

Índice

Índice	I
Índice de quadros	V
Índice de tabelas	IX
Índice de figuras	IX
Índice de gráficos	IX
Lista de siglas	X

Capítulo 1- Introdução	1
------------------------------	---

1. Âmbito do Estudo	1
1.1. Dados, desafios e oportunidades do sector turístico e hoteleiro	2
1.2. Motivação para a investigação	4
1.3. Objetivos e questões de partida	4
1.4. Metodologia de Investigação	5
1.5. Estrutura da Tese	6

Capítulo 2- Enquadramento teórico	7
---	---

2.1- Cultura organizacional	7
2.2- A ética como parte integrante da cultura organizacional	17
2.2.1- Lucro e ética organizacional	20
2.2.2- Ética e imagem dos gestores e organizações	22
2.2.3- Uma nova cultura ética nas organizações	23
2.2.4- Resposta da ética às novas realidades	26
2.2.5- Como concretizar a nova cultura ética nas organizações	29
2.3- Responsabilidade Social Empresarial	37
2.3.1- Competências de gestão e práticas relevantes para a responsabilidade social empresarial	45
2.3.2- Responsabilidade social empresarial e desenvolvimento sustentável	55
2.3.3- Desenvolvimento sustentável e captação de recursos valiosos	60

2.3.4- Responsabilidade social empresarial e captação de candidatos de elevado potencial	65
Capítulo 3 – Breve abordagem aos sectores do turismo e da hotelaria	70
3.1- Dados do turismo na primeira década de 2000	70
3.1.1 Dados do Algarve em 2010	73
3.1.2- O turismo e a indústria hoteleira em Portugal e no Algarve – algumas características actuais e perspectivas futuras	74
3.2- As questões éticas e de responsabilidade social na hotelaria e no turismo	78
3.3- As questões ambientais e de sustentabilidade	82
3.4- A captação de recursos humanos e a competitividade	84
Capítulo 4 – Metodologia de investigação	90
4.1- Problemática	90
4.2- Objetivos do estudo	92
4.3- Desenho da investigação	92
4.3.1 - Elaboração de hipóteses	93
4.4- Estudo qualitativo	95
4.4.1- Questionário de suporte à entrevista	95
4.4.2- Realização da Entrevista	97
4.4.2.1- Questões a serem apresentadas aos responsáveis dos grupos hoteleiros	99
4.5- Estudo quantitativo	101
4.5.1- População	101
4.5.2- Questionário e respectivo pré-teste	103
4.5.3- Aplicação do questionário e recolha de dados	105
Capítulo 5- Apresentação da análise de dados da cultura ética e das práticas de responsabilidade social empresarial em grupos hoteleiros de 4 e 5 estrelas a operarem no Algarve	109

5.1- Metodologia da análise de conteúdo às entrevistas semi-estruturadas	109
5.2- Comentários e pontuações aos grupos hoteleiros participantes	111
5.2.1 GH Hotéis Real	112
5.2.2 GH Riu Hotels & Resorts	115
5.2.3 GH Starwood	118
5.2.4 GH Robinson	121
5.2.5 GH Tivoli Hotels & Resorts	123
5.2.6 GH Vila Galé	127
5.2.7 GH Pestana Hotels & Resorts	131
5.2.8 – GH CS (Carlos Saraiva)	134
5.3- Conclusões da análise qualitativa às entrevistas aos grupos hoteleiros participantes	137
Capítulo 6 – Análise da atracção de grupos hoteleiros de 4 e 5 estrelas a operar no Algarve sobre candidatos de elevado potencial com base na sua cultura ética e práticas de responsabilidade social empresarial	143
6.1 - Análise de frequências	143
6.1.1- Dados biográficos	143
6.1.2- Análise quantitativa da parte I e II do questionário	146
6.1.2.1- Parte I do questionário: dados gerais	146
6.1.2.2- Posturas empresariais	147
6.1.2.3- Actividades empresariais	148
6.1.2.4- Parte 2 do questionário: atributos organizacionais	150
6.1.2.5- Importância da CE e da RSE para escolher o emprego e trabalhar numa empresa	151
6.1.2.6- Postura Empresarial	151
6.1.2.7- Dimensões da cultura ética e da responsabilidade social empresarial	153
6.1.2.8- Práticas organizacionais socialmente responsáveis nas Relações Laborais	155
6.1.2.9- Grupos hoteleiros	157

