



MESTRADO EM
CONTABILIDADE, FISCALIDADE E FINANÇAS
EMPRESARIAIS

TRABALHO FINAL DE MESTRADO
DISSERTAÇÃO

CERTIFICAÇÃO DA QUALIDADE E INDICADORES FINANCEIROS
DAS EMPRESAS DO SETOR DA HOTELARIA EM PORTUGAL

ANDREIA FILIPA TEIXEIRA FERREIRA

OUTUBRO-2015



MESTRADO EM
CONTABILIDADE, FISCALIDADE E FINANÇAS
EMPRESARIAIS

TRABALHO FINAL DE MESTRADO
DISSERTAÇÃO

CERTIFICAÇÃO DA QUALIDADE E INDICADORES FINANCEIROS
DAS EMPRESAS DO SETOR DA HOTELARIA EM PORTUGAL

ANDREIA FILIPA TEIXEIRA FERREIRA

ORIENTAÇÃO:

PROFESSOR DOUTOR JOSÉ MIGUEL ARAGÃO CELESTINO SOARES

PROFESSOR DOUTOR PEDRO LUÍS PEREIRA VERGA MATOS

OUTUBRO-2015

RESUMO

O aumento das exigências por parte dos consumidores e a atual concorrência empresarial levaram a que a qualidade assumisse um papel crucial no mercado de bens e serviços.

Neste contexto, para serem bem-sucedidas, diversas empresas têm implementado métodos de melhoria e gestão da qualidade, nomeadamente a ISO 9000.

Dado o número bastante elevado de empresas certificadas segundo esta norma, diversos autores desenvolveram estudos para compreender a associação entre a certificação da qualidade segundo a norma ISO 9000 e o desempenho das empresas, não sendo os resultados consensuais.

Neste sentido, o presente estudo visa analisar a associação entre a certificação da qualidade e o desempenho financeiro das empresas, mais concretamente dos estabelecimentos hoteleiros portugueses, devido à sua importância para a economia portuguesa e aos escassos estudos que se debruçam sobre o sector da hotelaria.

Com base numa amostra de 13 estabelecimentos não certificados e 9 estabelecimentos certificados, concluiu-se não existir diferenças no desempenho financeiro dos estabelecimentos certificados e dos estabelecimentos não certificados.

Adicionalmente, verificou-se que não existe uma associação entre a certificação e o ROA e que existe uma associação negativa com o resultado líquido dos estabelecimentos.

Palavras-chave: Gestão da Qualidade, Certificação da Qualidade, ISO 9000, Desempenho Organizacional, Indicadores Financeiros, Hotelaria

ABSTRACT

The ever increasing demands from consumers combined with present-day company rivalries led quality to undertake a key role in the goods & services market.

In this context, in order to be successful, several companies have been implementing improvement methods along with quality management, namely ISO 9000.

Given the high number of companies that have been certified according to this standard, several authors developed studies to better understand the association between quality certification and enterprise performance, although not all results proved to be consensual.

In this sense, the present study aims to analyze the association between quality certification and enterprise financial performance, more specifically in the Portuguese hotel establishments, due to their importance in the Portuguese economy, as well as because of the scarce studies that tackle the hospitality sector.

Based on a sample of 13 uncertified establishments and 9 certified establishments, it was concluded that there is no difference in the financial performance of the establishments that were certified and of those who weren't.

In addition, it was shown that there is no association between quality certification and ROA and there is a negative association between certification and net profit of the establishments.

Key-Words: Quality Management, Quality Certification, ISO 9000, Organizational Performance, Financial Indicators, Hotel Business

AGRADECIMENTOS

Nas diversas fases que vamos passando ao longo das nossas vidas, existem sempre pessoas que se destacam, que nos marcam positivamente, que dão o seu contributo para melhorarmos e para passarmos à próxima etapa.

A estas nunca devemos de nos esquecer de agradecer, pois sem o seu contributo tal percurso não seria possível ou, pelo menos, seria certamente mais difícil.

Assim, gostava de deixar os meus agradecimentos às seguintes pessoas:

Ao meu orientador, Professor Doutor José Miguel Soares, e ao coorientador, Professor Doutor Pedro Verga Matos, por terem aceitado orientar-me neste percurso. Obrigado pelos ensinamentos, obrigado pelos positivos contributos, obrigado pelo apoio!

Aos meus pais, um grande obrigado por todo o apoio e por todo o esforço que fizeram para que eu tivesse um percurso académico. Sem vocês nada disto teria sido possível.

Ao meu namorado, Gonçalo Martins, que esteve presente tanto nos momentos bons como nos maus, um grande obrigado por todas as palavras de incentivo, por todas as sugestões, por toda a ajuda preciosa.

À minha família e amigos, obrigado por me apoiarem e por me fazerem acreditar que este objetivo era atingível.

À Informa D&B, pela disponibilização dos dados utilizados na minha investigação, sem eles este estudo não seria possível, bem como toda a simpatia, disponibilidade e celeridade em todo este processo.

A todos vós, um enorme obrigado!

ÍNDICE

RESUMO.....	i
ABSTRACT.....	ii
AGRADECIMENTOS	iii
LISTA DE FIGURAS.....	vi
LISTA DE TABELAS.....	vii
GLOSSÁRIO DE TERMOS E ABREVIATURAS	viii
1. INTRODUÇÃO.....	1
2. REVISÃO DA LITERATURA	4
2.1. <i>O conceito de qualidade e a sua importância</i>	4
2.2. <i>A sociedade dos serviços</i>	5
2.3. <i>A qualidade nos serviços</i>	6
2.4. <i>A importância do turismo e da hotelaria</i>	8
3. METODOLOGIA	17
3.1 <i>Seleção da amostra</i>	17
3.2 <i>Seleção dos indicadores financeiros</i>	19
3.3 <i>Perguntas de pesquisa</i>	19
3.4 <i>Análise dos dados</i>	20
4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	23
5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	30
5.1 <i>Conclusões</i>	30
5.2 <i>Limitações</i>	31

<i>5.3 Sugestões para trabalhos futuros</i>	31
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	33
ANEXOS	38

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Composição percentual do VAB (nominal).....	6
Figura 2: Contribuição total das viagens e do turismo para o PIB: a preços constantes de 2014 e em mil milhões de dólares	38
Figura 3: Contribuição total das viagens e do turismo para o PIB: % do PIB total da economia.....	39
Figura 4: Contribuição total das viagens e do turismo para o emprego: em milhares de empregos.....	40
Figura 5: Contribuição total das viagens e do turismo para o emprego: % do emprego total da economia.....	41
Figura 6: <i>E-mail</i> enviado aos estabelecimentos hoteleiros portugueses	42
Figura 7: Estatísticas descritivas – Estabelecimentos hoteleiros não certificados.....	43
Figura 8: Estatísticas descritivas – Estabelecimentos hoteleiros certificados	44
Figura 9: Teste de Mann-Whitney – Resultado Líquido do Exercício	45
Figura 10: Teste de Mann-Whitney - ROA	45
Figura 11: Modelo econométrico – Resultado Líquido do Exercício.....	46
Figura 12: Modelo econométrico - ROA.....	47

LISTA DE TABELAS

Tabela I: Definições de qualidade	4
Tabela II: Composição do CAE 551 – Estabelecimentos hoteleiros	10
Tabela III: Média ponderada, desvio padrão e mediana dos estabelecimentos hoteleiros portugueses certificados e não certificados	23
Tabela IV: Quartis dos estabelecimentos hoteleiros certificados e não certificados	25
Tabela V: Teste de Mann-Whitney para o RL e para o ROA.....	25
Tabela VI: Regressões lineares.....	27

GLOSSÁRIO DE TERMOS E ABREVIATURAS

CAE – Classificação Portuguesa de Atividades Económicas

INE – Instituto Nacional de Estatística

ISO – *International Organization for Standardization*

NIF – Número de Identificação Fiscal

PIB – Produto Interno Bruto

RL – Resultado Líquido do Exercício

ROA – Rendibilidade do Ativo

TQM – *Total Quality Management*

VAB – Valor Acrescentado Bruto

WTTC – *World Travel & Tourism Council*

1. INTRODUÇÃO

O aumento das exigências por parte dos consumidores e a atual concorrência empresarial levaram a que a qualidade assumisse um papel crucial no mercado de bens e serviços.

Atualmente nenhuma empresa pode esperar ser bem-sucedida se não se preocupar em disponibilizar aos seus clientes produtos e serviços de qualidade.

Neste contexto, diversas empresas têm-se preocupado em implementar métodos de melhoria e gestão da qualidade, de entre estes, uns dos mais referidos pela literatura é a ISO 9000.

A ISO 9000 designa um conjunto de normas técnicas, de entre as quais se destaca a ISO 9001, que estabelece os requisitos de um sistema de gestão da qualidade (Fernandes & Guerra, 2008).

Ao longo dos últimos anos, o número de empresas certificadas segundo a ISO 9001 tem vindo a aumentar, sendo que, segundo a ISO Survey of Certifications 2013 (ISO, 2013), existiam já nesse ano 1.129.446 empresas certificadas.

Dada a importância da ISO 9001, diversos autores estudaram os efeitos da certificação segundo esta norma no desempenho das empresas, nomeadamente no desempenho operacional e financeiro, sendo que ainda não existe um consenso relativamente a esta questão.

Assim, a presente dissertação tem como objetivo analisar a associação entre a certificação segundo a norma ISO 9001 e o desempenho financeiro das empresas, utilizando para tal, os indicadores financeiros ROA e Resultado Líquido do Exercício

(Singels, Ruel, & Water, 2001; Lafuente, Bayo-Moriones, & García-Cestona, 2010), calculados com base nos dados fornecidos pela Informa D&B.

