

V. 9 • N. 7 • SÃO PAULO • NOV./DEZ. 2008

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: Editora 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. 9 • N. 7 • SÃO PAULO • NOV./DEZ. 2008 • 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 Carriero – Departamento de Ciências Administrativas
Universidade Federal de Minas Gerais – DCA/UFMG (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)
- Valmíria 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

Carlos Villarruel

REVISÃO

Sirlene Barbosa

PROJETO GRÁFICO E CAPA

Nelson Mielnik e Silvia Mielnik

DIAGRAMAÇÃO

Libro Comunicação

S

SUMÁRIO

- 9** APRESENTAÇÃO
Walter Bataglia
- 11** GRUPOS ESTRATÉGICOS BANCÁRIOS: UMA ABORDAGEM
TRANSVERSAL MULTIVARIADA PARA O PROBLEMA DA
SEGMENTAÇÃO DOS BANCOS NO BRASIL
Rodrigo Barbone Gonzalez
José Roberto Ferreira Savoia
Maria Aparecida Gouvêa
- 41** ATITUDES ANTE PRODUTOS BANCÁRIOS: A VISÃO DOS
FUNCIONÁRIOS
Marcelo Vinhal Nepomuceno
- 70** PESQUISAS DE MARKETING PELA INTERNET: AS
PERCEPÇÕES SOB A ÓTICA DOS ENTREVISTADOS
Daniel Infante Ferreira Gonçalves
- 89** DA QUALIFICAÇÃO À COMPETÊNCIA: DESLOCAMENTO
CONCEITUAL E INDIVIDUALIZAÇÃO DO TRABALHADOR
Rubens de Araújo Amaro

- 112** DILEMAS DA ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO FACE À GLOBALIZAÇÃO E ÀS
TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
José Maria Carvalho Ferreira
- 136** UMA METODOLOGIA MULTICRITÉRIO (MCDA-C) PARA APOIAR O
GERENCIAMENTO DO CAPITAL INTELECTUAL ORGANIZACIONAL
Sandra Rolim Ensslin
Fernando Nitz de Carvalho
Alessandra Vasconcelos Gallon
Leonardo Ensslin
- 163** LAÇOS INTER-ORGANIZACIONAIS E O POSICIONAMENTO ESTRATÉGICO DE
SOLUÇÃO TOTAL AO CLIENTE DO MODELO DELTA – UMA PESQUISA SOBRE A
DÍADE FORNECEDOR-CLIENTE NO B2B
Mateus Tavares da Silva Cozer
Geraldo Luciano Toledo
Cláudia Szafir-Goldstein

S

SUMMARY

- 9** FROM THE EDITOR
Walter Bataglia
- 11** BANKING STRATEGIC GROUPS': A CROSS-SECTIONAL
MULTIVARIATE APPROACH FOR BANKING SEGMENTATION
IN BRAZIL
Rodrigo Barbone Gonzalez
José Roberto Ferreira Savoia
Maria Aparecida Gouvêa
- 41** ATTITUDES TOWARD BANK PRODUCTS: THE EMPLOYEE'S
PERSPECTIVE
Marcelo Vinhal Nepomuceno
- 70** INTERNET MARKETING RESEARCH: THE INTERVIEWEE'S
PERCEPTIONS
Daniel Infante Ferreira Gonçalves
- 89** FROM QUALIFICATION TO COMPETENCE: CONCEPTUAL
DISPLACEMENT AND THE WORKER'S INDIVIDUALIZATION
Rubens de Araújo Amaro

- 112** DILEMMAS OF WORK'S ORGANIZATION BEFORE GLOBALIZATION AND BEFORE THE TECHNOLOGIES OF INFORMATION AND COMMUNICATION
José Maria Carvalho Ferreira
- 136** A MULTICRITERIA METHODOLOGY (MCDA-C) TO SUPPORT THE MANAGEMENT OF CORPORATE INTELLECTUAL CAPITAL
Sandra Rolim Ensslin
Fernando Nitz de Carvalho
Alessandra Vasconcelos Gallon
Leonardo Ensslin
- 163** INTER-ORGANIZATIONAL TIES AND TOTAL CUSTOMER SOLUTION STRATEGIC POSITIONING FROM DELTA MODEL: A RESEARCH ABOUT DYAD SUPPLIER-CLIENT ON B2B
Mateus Tavares da Silva Cozer
Geraldo Luciano Toledo
Cláudia Szafir-Goldstein