

APRESENTAÇÃO

Caros leitores,

É com satisfação que apresentamos mais uma edição da *CONTEXTUS* – Revista Contemporânea de Economia e Gestão (Volume 15, n.3 set/dez de 2017). Nesta publicação, são apresentados oito artigos que compartilham, com a comunidade acadêmica e a sociedade em geral, relevantes achados científicos das áreas de Administração, Contabilidade e Economia.

924

O primeiro artigo, desenvolvido pelas autoras Clariana Ribeiro Nogueira, Ana Elisa Bressan Smith Lourenzani e Natália Dadario, intitulado “**CONFLITOS DE RELACIONAMENTO ENTRE FRANQUEADOR E FRANQUEADOS: UM ESTUDO EM FRANQUIAS DO RAMO ALIMENTÍCIO SOB A ÓTICA DO FRANQUEADO NA REGIÃO ADMINISTRATIVA DE MARÍLIA (SP)**”, analisou o relacionamento franqueador-franqueado, mapeou pontos críticos e apontou os fatores de conflitos, embasado na teoria da agência

961

O segundo artigo, desenvolvido pelos(as) autores(as) Joysi Moraes, Bruno Francisco Batista Dias, Sandra Regina Holanda Mariano, intitulado “**QUALIDADE DA EDUCAÇÃO NAS ESCOLAS PÚBLICAS NO BRASIL: UMA ANÁLISE DA RELAÇÃO INVESTIMENTO POR ALUNO E DESEMPENHO NAS AVALIAÇÕES NACIONAIS**”, analisou a possível correlação entre investimento por aluno no ensino fundamental (entre 2005 a 2015) e resultados do desempenho no Índice de Desenvolvimento da Educação Básica (Ideb), confirmando a correlação nos estados de Minas Gerais, Pernambuco e Goiás.

981

O terceiro artigo, desenvolvido pelos autores Cláudio Marcos Maciel da Silva e José Francisco de Carvalho Rezende, intitulado “**GERAÇÃO DE VALOR NO ENSINO SUPERIOR PRIVADO: UMA ANÁLISE DO PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL (PDI)**”, analisou 24 PDIs pertencentes às principais IES privadas localizadas no estado do Rio de Janeiro e observou predominância de direcionadores como a titulação docente e regime de trabalho, infraestrutura, responsabilidade socioambiental, receita e orçamento.

996

O quarto artigo, desenvolvido pelos(as) autores(as) Jefferson Menezes de Oliveira, Vania de Fátima Barros Estivalete, Gilnei Luiz de Moura e Simone Alves Pacheco de Campos, intitulado “**PARA ALÉM DE MERAS PRESUNÇÕES, SÃO OS SERVIDORES PÚBLICOS RESISTENTES A MUDANÇAS?**”, observou abertura e aceitação à mudança como princípio central e contribuiu para amortecer crenças de que servidores

com mais idade são mais resistentes, bem como de que os técnico-administrativos são mais resistentes em relação aos docentes.

943

O quinto artigo, desenvolvido pelos(as) autores(as) Fábio Hiroshi Tomoyose, Ana Cristina de Faria, Marcos Antonio Gaspar, Edson Keyso de Miranda Kubo, intitulado “**A INFLUÊNCIA DO TREINAMENTO DE VENDEDORES NA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DE UMA REDE DE CONCESSIONÁRIAS DE VEÍCULOS, POR MEIO DA MODELAGEM DE EQUAÇÕES ESTRUTURAIS**”, identificou que os treinamentos realizados pelos vendedores das concessionárias assumem característica de elemento estratégico à criação de valor ao cliente e geração de vantagem competitiva, mesmo não possuindo relação direta com a satisfação dos clientes.

966

O sexto artigo, desenvolvido pelos(as) autores(as) Rafaela Rodrigues Correia, Rafael Tezza, Éverton Luís Pellizzaro de Lorenzi Cancellier, intitulado “**IMAGEM DE LOJA ON-LINE: IDENTIFICAÇÃO DE MEDIDAS E ESCALAS DE MENSURAÇÃO**”, verificou que não há escala universalmente aceita para medição da imagem de lojas online e evidenciou diversidade de quadros conceituais e dimensões, com destaque para a atmosfera da loja online, o prazer em comprar virtualmente e a facilidade de uso

940

O sétimo artigo, desenvolvido pelos(as) autores(as) Suelen Corrêa, Júlio Cesar Ferro de Guimarães, Eliana Andréa Severo e Márcia Rohr da Cruz, intitulado “**AS RELAÇÕES ENTRE A ORIENTAÇÃO PARA O MERCADO, A INOVAÇÃO DE PRODUTO E PROCESSO, E A PERFORMANCE ORGANIZACIONAL**”, observou que a inovação de processo contribui mais para a performance organizacional (redução de custo e aumento da qualidade dos produtos) que a inovação de produto.

