

# IRRESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA NO SETOR DE HOSPITALIDADE E TURISMO

## Introdução

O engajamento de organizações em ações socialmente responsáveis, e sua divulgação por meio de relatórios não financeiros, tornou-se uma prática crescente no mercado mundial (Clark et al., 2022). Esse movimento reflete uma mudança significativa na estratégia de negócios, que têm priorizado a criação e compartilhamento de valor entre os stakeholders por meio de ações de Responsabilidade Social Corporativa (RSC) (Atay & Terpstra-Tong, 2019). Contudo, a literatura evidencia uma dualidade preocupante entre a adoção de práticas responsáveis e irresponsáveis por parte das organizações (Conrad & Holtbrügge, 2021; Riera & Iborra, 2017; Tan et al., 2024). Enquanto alguns autores argumentam que investir em ações de RSC diminui a incidência de práticas de Irresponsabilidade Social Corporativa (IRSC) (Campbell, 2007) outros defendem que as organizações podem simultaneamente desenvolver essas ações, com a presença de uma não necessariamente reduzindo a existência da outra (Riera & Iborra, 2017). Por exemplo, o escândalo Dieselgate, da Volkswagen em 2015, em que acusações de fraude ambiental foram identificados no mesmo mês em que a empresa se autodeclarava, em seu site, líder em ações de RSC com destaque em classificações internacionais (Riera & Iborra, 2017).

A Responsabilidade Social Corporativa estabeleceu-se como um conceito ou construto associado a melhoria do desempenho organizacional (Allui & Pinto, 2022; Duanmu et al., 2021; Kim et al., 2018), enquanto estudos sobre a Irresponsabilidade Social Corporativa, (IRSC) embora crescentes, ainda cobrem pouco território na literatura (Clark et al., 2022). Armstrong (1977), define IRSC como a decisão de uma organização, em optar por ações que resultam lucro organizacional em detrimento de prejuízo para outras partes, quando todas são consideradas. O interesse acadêmico na IRSC surgiu com o estudo seminal de Armstrong (1977), mas a atenção sobre o tema intensificou-se apenas na primeira década dos anos 2000, em particular durante a crise econômica global de 2008 e a subsequente exposição de escândalos corporativos feita pela mídia (Riera & Iborra, 2017). Embora investigações sobre IRSC tenham recebido mais atenção nos últimos anos, ainda existem lacunas significativas na literatura.

A concepção de IRSC sugere foco direcionado para os impactos negativos das decisões irresponsáveis sobre as partes interessadas (Armstrong, 1977). Neste sentido, estudos em IRSC tem analisado os mecanismos explicativos para a tomada de decisão e a definição do seu conceito. A maioria dos estudos existentes concentra-se em economias desenvolvidas, com foco particular em países da Europa e nos Estados Unidos (Tan et al., 2024), e pouco se estendem as especificidades de outras regiões principalmente países pobres e em desenvolvimento econômico (Alcadipani & De Oliveira Medeiros, 2020). Além disso, são raras as aplicações explícitas de IRSC no setor de Hospitalidade e Turismo (H&T), até o momento deste estudo, apenas Volgger & Huang (2019) e Jang et al., (2022) relacionaram H&T a temática de IRSC. Choi et al., (2023) explora especificamente a indústria de cassinos também integrante do setor de Hospitalidade e Turismo.

Desta forma, há uma necessidade de equilibrar o foco acadêmico, que tradicionalmente se concentra nas práticas responsáveis de empresas de hospitalidade e turismo. Para tanto, este estudo contribui para a academia com novos insights sobre IRSC no contexto de H&T, identificando lacunas existentes sobre IRSC e H&T e sugerindo direções para futuras pesquisas. Além disso, avança a teorização atual sobre a IRSC e promove a compreensão e conscientização sobre as implicações de IRSC em destinos turísticos.

