



Caderno Virtual de Turismo
ISSN: 1677-6976
periodicocvt@gmail.com
Universidade Federal do Rio de Janeiro
Brasil

Sustentabilidade ou Responsabilidade Organizacional? Uma análise conceitual sobre gestões hoteleiras

Amado Santos, Rodrigo; Picinini Méxas, Mirian; Jasmim Meiriño, Marcelo

Sustentabilidade ou Responsabilidade Organizacional? Uma análise conceitual sobre gestões hoteleiras

Caderno Virtual de Turismo, vol. 18, núm. 1, 2018

Universidade Federal do Rio de Janeiro, Brasil

Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=115454562013>

DOI: <https://doi.org/10.18472/cvt.18n1.2018.1382>

Autores que publicam nesta revista concordam com os seguintes termos: Autores mantêm os direitos autorais e concedem à revista o direito de primeira publicação, com o trabalho simultaneamente licenciado sob a Creative Commons Attribution License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/>), permitindo o compartilhamento do trabalho com reconhecimento da autoria do trabalho e publicação inicial nesta revista. Autores têm autorização para assumir contratos adicionais separadamente, para distribuição não-exclusiva da versão do trabalho publicada nesta revista (ex.: publicar em repositório institucional ou como capítulo de livro), com reconhecimento de autoria e publicação inicial nesta revista. Autores têm permissão e são estimulados a publicar e distribuir seu trabalho online (ex.: em repositórios institucionais ou na sua página pessoal), já que isso pode gerar alterações produtivas, bem como aumentar o impacto e a citação do trabalho publicado. Porém deve-se observar que uma vez aprovado pelos avaliadores, o manuscrito não poderá sofrer mais alterações. Caso o autor deseje fazê-lo, deverá reiniciar o processo de submissão.



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial 3.0 Internacional.

Sustentabilidade ou Responsabilidade Organizacional? Uma análise conceitual sobre gestões hoteleiras

Sustainability or Corporate Responsibility? A conceptual analysis of hotel business management.

Sostenibilidad o responsabilidad organizativa? Un análisis conceptual de gestiones hoteleras.

Rodrigo Amado Santos

Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ),
Brasil

profrodrigoamado@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.18472/cvt.18n1.2018.1382>

Redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=115454562013>

Mirian Picinini Méxas

Universidade Federal Fluminense (UFF), Brasil
mirian_mexas@vm.uff.br

Marcelo Jasmim Meiriño

Universidade Federal Fluminense (UFF), Brasil
marcelo@latec.uff.br

Recepción: 21 Diciembre 2016

Aprobación: 16 Enero 2018

RESUMO:

Gestões sustentáveis são influenciadas por fatores socioambientais, culturais e econômicos que repercutem, positiva ou negativamente, por meio dos impactos produzidos por suas relações com a sociedade e o meio ambiente. Justamente por isso, suas estratégias devem assumir preceitos interdisciplinares que supram as expectativas econômicas dos stakeholders e assumam responsabilidades coerentes no seu macroambiente. Assim, reconhece-se que tais gestões devem ser entendidas enquanto um emaranhado complexo e indissociável de responsabilidades socioculturais, políticas, econômicas e ambientais. Contudo, por meio de três estudos bibliométricos – pautados por pressupostos qualitativos – os autores apresentaram o comprometimento do segmento hoteleiro acerca dessa temática, notando-se: uma predileção por responsabilidades socioambientais; a opção pela não construção de uma gestão participativa. Contextualização essa que ratifica a ânsia por critérios que favoreçam a solidariedade intergeracional, permitindo atender à lógica econômica vigente e propor uma estrutura organizacional socialmente justa, economicamente rentável, culturalmente compatível e ambientalmente amigável.

PALAVRAS-CHAVE: Desenvolvimento Sustentável, Gestões Hoteleiras, Análises Conceituais.

ABSTRACT:

Sustainable managements are influenced by socio-environmental, cultural and economic factors that reflect, positively or negatively, through the impacts produced by their relations with society and environment. That is why their strategies must assume interdisciplinary principles that meet the economic expectations from their stakeholders and assume responsibility respecting their macroenvironment. So, it is recognized that those managements must be made by a complex and inseparable range of sociocultural, politics, economics and environmental responsibilities. However, through three bibliometric studies – focused on a qualitative analysis – the authors presented the hotel business engagement with this issue, and it was possible to notice: a preference for socioenvironmental responsibilities; the choice for not to build a participative management. This scenario ratifies the craving for establishing criteria that contemplate intergenerational solidarity, allowing not only to meet economic needs, but also propose an organizational structure that is socially just, economically profitable, culturally compatible and environmentally friendly.

KEYWORDS: Sustainable Development, Hotel Business Management, Conceptual Analysis.

RESUMEN:

Gestiones sostenibles son influenciadas por factores socioambientales, culturales y económicos que inciden, positiva o negativamente, a través de los impactos producidos por sus relaciones con la sociedad y el medio ambiente. Por este motivo, sus estrategias deben asumir preceptos interdisciplinarios que satisfagan las expectativas económicas de los stakeholders y asuman

responsabilidades coherentes con su macroambiente. Así, se reconoce que tales gestiones deban ser comprendidas como un enredo complejo e indisoluble de responsabilidades socioculturales, políticas, económicas y ambientales. No obstante, mediante tres estudios bibliométricos – pautados por análisis cuali/cuantitativos – los autores presentaron el compromiso del segmento hotelero sobre esa temática, notándose: una predilección por responsabilidades socioambientales; la opción por la no construcción de una gestión participativa. Una contextualización que ratifica la urgencia de criterios que favorezcan la solidaridad intergeneracional, permitiendo atender la lógica económica y proponer una organización socialmente justa, económicamente rentable, culturalmente compatible y ambientalmente amigable.

PALABRAS CLAVE: Desarrollo Sostenible, Gestiones Hoteleras, Análisis Conceptuales.

INTRODUÇÃO

O desenvolvimento turístico acarreta uma série de transformações (INGELMO, 2013; KASIM et al., 2014; ARAGON-CORREA; MARTIN-TAPIA; TORRE-RUIZ, 2015), que perpassam por uma lógica temporal e espacial (KHAIRAT; MAHER, 2012; ROMAGOSA; PRIESTLEY; LLURDÉS, 2013) que necessita ser compreendida por seus gestores, de maneira que suas planificações primem pela prosperidade econômica, qualidade ambiental, justiça social e solidariedade intergeracional (TYRRELL; PARIS; BIAETT, 2013).

