).

Para efectos de este trabajo debe considerarse como posición de partida para la calidad a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los consumidores, puesto que para las entidades actuales son baluartes la capacidad de gestar un know-how innovador, acondicionado a su realidad, para que sean germen de una transformación organizacional que otorgue a sus usuarios respuestas novedosas a sus necesidades (Hernández-Oro, Medina-León & Hernández-Pérez, 2014). En función de la evaluación que los estudiantes hagan del cumplimiento de sus expectativas, basados en sus percepciones respecto al contacto real con el servicio, será su nivel de satisfacción (Hoffman & Bateson, 2012). Consecuentemente el usuario percibe diversos niveles de satisfacción, si la actuación del

bien no alcanza el nivel de las expectativas, hay insatisfacción, cuando el desempeño corresponde a sus expectativas, existe satisfacción (Romero & Romero, 2006).



Figura 1. Niveles de satisfacción del cliente

Fuente: Alonso-Novelo, Salazar-Cantón y Ortiz-Ceballos (2016)

Como se puede ver en la figura 1, en caso que el servicio proveído sea percibido como algo que no se esperaba y exceda sus expectativas, entonces se encuentra muy satisfecho, es decir experimenta hipersatisfacción o supersatisfacción (Robles-García, Dierssen-Sotos, Llorca-Díaz, Díaz-Mendi & Herrera-Carral, 2004 y Gosso, 2008).

### 2.3 Cultura Organizacional, Satisfacción e Innovación

La cultura organizacional adecúa el comportamiento y actitudes de quienes trabajan en una institución, entonces se debe considerar la excelencia en el servicio al usuario como parte de su esencia, para cumplir a cabalidad con los objetivos y expectativas del mismo. Dado que la satisfacción con el servicio hace referencia a un cúmulo experiencias resultantes del contacto entre la organización y sus consumidores, tener una apropiada relación con estos es un factor de supervivencia y éxito (Marcillo-Indacochea, Barcia-Pincay, Soledispa-Reyes, Calle-García & Indacochea-Ganchozo, 2018).

Por tanto, las organizaciones son responsables de aprovechar y generar condiciones internas para que, al tratar con terceros, den respuesta a las exigencias globales que día a día aparecen. A fin de verlo realizado, los comportamientos, actitudes y supuestos de quienes trabajan en ellas, en otras palabras, su cultura organizacional, son básicos en el proceso de innovación.

En consecuencia, la cultura organizacional apreciada en los valores, supuestos, actitudes y comportamientos de sus integrantes (empleados y directivos) ocasiona dinámicas de innovación que son de apoyo u oposición a la gestión del conocimiento para instaurar técnicas administrativas que hagan más eficientes los servicios proveídos (Gómez, 2013).

### 3 | METODOLOGÍA

La presente es una investigación descriptiva y de campo, para lo cual se utilizaron cuestionarios para valorar la satisfacción de los estudiantes de licenciatura con los servicios educativos y administrativos. Ambos grupos de trabajo utilizaron instrumentos de medición con escala de tipo Likert. En la UAdeC se usó el Cuestionario para estimar la satisfacción de los estudiantes universitarios con la educación (SEUE) que cuenta con 5 opciones de respuesta con valores del 1 al 5, donde: 1 significa totalmente insatisfecho; 2, poco satisfecho; 3, satisfecho; 4, bastante satisfecho y 5 muy satisfecho (Gento & Vivas, 2003).

Por su parte la UADY utilizó el cuestionario Service Quality (SERVQUAL,) o Calidad de Servicio por su traducción al español. Este instrumento consta de 22 ítems evaluados en una escala Likert de 7 puntos (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1992).

A fin de homologar los resultados y llevar a cabo el análisis y facilitar la interpretación de los resultados comparativos, se construyeron indicadores de expectativas y percepciones, en escala de 0 a 100.

### 4 | RESULTADOS

Para los servicios, la evidencia física es relevante para tangibilizar aquello que es inmaterial. En el caso de la UAdeC, a los elementos tangibles como instalaciones, equipo físico, entre otros, se otorga 86.60 a las condiciones de las instalaciones donde se proveen los servicios escolares y administrativos, en tanto que en la UADY a los elementos físicos se le asigna una calificación de 63.59. En consecuencia, los alumnos de la institución coahuilense consideran de mejor calidad este elemento que aquellos inscritos en la institución yucateca.

