

SUSTAINABILITY AS A COMPETITIVE DIFFERENTIAL FOR HOTEL MANAGEMENT: A BIBLIOMETRIC ANALYSIS

Bruno da Silva Cruz
bsc.cruz10@gmail.com

Rodrigo Amado dos Santos
profrodrigoamado@gmail.com

EACH YEAR THE TOURISM ACTIVITY IS ASSUMING A VITAL SOCIOECONOMIC IMPORTANCE. WHEN WELL ORCHESTRATED, IT GENERATES IMPERATIVE RESULTS TO LOCAL ECONOMIC PROSPERITY, AS WELL AS THE QUALITY OF LIFE AND WELL-BEING OF THEIR LOCALITIES. WHEN NOT, IT CAUSES A NUMBER OF NEGATIVE IMPACTS ON THE ENVIRONMENTAL, SOCIAL, CULTURAL AND ECONOMIC DIMENSIONS OF ITS TERRITORIALITY. IN THIS WAY, MANAGERS AND RESEARCHERS NEED TO REFLECT ON THE BREADTH AND DENSITY OF THE POSITIVE AND NEGATIVE IMPACTS OF TOURISM DEVELOPMENT. IN PARTICULAR, TO MINIMIZE NEGATIVE EFFECTS, INTEGRATED, PARTICIPATIVE AND SUSTAINABLE MANAGEMENT MUST BE ESTABLISHED. THUS, THE PRESENT WORK SOUGHT TO UNDERSTAND THE SUSTAINABILITY PHENOMENON AND ITS IMPLICATIONS ON CONTEMPORARY HOTEL MANAGEMENT, IN ORDER TO CONTEMPLATE THE POSSIBLE COMPETITIVE ADVANTAGES DERIVED FROM ITS PRACTICE. TO THAT END, ITS METHODOLOGICAL BASIS WAS BIBLIOMETRICS, SINCE THIS EVIDENCES INTELLECTUAL AND CONCEPTUAL STRUCTURES THAT FORM THE SPECIFICITIES OF EACH SCIENTIFIC AREA. IN THIS SENSE, THE BIBLIOMETRIC STUDY EVIDENCED HOW HOTEL SUSTAINABILITY ACTIONS ARE BEING PORTRAYED IN CONTEMPORARY TIMES, HIGHLIGHTING THE IMPORTANCE OF A PROFITABLE STAKEHOLDER RELATIONSHIP MANAGEMENT, ASSERTIVE STRUCTURING AND REPORTING OF SUSTAINABILITY REPORTS AND THE GAINS / BENEFITS THAT THE DEVELOPMENT OF A SUSTAINABLE MANAGEMENT CAN LEAD TO THE HOTEL SECTOR.

Keywords: COMPETITIVE ADVANTAGES, HOTEL MANAGEMENT, SUSTAINABLE TOURISM.

A SUSTENTABILIDADE COMO DIFERENCIAL COMPETITIVO PARA OS EMPREENDIMENTOS HOTELEIROS: UMA ANÁLISE BIBLIOMÉTRICA

Área Temática: 3. GESTÃO AMBIENTAL & SUSTENTABILIDADE

Bruno da Silva Cruz
bsc.cruz10@gmail.com

Rodrigo Amado dos Santos
profrodrigoamado@gmail.com

A CADA ANO A ATIVIDADE TURÍSTICA VEM ASSUMINDO UMA VITAL IMPORTÂNCIA SOCIOECONÔMICA. QUANDO BEM ORQUESTRAO, GERA RESULTADOS IMPERATIVOS À PROSPERIDADE ECONÔMICA LOCAL, BEM COMO À QUALIDADE DE VIDA E BEM-ESTAR AS SUAS LOCALIDADES. QUANDO NÃO, OCASIONA UMA SÉRIE DE IMPACTOS NEGATIVOS AS DIMENSÕES AMBIENTAIS, SOCIAIS, CULTURAIS E ECONÔMICAS SUA TERRITORIALIDADE. DESSA FORMA, GESTORES E PESQUISADORES NECESSITAM REFLETIR SOBRE A AMPLITUDE E DENSIDADE DOS IMPACTOS POSITIVOS E NEGATIVOS ACARRETADOS PELO DESENVOLVIMENTO TURÍSTICO. EM ESPECIAL À MINIMIZAÇÃO DOS EFEITOS DE CUNHO NEGATIVO, HÁ DE SE ESTABELECEER UMA GESTÃO INTEGRADA, PARTICIPATIVA E SUSTENTÁVEL. DITO ISSO, O PRESENTE TRABALHO BUSCOU COMPREENDER O FENÔMENO DA SUSTENTABILIDADE E SUAS IMPLICAÇÕES SOBRE AS GESTÕES HOTELEIRAS CONTEMPORÂNEAS, DE FORMA A SE CONTEMPLAR AS POSSÍVEIS VANTAGENS COMPETITIVAS ORIUNDAS DE SUA PRÁTICA. PARA TANTO, SUA BASE METODOLÓGICA FOI A BIBLIOMETRIA, UMA VEZ QUE ESTA EVIDENCIA ESTRUTURAS INTELCTUAIS E CONCEITUAIS QUE FORMAM AS ESPECIFICIDADES DE CADA ÁREA CIENTÍFICA. NESSE SENTIDO, O ESTUDO BIBLIOMÉTRICO EVIDENCIOU COMO AS AÇÕES DE SUSTENTABILIDADE HOTELEIRA ESTÃO SENDO RETRATADAS NA CONTEMPORANEIDADE, DESTACANDO A IMPORTÂNCIA DE UMA PROFÍCUA GESTÃO DE RELACIONAMENTO DE STAKEHOLDERS, DA ASSERTIVA ESTRUTURAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE RELATÓRIOS DE SUSTENTABILIDADE E DOS GANHOS/BENEFÍCIOS QUE O DESENVOLVIMENTO DE UMA GESTÃO SUSTENTÁVEL PODE ACARRETAR AO SETOR HOTELEIRO.

Palavras-chave: GESTÕES HOTELEIRAS, TURISMO SUSTENTÁVEL, VANTAGENS COMPETITIVAS

1. Introdução

O turismo internacional cresceu e se tornou um dos setores da economia com maior e mais rápido crescimento em todo o mundo (UNWTO, 2019). A previsão da Organização Mundial do Turismo é que para 2030 o número de deslocamentos internacionais atinja a marca de 1,8 bilhão (BRASIL, 2018).

Por uma perspectiva nacional, o Ministério do Turismo objetiva alcançar, até 2022, o dobro de turistas que recebe atualmente. Passando dos atuais 6 milhões de turistas internacionais para 12 milhões de turistas anualmente, ampliando sua receita cambial dos atuais US\$ 6,6 bilhões para US\$ 19 bilhões (BRASIL, 2018). Através destes dados, há a oportunidade de se evidenciar a importância econômica do turismo. No entanto, seus gestores devem olhar para além desse prisma, buscando refletir sobre os possíveis impactos ambientais, sociais, culturais e econômicos que deverão ser gerados caso essas prospecções se concretizem.

