



# ADMINISTRAÇÃO:

Gestão, empreendedorismo e marketing

Elói Martins Senhoras  
(Organizador)



# ADMINISTRAÇÃO:

Gestão, empreendedorismo e marketing

Elói Martins Senhoras  
(Organizador)



**Atena**  
Editora  
Ano 2022

**Editora chefe**

Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

**Editora executiva**

Natalia Oliveira

**Assistente editorial**

Flávia Roberta Barão

**Bibliotecária**

Janaina Ramos

**Projeto gráfico**

Camila Alves de Cremo

Daphynny Pamplona

Gabriel Motomu Teshima

Luiza Alves Batista

Natália Sandrini de Azevedo

**Imagens da capa**

iStock

**Edição de arte**

Luiza Alves Batista

2022 by Atena Editora

Copyright © Atena Editora

Copyright do texto © 2022 Os autores

Copyright da edição © 2022 Atena Editora

Direitos para esta edição cedidos à Atena Editora pelos autores.

Open access publication by Atena Editora



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. Adilson Tadeu Basquerote Silva – Universidade para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí

Prof. Dr. Alexandre de Freitas Carneiro – Universidade Federal de Rondônia

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

Profª Drª Ana Maria Aguiar Frias – Universidade de Évora

Profª Drª Andréa Cristina Marques de Araújo – Universidade Fernando Pessoa



Prof. Dr. Antonio Carlos da Silva – Universidade Católica do Salvador  
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. Arnaldo Oliveira Souza Júnior – Universidade Federal do Piauí  
Prof. Dr. Carlos Antonio de Souza Moraes – Universidade Federal Fluminense  
Prof. Dr. Crisóstomo Lima do Nascimento – Universidade Federal Fluminense  
Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>ª</sup> Cristina Gaio – Universidade de Lisboa  
Prof. Dr. Daniel Richard Sant’Ana – Universidade de Brasília  
Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia  
Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>ª</sup> 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  
Prof. Dr. Humberto Costa – Universidade Federal do Paraná  
Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>ª</sup> Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie de Maria Ausiliatrice  
Prof. Dr. Jadilson Marinho da Silva – Secretaria de Educação de Pernambuco  
Prof. Dr. Jadson Correia de Oliveira – Universidade Católica do Salvador  
Prof. Dr. José Luis Montesillo-Cedillo – Universidad Autónoma del Estado de México  
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense  
Prof. Dr. Kárpio Márcio de Siqueira – Universidade do Estado da Bahia  
Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>ª</sup> Keyla Christina Almeida Portela – Instituto Federal do Paraná  
Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>ª</sup> Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins  
Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>ª</sup> Lucicleia Barreto Queiroz – Universidade Federal do Acre  
Prof. Dr. Luis Ricardo Fernandes da Costa – Universidade Estadual de Montes Claros  
Prof. Dr. Lucio Marques Vieira Souza – Universidade do Estado de Minas Gerais  
Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>ª</sup> Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte  
Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>ª</sup> Marianne Sousa Barbosa – Universidade Federal de Campina Grande  
Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Pontifícia Universidade Católica de Campinas  
Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>ª</sup> Maria Luzia da Silva Santana – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul  
Prof. Dr. Miguel Rodrigues Netto – Universidade do Estado de Mato Grosso  
Prof. Dr. Pedro Henrique Máximo Pereira – Universidade Estadual de Goiás  
Prof. Dr. Pablo Ricardo de Lima Falcão – Universidade de Pernambuco  
Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>ª</sup> Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>ª</sup> Rita de Cássia da Silva Oliveira – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Prof. Dr. Rui Maia Diamantino – Universidade Salvador  
Prof. Dr. Saulo Cerqueira de Aguiar Soares – Universidade Federal do Piauí  
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará  
Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>ª</sup> Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande  
Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>ª</sup> Vanessa Ribeiro Simon Cavalcanti – Universidade Católica do Salvador  
Prof. Dr. William Cleber Domingues Silva – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins



## Administração: gestão, empreendedorismo e marketing

**Diagramação:** Daphynny Pamplona  
**Correção:** Yaidy Paola Martinez  
**Indexação:** Amanda Kelly da Costa Veiga  
**Revisão:** Os autores  
**Organizador:** Elói Martins Senhoras

### Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

A238 Administração: gestão, empreendedorismo e marketing /  
Organizador Elói Martins Senhoras. – Ponta Grossa -  
PR: Atena, 2022.

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Inclui bibliografia

ISBN 978-65-5983-854-7

DOI: <https://doi.org/10.22533/at.ed.547222401>

1. Administração. I. Senhoras, Elói Martins  
(Organizador). II. Título.

CDD 658

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



**Atena**  
Editora  
Ano 2022

## 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; 6. Autorizam a edição da obra, que incluem os registros de ficha catalográfica, ISBN, DOI e demais indexadores, projeto visual e criação de capa, diagramação de miolo, assim como lançamento e divulgação da mesma conforme critérios da Atena Editora.



## DECLARAÇÃO DA EDITORA

A Atena Editora declara, para os devidos fins de direito, que: 1. A presente publicação constitui apenas transferência temporária dos direitos autorais, direito sobre a publicação, inclusive não constitui responsabilidade solidária na criação dos manuscritos publicados, nos termos previstos na Lei sobre direitos autorais (Lei 9610/98), no art. 184 do Código penal e no art. 927 do Código Civil; 2. Autoriza e incentiva os autores a assinarem contratos com repositórios institucionais, com fins exclusivos de divulgação da obra, desde que com o devido reconhecimento de autoria e edição e sem qualquer finalidade comercial; 3. Todos os e-book são *open access*, *desta forma* não os comercializa em seu site, sites parceiros, plataformas de *e-commerce*, ou qualquer outro meio virtual ou físico, portanto, está isenta de repasses de direitos autorais aos autores; 4. Todos os membros do conselho editorial são doutores e vinculados a instituições de ensino superior públicas, conforme recomendação da CAPES para obtenção do Qualis livro; 5. Não cede, comercializa ou autoriza a utilização dos nomes e e-mails dos autores, bem como nenhum outro dado dos mesmos, para qualquer finalidade que não o escopo da divulgação desta obra.