898

O oitavo artigo, desenvolvido pelos autores Rogério Ciotti e Jacir Favretto, intitulado “**CAPACIDADE ABSORTIVA EM INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR: UMA SISTEMATIZAÇÃO DA LITERATURA**”, analisou a produção acadêmica sobre capacidade absorptiva no contexto das IES, de modo a traçar um mapa dos *gaps* para novas contribuições acadêmicas na área e observou que as publicações relativas ao tema recentes tiveram um aumento significativo a partir de 2011.

1010

O nono artigo, desenvolvido pelos autores Guilherme André Peleglini Rocha, Eduardo Augusto do Rosário Contani e Thais Lucimara da Silva Reco, intitulado “**GOVERNANÇA CORPORATIVA E DESEMPENHO DAS AÇÕES DE EMPRESAS DO SETOR DE CONSUMO E VAREJO**”, verificou que as empresas listadas com governança corporativa não apresentaram retornos estatisticamente superiores às tradicionais, porém tiveram menor risco se comparadas àquelas listadas no segmento tradicional. Também não houve diferença estatisticamente significativa entre as empresas com governança corporativa e o Ibovespa.

Ressaltamos que todo o conteúdo desta edição, bem como das anteriores, está disponibilizado de maneira gratuita, livre e irrestrita em nosso endereço eletrônico www.contextus.ufc.br.

Desejamos a todos(as) uma excelente leitura!

Carlos Adriano S Gomes Gordiano

Editor chefe da Contextus (B1)

Fone (55)(85)3366 7792

revistacontextus@gmail.com

Revista Contextus (Fortaleza) – FEAAC / UFC

Av. da Universidade, 2486 – Benfica, Fortaleza – CE – CEP 60020-180 – Brasil

PRESENTACIÓN

Estimados lectores

Es con satisfacción que presentamos una edición más de CONTEXTUS – Revista Contemporánea de Economía y Administración (Volumen 15, n. 3 Set/Dic de 2017). En esta publicación, son presentados ocho artículos que se comparten con la comunidad académica y la sociedad en general, con resultados científicos relevantes de las áreas de administración, contabilidad y economía.

924

El primer artículo, desarrollado por los(las) autores(as) Clariana Ribeiro Nogueira, Ana Elisa Bressan Smith Lourenzani y Natália Dadario, titulado **“RELACIÓN DE CONFLICTOS ENTRE FRANQUICIADOR Y FRANQUICIADOS: UN ESTUDIO EN FRANQUICIA DE LA INDUSTRIA DE ALIMENTOS BAJO LA ÓPTICA DE FRANQUICIA EN REGIÓN ADMINISTRATIVA MARÍLIA (SP)”**, analizó la relación franquiciador-franquiciado, mapeó puntos críticos y señaló los factores de conflicto, basado en la teoría de la agencia.

961

El segundo artículo, desarrollado por los(las) autores(as) Joysi Moraes, Bruno Francisco Batista Dias, Sandra Regina Holanda Mariano, titulado **“CALIDAD DE EDUCACIÓN EN LAS ESCUELAS PUBLICAS EN BRASIL: UN ANÁLISIS DE LA RELACIÓN ENTRE LA INVERSIÓN POR ESTUDIANTE Y EL RENDIMIENTO EN LAS EVALUACIONES NACIONALES”**, analizó la posible correlación entre la inversión por estudiante en la educación primaria (de 2005 a 2015) y los resultados de rendimiento de los estudiantes obtenidos en el Índice de Desarrollo la Educación Básica (Ideb). Verificó la correlación en los estados de Minas Gerais, Pernambuco y Goiás.

981

El tercer artículo, desarrollado por los(las) autores(as) Cláudio Marcos Maciel da Silva y José Francisco de Carvalho Rezende, titulado **“GENERACIÓN DE VALOR EN LA ENSEÑANZA SUPERIOR PRIVADA: UN ANÁLISIS DEL PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL (PDI)”**, analizó 24 planes de desarrollo institucional de las principales instituciones de enseñanza superior del estado de Río de Janeiro y observó la predominancia de directores como la titulación docente y régimen de trabajo, infraestructura, responsabilidad socio-ambiental, ingresos y presupuesto.

996

El cuarto artículo, desarrollado por los(las) autores(as) Jefferson Menezes de Oliveira, Vania de Fátima Barros Estivalet, Gilnei Luiz de Moura y Simone Alves Pacheco de Campos, titulado **“ADEMÁS DE MERAS PRESUNCIONES, SON LOS SERVIDORES PÚBLICOS RESISTENTES A LOS CAMBIOS?”**, observó apertura y aceptación al cambio como principio central. Además, el estudio contribuyó a amortiguar creencias de que los servidores con más edad son más resistentes y de que los técnico-administrativos son más resistentes que los docentes.

