



New challenges for the tourism environment, heritage and companies

ISSN: 2183-0800

www.isce-turismo.com

Volume 10 | Número 1 | Março 2018
Volume 10 | Number 1 | March 2018
Volumen 10 | Número 1 | Marzo 2018

Patrocinadores:



A IMPORTÂNCIA DO TURISMO NO DESEMPENHO FINANCEIRO DAS EMPRESAS HOTELEIRAS – PROPOSTA DE UM MODELO DE INVESTIGAÇÃO

Pedro Ribeiro Mucharreira

Instituto Superior de Ciências Educativas, Portugal | Instituto de Educação, Universidade de Lisboa,
Portugal

Marina Godinho Antunes

Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa, Portugal

Nuno Abranja

Instituto Superior de Ciências Educativas, Portugal

Mucharreira, P. R., Antunes, M. G. & Abranja, N. (2018). A importância do turismo no desempenho financeiro das empresas hoteleiras – proposta de um modelo de investigação. *Tourism and Hospitality International Journal*, 10(1), 140-151.

Resumo

O presente artigo pretende apresentar uma proposta de modelo de investigação que possa contribuir para o reforço da compreensão de como algumas variáveis relativas à atividade turística poderão influenciar o desempenho financeiro das empresas hoteleiras em Portugal. O estudo, ainda em desenvolvimento, pretende em concreto aferir os impactos no endividamento das empresas que atuam nesta área específica da atividade turística. O setor do turismo, e em particular a hotelaria, contribuem de forma expressiva para o desenvolvimento da Economia de Portugal, uma vez que apresentam um peso determinante na balança de pagamentos nacional. Este artigo pretende, desta forma, fornecer uma visão do impacto económico do alojamento turístico na economia em geral e no turismo em particular, nos anos mais recentes no nosso país, apresentando dados e contextos quantitativos e qualitativos que fundamentam o desenvolvimento e impacto na atividade turística. A nível metodológico, foram tidas em conta as informações financeiras de 275 empresas hoteleiras disponibilizadas na base de dados SABI (*Sistema de Análisis de Balances Ibéricos*). Posteriormente, o tratamento dos dados foi realizado através do *software* SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*), tendo em vista a resposta às hipóteses de investigação agora apresentadas.

Palavras-chave

Alojamento turístico, Hotelaria, Indicadores financeiros, Variáveis macroeconómicas, Endividamento

Abstract

This paper aims to present a research model proposal that can contribute to the reinforcement of the understanding of how some variables related to tourism activity may influence the financial performance of hotel enterprises in Portugal. The study, still under development, intends to assess the impacts on the indebtedness of enterprises that operate in this specific area of tourism activity. The tourism sector, and, in particular, the hospitality industry, contributes significantly to the development of the economy of Portugal, as they present a decisive weight in the national trade balance. This paper intends to provide a vision of the tourist accommodation economic impact in the economy and tourism, in the most recent years in our country, presenting quantitative and qualitative data and contexts that substantiate the development and impact on tourism activity. Concerning the methodology, was considered the financial information of 275 hotel enterprises available in the database SABI (*Sistema de Análisis de Balances Ibéricos*). Subsequently, data processing was done through SPSS software (Statistical Package for the Social Sciences), in order to respond to the research hypotheses now presented.

Keywords

Tourist accommodation, Hospitality, Financial indicators, Macroeconomic variables, Indebtedness

Introdução

O turismo é, por ventura, a atividade mais “cobiçada” a nível mundial, provado pelo número crescente de destinos em todo o mundo que tem vindo a investir nesta atividade, nas últimas seis décadas, tornando-o o grande impulsionador do progresso socioeconómico por via da criação de empregos e de empresas, receitas de exportação e desenvolvimento de infraestruturas, protagonizando uma expansão e diversificação contínuas que o revela como um dos maiores e mais rápidos setores económicos do mundo em crescimento (UNWTO, 2017).

