



UNIVERSIDADE
LUSÓFONA

RICARDO JOSÉ MORAIS AGUIAR

**ANÁLISE DA INCIDÊNCIA DA FORMAÇÃO
ESPECIALIZADA NOS TÉCNICOS DA HOTELARIA**
Estudo de caso na cidade de Lisboa

Universidade Lusófona Centro Universitário de Lisboa
Escola de Ciências Económicas e das Organizações
Lisboa 2023

www.ulusofona.pt

RICARDO JOSÉ MORAIS AGUIAR

**ANÁLISE DA INCIDÊNCIA DA FORMAÇÃO
ESPECIALIZADA NOS TÉCNICOS DA HOTELARIA
Estudo de caso na cidade de Lisboa**

Tese defendida em provas públicas na Universidade Lusófona - Centro
Universitário de Lisboa no dia 30/10 /2023, perante o júri, nomeado pelo
Despacho de Nomeação n.º: 360/2023, de 26 de setembro de 2023, com a
seguinte composição:

Presidente: Professor Doutor António Augusto Teixeira da Costa
Arguente: Professor Doutor José Carlos Dias Rouco
Orientador: Professor Doutor Felipa Cristina Henriques Rodrigues Lopes dos
Reis

Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias

Escola de Ciências Económicas e das Organizações

Lisboa 2023

Agradecimentos

A todos os que estiveram comigo ao longo desta jornada, a todos os que de alguma forma me apoiaram. Aos que já não estão cá. Aos que estão agora a dar os seus passos para um dia também aqui chegarem.

Aos meus pais, sem eles não tinha chegado tão longe.

Ao Daniel, há que dar o exemplo para que possas fazer melhor.

À minha Orientadora, Professora Felipa Lopes dos Reis.

Aos Professores com quem me cruzei neste caminho.

Aos amigos que estão sempre presentes.

Ser-vos-ei sempre grato.

Resumo

Este trabalho estuda a forma como a indústria hoteleira tem vindo a gerir a evolução tecnológica no corrente processo de desenvolvimento das empresas de turismo. Pretende-se assim perceber que áreas têm sentido maior desenvolvimento ao nível da inovação tecnológica e de que forma os colaboradores têm sido atualizados de forma a corresponderem às exigências que estas alterações geram.

Deste modo o presente estudo tem como principal objetivo compreender como a corrente evolução tecnológica tem afetado os trabalhadores da indústria hoteleira através da análise da forma como as iniciativas de formação influem na preparação e utilização de ferramentas digitais com que trabalham regularmente. Para o estudo contribuíram 83 trabalhadores da indústria hoteleira da região de Lisboa através de resposta a um questionário elaborado para o objetivo em estudo. Os dados provenientes da amostra foram tratados em duas formas, por análise estatística simples, com recurso a gráficos para melhor demonstrar os mesmos e por análise estatística mediante o sistema GRETL para análise dos dados relativos às hipóteses levantadas.

Finda a análise de resultados foi possível perceber que existe de facto uma relação entre o grau de dificuldade na utilização de ferramentas digitais face ao número de formações recebidas e à área em que cada pessoa trabalha. Por outro lado, não foram encontrada relação entre a faixa etária dos trabalhadores face à dificuldade sentida em operar ferramentas digitais ou ao número de formações que lhes são disponibilizadas. Por fim não foi também encontrada relação entre o grau de dificuldade sentido na utilização de ferramentas digitais face ao número de ferramentas usadas pelos inquiridos.

Palavras-chave: Indústria Hoteleira, Evolução Tecnológica, Inovação em Hotelaria, Formação de Recursos Humanos.

Abstract

This paper studies how the hotel industry has been managing technological change in the current development process of tourism enterprises. The aim is to understand which areas have experienced greater development in terms of technological innovation and how employees have been updated to meet the requirements that these changes generate.

Therefore, the main objective of this study is to understand how the current technological evolution has affected workers in the hotel sector, by analyzing how training initiatives influence the preparation and use of digital tools with which they regularly work. Eighty-three hotel workers in the Lisbon region participated in the study by answering a questionnaire designed for this purpose. The data from the sample were treated in two ways, by simple statistical analysis, using graphs to better demonstrate them and by statistical analysis using the GRETl system to analyze the data related to the hypotheses raised.

After analyzing the results, it was possible to see that there was indeed a relationship between the degree of difficulty in using digital tools and the number of training courses received and the area in which each person worked. On the other hand, no relationship was found between the age group of the workers and the difficulty they felt in using digital tools or the number of training courses they had received. Finally, no relationship was found between the level of difficulty in using digital tools and the number of tools used by the respondents.

Keywords: Hotel Industry, technological evolution, Innovation in Hospitality and Training of Human Resources.