## APRESENTAÇÃO

O campo científico da Administração tem passado por uma crescente renovação epistêmica nas últimas décadas em função da emergência de discussões ligadas a macro transformações socioeconômicas e seus reflexos nas organizações por meio das temáticas mercadológicas e de empreendedorismo, bem como de novas agendas sobre gestão estratégica e de contato multidisciplinar com outras áreas.

Partindo destes avanços científicos, o objetivo deste livro, “Administração: Gestão, Empreendedorismo e Marketing 1”, é analisar o estado da arte sobre a Administração a partir de um conjunto de estudos que valorizam a combinação de revisões da literatura especializada e estudos de caso, possibilitando assim a decodificação de novos conhecimentos existentes na realidade.

Organizada em vinte e dois capítulos, a presente obra é ao mesmo tempo um trabalho acadêmico e um livro de reflexão para instigar os leitores, o qual foi desenvolvido de modo colaborativo entre pesquisadoras e pesquisadores, brasileiros e estrangeiros, comprometidos com o campo epistemológico da Administração, a despeito de suas diferentes formações acadêmicas e expertises.

Advindos de instituições de ensino superior e de pesquisa públicas e privadas, os autores produziram um conjunto de discussões que se aglutinam dentro de quatro eixos temáticos, os quais são identificados, respectivamente, por abordagens empíricas sobre: a) gestão em instituições de ensino superior; b) empreendedorismo e gestão de microempresas; c) gestão mercadológica; e, d) gestão contábil e controladoria.

Com base nestes eixos temáticos, a presente obra coaduna diferentes prismas do complexo caleidoscópio administrativo, caracterizando-se por um olhar que estimula a pluralidade teórica e metodológica, ao apresentar distintos estudos que visam em sentidos contraditórios, tanto, delimitar a fronteira disciplinar do campo epistemológico de Administração, quanto, ampliar a dinâmica fronteira multidisciplinar com outras áreas.

Em razão das discussões levantadas e dos resultados apresentados após um marcante rigor metodológico e analítico, o presente livro caracteriza-se como uma obra amplamente recomendada para estudantes em cursos de graduação e pós-graduação ou mesmo para o público não especializado na área de Administração, por justamente trazer de modo didático e linguagem acessível novos conhecimentos sobre a atual e prospectiva realidade administrativa.

Excelente leitura!

Elói Martins Senhoras



## SUMÁRIO

### **CAPÍTULO 1..... 1**


#### **ANÁLISE DE REDES SOCIAIS: UM ESTUDO SOBRE A PRODUÇÃO CIENTÍFICA BRASILEIRA NO PERÍODO 2005 - 2015**

Donizetti Calheiros Marques Barbosa Neto

Claudio Zancan

Diego da Guia Santos

Kleber José dos Santos


 <https://doi.org/10.22533/at.ed.5472224011>

### **CAPÍTULO 2..... 18**

#### **O PROCESSO DE TRANSFERÊNCIA TECNOLÓGICA E A RELAÇÃO UNIVERSIDADE-EMPRESA: UM ESTUDO BIBLIOMÉTRICO**

Pedro Paulo Cardoso de Souza

Ana Cláudia Fernandes Terence


 <https://doi.org/10.22533/at.ed.5472224012>

### **CAPÍTULO 3..... 32**

#### **GESTÃO POR COMPETÊNCIAS: UMA AVALIAÇÃO DAS PRÁTICAS DE GESTÃO DE PESSOAS EM UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA EM SAÚDE**

Fernando Victor Cavalcante

Thiago Borges Renault

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.5472224013>

### **CAPÍTULO 4..... 44**

#### **LA METODOLOGÍA KI WO TSUKAU (KWT) Y SU VINCULACIÓN CON LA UNIVERSIDAD VERACRUZANA**

Itzel Natalia Lendechy Velázquez

Juana Velásquez Aquino

Erika Cortes Flores

Francisco Lendechy León

Sandra García Pérez

Samuel Jiménez Abad

Dinorah Arely Escudero Campos

Luz María Gutiérrez Hernandez

Ángel Francisco Velázquez Rodríguez

Dionisio Gutiérrez Lira

Leticia González Cuevas

Carlos Enrique Levet Rivera


 <https://doi.org/10.22533/at.ed.5472224014>

### **CAPÍTULO 5..... 53**

#### **LA TECNOLOGÍA APLICADA EN LOS PROGRAMAS DE ESTUDIO DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE ENSEÑANZA ABIERTA DE LA UNIVERSIDAD VERACRUZANA**

Ángel Francisco Velázquez Rodríguez


Rodolfo Terán y Ramos  
Hugo Eduardo Barradas Velásquez  
Myriam González Guerrero  
Itzel Natalia Lendechy Velázquez  
Juana Velásquez Aquino  
Sandra García Pérez  
Samuel Jiménez Abad  
Beatriz Rocas Rocas  
Guillermo Leonel Sánchez Hernández  
Susana García Aguilar  
Sajid Lonngi Reyna

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.5472224015>

## **CAPÍTULO 6..... 63**

**LOS TUTORES ACADÉMICOS DEL SISTEMA DE ENSEÑANZA ABIERTA Y EL GRADO DE DOMINIO Y APROPIACIÓN TECNOLÓGICA DE LA PLATAFORMA INSTITUCIONAL, SIT DELA UNIVERSIDAD VERACRUZANA**


Ángel Francisco Velázquez Rodríguez  
Rodolfo Terán y Ramos  
Hugo Eduardo Barradas Velásquez  
Myriam González Guerrero  
María de los Ángeles García Oviedo  
Irma Jiménez Ortega  
Liliana Pineda Salas  
María Elena Hernández Castillo  
Susana García Aguila  
Sajid Lonngi Reyna  
Jeysira Jacqueline Dorantes Carrión  
Anid Cathy Hernández Baruch