Não obstante, a volatilidade que o mundo e as sociedades revelam têm proporcionado oportunidades de crescimento mas, simultaneamente, de mudanças estruturais relacionadas com a demografia, padrões de consumo convencional e eletrónico, direitos do consumidor, serviços, produtos, canais de promoção e distribuição, modelos de gestão, métodos, processos, bem como a ampliação do poder de negociação e de reivindicação do consumidor, que continuarão a causar impacto no turismo e na hotelaria (Tuominen & Ascensão, 2016). É neste sentido que o futuro se reserva promissor para esta atividade, implicando, contudo, um desenvolvimento sustentado nas necessidades do turista do século XXI (Holjevac, 2003), que se torna cada vez mais exigente, fruto da sua experiência, e cada vez mais intolerante às falhas de serviço (Olorunniwo et al., 2006; Yeoman et al., 2010; Tuominen & Ascensão, 2016).

O contexto macroeconómico constitui um fator de enorme relevância para o crescimento e desenvolvimento das empresas, referindo Chen (2010) que as organizações do setor turístico se encontram particularmente expostas aos ciclos económicos. Neste enquadramento, diversos estudos, como os de Mucharreira e Antunes (2015), evidenciam que a conjuntura económica condiciona o desempenho das organizações, relacionando algumas variáveis macroeconómicas com indicadores económico-financeiros das organizações. Num dos seus estudos, recorrendo a um modelo de regressão linear múltipla e tomando como referência 4428 pequenas e médias empresas portuguesas, entre 2003 e 2013, foi possível concluir que o aumento de uma unidade na taxa de inflação resulta num aumento médio de 22,303 no valor do indicador *Return on Equity* (ROE) e o aumento de uma unidade no investimento implica uma desvalorização de 6,816, estabelecendo-se uma relação positiva e outra negativa entre as duas variáveis e o indicador ROE (Mucharreira & Antunes, 2015).

De entre um vasto conjunto de indicadores económico-financeiros a que se pode recorrer, torna-se fundamental, de acordo com Farnik et al. (2015), procurar compreender o peso do endividamento nas organizações do setor turístico, particularmente num contexto de crise financeira e em países cujo setor contribui de forma significativa para o valor acrescentado da economia.

É neste enquadramento que pretendemos, com este estudo, analisar a relação entre o índice de crescimento das empresas hoteleiras, a dimensão das empresas hoteleiras, o número total de hóspedes do setor, as receitas totais do setor, os proveitos totais do setor

com o desempenho financeiro das empresas hoteleiras portuguesas, nomeadamente ao nível do seu endividamento, obtido pelo rácio Passivo Total/Ativo Total.

Enquadramento Teórico

A Importância do Turismo na Atividade Empresarial

Conforme refere a Organização Mundial do Turismo (UNWTO, 2017), as chegadas de turistas internacionais aumentaram de 25 milhões globalmente em 1950 a 278 milhões em 1980, 674 milhões em 2000 e 1.235.000.000 em 2016. Em correspondência, em termos de receitas turísticas mundiais verificam-se 2 mil milhões de dólares americanos em 1950 a 104 mil milhões em 1980, 495 mil milhões em 2000 e 1.220 mil milhões de dólares americanos em 2016. Segundo o Turismo de Portugal (2018a) o nosso país recebeu nos seus estabelecimentos hoteleiros, aldeamentos, apartamentos turísticos e outros, em 2017, 20641,90 hóspedes, sendo 7964,80 residentes no país e 12 677,10 residentes no estrangeiro, proporcionando em conjunto 57 493 dormidas.

O turismo é a maior atividade internacional de comércio de serviços, representando, em 2015, 7% das exportações mundiais de bens e serviços. Além das receitas geradas nos próprios destinos, em 2016 o turismo internacional gerou 216 mil milhões de dólares americanos em exportações de serviços internacionais de transporte de passageiros prestados a não residentes, totalizando o valor de 1.04 triliões de dólares americanos em exportações turísticas. Nesta condição de exportador, o turismo aparece no top 3 das principais atividades económicas mundiais, logo atrás das indústrias petrolífera e química. Em 2015, integravam o setor do turismo 13 por cento das empresas em Portugal (53 mil empresas), as quais agregavam 10 por cento das pessoas ao serviço e geravam 6 por cento do volume de negócios. Comparativamente a 2011, a relevância do setor aumentou, independentemente da variável considerada, facto associado igualmente a uma criação líquida de empresas superior à do total das empresas (aumento do peso do setor em 0,7 pontos percentuais (p.p.) tanto a respeito do número de empresas, como do volume de negócios e do número de pessoas ao serviço) (UNWTO, 2017).