Para este efeito, será utilizada uma amostra de empresas portuguesas certificadas e não certificadas do setor hoteleiro, mais concretamente estabelecimentos hoteleiros.

O presente estudo centra-se no sector hoteleiro por se tratar de uma indústria importante no contexto mundial, e particularmente em Portugal, onde, de acordo com as “Estatísticas do Turismo 2014” do INE, gerou, entre julho de 2013 e julho de 2014, 2,1 mil milhões de euros de proveitos totais, o que representa um aumento de 12,9% face ao período anterior (INE, 2015).

Para além disso, o sector hoteleiro foi ainda escolhido devido a existirem poucos estudos sobre a associação entre a certificação segundo a norma ISO 9001 e o desempenho organizacional, que utilizem como amostra empresas deste sector.

De destacar que não existe nenhum estudo que aborde a temática da associação entre a certificação da qualidade e o desempenho das empresas, utilizando indicadores financeiros e estabelecimentos hoteleiros portugueses.

Face a todo o exposto, a presente dissertação contribui para a literatura no sentido de que poderá ajudar a clarificar se existe, ou não, uma associação entre a certificação da qualidade segundo a norma ISO 9001 e o desempenho das empresas, mais concretamente no desempenho financeiro e se, caso exista uma associação, perceber se é positiva ou negativa.

Adicionalmente, este estudo irá ainda contribuir para o aumento dos estudos sobre o sector hoteleiro, o que poderá ajudar a compreender melhor esta indústria, mais concretamente ao nível da certificação da qualidade.

Para concretizar o anteriormente exposto, a presente dissertação encontra-se dividida em cinco capítulos, o primeiro correspondendo à Introdução, onde é apresentado o tema do trabalho, a sua importância e respetivos objetivos.

O segundo capítulo consiste na Revisão da Literatura, que apresenta as obras que abordam a temática em estudo (qualidade, certificação da qualidade, sector hoteleiro, indicadores financeiros), com o intuito de apresentar um enquadramento temático.

O capítulo seguinte consiste na Metodologia, onde é apresentada a amostra utilizada, os indicadores financeiros estudados, bem como o procedimento de análise dos dados obtidos. Adicionalmente são apresentadas, neste capítulo, as hipóteses de investigação.

No quarto capítulo são apresentados os Resultados e é feita a respetiva análise dos mesmos. É, então, nesta fase do trabalho que será possível perceber a associação entre a certificação da qualidade e o desempenho financeiro dos estabelecimentos hoteleiros portugueses.

Por fim, no quinto capítulo serão destacados os pontos mais relevantes da presente dissertação e serão apresentadas as limitações do estudo e sugestões para trabalhos futuros.

2. REVISÃO DA LITERATURA

2.1. O conceito de qualidade e a sua importância

Atualmente, os consumidores estão cada vez mais exigentes no que concerne à qualidade dos produtos e serviços, preferindo, na maioria dos casos, pagar mais por um produto duradouro, e por um serviço que seja entregue devidamente (Krajewski & Ritzman, 1993).

Neste cenário, e considerando a concorrência agressiva e global que uma empresa enfrenta, a qualidade não pode ser vista como um luxo, mas sim como um fator crucial para a sobrevivência de uma entidade (Cruz & Carvalho, 1992).

Ainda que seja consensual a importância da qualidade para uma empresa, o conceito de “qualidade” não o é, existindo diversas abordagens para a sua definição.

Neste contexto, apresentam-se na Tabela I, algumas das definições existentes.

Tabela I: Definições de qualidade

Autor, ano	Definição
Crosby, 1979	“Conformidade com os requisitos (especificações)”
Juran & Gryna, 1988	“Adequação ao fim ou utilização”
Garvin, 1984	Propôs cinco critérios para definir qualidade: transcendente, baseada na produção, baseada no consumidor, baseada no produtor, baseada no valor
ISO, 1987	“Qualidade é a totalidade das propriedades e características de um produto ou serviço que o tornam apto a satisfazer necessidades implícitas ou explícitas”

Fonte: Elaboração própria

2.2. A sociedade dos serviços

Desde a Segunda Grande Guerra, o sector terciário tem aumentado a sua importância nos países industrializados, representando atualmente, em muitos deles, o sector dominante da economia (McAdam, & Canning, 2001).

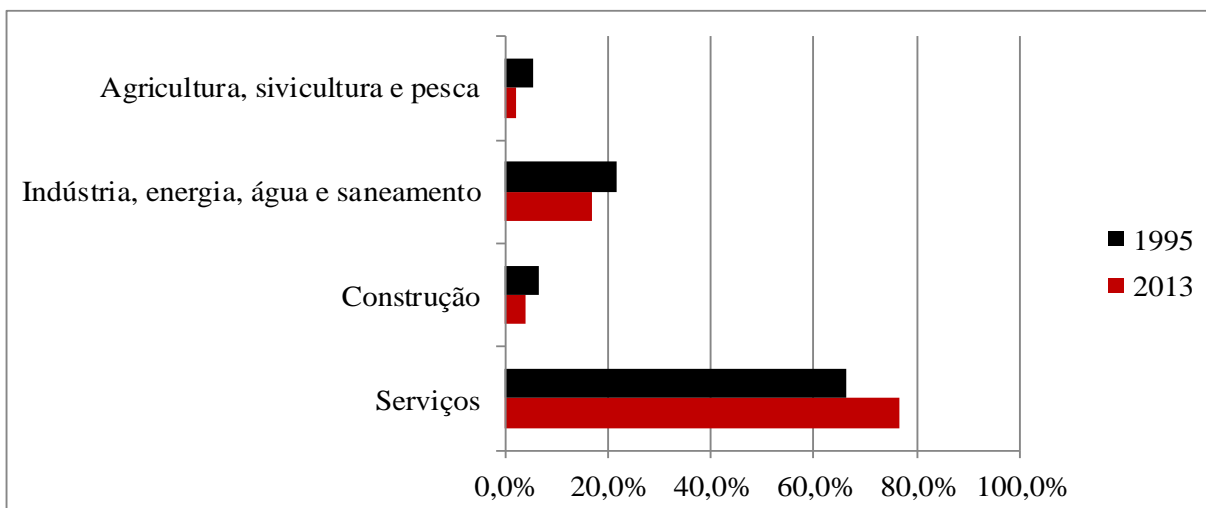
Lovelock, Vandermerwe e Lewis (1996) também defendem que os serviços representam o sector que mais contribui para as economias desenvolvidas em todo o mundo, nomeadamente para as economias dos países europeus. Estes autores acrescentam que, o aumento da importância do sector terciário e consequente decréscimo do peso dos sectores primário e secundário foi drástico nas últimas três décadas em algumas economias europeias.

O aumento da importância do sector terciário é demonstrado por Zeithaml e Bitner (1996), as quais referem que este sector aumentou o seu peso no PIB norte-americano de 54%, em 1948, para 73%, em 1991.

Neste contexto, e mais concretamente quanto à economia portuguesa, é possível verificar através da Figura 1 do estudo “Portugal em números 2013” do INE, que o sector terciário aumentou o seu peso no VAB português de 66,4% em 1995, para 76,7% em 2013, o que representa um aumento de 10,3 pontos percentuais num período de 18 anos.

A este nível, é igualmente importante destacar o facto de já em 1995 o sector dos serviços representar o sector que mais contribuía para a economia portuguesa.

Figura 1: Composição percentual do VAB (nominal)



Fonte: INE, 2014

O aumento da importância do sector dos serviços nas economias desenvolvidas é o resultado de um conjunto de alterações, nomeadamente a nível tecnológico e social. Kurtz e Clow (1998) apresentam algumas destas alterações, nomeadamente as seguintes:

- Aumento do poder de compra e do rendimento disponível;
- Envelhecimento da população e aumento da esperança média de vida;
- Aumento da população feminina no mercado do trabalho;
- Uso de computadores e desenvolvimento das telecomunicações.

2.3. A qualidade nos serviços

Soares (1994 e 2003) considera que as mais relevantes tendências para o futuro são o incremento da Qualidade nas empresas de prestação de serviços, em virtude do cada vez maior peso dos serviços na economia atual, uma dinâmica de melhoramento da Qualidade, ou seja o desenvolvimento de dinâmicas de Qualidade e a sua integração nas estratégias

globais das diferentes organizações, e a extensão das operações de Qualidade a todas as funções e níveis hierárquicos de uma organização.

Neste contexto, e para que melhor se compreenda a temática da qualidade nos serviços, importa inicialmente clarificar o conceito de “serviços”.

Segundo Kotler e Armstrong (2007), os serviços são um tipo de produto que consiste em atividades, benefícios ou satisfações oferecidas pela venda que são essencialmente intangíveis e não resultam na posse de nada.

Neste sentido, e com o intuito de ilustrar esta definição, os autores apresentam alguns exemplos de serviços, nomeadamente os serviços bancários, os serviços de hotelaria e a consultoria fiscal.

Com base no conceito de “serviços” acima apresentado, é possível verificar que as características dos serviços diferem das características dos produtos (bens físicos), uma vez que, entre outras, os serviços são intangíveis e os produtos não o são, da mesma forma que nos serviços os clientes são envolvidos no processo de produção, enquanto nos produtos tal envolvimento não ocorre.

Esta diferença das características faz com que a avaliação da qualidade de um serviço seja mais complexa que a de um produto, como ilustra Foster (2012) através do exemplo de que uma caneta que seja bem produzida será considerada de qualidade, independentemente da pessoa que a produziu estar bem ou mal humorada no momento da sua produção. No entanto, no caso de um restaurante, este não pode ser considerado como sendo de qualidade se a comida for boa, mas o empregado estiver de mau humor.