Índice

Agradecimentos	3
Resumo	4
Abstract.....	5
Índice de gráficos e figuras.....	8
Introdução.....	9
Justificação da importância do tema.....	9
Objeto e objetivo.....	10
Definição da problemática e questão de investigação	11
Esquema conceptual da investigação	11
Capítulo I - Revisão da literatura.....	12
1.1 Turismo	12
1.2 Indústria hoteleira	14
1.3 Inovação na indústria hoteleira	16
1.4 Impacto da formação nos recursos humanos	18
Capítulo II – Metodologia	19
2.1 - Tipo de investigação.....	19
2.2 - Variáveis em estudo	20
2.3 - Hipóteses em estudo.....	20
2.4 - População alvo e amostra	20
2.5 - Instrumento de recolha de dados.....	21
2.6 - Método de tratamento dos dados.....	21
Capítulo III - Análise dos resultados	21
3.1 - Teste das hipóteses em estudo.....	21
3.1.1 – Teste por estatística descritiva por Excel.....	21
3.1.2 - Análise estatística descritiva com recurso ao Gretl.....	34
3.2 – Resposta às questões de investigação	38

Conclusões	39
Sugestões para futuras pesquisas e limitações do estudo	45
Bibliografia	48
Apêndice	50

Índice de Gráficos e Figuras

<i>Figura 1 Faixas etárias dos inquiridos</i>	22
<i>Figura 2 Habilitações Literárias dos inquiridos</i>	23
<i>Figura 3 Área de Formação dos inquiridos</i>	24
<i>Figura 4 Área de trabalho dos inquiridos</i>	25
<i>Figura 5 Formação face a área laboral</i>	26
<i>Figura 6 Número de ferramentas digitais utilizadas em contexto laboral</i>	27
<i>Figura 7 Prazos de atualização das ferramentas utilizadas</i>	28
<i>Figura 8 Altura da última formação</i>	29
<i>Figura 9 Formações prestadas por empresas certificadas</i>	30
<i>Figura 10 Grau de dificuldade na aprendizagem das ferramentas em uso</i>	31
<i>Figura 11 Certificações dos inquiridos nas ferramentas que utilizam</i>	32
<i>Figura 12 Relação entre a formação e o nível de dificuldade sentido pelos inquiridos</i>	33
<i>Figura 13 Área de maior impacto da inovação tecnológica nos serviços hoteleiros</i>	34
<i>Figura 14 Resultados dos testes estatísticos para a hipótese 1</i>	35
<i>Figura 15 Resultados dos testes estatísticos para a hipótese 2</i>	36
<i>Figura 16 Resultados dos testes estatísticos para a hipótese 3</i>	36
<i>Figura 17 Resultados dos testes estatísticos para a hipótese 4</i>	37
<i>Figura 18 Resultado dos testes estatísticos para a hipótese 5</i>	38

Introdução

Justificação da importância do tema

A indústria hoteleira era em 2019 uma das maiores contribuintes para o crescimento do Produto Interno Bruto (PIB) de Portugal. A sua dimensão, segundo o Instituto Nacional de Estatística (INE), gerava em 2019 um valor acrescentado bruto de 8,5%, se ponderarmos que o valor de crescimento da economia como um todo no ano de 2019 foi de 4% e o do turismo foi de 10,3%, torna-se mais fácil perceber o impacto que o crescimento deste sector estava a ter para a economia nacional, (INE, 2020).

Passados alguns anos desde a crise pandémica que forçou a quase total paragem do turismo a possibilidade de compreender a evolução do mercado num cenário de reinício de atividade é atrativo enquanto material de estudo. A corrente evolução segundo os dados do INE mostram que no entre 2020 e 2023 para os valores mostram um crescimento no consumo do nosso destino, especificamente no que toca à hotelaria. O mês de março de 2023 contou com mais de 4.1 milhões de dormidas, no período homólogo de 2022 o valor estava nas 3.3 milhões, comparativamente com 2019 em que recebemos 3.8 milhões de dormidas e 2018 3.9 milhões, os valores já superam os dos anos mais fortes anteriores. A importância do sector para o tecido económico do país é incontestável e a sua saúde é um ponto que deve ser investigado de forma a compreender se a sua evolução é sustentável e se os passos dados até ao momento são os adequados para um mercado que continua a ser um dos maiores contribuintes para o nosso PIB. De momento os resultados de 2022 ainda não se encontram apurados mas atendendo aos resultados finais de 2021 verificaram-se subidas em todos os sectores, quando comparadas ao ano de 2020, havendo variações positivas em todos os indicadores, no entanto estes bons resultados ainda não foram suficientes para suplantar os verificados em 2019, (INE, 2022).