Nas últimas décadas tem crescido os debates a respeito do uso racional dos recursos naturais do planeta (ANDRADE, 2018). Prova disso, são os diversos documentos e conferências em âmbito internacional e nacional que alertam sobre a problemática ambiental, como por exemplo: *Silent Spring* (1962); *The Population Bomb* (1968); *Limits to Growth* – 1º relatório do Clube de Roma (1971); Conferência da ONU sobre Meio Ambiente (1972); Relatório de Brundtland – *Our Common Future* (1987); *Triple Bottom Line* – John Elkington (1990); ECO92 e a Agenda 21 (1992); Conferência Mundial sobre Direitos Humanos (1993); Protocolo de Kyoto – Carta da Terra (1997); *Global Reporting Initiative* (2001); XV Conferência das Partes na Convenção- Quadro das Nações Unidas sobre Mudança do Clima (2009); Rio+20 (2012); *Transforming our World: the 2030 Agenda for Sustainable Development* (2015), entre outros (SANTOS, 2018).

Em 2017, o turismo foi concebido como motor indispensável ao desenvolvimento sustentável. Devido suas características intrínsecas – dentre essas, destaca-se o seu poder de atração, emissão e recepção de fluxo de pessoas que colocam grandes massas em contato com diversos ambientes (BENI, 2007) – seu desenvolvimento pode contribuir com o combate à pobreza, promovendo a proteção do meio ambiente natural e cultural, o aprimoramento da qualidade de vida e a busca contínua pela segurança e paz (UNITED NATIONS, 2019; SANTOS, 2018).

Reconhecendo a importância dessas contribuições e entendendo a força econômica desta atividade – em 2017, 10% da atividade econômica vinculava-se ao setor turístico – 2017 foi proclamado como o “Ano Internacional do Desenvolvimento do Turismo Sustentável” pela UNESCO no intuito de se difundir os preceitos da gestão participativa e, através disso, atingir as contribuições destacadas acima (UNESCO, 2019). Justamente por isso, a atuação de agentes

envolvidos no desenvolvimento do turismo tem sido cada vez mais influenciada pelos princípios da sustentabilidade (ANDRADE, 2018).

Esta preocupação se manifestou de forma mais acentuada na Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento realizada no Rio de Janeiro em 1992 e da “Agenda 21 para a Indústria de Viagens e Turismo para o Desenvolvimento Sustentável”, que surgiu como um dos principais resultados, daquela conferência, indicando áreas prioritárias para o desenvolvimento de programas e procedimentos para a implementação do turismo sustentável (OMT, 2003).

O desenvolvimento sustentável apresenta-se como uma prioridade vital e como um grande desafio contemporâneo. A questão da sustentabilidade das redes hoteleiras deve ser abordada em todos os níveis, em cooperação com as comunidades, os políticos, a academia, a indústria, o público em geral e muitas outras partes interessadas. Uma série de fatores como, o alto nível de utilização de recursos (água, energia e consumíveis) nas instalações do hotel, o fato da hotelaria ser um dos mais importantes setores da indústria do turismo e por oferecer quase da metade das acomodações aos visitantes nacionais e internacionais, indicam que a indústria hoteleira tem uma responsabilidade importante neste processo (ANDRADE, 2018).

Dessa forma, a hotelaria é imprescindível para o desenvolvimento das atividades turísticas. Em vista de conduzir gestões hoteleiras eticamente sustentáveis a UNWTO dispõe de normativas que devem ser seguidas pelas gestões para que minimizem seus impactos ambientais, sociais e econômicos. Dessa forma, nota-se a relevância dos meios de hospedagem como principal suporte as atividades econômicas do turismo (MACHADO; SOUSA, 2018).

Nesse contexto, Santos e Matschuck (2015) salientam que é necessário que as ações sejam planejadas de forma a abranger as necessidades econômicas, socioculturais e ambientais de sua territorialidade, além de se buscar a satisfação, tanto das necessidades dos visitantes, quanto dos moradores, dos empreendedores e dos demais stakeholders, estabelecendo um ponto de equilíbrio entre essas variáveis (PEREZ; DEL BOSQUE, 2014; CHEN, 2015).

Sendo assim, buscou-se com este trabalho identificar a contribuição das produções acadêmicas contemporâneas acerca da temática “sustentabilidade e meios de hospedagem”, observando de que maneira esta poderia garantir uma vantagem competitiva para esses empreendimentos. Para tanto, foi proposta uma análise bibliométrica e em paralelo um confronto de seus resultados com os preceitos estipulados pelo *Global Report Initiative* (GRI). A escolha pela GRI se deu pelo fato de esta ajudar empresas e governos a entenderem as características e extensões de seus impactos, bem como comunica-los aos stakeholders atingidos (HORNG; HSU; TSAI, 2018).

Apesar de não ser uma metodologia obrigatória para os hotéis, entende-se que os gestores hoteleiros contemporâneos podem estruturar suas práticas de sustentabilidade observando 3

metodologia GRI. Logo após esta análise, entender como que as propostas de sustentabilidade podem culminar em vantagens competitivas para estas organizações. Em vista disso, a referida pesquisa tentou responder ao seguinte questionamento: como que os empreendimentos hoteleiros podem conceber suas ações de sustentabilidade de forma a prospectar vantagens competitivas.

2. Revisão de Literatura

2.1. O desenvolvimento da hotelaria e seus impactos ao ambiente

Os crescimentos contínuos da competitividade no âmbito global, das regulações socioambientais, das demandas por eficiência operacional – redução de custos e aprimoramento da qualidade, das pressões dos stakeholders e da velocidade com que as transformações tecnológicas se sucedem são vistos como grandes desafios às empresas contemporâneas (PINSK, et al., 2015). Como consequência, observaram-se grandes mudanças nas dinâmicas sociais, suscitadas pela evolução dos meios produtivos econômicos e tecnológicos que aumentaram significativamente a utilização de recursos naturais e a complexidade das relações socioambientais (OREFICE; IIZUKA, 2017).

Em específico a atividade turística, em 2018 esta experimentou os seguintes crescimentos, comparados ao ano anterior: 1.4 bilhão de visitantes, um aumento de 6% (UNWTO, 2019); um crescimento econômico de 3,9% – acima dos 3,2% observados na economia mundial – o que lhe permitiu atingir o patamar de 10,4% do PIB mundial (WTTC, 2019). Ademais, destaca-se sua representatividade na criação de empregos. Um em cada dez empregos no mundo provem deste setor, o que representa 319 milhões de empregos. Além disso, estima-se que nos últimos cinco anos um em cada cinco novos empregos tenha sido gerados pelo turismo (WTTC, 2019).

