



Gilberto Figueira da Silva

**Perfis de Empresas de Serviço Internacionalizadas e
sua Relação com o Desempenho**

Tese de Doutorado

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação
em Administração de Empresas da PUC-Rio como
requisito parcial para obtenção do título de Doutor
em Administração de Empresas.

Orientador: Prof. Jorge Ferreira da Silva
Co-orientadora: Prof^a. Angela Maria Cavalcanti da Rocha

Rio de Janeiro
Abril de 2016



Gilberto Figueira da Silva

**Perfis de Empresas de Serviço Internacionalizadas e
sua Relação com o Desempenho**

Tese apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Doutor pelo Programa e Pós-graduação em Administração de Empresas da PUC-Rio. Aprovada pela Comissão Examinadora abaixo assinada.

Prof. Jorge Ferreira da Silva

Orientador

Departamento de Administração – PUC-Rio

Prof^a. Angela Maria Cavalcanti da Rocha

Co-Orientadora

Departamento de Administração - PUC-Rio

Prof. Carlos Alberto Gonçalves

Universidade Fumec e Universidade Federal de Minas Gerais

Prof. Luis Antonio da Rocha Dib

Instituto Coppead de Administração/UFRJ

Prof. Renato Dourado Cotta de Mello

UFRJ

Prof. Walter Fernando Araújo de Moraes

UFPE

Profa. Mônica Herz

Vice-Decana de Pós-Graduação do CCS

Rio de Janeiro, 11 de abril de 2016

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial do trabalho sem autorização da universidade, do autor e do orientador.

Gilberto Figueira da Silva

Mestre em Administração pelo COPPEAD/UFRJ (2003) e graduado em Engenharia Química pela UFRJ (1997). Acumulou experiências profissionais nas áreas de Marketing e Estratégia de empresas nacionais e multinacionais, conciliando estas atividades com a de professor em cursos do COPPEAD/UFRJ. Mais recentemente tem trabalhado em empresa de consultoria na área de Estratégia.

Ficha Catalográfica

Silva, Gilberto Figueira da

Perfis de empresas de serviço internacionalizadas e sua relação com o desempenho / Gilberto Figueira da Silva ; orientador: Jorge Ferreira da Silva ; co-orientadora: Angela Maria Cavalcanti da Rocha. – 2016.

292 f. : il. ; 30 cm

Tese (doutorado) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Administração, 2016.

Inclui bibliografia.

1. Administração – Teses. 2. Empresas de serviços. 3. Internacionalização de serviços. 4. Taxonomia. 5. Desempenho. I. Silva, Jorge Ferreira da. II. Rocha, Angela Maria Cavalcanti da. III. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Administração. IV. Título.

CDD: 658

Para Fernanda
por seu apoio e amor incondicional, sempre.

Para Maria Clara e Sofia:
continuidade, motivação e sentido de minha vida.

Agradecimentos

À professora Angela da Rocha, por ter sido decisiva na minha escolha em fazer meu doutorado no IAG, por ter me apresentado meu orientador, o prof. Jorge Ferreira, e por ter aceitado pela segunda vez compartilhar comigo seu saber e sua experiência.

Ao professor Jorge Ferreira, por ter me aceitado como orientando, por sua capacidade de nos ensinar sobre temas complexos com uma clareza ímpar e por suas contribuições precisas e fundamentais para a concretização deste trabalho de pesquisa.

À FAPERJ, à CAPES e à PUC-Rio, pelos auxílios concedidos, sem os quais este trabalho não poderia ter sido realizado.

À minha família, Fernanda, Maria Clara e Sofia, por todos os momentos que partilharam comigo ao longo destes últimos quatro anos, pelo apoio e sacrifício que fizeram por mim e pelo imenso amor que recebo de forma doce e intensa.

Aos meus pais pelos valores transmitidos, que me ajudam a ser um bom pai para minhas filhas. A meu sogro e minha sogra pelo carinho, apoio e incentivo ao longo de todos esses anos.