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.5472224016>

## **CAPÍTULO 7..... 71**

**ESTRATEGIAS DE MARKETING PARA LA PROMOCIÓN DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS**


Irbin Salomón Zavaleta Arellanes  
Yessica Lucero Zavaleta Arellanes  
Yesenia Juárez Rivera







 <https://doi.org/10.22533/at.ed.5472224017>

## **CAPÍTULO 8..... 86**

**DISCURSOS (RE)PRODUZIDOS A PARTIR DAS FALHAS E APAGAMENTOS NA CELEBRAÇÃO DOS 10 ANOS DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA**

Sandra Maíra Souza Miranda


 <https://doi.org/10.22533/at.ed.5472224018>

<b>CAPÍTULO 9</b> .....	<b>99</b>
SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO (SEI) EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR MULTICAMPI, COM ENFASE NO PERÍODO DA PANDEMIA DA COVID-19	
Bonifácio Benício de Souza Maylle Alves Benício	
 <a href="https://doi.org/10.22533/at.ed.5472224019">https://doi.org/10.22533/at.ed.5472224019</a>	
<b>CAPÍTULO 10</b> .....	<b>115</b>
ANÁLISIS DEL IMPACTO EN LAS RUTINAS DE LOS ESTUDIANTES ANTE EL COVID-19 EN UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA	
Verónica E. Cuadra Hernández Jorge Alemán Andrés Magaly Hernández Gómez Nahaquin C. Rodríguez Mino José Manuel Nava Cruz	
 <a href="https://doi.org/10.22533/at.ed.54722240110">https://doi.org/10.22533/at.ed.54722240110</a>	
<b>CAPÍTULO 11</b> .....	<b>125</b>
INTELIGENCIA EMOCIONAL Y FACTORES SOCIOECONÓMICOS DEL SECTOR TURÍSTICO EN LAS CIUDADES PATRIMONIO DE LA HUMANIDAD TRAS EL COVID-19	
Ana Belén Mudarra-Fernández Ana María Cazallo-Antúnez	
 <a href="https://doi.org/10.22533/at.ed.54722240111">https://doi.org/10.22533/at.ed.54722240111</a>	
<b>CAPÍTULO 12</b> .....	<b>135</b>
CRESCIMENTO DE MICROEMPREENDEDORES EM PATOS DE MINAS EM MEIO À PANDEMIA	
Lorena Silva Pinto Paula Fernanda Mota de Oliveira Regina Macedo Boaventura	
 <a href="https://doi.org/10.22533/at.ed.54722240112">https://doi.org/10.22533/at.ed.54722240112</a>	
<b>CAPÍTULO 13</b> .....	<b>146</b>
EMPREENDEDORISMO FEMININO: DESAFIOS ENFRENTADOS PELAS MULHERES EMPREENDEDORAS NA GESTÃO DE SEUS NEGÓCIOS	
Paolla Jacomel Vieira	
 <a href="https://doi.org/10.22533/at.ed.54722240113">https://doi.org/10.22533/at.ed.54722240113</a>	
<b>CAPÍTULO 14</b> .....	<b>152</b>
ANÁLISE DO PERFIL DE MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL EM TEMPOS DE COVID-19	
Valéria Pereira dos Santos	
 <a href="https://doi.org/10.22533/at.ed.54722240114">https://doi.org/10.22533/at.ed.54722240114</a>	
<b>CAPÍTULO 15</b> .....	<b>154</b>
MARKETING DIGITAL E O PERFIL DO CONSUMIDOR: UMA ANÁLISE DO IMPACTO DA	

## COVID 19 NO COMÉRCIO DE CODÓ/MA

Adson André Dos Santos de Andrade

Inácio Ferreira Façanha Neto


 <https://doi.org/10.22533/at.ed.54722240115>

## **CAPÍTULO 16..... 174**

AS FASES DE UMA COMPRA COMPROMETIDA. ESTUDO DE MARKETING COM CAUSA EM CONSUMIDORES ALEMÃO, AUSTRIACO E ESPANHOL

Estefanía Pérez Sancho

Rosario Vázquez Carrasco


 <https://doi.org/10.22533/at.ed.54722240116>

## **CAPÍTULO 17..... 195**

UM ESTUDO SOBRE HÁBITOS E PREFERÊNCIAS DO CONSUMIDOR DE VIDEO ON DEMAND

João Renato de Souza Coelho Benazzi


Katarina Nachamkes

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.54722240117>

## **CAPÍTULO 18..... 208**

ASPECTOS INTRÍNSECOS A SEREM CONSIDERADOS NO RELATÓRIO FINAL DE AUDITORIA INDEPENDENTE DA INFORMAÇÃO CONTÁBIL HISTÓRICA

Romeu Schvarz Sobrinho

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.54722240118>

## **CAPÍTULO 19..... 222**

INTERESSES COGNITIVOS PREDOMINANTES NA PÓS-GRADUAÇÃO EM CONTABILIDADE NO BRASIL

Alexandra Alencar Siebra

Nayana de Almeida Adriano

Joelma Leite Castelo

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.54722240119>

## **CAPÍTULO 20..... 235**

LA PLANEACIÓN FISCAL COMO OBJETIVO ESTRATEGICO EN LAS EMPRESAS

Ángel Francisco Velázquez Rodríguez

Rodolfo Terán y Ramos

Hugo Eduardo Barradas Velásquez

Myriam González Guerrero

María de los Ángeles García Oviedo

Irma Jiménez Ortega

Liliana Pineda Salas


Anabell Hernández Venegas

María Elena Hernández Castillo

Juan Pablo García Cuevas

Mayra Mahé Couturier

Felipe de Jesús Montero Vázquez

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.54722240120>

**CAPÍTULO 21.....248**


**GESTÃO FINANCEIRA DE MICROEMPRESAS: A ATRIBUIÇÃO DE UM SALÁRIO AO PROPRIETÁRIO DA EMPRESA**

Maricarmen Rico Galeana

Edith Olivo García

María Angélica Martínez Arizpe

Miguel Àngel Viramontes Romero

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.54722240121>

**SOBRE O ORGANIZADOR.....257**

**ÍNDICE REMISSIVO.....258**

# CAPÍTULO 4

## LA METODOLOGÍA KI WO TSUKAU (KWT) Y SU VINCULACIÓN CON LA UNIVERSIDAD VERACRUZANA

*Data de aceite: 01/01/2022*

*Fecha de envío: 19/10/2021*

### **Itzel Natalia Lendechy Velázquez**

Docente de Tiempo Completo Titular C, Universidad Veracruzana, Sistema de Enseñanza Abierta, Cuerpo Académico “Estudios Educativos de Sistemas Abierto y a Distancia” UV-CA97, Coordinadora de KWT Consulting en el estado de Veracruz, Coordinadora de Vinculación del área económico- administrativa del SEA UV