6.2– Análise da sensibilidade dos inquiridos para a temática da cultura ética e da responsabilidade social empresarial a partir das respostas dos questionários	161
6.2.1 - Análise bivariada	164
6.2.1.1- Perguntas de partida do nosso estudo e apresentação de hipóteses	164
6.2.1.2- Hipótese 1- A escolha do grupo hoteleiro (GH) preferido para trabalhar é independente da zona de residência dos candidatos de elevado potencial (CEP) inquiridos	166
6.2.1.3- Hipótese 2- A escolha do GH preferido para trabalhar por parte dos CEP inquiridos é independente das questões relacionadas com sistema de recompensas: salários, prémios suplementares	168
6.2.1.4- Hipótese 3- A escolha do GH preferido para trabalhar por parte dos CEP inquiridos é independente das questões relacionadas com imagem e prestígio da empresa	171
6.2.1.5 Hipótese 4- A escolha do GH preferido para trabalhar por parte dos CEP inquiridos é independente do facto de trabalharem no GH familiares ou amigos	173
6.2.1.6 Hipótese 5 - Os CEP inquiridos que demonstram uma maior sensibilidade e melhor identificação com actividades e comportamentos empresariais que correspondam a uma forte CE e boas práticas de RSE são os que preferem para trabalhar hotéis com uma melhor CE e boas práticas de RSE	175
6.2.1.7- Hipótese 6- O nível de conhecimentos dos CEP no âmbito da CE e das boas práticas de RSE está associada à frequência de curso de nível superior	177
6.2.1.8- Hipótese 7- O interesse manifestado pelo CEP em trabalhar no GH está correlacionado com a pontuação obtida pelo GH no SE	177
Capítulo 7 – Discussão e análise crítica dos resultados	179
Capítulo 8 – Conclusões e perspectivas de trabalhos futuros	187
Bibliografia -	194

Anexo 1 – Guião entrevista semi estruturada aos GH participantes -	210
Anexo 2 - Quadros análise de conteúdo -	213
Anexo 3 – Questionário CEP -	317
Anexo 4 – Quadros análise quantitativa -	326

Índice de Quadros

<i>Quadro 1 - Competências fundamentais para um comportamento responsável nas organizações</i> -----	50
<i>Quadro 2 - Princípios Estratégicos de RSE e Exemplo de Práticas</i> -----	54
<i>Quadro 3- Algarve Ocupação por Quarto em 2009</i> -----	73
<i>Quadro 4- Algarve Ocupação por Quarto até Setembro de 2010</i> -----	73
<i>Quadro 5- Algarve, ocupação por hotéis de 4 e 5 estrelas em 2009</i> -----	74
<i>Quadro 6- Algarve, ocupação por hotéis de 4 e 5 estrelas até Setembro de 2010</i> -----	74
<i>Quadro 7- Resumo das instituições de ensino inquiridas</i> -----	105
<i>Quadro 8- Comentários e Pontuações GH Hoteis Real</i> -----	113
<i>Quadro 9- Comentários e pontuações GH Riu</i> -----	115
<i>Quadro 10- Comentários e Pontuações GH Starwood</i> -----	119
<i>Quadro 11- Comentários e Pontuações GH Robinson</i> -----	122
<i>Quadro 12- Comentários e Pontuações GH Tivoli</i> -----	125
<i>Quadro 13- Comentários e Pontuações GH Vila Galé</i> -----	129
<i>Quadro 14- Comentários e Pontuações GH Pestana</i> -----	132
<i>Quadro 15- Comentários e pontuações GH CS (Carlos Saraiva)</i> -----	135
<i>Quadro 16- Pontuação Scorecard Ético dos Grupos Hoteleiros</i> -----	137
<i>Quadro 17- Sexo</i> -----	143
<i>Quadro 18- Idade</i> -----	143
<i>Quadro 19- Estado civil</i> -----	144
<i>Quadro 20- Ocupação</i> -----	144

Quadro 21- Habilitações académicas -----	145
Quadro 22- Residência -----	145
Quadro 23- Cursos -----	146
Quadro 24- P1_Q4 Conhece o Conceito de RSE? -----	146
Quadro 25- P1_Q5_A2- O propósito da organização, é acima de tudo o lucro para os seus accionistas ou donos e não se subordina de maneira nenhuma à satisfação das necessidades dos seus mais directos Grupos de Interesse -----	147
Quadro 26- P1_Q5_A5- A organização e os seus colaboradores não tencionam nem necessitam de desenvolver ou envolver-se em iniciativas que tenham resultados a médio e longo prazo e que possam contribuir para uma sociedade mais justa e um ambiente mais limpo -----	148
Quadro 27- P1_Q6_A9_ Emprego exclusivo de pessoas sem deficiências -----	149
Quadro 28- P1_Q6_A14_ Segurança e saúde no trabalho, desde que não ponha em causa a produtividade -----	149
Quadro 29- P1_Q6_A20_ Compromisso com as leis, desde que não ponha em causa o lucro -----	149
Quadro 30- P2_Q1_A4_ Empresa ética e socialmente responsável -----	151
Quadro 31- P2_Q1_A7_ Trabalharemos na empresa familiares ou amigos -----	151
Quadro 32- P2_Q4- Estaria disposto a trabalhar numa empresa que tivesse uma fraca cultura ética e não fosse socialmente responsável? -----	151
Quadro 33- P2_Q5_A3_ Cumprir regras e códigos de origem oral, assentes na prática e nas tradições, disseminados oralmente, mas com poucas condições de actualmente serem entendidos e praticados por todos os que nela trabalham ----	p 152
Quadro 34- P2_Q5_A6_ A organização distingue-se pela capacidade em aproveitar as oportunidades de negócio que vão surgindo, independentemente da sua localização geográfica, desde que a legislação existente seja permissiva e os governantes e restantes autoridades facilmente assediados e controlados para garantirem o maior lucro possível para a organização -----	152
Quadro 35- P2_Q6_A1 Mudanças climáticas: utilização de energia limpa e preocupação pelas alterações climática -----	153