Aos meus amigos, pela trajetória vivida, pelos momentos de conversa fora e por “estarem lá” para mim e minha família sempre que precisei.

À Teresa Campos e Fábio Etienne, por sempre estarem dispostos a me ajudar, com alegria e ótimo humor.

A Carlos Padilha, por sua relevante colaboração em uma difícil etapa desta pesquisa.

À Camila e Lucilene por cuidarem com amor e carinho do que tenho de mais valioso.

À Suzana Assis, Henrique Pacheco e Gil de Goes, do NUPIN, e à Estefanie Nascimento, cada um em seu momento, pela boa companhia e pela colaboração definitiva para ultrapassar obstáculos enfrentados ao longo da realização desta pesquisa.

Resumo

Silva, Gilberto Figueira da; Silva, Jorge Ferreira da. **Perfis de Empresas de Serviço Internacionalizadas e sua Relação com o Desempenho**. Rio de Janeiro, 2016. 292p. Tese de Doutorado – Departamento de Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

O presente estudo teve como objetivo investigar se há diferenças significativas no desempenho entre distintos perfis de empresas de serviços internacionalizados, gerados a partir de evidências empíricas. Após levantamento bibliográfico da literatura sobre internacionalização de empresas, com ênfase particular em empresas de serviços, foi consolidado inventário das variáveis utilizadas em estudos anteriores. Estas variáveis foram selecionadas mediante critérios propostos e agrupadas em cinco dimensões: características das empresas de serviço internacionalizadas; características do processo de internacionalização de serviços; características do serviço internacionalizado; características da estratégia de internacionalização; e variáveis para medir o desempenho de empresas de serviço internacionalizadas. O método de pesquisa adotado foi a *survey*. Os dados foram coletados por meio de questionário estruturado, aplicado por correio e internet a uma amostra não probabilística de empresas brasileiras de serviços com atividades internacionais. Após preparação e tratamento inicial dos dados, foi realizada análise fatorial exploratória. O emprego de análise de *clusters* resultou na formação de perfis distintos de empresas brasileiras de serviço internacionalizadas. Os resultados indicaram também haver diferença de desempenho entre perfis. A pesquisa vem responder a lacuna existente na literatura, não tendo sido identificado estudo anterior que buscasse diferenciar perfis de empresas de serviços internacionalizadas e investigasse sua relação com o desempenho. O estudo também contribui para ampliar o conhecimento sobre o processo de internacionalização deste setor.

Palavras-chave

Empresas de serviços; Internacionalização de serviços; Taxonomia; Desempenho.

Abstract

Silva, Gilberto Figueira da; Silva, Jorge Ferreira da (Advisor). **Profiles of Internationalized Service Companies and their Relation to Performance**. Rio de Janeiro, 2016. 292p. Ph.D. Thesis – Departamento de Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

This study aimed at investigating if international service firms with different profiles show significant differences in terms of performance, based on empirical evidence. Starting with a review of the extant literature on firm internationalization, and, specifically, on the internationalization of service firms, an inventory of variables used in other studies was built. The variables were selected according to predefined criteria and grouped in five dimensions: characteristics of internationalized service firms; characteristics of the internationalization process; characteristics of the international service delivered; characteristics of the internationalization strategy; and variables used to measure international service firms' performance. The research method adopted was the survey. Data were collected using a structured questionnaire applied to a nonprobabilistic sample of Brazilian service firms with international activities. After data preparation and initial treatment, exploratory factor analysis was applied to the data. The use of *cluster* analysis allowed the formation of different profiles of internationalized Brazilian service firms. Results also showed differences among different profiles in terms of performance. The research fulfills a gap in the extant literature, since no other study identified different profiles of international service firms and analysed their relation with performance. The study also contributes to improve the understanding of the internationalization of the service sector.

Keywords

Service firms; Internationalization of services; Taxonomy; Performance.