## **Irresponsabilidade Social Corporativa no setor de Hospitalidade e Turismo**

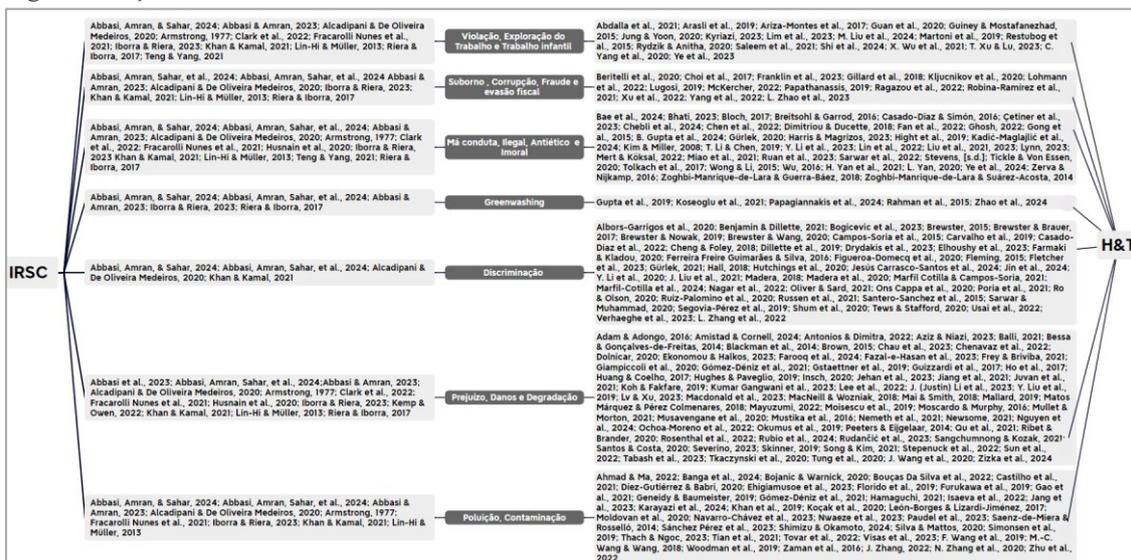
De acordo com Armstrong (1977), a IRSC é definida como “A ação socialmente irresponsável é uma decisão para aceitar uma alternativa que é pensada pelo tomador de decisão como inferior a outra alternativa, quando os efeitos sobre todas as partes são considerados. Geralmente isso envolve um ganho para uma das partes às custas do sistema total” (Armstrong, 1977, p. 1). Para confirmar essa definição, o autor conduziu um estudo com um questionário aplicado a uma amostra com diversificados respondentes da área de gestão, com 33% sugerindo definições similares e comprovando a aceitação. Para evitar a ambiguidade Armstrong (1977) sugeriu uma segunda definição “Uma ação seria irresponsável se uma vasta maioria de observadores imparciais concordarem que isto foi” (Armstrong, 1977, p.2). Contudo, a literatura permaneceu silenciosa quanto a IRSC e seguiu crescendo com relação a RSC (Clark et al., 2022). Como evidenciado na base de dados Web of Science (WOS) em julho de 2024, após quase três décadas a IRSC voltou a ser objeto de discussão na academia com 344 artigos sobre o tema, comparado ao extenso corpo de pesquisa sobre RSC que abrange 37.021 estudos científicos (Web of Science, 2024).

O setor de H&T desempenha um papel positivo no desenvolvimento econômico sendo uma das maiores indústrias do mundo, e uma fonte essencial para a geração de renda, por meio da promoção de destinos e empregos, que podem contribuir para fortalecer economias locais (Visas et al., 2023). O sistema de serviços turísticos envolve, turistas, moradores locais, empresas e governos, cuja diversidade contribui para a complexidade dos serviços turísticos (Guan et al., 2020). Além disso, embora o setor de H&T impulse o crescimento econômico, sua operacionalização, como transporte, construção, alimentação e hospedagem, quando não devidamente gerenciados pode levantar questões quanto ao consumo excessivo, degradação ambiental e emissões atmosféricas (Thach & Ngoc, 2023). Adicionalmente, uma gestão adequada dos recursos humanos como funcionários e turistas, é essencial para o comportamento responsável das organizações; uma vez que, comportamentos organizacionais injustos extraem comportamentos negativos dos funcionários e consumidores (Abbasi & Amran, 2023) e estes podem causar impactos nocivos às comunidades anfitriãs (Bhati, 2023; Ghosh, 2022).

