

V. 16 • N. 5 • SÃO PAULO • SET./OUT. 2015 • ISSN 1518-6776 (impresso) • ISSN 1678-6971 (on-line)

REVISTA DE
ADMINISTRAÇÃO
MACKENZIE

© 2015 by Universidade Presbiteriana Mackenzie

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.

A *Revista de Administração Mackenzie* está disponível em:

<http://editorarevistas.mackenzie.br/index.php/index>



Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

Revista de Administração Mackenzie – v. 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 1518-6776 (impresso)

ISSN 1678-6971 (on-line)

CDD 658

1. Administração 2. Marketing

UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

Reitor Benedito Guimarães Aguiar Neto

Vice-Reitor Marcel Mendes

Chanceler Davi Charles Gomes

Pró-Reitora de Pesquisa e de Pós-Graduação Helena Bonito Pereira

Diretor do Centro de Ciências Sociais e Aplicadas Adilson Aderito da Silva

Coordenador do Programa de Pós-Graduação em Administração de Empresas Walter Bataglia

INSTITUTO PRESBITERIANO MACKENZIE

ENTIDADE MANTENEDORA

Diretor-Presidente Maurício Melo de Meneses

Diretor de Desenvolvimento e Novos Negócios José Paulo Fernandes Júnior

Diretor Educacional Francisco Solano Portela Neto

Diretor de Finanças e Planejamento Anaor D. Carneiro Silva

RAM, Rev. Adm. Mackenzie	São Paulo	v. 16	n. 5	p. 1-260	set./out. 2015
-----------------------------	-----------	-------	------	----------	----------------

ENDEREÇO PARA CORRESPONDÊNCIA

Universidade Presbiteriana Mackenzie

Edifício Rev. Modesto Carvalhosa

Rua da Consolação, 930 • Térreo • Consolação • São Paulo • SP • CEP 01302-907

E-mail: revista.adm@mackenzie.br

V. 16 • N. 5 • SÃO PAULO • SET./OUT. 2015 • ISSN 1518-6776 (impresso) • ISSN 1678-6971 (on-line)

REVISTA DE
ADMINISTRAÇÃO
MACKENZIE

CONSELHO DE POLÍTICA EDITORIAL

- Adalberto Fischmann (Fac. de Economia, Administração e Contabilidade – Univ. de São Paulo – São Paulo – SP, Brasil)
Bernardo M. Ferdman (Marshall Goldsmith School of Management – Alliant International University – San Diego – CA, Estados Unidos da América do Norte)
Eduardo Kazuo Kayo (Fac. de Economia, Administração e Contabilidade – Univ. de São Paulo – São Paulo – SP, Brasil)
João Amaro Matos (Depto. de Gestão Fac. de Economia – Univ. Nova Lisboa – Lisboa, Portugal)
José Luis Álvaro Estramiana (Facultad de Ciencias Políticas y Sociología – Universidad Complutense de Madrid – Madrid, Espanha)
Kwok Leung (Department of Management – College of Business – University of Hong Kong – Kowloon Tong, Hong Kong)
Luiz Eduardo Teixeira Brandao (Escola de Negócios da Pontifícia Univ. Católica do Rio de Janeiro – Rio de Janeiro – RJ, Brasil)
Maria Luisa Mendes Teixeira (Centro de Ciências Sociais Aplicadas – Univ. Presbiteriana Mackenzie – São Paulo – SP, Brasil)
Moises Ari Zilber (Centro de Ciências Sociais Aplicadas – Univ. Presbiteriana Mackenzie – São Paulo – SP, Brasil)
Ricardo Pereira Câmara Leal (Instituto Coppead de Administração – Univ. Federal do Rio de Janeiro – Rio de Janeiro – RJ, Brasil)
Sergio Bulgacov (Depto. de Administração Geral e Aplicada – Univ. Federal do Paraná – Curitiba – PR, Brasil)
Silvio Popadiuk (Centro de Ciências Sociais Aplicadas – Univ. Presbiteriana Mackenzie – São Paulo – SP, Brasil)
Walter Bataglia (Centro de Ciências Sociais Aplicadas – Univ. Presbiteriana Mackenzie – São Paulo – SP, Brasil)
Wolfgang Bilsky (Psychologisches Inst. – Westfälische Wilhelms – Universität Münster – Münster – Nordrhein – Westfalen, Alemanha)

