**MOBILIDADE CORPORATIVA DE GRUPOS MINORIZADOS SOB AS LENTES DA HOSPITALIDADE**

Dr Diego Ribeiro Santos1; Drª Elizabeth Kyoko Wada2 (supervisora)

**RESUMO:**

A mobilidade corporativa corresponde a viagens para fins de negócios, ocorrendo por meio da prestação de serviços e pelas relações entre diversos *stakeholders*, sendo relevante incluir práticas de hospitalidade em prol do sucesso da experiência dos viajantes e do processo de mobilidade em si e no aumento da competitividade. Levando-se em consideração que os marcadores sociais influenciam no modo como os deslocamentos se dão, a presente proposta de pós-doutorado tem como objetivo principal identificar as relações entre hospitalidade, diversidade, equidade e inclusão na mobilidade corporativa de grupos minorizados. Trata-se de uma pesquisa empírica de cunho exploratório-descritivo e explicativo, por meio de métodos mistos, dividida em três etapas com o ciclo iterativo de pesquisa *emic-etic-emic*. Espera-se, como resultado deste projeto, expandir as discussões acerca da hospitalidade na prestação de serviços e nas relações entre os *stakeholders* envolvidos na mobilidade corporativa a partir da percepção de indivíduos integrantes de grupos minorizados.

**INTRODUÇÃO:**

A hospitalidade pode ser retratada não somente como uma peça-chave do processo de evolução da espécie humana, mas também compreendida como um aspecto fundamental no que diz respeito à interação social e da socialização (Montandon, 2003). A hospitalidade se baseia na construção de um relacionamento entre um indivíduo que desempenha o papel de anfitrião e outro que exerce a função de hóspede (Lashley; Morrison, 2000). Compreende-se a hospitalidade como uma lente multidisciplinar para a investigação da sociedade, para o exame das relações no campo dos negócios e para a sua própria gestão (Lashley; Lynch; Morrison, 2007). Além de ser um instrumento capaz de promover uma análise social efetiva, revelando mecanismos de inclusão ou exclusão nas mais diversas esferas bem como nas experiências do dia a dia e de contato com as diferenças (Lynch et al., 2011).

A mobilidade corporativa, segundo tema central desta pesquisa, comporta as viagens e turismo de negócios, que refletem um fenômeno secular originado pelo comércio de produtos agrícolas entre comunidades (Swarbrooke; Horner, 2001). No turismo de negócios, as pessoas têm o propósito de conduzir negócios, desempenhar tarefas profissionais, participar de eventos comerciais ou estabelecer contatos que possam levar a oportunidades futuras de negócio em diversas áreas da economia (Braga, 2006). Interpreta-se a mobilidade corporativa como uma estratégia de gestão que busca eliminar as barreiras geográficas para impulsionar o crescimento e o sucesso de uma organização. Trata-se da mobilidade de colaboradores meio de viagens e/ou do uso de ferramentas tecnológicas, possibilitando aos funcionários estar onde agregam maior valor (Harper; Runzheimer, 2010).

Vê-se a necessidade de compreender a mobilidade corporativa como um investimento, cuja gestão precisa ser direcionada para assegurar a satisfação e bem-estar dos viajantes, bem como a melhor relação custo-benefício para as empresas (Ferreira; Wada, 2011). Faz-se importante ter em mente que a mobilidade de colaboradores é feita por meio da prestação de serviços e pelas relações estabelecidas entre os mais variados *stakeholders* desde a empresa gestora do serviço de viagem até os responsáveis pelo transporte, acomodação e alimentação dos viajantes, tornando fundamental a inclusão de práticas de hospitalidade para que o processo de mobilidade corporativa seja bem-sucedido (Goldenberg; Wada, 2017). Marcadores sociais como raça, gênero, geração, classe, nacionalidade, entre outros, geram além de fricções, hierarquias e discrepâncias nas formas de deslocamentos (Freire-Medeiros; Lages, 2020; Urry, 2007), além de exclusão do espaço público, da cidadania, do acesso a recursos e dos meios de mobilidade (Sheller, 2018). Isto posto, a presente proposta de pós-doutorado visa averiguar de que modo a hospitalidade influencia na experiência e nas ações de diversidade e inclusão na prestação de serviços no que tange à mobilidade corporativa de grupos minorizados.

**PALAVRAS-CHAVE**:

Hospitalidade; Mobilidade Corporativa; Grupos Minorizados.

**MÉTODO:**

A presente proposta se trata de uma pesquisa de cunho exploratório-descritivo e explicativo, na qual se pretende realizar um estudo empírico com a aplicação de métodos mistos segundo o modelo de processo iterativo de pesquisa *emic-etic-emic*. A amostra será caracterizada como não-probabilístico intencional para coletar ideias através da perícia e experiência dos indivíduos interpelados (Gil, 2010), que nesta pesquisa serão especialistas em mobilidade corporativa em posição de liderança quanto à gestão de viagens corporativas e viajantes corporativos de grupos minorizados.

Seguir-se-á o modelo de processo iterativo de pesquisa em três fases de Punnett et al. (2017). Morris et al. (1999) entendem que a divisão percebida entre *emic* e *etic* recai sobre os pilares que as sustentam. Para os autores, a abordagem *emic* dá ênfase às incursões e análises etnográficas a partir de interpretações aprofundadas (abordagem qualitativa), enquanto a abordagem *etic* é estruturada com uma lógica operacional e se apoia em pesquisas do tipo *survey* para a realização das comparações entre culturas (abordagem quantitativa).

Na primeira e terceira fases da pesquisa, a coleta de dados ocorrerá por meio de entrevistas semiestruturadas. Na segunda etapa, os dados serão coletados a partir da aplicação on-line de um *survey* para viajantes corporativos pertencentes a grupos minorizados com a utilização de uma escala do tipo Likert, cuja amostra não-probabilística será determinada de acordo com a dimensão da(s) empresa(s) selecionada(s) na base da ALAGEV.