Em vista disso, deve-se refletir sobre a importância de se monitorar os impactos – positivos e negativos, suas amplitudes e temporalidades – da operacionalização turística sobre as dimensões ambientais, sociais, culturais e econômicas de sua territorialidade (ARAGON-CORREA et al., 2015; HAN; YOON, 2015; SANTOS; MÉXAS; MEIRIÑO, 2017). Dessa forma, pode-se evidenciar os principais impactos que as operações turísticas geram, sendo eles:

Quadro 01: Possíveis impactos da operacionalização turística

DIMENSÃO	IMPACTO POSITIVO	IMPACTO NEGATIVO
Ambiental	Capacidade de preservar e conservar o ambiente através de conscientização e uso de sistemas que diminuem o desperdício de água e energia.	Descaracterização de flora e a fauna local e aumento do consumo de água e energia.
Social	Capacitar e treinar mão de obra	Não promoção de

	local, estimulando o desenvolvimento da região onde se insere.	oportunidades iguais, acentuando de contrastes sociais.
Cultural	Estimula a produção e escoamento da atividade cultural, e preserva patrimônio histórico.	Descaracterização da cultural local, tornando-a massificada. Não preservação do patrimônio histórico-cultural.
Econômico	Mercado justo e compra de produtos locais. Transparência de informações.	Desestímulo à produção local, enfraquecendo da economia da região devido ao não estímulo e compra de produtos.

Fonte: Pérez e Del Bosque (2014); Santos e Matschuck (2015). Adaptado pelos autores.

Com relação aos impactos negativos, eles estão sendo evidenciados de forma mais enfática nos últimos 40 anos (STEFFEN, et al., 2011; OXFAM, 2017) devido ao constante acréscimo de consumo que usa, de forma imediatista e inconsequente, os recursos naturais e culturais do planeta em detrimento de uma postura consciente e de longo prazo que proporcionaria qualidade de vida, bem-estar e segurança (MEADOWS, et al., 1972; RAWORTH, 2012; UN-HABITAT, 2016; SANTOS, 2018).

Por isso, os impactos negativos estão a cada dia, aumentando os desafios gerenciais e operacionais dos gestores do turismo. Severo e Guimarães (2014) mencionam que as empresas turísticas devem ser responsáveis pelos impactos perpetrados aos stakeholders que suportam suas operações. Afinal de contas, por uma perspectiva territorial e temporal, o turismo pode ocasionar impactos negativos que afetariam diretamente a qualidade de vida dos seus stakeholders (PÉREZ; DEL BOSQUE, 2014) atingindo dimensões ambientais, culturais, sociais e econômicas em torno da cadeia produtiva (HAN; YOON, 2015; STYLOS; VASSILIADIS, 2015).

Em virtude disso, os debates contemporâneos acerca do desenvolvimento sustentável ganham evidência em diversos setores da atividade humana (BORGES; FERRAZ; BORGES, 2015; BELLEN; PETRASSI, 2016), culminando no surgimento e manutenção de práticas e políticas de sustentabilidade (PINSK, et al., 2015).

Dessa forma, as práticas sustentáveis podem servir como fontes de inspiração e sensibilização de seus stakeholders. Devido a difusão de informações propiciadas pelo avanço tecnológico contemporâneo, o homem moderno está cada vez mais atento aos eventos que impactam seu ambiente. Justamente por isso, essa discussão se amplia, atingido as empresas que desejam crescer, desenvolver-se e inovar (ELKINGTON; HARTIGAN, 2009; GENÚ; SALVIANO, 2017).

Para alcançar estes objetivos, é necessário que a indústria hoteleira construa gradualmente discussões interdisciplinares que sejam capazes de enaltecer os princípios de desenvolvimento

sustentável, envolvendo comunidades, academia, mercado e os demais stakeholders em suas práticas (SANTOS; MÉXAS; MEIRIÑO, 2017). Assim, as organizações hoteleiras devem priorizar modelos holísticos e participativos, levando em consideração não apenas as dimensões da sustentabilidade, mas também uma profícua gestão de relacionamento de stakeholders (SANTOS; MÉXAS; MEIRIÑO, 2017).

Sendo assim, a questão da sustentabilidade das redes hoteleiras deve ser abordada em todos os níveis, em cooperação com as comunidades, os políticos, a academia, a indústria, o público em geral e muitas outras partes interessadas. Uma série de fatores como, o alto nível de utilização de recursos (água, energia e consumíveis) nas instalações do hotel, o fato da hotelaria ser um dos mais importantes setores da indústria do turismo e por oferecer quase da metade das acomodações aos visitantes nacionais e internacionais, indicam que a indústria hoteleira tem uma responsabilidade importante neste processo (ANDRADE, 2018).

3. Procedimentos Metodológicos

O estudo aqui exposto desenvolveu uma pesquisa de caráter exploratório por acreditar que este viés permite uma análise adequada de conteúdos que ainda não foram muito trabalhados (COLLIS, 2005; ROESCH, 2005). Para Gil (2008), a pesquisa exploratória busca desenvolver e esclarecer critérios, valores e ideias que permeiam o arcabouço conceitual da temática pesquisada, em vista da formulação de problemas mais precisos, quando o tema escolhido é pouco explorado.

Ademais, a referida pesquisa também assumiu a perspectiva descritiva, uma vez que também se preocupa em observar os fatos, analisá-los, interpretá-los, registrá-los e classificá-los, compreendendo as variáveis que culminam na ocorrência de determinado fenômeno. Para tanto, apropria-se de técnicas padronizadas de coleta de dados que estruturam um conhecimento mais profundo das situações consideradas (DENCKER, 1998; ANDRADE, 2002; GIL, 2008).

Explicitado estes pontos, optou-se por desenvolver um estudo bibliométrico, que pode ser entendido como um processo que visa demonstrar de que forma dados referentes a uma pesquisa bibliográfica podem ser gerenciados com o propósito de levantar informações acerca de estruturas conceituais e metodológicas utilizadas em uma determinada área do conhecimento (ENSSLIN, et al., 2010a).

Assim, a bibliometria auxilia no entendimento de estruturas intelectuais, interdisciplinares, conceituais e metodológicas que formam as especificidades de cada área científica (ZUPIC e CATER, 2015; SANTOS, MÉXAS e MEIRIÑO, 2017; SANTOS, 2018). Segundo Oliveira e Carvalho (2008), o estudo bibliométrico serve para expor, ou não, a relevância de determinado

problema de pesquisa acadêmica (QUEIROZ, 2018).

Dessa maneira, optou-se por utilizar o motor de busca *Scopus*. A escolha desse buscador se justifica pelo fato de este possuir a maior base de dados da literatura científica contemporânea, contendo mais de 5.000 editoras que oportunizam mais de 545 milhões de resultados em suas buscas (QUEIROZ, 2018; ELSEVIER, 2019). Além disso, o referido motor conta com uma atualização diária e comandos que permitem verificar discursos e elementos centrais à área científica analisada (ELSEVIER, 2019).