Holjevac (2003) afirmava no início do século que o turismo e em particular a hotelaria, se viessem a revelar uma das maiores atividades económicas mundiais. De acordo com a Conta Satélite do Turismo (INE, 2017a) o crescimento nominal do VAB gerado pelo turismo na economia nacional em 2015 foi de 3,6% e de 2,7% em 2016; as exportações desta atividade corresponderam, em média, a 18,4% do total das exportações nacionais em 2014 e 2015 e neste mesmo biénio o emprego direto no turismo representou, em média, 9,1% do total do emprego nacional. A Deloitte. (2017) assevera hoje que o setor de turismo tem vindo a surpreender muito positivamente com resultados acima da média.

A Importância do Turismo na Atividade Empresarial – a Indústria Hoteleira

De acordo com o INE (2007) o setor da hotelaria está classificado na Secção I - Alojamento, Restauração e Similares, que compreende alojamento de curta duração e engloba, quer as unidades hoteleiras, quer outros locais de curta duração, bem como os restaurantes, casas de pasto, estabelecimentos de bebidas e similares em que a alimentação e as bebidas são consumidas no local, cantinas e fornecimentos de refeições ao domicílio (*catering*). Esta secção divide-se entre o CAE-rev.3 55 (alojamento) e CAE-rev.3 56 (restauração e similares). Apesar desta divisão, é importante realçar que o alojamento está numa combinação complexa de serviços, resultantes de várias atividades - o turismo -, que envolve, para além do alojamento, os transportes, a restauração, serviços recreativos e culturais, etc. (INE, 2007).

O alojamento compreende as atividades de aluguer temporário de locais de alojamento, a título oneroso, com ou sem fornecimento de refeições e de outros serviços acessórios (ex: salas de reuniões), quer abertos ao público em geral, quer reservados a membros de uma determinada organização. Integram a categoria de estabelecimentos hoteleiros os hotéis, as pensões, os motéis, as estalagens, as pousadas, hotéis-apartamentos, os apartamentos turísticos; os aldeamentos turísticos e as casas de hóspedes (p.208).

Em 2015, 1 164 unidades hoteleiras estavam em atividade no nosso país, com uma oferta de 80 148 quartos e 190 060 camas. Comparativamente com o ano anterior, verificou-se um crescimento de 3,9% e de 2,8%, respetivamente. Ainda a este propósito, assinala-se que a capacidade de alojamento existente, em número de camas turísticas nas unidades hoteleiras nacionais, representou 65,4% da capacidade do alojamento total. Se pensarmos em termos das regiões, verifica-se que Lisboa concentrou 27% da capacidade de alojamento nacional, o Algarve 20%, o Norte 18,7% e o Centro 16,8% (INE, 2017b).

Segundo o Atlas da Hotelaria (Deloitte, 2017) o setor hoteleiro em Portugal é constituído por 1.945 empreendimentos turísticos e 139.739 unidades de alojamento (quartos e/ou apartamentos), sendo que a tipologia hotel representa 73% (1.429) dos empreendimentos turísticos e 74% (104.223) do número de quartos disponíveis, os apartamentos turísticos 10% dos empreendimentos turísticos e 9% do número de quartos disponíveis, os hotéis apartamentos 7% dos empreendimentos turísticos e 11% do número de quartos disponíveis, os hotéis rurais 5% dos empreendimentos turísticos e 1% do número de quartos disponíveis, os aldeamentos turísticos 3% dos empreendimentos turísticos e 4% do número de quartos disponíveis e as pousadas 2% dos empreendimentos turísticos e 1% do número de quartos disponíveis.