2.4. A importância do turismo e da hotelaria

Os serviços podem ser decompostos em diversas atividades, de entre estas, é importante destacar o turismo que, segundo Crouch e Ritchie (1999), tem tido um crescimento tão elevado que chega mesmo a ser considerado por muitos como “a maior indústria do mundo”.

O elevado crescimento do turismo é destacado pelo WTTC (a organização internacional que promove as viagens e o turismo a nível mundial) no seu recente relatório “*The Economic Impact of Travel & Tourism 2015*”, onde refere que, nos últimos anos, as viagens e o turismo têm crescido a uma taxa mais elevada do que a economia em geral e do que outros sectores importantes, como é o caso do automóvel, serviços financeiros e saúde. Esta tendência de crescimento acima dos outros sectores é esperada que se mantenha no futuro (WTTC, 2015).

Neste contexto, e ainda no relatório antes mencionado, são apresentados dados quantitativos que demonstram a importância do turismo para a economia mundial. Mais especificamente, o WTTC refere que a contribuição total das viagens e do turismo para o PIB total da economia foi de aproximadamente 7,6 mil milhões de dólares em 2014, o que representa uma percentagem de 9,8% do PIB da economia mundial. Para o ano de 2015, a organização prevê um aumento desta contribuição em 3,7% e, para o ano de 2025, é esperado um aumento de 3,8%, o que significará uma contribuição de cerca de 11,4 mil milhões de dólares e uma percentagem de 10,5% do PIB total da economia (Ver Figuras 2 e 3).

O WTTC menciona ainda o contributo das viagens e do turismo para o emprego mundial, o qual consistiu em cerca de 277 milhões de empregos em 2014, o que representa

uma percentagem de 9,4% dos empregos existentes à escala global. Para o futuro, mais concretamente para o ano de 2015, a organização espera um aumento deste contributo em 2,6%, o que irá representar aproximadamente 284 milhões de empregos. Para o ano de 2025 é previsto um aumento de 2,3%, o que irá representar cerca de 357 milhões de empregos e uma percentagem de 10,7% dos empregos existentes mundialmente (Ver Figuras 4 e 5).

No plano nacional, e mais concretamente no que concerne ao período compreendido entre 2006 e 2010, “o Turismo conquistou um papel central na economia portuguesa e é hoje líder nas exportações, na sustentabilidade, na inovação e na criação de emprego. O Turismo contribui, como nenhuma outra atividade, para a correção de assimetrias e para a criação de emprego sendo já um dos principais motores do desenvolvimento regional em Portugal” (Turismo de Portugal, 2011b), p. 5).

Em termos numéricos, e de acordo com o relatório “O Turismo na Economia: Evolução do contributo do Turismo para a economia portuguesa 2000-2010” (Turismo de Portugal, 2011a)) o peso do turismo para o VAB português foi de 4,1% em 2010, e o peso do emprego nas atividades características do turismo no emprego nacional foi de 8,2% em 2008.

À semelhança dos serviços, também o sector turístico pode ser distinguido em diferentes atividades, sendo uma das mais importantes a hotelaria.

A este nível, é necessário ter em consideração que existem diversas noções de estabelecimentos hoteleiros, sendo que uma delas é apresentada pelo CAE 551 – Estabelecimentos Hoteleiros (Tabela II):

Tabela II: Composição do CAE 551 – Estabelecimentos Hoteleiros

5511 Estabelecimentos hoteleiros com restaurante	
55111	Hotéis com restaurante
55112	Pensões com restaurante
55113	Estalagens com restaurante
55114	Pousadas com restaurante
55115	Motéis com restaurante
55116	Hotéis-Apartamentos com restaurante
55117	Aldeamentos turísticos com restaurante
55118	Apartamentos turísticos com restaurante
55119	Outros estabelecimentos hoteleiros com restaurante
5512 Estabelecimentos hoteleiros sem restaurante	
55121	Hotéis sem restaurante
55122	Pensões sem restaurante
55123	Apartamentos turísticos sem restaurante
55124	Outros estabelecimentos hoteleiros sem restaurante

Fonte: INE, 2007

Outra definição de estabelecimento hoteleiro, e que exclui, entre outros, os aldeamentos e apartamentos turísticos, é a da legislação portuguesa, mais concretamente do n.º 2 do artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 15/2014, de 23 de janeiro (Decreto-Lei nº 15/2014), onde se considera como estabelecimentos hoteleiros os hotéis, os hotéis-apartamentos e as pousadas.

No seguimento do exposto, e considerando como estabelecimentos hoteleiros os hotéis, hotéis-apartamento, pousadas, quintas de madeira e apartamentos e aldeamentos turísticos, apresentam-se, em seguida, as conclusões do relatório “Estatísticas do turismo 2014” (INE, 2014) que demonstram a importância da hotelaria para o nosso país.

Em julho de 2014, a hotelaria dispunha de 1550 estabelecimentos hoteleiros, dos quais 72,3% eram hotéis e 12,6% hotéis-apartamentos. Comparando com julho de 2013, verificou-se um aumento de 6% da oferta de estabelecimentos hoteleiros, sendo o maior contribuidor para este aumento os hotéis, que aumentaram a sua oferta em 7,9% (o que representa um aumento de 82 unidades desde o ano anterior).

Para além disso, a hotelaria registou ainda 15 milhões de hóspedes e 43,5 milhões de dormidas em julho de 2014, o que representou um aumento de 12,6% e 11%, respetivamente, face ao ano anterior.

Os referidos aumentos traduziram-se, assim, em 2,1 mil milhões de euros de proveitos totais e 1,5 mil milhões de euros de proveitos de aposento, sendo que os maiores contribuidores para estes valores foram os hotéis e os hotéis-apartamentos. Face ao ano anterior, verificou-se um aumento de 12,9% e 13,7%, respetivamente.

2.5. A certificação da qualidade e o desempenho organizacional

Em todo o mundo, o movimento da qualidade tem ganho uma força considerável. Neste contexto, um dos métodos de melhoria e gestão da qualidade mais destacado pela literatura é a ISO 9000 (Heras, Casadesús, & Dick, 2002a)).

A ISO 9000 é composta por um conjunto de normas, sendo uma delas a ISO 9001, a qual apresenta os requisitos de um sistema de gestão da qualidade (Fernandes & Guerra, 2008).

De acordo com a ISO Survey of Certifications 2013 (ISO, 2013), existiam já nesse ano 1.129.446 empresas certificadas segundo a norma ISO 9001, o que representa um aumento de 177% face ao ano de 2000.

A este nível, e com base no tamanho da economia e no número de empresas, era expectável que o número de empresas certificadas nos EUA e na Europa fossem similares, mas segundo Martínez-Costa e Martínez-Lorente (2007), o número de empresas certificadas nos EUA é menor que o número de empresas certificadas apenas em Espanha.

Esta questão pode estar relacionada com o facto de os EUA serem um dos criadores do TQM, o método de gestão da qualidade mais aceite de acordo com a literatura (Martínez-Lorente, Dewhurst, & Dale, 1998).

As motivações que levam as empresas a certificar-se são diversas, sendo que Sampaio, Saraiva e Rodrigues (2009) destacam entre outras, as seguintes: melhoria da relação com o cliente; satisfação do cliente; aumento da vantagem competitiva; acesso a novos mercados; melhoria da produtividade; melhoria da qualidade dos produtos; aumento da quota de mercado. De entre estas, Ebrahimpour, Withers e Hikmet (1997) concluíram, no seu estudo a 500 empresas da indústria transformadora a operar nos EUA, que a principal razão para a certificação é o aumento da quota de mercado.

As motivações acima apresentadas podem ser distinguidas em motivações internas e externas. As motivações internas são aquelas que levam uma empresa a certificar-se por considerar que necessita de o fazer, por exemplo para melhorar a sua produtividade. Já as motivações externas dizem respeito a pressões externas que fazem com que a empresa se certifique, como é o caso da pressão por parte dos clientes (Singels *et al.* (2001)).

Neste contexto, diversos autores estudaram a relação entre as motivações (externas e internas) para a certificação e a associação que daí advém.

Zaramdini (2007) concluiu, através de um estudo a empresas dos Emirados Árabes Unidos, que existe uma correlação significativa moderada entre os motivos para a certificação e os benefícios que dela resultam.

Neste contexto, Sampaio (2008) verificou, a partir de um estudo feito a empresas portuguesas, que existe uma diferença significativa, ao nível da produtividade e do rácio dos resultados operacionais sobre o volume de vendas, entre as empresas certificadas com base em motivações internas e as empresas certificadas com base em motivações externas. Sendo que, as entidades que se certificam tendo por base motivações internas têm, em média, melhor desempenho tanto na produtividade como no rácio da rentabilidade operacional das vendas.

Prajogo (2011), que estudou o impacto das motivações na relação entre a implementação da ISO 9000 e o desempenho operacional das empresas australianas, concluiu que, as motivações internas têm uma relação positiva com o desempenho operacional e com a implementação. Para além disso, as motivações internas intensificam a relação entre a implementação e o desempenho operacional.

Contrariamente, as motivações externas mostraram não ter qualquer relação com o desempenho, e enfraqueceram a relação existente entre a implementação e o desempenho.

Para além do estudo da relação entre as motivações para a certificação e a associação que daí advém, diversos autores têm-se ainda focado em estudar os efeitos da Certificação, segundo a norma ISO 9000, no desempenho das empresas, nomeadamente ao nível do desempenho operacional e financeiro.

Neste contexto, e no que concerne ao mercado financeiro, Aarts e Vos (2001) concluíram que o anúncio da certificação por parte das empresas da Nova Zelândia não

provoca qualquer reação no mercado. Para além disso, estes autores acrescentam que as empresas certificadas têm desempenhos financeiros abaixo da média do mercado financeiro.

Beirão e Cabral (2002), que recorreram a uma amostra de empresas portuguesas presentes no mercado de valores, não partilham da mesma opinião, afirmando que o mercado reage positivamente ao anúncio de uma certificação de qualidade.