### **Juana Velásquez Aquino**

Académico de Tiempo Completo del PE de Pedagogía SEA UV. Coordinadora de la Comisión de Vinculación PE Pedagogía SEA

### **Erika Cortes Flores**

Académico del Instituto de Investigaciones Psicológicas UV

### **Francisco Lendechy León**

Docente de las facultades de Derecho, Contaduría y Administración del Sistema de Enseñanza Abierta de la Universidad Veracruzana

### **Sandra García Pérez**

Académico de Tiempo Completo del PE de Pedagogía Escolarizado UV, Integrante del Cuerpo Académico “Ciencia, Tecnología, Sociedad e Innovación en la Sociedad del Conocimiento” IIESES UV

### **Samuel Jiménez Abad**

Docente de las facultades de contaduría y administración del Sistema de Enseñanza Abierta de la Universidad Veracruzana

### **Dinorah Arely Escudero Campos**

Docente de la facultad de pedagogía del Sistema de Enseñanza Abierta de la Universidad Veracruzana

### **Ángel Francisco Velázquez Rodríguez**

Docente de las facultades de contaduría y administración del Sistema de Enseñanza Abierta de la Universidad Veracruzana

### **Luz María Gutiérrez Hernandez**

Investigadora del Sistema de Enseñanza Abierta de la Universidad Veracruzana

### **Dionisio Gutiérrez Lira**

Docente de la facultad de Derecho del Sistema de Enseñanza Abierta de la Universidad Veracruzana

### **Leticia González Cuevas**

Docente de la facultad de Pedagogía del Sistema de Enseñanza Abierta de la Universidad Veracruzana

### **Carlos Enrique Levet Rivera**

Docente de la facultad de Derecho del Sistema de Enseñanza Abierta

**RESUMEN:** La vinculación en la educación superior es un aspecto fundamental para el desarrollo profesional tanto de estudiantes como de docentes. Este artículo reporta las acciones llevadas a cabo, los actores involucrados, los

resultados obtenidos, así como el impacto generado dentro de la Universidad Veracruzana en la implementación de una metodología tanto práctica como innovadora llamada 'Ki Wo Tsukau' (KWT), surgida dentro de un contexto organizacional empresarial y fruto de una 'cultura de calidad' y de 'mejora continua', que ha sido llevada a diferentes ámbitos incluyendo Instituciones de Educación Superior, demostrando ser un elemento exitoso para la excelencia en el desarrollo organizacional con un impacto en los productos/servicios, en los procesos de enseñanza-aprendizaje, así como un catalizador de procesos creativos tanto individuales como colectivos. No sin concluir con los retos y desafíos que imperan tanto para su disseminación como su implementación.

**PALABRAS CLAVE:** *Ki Wo Tsukau, Mejora Continua, Vinculación, Desarrollo Organizacional.*

## THE METHODOLOGY KI WO TSUKAU (KWT) AND THE BONDING WITH THE UNIVERSIDAD VERACRUZANA

**ABSTRACT:** The bonding in the education superior is an aspect fundamental for the professional developing for the students and the teachers. This chapter of the book report and enlist the actions taking in , of the actors involved, the results obtain, like the impact generate in the Universidad Veracruzana (UV) in the implementation of a methodology for the practice innovating call "Ki Wo Tsukau"(KWT) , arisen in the context organizational business and fruit of a "culture of quality" and a "better continue", that have being taking into different scopes including institutions of superior education, demonstrating being a element successful for the excellence in the organizational developing with a positive impact in the products/ services, in the process of teaching-learning, as a catalyst of creative process like individuals and collective. But no without concluding the challenges that reign for the dissemination like his implementation and start up.

**KEYWORDS:** *Ki Wo Tsukau, bonding, continuous improvement, Universidad Veracruzana*

## INTRODUCCIÓN

La vinculación como un proceso estratégico, es llevada a cabo en las entidades académicas y dependencias de la Universidad Veracruzana, para fortalecer la formación profesional de los estudiantes, generar y transferir conocimientos socialmente útiles, difundir la cultura, divulgar la ciencia y extender servicios. De acuerdo a Velásquez Aquino et al. 'En la actualidad las Instituciones de Educación Superior (IES) deben mantener relaciones con todos los sectores sociales...es la vinculación un elemento fundamental que [les] permite interactuar con su entorno' (Salazar, Gutiérrez y De Gasperin 2019, p. 113).

La Vinculación, se realiza para la atención de necesidades y detección de problemáticas del entorno mediante las funciones sustantivas de docencia, investigación, extensión y difusión de la cultura, que conlleva a la retroalimentación del quehacer universitario para promover el desarrollo sustentable, a través de diversas actividades como proyectos de investigación, practicas escolares, prácticas profesionales, servicio social, creación de nuevas empresas, transferencia de tecnología, servicios especializados, y todas aquellas posibles modalidades de participación universitaria. Estrategia que garantiza

la pertinencia y adecuación de las diferentes funciones sustantivas a los requerimientos sociales de nuestro estado. Su impacto en los problemas sociales contribuye a mejorar las condiciones y calidad de vida de la población, así como a elevar la competitividad y productividad de las instituciones gubernamentales, privadas y civiles. Actividad transversal a las funciones sustantivas de la universidad, que permite evaluar la pertinencia social de sus programas educativos y líneas de investigación. La vinculación es una relación de doble vía, con beneficios recíprocos, que busca contribuir a la solución de los problemas que vive la sociedad y al mismo tiempo lograr retroalimentación para su mejoramiento.