943

El quinto artículo, desarrollado por los(las) autores(as) Fábio Hiroshi Tomoyose, Ana Cristina de Faria, Marcos Antonio Gaspar y Edson Keyso de Miranda Kubo, titulado **“LA INFLUENCIA DE LOS ENTRENAMIENTOS DE VENDEDORES EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE UNA RED DE CONCESIONARIOS DE VEHÍCULOS POR MEDIO DEL MODELADO DE ECUACIONES ESTRUCTURALES”**, identificó que los entrenamientos realizados por los vendedores de las concesionarias asumen función estratégica para la creación de valor al cliente y la generación de ventaja competitiva, aun no teniendo relación directa con la satisfacción de los clientes.

966

El sexto artículo, desarrollado por los autores Rafaela Rodrigues Correia, Rafael Tezza y Éverton Luís Pellizzaro de Lorenzi Cancellier, titulado **“IMAGEN DE TIENDA ON-LINE: IDENTIFICACIÓN DE MEDIDAS Y ESCALAS DE MENSURACIÓN”**, descubrió que no hay escala universalmente aceptada para medir la imagen de la tienda en línea, sino una diversidad de cuadros conceptuales y dimensiones, siendo las más recurrentes la atmósfera de la tienda on-line, el placer en comprar virtualmente y la facilidad de uso.

940

El séptimo artículo, desarrollado por los(as) autores(as), Suelen Corrêa, Júlio Cesar Ferro de Guimarães, Eliana Andréa Severo y Márcia Rohr da Cruz, titulado **“RELACIONES DE LA ORIENTACIÓN AL MERCADO, UNA INNOVACIÓN DE PRODUCTO Y PROCESO, Y RENDIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN”**, que la innovación de proceso contribuye más al desempeño organizacional (reducción de costo y aumento de la calidad de los productos) que la innovación de producto.

898

El octavo artículo, elaborado por los autores Rogério Ciotti y Jacir Favretto, titulado **“CAPACIDAD ABSORTIVA EN INSTITUCIONES DE ENSEÑANZA SUPERIOR: UNA SISTEMATIZACIÓN DE LA LITERATURA”**, analizó la producción académica sobre capacidad absorbente en el contexto de las instituciones de enseñanza superior, para trazar un mapa de los *gaps* para nuevas contribuciones académicas en el área y observó que las publicaciones relacionadas al tema tuvieron un aumento significativo desde el año de 2011.

1010

El nono artículo, elaborado por los autores Guilherme André Peleglini Rocha, Eduardo Augusto do Rosário Contani y Thais Lucimara da Silva Reco, titulado **“GOBIERNO CORPORATIVO Y DESEMPEÑO DE LAS ACCIONES DE EMPRESAS DEL SECTOR DE CONSUMO Y MENUDEO”**, verificó que las empresas con gobierno corporativo no presentaron retornos estadísticamente superiores a las empresas tradicionales, pero tuvieron menor riesgo si se las compara con las empresas enumeradas en el segmento tradicional. También no hubo diferencia estadísticamente significativa entre las empresas con gobierno corporativo y el Ibovespa.

Destacamos que todo el contenido de esta edición, además de las anteriores, está disponible de manera gratuita, libre e irrestricta en nuestro sitio electrónico www.contextus.ufc.br.

¡Deseamos a todos(as) una gran lectura!

Carlos Adriano S Gomes Gordiano

Editor jefe de Contextus (B1)

Teléfono (55)(85)3366 7792

revistacontextus@gmail.com

Revista Contextus (Fortaleza) – FEAAC / UFC

Av. da Universidade, 2486 – Benfica, Fortaleza – CE – CEP 60020-180 – Brasil

PRESENTATION

Dear readers,

We are pleased to present another issue of *CONTEXTUS* – Contemporary Economics and Management Journal (Volume 15, n.3 Sep/Dec 2017). In this publication, eight articles are made available that share relevant scientific findings with the academic community and society as a whole within the areas of Administration, Accounting and Economics.

924

The first article, developed by the authors Clariana Ribeiro Nogueira, Ana Elisa Bressan Smith Lourenzani and Natália Dadario and entitled **“CONFLICTS OF**

RELATIONSHIP BETWEEN FRANCHISOR AND FRANCHISEES: A STUDY IN FRANCHISES OF THE FOOD BRANCH FROM THE POINT OF VIEW OF THE FRANCHISEE IN THE ADMINISTRATIVE REGION OF MARÍLIA (SP)", analyzed the franchisor—franchisee relationship, based on agency theory, as well as mapped hotspots and indicated factors of conflict that lead to dissatisfaction of the parties.