Geralmente estudos sobre H&T objetivam investigar ações de RSC e suas implicações no desempenho organizacional de empresas que compõem o trade turístico, (Volgger & Huang, 2019). E ignora o fato de que as ações de IRSC também influenciam na reputação da empresa, desempenho financeiro (Demacarty, 2009), comportamentos de empregados (Abbasi & Amran, 2023), líderes (Muethel, 2013), investidores (Groening & Kanuri, 2018), comunidade (Yapici & Dheer, 2023) e consumidores (He et al., 2021). No entanto, trabalhos relevantes tem estudado o mesmo fenômeno com diferentes rótulos, como Irresponsabilidade Social Corporativa (Jang

et al., 2022; Volgger & Huang, 2019), violações (Abdalla et al., 2021), Corrupção (Gillard et al., 2018) má conduta e antiético (Ruan et al., 2023; Sarwar & Muhammad, 2020). Nesse sentido, a figura 1 ilustra uma busca na literatura de H&T dos últimos 10 anos na plataforma Web of Science. Utilizou-se como relação s domínios que configuram IRSC em doze dos principais artigos conceituais e empíricos sobre a temática de IRSC. Os artigos foram analisados individualmente e classificados de acordo com o domínio que abordavam.

**Figura 1:** Ações de IRSC e Turismo



Fonte: elaborado pelos autores

Pode-se observar na Figura 1 que a temática de IRSC é multifacetada, abordando diversas dimensões de ilegalidade e imoralidade. Ela destaca a escassez de estudos sobre práticas recorrentes de IRSC no setor de H&T, tais como greenwashing (Gupta et al., 2024), violação de direitos trabalhistas, trabalho infantil (Abdalla et al., 2021), suborno, corrupção, fraude e evasão fiscal (Franklin et al., 2023). A figura também revela que questões ambientais recebem mais atenção do que aquelas relacionadas a aspectos sociais e de governança. Contudo, apesar do impacto tangível das ações de IRSC nas operações de H&T, a variedade e volume de estudos ainda indicam diversas lacunas de pesquisa, especialmente uma falta de estudos focados na percepção e nos impactos da IRSC na comunidade afetadas por essas empresas. A análise da literatura com relação as práticas de IRSC geralmente ocorrem no domínio de empregados e consumidores, são poucos os estudos que dão voz aos residentes. Alguns estudos concentram-se em compreender por que as empresas optam por condutas irresponsáveis e embora a literatura não se limite a estes fatores, os mais frequentes referem-se a demanda por mão de obra barata, falta de fiscalização efetiva.

## Discussão

A fragmentação da pesquisa em diferentes domínios, dificulta a compreensão de como a IRSC pode impactar as organizações e de que forma os stakeholders podem contribuir para evitar a proliferação de ações irresponsáveis. Ao analisar a literatura de H&T sob a perspectiva de IRSC, é possível identificar as lacunas existentes na pesquisa, quais pilares da

sustentabilidade estão recebendo mais atenção, quais estão sendo negligenciados por estudiosos e gestores. Isso abre espaço para a introdução de novas abordagens e agendas de pesquisa. Embora as ações de RSC sejam essenciais para o crescimento e sobrevivências das empresas, compreender o trade-off entre IRSC e RSC nas organizações permite que gestores, consumidores, investidores, comunidade e consumidores a tomar decisões estratégicas que promovam a sustentabilidade de forma mais eficaz. Neste sentido, considerando que a literatura de IRSC negligencia a voz da comunidade e tende a se concentrar em países desenvolvidos, estudos futuros devem abordar a IRSC no setor de H&T com um foco nas percepções dos residentes de destinos turístico, principalmente em regiões pobres e em países em desenvolvimento.

