

Elói Martins Senhoras
(Organizador)

ADMINISTRAÇÃO:

Gestão, liderança e inovação 2



Atena
Editora
Ano 2022

Elói Martins Senhoras
(Organizador)

ADMINISTRAÇÃO:

Gestão, liderança e inovação 2



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

Bruno Oliveira

Camila Alves de Cremo

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-Não-Derivativos 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^ª Dr^ª 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^ª Dr^ª 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^ª Dr^ª 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^ª Dr^ª Keyla Christina Almeida Portela – Instituto Federal do Paraná
Prof^ª Dr^ª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins
Prof^ª Dr^ª 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^ª Dr^ª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof^ª Dr^ª Marianne Sousa Barbosa – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Pontifícia Universidade Católica de Campinas
Prof^ª Dr^ª 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^ª Dr^ª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof^ª Dr^ª 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^ª Dr^ª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Prof^ª Dr^ª 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, liderança e inovação 2

Diagramação: Camila Alves de Cremo
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, liderança e inovação 2 / 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 978-65-258-0636-5

DOI: <https://doi.org/10.22533/at.ed.365221110>

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
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

A Administração trata-se de um pragmático campo de estudos que tem passado por uma constante evolução dinâmica ao longo dos tempos, em especial nos últimos dois séculos, ao conciliar a faceta real da arte da prática, estratégica e operacional, com a faceta ideal do estado da arte em termos de modelos e marcos teórico-conceituais, propiciando assim um relevante terreno para refletir e instrumentalizar a gestão, o planejamento e o desenvolvimento humano e organizacional.

Partindo desta contextualização evolutiva, o presente livro tem o objetivo de apresentar a riqueza do campo científico da Administração a partir de uma abrangente agenda de estudos que valoriza a pluralidade temática, metodológica e teórica para analisar a realidade da gestão estratégica e do desenvolvimento organizacional no curto e no longo prazo em diferentes escalas espaciais e periodizações temporais.

Não é por acaso que esta obra foi intitulada como “Administração: Gestão, Liderança e Inovação 2”, mas antes manifesta uma preocupação em apresentar uma relevante agenda contemporânea de estudos com base em um tripé conceitual com crescente relevância empírica nas atividades de planejamento e gestão, bem como nos processos de desenvolvimento institucional e organizacional.

O livro reúne uma coletânea de pesquisas que foi construída a várias mãos no Brasil e no México por um conjunto de pesquisadoras e pesquisadores com distintas *expertises* profissionais e formações acadêmicas, oriundos de instituições públicas e privadas de ensino superior e comprometidos com a discussão da fronteira do pensamento administrativo por meio de empíricos estudos de caso.

As pesquisas apresentadas neste livro foram estruturadas a partir de uma abordagem qualitativa quanto aos meios e exploratória, descritiva e explicativa quanto aos fins, por meio de uma combinação metodológica dos procedimentos de revisão bibliográfica e documental no levantamento de dados com a análise de dados por meio de estudos de caso com aplicação de hermenêutica administrativa.

Construído para estimular o espírito de reflexão e criticidade sobre o pensamento e a realidade material da Administração, o presente livro de coletânea é indicado para um extenso número de leitores, justamente por apresentar uma didática leitura empírica que despertará o interesse, tanto, de um público leigo afeito a novos conhecimentos, quanto, de um público especializado de acadêmicos que busca dialogar com base em tradicionais e novas abordagens científicas.

Excelente leitura!

Elói Martins Senhoras

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1..... 1

DESAFIOS DO ENSINO DE ADMINISTRAÇÃO NO BRASIL

Tarcísio Roberto Cavalcante da Silva


 <https://doi.org/10.22533/at.ed.3652211101>

CAPÍTULO 2..... 16

ANÁLISE DO DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS NO AMBIENTE ACADÊMICO: UM ESTUDO DE CASO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO – UNIPAM

Andrêssa Pereira Sousa

Ana Paula Lara Vasconcelos Ramos

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.3652211102>

CAPÍTULO 3..... 30

METAPROCESSOS EM GESTÃO

Sérgio Luís Haas


 <https://doi.org/10.22533/at.ed.3652211103>

CAPÍTULO 4..... 36

A GESTÃO COMO FONTE DE ATUAÇÃO EFETIVA DO PROFISSIONAL SECRETÁRIO EXECUTIVO

Suzane Silva de Sousa Barbosa

Fabiana Carla Bezerra Vitaliano

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.3652211104>

CAPÍTULO 5..... 56

ANÁLISE DE MERCADO POTENCIAL PARA A EXPANSÃO DE UMA EMPRESA DE ADQUIRÊNCIA EMPREGANDO *GEOMARKETING* E SISTEMAS DE INFORMAÇÕES GEOGRÁFICAS


Evelyn Santos da Conceição

Alan José Salomão Graça

Leandro Luiz Silva de França

Sonia Maria Lima Silva

Ingrid dos Santos Araujo

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.3652211105>

CAPÍTULO 6..... 73


IMPACTO EMOCIONAL DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN UNA EMPRESA EN LA FRONTERA DE JUÁREZ-EL PASO TEXAS