En lo referente a la forma en que se reciben los servicios administrativos y escolares, los adscritos al plantel ubicado en Monclova dicen que, respecto a la atención recibida por el personal en todas las áreas que abarca este aspecto, valoran la calidad en este aspecto con una calificación de 60. Los alumnos de la institución ubicada en Mérida, consideran que la calidad en cuanto a los elementos referentes al trato que se recibe merecen una calificación de 54.43, que se bien es más severa que la recibida por la UAdeC, no dista muchos de la percepción de los alumnos de la UADY.

Finalmente para conocer que tan satisfechos se encuentran los alumnos, es necesario comparar las expectativas, que corresponderían a la calificación de 100 versus la percepción de la calidad recibida, que concierne a los resultados plasmados por los sujetos encuestados, cálculo que se puede apreciar en la tabla 1:

<b>DES<sup>1</sup></b>	<b>Percepción</b>	<b>Expectativa</b>	<b>Deficiencia</b>
UADY	63.59	100	-36.41
Tangibles			
UAdeC	86.60	100	-13.40
Tangibles			
UADY	54.43	100	-45.57
Intangibles			
UAdeC	60.00	100	-40.00
Intangibles			
UADY Promedio	59.01	100	-40.99
UAdeC			
Promedio	73.00	100	-27.00

Tabla 1

Determinación de los niveles de satisfacción

Fuente: Elaboración propia (2018).

Como se puede apreciar, los niveles de satisfacción son mayores en la FCA de la UAdeC, que en la de la UADY, tanto a nivel elementos tangibles como intangibles del servicio, como de forma general, ya que las brechas presentadas entre la expectativas y las percepciones son menores.

Considerando que se utilizó una escala likert de 5 puntos, se puede considerar que una diferencia de 20.00 o menor indica que los alumnos se encuentran muy satisfechos, una discrepancia entre 20.01 a 40.00, nos señala que el estudiante se siente bastante satisfecho, una deficiencia de 40.01 a 60.00, es indicio de que el discente está satisfecho, un gap de 60.00 a 80.00 nos revela que el alumnado está poco insatisfecho y, finalmente, una diferencia mayor a 80.01 significa que el cuerpo estudiantil se encuentra totalmente insatisfecho.

En consecuencia, en el caso de las instalaciones que albergan los servicios escolares y administrativos, los alumnos moncloveños se hayan muy satisfechos, en tanto que los meridianos están bastante satisfechos con los mismos, para los elementos intangibles, los usuarios de estos servicios se encuentran bastante satisfechos en ambas instituciones.

Tomando en consideración ambas dimensiones de los servicios recibidos, los estudiantes de ambas instituciones se hayan bastante satisfechos, lo cual es un buen indicador de la calidad prestado por ambas instituciones.

## 5 | CONCLUSIONES

En la actualidad, no sólo es de importancia medir la calidad de las universidades públicas en términos de sus resultados académicos o de investigación, sino que centrar la atención en el estudiante como receptor del servicio y tener conocimiento de sus necesidades y expectativas es importancia para proveerlos de aquello que consideran de

importancia. Algunas instituciones como las FCA's de la UADY<sup>1</sup> y de la UAdeC<sup>2</sup>, Unidad Norte, con visión innovadora e integral, han visualizado como un sistema holístico, donde es necesario un cambio en los procesos, inclusive, en los servicios administrativos y escolares, a fin de garantizar la satisfacción del usuario, lo que conlleva a la transformación organizacional, comenzando por la cultura organizacional, la cual debe enfocarse a proporcionar un servicio de calidad.

La principal aportación de este trabajo, es el uso de instrumentos validados científicamente para medir la satisfacción con la gestión de la institución, lo que permite a los directivos conocer las áreas de oportunidad dónde si bien hay satisfacción, pudieran incrementarse los niveles de las mismas, ya que previamente se desconocían, los mismos y las decisiones se tomaban en virtud de los comentarios escuchados o de la percepción de la alta administración, en lugar de contar con datos científicamente sustentados.