961

The second article, developed by the authors Joysi Moraes, Bruno Francisco Batista Dias and Sandra Regina Holanda Mariano and entitled "**QUALITY OF EDUCATION IN PUBLIC SCHOOLS IN BRAZIL: AN ANALYSIS OF THE CORRELATION BETWEEN INVESTMENT PER STUDENT AND PERFORMANCE IN THE NATIONAL ASSESSMENTS**", analyzed the correlation between investment per pupil in primary education (from 2005 to 2015) and the outcome of the students in the evaluation of the Development Index of Basic Education (Ideb) and confirmed it was the case in the states of Minas Gerais, Pernambuco and Goiás.

981

The third article, developed by the authors Cláudio Marcos Maciel da Silva and José Francisco de Carvalho Rezende and entitled "**GENERATION OF VALUE IN PRIVATE HIGHER EDUCATION: AN ANALYSIS OF INSTITUTIONAL DEVELOPMENT PLAN (IDP)**", analyzed 24 institutional development plans of the main private institutions of higher education of Rio de Janeiro state and observed the prevalence of drivers such as academic title work regime, infrastructure, socio-environmental responsibility, revenue and budget.

996

The fourth article, developed by the authors Jefferson Menezes de Oliveira, Vania de Fátima Barros Estivaleta, Gilnei Luiz de Moura and Simone Alves Pacheco de Campos and entitled "**BEYOND MERE ASSUMPTIONS, ARE PUBLIC WORKERS RESISTANT TO CHANGE?**", observed openness and acceptance to change as a central principle. In addition, the study has contributed to cushion beliefs both that older staff members resist more and that technicians do more than teachers.

943

The fifth article, developed by the authors Fábio Hiroshi Tomoyose, Ana Cristina de Faria, Marcos Antonio Gaspar and Edson Keyso de Miranda Kubo and entitled "**THE INFLUENCE OF SALESPEOPLE TRAINING ON THE CUSTOMER SATISFACTION OF A NETWORK'S VEHICLE DEALERS BY STRUCTURAL EQUATIONS MODELING**", identified that the salespeople training of vehicle dealers plays a strategic role in creating value to the customer and generating competitive advantage, even though it has no direct relation with the customer satisfaction.

966

The sixth article, developed by the authors Rafaela Rodrigues Correia, Rafael Tezza and Éverton Luís Pellizzaro de Lorenzi Cancellier and entitled "**ON-LINE STORE IMAGE: IDENTIFICATION OF MEASUREMENTS AND MEASURING SCALES**", found there is no universally accepted scale for measuring the image of the on-line store but rather a diversity of conceptual frameworks and dimensions, the most recurrent being atmosphere of the on-line store, pleasure in buying and ease of use.

940

The seventh article, developed by the authors Suelen Corrêa, Júlio Cesar Ferro de Guimarães, Eliana Andréa Severo and Márcia Rohr da Cruz and entitled “**THE RELATIONS BETWEEN MARKET GUIDANCE, PRODUCT AND PROCESS INNOVATION, AND ORGANIZATIONAL PERFORMANCE**”, observed that process innovation contributes more to organizational performance (cost reduction and product quality enhancement) than product innovation.

898

The eighth article, developed by the authors Rogério Ciotti and Jacir Favretto and entitled “**ABSORPTIVE CAPACITY IN HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS: A SYSTEMATIZATION OF LITERATURE**”, analyzed the academic production on absorptive capacity in the context of higher education institutions in order to map the gaps for new academic contributions in the area and observed that recent publication related to the topic have had a significant increase since 2011.

1010

The ninth article, developed by the authors Guilherme André Peleglini Rocha, Eduardo Augusto do Rosário Contani and Thais Lucimara da Silva Reco and entitled “**CORPORATE GOVERNANCE AND PERFORMANCE OF COMPANY STOCKS IN THE CONSUMER AND RETAIL SECTOR**”, found that companies listed with corporate governance do not present statistically superior returns to traditional companies, however they have less risk when compared to those listed in the traditional segment. There has also been no statistically significant difference between the companies with corporate governance and the ones listed in Ibovespa.

We note that the entire content of this edition, as well as the previous ones, is free of charge and unrestrictedly available at our website www.contextus.ufc.br.

We wish you an excellent read!

Carlos Adriano Gomes

Editor-in-chief of Contextus

Phone (55) (85) 3366 7792

revistacontextus@gmail.com

Contextus Journal (Fortaleza) – FEAAC / UFC

Av. da Universidade, 2486 – Benfica, Fortaleza – CE – CEP 60020-180 – Brasil