COORDENADOR E EDITOR ACADÊMICO

- Silvio Popadiuk (Centro de Ciências Sociais Aplicadas – Univ. Presbiteriana Mackenzie – São Paulo – SP, Brasil)

SUPORTE TÉCNICO

Patricia Betencourt

COMITÊ EDITORIAL CIENTÍFICO

- Adilson Aderito da Silva (Univ. Presbiteriana Mackenzie – São Paulo – SP, Brasil)
Alexandre de Almeida Faria (Esc. Bras. de Adm. Púb. e de Empr. do Rio de Janeiro – Fund. Getulio Vargas – Rio de Janeiro – RJ, Brasil)
Ana Sílvia Rocha Ipiranga (Programa de Pós-Graduação em Administração – Univ. Estadual do Ceará – Fortaleza – CE, Brasil)
Aureliano Angel Bressan (Editor Associado da Seção de Finanças Estratégicas – Revista de Administração Mackenzie, São Paulo – SP, Brasil)
Candido Borges (Fac. de Administração – Univ. Federal de Goiás – Goiânia – GO, Brasil)
Charles Ulises Montreuil Carmona (Depto. de Ciências Administrativas – Univ. Federal de Pernambuco – Recife – PE, Brasil)
Cláudia Cristina Bitencourt (Univ. do Vale do Rio dos Sinos – São Leopoldo – RS, Brasil)
Claudio V. Torres (Inst. de Psicologia – Universidade de Brasília – Brasília – DF, Brasil)
Eda Castro Lucas de Souza (Programa de Pós-Graduação – Univ. de Brasília – Brasília, DF, Brasil)
Eduardo Torres (Facultad de Economía y Negocios – Universidad de Chile – Santiago do Chile – Santiago, Chile)
Fernanda Maria Duarte Nogueira (Universidade de Lisboa – Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas – Lisboa, Portugal)
Filipe Jorge Ribeiro Almeida (Faculdade de Economia – Universidade de Coimbra – Coimbra, Portugal)
Hector Grad (Facultad de Filosofía – Universidad Autónoma de Madrid – Madrid, Espanha)
Hilka Vier Machado (Depto. de Administração – Univ. Estadual de Maringá – Maringá – PR, Brasil)
Humberto Elias Garcia Lopes (Programa de Pós-Graduação em Adm. – Pontifícia Universidade Católica – Belo Horizonte – MG, Brasil)
Jorge F. S. Gomes (Núcleo de Inv. e Interv. em Psicologia Org. e Gestão – Inst. Sup. Psicologia Aplicada – Lisboa, Portugal)
Josete Florencio dos Santos (Programa de Pós-Graduação em Administração – Univ. Federal de Pernambuco – Recife – PE, Brasil)
Josir Simeone Gomes (Fac. de Administração e Finanças – Univ. Estadual do Rio de Janeiro – Rio de Janeiro – RJ, Brasil)
Kleber Fossati Figueiredo (Inst. de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração – Univ. Federal do Rio de Janeiro – Rio de Janeiro – RJ, Brasil)
Luís Felipe F. S. Martins (Depto. Met. Quantitativos – Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL) – Lisboa, Portugal)
Marcelo Gonzalez Araya (Facultad de Economía y Negocios – Universidad de Chile – Santiago do Chile – Santiago, Chile)
Maria Luisa Mendes Teixeira (Centro de Ciências Sociais Aplicadas – Univ. Presbiteriana Mackenzie – São Paulo – SP, Brasil)
Marlene Catarina de Oliveira Lopes Melo (Programa de Pós-Graduação em Administração – Univ. Federal de Minas Gerais – Belo Horizonte – MG, Brasil)
Michele Nascimento Jucá (Univ. Presbiteriana Mackenzie, São Paulo – SP, Brasil)
Newton Carneiro Affonso Costa Jr. (Depto. de Ciências da Administração – Univ. Federal de Santa Catarina – Florianópolis – SC, Brasil)
Paulo Sérgio Ceretta (Univ. Federal de Santa Maria – Santa Maria – RS, Brasil)
Paulo Renato Soares Terra (Programa de Pós-Graduação em Administração – Univ. Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre – RS, Brasil)
Rafael Barreiros Porto (Univ. de Brasília – Brasília – DF, Brasil)
Rodrigo Muñoz Grisales (Escuela de Administración – Escuela de Adm. Fin. e Inst. Tecn. – Medellin, Colômbia)
Ronald Fischer (School of Psychology – Victoria University of Wellington – Wellington, Nova Zelândia)
Silvia Marcia Russi De Domenico (Centro de Ciências Sociais Aplicadas – Univ. Presbiteriana Mackenzie – São Paulo – SP, Brasil)
Sonia Maria Rodrigues Calado Dias (Programa de Pós-Graduação – Univ. Federal de Pernambuco – Recife – PE, Brasil)