Por uma perspectiva positiva, o turismo teria a capacidade de: estimular a economia local (BLACKMAN et al., 2014); aprimorar competências, conhecimentos e habilidades dos trabalhadores locais; promover a inserção de infraestruturas e tecnologias que aprimorem a qualidade de vida, o bem-estar e a segurança local (TYRRELL; PARIS; BIAETT, 2013).

Entretanto, essa mesma prática poderia assumir inferências negativas, como: emissão/produção de CO₂, alto consumo de energia elétrica e água (ARAGON-CORREA; MARTIN-TAPIA; TORRE-RUIZ, 2015); superlotação, destruição e degradação da biodiversidade (STYLOS; VASSILIADIS, 2015); excessiva produção de resíduos e rejeitos (MARTÍNEZ; DEL BOSQUE, 2015); especulação imobiliária (MELISSEN; VAN GINNEKEN; WOOD, 2016); criação de empregos sazonais (ROMAGOSA; PRIESTLEY; LLURDÉS, 2013); exclusão social (SEVERO; GUIMARÃES, 2014); introdução de ideologias estrangeiras que descaracterizem a cultura e a memória local (YASOTHORNSRIKUL; BOWEN, 2015).

Justamente por isso, em seus processos de planificação deve-se instigar a existência de uma condição sine qua non: a maximização de seus efeitos positivos e a minimização de suas sequelas negativas (BOLEY; UYSAL, 2013; TOLKACH; KING, 2015), de forma que os anseios de seus stakeholders sejam atendidos de maneira justa (MENSAH, 2014; CHEN, 2015) e ao mesmo tempo respeitem quaisquer especificidades naturais, culturais e socioeconômicas que suportam sua operacionalização (KHAIRAT; MAHER, 2012; MELISSEN; VAN GINNEKEN; WOOD, 2016).

Há de se ter, portanto, um comprometimento com os seguintes princípios eminentes à sustentabilidade: ética; transparência; accountability; engajamento dos stakeholders; e respeito ao estado de direito, às normas internacionais de comportamento e aos direitos humanos (ISO, 2010). Além do que, em uma sociedade onde demandas mostram-se ávidas por consumir produtos e serviços ecoeficientes (CHOU, 2014; LONGONI; CAGLIANO, 2015), a sustentabilidade torna-se um mecanismo capaz de gerar vantagens competitivas (FRAJ; MATUTE; MELERO, 2015) que elevam a produtividade e rentabilidade organizacional (SUSSKIND, 2014; CHEN, 2015; MOLINA-AZORÍN et al., 2015).

Contudo, ao observar as ações e projetos de sustentabilidade desenvolvidos por alguns meios de hospedagem, detectam-se incoerências em suas abordagens. Prud'homme e Raymond (2013) mencionam que a sustentabilidade hoteleira se limita apenas à dimensão ambiental, gerando a exclusão das dimensões sociais e econômicas. Nesse contexto, as práticas mais exercidas se referem aos programas de reciclagem, de reúso de toalhas e lençóis, ou a inserção de mecanismos de controle do uso da água (SEGARRA-OÑA et al., 2012; GEERTS, 2014).

Como exemplo, citam-se os seguintes programas de sustentabilidade: Planet 21 da Accor cujo intuito é reduzir o uso de água, de energia e de CO₂, promovendo a reciclagem, proteção à biodiversidade e a utilização de produtos biodegradáveis (ACCOR HOTELS, 2016); o Make a Green Choice da Starwoods que propõe “uma redução de 30% na energia e 20% no consumo de água por quarto de hotel construído até 2020” (STARWOODS HOTELS AND RESORTS, 2016, p. 01).

A partir disso, enfatiza-se aqui um aspecto relevante: a diferença entre responsabilidade corporativa e sustentabilidade organizacional. Esta última exige que uma empresa desenvolva um somatório complexo e indissociável de condutas e valores que perpassam pela responsabilidade organizacional (LONGONI; CAGLIANO, 2015). Já essa responsabilidade se evidencia por meio de planos que apresentam apenas uma ou algumas dimensões abarcadas pelo desenvolvimento sustentável – social, cultural, econômica, política e ambiental (SANTOS; MÉXAS; MEIRIÑO, 2017) – não abrangendo sua totalidade conceitual. Em vista disso, empresas como a Accor e a Starwoods não poderiam ser reconhecidas como organizações sustentáveis. No máximo, deveriam ser diagnosticadas como organizações ambientalmente responsáveis.

Justamente pelas complexidades envoltas nessa discussão, objetiva-se aqui a ampliação do horizonte analítico dos pesquisadores e gestores contemporâneos por meio de um estudo conceitual exploratório que delimita as esferas de competência imprescindíveis à sustentabilidade hoteleira, enfatizando a necessidade de estabelecer: um planejamento participativo que siga as matrizes do Relatório de Brundtland – eficiência, escala, equidade, autossuficiência e ética (ASCERALD, 2001).

MARCO TEÓRICO

O turismo é um setor econômico que tem experimentado um intenso crescimento nos últimos anos (STYLOS; VASSILIADIS, 2015). Inevitavelmente, esse cenário ocasiona impactos negativos que afetam: a qualidade de vida dos mais distintos stakeholders (PÉREZ; DEL BOSQUE, 2014) e as especificidades naturais, culturais e socioeconômicas em torno de sua cadeia produtiva (HAN; YOON, 2015; STYLOS; VASSILIADIS, 2015). Justamente por isso, torna-se necessária a revisão de princípios, valores e critérios que o conduzem, assegurando sua sustentabilidade (KHAIRAT; MAHER, 2012), uma vez que a massificação turística continuará se expandindo a uma taxa de 3,3% ao ano, atingindo em 2030, 1.8 bilhão de deslocamentos internacionais (UNWTO, 2015).

Desse modo, os gestores turísticos devam primar por “capturar a amplitude de um conjunto de valores, questões e processos que as empresas devem enaltecer de forma a minimizar quaisquer prejuízos” (ELKINGTON, 1997, p. 372), contemplando:

- ações que assegurem produtividades em longo prazo (GALPIN; WHITTINGTON; BELL, 2015); o Triple Bottom Line (TBL) organizacional, enaltecendo igualmente os deveres socioeconômicos e ambientais (ELKINGTON, 1997), estabelecidos na relação empresa, sociedade e meio ambiente (KASIM et al., 2014); a indissociabilidade entre a proteção ambiental e sociocultural, os ganhos econômicos e o bem-estar de todos os stakeholders (LONGONI; CAGLIANO, 2015).