La calidad concierne a todos los integrantes de una organización, por tanto, se sugiere que ambas IES apliquen herramientas de mejora continua, como pueden ser los círculos de servicio, que entrena y apoya a la entidad a formar equipos en los que participa principalmente el personal de contacto con los usuarios, para analizar y solucionar resolver situaciones que se reflejan en la insatisfacción de los usuarios. Toman como origen un indicador de satisfacción, en este caso los resultados obtenidos de SEUE y SERVQUAL y, mediante reuniones regulares del equipo de trabajo, consideran soluciones creativas para mejorarlo, que surgen del análisis de las causantes de insatisfacción, los puntos de mejora, las opciones para su corrección y los planes de acción (Müller, 2012), proceso que se presenta en la figura 2:

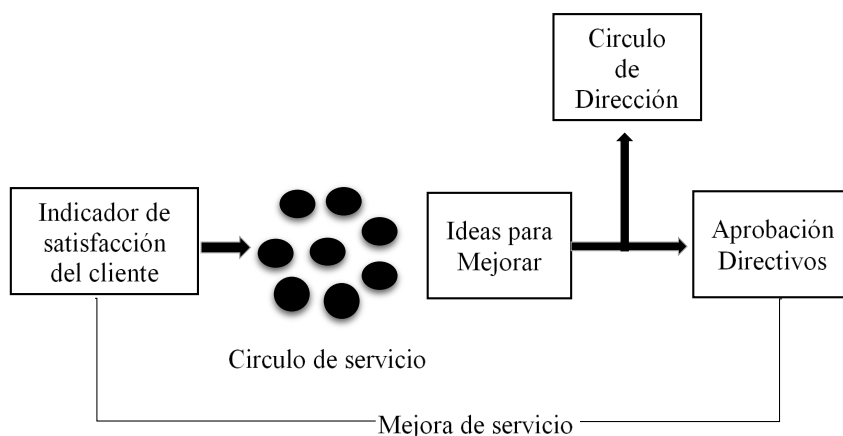


Figura 2. Proceso de los Círculos de Servicio

Fuente: Müller (2012)

1 El Director en la actualidad es el M.F. Aureliano Martínez Castillo.

2 El Dr. Juan Jesús Nahuat Arreguín, es el actual director de la Unidad Norte ubicada en Monclova, Coahuila.

Es importante observar que, para que las propuestas de los círculos de servicio sean viables, están deben ser estudiadas y aceptadas por los directivos, es decir, la definición de las acciones de mejora y sus parámetros de medición no competen a un individuo en particular y por regla general siempre deben ser obtenidas de manera consensuada. La asiduidad con que los círculos de servicio realicen las acciones que les competen, serán de trascendencia para el funcionamiento de las propuestas, puesto que la frecuente retroalimentación sobre la percepción que los usuarios tienen sobre el servicio proveído permite la adaptación de la organización a su entorno (Alonso-Novelo, 2018).

