



**Maria Leticia Soares Bezerra de Mello**

**Normas sociais influenciam o reuso de toalhas em hotéis?  
Um experimento no Rio de Janeiro**

**Dissertação de Mestrado**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Administração de Empresas da PUC-Rio como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração de Empresas

Orientador: Prof. Luis Fernando Hor-Meyll Alvares.

Rio de Janeiro

Abril de 2014



**Maria Leticia Soares B de Mello**

**Normas sociais influenciam o reuso de toalhas em hotéis?  
Um experimento no Rio de Janeiro**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre pelo Programa de Pós-Graduação em Administração de Empresas da PUC-Rio. Aprovada pela Comissão Examinadora abaixo assinada.

**Prof. Luis Fernando Hor-Meyll Alvares**

Orientador

Departamento de Administração – PUC-Rio

**Prof. Jorge Brantes Ferreira**

Departamento de Administração - PUC-Rio

**Prof. Eduardo André Teixeira Ayrosa**

Universidade do Grande Rio

**Profª. Mônica Herz**

Vice-Decana de Pós-Graduação do CCS – PUC-Rio

Rio de Janeiro, 16 de abril de 2014

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial do trabalho sem autorização da universidade, da autora e do orientador.

### **Maria Leticia Soares Bezerra de Mello**

Graduada em marketing pela Faculdade da Cidade Curso de extensão em Hospitality Management pela School of Hotel Administration, Cornell University Pós- Graduação em Management-Gestão Empresarial pela PUC-Rio. Atuei como gerente de marketing da Rede de Hotéis Othon, hoje dedico-me à docência superior.

#### Ficha Catalográfica

Mello, Maria Leticia Soares Bezerra de

Normas sociais influenciam o reuso de toalhas em hotéis? : um experimento no Rio de Janeiro / Maria Leticia Soares Bezerra de Mello ; orientador: Luis Fernando Hor-Meyll Alvares. - 2014.

51 f. : il. (color.) ; 30 cm

Dissertação (mestrado)—Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Administração, 2014.

Inclui bibliografia

1. Administração – Teses. 2. Sustentabilidade. 3. Normas sociais. 4. Grupos de influência. I. Alvares, Luis Fernando Hor-Meyll. II. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Administração. III. Título.

CDD: 658

Para minha mãe.

## Agradecimentos

Ao meu orientador Prof. Luis Fernando Hor-Meyll, e ao corpo docente do IAG da PUC.

A Giselda Santos por seu incentivo, comentários e revisão.

A Lou Chades pela criação das peças utilizadas nesta pesquisa.

E muito especialmente agradeço a equipe do Hotel Savoy:

Sra. Norma Llanaro, Gerente Geral, Sra. Maria José, Governanta- Chefe, Sra Luciana Torres (TI) e a equipe de supervisores , arrumadores e camareiras que participaram ativamente deste experimento.

## Resumo

Mello, Maria Leticia Soares Bezerra de; Alvares, Luis Fernando Hor-Meyll. **Normas sociais influenciam o reuso de toalhas em hotéis? Um experimento no Rio de Janeiro.** Rio de Janeiro, 2014. 51p. Dissertação de Mestrado - Departamento de Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

A indústria hoteleira vem implementando diversos programas de sustentabilidade que, para ter sucesso, precisam da participação dos hóspedes, que são constantemente informados de que a reutilização de toalhas ajuda a preservar recursos naturais. Entretanto, o percentual de hóspedes que reutiliza toalhas pode ser melhorado. Adequação a normas sociais pode ser fator que aumente a adesão dos hóspedes. Inicialmente, em hotel no Rio de Janeiro, mediu-se o percentual de hóspedes que reutilizava toalhas tendo como estímulo apenas o informativo padrão do hotel. Conduziu-se após um experimento, onde a peça informativa foi modificada, tornando o convite à participação mais evidente. Foram apresentadas três peças: para o grupo de controle, a informação apenas continha o apelo ambiental. Para o primeiro grupo experimental, informava-se que a maioria dos hóspedes do hotel havia aderido ao programa. O segundo grupo experimental era informado de que a maioria dos hóspedes do seu apartamento havia aderido. Os resultados indicam que a participação de hóspedes no programa de reutilização de toalhas foi maior quando a informação tornou-se mais evidente. Entretanto, não houve diferença significativa de reutilização entre o grupo de controle e os grupos experimentais, que receberam informações sobre a reutilização por outros hóspedes.

## Palavras-chave

Sustentabilidade; normas sociais; grupos de influência.

