

VOLUME 9 • NÚMERO 5 • SÃO PAULO • 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

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

DECANATO DE PESQUISA E DE PÓS-GRADUAÇÃO

Sandra Maria Dotto Stamp

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS

Coordenador Darcy Mitsuo Mori Hamashiro

FACULDADE DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS, CONTÁBEIS E ADMINISTRATIVAS

Director 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 1768-6971

CDD 658

1. Administração 2. Marketing

RAM – Revista de Administração Mackenzie é indexada na base de dados Icap – Indexação compartilhada de Artigos de Periódicos –, na Business Source Complete, na Current Abstracts, na Economía y Negocios, na Fuente Académica e na TOC Premier da Ebsco; na OEI – CREDI – Organización dos Estados Iberoamericanos; na Bibliographie der Rezensionen Wissenschaftlicher-IBZ (Internacional Bibliography of Periodical Literature in the Humanities and Social Sciences); na IBSS – Internacional Bibliography of the Social Sciences (The London School of Economics and Political Sciences); na CLASE – Citas Latinoamericanas en Ciencias Sociales y Humanidades (México); na DARE Databank – UNESCO Social Science; e na LATINDEX – Sistema Regional de Información en Línea para Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal.

Também está disponível no Ulrich's International Periodicals Directory.

O código da RAM no Catálogo Coletivo Nacional (CCN) do Ibict,

para solicitações via COMUT, é 096219-8

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
Telefone: 55-11-3231-0206 r. 220 - E-mail: revista.adm@mackenzie.com

VOLUME 9 • NÚMERO 5 • SÃO PAULO • 2008

REVISTA DE
ADMINISTRAÇÃO
MACKENZIE



UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

CONSELHO TÉCNICO-CIENTÍFICO

Adalberto Américo Fischmann – Faculdade de Economia e Administração da Universidade de São Paulo
Antonio Delfim Netto – Faculdade de Economia e Administração da Universidade de São Paulo
Carlos Alberto Gonçalves – Universidade Federal de Minas Gerais
Clóvis L. Machado-da-Silva – Universidade Federal do Paraná
Luciano Galvão Coutinho – Universidade Estadual de Campinas
Maria Luísa Mendes Teixeira – Universidade Presbiteriana Mackenzie
Moisés Ari Zilber – Universidade Presbiteriana Mackenzie
Sávio Popadiuk – Universidade Presbiteriana Mackenzie
Ricardo P. C. Leal – Universidade Federal do Rio de Janeiro
Sônia Maria Rodrigues Calado Dias – Universidade Federal de Pernambuco
Valmíria Carolina Piccinini – Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Wilson Toshio Nakamura – Universidade Presbiteriana Mackenzie

EDITOR ACADÊMICO E COORDENADOR DA REVISTA

WALTER BATAGLIA

COORDENAÇÃO EDITORIAL

Sílvia Gouvea

PREPARAÇÃO DE ORIGINALS

Mônica de Aguiar Rocha

REVISÃO

Maria de Fátima Carneiro A. Madeira

PROJETO GRÁFICO E CAPA

Nelson Mielnik e Sílvia Mielnik

DIAGRAMAÇÃO

Libro Comunicação

S

SUMÁRIO

- 9** POLÍTICA EDITORIAL
- 10** APRESENTAÇÃO
Walter Bataglia
- 11** ASSÉDIO MORAL E GESTÃO DE PESSOAS: UMA ANÁLISE DO ASSÉDIO MORAL NAS ORGANIZAÇÕES E O PAPEL DA ÁREA DE GESTÃO DE PESSOAS
Antonio Martinigo Filho
Marcus Vinicius Soares Siqueira
- 35** ANÁLISE DO CONTRASTE DA PENALIDADE E DA RECOMPENSA (PRC): IDENTIFICANDO OPORTUNIDADES DE MELHORIA EM UM SERVIÇO
Jaime Dagostim Picolo
Gerson Tontini
- 59** O QUE O KAFFEE DE LÁ TEM QUE O CAFÉ DAQUI NÃO TEM: UM ESTUDO COMPARATIVO ENTRE OS SISTEMAS AGROINDUSTRIAIS DO CAFÉ ALEMÃO E BRASILEIRO
Mara Luiza Gonçalves Freitas