De acordo com a mesma fonte (Deloitte, 2017), a distribuição dos empreendimentos turísticos por categoria reparte-se em: empreendimentos de 5 estrelas (8% de estabelecimentos e 15% de unidades de alojamento); empreendimentos de 4 estrelas (38% de estabelecimentos e 49% de unidades de alojamento); empreendimentos de 3 estrelas

(33% de estabelecimentos e 26% de unidades de alojamento); empreendimentos de 2 estrelas (17% de estabelecimentos e 8% de unidades de alojamento); empreendimentos de 1 estrela (2% de estabelecimentos e 1% de unidades de alojamento); pousadas (2% de estabelecimentos e 1% de unidades de alojamento). No que concerne à distribuição dos empreendimentos turísticos por NUTS II, verificamos que 22% dos empreendimentos turísticos e 15% do número de quartos disponíveis se localizam no Norte de Portugal, 21% dos empreendimentos turísticos e 15% do número de quartos disponíveis estão localizados na região Centro, em Lisboa regista-se 15% dos empreendimentos turísticos e 21% do número de quartos disponíveis, no Alentejo encontramos 8% dos empreendimentos turísticos e 4% do número de quartos disponíveis, 22% dos empreendimentos turísticos e 32% do número de quartos disponíveis estão no Algarve, 5% dos empreendimentos turísticos e 3% do número de quartos disponíveis localizam-se na Região Autónoma dos Açores e 7% dos empreendimentos turísticos e 10% do número de quartos estão disponíveis na Região Autónoma da Madeira.

Sustentando-nos em dados provisórios de fevereiro de 2018 do Turismo de Portugal (2018a), verificou-se que em 2017 a estada média no nosso país desce para 3,3 noites no que respeita ao mercado externo (-0,1 noites face a 2016) e mantém-se em 2 noites para residentes, com uma taxa de ocupação-quarto de 66,7% (+3,3 p.p. face a 2016) e cama 53,2% (+2,5 p.p.). Entre as 41 622,5 dormidas verificadas em 2017 em Portugal, constata-se que o Algarve é a região que lidera (19 milhões; +5,3% face a 2016) e são os hotéis de 4 estrelas a dominar a preferência (19 349,60 = 46%). Os cinco principais mercados turísticos em Portugal (Reino Unido, Alemanha, Espanha, França e Holanda) geram 25,3 milhões de dormidas (+2,5% face a 2016) e representam 61% do total de estrangeiros. Os proveitos atingiram no ano anterior 3,4 mil milhões € (+16,6% face a 2016), com a quota proveitos de aposento dos hotéis de 5 estrelas de 64,2%, dos hotéis de 4 estrelas de 74,2%, os hotéis de 3 estrelas de 80,7%, os hotéis de 2 e 1 estrelas de 84,2%, os hotéis apartamentos de 74,3%, as pousadas de 64,5%, os aldeamentos de 78,5% e os apartamentos de 84,5%. Em termos de receitas turísticas estas ascenderam a 15,2 mil milhões € (+19,5% face a 2016), tendo como principais mercados responsáveis o Reino Unido com 2 591,4 milhões de euros, França com 2 482,9 milhões de euros, Espanha com 1 995,7 milhões de euros, Alemanha com 1 731,8 milhões de euros, EUA com 812,8 milhões de euros, Holanda com 637 milhões de euros, Brasil com 578,8 milhões de euros, Bélgica com 433,3 milhões de euros, Suíça com 392 milhões de euros, Angola com 385 milhões de euros e outros mercados emissores com 3 112,7 milhões de euros. O RevPar alcançou os 50,2€, revelando uma subida superior a 7€ em relação a 2016.