En este contexto, el objetivo principal de la vinculación es lograr una sinergia “ganar-ganar” en la que los estudiantes desarrollen sus competencias en las organizaciones, y a su vez estas, se vean favorecidas con las actividades de aquellos, al coadyuvar en el logro de sus objetivos, este ejercicio nos ha llevado a la creación de un Directorio de Vinculación del Sistema de Enseñanza Abierta (SEA) de la Universidad Veracruzana (UV), conformado ya por más de 359 instituciones de los diferentes sectores de la sociedad. Ante esta iniciativa, se buscó la comunicación con la empresa KWT-Consulting, que dio paso a una serie de acciones que incluyeron diálogo, reflexión, trabajo colaborativo, planeación, gestión, etc. llevadas a cabo tanto por la Dra. Itzel Natalia Lendechy Velázquez, Docente del SEA UV, como por representantes de dicha compañía. Interés generado al conocer el éxito que ha logrado esta metodología en diferentes ámbitos organizacionales, en sectores tanto empresariales como en IES, nacionales así como internacionales, con la finalidad de implementarla en el contexto universitario de nuestra alma máter.

El establecimiento de una relación sistemática y permanente entre KWT y la UV y a su vez con el entorno, contribuye a satisfacer las necesidades de desarrollo profesional tanto de nuestros estudiantes como docentes al implementar ideas de mejora continua que sirven para facilitar, eficientar y mejorar procesos de enseñanza-aprendizaje, así como productos/servicios en las propias organizaciones. En este sentido, se promueve la innovación y la reflexión sobre la práctica académica, sin embargo, en medio de este proceso de implementación, se produjo un evento que cambió la forma de distribución del conocimiento e influyó en la comunicación global, la pandemia del covid-19, situación que ha producido un confinamiento y cambio temporal en la forma de llevarse a cabo los procesos educativos en nuestra sociedad, con el reto que implica generar experiencias significativas en la educación.

## **MARCO REFERENCIAL**

W. Edward Deming fue entrevistado a finales del siglo pasado, cuando se le cuestionó sobre aquello que volvería más competitiva a la industria en Estados Unidos, su respuesta fue: “Calidad” (Hope y Player 2012, p.191). Dicho término ha evolucionado a tal grado de convertirse en una estrategia fundamental que coadyuve a la excelencia



organizacional. Calidad para Philip Crosby es “hacer las cosas bien a la primera vez” (Tovar 2020, agosto 9). Las necesidades que surgen en las organizaciones tanto locales, como globales, para consolidarse y perdurar, son precisamente funcionar dentro de esa ‘cultura de la calidad’. Lo anterior se lleva a cabo con dos elementos cruciales: el primero es, contar con certificaciones basadas en una ‘normalización sobre un referencial’ (Laudoyer 1995, p. 27), los más utilizados a nivel mundial son “las normas internacionales ISO9000 relativas a la administración, al sistema de calidad y al aseguramiento de calidad” (ibid., p.30). El segundo es, adoptar procesos o mecanismos que den solución a las problemáticas que de manera constante se presentan, dentro de este escenario, es creado el “ciclo de la mejora continua” (CMC), que de acuerdo a W. E. Deming es una “estrategia basada en la calidad de los procesos en cuatro pasos: planear, hacer, verificar y actuar” (Montano 2020, agosto 9).

En el contexto de la dinámica organizacional actual, y el CMC, surge en el año 2010, Ki Wo Tsukau (KWT), siendo nombrada en japonés, es una metodología mexicana desarrollada en 2010 por MBA Alejandro Kasuga Sakai (Director General de Yakult Puebla, Presidente de KWT Consulting y Consejero Directivo de CANACINTRA), en el ámbito de la empresa *Yakult* de Puebla, México, para promover la ‘mejora continua’ en las organizaciones. Producto de una trayectoria que se tenía: la implementación de la norma ISO 9001 en el 2005, premio nacional de calidad en el 2007 y premio Iberoamericano de calidad en 2009. Se creó también la organización KWT Consulting, como un organismo capacitador y certificador de su propia metodología, tanto para individuos como para organizaciones, que cumplan con las competencias requeridas y sigan los lineamientos del organismo evaluador denominado ‘Conocer’ (2020, agosto 9), con el documento llamado ‘estándar de competencia- EC0677’ (2020, agosto 9). En nuestro país algunas de las empresas, organizaciones e instituciones educativas que han adoptado tal certificación son: Africam safari, Toyota, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP), Universidad Tecnológica del Norte de Aguascalientes (UTNA), etc. (KWT/testimonios, 2020, agosto 9).

## La Metodología Ki Wo Tsukau (KWT)

KWT es una metodología de Mejora Continua que cada vez está teniendo más adeptos en nuestro país, pues además de práctica es generadora de beneficios tangibles de su efectividad para aquellas organizaciones que la han adoptado. El objetivo fundamental de KWT es la creación e implementación de ideas de mejora, al ‘preocuparse por’ los clientes internos (colaboradores en la organización) y externos (usuarios). Se inicia incentivando la participación y proactividad de los colaboradores en todos los niveles de la organización, y a partir de un diagnóstico de necesidades, se analiza la parte medular para su ejecución, considerando tres variables:

- **K1**: se refiere a las funciones que desempeñan las personas de una organización,

las actividades mínimas requeridas en un puesto de trabajo con la finalidad de obtener un producto o servicio esperado por el cliente interno o externo.

- **K2:** toma en cuenta la generación de ideas de mejora o el ciclo de proactividad.
- **K3:** considera el impacto/beneficio generado por las personas al cumplir sus labores (K1) e ideas de mejora (K2).