## REFERENCIAS

- Alonso-Novelo, V., Salazar-Cantón, J. R. & Ortiz Ceballos, J. B. (2016). La satisfacción del cliente: una revisión bibliográfica a este elemento de transformación organizativa. En N. M. Reyes Mendoza, R. A. Olivares Contreras, N. E. Rodríguez Valencia, & E. E. Ceh Varela, *Avances y perspectivas de la innovación, investigación y vinculación* (págs. 245-258). Mérida: Universidad Tecnológica Metropolitana.
- Alonso-Novelo, V. (2018). Cambio para la calidad y satisfacción en el servicio: El caso del Departamento de Control Escolar de la FCA/UADY. Mérida: Tesis Doctoral. Universidad del Sur.
- Blanco, R. & Blanco, R. (2007). La Medición de la Calidad de Servicios en la Educación Universitaria. *Cuaderno de Investigación en la Educación*(22), 121-136.
- Daniels, J., Radenbaugh, L. & Sullivan, D. (2013). *Negocios internacionales: ambientes y operaciones* (14 ed.). México: Pearson.
- Dávila Bustamante, M. E., Coronado Quintana, J. Á. & Cerecer Castro, B. M. (2012). Las dimensiones de la calidad del servicio en el proceso de distribución y comercialización de energía eléctrica. *Contaduría y administración*, 57(3), 175-195. Recuperado el 11 de agosto de 2017, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422012000300008](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422012000300008)
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-89. Recuperado el 11 de agosto de 2017, de <http://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Gento, S. & Vivas, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción pedagógica*, 12(2), 16-27. Recuperado el 8 de septiembre de 2017, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2972060>
- Gómez, I. (2013). *Innoación y cultura organizacional*. España: Tesis Doctoral. UNED. Recuperado el 16 de noviembre de 2018, de <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=tesisuned:CiencEcoEmp-lgomez&dsID=Documento.pdf>
- Gosso, F. (2008). *Hiper satisfacción el cliente ¡Con sólo satisfacer al cliente no alcanza!: Conceptos y herramientas para ofrecer un servicio sobresaliente*. México, D.F.: Panorama Editorial.
- Hernández-Oro, R., Medina-León, A. & Hernández-Pérez, G. (2014). Satisfacción del cliente en empresas de base tecnológica del sector hidráulico cubano. *Ingeniería Industrial*, XXXV(1), 25-33. Recuperado el 9 de diciembre de 2015, de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=56d04901-d2ed-44c1-bc25-a544e5744b4d%40sessionmgr4002&vid=6&hid=4104>
- Hoffman, K. & Bateson, J. (2012). *Marketing de servicios: Conceptos, estrategias y casos* (4° ed.). México: Cengage Learning Editores.



Kotler, P. & Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing* (14 ed.). México: Pearson Education. Recuperado el 14° de octubre de 2015, de <https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/05/182-direccion-de-marketing-philip-kotler.pdf>

Marcillo-Indacochea, M. M., Barcia-Pincay, D. C., Soledispa-Reyes, S. G., Calle-García, J. I. & Indacochea-Ganchozo, B. S. (2018). Cultura organizacional de servicio al cliente en las entidades públicas del sector educativo. *Dominio de la Ciencia*, 4(1), 373-384. Recuperado el 26 de octubre de 2018, de <file:///C:/Users/comision.sociales/Downloads/Dialnet-CulturaOrganizacionalDeServicioAlClienteEnLasEntid-6313259.pdf>

Müller, E. (2012). *Cultura de calidad de servicio*. México: Trillas.

Oliver, R. (2015). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer* (2° ed.). Nueva York: Taylor & Francis.

Orlandini, I. & Ramos, N. (2017). Aplicación del modelo SERVQUAL en la prestación de servicio de las empresas de transporte aéreo. *Investigación y Negocios*, 10(15), 144-155. Recuperado el 20 de febrero de 2018, de [http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S2521-27372017000100003&script=sci\\_arttext](http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S2521-27372017000100003&script=sci_arttext)

Pascual, B. (2006). Calidad, equidad e indicadores en el sistema educativo español. *Pulso*(29), 29. Recuperado el 2 de agosto de 2017, de <///C:/Users/acastro/Downloads/Dialnet-CalidadEquidadEIndicadoresEnElSistemaEducativoEspa-2200891.pdf>

Robles-García, M., Dierssen-Sotos, T., Llorca-Díaz, J., Díaz-Mendi, A. & Herrera-Carral, P. (2004). En busca de la excelencia: el perfil del paciente “supersatisfecho”. *Revista de Calidad Asistencial*, 19(01), 34-37. Recuperado el 14 de diciembre de 2015, de [http://apps.elsevier.es/watermark/ctl\\_servlet?\\_f=10&pident\\_articulo=13058540&pident\\_usuario=0&pcontactid=&pident\\_revista=256&ty=125&accion=L&origen=zonadelectura&web=www.elsevier.es&lan=es&fichero=256v19n01a13058540pdf001.pdf](http://apps.elsevier.es/watermark/ctl_servlet?_f=10&pident_articulo=13058540&pident_usuario=0&pcontactid=&pident_revista=256&ty=125&accion=L&origen=zonadelectura&web=www.elsevier.es&lan=es&fichero=256v19n01a13058540pdf001.pdf)

Rodríguez, S. (1996). La calidad en la enseñanza universitaria. *Encuentro de los Consejos Sociales de las Universidades Españolas*, (págs. 1-16). Granada.

