

V. 10 • N. 1 • SÃO PAULO • JAN./FEV. 2009

REVISTA DE
ADMINISTRAÇÃO
MACKENZIE



UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

Chanceler Augustus Nicodemus Lopes
Reitor Manassés Claudino Fonteles
Vice-Reitor Pedro Ronzelli Júnior

INSTITUTO PRESBITERIANO MACKENZIE

ENTIDADE MANTENEDORA

Diretor-Presidente Adilson Vieira
Diretor de Planejamento e Finanças F. Solano Portela Neto
Diretor de Ensino e Desenvolvimento Cleverson Pereira de Almeida
Diretor de Administração e Gestão de Pessoas Gilson Alberto Novaes

DECANATO DE PESQUISA E DE PÓS-GRADUAÇÃO

Sandra Maria Dotto Stump

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS

Coordenador Darcy Mitiko Mori Hanashiro

CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E APLICADAS

Diretor Moises Ari Zilber

Revista de Administração Mackenzie – Volume 1, n.1, (2000) – São Paulo: Universidade Presbiteriana Mackenzie, 2000

Bimestral

Publicação do Departamento de Ciências Administrativas do Centro de Ciências Sociais Aplicadas e do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Presbiteriana Mackenzie.

ISSN 1678-6971

CDD 658

1. Administração 2. Marketing

RAM – Revista de Administração Mackenzie é indexada nas seguintes bases de dados:

Bibliographie der Rezensionen Wissenschaftlicher – IBZ (International Bibliography of Periodical Literature in the Humanities and Social Sciences) – <http://gso.gbv.de/DB=2.4/LNG=EN/>
LATINDEX – Sistema Regional de Información en Línea para Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal – <http://www.latindex.unam.mx/>
OEI – CREDI – Organización dos Estados Iberoamericanos – <http://www.oei.es/>
Ulrich's International Periodicals Directory – <http://www.ulrichsweb.com/ulrichsweb/>
CLASE – Citas Latinoamericanas en Ciencias Sociales y Humanidades (México) – <http://ahau.cichcu.unam.mx:8000/ALEPH>
EBSCO – Current Abstracts – <http://www.ebscohost.com/>
DARE Databank – UNESCO Social Science – <http://databases.unesco.org/dare/form.shtml>
IBSS – International Bibliography of the Social Sciences (The London School of Economics and Political Sciences) – <http://www.lse.ac.uk/collections/IBSS/>
EBSCO – TOC Premier – <http://www.ebscohost.com/>
EBSCO – Business Source Complete - <http://www.ebscohost.com/>
EBSCO – Fuente Academica – <http://www.ebscohost.com/>
ICAP – Indexação Compartilhada de Artigos de Periódicos – http://www.pergamum.pucpr.br/pergamum/php/titulos_icap.php
DOAJ – Directory of Open Access Journals - www.doaj.org/

Os direitos de publicação desta revista são da Universidade Presbiteriana Mackenzie.

Os textos publicados na revista são de inteira responsabilidade de seus autores.

Permite-se a reprodução desde que citada a fonte e o autor.

Endereço para correspondência:

Revista de Administração Mackenzie – Universidade Presbiteriana Mackenzie
Rua Major Sertório, 733 – São Paulo – SP – CEP 01222-010
E-mail: revista.adm@mackenzie.com.br

V. 10 • N. 1 • SÃO PAULO • 2009 • ISSN 1678-6971

REVISTA DE
ADMINISTRAÇÃO
MACKENZIE



UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

CONSELHO DE POLÍTICA EDITORIAL

- Adalberto Fischmann – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade
Universidade de São Paulo – FEA/USP – (SP, Brasil)
- Alexandre de Pádua Carrieri – Departamento de Ciências Administrativas
Universidade Federal de Minas Gerais – DCA/UFGM (MG, Brasil)
- Bernardo M. Ferdman – Marshall Goldsmith School of Management
Alliant International University – MGSM/AIU (CA, EUA)
- Clóvis Luiz Machado-da-Silva – Departamento de Administração Geral e Aplicada
Universidade Federal do Paraná – DAGA/UFPR (PR, Brasil)
- Hubert Drouvot – Institut d’Administration des Entreprises de Grenoble
Université Pierre-Mendès-France – IAE/UPMF (Grenoble, França)
- João Amaro Matos – Departamento de Gestão – Faculdade de Economia
Universidade Nova Lisboa – DG/FE/UNL (Lisboa, Portugal)
- Maria Luisa Mendes Teixeira – Centro de Ciências Sociais e Aplicadas
Universidade Presbiteriana Mackenzie – CCSA/Mackenzie (SP, Brasil)
- Moises Ari Zilber – Centro de Ciências Sociais e Aplicadas
Universidade Presbiteriana Mackenzie – CCSA/Mackenzie (SP, Brasil)
- Ricardo Leal – Instituto de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração
Universidade Federal do Rio de Janeiro – COPPEAD/UFRJ (RJ, Brasil)
- Sônia Maria Rodrigues Calado Dias – Departamento de Ciências Administrativas
Universidade Federal de Pernambuco – DCA/UFPE (PE, Brasil)
- Valmiria Carolina Piccinini – Escola de Administração
Universidade Federal do Rio Grande do Sul – EA/UFRGS (RS, Brasil)
- Walter Lee Ness – Escola de Negócios – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro
IAG/PUC-RIO (RJ, Brasil)
- Wilson Nakamura – Centro de Ciências Sociais e Aplicadas
Universidade Presbiteriana Mackenzie – CCSA/Mackenzie (SP, Brasil)
- Wolfgang Bilsky – Psychologisches Institut – Westfälische Wilhelms-Universität Münster
PI/UM – (Münster, Alemanha)