Adicionalmente, estes autores concluíram que nos cinco anos após a certificação, a performance operacional e a rentabilidade das empresas pioram, considerando ser necessário mais um ano para recuperar os custos inerentes à certificação.

À semelhança do mercado português, também o mercado espanhol reage positivamente ao anúncio de uma certificação, a qual é considerada como uma ferramenta para reduzir as assimetrias de informação entre os compradores e os vendedores (Nicolau & Sellers, 2002).

Focando-se não apenas nas empresas cotadas em bolsa, Terziovski, Samson e Dow (1997), concluíram que não existe qualquer relação entre a certificação segundo a norma ISO 9000, e os indicadores do desempenho organizacional (satisfação do consumidor, crescimento das vendas, *cash flows*, entre outros) das empresas da indústria transformadora da Austrália e Nova Zelândia, o que significa que a certificação não tem qualquer associação (positiva ou negativa) com o desempenho das empresas.

Contrariamente, Lafuente *et al.* (2010) defendem, através de um estudo a empresas da indústria transformadora espanhola, que a certificação tem uma associação positiva com o desempenho das empresas, melhorando a produtividade do trabalho e o indicador financeiro ROA.

Lamport, Seetannah, Conhyedass e Sannassee (2010), defendem igualmente que a certificação tem um efeito positivo no desempenho das empresas, mais concretamente nos resultados por ação, nas vendas e nas despesas operacionais.

Através de um estudo longitudinal de três anos, Corbett, Montes-Sancho e Kirsch (2005), defendem que a ISO 9000 levou a melhorias significativas no desempenho financeiro das empresas, tanto no curto prazo como no longo prazo, sendo que o momento exato dessa melhoria e a sua magnitude varia de empresa para empresa.

Segundo Heras, Casadesús e Dick (2002b)), as empresas certificadas apresentam melhor desempenho, ao nível das vendas e do lucro, do que as empresas não certificadas. No entanto, não há evidência de uma melhoria no desempenho destas empresas após a sua certificação, o que leva os autores a concluir que as empresas com melhor desempenho são mais propensas para se certificarem.

Dunu e Ayokanmbi (2008) também defendem que as empresas certificadas têm melhor desempenho financeiro e operacional que as não certificadas, no entanto afirmam que esta diferença não é estatisticamente significativa.

Utilizando indicadores como a satisfação do cliente e os resultados da empresa, Singels *et al.* (2001) acrescentam que, por si só, a certificação de qualidade não conduz a melhorias no desempenho de uma empresa, desempenhando, neste contexto, o tipo de motivação (interna ou externa) da organização para a certificação, um papel crucial para que seja possível verificar uma melhoria ao nível desempenho da empresa.

Concretamente quanto à indústria hoteleira, Tarí, Claver-Cortés, Pereira-Moliner e Azorín (2009) afirmam que os hotéis espanhóis certificados têm um melhor desempenho

que os hotéis espanhóis não certificados, utilizando para suportar a sua afirmação indicadores como o lucro operacional antes de imposto e a taxa de ocupação por quarto.

Adicionalmente, Soares (2014) defende, no seu estudo a estabelecimentos hoteleiros portugueses, que os benefícios da certificação apenas se fazem sentir no longo prazo, e que não existe qualquer relação entre o impacto da certificação e a classificação dos estabelecimentos.

3. METODOLOGIA

3.1 Seleção da amostra

Como já referido, o presente estudo incide sobre os estabelecimentos hoteleiros portugueses certificados segundo a ISO 9001, e os estabelecimentos hoteleiros portugueses não certificados.

Neste contexto, para se obter a população deste estudo foi feito um levantamento dos estabelecimentos hoteleiros portugueses presentes no Registo Nacional de Turismo (Turismo de Portugal, 2015), o qual adota o conceito de estabelecimento hoteleiro do Decreto-Lei n.º 15/2014, de 23 de janeiro (*i.e.* considera como estabelecimentos hoteleiros os hotéis, hotéis-apartamento e as pousadas). Deste levantamento, foi obtida uma população de 1370 estabelecimentos hoteleiros, sendo 1301 não certificados e 69 certificados.

No sentido de se confirmar a informação presente no Registo Nacional de Turismo quanto à certificação, bem como conhecer qual a certificação ou certificações dos estabelecimentos hoteleiros portugueses e as respetivas datas de obtenção, foi enviado, por correio eletrónico, o *e-mail* que se encontra na Figura 6.

Este *e-mail* foi enviado aos 69 estabelecimentos certificados, de acordo com a informação presente no Registo Nacional de Turismo, bem como a 300 estabelecimentos hoteleiros não certificados, escolhidos aleatoriamente de entre os 1301.

Dada a baixa taxa de resposta, foi escolhida uma nova amostra para ser contactada por telefone, 69 estabelecimentos hoteleiros certificados e 69 estabelecimentos não certificados, escolhidos aleatoriamente de entre os 300 estabelecimentos hoteleiros anteriormente selecionados.

Após o contacto telefónico, no qual foram feitas as questões presentes no *e-mail* da Figura 6, bem como após a seleção dos estabelecimentos hoteleiros classificados entre 3 e 4 estrelas no sentido de se obter uma amostra o mais uniforme possível, a amostra do presente estudo ficou reduzida a 30 estabelecimentos hoteleiros certificados segundo a ISO 9001 e 45 não certificados.

Após selecionada a amostra, e para obter os dados da Informa D&B, foi solicitado o NIF de cada estabelecimento hoteleiro.

Dado que os estabelecimentos hoteleiros não dispõem de NIF, foi necessário fazer um levantamento dos NIF de cada entidade que explora cada estabelecimento hoteleiro, sendo que, da amostra selecionada podiam surgir casos em que uma entidade explorava mais do que um estabelecimento hoteleiro, ou mesmo tinha outros negócios associados.

Para contornar o problema, foi solicitado à Informa D&B, que conjuntamente com os dados pedidos, fornecesse adicionalmente quais as empresas que estavam associadas a cada NIF da entidade exploradora, no sentido de eliminar os casos em que existia mais do que uma empresa associada ao NIF.

Depois de eliminar os casos em que existiam mais do que uma empresa associada ao NIF da entidade exploradora, a amostra dos estabelecimentos hoteleiros portugueses ficou reduzida a 9 certificados e 13 não certificados.

3.2 Seleção dos indicadores financeiros

Para efeitos da presente dissertação, serão estudados os seguintes indicadores financeiros:

- Resultado da empresa, que foi utilizado por Tarí *et al.* (2009), Singels *et al.* (2001) e Heras *et al.* (2002a)), mais concretamente o Resultado Líquido do Exercício, o qual expressa o lucro líquido da empresa.
- Rendibilidade do Ativo, que foi utilizada por Martínez-Costa e Martínez-Lorente (2007) e Lafuente *et al.* (2010). Este indicador expressa o resultado de uma empresa em função do total do ativo, demonstrando assim a capacidade de uma empresa utilizar o seu ativo para gerar os resultados. Para este efeito, será tido em consideração o Resultado Líquido do Exercício.

Estes indicadores financeiros serão analisados para o ano de 2014, o ano mais recente para o qual a plataforma Informa D&B dispunha dos dados solicitados.

De destacar que, o ativo disponibilizado corresponde ao do final do ano, uma vez que era o único que a Informa D&B dispunha.

3.3 Perguntas de pesquisa

De acordo com a análise à literatura atualmente existente, verifica-se que a associação entre a certificação da qualidade e o desempenho das empresas não é claro, sendo que, com base em metodologias de trabalho diferentes, alguns autores chegaram a resultados positivos, e outros a resultados negativos (Martínez-Costa & Martínez-Lorente, 2007).

Adicionalmente, verifica-se que existe um número bastante reduzido de estudos que abordem a problemática da associação da certificação da qualidade e do desempenho financeiro no sector hoteleiro, sobretudo utilizando indicadores financeiros.

Neste contexto, e com o intuito de clarificar qual a associação entre a certificação da qualidade e o desempenho financeiro, bem como contribuir para o aumento dos estudos do sector hoteleiro, a presente dissertação visa responder as seguintes hipóteses:

H1: Os estabelecimentos hoteleiros certificados têm melhor performance financeira que os estabelecimentos hoteleiros não certificados?

H2: Qual a associação entre a certificação e a performance financeira dos estabelecimentos hoteleiros?

3.4 Análise dos dados

Inicialmente, e para se fazer uma caracterização das duas amostras em análise (estabelecimentos hoteleiros não certificados, e estabelecimentos hoteleiros certificados), será apresentado e analisado um quadro com as principais medidas de estatística descritiva para cada um dos indicadores financeiros em análise, mais concretamente com a média ponderada (considerando como ponderador um indicador de dimensão - número de empregados), desvio-padrão e quartis.

Para testar H1, será apresentado, o teste não paramétrico de Mann-Whitney (também designado por teste de Wilcoxon rank-sum) o qual compara as medianas de duas amostras independentes para verificar se são, ou não, homogéneas.

Para testar H2, serão apresentados e analisados os seguintes modelos econométricos:

$$(a) \text{ NETRES} = \beta_1 \text{CERTIF} + \beta_2 \text{FINDEBT} + \beta_3 \text{LOCAT} + u$$

$$(b) \text{ ROA} = \beta_1 \text{CERTIF} + \beta_2 \text{FINDEBT} + \beta_3 \text{LOCAT} + u$$

- NETRES – variável dependente que representa o Resultado Líquido do Exercício;
- ROA – variável dependente que corresponde à rentabilidade do ativo;
- CERTIF – variável independente *dummy* que assume o valor de 1 se o estabelecimento hoteleiro for certificado, e de zero se o estabelecimento hoteleiro não for certificado;
- FINDEBT – variável independente que representa o endividamento financeiro dos estabelecimentos hoteleiros. Este indicador foi calculado através do passivo e ativo solicitados à Informa D&B;
- LOCAT – variável independente *dummy* que assume o valor de 1 se os estabelecimentos hoteleiros estiverem localizados em Lisboa, Porto ou Faro, e de 0 se os estabelecimentos estiverem localizados em qualquer outra região.

