

# Caderno de Pesquisas em Administração

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO DA FEA/USP

## ARTIGOS

**A Utilização da *Duration* como Instrumento de Análise Financeira: Um Estudo Exploratório do Setor de Eletrodomésticos**  
*Edson Roberto Abe e Rubens Famá*

**Práticas da Gestão de Pessoas no Contexto da Qualidade**  
*Denyse Fonseca Prada, Paulo Augusto Cauchick Miguel e Ana Cristina Limongi França*

**Aspectos de Marketing em Agências de Viagens e Turismo**  
*Tânia Modesto Veludo de Oliveira e Ana Akemi Ikeda*

**Influência de Eventos Positivos e Negativos sobre a Volatilidade dos Mercados na América Latina**  
*Paulo Sergio Ceretta e Newton C. A. da Costa, Jr.*

**Marketing Estratégico e a Criação de Unidade de Negócio**  
*Bento Alves da Costa Filho e Geraldo Luciano Toledo*

**Empresa Familiar: A Empresa Familiar em um Âmbito Global**  
*Lívia Donatti*

**Orientação de Mercado e Competitividade em Mercados Industriais**  
*Geraldo Luciano Toledo e Ricardo Jesus Román Amigo*

ISSN 1516-7747





## CADERNO DE PESQUISAS EM ADMINISTRAÇÃO

Publicação do Programa de Pós-Graduação em Administração da FEA-USP

### Chefe do Departamento de Administração:

Prof. Dr. Claudio Felisoni de Angelo

### Editor:

Prof. Dr. Ronaldo Zwicker

### Conselho Editorial e Técnico:

Prof. Dr. Claudio Felisoni de Angelo (FEA/USP)  
Profa. Dra. Maria Aparecida Gouvêa (FEA/USP)  
Prof. Dr. Isak Kruglianskas (FEA/USP)  
Prof. Dr. Abraham Sin Oih Yu (FEA/USP)  
Prof. Dr. Aloisio Pinto Alves (FEA/USP)  
Prof. Dr. José Augusto Guagliardi (FEA/USP)  
Prof. Dr. Lindolfo Galvão de Albuquerque (FEA/USP)  
Prof. Dr. Almir Ferreira de Sousa (FEA/USP)  
Prof. Dr. Fauze Najib Mattar (FEA/USP)

### Secretaria Editorial:

Valniza Honorato da Silva

ISSN 1516-7747

As matérias assinadas são de total e exclusiva responsabilidade dos autores.

Todos os direitos reservados ao PPGA-FEA-USP. É permitida a publicação de trechos e artigos, com autorização prévia e identificação da fonte.



### COMO ENVIAR ARTIGOS PARA A PUBLICAÇÃO NO CADERNO DE PESQUISAS EM ADMINISTRAÇÃO

#### Objetivo:

O Caderno de Pesquisas em Administração é uma publicação trimestral para divulgação de trabalhos de natureza acadêmica relacionados com temas em administração. Nossos principais colaboradores são alunos e professores de Programas de Pós-Graduação em Administração e MBA'S. Também são aceitas colaborações de outras origens, desde que guardem relação com os temas relacionados. São aceitos trabalhos que relatam pesquisas realizadas ou em curso, ensaios, monografias e tutoriais. Todos os trabalhos são avaliados em relação ao conteúdo e metodologia.

#### Temário:

- Administração Geral
- Marketing
- Métodos Quantitativos e Informática
- Finanças
- Recursos Humanos
- Produção e Operações
- Política dos Negócios e Economia de Empresas
- Formação e Treinamento do Administrador
- Administração da Informação
- Administração Pública
- Administração Rural e Agroindustrial
- Administração de Ciência e Tecnologia
- Outros temas pertinentes