Romero, G. & Romero, J. (2006). Satisfacción de clientes externos de las empresas aseguradoras en el municipio Maracaibo. *Revista de Ciencias Sociales*, 12(3), 581-591. Recuperado el 11 de diciembre de 2015, de [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-95182006000300011&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-95182006000300011&script=sci_arttext)

Salazar-Cantón, J. R., Alonso-Novelo, V. & Rodríguez-Matos, A. G. (2015). Transformación e innovación en las organizaciones (TIO) calidad en el servicio de una empresa de verificación de sanidad, inocuidad y calidad agroalimentaria ubicada en Yotholin, Yucatán. *Segunda edición de la X Cátedra de Contabilidad y Administración “Agustín Reyes Ponce”* (págs. 1-19). Culiacán: CUMex.

SEP. (2001). *Programa Nacional de Educación 2001-2006*.

Udo, G., Bagchi, K. & Kirs, P. (2011). Using SERVQUAL to assess the quality of e-learning experience. *Computers in Human Behavior*, 27(3), 1272-1283. doi:10.1016/j.chb.2011.01.009

Zeithaml, V., Parasuraman, A. & Berry, L. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

## **SOBRE O ORGANIZADOR**

**ELÓI MARTINS SENHORAS** - Professor associado e pesquisador do Departamento de Relações Internacionais (DRI), do Programa de Especialização em Segurança Pública e Cidadania (MJ/UFRR), do Programa de MBA em Gestão de Cooperativas (OCB-RR/UFRR), do Programa de Mestrado em Geografia (PPG-GEO), do Programa de Mestrado em Sociedade e Fronteiras (PPG-SOF), do Programa de Mestrado em Desenvolvimento Regional da Amazônia (PPG-DRA) e do Programa de Mestrado em Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia para a Inovação (PROFNIT) da Universidade Federal de Roraima (UFRR). Graduado em Economia. Graduado em Política. Especialista pós-graduado em Administração - Gestão e Estratégia de Empresas. Especialista pós-graduado em Gestão Pública. Mestre em Relações Internacionais. Mestre em Geografia - Geoeconomia e Geopolítica. Doutor em Ciências. *Post-Doc* em Ciências Jurídicas. *Visiting scholar* na Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), no Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), na University of Texas at Austin, na Universidad de Buenos Aires, na Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, México e na National Defense University. *Visiting researcher* na Escola de Administração Fazendária (ESAF), na Universidad de Belgrano (UB), na University of British Columbia e na University of California, Los Angeles. Professor do quadro de Elaboradores e Revisores do Banco Nacional de Itens (BNI) do Exame Nacional de Desempenho (ENADE) e avaliador do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (BASIS) do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP/MEC). Professor orientador do Programa Agentes Locais de Inovação (ALI) do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE/RR) e pesquisador do Centro de Estudos em Geopolítica e Relações Internacionais (CENEGRI). Organizador das coleções de livros Relações Internacionais e Comunicação & Políticas Públicas pela Editora da Universidade Federal de Roraima (UFRR), bem como colunista do Jornal Roraima em Foco. Membro do conselho editorial da Atena Editora.

## ÍNDICE REMISSIVO

### A

Administração 5, 20, 29, 32, 39, 40, 41, 43, 44, 60, 71, 72, 77, 83, 87, 95, 97, 108, 109, 110, 112, 113, 115, 116, 123, 124, 135, 136, 138, 139, 140, 141, 144, 145, 146, 148, 154, 160, 166, 167, 168, 181, 187, 194, 202, 214, 215, 216, 223, 228, 229, 230, 231, 232, 233, 246, 247, 250, 251, 254, 263, 271, 272, 273, 274, 275, 278, 279, 284, 285, 286, 334, 335, 347