Nos modelos acima, as variáveis NETRES e ROA são explicadas pela variável FINDEBT, uma vez que o Resultado Líquido do Exercício engloba, entre outros, os juros e gastos similares suportados com o financiamento (Neves, 2012).

As referidas variáveis são ainda explicadas pela LOCAT, na medida em que, o volume de negócios (que é parte integrante do Resultado Líquido do Exercício) de um estabelecimento hoteleiro localizado numa cidade mais atrativa do ponto de vista turístico será, à partida, superior face ao volume de negócios de um estabelecimento sediado noutra cidade do país.

Para efeitos dos modelos explicativos das variáveis NETRES e ROA foi ainda considerada a variável independente CERTIF, uma vez que, conforme já referido, o

presente estudo pretende analisar a associação entre a certificação da qualidade e a *performance* financeira.

Cumprando destacar que, todos os resultados que serão seguidamente analisados foram obtidos através do programa estatístico Stata 13.

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Como já referido, os dados que serão inicialmente apresentados respeitam a medidas da estatística descritiva, com o intuito de caracterizar a amostra dos estabelecimentos hoteleiros portugueses certificados, e a amostra dos estabelecimentos hoteleiros portugueses não certificados.

Neste sentido, apresentam-se a Tabela III e a Tabela IV, cujos valores foram obtidos através do Stata 13 (Ver Figuras 7 e 8):

Tabela III: Média ponderada, desvio padrão, e mediana dos estabelecimentos hoteleiros portugueses certificados e não certificados (*RL expresso em euros*)

Medida	Média ponderada		Desvio padrão		Mediana	
	RL	ROA	RL	ROA	RL	ROA
Estabelecimentos certificados	-100.657,77	-0,02	213.561,70	0,05	825,88	0,00
Estabelecimentos não certificados	218.232,27	0,04	255.083,10	0,12	59.444,74	0,04

Fonte: Elaboração própria

Como é visível a partir da Tabela III, os estabelecimentos hoteleiros não certificados têm, em termos médios, tanto um Resultado Líquido do Exercício, como uma rentabilidade do ativo, superiores às dos estabelecimentos hoteleiros certificados.

De destacar que, os valores assumidos ao nível do RL e do ROA pelos estabelecimentos hoteleiros certificados são negativos, por oposição aos assumidos pelos estabelecimentos hoteleiros não certificados que são positivos, sendo que, no caso do ROA dos estabelecimentos certificados, este indicador é negativo devido ao resultado líquido ser negativo.

Face ao exposto, conclui-se então, que em termos médios, os estabelecimentos hoteleiros certificados geram prejuízo, por oposição aos não certificados que geram lucro. Para além disso, é ainda possível constatar que os estabelecimentos hoteleiros não certificados têm uma maior capacidade de utilizar o seu ativo para gerar resultados do que os estabelecimentos hoteleiros certificados.

Ao nível do desvio padrão tanto do RL como do ROA, verifica-se que o valor dos estabelecimentos hoteleiros não certificados é superior aos dos estabelecimentos certificados, o que significa que existe uma maior variabilidade (dispersão) dos valores da amostra dos estabelecimentos não certificados face à média, do que dos valores da amostra dos estabelecimentos certificados.

Não obstante, importa destacar que os desvios assumidos por ambas as amostras nos dois indicadores financeiros são bastante elevados.

No que respeita à mediana do RL e do ROA dos estabelecimentos hoteleiros certificados, verifica-se que metade da amostra dos estabelecimentos hoteleiros certificados assume valores superiores aos valores médios (-100.657,77€ vs 825,88€; -0,02 vs 0,00). Quanto aos estabelecimentos hoteleiros não certificados, verifica-se o contrário, ou seja, os valores médios são superiores aos das medianas (218.232,27€ vs 59.444,74€; 0,041 vs 0,035 – ver Figura 7).

Deste modo, verifica-se que as amostras em análise são compostas por valores extremos (valores muito elevados ou muito baixos) que se encontram a influenciar os valores médios.

Tabela IV: Quartis dos estabelecimentos hoteleiros portugueses certificados e não certificados (*RL expresso em euros*)

Grupo	Mínimo		1.º Quartil		3.º Quartil		Máximo	
	RL	ROA	RL	ROA	RL	ROA	RL	ROA
Estabelecimentos certificados	-565.841,30	-0,11	-67.471,36	-0,03	6.498,05	0,01	55.969,01	0,04
Estabelecimentos não certificados	-154.614,30	-0,19	-45.931,88	-0,03	164.066,5	0,08	651.784,9	0,45

Fonte: Elaboração própria

Considerando as Tabelas III e IV, é possível constatar que as distribuições do RL e do ROA dos estabelecimentos hoteleiros certificados são enviesadas à esquerda (ou assimétricas negativas) o que significa que a maior parte dos valores se encontram concentrados à direita das médias.

Quanto às distribuições do RL e do ROA dos estabelecimentos não certificados, verifica-se que são enviesadas à direita (ou assimétricas positivas) o que significa que os valores mais baixos são os mais frequentes.

Com o intuito de responder à primeira hipótese do presente estudo, apresenta-se a Tabela V com os resultados obtidos com o teste de Mann-Whitney (ver Figuras 9 e 10):

Tabela V: Teste de Mann-Whitney para o RL e para o ROA

	z	Prob > z
Teste para o RL	1,636	0,1018
Teste para o ROA	1,169	0,2426

Fonte: Elaboração própria

A partir da Tabela V, é possível verificar que, se assumirmos tanto um nível de significância de 0,05 como de 0,10, a hipótese nula deste teste não será rejeitada em ambos os casos, na medida em que tanto o valor-p do RL como o valor-p do ROA são superiores a 0,05 e a 0,10.

Assim, e tendo em consideração que o teste de Mann-Whitney tem como hipótese nula a homogeneidade das amostras, verifica-se, então, que a diferença entre as medianas dos dois grupos não é estatisticamente significativa para ambos os indicadores em análise, pelo que, em termos estatísticos, os estabelecimentos hoteleiros certificados não têm nem melhor nem pior desempenho financeiro que os estabelecimentos hoteleiros não certificados.

Para responder à segunda e última hipótese da presente dissertação, apresentam-se na Tabela VI dois modelos econométricos, que visam quantificar a associação entre a certificação e o resultado líquido, bem como entre a certificação e a rendibilidade do ativo dos estabelecimentos hoteleiros portugueses (ver Figuras 11 e 12):

$$(a) \text{ NETRES} = \beta_1 \text{CERTIF} + \beta_2 \text{FINDEBT} + \beta_3 \text{LOCAT} + u$$

$$(b) \text{ ROA} = \beta_1 \text{CERTIF} + \beta_2 \text{FINDEBT} + \beta_3 \text{LOCAT} + u$$

Tabela VI: Regressões lineares (*RL expresso em euros*)

	Regressão linear (a)				Regressão linear (b)			
	Coefficiente	Desvio padrão	t	Prob > t	Coefficiente	Desvio padrão	t	Prob > t
CERTIF	-163.193,00	84.342,07	-1,93	0,07	-0,06	0,05	-1,04	0,31
FINDEBT	-300.062,20	123.284,50	-2,43	0,03	-0,17	0,08	-2,11	0,05
LOCAT	100.744,20	94.157,43	1,07	0,30	0,02	0,06	0,40	0,70

Fonte: Elaboração própria

Antes de se proceder à análise da variável referente à certificação (“CERTIF”), importa destacar que a regressão que explica o resultado líquido possui um valor-p do teste F de 0,0153 (ver Figura 11), o que significa que, para um nível de significância de 0,05, existe, em termos estatísticos, pelo menos uma variável que explica o modelo.

Quanto à regressão do ROA, esta possui um valor-p do Teste F de 0,1291 (ver Figura 12), o que faria com que, para um nível de significância de 0,10, este modelo não fosse aceite.

Não obstante, dado que não se conseguiu construir um modelo com um valor-p inferior a 0,1291 e que este valor é bastante próximo do nível de significância 0,10, optou-se por utilizar o modelo em questão apesar desta limitação.

O último aspeto que importa destacar, antes da análise da variável referente à certificação, é que, segundo o indicador *R-squared*, no modelo explicativo do resultado líquido, as variáveis independentes têm capacidade para explicar 43% do modelo (ver Figura 11). Quanto ao modelo explicativo do ROA, as variáveis independentes têm capacidade para explicar 26% do modelo (ver Figura 12).

Passando agora à análise da associação entre a certificação e o desempenho financeiro, importa numa primeira fase verificar se a variável “CERTIF” é, ou não, estatisticamente significativa para explicar cada um dos indicadores financeiros.

Ao nível do resultado líquido, verifica-se um valor-p de 0,07, o que significa que, para um nível de significância de 0,10, a variável referente à certificação é estatisticamente significativa para explicar o modelo.

Ao nível do ROA, verifica-se um valor-p de 0,31, pelo que, para um nível de significância de 0,10, esta variável é considerada como não sendo estatisticamente significativa para explicar o modelo. Este resultado vai ao encontro do obtido com o teste de Mann-Whitney, que verificou não existirem diferenças no desempenho financeiro dos estabelecimentos hoteleiros certificados e dos estabelecimentos hoteleiros não certificados.