Para investigar o material gravado e transcrito após as entrevistas nas etapas *emic* (fase 1/fase 3) a ser inserido em softwares como o Atlas.ti ou MAXQDA 2022, selecionou-se o método de análise de conteúdo e categorização temática de Bardin (2011). Na etapa *etic* (Fase 2), de modo a analisar os dados obtidos na aplicação do *survey*, utilizar-se-á um pacote de software de análise estatística, como o SPSS ou SmartPLS, a ser determinado após a conclusão da etapa anterior *emic* (Fase 1).

**RESULTADOS E DISCUSSÕES:**

Com vistas a atingir os objetivos propostos, este projeto de pós-doutorado será conduzido durante o período de dois anos, atendendo não somente à finalização das etapas da pesquisa e atividades acadêmico-científicas, mas também da geração dos produtos a seguir: artigos para apresentação em eventos e publicação em periódicos científicos; relatório final de atividades; sumário executivo como contribuição para os setores produtivos. Neste momento, o projeto de pesquisa se encontra sob avaliação do Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Anhembi Morumbi por intermédio da Plataforma Brasil com vistas a atender o disposto na Resolução nº 510 de 2016 e na Resolução no 674 de 2022.

**CONCLUSÕES**:

Espera-se, com a condução deste projeto, expandir as discussões acerca do papel da hospitalidade na prestação de serviços e nas relações entre os diversos *stakeholders* envolvidos na mobilidade corporativa, em particular, a partir da percepção de indivíduos integrantes de grupos minorizados. Assim, enquadra-se esta pesquisa em um estudo crítico de hospitalidade em virtude de seu aspecto teórico-prático, plural e experimental, eticamente consciente e reflexivo, corroborando com as escolhas das principais linhas teóricas e pragmáticas relacionadas a esta proposta de pesquisa.

**REFERÊNCIAS**:

BARDIN, L. *Análise de conteúdo.* São Paulo: Edições 70, 2011.

BRAGA, D. C. Turistas de negócios na cidade de São Paulo: um estudo de demanda segmentada. *Revista Turismo em Análise*, v. 17, n. 1, p. 85-107, 2006. DOI: https://doi.org/10.11606/issn.1984-4867.v17i1p85-107.

FERREIRA, R. S.; WADA, E. K. (ed.). *Corporate Mobility in Latin America*: a guide to having a best-in-class travel program in the region. São Paulo: Aleph, 2011.

FREIRE-MEDEIROS, B.; LAGES, M. P. A virada das mobilidades: fluxos, fixos e fricções. *Revista Crítica de Ciências Sociais*, n. 123, p. 121-142, 2020. DOI: https://doi.org/10.4000/rccs.11193.

GIL, A. C. *Como elaborar projetos de pesquisa.* 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GOLDENBERG, C.; WADA, E. K. Movilidad corporativa Relaciones de hospitalidad entre los stakeholders y la nueva clase media Un estudio de casos múltiples. *Estudios y perspectivas en turismo*, v. 26, n. 4, p. 804-825, 2017.

HARPER, G.; RUNZHEIMER, R. *Mobile companies finish first: why being out is in*. *In*: Runzheimer International. Waterford, 2010. Disponível em: <https://www.runzheimer.com/Resources-Events/Total-Employee-Mobility-Resources/WhitePapers/MobileCompaniesFinishFirst.aspx>. Acesso em: 30 jul. 2023.

LASHLEY, C.; LYNCH, P.; MORRISON, A. J. (ed.). *Hospitality:* A social lens. Oxford: Elsevier, 2007.

Lashley, C.; Morrison, A. (org.). *In search of hospitality: Theoretical Perspectives and Debates. Routledge*, 2000.

Lynch, P.; MOLZ, J. G.; MCINTOSH, A.; LUGOSI, P.; LASHLEY, C. Theorizing hospitality. *Hospitality & Society*, v. 1, n. 1, p. 3-24, 2011. DOI: https://doi.org/10.1386/hosp.1.1.3\_2.

MONTANDON, A. Hospitalidade Ontem e Hoje. *In*: Dencker, A. F. M.; Bueno, M. S. (org.). *Hospitalidade:* cenários e oportunidades. 1. ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003. p. 131-144.

Morris, M. W.; LEUNG, K.; AMES, D.; LICKEL, B. Views from Inside and Outside: Integrating Emic and Etic Insights about Culture and Justice Judgment. *Academy of Management Review*, v. 24, n. 4, p. 781-796, 1999. DOI: https://doi.org/10.5465/amr.1999.2553253.

PUNNETT, B. J. ; FORD, D. ; GALPERIN, B. L.; LITUCHY, T. The Emic-Etic-Emic Research Cycle. *Academy of International Business,* v. 17, n. 1, p. 3-6, 2017. Disponível em: <https://documents.aib.msu.edu/publications/insights/v17n1/v17n1\_Article1.pdf>. Acesso em: 23 mar. 2021.

SHELLER, M. *Mobility justice*: The politics of movement in an age of extremes. London: Verso, 2018.

SWARBROOKE, J.; HORNER, S. *Business travel and tourism*. Hillsdale (N.J.) Routledge, 2001.

URRY, J. *Mobilities*. Cambridge: Polity Press, 2007.

**FOMENTO**

O trabalho teve a concessão de Bolsa pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) no âmbito do Edital nº 16/2022 – Programa de Desenvolvimento da Pós-Graduação (PDPG) Pós-Doutorado Estratégico a partir do projeto intitulado “Hospitalidade na Competitividade em Serviços” encaminhado pela Universidade Anhembi Morumbi.