Felipe Dávila Soltero

Claudia Cervantes Montoya


Beatriz Eugenia Ochoa Rivera

Sebastián Gloria Zúñiga

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.3652211106>

CAPÍTULO 7	80
IMPACTOS DA LEGISLAÇÃO TRABALHISTA: ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA CERÂMICA DA REGIÃO DE CRICIÚMA/SC	
Vinícius Ortolan Salvador Abel Correa de Souza	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.3652211107	
CAPÍTULO 8	95
INFLUÊNCIA NA GESTÃO DE RELACIONAMENTO DE CLIENTES NA SATISFAÇÃO DAS SUAS NECESSIDADES	
Augusto Castigo Choquice	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.3652211108	
CAPÍTULO 9	102
MAPEAMENTO DOS MODELOS E FERRAMENTAS DE GESTÃO AMBIENTAL PARA O SETOR LÁCTEO	
Ana Isabelle Gomes Lopes Maria de Fátima Nóbrega Barbosa	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.3652211109	
CAPÍTULO 10	117
MAPA EMPRESARIAL DE SUCESSO DE PEQUENAS EMPRESAS	
Alexandre Farias Albuquerque Edmundo Escrivão Filho Paulo Sérgio Miranda Mendonça	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.36522111010	
CAPÍTULO 11	135
LA EDUCACIÓN FINANCIERA, ESTRATEGIA DE PYMES	
Marina Elizabeth Salazar Herrera	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.36522111011	
CAPÍTULO 12	148
GOVERNANÇA: O CASO DE UMA FAMÍLIA E SEU EMPREEDIMENTO	
Eduarda Frizzo Moraes Jaíne Machado de Abreu Rosane Maria Seibert Neusa Gonçalves Salla Grace Kelly Holtz Scremin	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.36522111012	
CAPÍTULO 13	166
ESTUDIO DE LOS FACTORES INTANGIBLES EN LOS EMPRENDEDORES TEXTILES DE LA ZONA MAZAHUA DE SAN FELIPE DEL PROGRESO	
Dulce María Castolo Servín Alba Cruz López	


Araceli López Camacho

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.36522111013>

CAPÍTULO 14..... 174

ENTREPRENEURIAL AND SUSTAINABLE PUBLIC MANAGEMENT

Ilmar Polary Pereira

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.36522111014>

CAPÍTULO 15..... 197

GERENCIAMENTO DE CUSTOS PÚBLICOS: UMA ANÁLISE DO MODELO UTILIZADO
NUM CAMPUS DE UNIVERSIDADE PÚBLICA DO INTERIOR DE PERNAMBUCO

Paulo Henrique Meneses Brasil

Helder Caran Ferreira dos Santos

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.36522111015>

SOBRE O ORGANIZADOR..... 209

ÍNDICE REMISSIVO..... 210

LA EDUCACIÓN FINANCIERA, ESTRATEGIA DE PYMES

Data de aceite: 03/10/2022

Marina Elizabeth Salazar Herrera

RESUMEN: Al escuchar el término educación financiera, es común que las personas den por hecho que es un asunto que debe involucrar profesionales con grado de escolaridad o especialidad administrativa y económica. Excluyendo así no sólo el proceso de aprendizaje, sino del contagio de interés al resto de la población que no se siente identificada con este campo de estudios. Sin embargo, esta manera de pensar en el mundo globalizado en el que hoy día habitamos, es pensamiento ambiguo y negativo. La educación financiera no es solamente como asignatura que se relaciona con la educación, sino además, se relaciona también con la inclusión de todos los estratos de la población para su efectivo ejercicio. Aprender a administrar los recursos en cualquiera de sus presentaciones, sean bienes y el dinero, es una necesidad, ya que actualmente las familias tienen cuentas bancarias, compras a crédito, cajeros automáticos, préstamos, entre otros servicios financieros, sin tener un conocimiento profundo que les permita sacar provecho para el cumplimiento de metas concretas y alcanzables. Sobre esta base, es objetivo de la investigación identificar los elementos que coadyuvan al microempresario a lograr sus metas y objetivos de acuerdo al contexto socio económico que enfrenta actualmente; para ello se realizó la observación y análisis de documentos, además se

diseñó una encuesta, que se aplicó a empresarios con capacidad y recursos financieros, se diseñó una guía de entrevista para a actores del sector financiero, todo esto para concluir en los factores que requiere un microempresario en un entorno globalizado.

PALABRAS CLAVE: Educación financiera, administración, microempresa.

INTRODUCCIÓN

El aprendizaje de la educación financiera de manera formal, es decir, en términos cognitivos de normatividad y derecho como declaraciones, impuestos, facturas, ingresos, pueden resultar complejo en un primer acercamiento, sin embargo, durante el proceso de aprendizaje, el actor se puede dar cuenta de que la educación financiera proporciona herramientas claves que permiten:

- administrar su propio dinero,
- planificar el futuro,
- tomar decisiones personales de carácter financiero en la vida cotidiana,
- elegir y utilizar productos y servicios financieros que mejoren su bienestar,
- acceder a información relativa a asuntos económicos y financieros del país.

De aquí la importancia de crear una

conciencia internalizada acerca de cómo tomar decisiones financieras; evaluar el riesgo de las mismas permitirían a una persona ser un ciudadano educado financieramente, lo cual no sólo aportará al logro de metas personales, sino al crecimiento económico de su entorno. De acuerdo a la Comisión Nacional Para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) es un futuro tranquilo para hacer frente a contingencias emergentes.

La educación financiera provee certidumbre al usuario, para hacer frente a problemas de carácter económico y financiero.

Es por ello que la CONDUSEF afirma que una persona ilustrada en términos de educación financiera es un aliado para el diseño y mejora de los productos y servicios financieros de un país, ya que son estos productos los que se necesitan para asegurar un crecimiento empresarial más efectivo y seguro permitiendo que los microempresarios tengan acceso a créditos, y otros servicios que faciliten el desarrollo sano y próspero de su microempresa.

Este trabajo de investigación analiza la importancia que tiene la educación financiera para la creación y crecimiento de las microempresas en Veracruz, teniendo como objetivo que las finanzas en nuestro país, se incrementen a través de la mejora continua del manejo de finanzas individuales; en cada uno de los habitantes de México, pero en especial la de los microempresarios en la zona objeto de estudio que es el área conurbada Veracruz – Boca del Río.