Agência 162, 218, 219, 220, 221, 222, 228, 229, 231

Almoxarifado 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11

Assédio moral 108, 109, 110, 111, 113, 114, 115, 119, 120, 122, 123, 124

Auditoria 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 224, 225, 228

### B

B3 222, 234, 235, 236, 239, 241, 244

Brasil 12, 32, 34, 44, 57, 71, 74, 77, 78, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 95, 96, 97, 98, 108, 109, 110, 124, 139, 140, 142, 143, 145, 147, 148, 149, 150, 151, 152, 154, 163, 172, 175, 180, 188, 192, 193, 194, 195, 196, 197, 201, 214, 215, 216, 222, 230, 231, 232, 236, 245, 246, 247, 249, 257, 272, 278, 279, 280, 282, 283, 284, 287, 288, 289, 291, 292, 323

### C

Cadeia de suprimento 30, 31, 32, 33

Cadeia produtiva 135, 168, 169, 170, 171, 172, 178, 179, 217

Carreira 137, 274, 275, 278, 279, 280, 281, 283

Competência(s) 32, 33, 111, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 149, 182, 183, 187, 188, 191, 192, 237, 238

Comportamento 23, 34, 43, 44, 45, 46, 48, 49, 50, 51, 54, 55, 56, 57, 60, 61, 62, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 77, 78, 84, 120, 122, 200, 223, 234, 239, 241, 243, 244, 254, 260, 267, 270, 278, 308, 334

Comprador(es) 30, 31, 32, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 55, 252

Construção civil 234, 236, 238, 239, 241, 244, 245

Consumidor 43, 44, 45, 48, 49, 57, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 71, 72, 73, 90, 92, 95, 254, 260, 267, 269, 270, 321, 334, 337, 339

Contabilidade 11, 13, 218, 219, 220, 221, 222, 223, 224, 225, 226, 227, 228, 229, 230, 231, 232, 233, 234, 235, 236, 237, 245, 246, 273

Cuba 74, 80, 81, 82, 83, 85, 86

Cultura organizacional 78, 100, 105, 106, 107, 157, 208, 336, 341, 344, 345, 346

### E

Embalagens 61, 67, 72, 194, 195, 202, 203, 212, 213

Empreendedor 171, 194, 196, 199, 201, 202, 212, 216

Empreendedorismo 87, 168, 169, 172, 194, 200, 213, 214, 308

Empresa(s) 9, 2, 3, 10, 15, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 38, 39, 54, 60, 61, 63, 64, 66, 67, 69, 70, 71, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 97, 98, 99, 107, 116, 117, 123, 126, 127, 136, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152, 157, 158, 167, 171, 172, 182, 183, 184, 187, 188, 189, 190, 191, 192, 193, 194, 195, 196, 197, 198, 199, 201, 202, 203, 204, 205, 207, 211, 212, 213, 214, 215, 216, 217, 219, 220, 221, 222, 223, 224, 225, 226, 228, 229, 232, 233, 234, 236, 239, 240, 241, 244, 247, 248, 249, 250, 251, 252, 253, 254, 255, 256, 257, 258, 260, 261, 264, 265, 266, 267, 268, 269, 270, 271, 272, 273, 277, 308, 309, 311, 312, 314, 316, 318, 319, 321, 345, 346, 347

Ensino superior 117, 118, 136, 141, 320, 321, 323, 336, 337

Equipe 3, 7, 10, 100, 186, 190, 191, 251, 264, 281

Estoque(s) 1, 2, 3, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12

Estratégia 2, 31, 63, 94, 147, 148, 156, 171, 172, 182, 183, 184, 186, 188, 190, 191, 197, 201, 205, 214, 215, 247, 249, 250, 251, 252, 253, 256, 258, 264, 267, 270, 271, 272, 273, 276, 277, 279, 285, 335, 347

## **F**

Fila(s) 14, 15, 16, 17, 20, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 320, 328, 329, 330, 333

Fornecedor(es) 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 39, 41, 91, 150, 152, 155, 184, 186, 190, 191, 218, 219, 221, 268, 269