Definidos o motor de busca, houve a necessidade de se determinar quais seriam as palavras-chaves que o alimentaria. Assim, o quadro 2 faz essa exposição a partir dos objetivos geral e específicos dessa pesquisa, estabelecendo-se os parâmetros para o início do exercício bibliométrico pleiteado por este estudo.

Quadro 2: Mapeamento Conceitual – Árvore de Palavras-chaves

Objetivo Geral	Palavras-Chaves
Discutir os princípios da gestão hoteleira e sua relação com a sustentabilidade, salientando de que maneira a inovação e a tecnologia podem ser usadas para amenizar possíveis impactos negativos, além de gerar vantagens competitivas.	<p>“<i>Competitive Advantage</i>” “<i>Sustainable Tourism</i>” “<i>Hotel Management</i>”</p>
Objetivos Específicos	Palavras-Chaves
1. Entender os principais conceitos da sustentabilidade, suas especificidades e influências sobre a gestão hoteleira contemporânea.	<p>“<i>Hospitality Management</i>” “<i>Sustainable Development</i>” “<i>Organizational outcomes</i>”</p>
2. Discutir de que forma ações sustentáveis podem minimizar os impactos negativos de uma organização hoteleira sobre sua localidade.	<p>“<i>Hospitality Management</i>” “<i>Sustainable Management</i>” “<i>Negative impact</i>”</p>
3. Destacar a importância de gestões sustentáveis na hotelaria, enfatizando como seus preceitos são capazes de proporcionar vantagens competitivas.	<p>“<i>Sustainability Report</i>” “<i>Hotel Industry</i>” “<i>Global Report Initiative</i>”</p>

Fonte: Elaborado pelos autores.

Assim, a descrição metodológica das bibliometrias aqui utilizadas podem ser visualizadas no quadro 03 a seguir:



Quadro 03: Critérios para as análises bibliométricas – uma análise metodológica.

MOTOR DE BUSCA: SCOPUS

Período	Palavras-Chave	Critérios Preliminares	Resultados Preliminares	Critérios para Redução
06.06.19	“Competitive Advantage” AND “Sustainable Tourism” AND “Hotel Management”		44 Artigos	1) Temáticas Excluídas: <i>Computer Science; Engineering; Decision Sciences; Engineering; Earth and Planetary Sciences; Mathematics.</i>
	“Hospitality Management” AND “Sustainable Development” AND “Organizational outcomes”	1) Tipo de campo de pesquisa: <i>All Fields;</i> 2) Período: 2014 à 2019;	28 Artigos	1) Temáticas Excluídas: <i>Energy; Economics, Economics and Finance; Psychology; Agricultural and Biological Sciences; Arts and Humanities; Biochemistry, Biophysics and Molecular Biology; Chemical Engineering; Neuroscience.</i>
	“Hospitality management” AND “Sustainable management” AND “Negative impacts”	3) Tipo de Documento: <i>Article</i> 4) Tipo de Acesso: <i>All</i>	12 Artigos	1) Temáticas Excluídas: <i>Energy; Agricultural and Biological Sciences; Earth and Planetary Sciences; Economics, Econometrics and Finance; Engineering.</i>
	“Sustainability Report” “Hotel Industry” “Global Report Initiative”		45 Artigos	1) Temáticas Excluídas: <i>Energy; Engineering; Economics, Econometrics and Finance; Arts and Humanities; Agricultural and Biological Sciences; Computer Science; Decision Sciences; Mathematics; Earth and Planetary Sciences</i>

Dessa maneira, este trabalho chegou a um quantitativo final de 86 artigos. Deste montante, 21 artigos foram selecionados. Essa diferença entre o quantitativo exposto pelas buscas bibliométricas podem ser explicadas pela forma como os buscadores funcionam. Como destaca Santos, Méxas e Meiriño (2018) os motores de busca não observam fatores como: frequência, entrelaçamento, relevância conceitual e metodológicas das palavras-chaves usadas, por isso, a necessidade de se identificar aqueles trabalhos que possuem afinidade com os objetivos da pesquisa. Sendo assim, alguns resultados das buscas foram descartados por não atenderem aos parâmetros propostos pelo estudo.

Justificado o escopo inicial de análise, os autores deste estudo optaram pela realização de uma abordagem quali-quantitativa. Afinal de contas, crê-se que as abordagens mistas proporcionam maior precisão aos argumentos expostos e elencados pelas bibliometrias, evitando, assim possíveis distorções (CRESWELL, 2003) acerca da amplitude de seus discursos (SANTOS, 2018).

Assim, pelo viés qualitativo, buscou-se o desenvolvimento de um panorama conceitual mais diversificado à medida em que são coletados os dados, interligados, analisados e apresentados (QUEIROZ, 2018), tendo como norte atingir os objetivos da pesquisa (RICHARDSON, 1985; GODOY, 1995; SANTOS, 2018). Dessa forma, através deste viés buscou-se responder ao seguinte questionamento: de que forma os discursos acadêmicos tratam a problemática da sustentabilidade hoteleira e como que esses discursos são construídos em torno da prospecção de uma vantagem competitiva?

Já pelo viés quantitativo, buscou-se a validação da hipótese mediante a utilização de dados estruturados, numéricos estatísticos, com análise de um grande número de casos representativos, e de acordo com Mattar (2001), a partir da análise desse conjunto de dados identificar aspectos que não se revelam nas observações primárias (FALCÃO e RÉGNIER, 2000). Assim, quantificando e, generalizando, os dados e os resultados da amostra. Dessa forma, a amostra deve ser muito bem definida, para que se evite possíveis erros (MALHOTRA, 2001). Por essa razão a pesquisa se debruça sobre o seguinte questionamento: será que as administrações hoteleiras estão desenvolvendo ações de sustentabilidade, e se estão, será que essas ações podem ser consideradas como vantagens competitivas?

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 Resultados das bibliometrias

O artigo buscou oferecer um estudo exploratório e descritivo acerca das produções acadêmicas

que envolvem as premissas da sustentabilidade em ambientes hoteleiros e como esse gerenciamento pode proporcionar vantagens competitivas. Dos 21 artigos analisados, as seguintes análises podem ser apreendidas:

4.1.1. Primeira análise bibliométrica

A primeira análise foi estruturada a partir do seguinte grupo de palavras-chaves: “*Competitive Advantage*” AND “*Sustainable Tourism*” AND “*Hotel Management*”. O referido conjunto evidenciou, após os critérios apresentados no quadro 03, um total de 35 artigos dos quais foram analisados 09 artigos. Desse quantitativo apreendeu-se os seguintes discursos:

1. Peiró (2014) discutiu os impactos da certificação ISO 14001 em 6.854 hotéis espanhóis, classificados entre 5 a 3 estrelas. Em sua narrativa, verificou-se que os hotéis de 4 estrelas alcançam um maior impacto nas percepções dos clientes, obtendo maiores vantagens competitivas. De acordo com o autor, hotéis que promovem ações de gerenciamento ambiental ganham algum tipo de vantagem.
2. Martínez e Del Bosque (2015) demonstraram como o desenvolvimento da Responsabilidade Social Corporativa (RSC) pode proporcionar vantagens competitivas. O artigo desenvolveu um estudo de caso no Hotel Meliá *International* na Espanha e os resultados demonstram falhas da empresa em comunicar aos *stakeholders* suas ações de RSC.
3. Supanti, *et al.* (2015) buscou entender como os gerentes de hotéis na Tailândia desenvolvem ações de RSC como forma de melhorar o ambiente organizacional para seus funcionários. Foi desenvolvido um estudo qualitativo por meio de entrevistas a 23 gerentes de hotéis de rede nacional e internacional. O estudo concluiu que os gerentes perceberam de forma positiva o desenvolvimento de ações de RSC nas relações empregador-empregado.
4. Prud’homme (2016) teve como objetivo descrever e compreender as medidas de sustentabilidade desenvolvida pelos gestores de hotéis. Desenvolveu um estudo de prerrogativa qualitativa através de múltiplos estudos de caso em cinco hotéis do Canadá. O estudo demonstrou como que pode se implementar e desenvolver estratégias de desenvolvimento sustentável e como essas ações podem ser estruturadas como vantagens competitivas.

5. Horng, et al. (2017) desenvolveu e testou um modelo teórico de sustentabilidade integrado onde difusão de inovação, estratégia de marketing ambiental, inovações de sustentabilidade e ambiente organizacional são desenvolvidos e geram vantagens competitivas. O estudo incluiu 367 gerentes de hotéis ecológicos em Taiwan.
6. Gupta, et al. (2018) desenvolveu um estudo em torno de ações de sustentabilidade versus ações de “Greenwashing”, salientando que as empresas turísticas devem fornecer evidências tangíveis sobre suas ações de sustentabilidade. O estudo entrevistou 25 hóspedes, colhendo mais de 500 respostas de hóspede. O estudo sugere que uma gestão sustentável deve priorizar o envolvimento dos hóspedes para fortalecer suas confianças sobre a credibilidade dessas práticas. Ademais, concluem que ações de sustentabilidade podem reduzir impactos negativos e gerar vantagens competitivas.
7. Amazonas, et al. (2018) salientaram a importância de novas tecnologias verdes para o desenvolvimento da sustentabilidade hoteleira. Por meio de questionários respondidos pelos proprietários / gerentes e convidados do hotel, o estudo avaliou a gestão ambiental em hotéis utilizando o índice de sustentabilidade na gestão hoteleira (ISGH) na cidade de João Pessoa Brasil. E constatou que o nível de sustentabilidade pode ser considerado intermediário.
8. Gürlek e Tuna (2019) objetivaram testar um modelo de pesquisa que explica a RSC e seus desmembramentos na indústria hoteleira. A pesquisa foi desenvolvida com 680 funcionários de hotéis e 325 gerentes em Antalya na Turquia. Os resultados indicaram que os funcionários se sentem prestigiados quando o hotel desenvolve ações de RSC.
9. Chen (2019) apontou que há poucos estudos que relacionam os “stakeholders”, ações de sustentabilidade, desempenho da RSC e o valor da marca das cadeias de hotéis. Salientou que cresce a cada dia a consciência das partes interessadas no desenvolvimento dessas ações. Fato que permite a obtenção de importantes vantagens competitivas ao setor.

4.1.2. Segunda análise bibliométrica

Na segunda análise foram utilizadas as palavras-chaves: “*Hospitality Management*” AND “*Sustainable Development*” AND “*Organizational outcomes*”. O referido conjunto evidenciou, após os critérios apresentados no quadro 03, um total de 15 artigos, sendo analisado apenas 01 visualizado. De maneira sucinta, o trabalho exposto no apresenta o seguinte discurso analítico:

1. Richards e Font (2018) focaram em identificar e compreender os agentes e as principais barreiras para o desenvolvimento de produtos turísticos mais sustentáveis. Desse modo, desenvolveram um estudo tendo como foco a cultura organizacional e sua relação com uma gestão sustentável. De caráter qualitativo, realizaram 28 entrevistas semi-estruturadas com funcionários deste setor. O estudo concluiu que uma cultura organizacional sustentável é condição *sine qua non* para o sucesso das organizações.

4.1.3. Terceira análise bibliométrica

Na terceira busca foram utilizadas as palavras-chaves: “*Hospitality management*” AND “*Sustainable management*” AND “*Negative impacts*”. Esse conjunto evidenciou, após os critérios apresentados no quadro 03, um total de 12 artigos, sendo que somente 03 deles foram analisados de acordo com os fins dessa pesquisa. A seguir são apresentados os discursos dos artigos, evidenciando:

1. Rattan (2015) buscou demonstrar um panorama sobre a sustentabilidade no turismo, oferecendo *insights* sobre o uso de embalagens ecológicas e certificações. O estudo utilizou revisão sistêmica de literatura sobre certificações, apresentando a necessidade de haver mudanças para fazer com que as certificações sejam uma forma efetiva de colaborar com os *stakeholders*.
2. Moorhouse *et al* (2016) analisaram os impactos do turismo selvagem e suas implicações sobre a promoção da subsistência local, da educação turística, da conservação e do bem-estar animal. Tais autores analisaram as percepções dos turistas no TripAdvisor, concluindo que os maiores impactos do turismo selvagem são negativos pelo fato de não priorizarem comportamentos éticos e não buscarem o bem-estar e nem a conservação dos animais. Assim, concluem como possível solução para o problema a informação e conscientização aos turistas
3. Kasavan *et al* (2019) analisaram a questão do desperdício de alimentos em hotéis e como isso impacta negativamente o ambiente, apontando a necessidade de uma gestão sustentável que vise a redução desse desperdício. O objetivo do artigo foi identificar quais fatores aumentam a geração de desperdícios e as limitações à gestão sustentável de resíduos alimentares em hotéis da ilha *Langkawi* na Malásia. Com uma abordagem qualitativa realizada em 23 hotéis de 1 a 5 estrelas da ilha, seus resultados

demonstraram as complexidades que envolvem os desperdícios do setor hoteleiro, sugerindo uma abordagem holística que envolva os *stakeholders* para a redução desses desperdícios.