Sumário

1. Introdução	20
1.1. Contextualização	20
1.2. Relevância do tema	22
1.3. Definição do problema.....	25
1.4. Objetivo do estudo.....	26
1.5. Delimitação da pesquisa	26
1.6. Estrutura da tese	27
2. Referencial Teórico	29
2.1. Internacionalização de serviços e desempenho	29
2.1.1. Levantamento bibliográfico sobre internacionalização de serviços e desempenho.....	29
2.1.2. Organização da revisão sobre internacionalização de serviços.....	35
2.1.3. Definição de serviço	35
2.1.4. Características gerais dos serviços	36
2.1.5. Estudos sobre o processo de internacionalização de empresas de serviços.....	39
2.1.6. Estudos sobre modo de entrada de empresas de serviços..	79
2.1.7. Estudos sobre desempenho de empresas de serviço internacionalizadas	102
2.1.8. Síntese das variáveis identificadas na revisão de literatura	120
2.2. Taxonomias e tipologias sobre serviços	134
2.2.1. Levantamento sobre taxonomias	134
2.2.2. Estudos com taxonomias e tipologias propostas para os serviços.....	140

3. Formulação de Hipóteses e Seleção de Variáveis.....	148
3.1. Hipóteses de pesquisa	148
3.2. Seleção e operacionalização de variáveis	152
3.2.1. Características da empresa de serviços internacionalizada.....	154
3.2.2. Características do processo de internacionalização	155
3.2.3. Características do serviço internacionalizado.....	157
3.2.4. Características da estratégia de internacionalização	158
3.2.5. Desempenho das empresas de serviço.....	161
4. Procedimentos Metodológicos.....	163
4.1. Linha epistemológica e tipo de pesquisa	163
4.2. População e amostra.....	163
4.3. Elaboração do instrumento de coleta de dados.....	167
4.4. Common method variance	169
4.5. Método de coleta de dados	172
4.6. Tabulação dos dados	175
4.7. Tratamento dos dados.....	175
4.8. Técnica estatística.....	176
4.8.1. Conceitos de tipologia e taxonomia	177
4.8.2. Recomendações para a elaboração de taxonomias	180
4.9. Limitações metodológicas	181
5. Apresentação e Análise de Resultados.....	183
5.1. Preparação dos dados	183
5.1.1. Estatísticas descritivas preliminares	183
5.1.2. Análise e tratamento de dados ausentes.....	185
5.1.3. Análise de valores extremos (<i>outliers</i>).....	191
5.2. Análise entre respondentes e não respondentes.....	194
5.3. Preparação das variáveis	197
5.3.1. Análise fatorial exploratória (AFE)	197
5.3.2. Análise da confiabilidade dos fatores	203

5.3.3. Denominação dos fatores	205
5.3.4. Cálculo das escalas somadas.....	208
5.3.5. Estatísticas descritivas das escalas somadas	208
5.4. Análise de <i>clusters</i>	209
5.4.1. Análise de <i>cluster</i> pelo método hierárquico	210
5.4.2. Análise de <i>Clusters</i> por K-Means.....	211
5.5. Descrição do perfil dos <i>clusters</i> e análise do desempenho internacional.....	214
5.5.1. Análise com formação de quatro <i>clusters</i>	215
5.5.2. Análise com formação de cinco <i>clusters</i>	229
6. Conclusões	238
6.1. Sumário do estudo.....	238
6.2. Conclusões gerais e específicas	239
6.3. Contribuições para a teoria e para a prática	245
6.4. Sugestões para pesquisas futuras	246
7. Referências Bibliográficas.....	248
Apêndices.....	260
Apêndice A – Modelo de mensagem de convite enviada por e-mail	260
Apêndice B – Modelo de mensagem de convite enviada pelo LinkedIn.....	261
Apêndice C – Modelo de carta de convite enviada pelo correio	262
Apêndice D – Questionário de pesquisa	263
Apêndice E – Quadro das variáveis utilizadas nas análises	270
Apêndice F – Histogramas, gráficos Q-Q normal e box plots das variáveis	273
Apêndice G – Histogramas, gráficos Q-Q normal e Box plots das escalas somadas	284
Apêndice H – Variação na heterogeneidade, diagrama de declividade e dendrograma das análises de <i>clusters</i> pelos métodos hierárquicos.....	286