Assim, observa-se que a sustentabilidade passa a ser essencial às culturas organizacionais contemporâneas (CHOU, 2014; NEGRUSA et al., 2015), uma vez que promove: o respeito às necessidades atuais e futuras de indivíduos, sociedades e planeta (MELISSEN; VAN GINNEKEN; WOOD, 2016); um desenvolvimento socialmente justo, culturalmente compatível e ambientalmente amigável (PÉREZ; DEL BOSQUE, 2014); e mudanças nos ritmos e valores do ciclo de vida de produtos e serviços (LONGONI; CAGLIANO, 2015).

Em específico à hotelaria, Stylos e Vassiliadis (2015) afirmam que o crescimento experimentado nos últimos anos ocasionou uma série de medidas que aprimoraram a imagem, eficácia e produtividade dessas organizações. Como exemplo, destacam-se os seguintes programas: Green Hotels Association, que objetiva a redução do consumo de água, energia e resíduos sólidos (PÉREZ; DEL BOSQUE, 2014), e Green Key que

amplia a conscientização dos stakeholders acerca de suas responsabilidades ambientais (JARVIS; WEEDEN; SIMCOCK, 2010).

No entanto, o que chama atenção nessas iniciativas é o fato de seus escopos enaltecereem a problemática ambiental (KHAIRAT; MAHER, 2012; FRAJ; MATUTE; MELERO, 2015), não sendo capazes de aplicar uma abordagem que pontue outros aspectos sociais, culturais, econômicos e políticos (SANTOS; MÉXAS; MEIRIÑO, 2017).

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A sustentabilidade hoteleira está imersa em uma intrincada rede de critérios capazes de apoiar processos de tomada de decisão íntegros, holísticos e participativos (MELISSEN; VAN GINNEKEN; WOOD, 2016). Assim, certas precauções devem assegurar a consistência, coerência e a legibilidade dessas práticas. Entre elas, destaca-se a análise interdisciplinar, uma vez que tais propostas demandam um axioma que enxergue cada dimensão da sustentabilidade – social, cultural, econômica, política e ambiental – como um todo inseparável (SANTOS; MÉXAS; MEIRIÑO, 2017).

Dito isso, buscou-se mensurar, qualitativamente, 40 artigos científicos, expondo uma visão ampla e interdependente entre as percepções de distintos autores contemporâneos, de forma a evidenciar valores, significados e complexidades (HAIR JÚNIOR et al., 2009; MILES; HUBERMAN; SALDAÑA, 2014) da sustentabilidade hoteleira.

Para tanto, a bibliometria fora utilizada como principal instrumento analítico, uma vez que: auxilia o entendimento das estruturas conceituais e metodológicas que formam cada área científica (ZUPIC; CATER, 2015); e evidencia pertinentes e coerentes abordagens qualitativas que avaliam o progresso científico, mapeando características e aprimoramentos de bases intelectuais, conceituais e metodológicas (KOSEOGLU et al., 2016).

Assim, a descrição metodológica das três bibliometrias aqui utilizadas pode ser visualizada no Quadro 1.

QUADRO 1
Critérios para a análise bibliométrica – uma abordagem metodológica.

Análise Bibliométrica – 14.04.2015		
Palavras-Chave	Critérios Preliminares	Resultados Preliminares
Hotel AND Planning AND Sustainability	(1) Documentos Analisados: all fields. (2) Período: 2010 a 2015. (3) Tipo de Documento: all.	1.551 Documentos
Critérios para Redução:		
(1) Temáticas abordadas: business, management and accounting, social science e environmental science.		1.015 artigos
(2) Tipo de documento: artigo.		
(3) Anos excluídos: 2010, 2011 e 2012.		568 artigos
(4) Temáticas excluídas: energy; economics, econometrics and finance; engineering; decision sciences; earth and planetary sciences; arts and humanities; computer science; agricultural and biological sciences; medicine; biochemistry, genetics and molecular biology; health professions; mathematics; chemical engineering; psychology; materials science. (5) Tipo de fonte: journals		219 Artigos
Artigos Analisados = 12		

Elaborado pelos autores.

QUADRO 1 (CONTINUAÇÃO)
Critérios para a análise bibliométrica – uma abordagem metodológica.

Análise Bibliométrica – 12.05.2015		
Palavras-Chave	Critérios Preliminares	Resultados Preliminares
Hotel Management AND Sustainable Tourism AND Certification	(1) Documentos Analisados: all fields. (2) Período: 2011 a 2015. (3) Tipo de Documento: artigo.	239 Artigos
Critérios para Redução:		
(1) Temáticas abordadas: business, management and accounting, social science e environmental science.		216 Artigos
2) Temáticas excluídas: energy; economics, econometrics and finance; engineering, decision sciences; medicine; arts and humanities; earth and planetary sciences; agricultural and biological sciences; biochemistry, genetics and molecular biology; computer science; health professions; psychology; materials science; nursing.		158 Artigos
Artigos Analisados = 12		

Elaborado pelos autores.

QUADRO 1 (CONTINUAÇÃO)
Critérios para a análise bibliométrica – uma abordagem metodológica.

Análise Bibliométrica – 21.03.2016		
Palavras-Chave	Critérios Preliminares	Resultados Preliminares
Hotel Management AND Sustainable Development	(1) Documentos Analisados: all fields. (2) Período: 2012 a 2016. (3) Tipo de Documento: all.	120 Documentos
Critérios para Redução:		
(1) Temática Abordada: business, management and accounting, social science e environmental science.		76 Artigos
(2) Tipo de Documento: artigo.		
Artigos Analisados = 16		

Elaborado pelos autores.

Desse modo, essas bibliometrias – construídas a partir da base de dados do Scopus – permitiram identificar temas de interesse (VEAL, 2011), verificando se suas abordagens oferecem um arcabouço analítico que contempla as necessidades do meio ambiente, sociedade e empresas (GALPIN; WHITTINGTON; BELL, 2015).

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Aspecto pertinente a ser esclarecido é a relação entre os resultados finais expostos por cada bibliometria – ver Quadro 1 – e os artigos que efetivamente foram analisados. O que auxilia essa filtragem final pode ser explicado da seguinte maneira:

- o Scopus não observa questões, como frequência, entrelaçamento, importância conceitual ou metodológica das palavras-chaves utilizadas. Assim, boa parte dos resultados preliminares vistos no Quadro 1

efetivamente não enaltecia os termos selecionados, não expondo discussões pertinentes à problemática desse artigo.