4.1.4. Quarta análise bibliométrica

Na quarta busca foram utilizadas as palavras-chaves: “*Sustainability Report*” AND “*Hotel Industry*” AND “*Global Report Initiative*”. Esse conjunto evidenciou, após os critérios apresentados no quadro 03, um total de 24 artigos, sendo analisados 08 artigos. E evidenciaram os seguintes discursos:

1. Pérez e Del Bosque (2014) analisaram 170 empresas hoteleiras na Espanha, buscando entender como essas desenvolvem e comunicam seus relatórios de sustentabilidade. Utilizando método de análise de conteúdo, o artigo concluiu que os hotéis desenvolvem práticas de sustentabilidade, mas não comunicam-nas de forma clara aos stakeholders.
2. Pérez e Del Bosque (2015a) apresentaram uma estrutura teórica para uma abordagem diferente do desenvolvimento sustentável – e *stakeholders*. Desenvolvem três métodos de estudo simultâneos na tentativa de expor um estudo mais concreto. Os métodos são (1) índices de reputação, (2) indicadores objetivos, (3) análise de publicações corporativas. O estudo identificou lacunas no desenvolvimento dos conceitos e propôs novos métodos de análise da sustentabilidade nas organizações hoteleiras, como o número de 68 categorias de dados em 6 dimensões, com a proposta de se inserir mais uma linha ao tripé da sustentabilidade: a dimensão cultural.
3. Pérez e Del Bosque (2015b) buscaram desenvolver, mensurar e implementar modelos de sustentabilidade em empresas de hospitalidade averiguando essas relações através do site das empresas. O artigo apresenta vários princípios de classificação através de mapas e tabelas e a relação das dimensões da sustentabilidade e os *stakeholders*. O estudo conclui que as empresas comunicam suas ações de RSC, porém, não as apresentam de forma bem estruturada e clara em seus sites
4. Grosbois (2016) propõe um novo modelo de relatório de responsabilidade social no turismo através da investigação de cinquenta sites – e seus relatórios – ligados às empresas de cruzeiro marítimo. O estudo indicou uso limitado de diretrizes internacionais, apresentando informações incompletas e com pouca clareza nos sites.

5. Bonilla-Priego, *et al.* (2017) analisaram a existência de um número crescente de empresas que buscam estruturar relatórios de sustentabilidade. Entre estes, o estudo se aprofunda no *Global Report Initiative* (GRI) aplicado ao setor hoteleiro espanhol, observando suas métricas de transparência. De cunho qualitativo, busca analisar os relatórios de sustentabilidade produzidos pela cadeia hoteleira e, a partir disso, concluiu que estes relatórios não são uma prática comum entre essas empresas.
6. Suárez-Cebador (2018) analisou as dificuldades de se medir as ações de Responsabilidade Social como ferramenta de sustentabilidade na rede hoteleira das regiões do Algarve em Portugal e a Costa do Sol na Espanha. Os autores utilizaram o método Delphi em 16 especialistas dessas duas regiões, concluindo que os hotéis implementaram 30 de 32 práticas de Responsabilidade Social, medidas que foram baseadas nos indicadores propostos pelos autores do estudo.
7. Guix *et al.* (2018) analisaram o processo de construção de relatórios de sustentabilidade das 50 maiores redes hoteleiras do mundo, concluindo que há baixa transparência e imprecisão nos critérios e processos de tomada de decisão. Assim, na percepção desses autores, tais relatórios são mais um exercício de legitimação do que de responsabilidade.
8. Guix, *et al.* (2019) examinaram os relatórios de sustentabilidade de oito redes hoteleiras mundiais. Através da percepção de seus gestores acerca da temática da sustentabilidade, os autores concluíram que os relatórios são pouco sistemáticos e que o setor de hospitalidade precisa melhorá-los, definindo melhor a aplicabilidade e a materialidade de medidas de sustentabilidade, demonstrando o verdadeiro compromisso com a sustentabilidade.

5. Considerações Finais

Este artigo buscou oferecer um estudo descritivo e exploratório acerca das produções acadêmicas contemporâneas que versam sobre a sustentabilidade hoteleira e sua relação com a estruturação de vantagens competitivas. Dessa forma, pode-se, através dos artigos evidenciados pelo motor de busca e analisados perceber que as empresas hoteleiras desenvolvem medidas de sustentabilidade que visam reduzir seus impactos negativos ao ambiente e é possível verificar que essas ações podem ser consideradas como fator

preponderante para a aquisição de vantagens competitivas. Expõe-se nos artigos, pela perspectiva social, medidas de RSC que através do desenvolvimento de uma gestão sustentável e responsável é capaz de melhorar a qualidade de vida dos funcionários e a satisfação dos clientes, por uma perspectiva socioeconômica o desenvolvimento da sustentabilidade hoteleira é capaz de trazer redução de custos e melhorar o envolvimento com as comunidades locais, com relação a perspectiva ambiental é possível verificar através dos trabalhos apresentados como que as empresas buscam reduzir seus impactos ao ambiente de forma integrada em oposição as medidas de “*greenwashing*”. Com relação aos questionamentos que embasaram a pesquisa evidencia-se, a partir dos artigos analisados que existe forte relação entre o desenvolvimento de gestões hoteleiras sustentáveis e a aquisição de vantagens competitiva. Sendo assim, os artigos analisados demonstram que o desenvolvimento de ações de sustentabilidade independentemente do nível, seja por uma perspectiva socioeconômica, cultural e ambiental geram vantagens competitivas, dentre os artigos pesquisados há os que enfocam o desenvolvimento da RSC como fator de vantagens competitivas, outros enfocam na gestão ambiental e relacionamento com *stakeholders* e outros enaltecem a estruturação de relatórios de sustentabilidade, assim como, ações que vão desde treinamento de funcionários até a conscientização dos hóspedes nessas práticas. Os artigos demonstram as desvantagens que as empresas hoteleiras que não desenvolvem ações de sustentabilidade estão perante a aquelas que desenvolvem. Sendo assim, é possível perceber que as gestões hoteleiras contemporâneas que buscam desenvolver e divulgar ações de sustentabilidade aumentam as chances de sucesso do empreendimento, tanto no desenvolvimento de práticas de recursos humanos sustentáveis como treinamento, feedback e satisfação dos clientes, como em ações de redução de desperdícios, essas ações melhoram os resultados organizacionais e promovem diferenciais competitivos.

Os artigos evidenciam ainda que cresce a cada ano a preocupação das empresas hoteleiras em criar e desenvolver relatórios de sustentabilidade por diferentes motivos: seja pela perspectiva de pressão dos *stakeholders* ou como medida de redução de impactos ao ambiente ou redução de custos, e também na perspectiva de aquisição de vantagens competitivas.

Acerca do questionamento evidenciado no tópico “procedimentos metodológicos” – será que as administrações hoteleiras estão desenvolvendo ações de sustentabilidade, e se estão, será que essas ações podem ser consideradas como vantagens competitivas? – os autores concluíram que os empreendimentos que o desenvolvimento de boas práticas de

sustentabilidade é capaz de gerar-lhes vantagens competitivas, seja pela redução de seus custos: diminuição de consumo de água e luz que gera diminuição no custo total, diminuição de indenização por causas trabalhistas, pois, os funcionários trabalham satisfeitos, redução de gastos com contratação e demissão devido ao turnover, ou então por sua diferenciação com relação a concorrência: diferenciação no relacionamento não predatório com a comunidade local, valorização da cultura e economia local, diferenciação na qualidade dos recursos humanos dessas empresas e no tratamento de seus resíduos. No entanto, muitas dessas práticas não são bem planejadas e sequer são comunicadas aos *stakeholders* dessa cadeia produtiva, caso essa comunicação não seja efetiva é possível que a empresa não consiga obter vantagens competitivas se as partes interessadas desconhecem as práticas da empresa. Os artigos apontam o formato on-line como solução para melhorar a comunicação dessas empresas.