Sylvia Maria Azevedo Roesch (Department of Management – London School of Economics – New Malden – Grande Londres, Reino Unido)

Thais Elaine Vick (Escola de Engenharia de São Carlos – Univ. de São Paulo – São Carlos – SP, Brasil)

Valmir Emil Hoffmann (Depto. de Administração – Univ. de Brasília – Brasília – DF, Brasil)

Yeda Swirski de Souza (Programa de Pós-Graduação – Universidade do Vale do Rio dos Sinos – São Leopoldo – RS, Brasil)

EDITORES DA SEÇÃO RECURSOS E DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

Alexandre de Almeida Faria (Esc. Bras. de Adm. Públ. e de Empr. do Rio de Janeiro – Fund. Getulio Vargas – Rio de Janeiro – RJ, Brasil)

Rafael Barreiros Porto (Univ. de Brasília – Brasília – DF, Brasil)

Thais Elaine Vick (Escola de Engenharia de São Carlos – Univ. de São Paulo – São Carlos – SP, Brasil)

Cláudia Cristina Bitencourt (Univ. do Vale do Rio dos Sinos – São Leopoldo – RS, Brasil)

EDITORES DA SEÇÃO GESTÃO HUMANA E SOCIAL

Ana Sílvia Rocha Ipiranga (Programa de Pós-Graduação em Administração – Univ. Estadual do Ceará – Fortaleza – CE, Brasil)

Eda Castro Lucas de Souza (Programa de Pós-Graduação em Administração – Univ. de Brasília – Brasília – DF, Brasil)

Fernanda Maria Duarte Nogueira (Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas – Universidade de Lisboa – Lisboa, Portugal)

Sílvia Marcia Russi De Domenico (Centro de Ciências Sociais Aplicadas – Univ. Presbiteriana Mackenzie – São Paulo – SP, Brasil)

EDITORES DA SEÇÃO FINANÇAS ESTRATÉGICAS

Aureliano Angel Bressan (Editor Associado da Seção de Finanças Estratégicas – Revista de Administração Mackenzie – São Paulo – SP, Brasil)

João Paulo Torre Vieito (Instituto Politécnico de Viana do Castelo – Viana do Castelo, Portugal)

Michele Nascimento Jucá (Univ. Presbiteriana Mackenzie – São Paulo – SP, Brasil)

Paulo Sérgio Ceretta (Univ. Federal de Santa Maria – Santa Maria – RS, Brasil)

COORDENADORA DE PRODUÇÃO EDITORIAL

Joana Figueiredo

PRODUTORA EDITORIAL

Silvana Gouvea

PREPARAÇÃO DE ORIGINAIS

Carlos Villarruel

REVISÃO (PORTUGUÊS)

Vera Ayres

REVISÃO (INGLÊS)

Guilherme Bernardo de Oliveira

REVISÃO (ESPANHOL)

Maria Cristina Lagreca de Olio

DIAGRAMAÇÃO

Libro Comunicação

A *Revista de Administração Mackenzie* é indexada por:

CLASE – Citas Latinoamericanas en Ciencias Sociales y Humanidades; DOAJ – Directory of Open Access Journals; EBSCO – Business Source Complete; Fuente Academica; Fonte Acadêmica; GALE CENGAGE LEARNING – Academic OneFile; Informe Academico; GOOGLE – Google acadêmico; ICAP – Indexação Compartilhada de Artigos de Periódicos; OAI HARVESTER – Open Archives Initiative – PKP (Public Knowledge Project); Proquest – ABI/Inform Complete; RedAlyc – Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal; SciELO BRASIL – Scientific Electronic Library Online