Lista de Quadros

Quadro 1 – Lista de periódicos com publicações sobre internacionalização de serviços	32
Quadro 2 – Tipos de serviço analisados pelos autores.....	34
Quadro 3 – Lógicas de criação de valor e os motores da internacionalização de serviços	53
Quadro 4 – Modelo conceitual de internacionalização de serviços de Meyer <i>et al.</i>	92
Quadro 5 – Características das empresas de serviço internacionalizadas.....	121
Quadro 6 – Características do processo de internacionalização	125
Quadro 7 – Características do serviço internacionalizado	128
Quadro 8 – Características da estratégia de internacionalização	130
Quadro 9 – Variáveis utilizadas para medir o desempenho de empresas de serviço internacionalizadas	133
Quadro 10 – Lista de periódicos com publicações sobre taxonomia de serviços	135
Quadro 11 – Frequência anual das publicações	136
Quadro 12 – Método de coleta dos dados.....	136
Quadro 13 – Taxa de retorno e percentual de questionários válidos.....	137
Quadro 14 – Tipologia de serviços de Patterson e Cicic.....	141
Quadro 15 – Tipologia de serviços de Clark e Rajaratnam	143
Quadro 16 – Características da empresa selecionadas para construção do instrumento de coleta de dados	154
Quadro 17 – Características do processo de internacionalização selecionadas para a construção do instrumento de coleta de dados.....	155
Quadro 18 – Características do serviço internacionalizado selecionadas para a construção do instrumento de coleta de dados.....	157
Quadro 19 – Características da estratégia de internacionalização selecionadas para construção do instrumento de coleta de dados.....	158
Quadro 20 – Medidas de desempenho selecionadas para a construção do instrumento de coleta de dados	161

Quadro 21 – Serviços que fazem parte da população alvo da pesquisa	164
Quadro 22 – Localização do centroide da solução com quatro <i>clusters</i> em relação aos quartis de cada variável	217
Quadro 23 – Descrição detalhada dos quatro <i>clusters</i> formados	218
Quadro 24 – Localização do centroide da solução com cinco <i>clusters</i> em relação aos quartis de cada variável	231
Quadro 25 – Descrição detalhada dos cinco <i>clusters</i> formados	232
Quadro 26 – Tipos de serviço classificados em cada <i>cluster</i>	243
Quadro 27 – Dimensões, variáveis incluídas na análise, descrição e operacionalização	270

Lista de Tabelas

Tabela 1 – Sumário das estatísticas descritivas antes do tratamento dos dados	184
Tabela 2 – Sumário dos valores ausentes por variável.....	186
Tabela 3 – Sumário dos casos com valores ausentes (omissos)	187
Tabela 4 – Estatísticas descritivas após tratamento dos dados ausentes	188
Tabela 5 – Resultados dos testes de normalidade de Kolmogorov-Smirnov	190
Tabela 6 – Análise de valores extremos univariados	192
Tabela 7 – Resultado do teste t para diferença de médias entre respondentes iniciais e tardios.....	195
Tabela 8 – Resultado da ANOVA entre respondentes iniciais e tardios para Q14Tamanho: tamanho da empresa (número de funcionários).....	196
Tabela 9 – Resultado da ANOVA entre respondentes iniciais e tardios para Q13Fat2014: faturamento da empresa em 2014 (em R\$).....	196
Tabela 10 – Resultado da ANOVA entre respondentes iniciais e tardios para Q11bExperiência: experiência da empresa no negócio (em anos)	196
Tabela 11 – Resultado da ANOVA entre respondentes iniciais e tardios para Q22bExperInternac: experiência internacional da empresa (em anos)	196
Tabela 12 – Resultado da ANOVA entre respondentes iniciais e tardios para Q51RecInternac: satisfação em relação ao desempenho das receitas em outros países	197
Tabela 13 – Resultados dos testes de Kaiser-Meyer-Olkin e da Esfericidade de Bartlett	199
Tabela 14 – Comunalidades	200
Tabela 15 – Autovalores e variância total explicada	201
Tabela 16 – Matriz componente por rotação Variamax.....	202
Tabela 17 – Análise do Alfa de Cronbach do fator 1	203