Prova disso manifesta-se nas 233 palavras-chaves expostas por esses 40 artigos científicos. Entre esse montante, destacam-se os seguintes termos: environmental management (presente em cinco trabalhos), corporate social responsibility (10), sustainability (8) e sustainable tourism (10). Ao analisar as propostas conceituais dessas 233 palavras-chaves, percebem-se os seguintes posicionamentos:

- pela perspectiva ambiental: assumem-se práticas diretamente ligadas ao aprimoramento dos resultados e identidades organizacionais;

- pela perspectiva social: (1) expõem-se ações que, em sua maioria, retratam uma preocupação com o ambiente externo, enaltecendo a relação empreendimento e comunidade; (2) apresentam-se elementos-chaves definitivamente não relevantes para a proposta da responsabilidade social, como por exemplo, social entrepreneurship; social internet; social media; social responsibility; social value;

- observa-se a inexistência de um discurso social mais denso e voltado ao ambiente organizacional interno, bem como o estabelecimento de discussões capazes de expor critérios culturais, econômicos e políticos mais abrangentes e úteis à relação empresa/sociedade.

Destarte, torna-se imprescindível expor, de maneira sucinta, os objetivos, os principais campos conceituais de cada uma dessas obras.

DISCUSSÕES – ANÁLISE BIBLIOMÉTRICA – 14.04.2015

Esta apresenta 12 artigos científicos que em linhas gerais retratam os seguintes posicionamentos:

1. Ingelmo (2013) expõe o turismo sustentável como medida preventiva, estabelecendo a necessidade de um índice de capacidade de carga que previna os possíveis impactos negativos produzidos pelo homem à natureza;

2. Martínez, Pérez e Del Bosque (2013) demonstram a influência da Responsabilidade Social Corporativa (RSC) na estruturação da missão, visão e valores organizacionais;

3. Chou (2014) assume que as práticas sustentáveis dependem de atitudes ambientais, assim como do comprometimento dos empregados, demonstrando que um clima organizacional verde só é suportado por um consenso coletivo, inferindo nos resultados organizacionais;

4. Pérez e Del Bosque (2014) discutem a indissociabilidade entre desenvolvimento sustentável e as gestões de relacionamentos de stakeholders (GRS). A partir disso propõem um quadro analítico à sustentabilidade hoteleira. Este deve perpassar pelas dimensões social, econômica e ambiental da sustentabilidade;

5. Sigala (2014) reconhece que os impactos socioambientais são construídos ao longo de uma cadeia de fornecimento. Justamente por isso, expõe a influência que os clientes e as comunidades possuem nesta gestão da sustentabilidade;

6. Sloan, Legrand e Simons-Kaufmann (2014) enaltecem as boas práticas socioambientais da hotelaria, tendo como premissa o empreendedorismo social e do turismo de base comunitária (TBC);

7. Chen (2015) compreende a importância dos stakeholders em uma gestão turística sustentável. Enfatiza a preservação cultural e a proteção ambiental enquanto preceitos pertinentes e que suscitam a imposição de limites ao turismo;

8. Fraj, Matute e Melero (2015) afirmam que as estratégias ambientais favorecem o desempenho e a competitividade organizacional. Logo, apresentam duas vertentes: disseminar Estratégias Ambientais Proativas (EAP) que concedam vantagens competitivas e identificar as limitações ao sucesso de uma EAP;

9. Galpin, Whittington e Bell (2015) apresentam um modelo multidisciplinar, pautado no TBL, que auxilia a criação de uma cultura organizacional sustentável pelo engajamento coletivo e pela construção de uma reputação que atraia colaboradores, clientes e investidores;

10. Han e Yoon (2015) declaram que o esverdeamento hoteleiro é uma pré-condição para atrair e reter um número cada vez maior de ecoclientes e, justamente por isso, é necessário examinar os aspectos que influenciam seus comportamentos;

11. Longoni e Cagliano (2015) discutem modelos estratégicos que contemplam prioridades socioambientais, uma vez que estas garantem, em longo prazo, retornos financeiros consideráveis a uma organização;

12. Tolkach e King (2015) afirmam que a percepção dos stakeholders é fundamental para construir um TBC, e que o sucesso dessa prática depende de um equilíbrio entre necessidades empresariais e dos stakeholders.

Ao correlacionar esses discursos, Ingelmo (2013), Chou (2014), Chen (2015), Fraj, Matute e Melero (2015), Han e Yoon (2015) discutem a sustentabilidade turística pelo viés ambiental, ressaltando temas, como conservação dos ecossistemas; inferências ao clima organizacional “verde”; e construção de vantagens competitivas. Já Martinez, Pérez e Del Bosque (2014) enfatizam a RSC enquanto um instrumento para o aprimoramento das identidades organizacionais, introduzindo a preocupação de seu papel socioambiental.

Sloan, Legrand e Kaufmann (2014) e Tolkach e King (2015) mencionam a gestão participativa como condição sine qua non para fomentar um desenvolvimento socioeconômico mais justo e equilibrado. Por uma perspectiva gerencial, Galpin, Whittington e Bell (2015) afirmam que uma cultura sustentável deve ser guiada por modelos gerenciais sistêmicos, holísticos e integrados à realidade organizacional. Por sua vez, Longoni e Cagliano (2015) debatem a responsabilidade socioambiental e suas inferências à inovação organizacional e à construção de vantagens competitivas.

Já Sigala (2014) compreende o papel da demanda na implementação de uma gestão sustentável, observando suas influências na formação dos fornecedores turísticos. Finalmente, Pérez e Del Bosque (2014) propõem um debate mais amplo, estabelecendo um pertinente paralelo entre as dimensões da sustentabilidade e a GRS.

