



Centro Universitário La Salle - UNILASALLE Canoas

DESENVOLVE:
Revista de Gestão do UNILASALLE

v.2, n.1

ISSN 2316-5537

CANOAS, 2013

Reitor

Paulo Fossatti, fsc

Vice-reitor

Cledes Antônio Casagrande, fsc

Pró-reitora Acadêmica

Vera Lúcia Ramirez

Pró-reitor de Desenvolvimento

Luiz Carlos Danesi

CONSELHO EDITORIAL

Prof. César Fernando Meurer

Prof^a. Cristina Vargas Cademartori

Prof. Evaldo Luis Pauly

Prof. Rafael Knust

Prof^a. Tamara Cecília Karawejczyk

Prof^a. Vera Lúcia Ramirez

Prof^a. Zilá Bernd

CONFECÇÃO TÉCNICA

Coordenação geral: *Editora Unilasalle*

Revisão de Língua Portuguesa: *Igor Campos Dutra*

Revisão de Língua Inglesa: *Blásio Hillebrand, fsc*

Revisão de Língua Espanhola: *Luciane Branco*

Editoração eletrônica: *Ricardo Figueiredo Neujahr*

EDITORAS DO PERIÓDICO

Maria de Lourdes Borges

Tamara Cecília Karawejczyk

COMISSÃO CIENTÍFICA

Aline Accorssi, Unilasalle, RS

Ana Clarissa M. Z. Santos, PUC, RS

Ana Margô Mantovani, Unilasalle, RS

Anelise Rebelato Mozzato, UPF, RS

Andre Stein Silveira, Unilasalle, RS

Andrea Oltramari, UPF, RS

Adriana Troczinski Storti, URI, RS

Aline Accorssi, Unilasalle, RS

Clarice Paim, ISPM, RS

Denise Porn, Unilasalle, RS

Eduardo Basso Junior, UFRGS, RS

Eduardo Bastos, FEEVALE, RS

Edgar Reyes Junior, UFR, RR

Eduardo Bugallo Araujo, Unilasalle, RS

Eliana Andrea Severo, UNISINOS, RS

Fábio Miguel Junges, UNISINOS, RS

Flávio Régio Brambilla, UNISC, RS

Graciema de Fátima da Rosa, Unilasalle, RS

Gustavo Dalmarco, PPGAd - FACE - PUCRS, RS

João Batista Zanluchi, UNISINOS, RS

Juan Carlos Sosa Varela, University of Puerto Rico, PRI

Lessandra Medeiros de Oliveira, UNISINOS, RS

Lucas Graeff, Unilasalle, RS

Luciana Backes, Unilasalle, RS

Luciano Vignochi, UFSC, SC

Moisés Weissmann, Unilasalle, RS

Teresa Cristina Silveira, PUC/RS, RS

Robinson Scholz, Unilasalle, RS

Rosana Portela Tondolo, UNISINOS, RS

Talita Raquel de Oliveira, UNISINOS, RS


Teresa Cristina Silveira, PUC, RS


Vilmar Antonio Gonçalves Tondolo, UNISUL, SC

CENTRO UNIVERSITÁRIO LA SALLE

DESENVOLVE
REVISTA DE GESTÃO DO
UNILASALLE

Av. Victor Barreto, 2288, 90010-000 Canoas, RS, Brasil

 (51) 3476.8603

 desenvolve@unilasalle.edu.br

<http://www.revistas.unilasalle.edu.br/index.php/desenvolve>

UnilaSalle

Editora

Av. Victor Barreto, 2288 | Centro | 92.010-000

Canoas/RS

+55 51 3476.8603

editora@unilasalle.edu.br

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

Desenvolve [recurso eletrônico] : revista de gestão do Unilasalle / Centro Universitário La Salle. – Vol. 1, n. 1 (2012)- . – Dados eletrônicos. – Canoas, RS : Unilasalle, 2012- .

Semestral.

Sistema requerido: Adobe Acrobat Reader.

Modo de acesso: <<http://www.revistas.unilasalle.edu.br/index.php/desenvolve>>

Título da página da Web (acesso em 21 mar. 2013).

ISSN 2316-5537

1. Administração de empresas – Periódicos. 2. Gestão educacional. 3. Gestão social. 4. Gestão empresarial. 5. Inovação. I. Centro Universitário La Salle.