De esta manera, durante el K2 se llevan a cabo las acciones necesarias para que el K1 genere un K3. Con este ciclo se busca no solo optimizar el proceso de trabajo de cada empleado, sino también calidad en el servicio y la creación de productos que satisfagan las necesidades de los clientes. Las ideas de mejora o proactividad, son las actividades que se realizan para ofrecer un mejor producto/servicio, o para realizar un mejor trabajo en menos tiempo o de manera más sencilla, generadas estas por las partes interesadas, colaboradores, proveedores o la que se determina en un proceso y que son sujetas a una medición y evaluación.

Dentro del contexto educativo de nuestras propias prácticas docentes, con la finalidad de mejorar y/o eficientar las actividades que desempeñamos, surge como una estrategia la implementación de esta metodología (KWT), a través de su proceso K1 nuestras funciones básicas, o *modus operandi*, y de manera proactiva nuestro quehacer (K2), para lograr un impacto medible (K3), dentro de los procesos de enseñanza-aprendizaje (ver anexo).

## LA VINCULACIÓN KWT-UV

La promoción y difusión de KWT en el ámbito universitario, se dio a través de la Dirección de Vinculación de la UV con el enlace de la Dra. Itzel Natalia Lendecky Velázquez, Docente de la UV y coordinadora de KWT-Consulting en el estado de Veracruz, quién contactó a dicha empresa con la finalidad de certificarse en la Metodología Ki Wo Tsukau. Se logró un acuerdo entre ambas organizaciones, iniciándose la colaboración en enero de 2019, a través de la gestión de la conferencia “Creando Cultura de Mejora Continua en las Organizaciones”, impartida por el propio creador de esta metodología, MBA Alejandro Kasuga Sakai, el 23 de enero, encontrándose presentes autoridades, académicos, personal administrativo y estudiantes de diferentes programas educativos de la UV.

Ante el interés de la comunidad universitaria por conocerla, en el mes de febrero del mismo año se inició con el primer curso KWT en la Universidad Veracruzana impartido por el Mtro. Erick Cruz de la Luz, Director Académico de KWT Consulting, en las instalaciones del Sistema de Enseñanza Abierta (SEA) de la UV, con lo cual, se certificó con el aval del Estándar de Competencia EC067 “Gestión de Mejora Ki Wo Tsukau en Organizaciones”, avalado por el CONOCER, a un primer grupo de 33 académicos del SEA y del Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas (IIESCA). En mayo del mismo año, en el marco de la competencia anual internacional ‘24 horas de innovación’, donde la UV tiene participación, se organizó la conferencia “Mejora continua:

base del desarrollo empresarial” impartida por MBA Alejandro Kasuga en la zona UV de Boca del Rio, Veracruz y posteriormente KWT Consulting, capacitó a un segundo grupo de académicos del SEA de esa zona.

Debido a la aplicación de los contenidos y a su universalidad en cada una de las áreas de la organización en los distintos sectores de la sociedad, se logró un acuerdo de colaboración en junio del mismo año, entre KWT Consulting y la UV. Posteriormente en el mes de agosto se conformó la unidad KWT Veracruz, con un grupo de 6 académicos de la UV, coordinados por la Dra. Itzel Lendechy, quienes fueron capacitados por el Director Académico de KWT Consulting, teniendo la encomienda de capacitar a su vez a la comunidad universitaria. Para poder implementar la metodología surgió la necesidad de adecuar los contenidos a las especificaciones del Programa de Formación de Académicos (PROFA) (Profa UV, 2020, agosto 9) bajo los criterios de la Dirección General de Desarrollo Académico e Innovación Educativa de la UV, con el apoyo de la Maestra Aracely Basurto Arriyaga de la Dirección de Vinculación, para replicar la certificación en distintas regiones de la UV del estado de Veracruz, y trabajar con certificaciones intersemestrales.

En el mes de noviembre del mismo año, del grupo de instructores, la Dra. Itzel Lendechy y el Dr. Juan Manuel Ortiz, capacitaron a un tercer grupo de 25 académicos y directivos de la UV zona Xalapa, un cuarto grupo, de 25 académicos también, fue capacitado por las instructoras Dra. Sandra García Pérez y Dra. Dinorah Arely Escudero Campos, culminando con éxito el 100% de ellos, iniciándose así, el primer curso KWT PROFA ‘creando una cultura de mejora continua en las organizaciones’. La suma total de personal capacitado y certificado es de 103 desde que inició la relación hasta el día de hoy. En noviembre del 2020, se llevó a cabo una ceremonia en línea para la entrega de certificados a estos dos grupos, presentándose dos proyectos elaborados e implementados por parte de dos docentes de la UV inscritos en dicho curso. La capacitación de la comunidad universitaria continuará de manera presencial cuando así lo permitan las condiciones, pues existe un acuerdo entre ambas organizaciones. A la fecha, se está trabajando en la adecuación de los contenidos de dicha metodología con la finalidad de que se continúen ofertando los cursos y la certificación en línea debido a las condiciones que imperan ante la contingencia causada por la COVID-19.

## CONCLUSIONES

La vinculación entre KWT Consulting y la UV, ha producido beneficios para ambas organizaciones, para la primera, darse a conocer en otros ámbitos, expandiendo sus conocimientos e interactuando con la comunidad universitaria, para la segunda, capacitando y certificando al personal académico. Al término del proceso de capacitación y certificación los docentes/alumnos contarán con las herramientas de un sistema innovador, logrando así un enriquecimiento en sus conocimientos, mismos que fortalecerán los procesos de

enseñanza-aprendizaje en los capacitandos formando en ellos un sentido crítico y reflexivo para la vida profesional, tomando en cuenta las responsabilidades dentro del espacio laboral, desarrollando un pensamiento sistémico y fomentando en cada ser humano la proactividad al lograr el establecimiento de ideas de mejora, siendo más productivos y eficientes en cada una de sus actividades, y con esto también, impulsando el desarrollo organizacional de áreas, departamentos o facultades donde se implemente.