A *Revista de Administração Mackenzie* é referenciada pelos seguintes diretórios:

DARE Databank – UNESCO Social Science; EBSCO – TOC Premier; IBZ – Bibliographie der Rezensionen Wissenschaftlicher (International Bibliography of Periodical Literature in the Humanities and Social Sciences); LATINDEX – Sistema Regional de Información en Línea para Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal; ULRICH – Ulrich's International Periodicals Directory

SUMÁRIO

- 12** APRESENTAÇÃO
Silvio Popadiuk
- GESTÃO HUMANA E SOCIAL**
- 15** EPISTEMOLOGIA CRÍTICA DO CONCRETO E MOMENTOS
DA PESQUISA: UMA PROPOSIÇÃO PARA OS ESTUDOS
ORGANIZACIONAIS
José Henrique de Faria
- 41** DETERMINANTES DO DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS
COLETIVAS NA GESTÃO DE PESSOAS
Jandmara de Oliveira Lima
Anielson Barbosa da Silva
- 68** DISCURSOS, PRÁTICAS ORGANIZATIVAS E PICHÇÃO
EM BELO HORIZONTE
Glauce Cristine Ferreira Santos Viegas
Luiz Alex Silva Saraiva

FINANÇAS ESTRATÉGICAS

- 95** ESTUDO COMPARATIVO DO VIÉS DO *STATUS QUO* E PERFIL DE RISCO EM TOMADAS DE DECISÕES POR ESTUDANTES DE CURSOS DE PÓS-GRADUAÇÃO
Valter Saurin
José Manuel Janeira Varejão
Newton Carneiro Affonso da Costa Jr.
Wlademir Ribeiro Prates

RECURSOS E DESENVOLVIMENTO EMPRESARIAL

- 127** MARKETING DE RELACIONAMENTO (CRM): ESTADO DA ARTE, REVISÃO BIBLIOMÉTRICA DA PRODUÇÃO NACIONAL DE PRIMEIRA LINHA, INSTITUCIONALIZAÇÃO DA PESQUISA NO BRASIL E AGENDA DE PESQUISA
Gisela Demo
Natasha Fogaça
Valter Ponte
Thais Fernandes
Humberto Cardoso

- 161** CAPACIDADES E TRAJETÓRIAS DE INOVAÇÃO DE EMPRESAS BRASILEIRAS
Fernanda Maciel Reichert
Guilherme Freitas Camboim
Paulo Antônio Zawislak

- 195** SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL NO VERDEGREEN HOTEL – JOÃO PESSOA/PB: UM ESTUDO DE CASO SOB A PERSPECTIVA DA *RESOURCE-BASED VIEW*
Camila Cristina Rodrigues Salgado
Ciliana Regina Colombo

- 226** ELABORAÇÃO DO MAPA DE RECURSOS: PROCESSO DE APOIO AO PLANEJAMENTO DE UM NOVO NEGÓCIO DE INTERNET
Josué Vitor de Medeiros Júnior
Miguel Eduardo Moreno Añez
Manoel Veras de Sousa Neto
Marcelo Hugo de Medeiros Bezerra



CONTENTS

12 **PRESENTATION**
Silvio Popadiuk

HUMAN AND SOCIAL MANAGEMENT

15 **THE CRITICAL EPISTEMOLOGY OF THE CONCRETE
AND THE MOMENTS OF THE RESEARCH: A PROPOSITION
FOR ORGANIZATIONAL STUDIES**
José Henrique de Faria

41 **DETERMINANTS OF COLLECTIVE COMPETENCE DEVELOPMENT
IN HUMAN RESOURCE MANAGEMENT**
*Jandmara de Oliveira Lima
Anielson Barbosa da Silva*

68 **DISCOURSES, ORGANIZATIVE PRACTICES AND GRAFFITI
IN BELO HORIZONTE**
*Glauce Cristine Ferreira Santos Viegas
Luiz Alex Silva Saraiva*

STRATEGIC FINANCES

- 95** COMPARATIVE STUDY OF THE STATUS QUO BIAS AND RISK PROFILE OF FINANCIAL DECISIONS TAKEN BY STUDENTS OF GRADUATE COURSES
Valter Saurin
José Manuel Janeira Varejão
Newton Carneiro Affonso da Costa Jr.
Wlademir Ribeiro Prates