CDU: 658(05)

Bibliotecário responsável: Samarone Guedes Silveira - CRB 10/1418

SUMÁRIO

EDITORIAL	06
SEÇÃO DOSSIÊ:	
1. PESQUISA SOBRE CARREIRA - UM MOSAICO DE POSSIBILIDADES	09
Andrea Poletto Oltramari	
2. DESEMPENHO E CARREIRA: PRODUÇÃO ACADÊMICA BRASILEIRA EM ADMINISTRAÇÃO NO PERÍODO DE 2000 A 2010	17
Ana Claudia Vazquez, Andrea Poletto Oltramari, Leonardo Tonon, Angela Scheffer	
3. CARREIRAS CONTEMPORÂNEAS: DESAFIOS E CONTRADIÇÕES FRENTE ÀS MUDANÇAS DO MUNDO DO TRABALHO	39
Claudia do Canto Wilkoszynski, Fernando de Oliveira Vieira	
4. FORMALIZAÇÃO, RECOMPENSAS E O PAPEL DA ÁREA DE GESTÃO DE PESSOAS: UMA ANÁLISE SOBRE OS PROCESSOS DE GESTÃO DA EXPATRIAÇÃO DE EMPREGADOS EM ORGANIZAÇÕES GAÚCHAS	59
Tamara Karawejczyk, Luciana Weber	
5. ÂNCORAS DE CARREIRA DOS ESTUDANTES DE ADMINISTRAÇÃO: UM ESTUDO NUMA IES DO RIO DE JANEIRO	83
Sidinei Rocha de Oliveira, Bruna do Couto Quintanilha Ferreira	
SEÇÃO ARTIGOS:	
6. CITIZEN RELATIONSHIP MANAGEMENT (CZRM): UM ESTUDO DE CASO EM UM HOSPITAL PÚBLICO PORTUGUÊS	97
Ana Sofia Fortunato, Cristiane Drebes Pedron, Irene Rebelo Cardoso	
7. ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP): ESTUDO DE CASOS MÚLTIPLOS EM DIFERENTES SEGMENTOS DE NEGÓCIO	113
Flávio Régio Brambilla, Luísa Wieliczco Perrot	
8. O BANCO MUNDIAL E AS POLÍTICAS PÚBLICAS PARA O ENSINO SUPERIOR NO BRASIL: UM ESTUDO A PARTIR DOS MICRODADOS DO INEP (1995-2010)	133
Moisés Waismann	
9. LA COMPETENCIA PROFESIONAL EN LA FORMACIÓN DE MAESTROS. UNA PROPUESTA PARA LA ENSEÑANZA DE LENGUAS EXTRANJERAS	145
Manuel Francisco Rábano Llamas	
10. RETENÇÃO DE TALENTOS EM ORGANIZAÇÕES DO RAMO DE INFORMÁTICA	157
Cecília Smaneoto, Lilian Beatriz Binsfeld	
11. RELAÇÕES DE GÊNERO NA GERAÇÃO Y: CARACTERÍSTICAS DAS MULHERES NO AMBIENTE DE TRABALHO	171
Katherine Maria Minella, Maria de Lourdes Borges, Tamara Karawejczyk	
CASOS PARA ENSINO:	
12. O DILEMA DE ACHILLES: DESAFIOS E BARREIRAS NO CRESCIMENTO DA PEQUENA EMPRESA	181
Rosana da Rosa Portella Tondolo, Manuela Rosing Agostini	

EDITORIAL – Vol.2, N.1.

Pensar o fenômeno organizacional de forma inter e multidisciplinar, abordando os limites, possibilidades, os métodos e as temáticas é um dos objetivos da DESENVOLVE: Revista de Gestão do Unilasalle. Analisar os temas organizacionais sob a perspectiva de vários campos de saberes traz várias possibilidades e por outro lado instaura um desafio, o de conectar tais saberes.

A pesquisa na área de Ciências Sociais Aplicadas e Interdisciplinar possui um caráter eminentemente prático e aplicado, porém é sabido que esta ciência também recorre a outras fontes de conhecimento, na explicação e entendimento, do que acontece no âmbito do macro e micro, das práticas de gestão. A revista Desenvolve procura alimentar este tipo de discussão, procurando instigar o pensamento do leitor para novas tendências e discussões paradigmáticas na área da gestão.

Este número apresenta vários avanços importantes para a sedimentação da Revista no meio acadêmico e comunitário. Apresenta-se aqui doze artigos, sendo dois deles desenvolvidos em outros países, um em Portugal e outro na Espanha. Além disso, este segundo número, inaugura duas novas seções temáticas. A primeira é o espaço intitulado Dossiê. Ampliar os territórios de pesquisa, interconectando assuntos, apresentando a contribuição dos pesquisadores, nas suas respectivas áreas contribui de forma singular para o avanço das discussões, dentro dos limites propostos pela Revista.

A Seção Dossiê organizada pela prof. Dra. Andrea Poletto Oltramari (UPF), tem como tema principal a pesquisa sobre carreira e suas repercussões. Na esteira das proposições desta revista, a organizadora do Dossiê, apresenta credenciais sólidas para dialogar entre vários pesquisadores e olhares sobre este tema, como um mosaico de possibilidades. A fluidez do mundo pós-moderno, gera transitoriedade nos conceitos da área de gestão de pessoas e mais especificamente sobre carreira. Neste cenário, o entendimento sobre carreira profissional passa por mudanças, de um paradigma técnico e de conteúdo de cargo para a geração de um portfólio de competências, onde as noções de qualificação e competência assumem novas atribuições de sentido, principalmente no que tange ao conceito de desempenho, geracional e de segmento de atuação.