Tabela 18 – Análise do Alfa de Cronbach do fator 2	204
Tabela 19 – Análise do Alfa de Cronbach do fator 3 (com três variáveis)	204
Tabela 20 – Análise do Alfa de Cronbach do fator 3 (com duas variáveis)	204
Tabela 21 – Análise do Alfa de Cronbach do fator 4	204
Tabela 22 – Análise do Alfa de Cronbach do fator 5	205
Tabela 23 – Análise do Alfa de Cronbach do fator 6	205
Tabela 24 – Estatísticas descritivas das escalas somadas	209
Tabela 25 – Resultados dos testes de normalidade de Kolmogorov-Smirnov para as escalas somadas.....	209
Tabela 26 – Resultado dos testes para avaliar existência de diferença multivariada entre os centroides dos quatro <i>clusters</i>	212
Tabela 27 – Resultado do teste Box-M de igualdade de matrizes de variância-covariância para solução de quatro <i>clusters</i>	213
Tabela 28 – Resultado dos testes para avaliar existência de diferença multivariada entre os centroides dos cinco <i>clusters</i>	214
Tabela 29 – Quartis das variáveis incluídas na análise de <i>cluster</i>	215
Tabela 30 – Centroides dos quatro <i>clusters</i> formados	216
Tabela 31 – Resultado dos testes para avaliar a existência de diferença no desempenho multivariado entre os quatro <i>clusters</i>	223
Tabela 32 – Correlações bivariadas entre as variáveis dependentes....	224
Tabela 33 – Resultado do teste Box-M para a igualdade das matrizes de variância-covariância do desempenho dos quatro <i>clusters</i>	224
Tabela 34 – Resultado dos testes para avaliar a existência de diferença nos desempenhos univariados entre os quatro <i>clusters</i>	225
Tabela 35 – Resultado do teste de Levene para igualdade de variâncias do desempenho	225
Tabela 36 – Resultado dos testes <i>post hoc</i> para avaliar existência de diferenças nos desempenhos univariados entre cada um dos quatro <i>clusters</i>	227
Tabela 37 – Centroides dos cinco <i>clusters</i> formados	230

Tabela 38 – Resultado dos testes para avaliar existência de diferença no desempenho multivariado entre os cinco <i>clusters</i>	237
Tabela 39 – Resultado do teste Box-M para a igualdade das matrizes de variância-covariância do desempenho dos cinco <i>clusters</i>	237

Lista de Figuras

Figura 1 – Frequência anual de publicação dos artigos selecionados.....	33
Figura 2 – Modelo conceitual de internacionalização de empresas de serviço	43
Figura 3 – Matriz de potencial de expansão inter-regional dos serviços	46
Figura 4 – Modelo conceitual para a difusão nacional/regional de e-serviços	57
Figura 5 – Modelo conceitual para servir ao mercado de educação internacional	72
Figura 6 – Adaptado do modelo para internacionalização de serviço de Javalgi & Martin.....	87
Figura 7 – Modelo conceitual de dois níveis para o modo de entrada de serviços	90
Figura 8 – Modelo conceitual de internacionalização de Boehe	94
Figura 9 – Modelo conceitual de modo de entrada e seleção do cliente	97
Figura 10 – Categorias de classificação dos serviços	110
Figura 11 – Modelo estrutural de desempenho internacional dos serviços	112
Figura 12 – Modelo estrutural para as perspectivas do desempenho estratégico de hotéis internacionalizados	114
Figura 13 – Modelo conceitual da relação entre distância cultural e desempenho de varejistas internacionais.....	118
Figura 14 – Representação pictórica de quatro <i>clusters</i> multivariados..	149
Figura 15 – Modelo teórico proposto	151
Figura 16 – Representação pictórica da distribuição e médias dos desempenhos de cada <i>cluster</i> formado.....	152
Figura 17 – Processo de desenvolvimento do instrumento de coleta	169
Figura 18 – Abordagem para reduzir CMV	170
Figura 19 – Fluxograma com o passo a passo das análises realizadas	176
Figura 20 – Sumarização geral dos dados ausentes	185