Los retos y desafíos que se nos presentan en estos tiempos de pandemia son de varios tipos, tanto en su diseminación debido al confinamiento en que vivimos, como en la forma de distribución del conocimiento, ante tal situación surgen preguntas de diversa índole como ¿De qué manera llevar un seguimiento de los productos creados a partir de la metodología KWT?, ¿A qué se debe el éxito o fracaso de su implementación?, ¿Qué áreas están siendo más productivas y por qué?, etc. Las entidades y dependencias requieren planear y orientar de manera proactiva sus actividades de una manera diferente pues las necesidades y requerimientos económicos, ambientales y culturales de la sociedad han cambiado. Por ello resulta fundamental coordinar el esfuerzo institucional de abrir puertas para establecer mecanismos de enlace y comunicación.

## REFERENCIAS

Conocer (2020). Recuperado [9 de agosto 2020] de Google: <https://conocer.gob.mx>.

Estándar de Competencia- EC0677 (2020). Recuperado [9 de agosto 2020] de Google:<https://conocer.gob.mx/eco0677>.

Hope, J., Player, S. (2012). *Mejores prácticas de gestión empresarial: Cómo optimizar el control de la gestión, el rendimiento y los costes*. Barcelona: Profit Editorial.

KWT/testimonios (2020). Recuperado [9 de agosto 2020] de YouTube: <https://www.youtube.com/watch?v=6r2jMH6Hf2I>.

Laudoyer, G. (1995). *La certificación ISO9000: Un motor para la calidad*. México: Compañía Editorial Continental, S.A. de C.V.

Montano, J. (2020). William Edwards Deming: biografía, aportes, obras, frases.

Recuperado [9 de agosto 2020] de Lifeder: <https://www.lifeder.com/william-edwards-deming->

Profa UV (2020). Recuperado [9 de agosto 2020] de Google: <https://www.uv.mx/dgdaie/profa>

Salazar Rodríguez, E. Gutiérrez Hernández, L. y De Gasperin, R. (Compiladores) (2019). *Procesos Curriculares de un Sistema Educativo no convencional de Educación Superior*. México: Códice

Tovar, P. (2020). Philip Crosby: biografía y aportaciones a la calidad. Recuperado [10 de agosto 2020] de Lifeder: <https://www.lifeder.com/philip-crosby>.

## ANEXO

“La metodología KWT dentro de la experiencia educativa Acciones de Vinculación”

Dra. Itzel Natalia Lendechy Velázquez

## SITUACIÓN

Como docente de la experiencia educativa (EE) Acciones de Vinculación, del programa educativo de Pedagogía del SEA de la UV, mi interés siempre ha sido considerar teoría-práctica en unidad, es por ello que desde hace aproximadamente 13 años vinculo a los estudiantes con los distintos sectores de la sociedad, ya que esto conlleva a que los alumnos tengan más organizaciones para llevar a cabo su servicio social, prácticas profesionales, etc.

## IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA

La metodología KWT la implementé en el mes de marzo de 2019, el llenado de la documentación y los registros que se requieren para la identificación de K1, K2 Y K3, identificación de clientes internos y externos, idea de mejora, uso de indicadores, etc. me ayudó a tener claridad en mis objetivos, poner en orden mis ideas, así como la planeación de las acciones que llevé a cabo.

- Mi K1 o funciones básicas, son la vinculación de mis estudiantes con los distintos sectores de la sociedad, transmitir el proceso de enseñanza-aprendizaje, revisar sus avances en cuanto al desarrollo de cursos de capacitación y elaboración de manuales de organización.
- Mi K2 o proactividad, eficientar los procesos de enseñanza-aprendizaje, e integrar equipos más pequeños para que puedan establecer contacto con más organizaciones.
- Mi K3 o impacto-beneficio, es que mis estudiantes logren la vinculación con al menos 50 instituciones, y 10 de ellas a través del proceso de capacitación y de la elaboración del manual de organización.

La implementación de mi idea de mejora la lleve a cabo a través de la conformación de 10 equipos de trabajo, estableciendo fechas en mi ‘plan de implementación’, para la integración de los equipos, visitas a las instituciones, etc. y el resultado lo mediría pasando de 3 a 5 instituciones vinculadas por equipo, logrando así vincular por semestre a 50, mismas que se integrarían al directorio, además de aumentar la revisión de los avances, y

solicitándoles a mis estudiantes la elaboración e implementación del manual de organización o del curso de capacitación en al menos 50% de las instituciones vinculadas.

## **RESULTADOS**

Después de aplicar la metodología KWT, se aumentó el número de organizaciones vinculadas, se eficientó el proceso para que se lograra dicha vinculación, el 100% de mis estudiantes entregó su trabajo final desarrollado a partir de las necesidades de vinculación en las instituciones, siendo implementados el 50% de estos, logrando con ello el objetivo propuesto.

## ÍNDICE REMISSIVO

### A

Administração 1, 2, 1, 2, 3, 4, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 31, 32, 33, 35, 42, 43, 99, 100, 101, 102, 104, 105, 109, 112, 113, 150, 151, 170, 171, 195, 208, 211, 216, 217, 218, 220, 225, 233, 234, 257

Administração pública 1, 2, 3, 4, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 32, 33, 35, 42, 100, 101, 102, 104, 105, 109, 112, 113, 234, 257

Agência de inovação 22, 23

Alemão 6, 174

Alocação 35, 37, 38, 39, 41

Auditoria 6, 208, 209, 210, 211, 212, 213, 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221

Austríaco 6, 174

### B

Brasil 6, 4, 9, 16, 17, 19, 20, 24, 29, 30, 31, 33, 35, 38, 40, 42, 87, 88, 89, 90, 97, 100, 101, 102, 104, 105, 108, 109, 110, 112, 136, 139, 140, 144, 152, 153, 171, 195, 196, 197, 198, 201, 207, 208, 209, 210, 211, 215, 218, 219, 221, 222, 223, 224, 227, 228, 231, 232, 233, 234

### C

Competências 3, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 39, 40, 41, 42, 43, 105