## **G**

Gestão 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 10, 30, 33, 34, 40, 63, 71, 72, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 108, 110, 124, 136, 137, 140, 145, 146, 147, 151, 155, 156, 157, 158, 161, 165, 166, 167, 179, 181, 182, 183, 186, 187, 188, 191, 192, 193, 198, 210, 213, 214, 216, 219, 221, 222, 228, 229, 231, 255, 272, 274, 278, 282, 283, 284, 285, 286, 287, 288, 289, 290, 292, 293, 322, 334, 347

Gestor(es) 2, 3, 6, 7, 8, 9, 12, 30, 32, 34, 35, 39, 110, 135, 140, 141, 142, 144, 157, 182, 186, 187, 188, 190, 191, 201, 212, 219, 220, 221, 224, 227, 228, 275, 277, 289, 324, 328

Governança corporativa 113, 124, 218, 219, 221, 222, 229, 230, 231, 232, 233

## **I**

Inconsciente 43, 46

Informação 9, 12, 38, 44, 47, 49, 88, 89, 90, 95, 97, 138, 150, 151, 183, 184, 190, 191, 192, 203, 204, 206, 208, 209, 211, 212, 214, 219, 221, 234, 235, 236, 237, 238, 241, 245, 247, 269, 270, 272, 274, 275, 276, 277, 278, 279, 280, 283, 284, 285, 286, 325

Inovação 41, 85, 88, 113, 124, 154, 155, 156, 157, 160, 162, 163, 164, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 178, 179, 181, 182, 183, 184, 185, 186, 187, 188, 190, 191, 192, 193, 194, 195, 196, 197, 198, 199, 201, 202, 203, 204, 205, 208, 209, 210, 211, 212, 213, 214, 215,

216, 217, 347

## **M**

Marketing 33, 39, 41, 42, 43, 44, 45, 54, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 107, 138, 151, 155, 171, 184, 193, 247, 250, 255, 256, 258, 260, 265, 271, 273, 308, 309, 320, 321, 322, 324, 325, 327, 334, 335, 345, 346

Mercado 3, 4, 10, 12, 61, 63, 64, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 90, 94, 95, 96, 135, 136, 138, 140, 141, 149, 152, 155, 169, 170, 171, 179, 180, 184, 185, 186, 187, 188, 190, 194, 196, 197, 198, 199, 200, 201, 203, 204, 205, 208, 209, 218, 222, 226, 227, 230, 236, 238, 246, 247, 248, 249, 250, 251, 252, 253, 254, 255, 256, 257, 258, 259, 260, 262, 263, 264, 266, 267, 268, 269, 270, 282, 291, 310, 311, 324, 337

México 106, 107, 125, 126, 127, 132, 295, 298, 300, 308, 311, 312, 317, 318, 345, 346, 347

Microempresa(s) 247, 248, 249, 252, 255, 272, 314

Mudanças climáticas 74, 75, 77, 80, 81, 82, 83, 84, 85

## **N**

Navio(s) 14, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 22, 23, 28, 29

Neuromarketing 60, 61, 62, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73

## **O**

Organização 1, 3, 5, 6, 7, 9, 10, 12, 15, 35, 55, 63, 64, 66, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 90, 94, 109, 136, 140, 141, 142, 143, 144, 155, 156, 183, 184, 185, 186, 187, 188, 189, 190, 191, 192, 200, 201, 216, 219, 220, 221, 222, 226, 227, 228, 248, 250, 251, 252, 253, 254, 258, 265, 270, 275, 276, 277, 278, 288, 289, 321, 323, 324

## **P**

PAC 287, 288, 289, 290, 291, 292, 293, 294

Patentes 194, 195, 196, 197, 198, 199, 203, 204, 208, 209, 210, 211, 212, 213, 214, 215

Planejamento 2, 3, 5, 7, 9, 12, 17, 32, 64, 68, 72, 79, 80, 82, 99, 138, 142, 146, 193, 215, 247, 248, 249, 250, 251, 252, 253, 254, 255, 256, 269, 270, 271, 272, 273, 282, 284, 287, 289, 290, 292, 294

Políticas públicas 45, 57, 171, 287, 288, 289, 290, 293, 294, 321, 323, 347

Porto 14, 15, 16, 17, 18, 20, 23, 28, 29, 40, 99, 123, 124, 145, 146, 180, 181, 193, 214, 215, 245, 271, 272, 284, 294, 334, 335