Numa análise comparativa por NUTS II verifica-se que em 2016 a região que apresentava o preço médio por quarto ocupado ($ARR = \text{Proveitos de aposento} / (\# \text{quartos} \times \text{Tx. Ocupação} \times 365)$) mais elevado era Lisboa, com 80,65€, e as restantes regiões encontravam-se em média nos 55,00€. No que respeita ao preço médio por quarto disponível ($\text{RevPAR} = \text{rendimentos de aposentos} \div \text{número de quartos} \times 365$), Lisboa dominava o valor mais alto de 59,18€, seguido, por ordem decrescente, das regiões da

Madeira (47,85€), do Algarve (46,69€), do Norte (35,05€), dos Açores (32,26€), do Alentejo (26,83€) e do Centro (21,15€). Em relação à taxa de ocupação constata-se que a mais elevada é na Região Autónoma da Madeira (77,5%), seguido, por ordem decrescente, das regiões de Lisboa (72,5%), do Algarve (64,9%), do Norte (60,8%), dos Açores (58,4%), do Alentejo (47,1%) e do Centro (43,5%) (Turismo de Portugal - Travel BI, INE (dados de dezembro 2016 - data de reporte: março 2017, ATL e Turismo do Porto, citado por Deloitte, 2017).

A evolução turístico-hoteleira, sustentada em grande parte na requalificação, desenvolvimento e criação de alojamento, deve-se também às linhas de apoio ao financiamento de projetos de investimentos, de médio e longo prazo, em empresas de Turismo, promovidas pelo Turismo de Portugal, I.P., articulado com a banca. Para os anos de 2016 e 2017 o orçamento global para esta rubrica era de 60 milhões de euros, com o montante por projeto de 75%, no máximo, do seu valor, tendo um teto de 2,5 milhões para projetos entre empresas e 3,5 milhões para concentrações de empresas (Turismo de Portugal, 2016).

Segundo o Turismo de Portugal (2018b) os responsáveis das unidades hoteleiras preveem que o inverno 2017/2018 em Portugal seja mais positivo em termos de procura, face ao período homólogo do ano transato, com maior incidência por ventura para a Área Metropolitana de Lisboa, Norte e Alentejo. Prevê-se que este incremento da procura seja liderado pelos mercados do Reino Unido, Espanha, EUA, Alemanha, Brasil e França.

Investigação Empírica

Questão de Investigação, Objetivos e Hipóteses de Investigação

Tendo presente o enquadramento teórico realizado, que demonstra a necessidade de se levar em linha de conta os ciclos económicos no desempenho financeiro das organizações, bem como os dados apresentados, que refletem o peso do setor turístico no PIB português, o estudo, que se encontra em desenvolvimento, pretende dar resposta à seguinte questão de investigação:

QI: Existe relação entre o índice de crescimento das empresas hoteleiras, a dimensão das empresas hoteleiras, o número total de hóspedes do setor, as receitas totais do setor, os proveitos totais do setor e o endividamento das empresas do setor hoteleiro?

A crescente procura turística registada no nosso país, ao longo dos últimos anos, terá conduzido a significativos ajustamentos na capacidade instalada e a necessários investimentos que poderão ter contribuído – apesar do indiscutível benefício para a Formação Bruta de Capital – para maiores níveis de endividamento.

O objetivo deste estudo consiste, assim, na análise das possíveis relações entre estas variáveis e o desempenho financeiro das empresas hoteleiras portuguesas, nomeadamente ao nível do seu endividamento, obtido pelo rácio Passivo Total/Ativo Total. Neste

sentido, foram definidas cinco hipóteses de investigação:

H₁: O índice de crescimento das empresas hoteleiras tem um impacto significativo no nível de endividamento das empresas do setor.

H₂: A dimensão das empresas hoteleiras tem um impacto significativo no nível de endividamento das empresas do setor.

H₃: O número total de hóspedes tem um impacto significativo no nível de endividamento das empresas do setor.

H₄: As receitas turísticas totais têm um impacto significativo no nível de endividamento das empresas do setor.

H₅: Os proveitos totais dos estabelecimentos hoteleiros têm um impacto significativo no nível de endividamento das empresas do setor.