RESOURCES AND ENTREPRENEURIAL DEVELOPMENT

- 127** CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM): STATE OF THE ART, BIBLIOMETRIC REVIEW OF HIGH-QUALITY BRAZILIAN PRODUCTION, INSTITUTIONALIZATION OF RESEARCH IN BRAZIL AND RESEARCH AGENDA
Gisela Demo
Natasha Fogaça
Valter Ponte
Thais Fernandes
Humberto Cardoso
- 161** CAPABILITIES AND INNOVATION TRAJECTORIES OF BRAZILIAN COMPANIES
Fernanda Maciel Reichert
Guilherme Freitas Camboim
Paulo Antônio Zawislak
- 195** ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM IN VERDEGREEN HOTEL – JOÃO PESSOA/PB: A CASE STUDY UNDER THE PERSPECTIVE OF RESOURCE-BASED VIEW
Camila Cristina Rodrigues Salgado
Ciliana Regina Colombo
- 226** ELABORATION OF A RESOURCE MAP AS A SUPPORT PROCESS TO THE DEVELOPMENT OF A NEW BUSINESS BASED ON THE INTERNET
Josué Vitor de Medeiros Júnior
Miguel Eduardo Moreno Añez
Manoel Veras de Sousa Neto
Marcelo Hugo de Medeiros Bezerra

TABLA DE CONTENIDOS

- 12** **PRESENTACIÓN**
Silvio Popadiuk
- GESTIÓN HUMANA Y SOCIAL**
- 15** **LA EPISTEMOLOGÍA CRÍTICA DE LO CONCRETO Y
LOS MOMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN: UNA PROPUESTA
PARA LOS ESTUDIOS ORGANIZACIONALES**
José Henrique de Faria
- 41** **DETERMINANTES DEL DESARROLLO DE COMPETENCIAS
COLECTIVAS EN LA GESTIÓN DE PERSONAS**
Jandmara de Oliveira Lima
Anielson Barbosa da Silva
- 68** **DISCURSOS, PRÁCTICAS ORGANIZATIVAS Y GRAFFITI
EM BELO HORIZONTE**
Glauce Cristine Ferreira Santos Viegas
Luiz Alex Silva Saraiva

FINANZAS ESTRATÉGICAS

- 95** ESTUDIO COMPARATIVO DEL SESGO DEL *STATUS QUO* Y EL PERFIL DE RIESGO EN LA TOMA DE DECISIÓN POR ESTUDIANTES DE POSTGRADO

Valter Saurin

José Manuel Janeira Varejão

Newton Carneiro Affonso da Costa Jr.

Wlademir Ribeiro Prates

RECURSOS Y DESARROLLO DE NEGOCIOS

- 127** *MARKETING* DE RELACIONES (CRM): ESTADO DEL ARTE, REVISIÓN BIBLIOMÉTRICA DE LA PRODUCCIÓN NACIONAL DE PRIMERA LÍNEA, INSTITUCIONALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN EN BRASIL Y PROGRAMA DE INVESTIGACIÓN

Gisela Demo

Natasha Fogaça

Valter Ponte

Thais Fernandes

Humberto Cardoso

- 161** CAPACIDADES Y TRAYECTORIAS DE INNOVACIÓN DE EMPRESAS BRASILEÑAS

Fernanda Maciel Reichert

Guilherme Freitas Camboim

Paulo Antônio Zawislak

- 195** SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL EN EL HOTEL VERDEGREEN – JOÃO PESSOA/PB: UN ESTUDIO DE CASO BAJO LA PERSPECTIVA DEL *RESOURCE-BASED VIEW*

Camila Cristina Rodrigues Salgado

Ciliana Regina Colombo

- 226** ELABORACIÓN DE UN MAPA DE RECURSOS COMO PROCESO DE APOYO AL DESARROLLO DE UN NUEVO NEGOCIO BASADO EN INTERNET

Josué Vitor de Medeiros Júnior

Miguel Eduardo Moreno Añez

Manoel Veras de Sousa Neto

Marcelo Hugo de Medeiros Bezerra