Por lo que la dirección que tomará esta investigación es la de generar conciencia a los microempresarios acerca del buen uso del dinero mediante conceptos, desarrollo de estrategias e implementación de hábitos y actitudes financieras que le permitan crear y hacer crecer su microempresa o emprendimiento; en esta idea, se pretende hacer aportaciones que cambien la concepción actual del término educación financiera, un resultado que se espera de la propagación y democratización de este conocimiento como la disminución de la ignorancia en materia financiera encaminada a un incremento de la productividad, un mejor manejo de los productos y servicios financieros y derivado de ello el crecimiento en el rendimiento de las inversiones de los microempresarios, coadyuvando a el crecimiento sólido, estructurado y permanente de su organización. No es posible garantizar el éxito de todo aquel microempresario que implemente a un nivel total el control de los ingresos y el buen uso de las utilidades que genera su microempresa, sin embargo, a lo largo de esta investigación se descubrirá que los utensilios a la mano para la administración financiera tienen consecuencias positivas para las microempresas; el éxito de estas herramientas descansa en el nivel de conciencia del implementador.

De acuerdo al Instituto Nacional e Estadística y Geografía (INEGI,2019), la mayoría de los nuevos negocios no producen ganancia hasta después de un año, y se plantea :¿cuál es el factor que permite a los negocios permanecer? La respuesta forma parte de la hipótesis que se proporciona más adelante.

Para el desarrollo de este trabajo se contó con la colaboración del estudiante Rubén Hernández Salas - ahora LAE- y el Doctor Gabriel Oliveras Baxin, ambos de la Facultad de Administración.

OBJETIVO

Identificar los elementos de las microempresas en el puerto de Veracruz para alcanzar sus objetivos y metas de éxito, en un contexto complejo y globalizado a través de la educación financiera.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

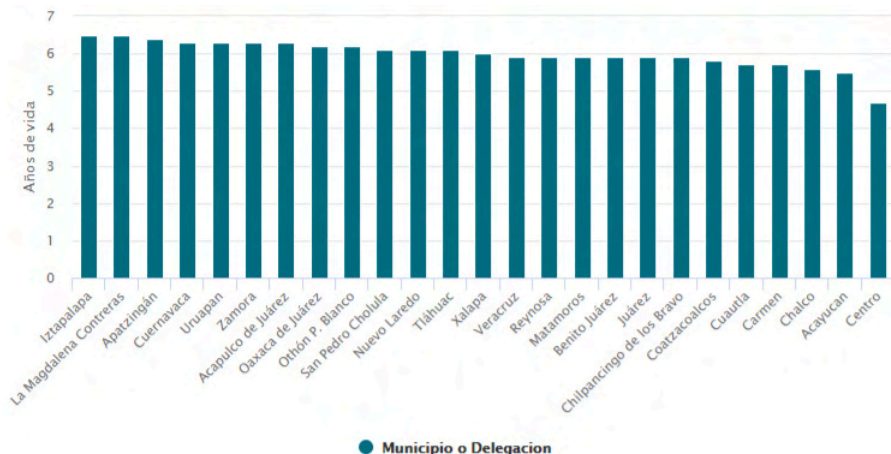
Uno de los criterios de los microempresarios para alcanzar sus metas es la información financiera y para ello cuentan con datos del INEGI(2019). Parte de la información que las Micro, pequeña y mediana empresa (Mpyme) genera son los informes financieros relacionados con sus ingresos y egresos, ello les permite visualizar hasta cuánto tiempo tardarán en recuperar su inversión, o bien, la rentabilidad que ofrece una inversión. Sin embargo, en muchas ocasiones el pequeño empresario se ve en la necesidad de recurrir a financiamientos que en lugar de fortalecer su estructura y apalancamiento financiero, lo debilita propiciando el cierre de su pequeña empresa y además, dejándolo con cuantiosos compromisos financieros. De aquí la importancia del conocimiento en la información que genera de su propia organización, así como la información económica y financiera de su entorno.

Sobre lo expuesto es que se plantea la siguiente pregunta:¿cuál es el elemento determinante que facilite al micro empresario alcanzar sus metas y objetivos de manera que pueda transformar su micro o pequeña empresa en una organización mediana formal?

La Hipótesis que se plantea es que las herramientas como las nuevas tecnologías, los modelos que cada empresario desarrolla y los instrumentos financieros, aunados a la educación financiera propician resultados favorables de beneficios cuantitativos y permanencia de las Mpymes.

Toda Mpyme una vez que ha alcanzado sus objetivos tiende a cambiar y formalizar su estructura, suma elementos como cultura organizacional, imagen, amplia sus lazos con proveedores, clientes, aumenta sus fuentes de empleo, entre otros por ejemplo. Es decir, los beneficios que proporciona a su empresa y a la sociedad son cuantiosos, de manera que apoyar con un modelo de educación financiera beneficia no sólo a la sociedad sino al país.

En Veracruz la esperanza de vida de las Mpymes de acuerdo a datos del INEGI (2019) es de 5.9 años como se muestra en la gráfica 1.



Gráfica 1. Esperanza de vida de las Mpymes en México

Fuente y diseño: INEGI, 2019

En la gráfica anterior se puede observar que ninguna de las microempresas censadas llega a los 7 años, lo más que alcanzan son 6 años y más o menos toda su vida fluctúa entre 5 y 6 años y medio.

CONTRIBUCIÓN AL CAMPO

Los cambios en la economía son constantes y están sujetos a una diversidad de factores que no son sujetos en este estudio, sin embargo, no se puede dejar de mencionar, la cantidad de modelos financieros encaminados a dar soporte y apoyo a las micros, por ejemplo el modelo de flujo de fondos descontados.

El factor común que se detecta en las microempresas es el desconocimiento o conocimiento nulo sobre aspectos de la educación financiera; la causa puede encontrarse en que muchos de ellos son nuevos en el sector empresarial sin un *background* (formación) administrativo. Es a través de la observación del entorno donde se detecta que existe falta de educación financiera, la cual abarca el uso de los recursos y puede provocar la desaparición de las empresas; esta situación trae como consecuencia el desempleo y disminuye la calidad de vida de los trabajadores. El dinero mal administrado puede llevar a consecuencias irreversibles como el fracaso empresarial y cierre definitivo de microempresas que podrían ser exitosas bajo condiciones adecuadas.

