

Presidente  
Dimas Alberto Ferreira

Reitora  
Profª. Mcs. Sâmela Soraya Gomes de Oliveira

Pró-Reitora de Graduação e Ação Comunitária  
Profª. Sandra Amaral de Araújo

Pró-Reitor de Pesquisa, Extensão e Pós-graduação  
Prof. Dr. Aarão Lyra

Profª. Dra. Tereza de Souza  
Coordenadora do Mestrado Profissional em Administração

Prof. Dr. Rodrigo José Guerra Leone  
Editor da Raunp

Profa. Fernanda Gurgel  
Editora Adjunta da RAUnP

Profa. Nalva Ramos Martins  
Prof. Hugo José Medeiros de Oliveira  
Revisores

Patrícia Gallo  
Adriana Evangelista  
EDITORA UNIVERSIDADE POTIGUAR – EDUnP

SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS DA UNP - SIB/UNP  
Apoio

R454 Revista Eletrônica do Mestrado Profissional em Administração da Universidade Potiguar - RaUnP / Pró-Reitoria de Pesquisa, Extensão e Pós-Graduação. – Ano 3, n.1 (out.2010./mar. 2011). – Natal: Edunp, 2008-150p.:il.

Versão eletrônica.  
Semestral.  
ISSN 1984-4204

1. Administração. 2. Marketing. 3. Gestão estratégica. 4. Gestão do conhecimento.

RN/UnP/BCSF

CDU 658

© Copleft EdUnP  
Editora Universidade Potiguar - Edunp  
AV. Senador Salgado Filho, nº1610. Prédio I, 3º andar, Sala 306. Lagoa Nova. Natal/RN. CEP: 59056-000.  
Tel.: (84) 3215-1222 Fax: (84) 3215-1251  
E-mail: edunp@unp.br

EDITORA AFILIADA À

## Conselho Editorial

---

### Rodrigo Jose Guerra Leone

Doutor em Engenharia de Sistemas e Computação pela Universidade Federal do Rio de Janeiro, Professor titular da Universidade Potiguar

E-mail: rodrigo@digivox.com.br, rleone@unp.br

### Antonio Marcos Duarte Júnior

Doutor em Matemática Aplicada pela Princeton University, Estados Unidos

Professor Adjunto IV do Faculdades Ibmecc /RJ – E-mail: aduarte@ibmeccrj.br

### Francisco Correia de Oliveira

Doutor em Business Policy pela University of Warwick, Inglaterra

Professor titular da Universidade de Fortaleza - UFC e Unifor - chicocorreia@terra.com.br

### José Arimatés de Oliveira

Doutor em Administração de Empresas pela Fundação Getúlio Vargas - SP,

Nenhum do Universidad Virtual , Bolívia – UFRN – E-mail:

arimates@ufrnet.br; E-mail: arimates@gmail.com

### Jose Carlos Assis Dornelas

Doutor em Engenharia Mecânica pela Universidade de São Paulo, sócio do Empreende – FURB - dornelas@empreende.com.br

### Tereza de Souza

Doutora em Administração de Empresas pela Fundação Getúlio Vargas – SP, Professor titular da Universidade Potiguar – UNP - terezasouza@unp.br

### Walter Fernando Araújo de Moraes

Doutor em Management Sciences pela University of Manchester Institute of Science and Technology, Grã-Bretanha, Professor

Titular da Universidade Federal de Pernambuco , FBV-

E-mail: wfam@br.inter.net

## Conselho Consultivo

---

### Alipio Ramos Veiga Neto

Doutor em Psicologia pela Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Professor titular da Universidade Potiguar , Brasil –

E-mail: alipio@veiga.net

### Antônio André Cunha Callado

Doutor em Administração pela Universidade Federal da Paraíba, Professor Associado I da Universidade Federal Rural de

Pernambuco – E-mail: andrecallado@yahoo.com.br

### Antonio Marcos Duarte Júnior

Doutor em Matemática Aplicada pela Princeton University, Estados Unidos

Professor Adjunto IV do Faculdades Ibmecc /RJ –

E-mail: aduarte@ibmeccrj.br

### Benny Kramer Costa

Doutorado em Administração pela Universidade de São Paulo, Brasil

Professor da Universidade Nove de Julho - UNINOVE e FEA/USP,

Pós-Doutor em Administração (USP).

### Carlos Alberto Freire Medeiros

Doutor em Administração pela Universidade de São Paulo,

Professor Adjunto II da Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN – E-mail: carlosalberto@digi.com.br

### Francisco Correia de Oliveira

Doutor em Business Policy pela University of Warwick, Inglaterra

Professor titular da Universidade de Fortaleza - UFC e Unifor - chicocorreia@terra.com.br

### David Camino

Universidad Carlos III de Madrid – Madrid – Espanha - dcamino@emp.uc3m.es

### Domingos Fernandes Campos

Doutor em Engenharia de Produção pelo Universidad Politécnica de Madrid, Espanha

Professor titular da Universidade Potiguar - UNP

### Eliseu Martins

Doutor em Controladoria e Contabilidade pela Universidade de São Paulo, Professor titular da Universidade de São Paulo – USP –

E-mail: eliseumartins@terra.com.br

### Fernanda Fernandes Gurgel

Doutora em Psicologia pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Professora da Faculdade Natalense para o