- 82** A SINCRONIZAÇÃO DA TOMADA DE DECISÃO ESTRATÉGICA COM O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO FORMAL
Walter Bataglia
Abraham Sin Oih Yu
- 112** PRÁTICAS DIDÁTICO-PEDAGÓGICAS NO ENSINO DE EMPREENDEDORISMO EM CURSOS DE GRADUAÇÃO E PÓS-GRADUAÇÃO NACIONAIS E INTERNACIONAIS
Daniel Christian Henrique
Sieglinde Kindl da Cunha
- 137** REVELANDO E COMPREENDENDO O RELACIONAMENTO PROFESSOR-ALUNO EM MARKETING
Ana Akemi Ikeda
Fátima Cristina Trindade Bacellar
- 155** PERFIL PROFISSIONAL E PRÁTICAS DE DOCÊNCIA NOS CURSOS DE ADMINISTRAÇÃO: POR ONDE ANDAM AS NOVAS TECNOLOGIAS DO ENSINO SUPERIOR?
Antônio João Hocayen-da-Silva
Marcos de Castro



SUMMARY

- 9** PUBLISHING POLICY
- 10** FROM THE EDITOR
Walter Bataglia
- 11** MORAL HARASSMENT AND HUMAN RESOURCES
MANAGEMENT: AN ANALYSIS OF MORAL HARASSMENT
IN ORGANIZATIONS AND THE ROLE OF THE HUMAN
RESOURCES MANAGEMENT
Antonio Martinigo Filho
Marcus Vinicius Soares Siqueira
- 35** PENALTY AND REWARD CONTRAST ANALYSIS (PRC):
IDENTIFYING IMPROVEMENT OPPORTUNITIES IN A SERVICE
Jaime Dagostim Picolo
Gerson Tontini
- 59** WHAT KAFFEE HAS THERE AND DOES NOT HAVE HERE: A
COMPARATIVE STUDY OF THE AGROINDUSTRIAL SYSTEMS
UNDERLYING THE GERMAN AND BRAZILIAN COFFEE TRADE
Mara Luiza Gonçalves Freitas

- 82** THE SYNCHRONIZATION OF THE STRATEGIC DECISION-MAKING WITH THE FORMAL STRATEGIC PLANNING
Walter Bataglia
Abraham Sin Oih Yu
- 112** DIDACTIC-PEDAGOGICAL PRACTICES IN THE ENTREPRENEURSHIP EDUCATION IN NATIONAL AND INTERNATIONAL GRADUATE AND POST-GRADUATE COURSES
Daniel Christian Henrique
Sieglinde Kindl da Cunha
- 137** REVEALING AND UNDERSTANDING PROFESSOR-STUDENT RELATIONSHIP IN MARKETING
Ana Akemi Ikeda
Fátima Cristina Trindade Bacellar
- 155** PROFESSIONAL PROFILE AND PRACTICAL OF TEACHING IN THE ADMINISTRATION COURSES: FOR WHERE THEY WALK THE NEW TECHNOLOGIES OF SUPERIOR EDUCATION?
Antônio João Hocayen-da-Silva
Marcos de Castro



POLÍTICA EDITORIAL

A *RAM – Revista de Administração Mackenzie* é um meio de divulgação dos conhecimentos gerados nos programas de Pós-Graduação do País, preferencialmente aqueles fundamentados em pesquisas empíricas.

Por estar vinculada à Faculdade de Ciências Econômicas, Contábeis e Administrativas e ao Programa de Pós-Graduação em Administração de Empresas da Universidade Presbiteriana Mackenzie, abriga temas ligados à gestão de pessoas, que compreendem assuntos referentes à teoria organizacional, cultura e valores dos executivos, capital intelectual, organizações de aprendizagem, mudança organizacional, educação na organização; à valorização empresarial que envolve assuntos referentes à relação preço-custo, financiamentos e investimentos, fusões e aquisições, governança corporativa, gestão de valoração de empresas, finanças comportamentais, contabilidade estratégica e gerencial; e temas relacionados à gestão e desenvolvimento de mercados que abordam assuntos referentes ao atendimento de clientes, vantagem competitiva, concorrência, inteligência estratégica, administração da cadeia de suprimentos, inovação, diversificação de negócios, administração de canais de distribuição, ERP, CRM e *marketing*.

Os assuntos aqui indicados não são exclusivos, podendo ser aceitos artigos que estejam fora destes, desde que tratem de temas concernentes à gestão empresarial.

É uma revista bimestral que adota as normas da ABNT quanto à apresentação de artigos, das referências bibliográficas e das citações em documentos. E procura atender também especificamente às regras e normas constantes e emanadas do sistema Qualis da Capes da área de Administração.