## Abstract

Mello, Maria Leticia Soares Bezerra de; Alvares, Luis Fernando Hor-Meyll (Advisor). **Do social norms affect towels reuse in a hotel? An experiment in Rio de Janeiro.** Rio de Janeiro, 1014. 51p. MSc. Dissertation – Departamento de Administração de Empresas, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

The hotel industry has been implementing a series of sustainability programs which expected results includes the participation of guests. In hotels, clients are constantly informed that reusing towels helps to conserve natural resources. However, percentage of guests reusing towels could be increased. The use of social norms at messages maybe a factor that increases guest's adhesion to reuse programs. Initially was measured the percentage of guests reusing towels at an hotel located in Rio de Janeiro with the usual hotel's informative card. In a second phase the card model was modified. A "tag" involving towels was created to increase guest's perception. The material were divided in three models. For control group, information included solely the environmental appeal. For the first experimental group were informed that a majority of the hotel guests had joined the program. For the second experimental group, was informed that most of the guests staying at that apartment had joined the program. The results indicates that the participation of guests in reuse towels program was greater when the information has become more evident. However, there was no significant difference between reuse within the control group and the experimental groups receiving social norm information.

## Keywords

Sustainability; social norms; reference groups.

## Sumário

1. O Problema	12
1.1 Introdução	12
1.2. Contextualização	15
1.3. Objetivos	17
1.4. Relevância do Estudo	17
1.5. Delimitação do Estudo	18
2. Revisão da Literatura	19
2.1. Comportamento e Atitude	19
2.2. Teoria do Comportamento Planejado	21
2.3. Valores Culturais e Preocupação Ambiental	24
3. Método	30
3.1. Coleta de Dados	37
4. Análise dos Resultados	39
4.1. Teste das Hipóteses H1 e H2	39
4.2. Teste da Hipótese H3	42
4.3. Limitações do Estudo	45
5. Conclusões	47
6. Referências Bibliográficas	49



## Lista de figuras

Figura 1 - Cartões-padrão e formato habitualmente utilizados pela indústria hoteleira	31
Figura 2 - Colocação do cartão habitual.	32
Figura 3 - Novo formato <i>tag</i> envolvendo as toalhas.	33
Figura 4 - Novo formato <i>tentcard</i> sobre a pia.	33
Figura 5 - Mensagem apresentada ao grupo de controle	34
Figura 6 - Mensagem apresentada ao grupo experimental com norma social mais distante	35
Figura 7 - Mensagem apresentada ao grupo experimental com norma social mais próxima.	36

## Lista de gráficos

Gráfico 1 - Resultados comparativos obtidos com hóspedes que reutilizaram as toalhas nos grupo de controle e experimental com maior distância.	40
Gráfico 2 - Resultados comparativos obtidos com hóspedes que reutilizaram as toalhas nos grupo de controle, experimental com menor distância.	41
Gráfico 3 - Resultados comparativos obtidos com hóspedes que reutilizaram as toalhas nos grupos experimental com maior distância e experimental com menor distância	41
Gráfico 4 - Resultados comparativos obtidos com hóspedes reutilizaram as toalhas nos grupos G 1 (brasileiros, argentinos e chilenos) e G 2 (holandeses, norte-americanos e Alemães).	43

## Lista de tabelas

Tabela 1 - Resultados obtidos com hóspedes que trocaram ou reutilizaram as toalhas nos grupo de controle, experimental com maior distância e experimental com menor distância	39
Tabela 2 - Teste de Chi quadrado comparando resultados obtidos com hóspedes que trocaram ou reutilizaram as toalhas nos grupo de controle, experimental com maior distância e experimental com menor distância.	39
Tabela 3 - Teste de Chi quadrado comparando resultados obtidos com hóspedes que trocaram ou reutilizaram as toalhas nos grupo de controle, experimental com maior distância e experimental com menor distância.	40
Tabela 4 - Resultados comparativos obtidos com hóspedes que trocaram ou reutilizaram as toalhas nos grupos G 1(brasileiros, argentinos e chilenos) e G 2 (holandeses, norte-americanos e Alemães).	42
Tabela 5 - Resultados comparativos obtidos com hóspedes que trocaram ou reutilizaram as toalhas quando expostos ao material padrão da indústria ou ao novo material com maior visibilidade.	44
Tabela 6 - Teste de Chi quadrado comparando resultados obtidos com hóspedes que trocaram ou reutilizaram as toalhas quando expostos ao material padrão da indústria ou ao novo material com maior visibilidade.	44
Tabela 7 - Teste de Chi quadrado comparando resultados obtidos com hóspedes que trocaram ou reutilizaram as toalhas quando expostos ao material padrão da indústria ou ao novo material com maior visibilidade.	44