Com relação aos resultados apresentados pela análise realizada percebe-se que as empresas hoteleiras buscam estruturar medidas de sustentabilidade em diferentes níveis, graus e dimensões e isso é fator preponderante para que elas, por um lado reduzam seus impactos negativos ao ambiente, e por outro ganhe vantagens nessas ações e no seu resultado organizacional. Com relação a criação e divulgação de relatórios de sustentabilidade percebe-se como foi apontado, deficiências das empresas que foram analisadas pelos artigos na estruturação, construção, manutenção e divulgação das informações apresentadas pelas empresas que a estruturam, e também, percebe-se que as empresas que constroem seus relatórios não sabem muito bem a quem apresenta-los, por isso, os relatórios apresentados em muitos casos são inconscientes, limitados e faltam-lhes ainda informações.

Por fim verifica-se a falta de pesquisas mais profundas a respeito dos relatórios de sustentabilidade nas empresas hoteleiras e que poderiam ensejar futuras pesquisas nessa direção.

6. Referencias

ANDRADE, A. A. DE. **Motivações e Fatores que Influenciam a Estratégia de Sustentabilidade em Hotelaria: Dois Estudos de Caso no Brasil.** Rio de Janeiro: Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, 2018.

ANDRADE, Maria Margarida de. **Como preparar trabalhos para cursos de pos-**

graduação: noções práticas. 5ª edição. São Paulo: Atlas, 2002.

AMAZONAS, I. T.; SILVA, R. F. DE C.; ANDRADE, M. O. DE. GESTÃO AMBIENTAL HOTELEIRA: TECNOLOGIAS E PRÁTICAS SUSTENTÁVEIS APLICADAS A HOTÉIS. **Ambiente & Sociedade**, v. 21, p. 1–20, 2018.

BELLEN, H. M. VAN; PETRASSI, A. C. M. A. Dos limites do crescimento à gestão da sustentabilidade no processo de desenvolvimento. **Revista NECAT - Revista do Núcleo de Estudos de Economia Catarinense**, v. 5, n. 10, p. 8–30, 20 dez. 2016.

BENI, M. C. **Análise estrutural do Turismo**. 12. ed. São Paulo: Senac São Paulo, 2007.

BONILLA-PRIEGO, M. J.; BENÍTEZ-HERNÁNDEZ, P. M. El diálogo con los grupos de interés en las memorias de sostenibilidad del sector hotelero español. **Revista de Contabilidad**, v. 20, n. 2, p. 157–166, 2017.

BORGES, C. H. L.; FERRAZ, M. I. F.; BORGES, A. V.-B. Turismo Sustentável e Meios de Hospedagem: Uma Avaliação da Sustentabilidade Hoteleira em Barra Grande, Marauá (ba). **Turismo - Visão e Ação**, v. 17, n. 3, p. 601, 2015.

BRASIL, Ministério do Turismo. Plano nacional de turismo. Brasília 01 de Agosto de 2018. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/2015-03-09-13-54-27.html> >. Acesso em: 08 de Abril de 2019.

CHEN, L.-F. Hotel chain affiliation as an environmental performance strategy for luxury hotels. **International Journal of Hospitality Management**. v. 77 p.1-6. 2019

COLLIS, Jill e HUSSEY, Roger. Pesquisa em Administração. 2ª. Ed. Ed. Bookman, São Paulo, 2005.

CRESWELL, J. W. **Research Design: qualitative, quantitative and mixed methods approaches**. 2nd Ed. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc., 2003.

DE GROSBOIS, D. Corporate social responsibility reporting in the cruise tourism industry: a performance evaluation using a new institutional theory based model. **Journal of Sustainable Tourism**, v. 24, n. 2, p. 245–269, 2016.

DOS 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.

ELKINGTON, J. HARTIGAN, P. Empreendedores sociais: o exemplo incomum de pessoas que estão transformando o mundo. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

ELSEVIER. Scopus. Disponível em: <<https://www.elsevier.com/pt-br/solutions/scopus>>
Acesso em: 17.Mai.19.

Esslin, L., Ensslin, S. R., Lacerda, R. T. O., & Tasca, J. E. (2010). ProKnow-C, Knowledge Development Process-Constructivist. Processo técnico com patente de registro pendente junto ao INPI [Versão eletrônica], Brasil.

FALCÃO, Jorge Tarcísio da Rocha; RÉGNIER, Jean-Claude. Sobre os métodos quantitativos na pesquisa em ciências humanas: riscos e benefícios para o pesquisador. **Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos**, v. 81, n. 198, p. 229-243, mai./ago. 2000.

GENÚ, J. M.; SALVIANO, K. M. T. o uso de estratégias de sustentabilidade como ferramenta de desenvolvimento: um estudo de caso em uma empresa brasileira. In. ENCONTRO INTERNACIONAL SOBRE GESTÃO EMPRESARIAL E MEIO AMBIENTE, 19., Dez. 2017, São Paulo. Anais Eletrônicos..., São Paulo, 2017.

GIL, Antonio Carlos. **Metodos e técnicas de pesquisa social**. 6° Edição. São Paulo: Atlas, 2008.

Global report initiative (GRI), Disponível em: <<https://www.globalreporting.org/information/about-gri>>. Acesso em: 11 Maio de 2019.

GUIX, M.; BONILLA-PRIEGO, M. J.; FONT, X. The process of sustainability reporting in international hotel groups: an analysis of stakeholder inclusiveness, materiality and responsiveness. **Journal of Sustainable Tourism**, v. 26, n. 7, p. 1063–1084, 3 jul. 2018.

GUPTA, A.; DASH, S.; MISHRA, A. All that glitters is not green_ Creating trustworthy ecofriendly services at green hotels. **Tourism Management journal**, v. 70, p. 155–169, 2018.

GÜRLEK, M.; TUNA, M. Corporate social responsibility and work engagement: Evidence from the hotel industry. **Tourism Management Perspectives**, v. 31, p. 195–208, 2019.

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.