Quadro 36- P2_Q6_A5_ Igualdade de oportunidades de carreira entre homens e mulheres	154
Quadro 37- P2_Q6_A6_ Direitos humanos: protecção dos direitos humanos fundamentais e direitos laborais	154
Quadro 38- P2_Q6_A7_ Produtos e serviços: produtos benéficos, de qualidade e com segurança, inovadores e tecnologicamente úteis	154
Quadro 39- P2_Q6_A8 Divulgação dos resultados organizacionais: apresentação de resultados, transparência na divulgação das políticas empresariais	155
Quadro 40- P2_Q7_A1 Aprendizagem e formação permanente dos trabalhadores	155
Quadro 41- P2_Q7_A2 medidas de conciliação entre a vida familiar e profissional	156
Quadro 42- P2_Q7_A8_ Respeito pelos direitos dos trabalhadores	156
Quadro 43- P2_Q8_A1_Hoteis_Real	157
Quadro 44- P2_Q8_A2_Tivoli	157
Quadro 45- P2_Q8_A3_Sheraton	157
Quadro 46- P2_Q8_A4_Vila Galé	158
Quadro 47- P2_Q8_A7_Pestana	158
Quadro 48- P2_Q8_A8_Vila_Vita_Parc	158
Quadro 49- P2_Q9_A1_Hoteis_Real	159
Quadro 50- P2_Q9_A2_Tivoli.	159
Quadro 51- P2_Q9_A3_Sheraton	159
Quadro 52- P2_Q9_A4_Vila_Gale	160
Quadro 53- P2_Q9_A7_Vila_Vita_Parc	160
Quadro 54- P2_Q9_A9_Pestana	160
Quadro 55- P2_Q1_A6- Localização geográfica (interior ou litoral do país, proximidade com cidades de pequena, média o grande dimensão, acesso a boas	

escolas, hospitais, zonas de lazer e comerciais...) e proximidade com o local de residência -----	167
<i>Quadro 56- Grupos de inquiridos por zona de residência</i> -----	168
<i>Quadro 57- Quadro síntese dos teste Qui-Quadrado</i> -----	169
<i>Quadro 58 _P2_Q1_A5- Sistema de recompensas: salários, prémios suplementares, etc</i> -----	170
<i>Quadro 59- Relevância das remunerações</i> -----	170
<i>Quadro 60- Quadro síntese das respostas dos inquiridos</i> -----	171
<i>Quadro 61- P2_Q1_A1_ Imagem e prestígio da empresa</i> -----	172
<i>Quadro 62- Relevância das questões relacionadas com imagem e prestígio da empresa</i> -----	173
<i>Quadro 63- Quadro síntese das respostas dos inquiridos</i> -----	174
<i>Quadro 64- Relevância de trabalharem nas empresas familiares ou amigos</i> -----	175
<i>Quadro 65- Quadro síntese das respostas dos inquiridos</i> -----	176
<i>Quadro 66- Correlações de Spearman (nível de sensibilidade)</i> -----	177
<i>Quadro 67- Correlações de Spearman (nível de conhecimento)</i> -----	178
<i>Quadro 68- Regressão linear (correlação entre interesse e pontuação no SE)</i> -----	179
<i>Quadro 69- Regressão linear</i> -----	180

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Definições de Desenvolvimento Sustentável	56
---	----

Índice de Figuras

Figura 1 - Plano de trabalhos	93
--	----

Índice de Gráficos

Gráfico 1- Histograma de pontuação final da sensibilidade para questões da CE e da RSE	162
Gráfico 2 - Gráfico de <i>box and whisker</i> de cada um dos cursos analisados para o nível de sensibilidade dos CE	163
Gráfico 3 - Gráfico de <i>box and whisker</i> de classes etárias para o nível de sensibilidade dos CE	164
Gráfico 4 - Gráfico de ajustamento da função linear/cúbica entre o interesse dos CEP em trabalhar no GH e a pontuação obtida no SE pelo GH	180