Dado que los cambios económicos, políticos y sociales son constantes, no puede haber un modelo financiero único y rígido, los modelos tienden a adaptarse a las condiciones de los mercados -para este caso- financieros, ya que una de las características de éstos es que son cambiantes.

La necesidad de la educación financiera es una constante de los actores

involucrados en el contexto económico-financiero, la propuesta de proyectos que involucren la capacitación del personal que se desenvuelva en las finanzas trae consigo beneficios cuantificables en las organizaciones y por ende en la sociedad, aportando al campo de las ciencias administrativas una variable de valor significativa.

MARCO TEÓRICO

De acuerdo con Rivera & Bernal (2018) la educación financiera se reconoce como un elemento capaz de reducir la exclusión social y desarrollar el sistema financiero. Así mismo, es definida por diversos autores como:

el proceso por el cual los consumidores e inversionistas financieros mejoran su comprensión de los productos financieros, los conceptos y los riesgos, y, a través de información, instrucción o bien el asesoramiento objetivo, desarrollan las habilidades y confianza para ser más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras, tomar decisiones informadas, saber a dónde ir para obtener ayuda y ejercer cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar económico (García et al, 2013).

De acuerdo a Rivera & Bernal (2018) la educación financiera observada desde un lente integral se hallará que contiene diversos elementos como el presupuesto de gastos, el ahorro, la inversión, el crédito y los seguros.

Para Raccanello & Herrera (2014) la educación financiera tiene el alcance de mejorar las capacidades financieras en todos los segmentos de la población, incluso la propia regulación debe promover el aumento de las capacidades financieras para lograr una inclusión financiera con usos y acceso de servicios financieros de calidad.

Cuando las personas comprenden la finalidad de determinados servicios e instrumentos financieros se percatan de la utilidad y aplicación que pudieran obtener de ellos para aportar beneficios en su propia vida y, por ende, se convierten en clientes potenciales de casas de cambio, instituciones de fianzas, instituciones de seguros, casas de bolsa, instituciones de banca múltiple, administradoras de fondos para el retiro, sociedades financieras, entre otras.

La educación económica ayuda a comprender y actuar de manera informada en las relaciones e intercambios entre el individuo y las actividades productivas (Cruz, 2018); en la definición se analiza la alfabetización en materia económica y financiera en México y Cruz (2018) la define como una herramienta que permite enseñar a los niños y jóvenes a valorar las decisiones y consecuencias de su conducta y la conducta de otros en un amplio rango de cuestiones.

Por otro lado Denegri et al (2014) afirman que:

la acción educativa intencionada, cuyo objetivo es aportar las nociones económicas básicas y las estrategias para tomar decisiones de consumo como personas conscientes, críticas, responsables y solidarias; toda vez que ha concluido la investigación se puede decir que el momento ideal para

implementar modelos de educación financiera presagiando éxito en la etapa comprendida entre los diez a doce años.

Otros autores aseguran que en ese momento es cuando hay bases cognitivas y racionales que permiten un acercamiento a la cotidianidad y la capacidad para relacionar nuevos modelos matemáticos y financieros.

Se puede resumir que, la educación financiera y económica es una herramienta que enseña las estrategias que permiten evaluar de manera consciente las decisiones de consumo e inversión.

Aspecto que comprende la Educación Financiera

En México se desarrolló una estrategia nacional financiera para incrementar la proporción de la población con acceso a servicios financieros, sin embargo, las políticas de educación financiera a largo plazo eran necesarias para complementar los esfuerzos y propagar el uso responsable de los servicios financieros (García et al, 2013).

En ese sentido, hace más de 8 años, se preparó la Estrategia Nacional de Educación Financiera que tenía, entre otros objetivos:

el mejor uso del presupuesto personal y del hogar, el aumento de la tasa de ahorro gracias al mejor uso de los productos existentes de ahorro formal (incluido el uso de productos de ahorro a largo plazo e inversión), la inclusión de la educación financiera en los colegios y el empoderamiento de los consumidores con el objeto de que estén mejor capacitados al momento de relacionarse con proveedores de servicios financieros (García et al, 2013, pág. 47).

De acuerdo con el Comité de Educación Financiera (s/f), los elementos de la Estrategia Nacional De Educación Financiera (ENEF) están basados en estándares internacionales de educación financiera de la Red Internacional para la Educación Financiera de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). La estrategia como tal, contempla cuatro elementos:

- Desarrollo de un diagnóstico: El comité estable que, uno de los principales insumos para diseñar las acciones adecuadas para fomentar la educación financiera en la población es generar un diagnóstico veraz y oportuno sobre la situación actual de las capacidades financieras de la sociedad, analizando los conocimientos, actitudes y comportamientos financieros existentes sobre el estado actual de la educación financiera y las barreras a las que se enfrenta, lo cual, favorece que México destaque como uno de los países que cuenta con datos oficiales específicos que permiten evaluar el estado de las principales capacidades financieras de la población; así como con mediciones compatibles con otros países que permiten hacer un comparativo internacional.

Por ende, los datos en México son bastante específicos en este sentido, gracias a los resultados que cada tres años arroja la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera.

2. Establecimiento de arreglos institucionales para llevar a cabo la creación e

implementación de la estrategia. México cuenta con mandatos explícitos y capital humano que fomenta la inclusión y educación financiera (Comité de Educación Financiera, s/f). Así mismo, se sugiere coordinación entre autoridades de distintos niveles para una correcta implementación de la estrategia, por ello la ENEF, tiene un marco de coordinación.

3. Definición de metas y de indicadores para la evaluación de la estrategia nacional. El ENEF tiene marco de medición y evaluación con herramientas tanto cuantitativas como cualitativas para evidenciar impactos de programas específicos.