- HORNG, J. S. et al. From innovation to sustainability: Sustainability innovations of eco-friendly hotels in Taiwan. **International Journal of Hospitality Management**, v. 63, p. 44–52, 2017.
- KASAVAN, S.; FARIZ MOHAMED, A.; ABDUL HALIM, S. Drivers of food waste generation: Case study of island-based hotels in Langkawi, Malaysia. **Waste Management journal**, v. 91, p. 72–79, 2019.
- LI, X.; MA, E.; QU, H. Knowledge mapping of hospitality research – A visual analysis using CiteSpace. **International Journal of Hospitality Management**, v. 60, p. 77–93, 2017.
- MACHADO, A. F.; SOUSA, B. Luxo Sustentável em Contextos de Hotelaria e Turismo : Do diferencial competitivo à preocupação com a responsabilidade social. **International Journal of Marketing, Communication and New Media**, n. 4, p. 28–56, 2018.
- MALHOTRA, N. **Pesquisa de marketing**. 3.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.
- MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2001
- MARTÍNEZ, P.; DEL BOSQUE, I. R. Analyzing Responsible Corporate Identity in the Hospitality Sector: A Case Study. **Tourism Culture & Communication**, v. 14, n. 3, p. 183–197, 2015.
- MARTÍNEZ, P.; DEL BOSQUE, I. R. Analyzing Responsible Corporate Identity in the Hospitality Sector: A Case Study. **Tourism Culture & Communication**, v. 14, n. 3, p. 183–197, 2015.
- MERLI, R. et al. Why should hotels go green? Insights from guests experience in green hotels. **International Journal of Hospitality Management**, v. 81, n. November 2018, p. 169–179, 2019.
- 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.
- MOORHOUSE, T.; D’CRUZE, N. C.; MACDONALD, D. W. Unethical use of wildlife in tourism: what’s the problem, who is responsible, and what can be done? **Journal of Sustainable Tourism**, v. 25, n. 4, p. 505–516, 2017.
- OLIVEIRA, J. R. DE; RIGOTTI, S. a viabilidade do sistema de gestão da sustentabilidade (sga) em meios de hospedagem. **Revista Tecnologia e Ambiente**, v. 24, p. 56–70, 2018.
- OLIVEIRA, R.R.; CARVALHO, V.S. A produção científica sobre auditoria: um estudo bibliométrico a partir do Caderno de Indicadores da CAPES no Período de 2004 a 2006. **Pensar Contábil**, v.10, n.42, p. 12-21, 2008.
- ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO (OMT). Indicadores de desarrollo sostenible

para los destinos turísticos: guía práctica. Madrid: OMT, 2005.

OREFICE, G. F.; IIZUKA, E. S. Modelos de Mensuração de Sustentabilidade: Análise Exploratória com Profissionais e Acadêmicos. ENCONTRO INTERNACIONAL SOBRE GESTÃO EMPRESARIAL E MEIO AMBIENTE, 19., Dez. 2017, São Paulo. Anais Eletrônicos..., São Paulo, 2017. Disponível em: <
<http://engemausp.submissao.com.br/20/anais/index.php>>. Acesso em: 11 Abril. 2019.

PEIRÓ-SIGNES, A. et al. The Impact of Environmental Certification on Hotel Guest Ratings. **Sustainability and Marketing**, v. 55, n. 1, p. 40–51, 2014.

PÉREZ, A.; RODRÍGUEZ DEL BOSQUE, I. Sustainable development and stakeholder relations management: Exploring sustainability reporting in the hospitality industry from a SD-SRM approach. **International Journal of Hospitality Management**, v. 42, p. 174–187, 2014.

PÉREZ, A.; BOSQUE, I. R. DEL. 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, 2015a.

PÉREZ; DEL BOSQUE, I. R. Corporate social responsibility communication in the Spanish hospitality sector. **Cuadernos de Turismo**, n. 36, p. 315–489, 2015b.

PINSK, V.C.; MORETTI, S.L.A.; KRUGLIANSKAS, I., PLONSKI, G.A. Inovação Sustentável: uma perspectiva comparada da literatura internacional e nacional. Revista de Administração e Inovação. v.12, n. 3, jul/set 2015, p. 226-250.

PORTER, M. Vantagem competitiva: criando e sustentando um desempenho superior. Rio de Janeiro: Campus, 1990.

PRUD'HOMME, B.; RAYMOND, L. Implementation of sustainable development practices in the hospitality industry. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, v. 28, n. 3, p. 609–639, 21 mar. 2016.

RATTAN, J. K. Is certification the answer to creating a more sustainable volunteer tourism sector? **Worldwide Hospitality and Tourism Themes**, v. 7, n. 2, p. 107–126, 2015.

QUEIROZ, S. F. N. DE. **A Responsabilidade Social nas Organizações Hoteleiras Contemporâneas**. Seropédica. Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, 2018.

RICHARDS, P.; FONT, X. Sustainability in the tour operator – ground agent supply chain. **Journal of Sustainable Tourism**, v. 27, n. 3, p. 1–16, 4 mar. 2019.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. *Projetos de Estágio e de Pesquisa em Administração*. 3ª. Ed. Ed. Atlas, 2005. São Paulo.

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, 20 jan. 2017.

SANTOS, R. A. *Critérios para o Desenvolvimento de uma Hotelaria Sustentável*. Niterói: Universidade Federal Fluminense, 2018.

SANTOS, R. A. DOS; MATSCHUCK, T. C. A Sustentabilidade e a Cadeia Produtiva Hoteleira: Um Estudo de Caso no JW Marriott, Rio de Janeiro. *Turismo - Visão e Ação*, v. 17, n. 2, p. 444, 17 ago. 2015.

SAVITZ, A. W.; WEBER, K. *A empresa sustentável: o verdadeiro sucesso é lucro com responsabilidade social e ambiental*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

SUPANTI, D.; BUTCHER, K.; FREDLINE, L. Enhancing the employer-employee relationship through corporate social responsibility (CSR) engagement. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, v. 27, n. 7, p. 1479–1498, 12 out. 2015.

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.

UNESCO and the International Year of Sustainable Tourism. Disponível em: <<http://en.unesco.org/iyst4d>>. Acesso em: Retrived 18.mai.2019.

UNWTO. (2019). *Tourism highlights. Madrid, Spain: United Nations World Tourism Organization*. Acesso em: 08 de Abril de 2019. Disponível em: <<http://marketintelligence.unwto.org>>

UNITED NATIONS, 2019. *International Year of sustainable tourism for development*. Disponível em: < <http://www.tourism4development2017.org/about/> >. Acesso em: 15 de Maio de 2019.

UNITED NATIONS. 2019. *Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable Development*. Disponível em: <<https://sustainabledevelopment.un.org/post2015/transformingourworld>>. Acesso em: 15 .Maio. 2019.

WIKHAMN, W. Innovation, sustainable HRM and customer satisfaction. **International Journal of Hospitality Management**, v. 76, n. May 2018, p. 102–110, 2019.



XU, X.; GURSOY, D. Influence of sustainable hospitality supply chain management on customers' attitudes and behaviors. **International Journal of Hospitality Management**, v. 49, p. 105–116, 2015.

WTTC, *World Travel & Tourism Council, Economic Impact*. Acesso em: 23 de Abril de 2019. Disponível em: < <https://www.wttc.org/economic-impact>>.

YIN, R. K. **Estudo de caso: Planejamento e métodos**. Trad. Daniel Grassi - 4.ed.- Porto Alegre: Bookman, 2010.