DISCUSSÕES – ANÁLISE BIBLIOMÉTRICA – 12.05.2015

1. Jarvis, Weeden e Simcock (2010) mencionam benefícios e desafios da certificação do turismo sustentável, destacando: a redução de custos operacionais; o papel moral e ético das organizações; e a proteção de áreas ambientais;

2. Rodríguez-Antón et al. (2012) analisam as implicações que as responsabilidades ambientais possuem sobre os resultados das empresas hoteleiras da Espanha;

3. Segarra-Oña et al. (2012) discutem como a ISO 14001 gera diferenciais competitivos na hotelaria hispânica, observando a diferença dos desempenhos econômicos dos empreendimentos que adotaram, ou não, essa certificação;

4. Boley e Uysal (2013) afirmam a necessidade de se centrar esforços no aprimoramento dos desempenhos socioambientais de uma organização, dando ênfase à sinergia “redução de custos ambientais e satisfação do colaborador”;

5. Prud'homme e Raymond (2013) declaram que o comportamento do hóspede impacta diretamente na sustentabilidade hoteleira, uma vez que o sucesso dessas ações dependerá da anuência desse consumidor, que poderá ter elevada a qualidade do serviço ofertado, ou não;

6. Tyrrell, Paris e Biaett (2013) expõem como o TBL gera ganhos à conservação dos recursos locais e à qualidade do autóctone;

7. Blackman et al. (2014) analisam a certificação Blue Flag, observando os impactos positivos que esta exerce sobre as políticas ambientais de uma empresa hoteleira;

8. Geerts (2014) investiga os benefícios das certificações ambientais, declarando que há uma economia de custos, no médio e longo prazo, significativa por detrás de sua obtenção;

9. Mensah (2014) afirma, por evidências empíricas, que os stakeholders possuem significativa influência no desempenho ambiental das firmas;

10. Severo e Guimarães (2014) enfatizam a importância das organizações assumirem suas responsabilidades perante o meio ambiente e o bem-estar de seus stakeholders e, com isso, gerar importantes diferenciais competitivos;

11. Aragon-Correa, Martin-Tapia e de la Torre-Ruiz (2015) identificam, por meio de sistemas de gestão ambiental, inferências positivas à proatividade e capacidade de preservação que os empreendimentos hoteleiros podem exercer sobre sua localidade;

12. Molina-Azorín et al. (2015) observam a relação indissociável entre gestões ambientais e de qualidade total, examinando seus impactos sobre a construção de certas vantagens competitivas.

Ao confrontar os resultados obtidos por esses autores, nota-se que Jarvis, Weeden e Simcock (2010), Rodríguez-Antón et al. (2012), Segarra-Oña et al. (2012), Blackman et al. (2014), Geerts (2014), Mensah (2014), Aragon-Correa, Martin-Tapia e Torre-Ruiz (2015), Molina-Azorín et al. (2015) discutem a sustentabilidade turística pelo viés da responsabilidade ambiental. Tal predileção se deve à existência de uma demanda cada vez mais consciente dos problemas ambientais e de suas inferências na qualidade de vida e bem-estar da sociedade moderna. Dito isso, esses autores priorizam:

- o papel de indução das organizações sobre a sustentabilidade local;
- as certificações ambientais – enaltecendo a ISO 14001 e o Blue Flag – e suas inferências sobre resultados financeiros, operacionais e suas capacidades de controle sobre possíveis danos ambientais;
- a influência dos stakeholders perante as fases de construção, monitoramento e avaliação de um sistema de gestão ambiental;
- e a necessidade de se ofertar informações mais claras acerca da amplitude dos impactos ambientais, tornando possível uma planificação que dê conta de todo o seu escopo.

Já Boley e Uysal (2013), Tyrrell, Paris e Biaett (2013) destacam o TBL e seus benefícios sobre a competitividade hoteleira. Em suas falas, percebe-se que eles não enaltecem os critérios da Responsabilidade Social Interna e não abordam a dimensão política da sustentabilidade. E, por fim, Severo e Guimarães (2014) mencionam que as empresas turísticas devem ser responsáveis pelos impactos perpetrados aos stakeholders que sustentam suas operações.

DISCUSSÕES – ANÁLISE BIBLIOMÉTRICA – 21.03.2016

1. Khairat e Maher (2012) concluem que os operadores turísticos conseguem, por meio de suas experiências sustentáveis: aumentar a eficiência operacional e as oportunidades de negócio; elaborar vantagens competitivas; e aprimorar a imagem corporativa;

2. Pereira, Mykletun e Hippolyte (2012) mencionam a urgência de se criar práticas que assegurem a sustentabilidade natural e cultural das destinações turísticas. Para tanto, é necessário entender as complexidades entre atitudes e comportamentos dos turistas, observando como essas práticas suscitam o desenvolvimento de experiências sustentáveis;

3. Tsai, Tsang e Cheng (2012) expõem a percepção dos colaboradores a respeito das práticas de RSC desenvolvidas em hotéis de Hong Kong. Acreditam que a aferição dessas percepções seja relevante, pois dará a noção sobre como tais propostas estão sendo cumpridas;

4. Romagosa, Priestley e Llurdés (2013) realizam abordagens acerca das gestões sustentáveis turísticas na Espanha que promovem um enaltecimento da dimensão econômica e ambiental, da competitividade em longo prazo e do desenvolvimento do ambiente físico e humano;

5. Kasim et al. (2014) propõem um quadro conceitual para a gestão hídrica hoteleira e que utiliza a seguinte métrica: redução inovadora; reutilização inovadora; alcance inovador; e reciclagem inovadora;

6. Peiró-Signes et al. (2014) mensuram o impacto que a ISO 14001 gera aos hotéis da Espanha. Enfatizam a fidelização de ecoclientes, bem como a construção de vantagens competitivas aos hotéis de quatro estrelas;

7. Susskind (2014) argumenta que iniciativas verdes e sustentabilidade são temas amplamente difundidos no universo hoteleiro. Assim, o autor discute as reações que os hóspedes podem ter a partir de mecanismos que reduzam o nível de consumo de água e energia elétrica;

8. Stojanović et al. (2014) analisam os principais critérios para o turismo sustentável em áreas protegidas. Consideram o princípio da proteção como uma das condições necessárias para o desenvolvimento turístico sustentável;

9. Martínez, Pérez e Del Bosque (2015) analisam as associações entre identidades corporativas, responsabilidade social empresarial e comunicação organizacional na Meliá International. Além disso, discutem como suas políticas de sustentabilidade perpassam pela dimensão ambiental, social e econômica;

10. Miller, Merrilees e Coghlan (2015) exploram o conceito de cidades sustentáveis, envolvendo análises sobre os comportamentos pró-ambientais dos turistas em destinações urbanas;

11. Negruşa et al. (2015) identificam as técnicas de gamificação utilizadas por organizações turísticas de forma que pudessem estar em consonância com os principais pilares econômicos, sociais e ambientais da sustentabilidade;

12. Stylos e Vassiliadis (2015) discutem como as gestões hoteleiras relacionam-se com a tridimensionalidade da sustentabilidade. Seus resultados sugerem que as classificações por estrelas assumem um papel significativo sobre a viabilidade econômica e social. Entretanto, essa ponderação não se aplica às práticas ambientais;