Compra comprometida 6, 174, 175, 177, 178, 179, 180, 181, 182, 184, 185, 187, 188, 189, 193

Comunicação 92, 101, 105, 135, 136, 141, 144, 150, 155, 157, 158, 159, 163, 164, 170, 195, 257

Conhecimento 2, 4, 5, 8, 10, 19, 20, 21, 22, 34, 39, 42, 86, 89, 96, 102, 103, 113, 152, 156, 222, 223, 224, 225, 226, 227, 228, 230, 231, 232, 233, 234

Consumidor 5, 6, 154, 155, 156, 157, 159, 160, 161, 164, 165, 166, 168, 169, 170, 171, 174, 175, 176, 177, 178, 179, 180, 181, 184, 185, 186, 187, 188, 189, 190, 195, 197, 198, 199, 200, 201, 207

Contabilidade 6, 9, 10, 208, 209, 210, 211, 215, 219, 221, 222, 224, 225, 227, 228, 230, 231, 232, 233, 234

Coronavírus 99, 100, 109, 110, 111, 135, 136, 141

Covid-19 5, 46, 49, 99, 100, 101, 106, 109, 111, 114, 115, 116, 123, 124, 125, 126, 129, 131, 135, 136, 141, 152, 153, 154, 155, 156, 162, 167, 169

### D

Desempenho 2, 5, 33, 35, 36, 37, 40, 41, 42, 43, 215, 219, 257

Discurso 86, 88, 90, 91, 94, 96, 97, 98, 204, 233

## **E**

Empreendedorismo 1, 2, 5, 20, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 144, 146, 147, 150, 152, 153, 170

Empresa 3, 7, 18, 20, 21, 22, 23, 26, 30, 31, 43, 46, 47, 48, 58, 59, 60, 61, 62, 72, 74, 128, 137, 147, 149, 150, 152, 158, 159, 160, 171, 174, 175, 176, 177, 178, 179, 180, 181, 182, 185, 186, 187, 189, 192, 193, 197, 198, 201, 202, 205, 206, 207, 220, 237, 238, 241, 242, 243, 244, 246, 248, 249, 250, 251, 253, 254, 256

Espanhol 6, 174

## **F**

Ferramentas 17, 91, 140, 144, 154, 155, 156, 157, 158, 160, 164, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 173, 200, 204, 210

## **G**

Gestão 1, 2, 3, 5, 7, 10, 12, 17, 20, 22, 31, 32, 33, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 88, 90, 92, 99, 101, 104, 105, 106, 107, 111, 112, 113, 125, 137, 146, 147, 171, 174, 200, 232, 233, 234, 248, 257

## **H**

Hélice tríplice 18, 22, 23

## **I**

Informação contábil histórica 6, 208, 209, 210

Instagram 155, 158, 160, 161, 164, 166, 169, 172, 173, 189

Interesses cognitivos 6, 222, 223, 224, 228, 232

## **K**

Ki Wo Tsukau 3, 44, 45, 47, 48

## **M**

Marketing 1, 2, 4, 5, 6, 71, 72, 73, 74, 81, 83, 84, 85, 86, 125, 126, 129, 131, 132, 154, 155, 156, 157, 158, 160, 164, 166, 169, 170, 171, 174, 175, 176, 188, 189, 190, 191, 192, 193, 194, 195, 200, 206

MEI 135, 138, 139, 142, 145, 152, 153

Microempreendedor individual 5, 138, 145, 152

Mídias sociais 94, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 166, 167, 169, 170, 172, 173

Mulheres 5, 142, 146, 147, 148, 149, 150, 151



## **N**

Negócio 125, 140, 144, 146, 148, 150, 152, 210, 248

Netflix 196, 197, 198, 200, 201, 205, 206, 207

Normas 47, 58, 60, 105, 113, 187, 200, 208, 209, 210, 213, 215, 216, 219, 221, 226, 237

Now 202, 206

## **P**

Pandemia 5, 46, 50, 99, 100, 101, 106, 109, 110, 111, 114, 117, 125, 127, 129, 130, 132, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 144, 153, 155, 156, 159, 160, 161, 162, 168, 169, 170, 173

Paraná 1, 13, 16, 89, 113, 146

Pós-graduação 2, 6, 9, 15, 16, 17, 32, 89, 103, 162, 163, 170, 222, 223, 224, 225, 227, 228, 231, 232, 234

Preconceito 87, 146, 147

Produção científica 3, 1, 2, 3, 8, 9, 10, 11, 15, 17, 22, 24, 113, 223, 224, 225, 228, 231, 232, 234

Propaganda 92, 93, 94, 95, 157, 169, 199, 201

## **R**

Recrutamento 35, 36, 37, 38, 41

Redes sociais 3, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 17, 136, 141, 154, 155, 157, 158, 159, 160, 165, 167, 168, 171

Remuneração 36, 37, 40, 41, 42

## **S**

Salário 7, 40, 41, 152, 248

SEI 5, 99, 100, 101, 102, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114

Seleção 35, 36, 37, 38, 39, 41, 43, 92, 110, 227

Sistema eletrônico de informações 102, 104

Spin-Off 20, 23

## **T**

Tomada de decisão 36, 170, 197, 198, 199, 200, 201

Transferência tecnológica 3, 18, 20, 21, 22, 23, 26, 27, 28, 29, 30, 31

Treinamento 36, 39, 40, 41

## **U**

Universidade 3, 1, 18, 20, 21, 22, 23, 26, 30, 31, 97, 99, 100, 102, 103, 104, 105, 106, 111,

112, 113, 114, 146, 170, 171, 195, 222, 225, 233, 234, 257

## **V**

VOD 195, 196, 197, 198, 200, 201, 202, 203, 204, 205, 206, 207


## **W**


WhatsApp 81, 83, 84, 158, 160, 161, 164, 166, 169, 182





# ADMINISTRAÇÃO:

Gestão, empreendedorismo e marketing

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

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

@atenaeditora 

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



# ADMINISTRAÇÃO:

Gestão, empreendedorismo e marketing



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

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

@atenaeditora 

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