4. Marco de acciones para garantizar que la provisión de educación financiera se realice de forma efectiva e innovadora en la población. Las acciones para la educación financiera contemplan los enfoques de utilización de canales accesibles, efectivos e interactivos; aprovechamiento de momentos y ambientes para fomentar educación financiera; fomento de intervenciones focalizadas, innovadoras, relevantes y oportunas (Comité de Educación Financiera, s/f).

El dinero es constantemente reformado y redefinido a través de diferentes redes de relaciones sociales. Zelizer (2011) subraya este aspecto cultural del dinero para rebatir la difundida opinión de que el dinero es un instrumento anónimo e impersonal que destruye los lazos sociales y se cita:

En realidad, dice Zelizer, las personas no son pasivas cuando usan el dinero; se apropian del dinero transformándolo, rehaciéndolo y clasificándolo. Así, la afirmación de que el dinero despersiona las interacciones sociales es menos cierta que aquella que sostiene que las relaciones sociales transforman el dinero. Las personas son más inteligentes que el dinero, contrario a la imagen del dinero como el gran igualador, la gente asume un papel activo en diferenciar entre los distintos tipos de transferencias monetarias y entre las formas de dinero empleadas en esas transacciones, según sea el tipo de relación social de que se trate.

Para Zelizer (2011) el dinero es, en cierto sentido, como el lenguaje o el vestido: un medio por el cual las personas le dan significado a su vida y hacen distinciones en sus interacciones.

De acuerdo a King (2006) la importancia del dinero yace en que es una institución social que da una solución al problema de la falta de confianza. Es útil en el intercambio porque es una clase especial de pagaré: en particular, en la economía moderna el dinero es un pagaré en el que todos confían. Debido a que todos confían en el dinero, son felices de aceptarlo a cambio de bienes y servicios; y puede llegar a ser universalmente aceptable como medio de cambio. Sólo ciertos tipos de pagarés pueden obtener ese estatus. Por ejemplo, si no se confía ampliamente en que se reembolsará un tipo de pagaré, es menos probable que sea aceptable en el intercambio, y menos como dinero.

METODOLOGÍA

De conformidad con cifras del INEGI(2019), actualmente en México contamos con un índice del 50 % de la población que no sabe administrar y manejar correctamente el dinero que ingresa a sus bolsillo, esto se debe a que no cuentan con un conocimiento sobre todo lo que implica el dinero, por ejemplo qué es el dinero, cómo se administra, cuál es su valor y sus formas, etc. Todos estos conceptos de cuando el actor como microempresario los tiene presentes y empieza a generar actitudes, hábitos y costumbre, que por si solos los lleva a pensar mas allá de un simple pedazo de papel o de observar una cantidad de números sin referencias; aquí es cuando la persona adquiere las habilidades correctas para tener el mejor rendimiento de su dinero con la finalidad de que éste genere mas utilidad en diferentes herramientas financieras.

De manera general al hablar de técnica cualitativa se aborda la observación de una manera compleja y estricta, donde se analizan los comportamientos naturales, discursos, respuestas abiertas, para una posterior interpretación que genere el dato significativo. Cabe recalcar que, el enfoque cualitativo se centra en la dispersión o expansión de datos buscando describir, explicar y predecir los fenómenos y las condiciones en las que este se desarrolla o bien, puede ser observado. Mientras que, el cuantitativo de manera intencionada acota la información para poder tener acceso a datos sumamente específicos que permitan enriquecer las conclusiones de la investigación, describiendo y comprendiendo el fenómeno objeto de este trabajo a través de una lógica inductiva.

Se realizó una encuesta con datos cuantificables a 26 microempresarios de Veracruz - Boca del Rio, con el fin de analizar a grandes rasgos los conocimientos que tienen los encuestados sobre educación financiera, sus métodos de ahorro e incluso las instituciones que son de su preferencia para hacerlo posible y mantenerlo.

El instrumento se elaboró basándose en la información recabada en la presente investigación; ya que repetidas ocasiones se observó que la mayoría de los estudiantes de carreras relacionadas con administración, economía o negocios, así como sociedad en general, no contaban con una educación financiera óptima; así que si se deseaba poder mejorar en dicho aspecto, ofrecer las herramientas y conocimientos en microempresarios y emprendedores, generaría a mediano o largo plazo, más fuentes de empleo.

El cuestionario fue conformado por 14 preguntas que hacen referencia a ahorro, inversión, instituciones financieras y entre otros temas, con el fin de abarcar elementos relacionados con la investigación que forma parte de la educación financiera, al tiempo que se alcanzan los objetivos del presente trabajo resepcional.

El cuestionario se transcribió en la plataforma Google Forms y se aplicó en línea desde el mes de Noviembre del año 2019.

Se desarrollaron 3 entrevistas a funcionarios bancarios sobre su práctica en el área de finanzas; por cuestiones de espacio, tanto las encuestas como el resultado de las

entrevistas se proporcionan en forma resumida en los apartados correspondientes.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

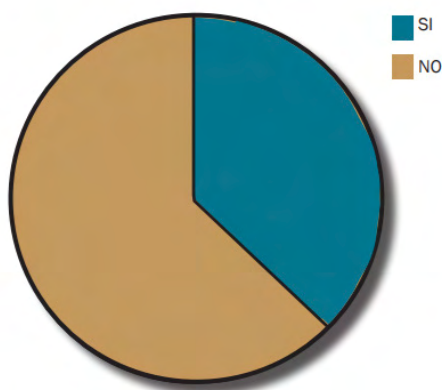
Las preguntas estuvieron encaminadas al propietario de la empresa, donde más del 60% fue respondida por ellos mismos, los propietarios. En la pregunta 2 se cuestiona si conocen las labores de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), donde la mayoría contestó que sí; ahora bien, ¿cómo implementar la educación financiera desde los niños hasta los adultos?