13. Tekken e Kropp (2015) apresentam medidas estratégicas para a gestão sustentável da água enquanto um suporte concreto para as políticas locais;

14. Yasothornsrikul e Bowen (2015) apresentam opiniões de autóctones a respeito dos efeitos socioculturais que o turismo exerce sobre suas sociedades;

15. Lozano, Arbulú e Rey-Maqueira (2016) demonstram que os operadores turísticos podem assumir um papel de coordenação na gestão ambiental. Desse modo, propõem um modelo gerencial que apresenta inúmeras hipóteses simplificadoras que enfocam a problemática ambiental e permite mapear os possíveis impactos negativos;

16. Melissen, van Ginneken e Wood (2016) enfatizam que o foco da sustentabilidade hoteleira contemporânea perpassa pela questão ambiental. Aspecto esse que não permite aplicar uma abordagem sistêmica e compreensiva que relacione as interações social, ambiental e econômica e estabeleça valores guias/diretivos a todos os stakeholders relevantes.

Ao analisar esses discursos, é possível notar que Pereira, Mykletun e Hippolyte (2012), Romagosa, Priestley e Llundrés (2013), Kasim et al. (2014), Peiró-Signes et al. (2014), Stojanović et al. (2014), Susskind (2014), Miller, Merrilees e Coghlan (2015), Tekken e Kropp (2015), Lozano, Arbulú e Rey-Maqueira (2016) têm como base discursiva a dimensão ambiental. Tais autores compreendem as especificidades e as implicações que o desenvolvimento turístico possui sobre os mais distintos tipos de ecossistemas e recursos naturais. Nesse sentido, enfatizam a urgência de se estabelecer uma planificação – que busque resultados em curto, médio e longo prazo – que aborde:

- a minimização dos impactos negativos à dimensão ambiental;
- as especificidades materiais, tecnológicas e energéticas que possibilitem a construção de uma edificação ecoamigável;
- a proteção e a preservação da destinação turística, em especial as áreas de grande relevância natural;
- um sistema de gestão ambiental que garanta a redução no consumo de energia elétrica e de água, promovendo uma efetiva gestão de resíduos e o estabelecimento de políticas que primem pelos processos de conservação, proteção e preservação ambiental.

Já Khairat e Maher (2012), Tsai, Tsange Cheng (2012), Martínez e Del Bosque (2015), Stylos e Vassiliadis (2015), Melissen, van Ginneken e Wood (2016) expressam um ponto de vista mais amplo, visualizando a gestão turística sustentável como um emaranhado complexo e indissociável de dimensões. Há, portanto, a valorização das dimensões ambientais, econômicas e sociais por meio de um paralelo muito pertinente à aceção do TBL.

Assim, ao observar os discursos desses 40 artigos científicos, nota-se: a correlação de práticas de responsabilidade ambiental a ações de sustentabilidade; o desenvolvimento de um discurso social que prima, em sua maior parte, por questões relacionadas à comunidade autóctone, deixando de lado aspectos internos cruciais à lógica da responsabilidade social; que esses debates raramente se debruçam sobre as dimensões culturais, econômicas e políticas, tão imprescindíveis quanto as dimensões sociais e ambientais para a prática do desenvolvimento sustentável.

O que se percebe, portanto, é que há a necessidade de difundir um discurso acadêmico que observe a sustentabilidade hoteleira enquanto um preceito que exponha:

- a preocupação com atitudes éticas e moralmente corretas que afetam todos os stakeholders envolvidos (ARAGON-CORREA; MARTIN-TAPIA; TORRE-RUIZ, 2015; CHEN, 2015; GALPIN; WHITTINGTON; BELL, 2015);
- a promoção de condutas que respeitem os padrões universais de direitos humanos, de cidadania e participação na sociedade (United Nations Human Rights, 2011);
- o respeito ao meio ambiente (CHOU, 2014; FRAJ; MATUTE; MELERO, 2015; HAN; YOON, 2015);
- a preservação e promoção da cultura local (PÉREZ; DEL BOSQUE, 2014; SANTOS; MÉXAS; MEIRIÑO, 2017);
- um maior envolvimento nas comunidades em que se inserem, contribuindo para o desenvolvimento econômico e humano de seus indivíduos (RODRÍGUEZ-ANTÓN et al., 2012; MENSAH, 2014).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A proposta deste artigo buscou oferecer um estudo exploratório acerca das produções acadêmicas contemporâneas que versam sobre a sustentabilidade hoteleira. De início, projetou-se a suposição de que esses trabalhos apresentavam resultados quase que restritos às dimensões ambientais e sociais externas. Prerrogativa essa que, ao final deste artigo, fora corroborada.

Por uma perspectiva ambiental, chama atenção o fato dessas pesquisas apresentarem ações que, em sua maioria, objetivam apenas o aumento da produtividade organizacional e o aprimoramento de seus resultados e imagens corporativas. Nesse sentido, há a necessidade de propor medidas que vão além desse escopo. Cita-se aqui, por exemplo, a possibilidade de:

- construir programas de educação ambiental que permitam que visitantes e visitados entendam as fragilidades e especificidades de seus recursos naturais e ecossistemas, auxiliando suas proteções e preservações;
- estabelecer uma produção mais limpa, que respeite o limite da capacidade de carga de seus ecossistemas;
- formar um comitê de gestão ambiental – constituído por gestores, colaboradores, especialistas e líderes autóctones – que terá a responsabilidade de mensurar os futuros impactos organizacionais, diagnosticando suas inferências e amplitudes.

Medidas essas que também podem debruçar-se sobre as dimensões culturais, econômicas e sociais. Pela óptica social, o que se nota é que essas organizações apenas se preocupam com os reflexos de suas operações sobre sua comunidade. Não que esse posicionamento não seja pertinente. Muito pelo contrário. Entretanto, cabe ressaltar que as questões ligadas à responsabilidade social vão muito além dessa perspectiva externa, devendo, por exemplo:

- oferecer a estruturação de políticas laborais que permitam a equidade social, independentemente de crenças, gêneros, etnias e opções sexuais;
- instigar a participação de colaboradores em programas de voluntariado;
- desenvolver ações de qualificação e o treinamento contínuo de seus colaboradores, bem como dos demais membros de sua sociedade;
- assegurar os direitos e a dignidade de seus funcionários, bem como: o seguro de vida e de saúde; subsídios de invalidez, maternidade e paternidade; fundo de pensão; plano de compra de ações, entre outros;
- estabelecer uma política laboral que assegure o crescimento vertical e horizontal de seus profissionais, e repudiar qualquer tipo de atividade que envolva trabalho infantil, escravo ou exploração sexual.