Descrição do Estudo

Em linha com um paradigma interpretativo, embora recorrendo a técnicas quantitativas (Lincoln & Guba, 2000), esta investigação pretende avaliar o impacto de algumas variáveis, definidas neste estudo como variáveis independentes, no desempenho de algumas empresas hoteleiras portuguesas, sendo este desempenho representado por um indicador de endividamento, no período entre 2007 e 2014. São consideradas como variáveis independentes o índice de crescimento das empresas hoteleiras, a dimensão das empresas hoteleiras, o número total de hóspedes, as receitas totais e os proveitos totais do setor, enquanto a variável dependente consistirá no endividamento das empresas do setor, obtido pelo rácio Passivo Total/Ativo Total.

As informações referentes às variáveis independentes foram obtidas a partir do Instituto Nacional de Estatística (INE), do Banco de Portugal (BdP) e do Turismo de Portugal, disponibilizadas no *site* da Pordata (Base de Dados de Portugal Contemporâneo). A Pordata (2016) consiste numa base de dados que tem como objetivo recolher, organizar, sistematizar e divulgar informação sobre várias áreas económicas e sociais, entre outras, sendo as estatísticas divulgadas provenientes de fontes oficiais e certificadas.

No que se refere à informação acerca da variável independente é utilizado o indicador relativo ao endividamento das empresas turísticas, dado pelo rácio Passivo Total/Ativo Total. Os dados referentes às empresas foram retirados da base de dados SABI (*Sistema de Análisis de Balances Ibéricos*), tendo sido restringida a amostra a determinados critérios de forma a ser obtido um número de empresas exequível para a investigação em curso. O primeiro critério consistiu na seleção de empresas dos códigos 551-“Estabelecimentos Hoteleiros” e 552-“Residências para férias e outros alojamentos de curta duração”, tendo em conta a classificação portuguesa de atividades económicas (CAE – Rev.3). Neste enquadramento, a base de dados SABI disponibilizava informação respeitante a 503 empresas, contudo, para a amostra da investigação foram selecionadas apenas as empresas com informação financeira disponível no período entre 2007 e 2014,

com todos os valores conhecidos e disponíveis para consulta. Desta forma, a amostra final consistiu em 275 empresas e o tratamento de dados foi realizado com o *software* de tratamento estatístico SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*).

Definição do Modelo de Investigação

A regressão linear define um amplo conjunto de técnicas estatísticas usadas para modelar relações entre variáveis e prever o valor de uma variável dependente a partir de um conjunto de variáveis independentes. A regressão linear múltipla é uma extensão da regressão linear, considerando, contudo, um maior número de variáveis independentes, ou seja, serve para prever o valor de uma variável dependente conhecendo o valor e a influência das variáveis independentes incluídas na análise (Sampieri, Collado & Lucio, 2006).

Concluída a descrição das hipóteses de investigação tendo presente a revisão da literatura, torna-se agora possível a definição do modelo de investigação, conforme se apresenta de seguida:

$$(EE)_{i,t} = \beta_0 + \beta_1 \times (ICE) + \beta_2 \times (DE) + \beta_3 \times (RT) + \beta_4 \times (NH) + \beta_5 \times (PTEH) + \varepsilon_{i,t}$$

Em que:

i representa as diferentes empresas hoteleiras e t representa os diferentes anos; $EE_{i,t}$; t representa a variável dependente, nomeadamente, o endividamento das empresas i no período t ; β_0 representa o coeficiente de regressão, β_1 , β_2 , β_3 , β_4 e β_5 representam os coeficientes das variáveis independentes, e $\varepsilon_{i,t}$ assume o termo de erro. As restantes variáveis independentes designadas no modelo são:

ICE - Índice de crescimento da empresa, dado pelo volume de negócios de um ano em relação ao anterior

DE - Dimensão da empresa, dado pelo log do Volume de Negócios

RT - Receitas turísticas

NH - Número de hóspedes

PTEH - Proveitos totais dos estabelecimentos hoteleiros

Considerações Finais

Este trabalho de investigação pretende contribuir para o reforço desta linha de investigação, colocando em análise algumas variáveis macroeconómicas com indicadores económico-financeiros que possam aferir, de forma criteriosa, o desempenho financeiro das empresas do setor hoteleiro. Neste sentido, propõe-se um modelo de investigação que possa dar resposta às questões de investigação enunciadas. Aquando da apresentação de

resultados, estes poderão contribuir para o incremento de eficácia e eficiência nas tomadas de decisão por parte dos responsáveis do setor, tendo em vista a viabilidade financeira das organizações.