## Referências

- Abbasi, M. A., & Amran, A. (2023). Linking corporate social irresponsibility with workplace deviant behaviour: Mediated by moral outrage. *Journal of Global Responsibility*, *14*(2), 200–221. <https://doi.org/10.1108/JGR-12-2021-0103>
- Abdalla, M. J., Said, H., Ali, L., Ali, F., & Chen, X. (2021). COVID-19 and unpaid leave: Impacts of psychological contract breach on organizational distrust and turnover intention: Mediating role of emotional exhaustion. *Tourism Management Perspectives*, *39*, 100854. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2021.100854>
- Alcadipani, R., & De Oliveira Medeiros, C. R. (2020). When Corporations Cause Harm: A Critical View of Corporate Social Irresponsibility and Corporate Crimes. *Journal of Business Ethics*, *167*(2), 285–297. <https://doi.org/10.1007/s10551-019-04157-0>
- Allui, A., & Pinto, L. (2022). Non-Financial Benefits of Corporate Social Responsibility to Saudi Companies. *Sustainability*, *14*(6), 3446. <https://doi.org/10.3390/su14063446>
- Armstrong, J. S. (1977). Social irresponsibility in management. *Journal of Business Research*, *5*(3), 185–213. [https://doi.org/10.1016/0148-2963\(77\)90011-X](https://doi.org/10.1016/0148-2963(77)90011-X)
- Atay, E., & Terpstra-Tong, J. L. Y. (2019). The determinants of corporate social irresponsibility: A case study of the Soma mine accident in Turkey. *Social Responsibility Journal*, *16*(8), 1433–1452. <https://doi.org/10.1108/SRJ-01-2019-0042>
- Bhati, A. (2023). Tourism research and tackling vandalism: Shifting the approach. *Tourism and Hospitality Research*, *23*(2), 275–281. <https://doi.org/10.1177/14673584221100707>
- Campbell, J. L. (2007). Why would corporations behave in socially responsible ways? An institutional theory of corporate social responsibility. *Academy of Management Review*, *32*(3), 946–967. <https://doi.org/10.5465/amr.2007.25275684>
- Choi, S., Kim, I., Kim, J. J., & Hwang, J. (2023). How is CSR scepticism amplified? Effects of corporate social irresponsibility and perceived controversy in the casino industry. *Current Issues in Tourism*, 1–18. <https://doi.org/10.1080/13683500.2023.2245532>
- Clark, C. E., Riera, M., & Iborra, M. (2022). Toward a Theoretical Framework of Corporate Social Irresponsibility: Clarifying the Gray Zones Between Responsibility and Irresponsibility. *Business & Society*, *61*(6), 1473–1511. <https://doi.org/10.1177/00076503211015911>