Além desses preceitos, pesquisadores e gestores hoteleiros também precisam correlacionar a sustentabilidade às dimensões culturais, econômicas e políticas. Correlações essas que não estão sendo devidamente prestigiadas por seus discursos ou gestões. Pelo ponto de vista cultural, essas organizações poderiam: valorizar culturas, identidades, memórias e patrimônios materiais e imateriais durante a estruturação de suas edificações, produtos e serviços; e respeitar as tradições e crenças locais, evitando processos de aculturação.

Pela dimensão econômica, poder-se-ia: assegurar sua viabilidade em longo prazo, garantindo benefícios a todos os stakeholders; maximizar sua contribuição à economia local por meio de ações que evitem a evasão de capital, estimulem a intersectorialidade por meio de um sistema de parcerias entre fornecedores e distribuidores locais; orçamento destinado à compra de insumos locais, entre outras. E, por fim, pela dimensão política, esses empreendimentos deveriam assegurar: uma gestão participativa que permita que os stakeholders tenham papel relevante nos processos de tomada de decisão; a inclusão de critérios de sustentabilidade na missão, visão e valores organizacionais; fomentar uma política transparente, baseada em valores éticos e morais em toda e qualquer instância de sua cadeia produtiva, entre outras.

Desse modo, para que quaisquer empresas hoteleiras possam ser consideradas sustentáveis, suas ações estratégicas deverão contemplar todas essas dimensões, adequando-as às especificidades de sua realidade organizacional.

REFERÊNCIAS

- ACCOR HOTELS. Sustainable Development – Reinvent Hotels. 2016. Disponível em: www.accorhotels-group.com/en/sustainable-development.html. Acesso em: 11 nov. 2016.
- ARAGON-CORREA, J. A.; MARTIN-TAPIA, I.; TORRE-RUIZ, J. Sustainability issues and hospitality and tourism firms' strategies: analytical review and future directions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, v. 27, n. 3, p. 498-522, 2015.
- ASCERALD, H. Sentidos da sustentabilidade urbana. Rio de Janeiro: DP&A, 2001.
- BLACKMAN, A. et al. Does tourism eco-certification pay? Costa Rica's blue flag program. *World Development*, v. 58, p. 41-52, 2014.
- BOLEY, B. B.; UYSAL, M. Competitive synergy through practicing triple bottom line sustainability: evidence from three hospitality case studies. *Tourism and Hospitality Research*, v. 13, n. 4, p. 226-238, 2013.
- CHEN, J. S. Tourism stakeholders attitudes toward sustainable development: a case in the Arctic. *Journal of Retailing and Consumer Services*, v. 22, p. 225-230, 2015.
- CHOU, C.J. Hotels' environmental policies and employee personal environmental beliefs: interactions and outcomes. *Tourism Management*, v. 40, p. 436-446, 2014.
- ELKINGTON, J. *Cannibals with Forks, the Triple Bottom Line of 21st Century Business*. Oxford, UK: Capstone Publishing, 1997.

- FRAJ, E.; MATUTE, J.; MELERO, I. Environmental strategies and organizational competitiveness in the hotel industry: the role of learning and innovation as determinants of environmental success. *Tourism Management*, v. 46, p. 30-42, 2015.
- GALPIN, T.; WHITTINGTON, J. L.; BELL, G. Is your sustainability strategy sustainable? Creating a culture of sustainability. *Corporate Governance (Bingley)*, v. 15, n. 1, p. 1-17, 2015.
- GEERTS, W. Environmental certification schemes: hotel managers' views and perceptions. *International Journal of Hospitality Management*, v. 39, p. 87-96, 2014.
- HAIR JÚNIOR, J. F. et al. *Análise Multivariada de Dados*. São Paulo: Bookman, 2009.
- HAN, H.; YOON, H. J. Hotel customers' environmentally responsible behavioral intention: impact of key constructs on decision in green consumerism. *International Journal of Hospitality Management*, v. 45, p. 22-33, 2015.
- INGELMO, I. A. Design and development of a Sustainable Tourism Indicator based on human activities analysis in Inle Lake, Myanmar. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, v. 103, p. 262-272, 2013.
- INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO). ISO 26000 - Social Responsibility. 2010. Disponível em: <http://www.iso.org/iso/home/standards/iso26000.html> . Acesso em: 15 out. 2016.
- JARVIS, N.; WEEDEN, C.; SIMCOCK, N. The benefits and challenges of sustainable tourism certification: a case study of the green tourism business scheme in the West of England. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, v. 17, n. 1, p. 83-93, 2010.
- KASIM, A. et al. The importance of water management in hotels: a framework for sustainability through innovation. *Journal of Sustainable Tourism*, v. 22, n. 7, p. 1090-1107, 2014.
- KHAIRAT, G.; MAHER, A. Integrating sustainability into tour operator business: an innovative approach in sustainable tourism. *Tourismos*, v. 7, n. 1, p. 213-233, 2012.
- KOSEOGLU, A. M. et al. Bibliometric studies in tourism. *Annals of Tourism Research*, v. 61, p. 180-198, 2016.
- LONGONI, A.; CAGLIANO, R. Environmental and social sustainability priorities: their integration in operations strategies. *International Journal of Operations and Production Management*, v. 35, n. 2, p. 216-345, 2015.
- LOZANO, J.; ARBULÚ, I.; REY-MAQUIEIRA, J. The Greening Role of Tour Operators. *Environmental Management*, v. 57, n. 1, p. 49-61, 2016.
- MARTÍNEZ, P.; DEL BOSQUE, I. R. Analyzing responsible corporate identity in the hospitality sector: a case study. *Tourism, Culture and Communication*, v. 14, n. 3, p. 183-197, 2015.
- MARTÍNEZ, P.; PÉREZ, A.; DEL BOSQUE, I. R. Exploring the Role of CSR in the Organizational Identity of Hospitality Companies: a case from the Spanish Tourism Industry. *Journal of Business Ethics*, v. 124, p. 47-66, 2013.
- MELISSEN, F.; VAN GINNEKEN, R.; WOOD, R. C. Sustainability challenges and opportunities arising from the owner-operator split in hotels. *International Journal of Hospitality Management*, v. 54, p. 35-42, 2016.
- MENSAH, I. Stakeholder pressure and hotel environmental performance in Accra, Ghana. *Management of Environmental Quality*, v. 25, n. 2, p. 227-243, 2014.
- MILES, M. B.; HUBERMAN, A. M.; SALDAÑA, J. *Qualitative data analysis: a methods sourcebook*. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc., 2014.
- MILLER, D.; MERRILEES, B.; COGHLAN, A. Sustainable urban tourism: understanding and developing visitor pro-environmental behaviours. *Journal of Sustainable Tourism*, v. 23, n. 1, p. 26-46, 2015.
- MOLINA-AZORÍN, J. F. et al. The effects of quality and environmental management on competitive advantage: a mixed methods study in the hotel industry. *Tourism Management*, v. 50, p. 41-54, 2015.
- NEGRUŞA, A. L. et al. Exploring gamification techniques and applications for sustainable tourism. *Sustainability (Switzerland)*, v. 7, n. 8, p. 11160-11189, 2015.
- PEIRÓ-SIGNES, A. et al. The Impact of Environmental Certification on Hotel Guest Ratings. *Cornell Hospitality Quarterly*, v. 55, n. 1, p. 40-51, 2014.
- PEREIRA, E. M. V.; MYKLETUN, R. J.; HIPPOLYTE, C. Sustainability, daily practices and vacation purchasing: are they related? *Tourism Review*, v. 67, n. 4, p. 40-54, 2012.