Propriedade industrial 194, 195, 197, 204, 208, 214, 215, 216, 217

## **Q**

Qualidade 3, 6, 8, 10, 13, 31, 34, 65, 71, 81, 85, 100, 109, 111, 112, 139, 169, 170, 172, 174, 184, 190, 229, 230, 250, 251, 252, 253, 259, 287, 288, 290, 291, 292, 320, 322, 328, 329, 330, 331, 336, 337

## **R**

Registro 1, 141, 197, 198, 204, 211, 216, 225, 305

Responsabilidade social 55, 74, 75, 76, 77, 79, 80, 85, 86, 160, 218, 226, 229

## **S**

Satisfação 2, 39, 43, 45, 64, 69, 100, 258, 261, 320, 321, 322, 324, 325, 326, 327, 328, 329, 330, 331, 332, 333, 334, 335, 336, 337

Secretariado executivo 182, 183, 187, 188, 191, 192, 193

Sustentabilidade 79, 113, 124, 155, 156, 157, 158, 160, 166, 183, 227, 251

## **T**

Tecnologia 12, 38, 61, 70, 71, 72, 85, 88, 91, 94, 95, 96, 97, 137, 148, 149, 150, 151, 160, 165, 166, 183, 184, 185, 187, 193, 197, 198, 199, 201, 214, 230, 272, 274, 275, 280, 284, 285, 286, 335, 347

Teoria 13, 14, 15, 19, 21, 28, 29, 39, 46, 52, 54, 55, 139, 145, 146, 181, 183, 184, 193, 194, 196, 199, 200, 202, 204, 205, 216, 218, 219, 220, 221, 223, 227, 228, 229, 230, 231, 232, 272, 294, 325

Trabalho 2, 3, 5, 7, 11, 13, 14, 15, 20, 29, 47, 57, 69, 74, 75, 76, 77, 78, 82, 87, 88, 89, 91, 93, 94, 96, 98, 100, 108, 109, 110, 111, 113, 114, 115, 123, 124, 126, 135, 136, 137, 138, 140, 141, 143, 144, 145, 147, 149, 152, 170, 179, 182, 183, 186, 187, 188, 189, 190, 191, 195, 198, 202, 211, 212, 214, 220, 225, 228, 232, 234, 239, 240, 255, 256, 257, 258, 260, 264, 269, 270, 274, 275, 279, 283, 284, 285, 291, 334, 335

## **U**

Universidade 14, 30, 61, 71, 72, 73, 74, 87, 108, 117, 118, 146, 154, 161, 166, 168, 182, 213, 214, 218, 229, 234, 246, 271, 274, 285, 286, 287, 294, 320, 322, 323, 327, 328, 334, 335, 336, 347

## **V**

Vantagem competitiva 5, 31, 32, 33, 61, 63, 65, 66, 69, 71, 72, 78, 157, 158, 178, 179, 186, 190, 192, 197, 209, 249, 250, 252, 259, 272

Variáveis fundamentalistas 234, 235, 236, 238, 239, 241, 244, 245



---

# ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS E EMPRESAS PRIVADAS: ESTRATÉGIA, INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

---

[www.atenaeditora.com.br](http://www.atenaeditora.com.br) 

[contato@atenaeditora.com.br](mailto:contato@atenaeditora.com.br) 

[@atenaeditora](https://www.instagram.com/atenaeditora) 

[www.facebook.com/atenaeditora.com.br](https://www.facebook.com/atenaeditora.com.br) 

**Atena**  
Editora

Ano 2021



---

# ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS E EMPRESAS PRIVADAS: ESTRATÉGIA, INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

---

[www.atenaeditora.com.br](http://www.atenaeditora.com.br) 

[contato@atenaeditora.com.br](mailto:contato@atenaeditora.com.br) 

[@atenaeditora](https://www.instagram.com/atenaeditora) 

[www.facebook.com/atenaeditora.com.br](https://www.facebook.com/atenaeditora.com.br) 

  
Atena  
Editora  
Ano 2021