Para realizar un análisis, es importante tener un parámetro de comparación, en este caso los países latinos lograron implementar un sistema de educación financiera; por ejemplo en 2013, Brasil contaba con una estrategia nacional funcionando, mientras que Chile, Colombia, El Salvador, México y Perú estaban en la etapa de diseño o próximos a implementarla (García, 2013). En este sentido en el caso mexicano, a la fecha, la Estrategia Nacional de Educación Financiera ya fue creada e implementada.

El Índice de Capacidades Financieras de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) y el Instituto Nacional Empresarial (INFE) calificó a México como el país número 11 dentro de la encuesta a 14 países y encontró que solo el 36% de los adultos no tienden a “vivir al día” en México, mientras que 64% sí lo hacen.

No obstante, si se compara a México con países desarrollados se puede hallar que, por ejemplo, los adultos que no viven al día, es decir, son capaces de administrar su dinero de tal manera que no padecen de este fenómeno; que es consecuencia de no tener fuertes bases de educación en materia financiera.

En la siguiente gráfica 2 se puede observar cuál es la población que lleva el control de su presupuesto.



Gráfica 2. Población Mexicana que lleva el control de su presupuesto.

Fuente y diseño: INEGI (2015)

De acuerdo al INEGI la población es de 18 a 70 años y se puede observar que más del 60 % no lleva el control de su presupuesto.

Así mismo, el instrumento que mide variables relacionadas con la inclusión financiera en México es la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF). Desde el año 2009, ya se publicaba el Reporte de Inclusión Financiera por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV); sin embargo, este reporte sólo captaba la perspectiva de la oferta de servicios financieros y no la de la población usuaria. Por ello, a partir de 2012 se ha realizado el levantamiento de la ENIF para conocer sobre gasto, ahorro, retiro, remesas, entre otros temas financieros en México (INEGI, 2015).

Al principio de este trabajo se planteó la necesidad de lograr la educación financiera en las Mpymes a través de recomendaciones producto de encuestas, observación analítica y estudio documental, de ahí se elaboraron las siguientes recomendaciones:

- Los temas y actividades para lograr una educación financiera deben ser de interés general, no sólo para microempresarios que están en el desarrollo y mantenimiento de su empresa, sino términos que van desde declaraciones, impuestos, facturas, ingresos, etc.
- La educación financiera no es solamente una materia relacionada en sí misma, es decir con la parte cognitiva o práctica, sino que, se relaciona con el elemento humano, esto es, con la inclusión de todos los estratos de la población para su efectivo ejercicio.
- Promover la importancia del ahorro desde infantes, para que a la larga, sea un hábito en la persona.
- Impulsar el desarrollo de habilidades que nos permitan una mejor toma de decisiones; que deriva en un mayor bienestar económico general, a través de la obtención de educación financiera.
- Fomentar desde iniciativas académicas el interés de los alumnos por conocer temas de educación financiera.
- Fomentar en proyectos, la investigación sobre temas alusivos a la educación financiera en México; principalmente en Veracruz.
- Impulsar una cultura en Veracruz – Boca del Río del cuidado de las finanzas individuales, en grupo y en microempresas, a través de actividades públicas que desarrollen dicho tema.
- Facilitar el acceso a bibliografía formal sobre el tema, traduciendo bibliografía en otros idiomas al idioma español.

CONCLUSIONES

Aunque el término educación financiera, es común para las personas, no debe darse por hecho que sea exclusivo para los profesionales con grado de escolaridad o especialidad

administrativa y económica; las actividades y temas sobre ésta son para todos. El hecho de aprender a administrar los bienes y el dinero que como emprendedor o micro empresario posea, es de suma importancia, ya que está en sus manos el impacto positivo o negativo que tenga la toma de decisiones relacionada; entre mejor informado este el microempresario, mejores serán las decisiones y menores serán los riesgos de sobreendeudamiento a los que se verán expuestos.

En el presente proyecto de investigación se analizó la importancia que tiene la educación financiera para la creación y crecimiento de las microempresas en Veracruz, teniendo como objetivo que las finanzas en México se incrementen a través de la mejora continua del manejo de finanzas personales; en cada uno de los habitantes, pero en especial de los microempresarios en la zona conurbada Veracruz - Boca del Río.

La zona conurbada Veracruz – Boca del Río es un espacio que, con la demanda urbana y la posibilidad de adquirir bienes a través de diferentes vías, como es nuevo puerto, entre otros aspectos más que se suman, ha crecido y crecerá potencialmente en los siguientes años; sobre lo expuesto, resulta importante difundir la necesidad de la educación financiera, capacitar al empresario, despertar el interés en jóvenes y promover el ahorro desde la niñez. De esa manera, cada vez que un emprendedor tenga la inquietud de crear una microempresa, o que un microempresario desee replantear el uso de sus recursos económicos, el uso de dinero, los planes de inversión, las estrategias de crecimiento, etc. conocerá los fundamentos que le harán tomar mejores decisiones.

Fuera del contexto empresarial, el hecho de crear, fomentar o impulsar una cultura de cuidado al dinero individual, familiar, o de un determinado grupo es mejor si se empieza desde pequeño; porque, aunque a menudo se trabaja para evitar una exposición temprana de niños a temas que se consideran sólo para adultos, sin incluir a la niñez.

Las nuevas generaciones afrontan nuevos retos ante diversos factores sociales y económicos, como es la inseguridad, desempleo, incertidumbre, entre otros.

Vivir en un entorno financiero y macroeconómico de constantes cambios, es posible con bases de conocimientos sobre educación financiera, considerando la opción de emprender microempresas, derivando en una sociedad más próspera.

De acuerdo a la hipótesis que se planteó, se pudo constatar que:

- las herramientas que usa el pequeño empresario son la hoja de cálculo para llevar sus presupuesto, flujo de efectivo y control de ingresos y gastos,
- portales bancarios donde realiza sus transacciones,
- instrumentos financieros, de acuerdo al banco donde tengan su dinero,
- usan computador, teléfono inteligente, internet, tablet en algunos casos,
- realizan convenios con asociaciones, con proveedores y con el gobierno municipal.