#### Instruções para Elaboração do Texto:

1. O artigo deve ser inédito, não tendo sido enviado a outro órgão para publicação;
2. As referências bibliográficas deverão ser apresentadas em folha separada, normalizada de acordo com a ABNT, norma NB-66;
3. Todas as referências deverão ser citadas no texto;
4. Todos os artigos são avaliados pelos conselheiros pelo sistema "BLIND REVIEW", ou seja, o autor do artigo não é do conhecimento dos conselheiros em nenhum momento do processo de avaliação.
5. Formato da página: papel carta;
6. Texto em duas colunas;
7. Espaçamento: simples (não usar espaçamento entre os parágrafos);
  - Primeira linha: nenhum
  - Alinhamento: justificado
8. Formatação da fonte: Times New Roman, tamanho 10;
9. Ilustrações: com legenda (obrigatória);
10. Editor de texto aceitável: Word for Windows 6.0 ou 7.0;
11. Apresentação:
  - Limite de páginas: máximo de 15 páginas, incluindo ilustrações e bibliografia.

#### Instruções para Envio dos Trabalhos:

Enviar cópia impressa e um disquete 3½ contendo o trabalho, um resumo (máximo de 15 linhas) indicando também a área temática e um mini-curriculum relatando experiência profissional e/ou acadêmica, devidamente etiquetado e protegido, informando o tipo de processador de texto utilizado, o nome do arquivo, o nome completo do(s) autor(es), e-mail e telefone para contato.

#### Enviar para:

Editoria do Caderno de Pesquisas em Administração/FEA-USP  
Av. Prof. Luciano Gualberto, 908 - Prédio FEA1 - Sala G122  
Cidade Universitária - 05508-900 - São Paulo - SP  
Tel.: (011)818.5909 / 818.5979  
E-mail: cpa@edu.usp.br

## Sumário

<b>A Utilização da <i>Duration</i> como Instrumento de Análise Financeira: Um Estudo Exploratório do Setor de Eletrodomésticos</b>	
<i>Edson Roberto Abe e Rubens Famá .....</i>	01
<b>Práticas da Gestão de Pessoas no Contexto da Qualidade</b>	
<i>Denyse Fonseca Prada, Paulo Augusto Cauchick Miguel e Ana Cristina Limongi França .....</i>	13
<b>Aspectos de Marketing em Agências de Viagens e Turismo</b>	
<i>Tânia Modesto Veludo de Oliveira e Ana Akemi Ikeda .....</i>	23
<b>Influência de Eventos Positivos e Negativos sobre a Volatilidade dos Mercados na América Latina</b>	
<i>Paulo Sergio Ceretta e Newton C. A. da Costa, Jr.....</i>	35
<b>Marketing Estratégico e a Criação de Unidade de Negócio</b>	
<i>Bento Alves da Costa Filho e Geraldo Luciano Toledo .....</i>	42
<b>Empresa Familiar: A Empresa Familiar em um Âmbito Global</b>	
<i>Lívia Donatti .....</i>	56
<b>Orientação de Mercado e Competitividade em Mercados Industriais</b>	
<i>Geraldo Luciano Toledo e Ricardo Jesus Román Amigo .....</i>	64

## Carta do Editor

Este número do *Caderno de Pesquisas em Administração* publica os três trabalhos premiados do IV SEMEAD e do I SEMEAD JR - *Seminários em Administração*, eventos promovidos anualmente pelo Programa de Pós-Graduação em Administração da FEA/USP. Foram submetidos 129 trabalhos. Cada trabalho foi submetido a, pelo menos, dois avaliadores em forma de "blind review", sendo aprovados 106 para publicação nos Anais e 85 para apresentação oral. Os Anais estão disponíveis em CD-ROM e no "site" do PPGA - <http://www.fea.usp/adm/4semead>. Maiores informações podem ser obtidas na Editoria do *Caderno de Pesquisas em Administração*.

Aproveitamos a oportunidade para informar que está sendo desenvolvido um "site" para divulgação do *Caderno* em meio eletrônico. O formato em meio papel será mantido para divulgação junto a mais de 200 entidades para as quais o *Caderno* é remetido a cada edição. Consideramos que, dessa forma, estaremos ampliando, consideravelmente, o número de leitores e colaboradores. Oportunamente informaremos o endereço do "site".

**O Editor**