Considerando que a variável “CERTIF” é estatisticamente significativa para explicar o RL, é possível verificar que o coeficiente associado a esta variável é de -163.193,00, o que significa que quando um estabelecimento é certificado, o valor do resultado líquido reduz-se em 163.193,00€, considerando que as restantes variáveis se mantêm constantes.

Face a todo o exposto, é possível concluir que, em termos estatísticos, não existe uma diferença significativa no desempenho financeiro dos estabelecimentos hoteleiros certificados e dos estabelecimentos hoteleiros não certificados, quando medido pelo ROA, existindo porém uma diferença significativa quando medido pelo resultado líquido.

Adicionalmente, e da análise estatística elaborada, é possível concluir que não existe uma associação entre a certificação e o ROA, e que existe uma associação negativa com o Resultado Líquido do Exercício.

Estas conclusões são diferentes dos resultados obtidos por alguns dos autores referidos na Revisão de Literatura, nomeadamente por Lafuente *et al.* (2010), Corbett *et al.* (2005), Dunu e Ayokanmbi (2008) e Tarí *et al.* (2009), os quais concluíram que a certificação da qualidade tem uma associação positiva com o desempenho financeiro das empresas.

5. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

5.1 Conclusões

A importância atual da qualidade e o crescente número de empresas certificadas segundo a norma ISO 9001, fez com que diversos autores desenvolvessem estudos para tentar compreender a associação entre a certificação e o desempenho das empresas, não tendo, neste contexto, sido obtidos resultados consensuais.

Neste sentido, surgiu a presente dissertação que teve como objetivo estudar a associação da certificação da qualidade e do desempenho financeiro dos estabelecimentos hoteleiros portugueses, tendo sido escolhida esta amostra devido à sua importância para a economia portuguesa e a existirem poucos estudos sobre esta temática que utilizem o sector hoteleiro.

Face ao exposto, a primeira hipótese do presente estudo consistia em aferir se o desempenho financeiro dos estabelecimentos hoteleiros certificados era superior ao desempenho financeiro dos estabelecimentos hoteleiros não certificados.

Com base num teste de Mann-Whitney, concluiu-se não existir uma diferença estatisticamente significativa entre os grupos, tanto ao nível do resultado líquido como do ROA.

A segunda e última hipótese consistia em quantificar a associação entre a certificação e o resultado líquido dos estabelecimentos, bem como entre a certificação e o ROA.

Tendo por base duas regressões lineares, verificou-se que a certificação não é estatisticamente significativa para explicar a rendibilidade do ativo, sendo, por oposição, estatisticamente significativa para explicar o resultado líquido.

Quanto ao resultado líquido, foi ainda possível perceber que a certificação tem uma associação negativa, levando à sua redução em 163.193€, assumindo que as restantes variáveis do modelo se mantêm constantes.

Conforme já referido no capítulo anterior, os resultados obtidos permitiram chegar a conclusões diferentes de algumas obtidas por autores referidos na Revisão de Literatura, os quais concluíram que a certificação da qualidade tem um efeito positivo no desempenho financeiro das empresas.

5.2 Limitações

A principal limitação do presente estudo prende-se com a dimensão da amostra em estudo (22 estabelecimentos hoteleiros – 13 não certificados e 9 certificados), a qual se deve sobretudo ao facto de cada estabelecimento hoteleiro não possuir um NIF e ser necessário recorrer ao NIF da entidade exploradora, como anteriormente referido.

Outra limitação que se pode destacar é referente às regressões lineares do resultado líquido e do ROA, as quais têm um número de variáveis explicativas muito reduzido. Ainda neste contexto pode ser destacada outra limitação, o facto do valor-p do teste F à significância global das variáveis da regressão do ROA ser superior ao nível de significância de 0,10.

Por fim, pode-se apontar o facto de esta análise ter por base apenas o ano de 2014, quando a certificação pode ter impacto em mais do que um ano.

5.3 Sugestões para trabalhos futuros

Tendo em consideração as limitações acima apresentadas, seria interessante utilizar uma amostra de grande dimensão de estabelecimentos hoteleiros portugueses e fazer o estudo para três ou mais anos, para perceber o impacto da certificação ao longo do tempo.

Neste contexto, poderiam ser feitas regressões com dados de painel.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aarts, F., & Vos, E. (2001). The impact of ISO registration on New Zealand firms' performance: a financial perspective. *The TQM Magazine*, 13(3), 180-191.

Beirão, G., & Cabral, J. (2002). The reaction of the Portuguese stock market to ISO 9000 certification. *Total Quality Management*, 13(4), 465-474.

Corbett, C., Montes-Sancho, M., & Kirsch, D. (2005). The Financial Impact of ISO 9000 Certification in the United States: An Empirical Analysis. *Management Science*, 51(7), 1046-1059.

Crosby, P. (1979). *Quality is Free*. New York: McGraw-Hill.

Crouch, G., & Ritchie, J. (1999). Tourism, Competitiveness, and Society Prosperity. *Journal of Business Research*, 44(3), 137-152.

Cruz, C. V., & Carvalho, O. (1992). *Qualidade – Uma Filosofia de Gestão*. Lisboa: Texto Editora.

Decreto-Lei n.º 15/2014, de 23 de janeiro. *Diário da República n.º 16/2014 - I Série*. Ministério da Economia. Lisboa.

Dunu, E., & Ayokanmbi, M. (2008). The Impact of ISO 9000 Certification on the Financial Performance of Organizations. *Journal of Global Business Issues*, 2(2), 135-144.

Ebrahimpour, M., Withers, B., & Hikmet N. (1997). Experiences of US- and foreign-owned firms: A new perspective on ISO 9000 implementation. *International Journal of Production Research*, 35(2), 569-576.

Foster, T. (2012). *Managing quality: integrating the supply chain* (5th ed.). Boston: Pearson Prentice Hall.

Fernandes, E., & Guerra, J. (2008). Gestão pela qualidade total em empresas turísticas. *Tourism & Management Studies*, 4, 40-49.

Garvin, D. (1984). What Does “Product Quality” Really Mean? *Sloan Management Review*, 26,(1), 25-43.

Heras, I., Casadesús, M., & Dick, G. (2002a)). ISO 9000 certification and the bottom line: a comparative study of the profitability of Basque region companies. *Managerial Auditing Journal*, 17(1/2), 72-78.

Heras, I., Casadesús, M., & Dick, G. (2002b)). ISO 9000 registration’s impact on sales and profitability: A longitudinal analysis of performance before and after accreditation. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 19(6), 774-791.

INE, I.P. (2007). *Classificação Portuguesa das Atividades Económicas Rev.3. Lisboa – Portugal*. Acedido em 13 de julho de 2015, em <http://www.ine.pt>.

INE, I.P. (2014). *Portugal em números 2013. Lisboa – Portugal*. Acedido em 13 de julho de 2015, em <http://www.ine.pt>.

INE, I.P. (2015). *Estatísticas do Turismo 2014. Lisboa – Portugal*. Acedido em 13 de julho de 2015, em <http://www.ine.pt>.

ISO (1987). *ISO9000 Management and Quality Systems Standards – Guidelines for Selection and Use*. Geneva: International Organisation for Standardisation.

ISO (2013). *ISO Survey of Certifications 2013. Switzerland*. Acedido em 23 de fevereiro de 2015, em <http://www.iso.org>.

Juran, J., & Gryna, F. (1988). *Juran’s Quality Control Handbook* (4th ed.). Singapore: McGraw-Hill Co.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2007). *Princípios de Marketing* (12^a ed.). São Paulo: Pearson Prentice Hall.

Krajewski, L. J., & Ritzman, L. P. (1993). *Operations Management – Strategy and Analysis* (3rd ed.). Reading: Addison-Wesley Publishing Company.

Kurtz, D. L., & Clow, K. E. (1998). *Services Marketing*. New York: John Wiley & Sons Inc.

Lafuente, E., Bayo-Moriones, A., & García-Cestona, M. (2010). ISO-9000 Certification and Ownership Structure: Effects upon Firm Performance. *British Journal of Management*, 21(3), 649-665.

Lamport, M., Seetanah, B., Conhyedass, P., & Sannassee, R. (2010). The association between ISO 9000 certification and financial performance. *International Research Symposium in Service Management*, 1-11.

Lovelock, C., Vandermerwe, S., & Lewis, B. (1996). *Services Marketing – A European Perspective*. London: Prentice-Hall Europe.

Martínez-Lorente, A., Dewhurst, F., & Dale, B. (1998). Total quality management: origins and evolution of the term. *The TQM Magazine*, 10(5), 378-386.

Martínez-Costa, M., & Martínez-Lorente, A. (2007). A triple analysis of ISO 9000 effects on company performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 56(5/6), 484-499.

McAdam, R., & Canning, N. (2001). ISO in the service sector: perceptions of small professional firms. *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(2), 80-92.

Neves, J. (2012). *Análise e Relato Financeiro – Uma Visão Integrada de Gestão*. Lisboa: Texto Editores.

Nicolau, J., & Sellers, R. (2002). The stock market's reaction to quality certification: Empirical evidence from Spain. *European Journal of Operational Research*, 142(3), 632-641.

Prajogo, D. (2011). The roles of firms' motives in affecting the outcomes of ISO 9000 adoption. *International Journal of Operations & Production Management*, 31(1), 78-100.

Sampaio, P. (2008), *Estudo do Fenómeno ISO 9000: origens, motivações, consequências e perspectivas*. Dissertação para obtenção do grau de Doutor em Engenharia de Produção e Sistemas (não publicada), Universidade do Minho.

Sampaio, P., Saraiva, P., & Rodrigues, A. (2009). ISO 9001 certification research: questions, answers and approaches. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 26(1), 38-58.

Singels, J., Ruel, G., & Water, H. (2001). ISO 9000 series - Certification and performance. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 18(1), 62-75.