Con los resultados de los métodos de investigación cuantitativos y cualitativos, se concluye que:

- La educación financiera en la zona conurbana Veracruz- Boca del Río la educación financiera se ve reflejada en los microempresarios capacitados, hay que decir, que la mayoría de los empresarios son jóvenes de menos de 40 años.
- Los entrevistados y encuestados tienen claras sus metas, son conscientes de sus ingresos, aprendieron a hacer presupuestos y cumplirlos, identifican sus ingresos y gastos, conocen sus obligaciones fiscales y posibles ayudas o apoyos financieros, y se mantienen informados de las convocatorias municipales de emprendimiento.

Veracruz Ignacio de la Llave es un estado que representa una de las mejores economías del país; y las ciudades de Boca del Río y Veracruz, son dos de las ciudades con mayores oportunidades de crecimiento para una microempresa, ya que existen múltiples condiciones que lo favorecen.

Hablar de educación financiera, y mejor aún, trabajar en ella, es una excelente opción para mejorar las finanzas personales de los empresarios de Mpymes, ya que elimina gastos innecesarios, incrementa las inversiones, emprende nuevos negocios y disminuye las condiciones de pobreza en el país.

IMPLICACIONES

La educación financiera es la base cognitiva para los negocios de éxito, incluir en la cultura del mexicano este aprendizaje puede llevar a tener una sociedad más progresista, que aprenda a cuidar sus recursos y administrarlos; una parte importante en todo esto debe ser la participación del gobierno federal a través de programas de alfabetización financiera porque llevaría a una estabilidad económica y financiera.

REFERENCIAS

CONDUSEF. (2020). *gobierno Federal*. Obtenido de Comisión Nacional para la Protección y defensa de los usuarios y servicios financieros: <https://www.gob.mx/condusef>

Cruz, E. B. (2018). *Scielo*. Obtenido de Educación financiera en los niños: una evidencia empírica: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-109X2018000200012&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Denegri, M., Del Valle, C., Gonzalez, Y., Etchebarne, S., Sepulveda, J., & Sandoval, D. (2014). *Estudios pedagógicos*. Obtenido de Redalyc.org: <https://www.redalyc.org/pdf/1735/173531772005.pdf>

García, N., Grifoni, A., Lopez, J., & Mejía, D. (2013). *Políticas públicas y transformación productiva*. Obtenido de La educación financiera en América Latina y el Caribe: https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/OECD_CAF_Financial_Education_Latin_AmericaES.pdf

King. (2006). *Revista de economía institucional*. Obtenido de Redalyc.org: <https://www.redalyc.org/pdf/419/41943054015.pdf>

Raccanello, K., & Herrera, E. G. (2014). *Redalyc.org*. Obtenido de Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (México): <https://www.redalyc.org/pdf/270/27031268005.pdf>

Rivera, B. O., & Bernal, D. D. (2018). *La importancia de la educación financiera en la toma de decisiones de endeudamiento. Estudio de una sucursal de "Mi Banco" en México*. (Scielo) Recuperado el enero de 2020, de Revista Perspectivas Versión on-line 1994-3733: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1994-37332018000100006&script=sci_abstract

Zelizer, V. (2011). *El significado social del dinero*. Buenos Aires, Argentina: Fondo de Cultura económica.

ÍNDICE REMISSIVO

A

Administração 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 34, 36, 38, 39, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 51, 52, 53, 54, 55, 83, 93, 95, 102, 115, 116, 119, 130, 131, 132, 133, 134, 150, 151, 153, 154, 155, 156, 158, 159, 161, 162, 164, 165, 174, 176, 177, 178, 179, 180, 181, 182, 184, 187, 193, 194, 195, 196, 197, 198, 201, 206, 207, 208, 209

Administrador 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 15, 18, 19, 20, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 38, 201

Área de estudo 61, 62, 63, 65

Assessoria 37, 42, 52, 54, 55, 126, 127, 161

Atitudes 17, 38, 40, 43, 45, 52, 114

B

Brasil 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 19, 20, 46, 47, 48, 55, 56, 62, 71, 72, 81, 82, 83, 86, 91, 100, 101, 108, 115, 116, 117, 128, 133, 134, 143, 150, 164, 177, 178, 180, 181, 183, 184, 193, 194, 195, 197

C

Capital 16, 18, 62, 70, 78, 79, 107, 114, 119, 125, 132, 141, 150, 151, 154, 166, 168, 169, 171, 172

Clientes 22, 47, 58, 85, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 111, 112, 119, 120, 124, 125, 137, 139, 157, 158, 167, 169, 171, 191, 199

CLT 83, 84

Competências 1, 5, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 24, 27, 28, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 47, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 120, 121, 182, 183, 188, 189, 190

Conhecimentos 5, 8, 9, 10, 17, 18, 19, 20, 23, 24, 26, 27, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 52, 158, 199, 204

Consultoria 9, 20, 37, 42, 54

Consumidor 56, 57, 58, 98, 99, 114

Criciúma 80, 82, 86

Currículo 4, 8

Custo 58, 80, 81, 82, 83, 84, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 124, 125, 202

D

Desemprego 80, 81, 84, 89, 90, 108, 117

E

Ecoeficiência 102, 104, 106, 109, 112, 114, 115, 116

El Paso 73, 75

Empreendedorismo 16, 37, 42, 43, 54, 130, 133, 174, 182, 183, 184, 187, 188, 189, 195

Empreendimento 33, 120, 125, 149, 150, 164, 184

Empresa 17, 18, 20, 21, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 42, 56, 57, 58, 59, 64, 69, 73, 75, 76, 77, 78, 80, 81, 82, 83, 85, 86, 88, 90, 91, 92, 93, 97, 98, 99, 100, 101, 103, 107, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 133, 137, 143, 144, 148, 149, 150, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 168, 169, 170, 171, 172, 176, 181, 194, 195, 202, 203

