

**Gestão de Expatriados e Hospitalidade: comparativo entre experiência dos profissionais e cônjuges**

**ANNA BEATRIZ CAUTELA TVRZSKA DE GOUVEA**  
UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI (UAM)

**PAULO SERGIO GONÇALVES DE OLIVEIRA**  
UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI (UAM)

**ELIZABETH KYOKO WADA**  
UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI (UAM)

Agradecimento à orgão de fomento:  
Universidade Anhembi Morumbi

### **Gestão de Expatriados e Hospitalidade: comparativo entre experiência dos profissionais e cônjuges**

#### **Introdução**

A realidade de diversas empresas é um mundo sem fronteiras, com profissionais, parceiros, fornecedores presentes em vários continentes e acabam tendo a necessidade de realocar sua força de trabalho para outros países, com isso surge o conceito de Global Mobility, que provoca mudança na visão estratégica da empresa (Global Line, 2019).

#### **Problema de Pesquisa e Objetivo**

A experiência vivenciada no processo de mudança é um fator importante para essa nova fase do executivo e seus familiares, uma vez que precisa se adaptar a uma nova realidade, novos hábitos e nova cultura. O objetivo principal deste trabalho é avaliar a percepção de profissionais que tiveram a experiência de expatriação, além de comparar o resultado dos profissionais com o dos cônjuges em relação à hospitalidade da empresa no processo de mudança e adaptação no novo local.

#### **Fundamentação Teórica**

Para a presente pesquisa, entende-se a hospitalidade como “o ato humano, exercido em contexto doméstico, público ou profissional, de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu habitat” (Camargo, 2004, p. 19). A hospitalidade é muito mais do que o bem receber um visitante. Expatriados são funcionários que trabalham e residem em outro país que não seu país de origem (Gallon & Antunes, 2013). As diferenças culturais são fatores situacionais que podem afetar o desenvolvimento relacionamentos (Altman & Taylor, 1973).

#### **Metodologia**

. Para atingir o objetivo do trabalho realizou-se um estudo quantitativo-descritivo, que contou com a amostra não probabilística de 186 respondentes, sendo 128 profissionais e 58 cônjuges. O instrumento de coleta de dados foi elaborado a partir de quatro escalas: Servqual; Hospitalidade; Satisfação; e Lealdade. Para a análise dos dados, foi utilizada a Análise de Equações Estruturais para estudar as relações entre as variáveis e entre os construtos, além de a análise Multigrupo.

#### **Análise dos Resultados**

Os resultados mostraram que a hospitalidade influencia a percepção da experiência, satisfação e lealdade do profissional em relação à organização, além de mostrar que existe diferença entre a percepção dos profissionais e dos cônjuges em relação à hospitalidade durante o processo de mudança e adaptação. Esse estudo contribui ao considerar a perspectiva da hospitalidade no contexto organizacional, associada à mobilidade corporativa de profissionais.

#### **Conclusão**

Os dados apresentados confirmam a importância da hospitalidade durante o processo de mudança, bem como na satisfação do profissional e, conseqüentemente na lealdade em relação à empresa. Kumar, Rose e Ramalu (2008) argumentam que a adaptação transcultural dos expatriados reduz o estresse e tensão, o que contribui para melhorar desempenho, pois ajuda os expatriados a economizar energia e esforços em seu trabalho. Expatriados bem ajustados devem se sentir confortáveis em relação às suas tarefas e interação com as pessoas do país.

#### **Referências Bibliográficas**

Blain, M., & Lashley, C. (2014). Hospitableness : the new service metaphor ? Developing an instrument for measuring hosting. *Research in Hospitality Management*, 4(1&2), 1-8. Altman, I., & Taylor, D. A. (1973). *Social penetration: The development of interpersonal relationships*. Holt, Rinehart & Winston. Camargo, L. O. de L. (2004). *Hospitalidade*. São Paulo: Aleph. Gallon, S. et al. Processo de expatriação: além da experiência internacional. *Gestão Contemporânea*, n. 16, 2015. Kumar, N., Che Rose, R., & Sri Ramalu, S. (2008). The effects of personality and cultural intelligence on international