- PÉREZ, A.; DEL BOSQUE, I. R. Sustainable Development and Stakeholders: a renew proposal for the implementation and measurement of sustainability in hospitality companies. *Knowledge and Process Management*, v. 21, n. 3, p. 198-205, 2014.
- PRUD'HOMME, B.; RAYMOND, L. Sustainable development practices in the hospitality industry: an empirical study of their impact on customer satisfaction and intentions. *International Journal of Hospitality Management*, v. 34, n. 1, p. 116-126, 2013.
- RODRÍGUEZ-ANTÓN, J. M. et al. Use of different sustainability management systems in the hospitality industry. The case of Spanish hotels. *Journal of Cleaner Production*, v. 22, n. 1, p. 76-84, 2012.
- ROMAGOSA, F.; PRIESTLEY, G. K.; LLURDÉS, J. C. The role of tourism in sustainable development strategies. *Tourismos*, v. 8, n. 2, p. 77-95, 2013.
- SANTOS, R. A.; MÉXAS, M. P.; MEIRIÑO, M. J. Sustainability and hotel business: criteria for holistic, integrated and participative development. *Journal of Cleaner Production*, v. 142, p. 217-224, 2017.
- SEGARRA-OÑA, M. et al. Does Environmental Certification Help the Economic Performance of Hotels? Evidence from the Spanish Hotel Industry. *Cornell Hospitality Quarterly*, v. 53, n. 3, p. 242-256, 2012.
- SEVERO, E. A.; GUIMARÃES, J. C. F. Generating sustainable value: theories and practices. *Espacios*, v. 35, n. 8, 2014.
- SIGALA, M. Customer Involvement in Sustainable Supply Chain Management: a research framework and implications in tourism. *Cornell Hospitality Quarterly*, v. 55, n. 1, p. 76-88, 2014.
- SINGLETON JÚNIOR, R. A.; STRAITS, B. C. *Approaches to Social Research*. Oxford: Oxford University, Press, Inc., 2010.
- SLOAN, P.; LEGRAND, W.; SIMONS-KAUFMANN, C. A survey of social entrepreneurial community-based hospitality and tourism initiatives in developing economies: a new business approach for industry. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, v. 6, n. 1, p. 51-61, 2014.
- STARWOODS, HOTELS AND RESORTS. *Global Citizenship - Sustainability*. 2016. Disponível em: http://www.starwoodhotels.com/corporate/about/citizenship/sustainability/index.html?&language=en_US&localeCode=en_US. Acesso em: 21 set. 2016.
- Stojanović, V. et al. The principles of sustainable development of tourism in the special nature reserve Gornje Podunavlje and their impact on the local communities. *Acta Geographica Slovenica*, v. 54, n. 2, p. 391-400, 2014.
- STYLOS, N.; VASSILIADIS, C. Differences in Sustainable Management Between Four - and Five - Star Hotels Regarding the Perceptions of Three-Pillar Sustainability. *Journal of Hospitality Marketing and Management*, v. 24, n. 8, p. 791-825, 2015.
- SUSSKIND, A. M. Guests' Reactions to In-Room Sustainability Initiatives: an experimental look at product performance and guest satisfaction. *Cornell Hospitality Quarterly*, v. 55, n. 3, p. 228-238, 2014.
- SWARBROOKE, J. *Sustainable Tourism Management*. New York: CAB International, 1999.
- TEKKEN, V.; KROPP, J. P. Sustainable water management – perspectives for tourism development in northeastern Morocco. *Tourism Management Perspectives*, v. 16, p. 325-334, 2015.
- TOLKACH, D.; KING, B. Strengthening Community-Based Tourism in a new resource-based island nation: Why and how? *Tourism Management*, v. 48, p. 386-398, 2015.
- TSAL, H.; TSANG, N. K. F.; CHENG, S. K. Y. Hotel employees' perceptions on corporate social responsibility: the case of Hong Kong. *International Journal of Hospitality Management*, v. 31, n. 4, p. 1143-1154, 2012.
- TYRRELL, T.; PARIS, C. M.; BIAETT, V. A Quantified Triple Bottom Line for Tourism: experimental results. *Journal of Travel Research*, v. 52, n. 3, p. 279-293, 2013.
- UNITED NATIONS HUMAN RIGHTS. *Guiding principles on business and human rights*. 2011. Disponível em: http://www.ohchr.org/Documentd/Publications/GuidingPrinciplesBusinesseHR_EN.pdf . Acesso em: 21 ago. 2016.
- VEAL, A. J. *Research methods for leisure and tourism*. Prentice Hall: Pearson Education Limited, 2011.
- WORLD TOURISM ORGANIZATION (UNWTO). *UNWTO Tourism Highlights 2015 Edition*. 2015. Disponível em: <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416899> . Acesso em: 21 ago. 2016.

YASOTHORNSRIKULL, P.; BOWEN, D. Tourism demonstration and value change. *International Journal of Tourism Research*, v. 17, n. 1, p. 96-104, 2015.

ZUPIC, I.; CATER, T. Bibliometric methods in management and organization. *Organizational Research Methods*, v. 18, n. 3, p. 429-472, 2015.