Soares, J. M. (1994). *A Qualidade nos Serviços em Portugal – Ponto da Situação nos Setores Bancário e Segurador*. Dissertação para obtenção para Grau de Mestre (não publicada), Instituto Superior de Economia e Gestão, Universidade de Lisboa, Lisboa.

Soares, J. M. (2003). *A Study of the Influence of Cultural Differences on Perceptions of Quality in Retail Banking in England, Portugal and Spain*. PhD dissertation (unpublished), Kent Business School, University of Kent, Kent.

Soares, J. M. (2014). Estudo da relevância da norma ISO 9001 no desempenho das empresas portuguesas do sector da hotelaria. *Tourism & Management Studies*, 10(2), 57-66.

Tarí, J., Claver-Cortés, E., Pereira-Moliner, J., & Azorín, J. (2009). Is it worthwhile to be a quality certified hotel? Evidence from Spain. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 26(9), 850-864.

Terziovski, M., Samson, D., & Dow, D. (1997). The business value of quality management systems certification. Evidence from Australia and New Zealand. *Journal of Operations Management*, 15(1), 1-18.

Turismo de Portugal, I. P. (2011a). *O Turismo na Economia: Evolução do contributo do Turismo para a economia portuguesa 2000-2010. Direção de Estudos e Planeamento Estratégico/ Departamento de Informação Estatística. Lisboa*. Acedido em 13 de julho de 2015, em <http://www.turismodeportugal.pt>.

Turismo de Portugal, I. P. (2011b). *Plano Estratégico Nacional do Turismo, versão 2.0. Ministério da Economia, da Inovação e do Desenvolvimento. Lisboa*. Acedido em 13 de julho de 2015, em <http://www.turismodeportugal.pt>.

Turismo de Portugal, I. P. (2015). *Registo Nacional de Turismo. Lisboa – Portugal*. Acedido em 18 de fevereiro de 2015, em <https://rnt.turismodeportugal.pt/RNT/ConsultaRegisto.aspx>.

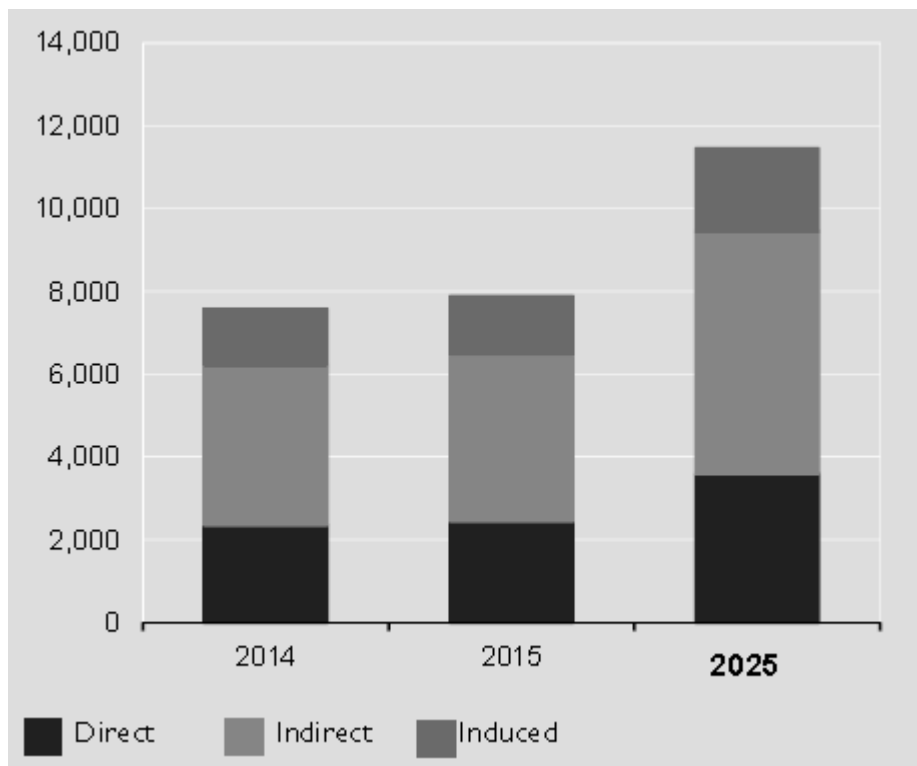
WTTC (2015). *The Economic Impact of Travel & Tourism 2015. London – United Kingdom*. Acedido em 13 de julho de 2015, em <http://www.wttc.org>.

Zaramdini, W. (2007). An empirical study of the motives and benefits of ISO 9000 certification: the UAE experience. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 24(5), 472-491.

Zeithaml, V., & Bitner, M. J. (1996). *Services Marketing*. Singapore: McGraw-Hill International.

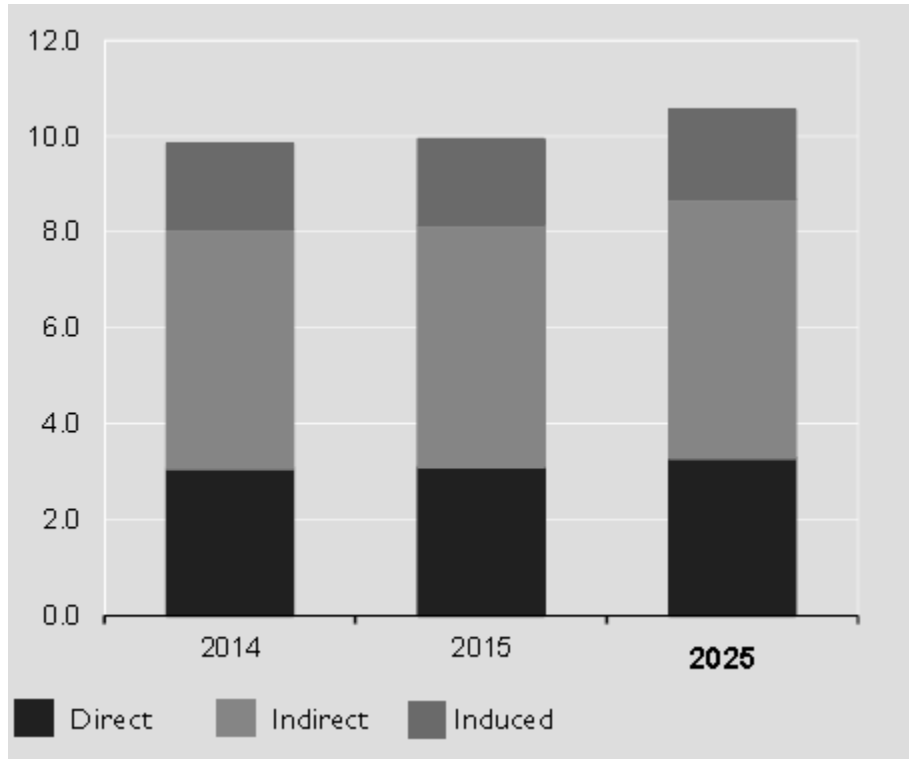
ANEXOS

Figura 2. Contribuição total das viagens e do turismo para o PIB: a preços constantes de 2014 e em mil milhões de dólares



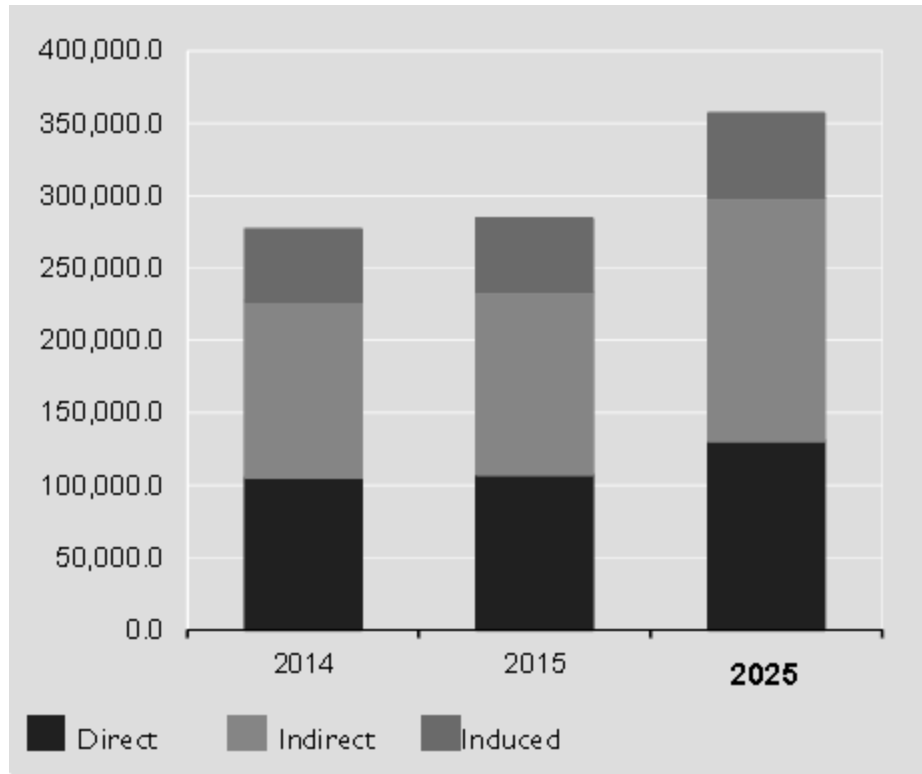
Fonte: WTTC, 2015

Figura 3. Contribuição total das viagens e do turismo para o PIB: % do PIB total da economia