- Conrad, M., & Holtbrügge, D. (2021). Antecedents of corporate misconduct: A linguistic content analysis of decoupling tendencies in sustainability reporting. *Business Ethics, the Environment & Responsibility*, 30(4), 538–550. <https://doi.org/10.1111/beer.12361>
- Demacarty, P. (2009). Financial Returns of Corporate Social Responsibility, and the Moral Freedom and Responsibility of Business Leaders. *Business and Society Review*, 114(3), 393–433. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8594.2009.00348.x>
- Duanmu, J., Huang, Q., Li, Y., & McBrayer, G. A. (2021). Can hedge funds benefit from corporate social responsibility investment? *Financial Review*, 56(2), 251–278. <https://doi.org/10.1111/fire.12261>
- Franklin, L. A. S., Lauriano, N. G., Fraga, B. D. O., Santos, N. D. A., & De Lima, M. C. O. P. (2023). Public governance and control of corruption: What empirical research depicts about governance in the tourism sector. *Revista de Gestão e Secretariado (Management and Administrative Professional Review)*, 14(7), 10945–10967. <https://doi.org/10.7769/gesec.v14i7.2243>
- Ghosh, K. (2022). When and how employees cross the line for the job in hospitality firms. *International Journal of Hospitality Management*, 103, 103187. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103187>
- Gillard, E., Chen, M.-H., & Lv, W. Q. (2018). Procedural corruption in the North American hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 72, 154–167. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.01.007>
- Groening, C., & Kanuri, V. K. (2018). Investor Reactions to Concurrent Positive and Negative Stakeholder News. *Journal of Business Ethics*, 149(4), 833–856. <https://doi.org/10.1007/s10551-016-3065-2>
- Guan, X., Gong, J., Xie, L., & Huan, T.-C. (2020). Scale development of value co-destruction behavior in tourism. *Tourism Management Perspectives*, 36, 100757. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2020.100757>
- Gupta, B., Bhardwaj, S., Srivastava, S., & Madan, P. (2024). Peers' unethical behavior and employees' discretionary behavior: Role of employees' duty orientation. *International Journal of Hospitality Management*, 119, 103708. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2024.103708>
- He, H., Kim, S., & Gustafsson, A. (2021). What can we learn from #StopHateForProfit boycott regarding corporate social irresponsibility and corporate social responsibility? *Journal of Business Research*, 131, 217–226. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.03.058>
- Jang, S., Kim, B., & Lee, S. (2022). Impact of corporate social (ir)responsibility on volume and valence of online employee reviews: Evidence from the tourism and hospitality industry. *Tourism Management*, 91, 104501. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2022.104501>
- Kim, M., Kim, B., & Oh, S. (2018). Relational Benefit on Satisfaction and Durability in Strategic Corporate Social Responsibility. *Sustainability*, 10(4), 1104. <https://doi.org/10.3390/su10041104>
- Muethel, M. (2013). Accepting global leadership responsibility. *Organizational Dynamics*, 42(3), 209–216. <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2013.06.006>

- Riera, M., & Iborra, M. (2017). Corporate social irresponsibility: Review and conceptual boundaries. *European Journal of Management and Business Economics*, 26(2), 146–162. <https://doi.org/10.1108/EJMBE-07-2017-009>
- Ruan, W.-Q., Zhou, Y., Li, Y.-Q., Su, X.-W., Zhang, S.-N., & Deng, F. (2023). Spread the Word: Secondary Crisis Communication of Unethical Destination Incidents via Social Media. *Journal of Travel Research*, 00472875231195731. <https://doi.org/10.1177/00472875231195731>
- Sarwar, A., & Muhammad, L. (2020). Impact of employee perceptions of mistreatment on organizational performance in the hotel industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(1), 230–248. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-01-2019-0046>
- Tan, X., Wu, X., & Zhong, X. (2024). Corporate Social Irresponsibility in Business: A Systematic Literature Review and Future Agenda. *Management and Organization Review*, 20(1), 2–28. <https://doi.org/10.1017/mor.2023.42>
- Thach, N. N., & Ngoc, B. H. (2023). Nexus between tourism and ecological footprint in RCEP: Fresh evidence from Bayesian MCMC random-effects sampling. *Cogent Business & Management*, 10(1), 2208703. <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2208703>
- Visas, H., Rehan, R., Ul-Haq, J., Cheema, A. R., Khanum, S., & Hye, Q. M. A. (2023). Does tourism increase energy consumption in BRICS countries? *Journal of Tourism Management Research*, 10(1), 94–106. <https://doi.org/10.18488/31.v10i1.3402>
- Volgger, M., & Huang, S. S. (2019). Scoping irresponsible behaviour in hospitality and tourism: Widening the perspective of CSR. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(6), 2526–2543. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-05-2018-0367>
- Yapici, N., & Dheer, R. J. S. (2023). Forgetting Corporate Irresponsibility: The Role of Corporate Political Activities and Stakeholder Characteristics. *Journal of Business Ethics*. <https://doi.org/10.1007/s10551-023-05482-1>