EDITOR ACADÊMICO E COORDENADOR DA REVISTA

WALTER BATAGLIA

COORDENAÇÃO EDITORIAL

Silvana Gouvea

PREPARAÇÃO DE ORIGINAIS

Texto et. al. Revisão, Editoração & Artes

REVISÃO

Maria de Fátima Papa

PROJETO GRÁFICO E CAPA

Nelson Mielnik e Silvia Mielnik

DIAGRAMAÇÃO

Ponto & Linha

S

SUMÁRIO

- 9** **APRESENTAÇÃO**
Walter Bataglia
- 12** **ADOÇÃO DE RFID NO BRASIL: UM ESTUDO EXPLORATÓRIO**
Marcelo Caldeira Pedroso
Ronaldo Zwicker
Cesar Alexandre de Souza
- 37** **MECANISMOS DE APRENDIZAGEM EM ORGANIZAÇÕES:
DESENVOLVIMENTO E VALIDAÇÃO DE UMA ESCALA DE
MEDIDA**
Antonio Isidro da Silva Filho
- 58** **O PAPEL DA CONFIANÇA NA CONCESSÃO DE CRÉDITO
PARA EMPRESAS EM RECUPERAÇÃO**
Rogério Silveira Monteiro
Maria Luisa Mendes Teixeira
- 89** **COMPARAÇÃO DOS MODELOS DE AVALIAÇÃO DE
EMPRESAS COM BASE NO FLUXO DE CAIXA DESCONTADO
E NO LUCRO RESIDUAL: ESTUDO DE CASO DE UMA
EMPRESA DE ENERGIA ELÉTRICA**
Valter Saurin
Ana Lúcia Miranda Lopes
Newton Carneiro Affonso da Costa Junior
- 114** **MODELAGEM DAS DISTRIBUIÇÕES DAS TAXAS DE
RETORNO DOS ÍNDICES IBOVESPA E S&P500**
Francisco Henrique Figueiredo de Castro Junior
Héber Pessoa da Silveira

134 A PESQUISA-AÇÃO PARTICIPANTE COMO ESTRATÉGIA
METODOLÓGICA PARA O ESTUDO DO EMPREENDEDORISMO
SOCIAL EM ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS

Marcos Bidart Carneiro de Novaes
Antonio Carlos Gil

161 COMPARAÇÃO ENTRE OS MODELOS NORTE-AMERICANO
(ACSI) E EUROPEU (ECSI) DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE:
UM ESTUDO NO SETOR DE SERVIÇOS

Humberto Elias Garcia Lopes
Camila Cristina de Paula Pereira
Ana Flávia Santos Vieira

S

SUMMARY

- 9** FROM THE EDITOR
Walter Bataglia
- 12** RFID ADOPTION IN BRAZIL: AN EXPLORATORY STUDY
Marcelo Caldeira Pedroso
Ronaldo Zwicker
Cesar Alexandre de Souza
- 37** ORGANIZATIONAL LEARNING MECHANISMS: DEVELOPMENT AND VALIDATION OF A MEASURE SCALE
Antonio Isidro da Silva Filho
- 58** THE ROLE OF CONFIDENCE IN CREDIT CONCESSION FOR COMPANIES IN ECONOMIC-FINANCIAL RECOVERY
Rogério Silveira Monteiro
Maria Luisa Mendes Teixeira
- 89** A COMPARATIVE STUDY OF DISCOUNTED CASH FLOW AND RESIDUAL INCOME MODELS FOR BUSINESS VALUATION: CASE STUDY OF A POWER ENERGY COMPANY
Valter Saurin
Ana Lúcia Miranda Lopes
Newton Carneiro Affonso da Costa Junior
- 114** MODELING THE DISTRIBUTIONS OF THE IBOVESPA AND S&P500 RATES OF RETURN
Francisco Henrique Figueiredo de Castro Junior
Héber Pessoa da Silveira

134 **PARTICIPATORY ACTION RESEARCH AS A
METHODOLOGICAL STRATEGY FOR THE STUDY OF SOCIAL
ENTREPRENEURSHIP IN BUSINESS ADMINISTRATION**

Marcos Bidart Carneiro de Novaes

Antonio Carlos Gil

161 **A COMPARISON BETWEEN THE AMERICAN CUSTOMER
SATISFACTION INDEX (ACSI) AND THE EUROPEAN
CUSTOMER SATISFACTION INDEX (ECSI): A STUDY IN THE
SERVICE SECTOR**

Humberto Elias Garcia Lopes

Camila Cristina de Paula Pereira

Ana Flávia Santos Vieira