Desenvolvimento do Rio Grande do Norte e Universidade Potiguar – UNP –

E-mail: fernandafgurgel@hotmail.com

### Fernando Dias Lopes

Doutor em Administração pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Professor da Universidade Federal do Rio

Grande do Norte – UFRN

E-mail: fropes@ufrnet.br

### George Sebastião Guerra Leone

Doutor em Administração pela

Universidade Federal do Rio de Janeiro,

Professor da Faculdade Vale do Salgado -

UFPB - Doutor em Contabilidade - gleone@globo.com

### Hubert Drouvot

Doutor em Sciences en Gestion pelo Université Pierre Mendès France de Grenoble, França

Professor Pesquisador da Universidade da Amazônia - Institut

d'Administration des Entreprises (IAE) – Grenoble – França –

E-mail: Hubert.Drouvot@iae-grenoble.fr

### João Batista Turrioni

Doutor em Engenharia (Engenharia de Produção) pela

Universidade de São Paulo, Professor titular da Universidade

Federal de Itajubá - UNIFEI –

E-mail: turrioni@unifei.edu.br; jbturrioni@gmail.com

### José Arimatés de Oliveira

Doutor em Administração de Empresas pela Fundação Getúlio Vargas - SP,

Nenhum do Universidad Virtual, Bolívia – UFRN – E-mail:

arimates@ufrnet.br; E-mail: arimates@gmail.com

### José Carlos Marion

Doutor em Controladoria e Contabilidade pela

Universidade de São Paulo,

Professor titular da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo

– USP – E-mail: jcmarion@usp.br

**Jose Carlos Assis Dornelas**

Doutor em Engenharia Mecânica pela Universidade de São Paulo, sócio do Empreende – FURB - dornelas@empreende.com.br

**Jose Edson Lara**

Doutor em Economia de Empresa pelo Universitat Autònoma de Barcelona, Espanha

Associado I da Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG – E-mail: jedson@face.ufmg.br

**Josir Simeone Gomes**

Doutora em Administração pela Universidade Federal do Rio de Janeiro

Professor Adjunto da Universidade do Estado do Rio de Janeiro - UERJ – E-mail: josirgomes@superig.com.br

**Kleber Cavalcanti Nobrega**

Doutora em Engenharia de Produção pela Escola Politécnica da Universidade de São Paulo, Professor titular da Universidade Potiguar – UNP – E-mail: kleber@perceptum.com.br

**Lygia Brito**

professor Doutor - UNP - lydiampbrito@yahoo.com.br

**Maria Terezinha Angeloni**

Doutora em Administração pelo Université Pierre Mendes France, França, Professor da Universidade do Sul de Santa Catarina – UNISUL – E-mail: Terezinha\_angelggc@hotmail.com

**Marie Agnes Chauvel**

Doutora em Administração pela Universidade Federal do Rio de Janeiro,

Professora Assistente da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro - PUC-Rio – E-mail: marie@iag.puc-rio.br

**Miguel Eduardo Moreno Añez**

Doutor em Administração de Empresas pela Fundação Getulio Vargas - SP,

Professor Titular da Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN – E-mail: anez1957@yahoo.com.br

**Nilda Maria de Clodoaldo Pinto Guerra Leone**

Doutora em Doutorado Em Ciências da Administração pelo Université de Grenoble II, França,

Professor da Universidade Potiguar – UNP - Pós-Doutora em Administração – (Univesité de Savoie – França) – E-mail: n.leone@uol.com.br

**Patricia Amelia Tomei**

Doutora em doutorado sandwich pelo New School for Social Research, Estados Unidos, Professor associado da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro - PUC-Rio – E-mail: patomei@iag.puc-rio.br

**Patricia Whebber Souza de Oliveira**

Doutora em Educação pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte,

Professor Titular da Universidade Potiguar – UNP – E-mail: patriciawh@unp.br

**Paulino Graciano Francischini**

Doutor em Engenharia (Engenharia de Produção) pela Universidade de São Paulo,

Professor Doutor da Universidade de São Paulo - POLI-USP – E-mail: pgfranci@usp.br

**Paulo Roberto Oliveira**

Professor Doutor - COPPE/UFRJ – E-mail: poliveir@cos.ufrj.br

**Reinaldo Guerreiro**

Doutor em Controladoria e Contabilidade pela Universidade de São Paulo, Professor titular da Universidade de São Paulo – USP – E-mail: reiguerr@usp.br

**Sonia Maria Rodrigues Calado Dias**

Doutora em Comportamento Organizacional pela Georgia State University, Estados Unidos, Professor titular da Faculdade Boa Viagem – FBV - soniacaladodias@yahoo.com.br

**Tereza de Souza**

Doutora em Administração de Empresas pela Fundação Getulio Vargas – SP, Professor titular da Universidade Potiguar – UNP - terezasouza@unp.br

**Walter Fernando Araújo de Moraes**

Doutor em Mangament Sciences pela University of Manchester Institute of Science and Technology, Grã-Bretanha, Professor Titular da Universidade Federal de Pernambuco , FBV- E-mail: wfam@br.inter.net

**Washington Jose de Souza**

Doutor em Educação pela Universidade Federal do Ceará, PROFESSOR ASSOCIADO da Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN- E-mail: wsouza@ufrnet.br