Endomarketing 85, 92, 93

Ensino 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 23, 28, 33, 50, 111, 115, 129, 180, 181, 197, 198, 205

Estado 31, 45, 46, 47, 48, 49, 56, 62, 70, 72, 73, 81, 82, 83, 89, 98, 115, 132, 140, 146, 148, 149, 162, 167, 168, 172, 176, 177, 178, 179, 180, 181, 184, 186, 190, 193, 194, 195, 197, 199, 207

Estratégia 17, 29, 36, 41, 48, 58, 70, 96, 98, 99, 100, 130, 133, 134, 195, 209

F

Família 84, 148, 149, 150, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 160, 161, 162, 163, 164, 165

G

Geomarketing 56, 57, 58, 59, 60, 70, 71, 72

Gerência 39, 41, 43, 54, 177

Gerenciamento 9, 19, 36, 45, 51, 197, 198, 199, 200, 201, 202, 203, 204, 205, 206, 207, 208

Gestão 1, 2, 5, 6, 8, 9, 11, 14, 16, 17, 18, 20, 22, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 42, 43, 44, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 81, 82, 93, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 107, 108, 109, 110, 111, 113, 114, 115, 116, 121, 123, 127, 129, 130, 133, 148, 149, 152, 153, 155, 156, 157, 160, 161, 162, 164, 165, 174, 175, 176, 177, 178, 179, 180, 181, 182, 183, 184, 187, 188, 189, 190, 191, 192, 193, 194, 195, 196, 197, 198, 201, 202, 205, 206, 207, 208, 209

Gestor 9, 25, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 43, 44, 45, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 55, 86, 157, 180, 181

Governança 31, 46, 47, 103, 148, 149, 150, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 162, 163, 164, 165, 180, 197

H

Habilidades 9, 12, 16, 17, 18, 19, 20, 24, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 52, 53, 90, 98, 139, 142, 144, 168, 169, 172, 176, 182, 183, 188, 189, 190, 199

I

Inovação 21, 41, 43, 99, 113, 117, 120, 183, 190, 195, 209

J

Juárez 73, 75

L

Legislação 80, 81, 82, 83, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 151, 159, 206

Líder 25, 40, 193

Liderança 21, 25, 26, 27, 28, 36, 37, 39, 40, 41, 43, 45, 126, 179, 193, 196

M

Marketing 16, 19, 20, 22, 56, 57, 58, 71, 72, 85, 95, 96, 97, 100, 101, 102, 103, 107, 110, 112, 114, 115, 116, 195

Mercado 5, 8, 16, 18, 19, 20, 23, 27, 29, 30, 31, 32, 36, 37, 38, 41, 42, 56, 57, 58, 59, 60, 64, 69, 70, 89, 92, 97, 99, 100, 117, 119, 124, 125, 127, 151, 155, 159, 160, 164, 165, 167, 168, 169, 170, 172, 177, 181

Metaprocessos 30, 31, 32, 33, 34, 35

Modelos 9, 19, 20, 27, 46, 47, 55, 102, 103, 104, 105, 113, 114, 116, 117, 121, 123, 137, 138, 140, 167, 178, 194, 206

Motivação 40, 43, 45, 121, 126

N

Negociação 9, 19, 39, 40, 44, 45, 92

O

Orçamento 52, 55, 126, 200, 202, 203, 205, 206

P

Planejamento 11, 19, 21, 25, 29, 33, 34, 35, 38, 39, 41, 43, 45, 52, 55, 62, 101, 107, 108, 111, 112, 113, 117, 119, 120, 122, 123, 124, 126, 127, 128, 129, 130, 153, 161, 179, 199, 200, 201, 202, 206, 207, 208

R

Relacionamento 24, 27, 28, 56, 60, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 124, 125, 126, 159

Responsabilidade social 18, 23, 102, 103, 106, 107, 110, 112, 114, 115, 116

RH 86

S

Satisfação 95, 96, 97, 98, 100, 191, 202

Secretário executivo 36, 37, 38, 41, 42, 43, 44, 45, 48, 49, 50, 51, 52, 55

Setor lácteo 102, 104, 105, 106, 108, 110, 111, 112, 113, 114

SGA 105, 113

SIG 56, 57, 58, 59, 63, 70, 71

Sucesso 18, 20, 34, 41, 44, 47, 90, 95, 98, 99, 100, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 132, 133, 165, 176, 181, 187, 188, 189, 201


Sustentável 62, 103, 105, 106, 111, 115, 116, 174, 175, 176, 177, 178, 180, 191, 192, 193, 194


T


Trabalho 1, 3, 4, 5, 8, 9, 11, 14, 16, 17, 20, 21, 22, 23, 27, 29, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 45, 51, 53, 54, 55, 56, 61, 63, 66, 67, 70, 81, 83, 84, 85, 89, 96, 99, 100, 115, 125, 131, 150, 158, 159, 181, 182, 183, 187, 188, 189, 196, 198, 200, 204, 207, 208

U

Universidade 2, 4, 13, 14, 36, 50, 55, 71, 72, 80, 116, 130, 131, 165, 174, 186, 190, 191, 192, 193, 197, 198, 205, 207, 209

 www.atenaeditora.com.br

 contato@atenaeditora.com.br

 @atenaeditora

 www.facebook.com/atenaeditora.com.br

ADMINISTRAÇÃO:

Gestão, liderança e inovação 2



 Atena
Editora

Ano 2022

🌐 www.atenaeditora.com.br

✉ contato@atenaeditora.com.br

📷 @atenaeditora

📘 www.facebook.com/atenaeditora.com.br

ADMINISTRAÇÃO:

Gestão, liderança e inovação 2



Atena
Editora
Ano 2022