

VOLUME 7 • NÚMERO 3 • SÃO PAULO • 2006

**R**EVISTA DE  
**A**DMINISTRAÇÃO  
**M**ACKENZIE

---

UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

## UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

*Chanceler* Augustus Nicodemus Lopes

*Reitor* Manassés Claudino Fonteles

*Vice-Reitor* Pedro Ronzelli Júnior

*Secretário Geral* Nelson Callegari

## INSTITUTO PRESBITERIANO MACKENZIE

ENTIDADE MANTENEDORA

*Director-Presidente* Marcos José de Almeida Lins

*Director Administrativo-Financeiro* Gilson Alberto Novaes

## DECANATO DE PESQUISA E DE PÓS-GRADUAÇÃO

Sandra Maria Dotto Stump

## PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS

*Coordenador* Eliane Pereira Zamith Brito

## FACULDADE DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS, CONTÁBEIS E ADMINISTRATIVAS

*Director* Reynaldo Cavalheiro Marcondes

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

Trimestral

Publicação do Departamento de Ciências Administrativas da Faculdade de Ciências Econômicas, Contábeis e Administrativas 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 Fuente Acadêmica 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 Ibtict, 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 da Consolação, 896 – 7ª andar

São Paulo – SP – CEP 01302-907

E-mail: [mazliber@mackenzie.com.br](mailto:mazliber@mackenzie.com.br)

[revista.adm@mackenzie.com.br](mailto:revista.adm@mackenzie.com.br)

Consulte a versão eletrônica da RAM no endereço [www.mackenzie.com.br/editoramackenzie/revistas/administracao/](http://www.mackenzie.com.br/editoramackenzie/revistas/administracao/)

VOLUME 7 • NÚMERO 3 • SÃO PAULO • 2006 • ISSN 1768-6971

**R**EVISTA DE  
**A**DMINISTRAÇÃO  
**M**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  
Dava Regina Flores – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo  
Luciano Gabão Coutinho – Universidade Estadual de Campinas  
Maria Luisa Mendes Teixeira – Universidade Presbiteriana Mackenzie  
Moises Ari Zilber – Universidade Presbiteriana Mackenzie  
Sílvio Popadiuk – Universidade Presbiteriana Mackenzie  
Olavo Egdio Setúbal – Banco Itá  
Ricardo P. C. Leal – Universidade Federal do Rio de Janeiro  
Sônia Maria Rodrigues Calado Dias – Universidade Federal de Pernambuco  
Rubens da Costa Santos – Escola de Administração de Empresas da Fundação Getúlio Vargas  
Valmíria Carolina Piccinini – Universidade Federal do Rio Grande do Sul  
Wilson Toshio Nakamura – Universidade Presbiteriana Mackenzie

#### EDITOR ACADÊMICO E COORDENADOR DA REVISTA

Moises Ari Zilber

#### COORDENAÇÃO EDITORIAL E GRÁFICA

Joana Figueiredo

# SUMÁRIO

---

- 9** POLÍTICA EDITORIAL
- 10** APRESENTAÇÃO  
*Moises Ari Zilber*
- 11** COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL E PRÁTICAS DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS: O CASO DA EMPRESA XSA  
*Vera L. Cançado*  
*Lúcio Flávio Renault de Moraes*  
*Edson Moura da Silva*
- 38** EMPRESA FAMILIAR: IDENTIFICAÇÃO DAS REPERCUSSÕES ECONÔMICAS, TECNOLÓGICAS E ORGANIZACIONAIS POR MEIO DA TRAJETÓRIA DOS SUCESSORES  
*Nilda Maria de Clodoaldo Pinto Guerra Leone*  
*Rodrigo Jose Guerra Leone*
- 63** ESTRATÉGIA DE DESENVOLVIMENTO DE MARCAS PRÓPRIAS POR SUPERMERCADOS NO BRASIL  
*Jorge Antonio Appollo Unterleider*  
*Cláudio Damacena*
- 90** EXPLORANDO OS LIMITES DA EXTENSÃO DE MARCAS  
*Magda Ribeiro*

- 112** OS FATORES DETERMINANTES DA INTANGIBILIDADE  
*Eduardo Kazuo Kayo*  
*Herbert Kimura*  
*Leonardo Fernando Cruz Basso*  
*Elizabeth Krauter*
- 131** GESTÃO DE PESSOAS ALTAMENTE QUALIFICADAS EM  
PEQUENAS EMPRESAS DE BASE TECNOLÓGICA  
*Antonio Valerio Netto*  
*Danielle Magierski Valerio*
- 148** O PROCESSO DE INSTITUCIONALIZAÇÃO DO SEIS SIGMA EM  
UMA EMPRESA AUTOMOBILÍSTICA  
*Robson Quinello*

# SUMMARY

---

- 9** PUBLISHING POLICY
- 10** FROM THE EDITOR  
*Moises Ari Zilber*
- 11** ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND HUMAN RESOURCE PRACTICES: THE "XSA" CASE  
*Vera L. Cançado*  
*Lúcio Flávio Renault de Moraes*  
*Edson Moura da Silva*
- 38** FAMILY FIRMS: ECONOMICAL, TECHNOLOGICAL AND MANAGERIAL REPERCUSSIONS IDENTIFIED FROM THE PATH OF SUCCESSORS  
*Nilda Maria de Clodoaldo Pinto Guerra Leone*  
*Rodrigo Jose Guerra Leone*
- 63** STRATEGY FOR DEVELOPING PRIVATE LABELS BY SUPERMARKETS IN BRAZIL  
*Jorge Antonio Appollo Unterleider*  
*Cláudio Damacena*
- 90** EXPLORING BRAND EXTENSION  
*Magda Ribeiro*

**112** THE DETERMINANTS OF INTANGIBILITY

*Eduardo Kazuo Kayo*

*Herbert Kimura*

*Leonardo Fernando Cruz Basso*

*Elizabeth Krauter*

**131** MANAGEMENT TOP QUALIFIED STAFF IN TECHNOLOGICAL SMALL ENTERPRISE

*Antonio Valerio Netto*

*Danielle Magierski Valerio*

**148** THE SIX SIGMA PROGRAM INSTITUTIONALIZATION PROCESS IN AN AUTOMOBILE COMPANY

*Robson Quinello*



## 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 ligada 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; temas ligados à valoração empresarial, que envolvem assuntos relacionados à relação preço-custo, financiamentos e investimentos, fusões e aquisições, governança corporativa, gestão de valoração de empresas, finanças comportamentais, contabilidade estratégica e gerencial; bem como temas ligados à gestão e ao 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 indicados acima não são exclusivos, podendo ser aceitos artigos que estejam fora destes, desde que tratem de temas ligados à gestão empresarial.

A RAM é uma revista trimestral 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.