Referências

- Chen, M. (2010). The economy, tourism growth and corporate performance in the Taiwanese hotel industry. *Tourism Management*, 31, 665-675.
- Deloitte. (2017) *A arte do crescimento. Atlas da Hotelaria 2017* (12ª edição). Retirado de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/pt/Documents/transportation-infrastructures-services/Atlas%20da%20Hotelaria%202017.pdf>, acessado a 07/02/2018.
- Farcnik, D., Kuscer, K., & Trobec, D. (2015). Indebtedness of the tourism sector in Mediterranean countries. *Tourism Economics*, 21(1), 141-157.
- Holjevac, I. A. (2003). A vision of tourism and the hotel industry in the 21st century. *Hospitality Management*, 22, 129-134. doi: 10.1016/S0278-4319(03)00021-5.
- INE (2017a). *Conta Satélite do Turismo 2014-2016*. Retirado de file:///C:/Users/Nuno%20Abranja/Downloads/07CST_2014-2016.pdf, acessado em 09/02/2018.
- INE (2017b). *Estatísticas do turismo – 2016*. Retirado de file:///C:/Users/Nuno%20Abranja/Downloads/ET_2016a.pdf, acessado a 09/02/2018.
- INE (2007). *Classificação Portuguesa das Actividades Económicas – Rev.3*. Retirado de https://www.ine.pt/ine_novidades/semin/cae/CAE_REV_3.pdf, acessado a 08/03/2018.
- Lincoln, Y., & Guba, E. (2000). Paradigmatic controversies, contradictions, and emerging confluences. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research*, (2nd Ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Mucharreira, P. R. & Antunes, M. G. (2015). Os efeitos das variáveis macroeconómicas no desempenho das organizações: Evidência das pequenas e médias empresas em Portugal. *Contabilidade & Gestão - Portuguese Journal of Accounting and Management – Revista Científica da Ordem dos Contabilistas Certificados*, 17, 113-143.
- Olorunniwo, F., Maxwell, K. Hsu & Udo G. (2006). Service quality, customer satisfaction, and behavioral intentions in the service factory. *Journal of Services Marketing*, 20, 59-72.
- Pordata (2016). Base de dados de Portugal contemporâneo. Lisboa: Fundação Francisco Manuel dos Santos. Retirado de <http://www.pordata.pt>, acessado a 03/12/2016.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F. & Lucio, P. B. (2006). *Metodologia de pesquisa*. São Paulo: McGraw-Hill.

- Tuominen, P. P., & Ascensão, M. P. (2016). The hotel of tomorrow: a service design approach. *Journal of Vacation Marketing*, 22(3), 279-292. doi: 10.1177/1356766716637102.
- Turismo de Portugal (2018a). *Análise regional | 2017*. Retirado de <http://travelbi.turismodeportugal.pt/pt-pt/Documents/An%C3%A1lises/Alojamento/analise-regional-2017.pdf>, acessado em 07/03/2018.
- Turismo de Portugal (2018b). *Barómetro de conjuntura aos estabelecimentos hoteleiros / Inverno 2017/18*. Retirado de <http://travelbi.turismodeportugal.pt/pt-pt/Documents/An%C3%A1lises/Alojamento/barometrodeconjunturaestabelecimento shoteleirosinverno201718.pdf>, acessado em 07/03/2018.
- Turismo de Portugal. (2016). *Linha de apoio à qualificação da oferta 2016*. Retirado de <http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/turismodeportugal/newsletter/2016/Pages/LinhadeApoioaQualificacaodaOferta2016.aspx>, acessado a 03/02/2016.
- UNWTO (2017). *Tourism highlights: 2017 edition*. Retirado de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419029>, acessado a 10/02/2018.
- Yeoman, I., Hsu, C., Smith, K., & Watsons, S. (2010). *Tourism and demography*. Oxford, Goodfellow Publishers Limited.