

Estratégia & Negócios

ISSN 1984-3372

<http://www.portaldeperiodicos.unisul.br/index.php/EeN/>

A **Revista Eletrônica de Estratégia & Negócios - REEN** lança a terceira edição de 2012, com artigos de professores e pesquisadores vinculados a Universidade do Sul de Santa Catarina – UNISUL; Universidade Regional de Blumenau – FURB; Universidade Federal do Ceará - UFCE; Universidade Federal de Santa Marina - UFSM; e, Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC.

Essa edição inicia com o artigo denominado, **gestão do processo decisório: mapeamento ao tema conforme as delimitações postas pelos pesquisadores**, que apresenta o mapeamento do tema gestão do processo decisório, com a utilização do processo *Knowledge Development Process – Constructivist (ProKnow-C)*.

O segundo artigo, **a capacidade de produção como recurso gerador de ganhos**, objetiva identificar a capacidade de produção do setor de gravação de uma clicheria da cidade de Blumenau/SC.

Na sequência, o artigo **fatores críticos na implantação do *Balanced Scorecard-BSC***, apresenta os fatores críticos da implantação do BSC em um hotel, mediante um estudo de caso descritivo.

O quarto artigo, **proposta de indicadores para um observatório de empreendedorismo no Brasil**, objetiva levantar indicadores que auxiliem na criação e desenvolvimento de um observatório do empreendedorismo no Brasil.

Após, o artigo **mensuração da satisfação de clientes com serviços de *Fast Food***, tem por objetivo mensurar o nível de satisfação dos clientes com o serviço de *fast food*, considerando as variáveis referentes a expectativas dos clientes, qualidade percebida, imagem, valor percebido, reclamações e lealdade, que fazem parte do Índice Europeu de Satisfação do Consumidor.

O sexto artigo, **mudança organizacional: um estudo de caso em tutoria de educação a distância**, analisa um processo de mudança organizacional realizado no curso de Graduação em Administração, na modalidade à distância, da Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.

Em seguida, o artigo **isomorfismo institucional em universidades do sistema ACADE – uma análise do curso de administração**, objetiva averiguar a existência do isomorfismo institucional nos cursos de administração de duas universidades do sistema ACADE, bem como explicitar os tipos de isomorfismos encontrados.

O oitavo artigo, **estado e planejamento: o plano de metas do governo de Santa Catarina (1961 – 1970) – PLAMEG I e II – enquanto instrumento de política desenvolvimentista**, tem como objetivo apresentar experiências de planejamento econômico realizadas pelo governo do Estado de Santa Catarina durante o período

compreendido entre 1961 e 1970, durante as gestões dos governadores Celso Ramos e Ivo Silveira e que ficaram conhecidas como Plano de Metas do Governo - PLAMEG I e II.

Na sequência, o artigo **expectativas e envolvimento no trabalho: estudo com profissionais terceirizados de uma organização pública catarinense**, objetiva analisar as expectativas e o envolvimento com o trabalho por parte de profissionais terceirizados que prestam serviços na área de informática de uma organização pública catarinense, o Tribunal Regional Eleitoral (TRE/SC).

Para concluir, o décimo artigo denominado, **mapeamento de abordagens epistemológicas em publicações sobre estratégia organizacional** apresenta um estudo sobre as principais abordagens epistemológicas, identificadas em artigos sobre o tema da estratégia organizacional.

Agradecemos a colaboração voluntária dos avaliadores *ad hoc* e as contribuições submetidas à revista.

Desejamos uma excelente leitura e convidamos para navegar pela revista no *site* <http://www.portaldeperiodicos.unisul.br/index.php/EeN/index>

Até a próxima edição.



Prof. Dr. Ademar Dutra

Editor Chefe da Revista Eletrônica de Estratégia & Negócios - REEN