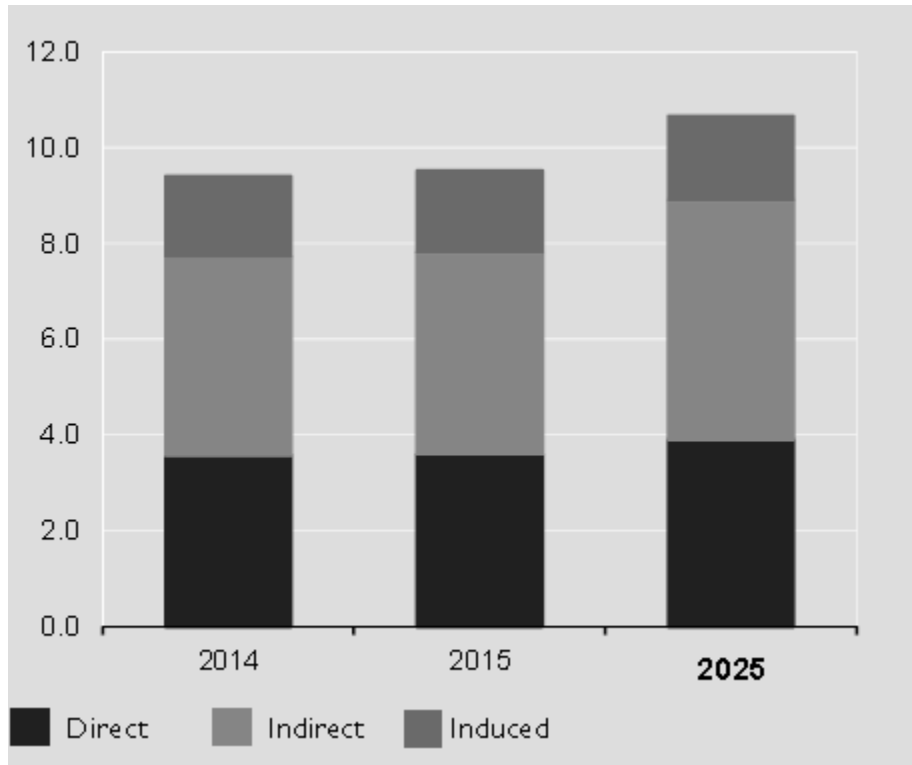
Fonte: WTTC, 2015

Figura 4. Contribuição total das viagens e do turismo para o emprego: em milhares de empregos



Fonte: WTTC, 2015

*Figura 5. Contribuição total das viagens e do turismo para o emprego: % do emprego
total da economia*



Fonte: WTTC, 2015

Figura 6. E-mail enviado aos estabelecimentos hoteleiros portugueses

Boa tarde,

Encontro-me atualmente a desenvolver uma dissertação de mestrado no ISEG - Instituto Superior de Economia e Gestão da Universidade de Lisboa, sendo o objeto do meu estudo a certificação de qualidade e indicadores financeiros das empresas do sector da hotelaria em Portugal.

Neste sentido, agradecia antecipadamente que me respondessem às seguintes duas questões:

- O vosso estabelecimento é certificado?
- Se sim, qual a certificação, ou certificações, e respetiva(s) data(s) de obtenção.

Muito obrigado pela disponibilidade,

--

Andreia Filipa Teixeira Ferreira, aluna do Mestrado de Contabilidade, Fiscalidade e Finanças Empresariais.

Output obtido com o programa Stata 13

Figura 7. Estatística descritiva – Estabelecimentos hoteleiros não certificados

2 . summarize NETRES ROA [iweight = DIMENS]

Variable	Obs	Weight	Mean	Std. Dev.	Min	Max
NETRES	13	322	218232.3	255083.1	-154614.3	651784.9
ROA	13	322	.040537	.1167394	-.1878	.4524

3 . summarize NETRES ROA, detail

NETRES						
Percentiles	Smallest					
1%	-154614.3	-154614.3				
5%	-154614.3	-71706.58				
10%	-71706.58	-49755.21	Obs		13	
25%	-45931.88	-45931.88	Sum of Wgt.		13	
50%	59444.74		Mean		113342.3	
		Largest	Std. Dev.		223926.4	
75%	164066.5	164066.5				
90%	431490.1	248619.7	Variance		5.01e+10	
95%	651784.9	431490.1	Skewness		1.18139	
99%	651784.9	651784.9	Kurtosis		3.693809	
ROA						
Percentiles	Smallest					
1%	-.1878	-.1878				
5%	-.1878	-.1429				
10%	-.1429	-.0408	Obs		13	
25%	-.0251	-.0251	Sum of Wgt.		13	
50%	.035		Mean		.0446	
		Largest	Std. Dev.		.1590909	
75%	.0778	.0778				
90%	.207	.0868	Variance		.0253099	
95%	.4524	.207	Skewness		1.116228	
99%	.4524	.4524	Kurtosis		4.594988	

Fonte: Stata 13

Figura 8. Estatística descritiva – Estabelecimentos hoteleiros certificados

4 . summarize NETRES1 ROA1 [iweight = DIMENS1]

Variable	Obs	Weight	Mean	Std. Dev.	Min	Max
NETRES1	9	147	-100657.8	213561.7	-565841.3	55969.01
ROA1	9	147	-.0198156	.046322	-.1135	.0383

5 . summarize NETRES1 ROA1, detail

NETRES1						
Percentiles	Smallest					
1%	-565841.3	-565841.3				
5%	-565841.3	-124678.7				
10%	-565841.3	-67471.36	Obs		9	
25%	-67471.36	-19341.38	Sum of Wgt.		9	
50%	825.88		Mean		-75833.38	
			Std. Dev.		191313.1	
75%	6498.05	4783.11				
90%	55969.01	6498.05	Variance		3.66e+10	
95%	55969.01	26756.27	Skewness		-2.133693	
99%	55969.01	55969.01	Kurtosis		6.109821	

ROA1						
Percentiles	Smallest					
1%	-.1135	-.1135				
5%	-.1135	-.0469				
10%	-.1135	-.034	Obs		9	
25%	-.034	-.013	Sum of Wgt.		9	
50%	.0002		Mean		-.0167556	
			Std. Dev.		.0439918	
75%	.0059	.0025				
90%	.0383	.0059	Variance		.0019353	
95%	.0383	.0097	Skewness		-1.135126	
99%	.0383	.0383	Kurtosis		3.704982	

Fonte: Stata 13

Figura 9. Teste de Mann-Whitney – Resultado Líquido do Exercício

```
2 . ranksum NETRES, by(CERTIF)

Two-sample Wilcoxon rank-sum (Mann-Whitney) test
```

CERTIF	obs	rank sum	expected
0	13	174	149.5
1	9	79	103.5
combined	22	253	253

```

unadjusted variance      224.25
adjustment for ties      -0.00
-----
adjusted variance       224.25

Ho: NETRES(CERTIF==0) = NETRES(CERTIF==1)
      z =      1.636
Prob > |z| =      0.1018
    
```

Fonte: Stata 13

Figura 10. Teste de Mann-Whitney – ROA

```
3 . ranksum ROA, by(CERTIF)

Two-sample Wilcoxon rank-sum (Mann-Whitney) test
```

CERTIF	obs	rank sum	expected
0	13	167	149.5
1	9	86	103.5
combined	22	253	253

```

unadjusted variance      224.25
adjustment for ties      -0.00
-----
adjusted variance       224.25

Ho: ROA(CERTIF==0) = ROA(CERTIF==1)
      z =      1.169
Prob > |z| =      0.2426
    
```

Fonte: Stata 13

Figura 11. Modelo econométrico – Resultado Líquido do Exercício

```
4 . correlate $ylist $xlist
   (obs=22)
```

	NETRES	CERTIF	FINDEBT	LOCAT
NETRES	1.0000			
CERTIF	-0.4189	1.0000		
FINDEBT	-0.4654	-0.0079	1.0000	
LOCAT	0.3764	-0.3019	-0.1489	1.0000

```
5 . reg $ylist $xlist
```

Source	SS	df	MS			
Model	4.6791e+11	3	1.5597e+11	Number of obs =	22	
Residual	6.1693e+11	18	3.4274e+10	F(3, 18) =	4.55	
Total	1.0848e+12	21	5.1659e+10	Prob > F =	0.0153	
				R-squared =	0.4313	
				Adj R-squared =	0.3365	
				Root MSE =	1.9e+05	

NETRES	Coef.	Std. Err.	t	P> t	[95% Conf. Interval]	
CERTIF	-163193	84342.07	-1.93	0.069	-340389.2	14003.08
FINDEBT	-300062.2	123284.5	-2.43	0.026	-559073.3	-41051.12
LOCAT	100744.2	94157.43	1.07	0.299	-97073.17	298561.7
_cons	292317.3	113921.5	2.57	0.019	52977.1	531657.6

Fonte: Stata 13

Figura 12. Modelo econométrico – ROA

8 . correlate \$ylist \$xlist
 (obs=22)

	ROA	CERTIF	FINDEBT	LOCAT
ROA	1.0000			
CERTIF	-0.2429	1.0000		
FINDEBT	-0.4437	-0.0079	1.0000	
LOCAT	0.2161	-0.3019	-0.1489	1.0000

9 . reg \$ylist \$xlist

Source	SS	df	MS			
Model	.089572646	3	.029857549	Number of obs =	22	
Residual	.249648718	18	.013869373	F(3, 18) =	2.15	
Total	.339221363	21	.016153398	Prob > F =	0.1291	
				R-squared =	0.2641	
				Adj R-squared =	0.1414	
				Root MSE =	.11777	

ROA	Coef.	Std. Err.	t	P> t	[95% Conf. Interval]	
CERTIF	-.0557411	.0536525	-1.04	0.313	-.1684607	.0569786
FINDEBT	-.1657448	.0784249	-2.11	0.049	-.3305094	-.0009803
LOCAT	.0237015	.0598963	0.40	0.697	-.1021359	.149539
_cons	.1557472	.0724688	2.15	0.045	.0034959	.3079985

Fonte: Stata 13