Os artigos que compõem este dossiê adentram nos contextos empresariais e educacionais, com discussões distintas. O primeiro artigo do dossiê “Pesquisa sobre carreira – um mosaico de possibilidades” explora todas as noções contemporâneas sobre carreira e sua agenda de pesquisa. No segundo artigo “Desempenho e Carreira: produção acadêmica brasileira em administração no período de 2000 a 2010”, os autores discorrem e discutem a correlação entre carreira e desempenho, já que este último é um dos pilares para a ascensão na carreira profissional. Os resultados indicam uma falta de integração entre o que foi pesquisado.

O terceiro artigo do dossiê “Carreiras contemporâneas: desafios e contradições frente às mudanças do mundo do trabalho” discute as possibilidades da adoção de vários posicionamentos ou pressupostos sobre os modelos de carreira, implicando em escolhas por parte os indivíduos. No quarto artigo “Formalização, recompensa e o papel da área de gestão de pessoas: uma análise sobre os processos de

gestão da expatriação de empregados em organizações gaúchas” as autoras discutem a condução da área de gestão de pessoas nos processos de expatriação e suas repercussões para quem vai e quem volta de uma experiência no exterior.

Por fim, o último artigo deste dossiê “Âncoras de Carreira dos estudantes de administração: um estudo em uma IES do Rio de Janeiro” explora a noção de âncora de carreira de Edgar Schein e suas relações e influências nas escolhas e gerenciamento de carreira de jovens universitários.

Na Seção Artigos, são apresentados seis artigos que se referem ao contexto empresarial e educacional, com temas e discussões distintas. O contexto empresarial é representado pelo primeiro artigo, intitulado “Citizen Relationship Management (CZRM): um estudo de caso em um hospital público português”. O artigo tem como pano de fundo uma articulação entre os contextos empresariais e sociais, tão caros ao escopo desta Revista. Trata-se de uma investigação que analisa como um hospital público português de grande porte pode melhorar a relação com seus pacientes através do uso de sistemas de informação.

O artigo “Enterprise resource planning (ERP): um estudo de caso múltiplos em diferentes segmentos de negócio” analisa as contribuições, vantagens e desvantagens percebidas pelos usuários na utilização do software ERP em diferentes segmentos de negócios. Em seguida, um estudo empírico denominado “Retenção de Talentos em organizações do ramo de informática” busca analisar como empresas do ramo da informática trabalham a retenção de seus profissionais considerados talentosos.

Por fim, encerrando trabalhos que versam sobre o contexto empresarial, apresenta-se o trabalho “Relações de gênero na geração Y: características das mulheres no ambiente de trabalho” que busca compreender como ocorrem questões de comprometimento, oportunidades, ascensão profissional e a existência dos preconceitos (machismo) dentre mulheres consideradas da Geração Y em seu ambiente de trabalho. Esse artigo inaugura questões de gênero no trabalho na Revista, contendo um olhar interdisciplinar.

O contexto educacional está representado neste número por dois artigos que tratam sobre as instituições de ensino. O artigo “O Banco Mundial e as políticas públicas para o ensino superior no Brasil: um estudo a partir dos microdados do INEP (1995-2010)” busca verificar a relação entre o sistema econômico com as discussões sobre trabalho e educação superior no Brasil.

O segundo artigo dentro do escopo do contexto educacional, apresenta “La competencia profesional en la formación de maestros una propuesta para la enseñanza de lenguas extranjeras” analisam práticas de ensino reflexivas, implementadas na Universidad de Alcalá na Espanha que contribuem para o desenvolvimento de competências profissionais nos discentes (e futuros docentes).

Por fim, a seção Casos para Ensino é inaugurada com a apresentação do caso “O dilema de Achilles: desafios e barreiras no crescimento da pequena empresa”, que realiza uma reflexão sobre os problemas vivenciados e narrados pela organização por meio das seguintes abordagens teóricas: crise do crescimento e mudança organizacional e competências gerenciais. O caso aqui apresentado está estruturado com o objetivo de ser um caso construído com propósitos educacionais para desenvolver nos discentes habilidades e comportamentos importantes para o sucesso gerencial, tal como preconizado por

Roesch (2007)¹. Nesse sentido, esse caso apresenta e inspira um modelo para a construção de outros casos para ensino para essa Revista.

Finalizando este editorial do segundo volume da revista *Desenvolve*, temos um agradecimento muito especial aos autores e avaliadores deste número pelo seu empenho e dedicação nesta tarefa árdua, o de publicar e avaliar pesquisa nas áreas de Ciências Sociais Aplicadas e Interdisciplinar. Neste sentido, a avaliação por pares, dentro dos critérios estabelecidos, qualificou todos os artigos aqui publicados. Desejamos uma excelente e profícua leitura.

Dra. Maria de Lourdes Borges – Editora Chefe

Dra. Tamára Cecilia Karawejczyk – Editora Assistente

¹ ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. Notas sobre a construção de casos para ensino. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 11, n. 2, 2007.