

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, CONTABILIDADE E
ATUÁRIA
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

Rachel Xênia Chang

Diversidade cultural em equipes virtuais: efeitos no sucesso de projetos internacionais

Cultural diversity in virtual teams: effects on international project success

São Paulo

2022

RESUMO

No ano de 2020, observamos uma drástica mudança nas dinâmicas de trabalho. Devido à pandemia do coronavírus, a qual afetou quase todos os países com medidas de isolamento social, quarentena e *lockdown*, empresas no mundo todo foram forçadas a mudar rapidamente suas rotinas para proteger sua força de trabalho. Dessa forma, a virtualização do trabalho obteve destaque e muitas empresas mudaram rapidamente sua maneira de trabalhar. Equipes virtuais se tornaram o “novo normal” e esse cenário estimulou ainda mais as empresas a contratar talentos em todo o mundo para seus projetos, não estando restritas a uma determinada área geográfica.

Esta tese de Doutorado visa entender como os valores culturais das equipes virtuais multiculturais afetam o sucesso dos projetos em um contexto internacional. O sucesso dos projetos diz respeito não apenas ao projeto em si, mas também à sua equipe do projeto e às pessoas envolvidas nas atividades. A virtualidade apresenta um papel importante nesse cenário ao considerar aspectos facilitadores da tecnologia de uma equipe geograficamente dispersa. O trabalho em equipe virtual em projetos internacionais é promovido pela eficácia na comunicação e resolução de conflitos, bem como atenção às dinâmicas de formação, andamento e desmembramento das equipes virtuais.

Para isso, é aplicada uma abordagem de método misto, baseada em uma revisão sistemática da literatura (SRL), com a seleção de 130 artigos publicados em revistas acadêmicas de alto impacto, foram selecionados para entender o cenário atual. Em seguida, uma pesquisa quantitativa com 273 respondentes foi desenvolvida para confirmar a hipótese. Por fim, foi realizada uma abordagem qualitativa por meio de entrevistas semiestruturadas com 12 respondentes para explorar como a diversidade impacta as dinâmicas das equipes de virtuais de projetos.

Como resultados, a diversidade cultural promove um efeito negativo no sucesso do projeto. Por outro lado, ela é elemento de atenção, sobretudo na formação e andamento das equipes virtuais. Outras formas de diversidade também são importantes nas equipes virtuais e devem ser mais exploradas em conjunto com a diversidade cultural, que são a de gênero e a geracional, visando uma melhor atuação não somente da equipe do projeto, quanto do gerente de projetos. As contribuições acadêmicas deste estudo consistem em complementar os estudos atuais em Negócios Internacionais (IB) e Gerenciamento de Projetos (GP) com a influência de diferentes tons de diversidade em projetos internacionais. Além disso, como contribuições práticas, este

estudo visa promover a inclusão através da diversificação cultural nas equipes virtuais, alinhando os objetivos do projeto à eficiente interação da equipe virtual.

Palavras-chave: Equipes virtuais; Diversidade; Facilitadores de tecnologia; Comunicação; Sucesso do projeto.

ABSTRACT

In 2020, we observed a drastic change in work dynamics. Due to the coronavirus pandemic, which has affected almost all countries with social isolation, quarantine, and lockdown measures, companies worldwide have been forced to quickly change their routines to protect their workforce. Thus, the virtualization of work gained prominence and many companies quickly changed their way of working. Virtual teams have become the “new normal” and this scenario has further spurred companies even more in hiring talents worldwide for their projects, not being restricted to a specific geographic area.

This Ph.D. dissertation aims to understand how the cultural diversities of virtual teams impact the success of projects in an international context. Success in projects is concerned not only with the project itself but also with its project team and the people involved in the activities. Virtuality plays an important role in this scenario when considering facilitating aspects of the technology of a geographically dispersed team. Virtual teamwork in international projects is promoted by effective communication and conflict resolution, as well as attention to the dynamics of formation, performing and adjourning of virtual teams.

For this, a mixed method approach was applied, based on a systematic literature review (SRL), with the selection of 130 articles published in high-impact academic journals, to understand the current scenario. Then, a quantitative survey with 273 respondents was developed to confirm the hypothesis. Finally, a qualitative approach was carried out through semi-structured interviews with 12 respondents to explore how diversity impacts the dynamics of virtual project teams.

As result, cultural diversity has a negative effect on project success. On the other hand, it is an element of attention, especially in the formation and progress of virtual teams. Other forms of diversity are also important in virtual teams and should be further explored in conjunction with cultural diversity, which are gender and generational diversities, aiming at a better performance not only of the project team but also of the project manager. The academic contributions of this study consist of complementing current studies in International Business (IB) and Project Management (PM) with the influence of different shades of diversity in international projects. In addition, as practical contributions, this study aims to promote inclusion through cultural diversification in virtual teams, aligning the project's objectives with the efficient interaction of the virtual team.

Keywords: Virtual teams; Diversity; Gender diversity; Technology enablers; Communication; Project success.