Figura 21 – Gráfico de declividade da AFE	201
Figura 22 – Resultado do teste Box-M para a hipótese com cinco <i>clusters</i>	214
Figura 23 – Gráfico com as médias do grau de satisfação com as receitas internacionais.....	228
Figura 24 – Gráfico com as médias da comparação entre a rentabilidade das vendas internacionais e as vendas no Brasil	228
Figura 25 – Gráfico com as médias da comparação entre os resultados obtidos com as vendas internacionais e os resultados esperados.....	229
Figura 26 – Histogramas das variáveis pesquisadas	273
Figura 27 – Gráficos Q-Q Normal com tendência.....	276
Figura 28 – Box plot da variável tamanho da empresa	278
Figura 29 – Box plots das variáveis experiência no negócio e experiência internacional	278
Figura 30 – Box plots das variáveis relacionadas aos motivos de seleção de mercado	279
Figura 31 – Box plots das variáveis relacionadas aos modos de entrada	279
Figura 32 – Box plots de variáveis relacionadas a características dos serviços.....	280
Figura 33 – Box plot da variável utilizada para medir serviço customizado/adaptado	280
Figura 34 – Box plots de variáveis relacionadas à tangibilidade do serviço	281
Figura 35 – Box plot da variável relacionada ao escopo da internacionalização.....	281
Figura 36 – Box plot da variável relacionada à estratégia de <i>network</i> internacional	282
Figura 37 – Box plot da variável relacionada à estratégia de custo	282
Figura 38 – Box plot de variáveis relacionadas à estratégia de nicho ...	283
Figura 39 – Box plot das variáveis de desempenho	283
Figura 40 – Histogramas das escalas somadas	284

Figura 41 – Gráficos Q-Q Normal com tendência das escalas somadas	284
Figura 42 – Box plots das escalas somadas	285
Figura 43 – Resultado com emprego dos métodos Centroide e Distância Euclidiana ao quadrado.....	286
Figura 44 – Resultado com emprego do método de Ward e Distância Euclidiana ao quadrado.....	287
Figura 45 – Resultado com emprego dos métodos Mediana e Distância Euclidiana ao quadrado.....	288
Figura 46 – Resultado com emprego dos métodos Menor Distância Intra Grupo e Distância Euclidiana.....	289
Figura 47 – Resultado com emprego dos métodos Menor Distância Intra Grupo e Distância Euclidiana ao quadrado	290
Figura 48 – Resultado com emprego dos métodos Menor Distância Entre Grupos e Distância Euclidiana	291
Figura 49 – Resultado com emprego dos métodos Menor Distância Entre Grupos e Distância Euclidiana ao quadrado	292

Lista de Abreviaturas

AFC	Análise Fatorial Confirmatória
AFE	Análise Fatorial Exploratória
ANOVA	<i>Analisis of Variance</i>
BNDES	Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social
BP	Base da Pirâmide
EMN	Empresa Multinacional
EMNE	Empresa Multinacional Emergente (sediada em país emergente)
EMNT	Empresa Multinacional Tradicional (sediada em país desenvolvido)
ESMN	Empresa de Serviço Multinacional
FMI	Fundo Monetário Internacional
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IDE	Investimento Direto no Exterior (<i>outward</i>)
IED	Investimento Estrangeiro Direto (<i>inward</i>)
LAJI	Lucro antes de juros e impostos
LLL	<i>Link Leverage and Learning</i>
MANOVA	<i>Multivariate Analysis of Variance</i>
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico
OMC	Organização Mundial de Comércio
ONG	Organização Não Governamental
SOBEET	Sociedade Brasileira de Estudos de Empresas Transnacionais e Globalização Econômica
TIC	Tecnologia de Informação e Comunicação
UNCTAD	Conferência das Nações Unidas para o Comércio e o Desenvolvimento
URL	<i>Uniform Resource Locator</i>