Estes fatores económicos e a magnitude que o turismo apresenta não apenas no nosso país, mas mundialmente leva a uma concorrência feroz entre os vários destinos, como em muitos outros sectores de atividade económica o factor tecnológico está também presente no sector turístico e especificamente na hotelaria. A aplicação de novos programas informáticos, robótica e inteligência artificial são os principais intervenientes

num mundo que maior alteração sofre a cada nova implementação. O mundo da tecnologia de ponta é sem qualquer dúvida um mundo em constante mudança. A indústria 4.0 chegou também à hotelaria, mas terá já chegado a Portugal? E se tiver, de que forma chegou? Que novidades e inovações trouxe consigo? Estes aspetos são importantes de definir e analisar, ainda assim este trabalho pretende aprofundar o impacto que estas mudanças causam nas equipas, nas pessoas que trabalham neste sector. A inovação não está dissociada das pessoas e no mundo do turismo dissociar o factor humano da equação poderá não ser a forma correta de inovar, as evidências encontradas em estudos recentes mostram o contrário. Existindo de facto ligação entre a forma como os recursos humanos e a sua gestão interferem sobre a gestão da cadeia de produção e sobre a performance das organizações em que estão inseridas, (Marneros et al., 2021;Nguyet et al., 2021).

A mensurabilidade destas características deve ser analisada através da forma como os colaboradores vêem a inovação tecnológica e esta visão poderá estar também interligada com a forma como estes colaboradores foram ou não integrados devidamente com a tecnologia. O factor idade versus formação, o número de formações atendendo à idade em análise com a perceção destes colaboradores por faixa etária versus a integração gosto e facilidade em utilizar estas tecnologias poderão dar-nos um patamar de onde ponderar como ajudar os profissionais da hotelaria a tirarem maior partido das diversas ferramentas à sua disposição, (Fernandes & Pires, 2021).

“(...)innovation plays a central role in increasing the competitive advantage in a global market, especially in times of crisis.”

(Fernandes & Pires, 2021).

Objeto e objetivo

O objeto de estudo em causa, prende-se com a inovação tecnológica dentro do sector hoteleiro e da forma como esta tem afetado os trabalhadores do ramo.

A caracterização do objeto de estudo está interligada à identificação dos objetivos e define o *locus* da investigação. Este objeto deverá então produzir os objetivos e manifestar os resultados esperados, (Reis, 2022).

Desta forma os objetivos delineados são:

Universidade Lusófona Centro Universitário de Lisboa – Escola de Ciências Económicas e das Organizações

- Identificar as áreas da hotelaria afetadas por processos de inovação tecnológica. De forma a delimitar os pontos onde se verifica um grau de mudança mais constante para assim perceber as áreas em que é passível haver maior resistência à introdução de novos processos. Ao mesmo tempo pretende-se averiguar se um maior número de mudanças implicam maior resistência a subsequentes inovações.
- Analisar processos formativos das equipas nas tecnologias aplicadas ao seu trabalho, o processo formativo é muitas vezes descurado ou implementado de forma pouco eficaz, esta variável poderá explicar os processos de resistência à inovação.
- Avaliar o grau de relação entre as faixas etárias e a dificuldade de adaptação às novas tecnologias, compreender esta relação é importante para perceber se de facto existe relação entre a idade e as dificuldades de adaptação a novos processos mais ligados a inovações tecnológicas.
- Avaliar a relação entre faixas etárias e atos formativos das equipas, assim compreendendo se existe diferenciação no número de atos formativos oferecidos às diferentes faixas etária. Estas ofertas formativas podem também apontar para sentimentos de exclusão nas equipas.

Definição da problemática e questão de investigação

A problemática aqui analisada prende-se com a perceção dos profissionais de hotelaria quanto á sua adaptação e proficiência com as ferramentas tecnológicas implementadas no seu sector. Serão estas ferramentas tecnológicas inovadoras um factor competitivo ou de exclusão?

Esquema conceptual da investigação

O presente trabalho de investigação será dividido em diferentes pontos de forma a facilitar a leitura e permitir o encadeamento logico e ordenado da investigação.

O trabalho inicia com a introdução, onde será abordada a temática em estudo. A importância da mesma, o objeto de estudo derivado dessa importância e objetivos a investigar, culminando na definição da problemática com a questão de investigação e esquematizando o esqueleto do trabalho a apresentar seguidamente.

Num segundo ponto será delimitada a fundamentação teórica subjacente ao tema apresentado e os principais contributos retirados do estado da arte mais atual, que influencia a investigação. Este ponto será denominado de Revisão da Literatura.

O terceiro ponto apresentará a metodologia aplicada, neste caso uma metodologia quantitativa através do recurso a questionários aplicados a uma amostra aleatória composta de profissionais de hotelaria. Será também apresentado o método de construção do instrumento de recolha e a forma como o mesmo foi validado. Finalmente será apresentado o resultado do pré-teste feito aos questionários de forma a eliminar possíveis variáveis parasitas. O teste dos questionários foi aplicado em cinco pessoas pertencentes à população em análise verificando-se que o mesmo estava compreensível não levantando questões no seu preenchimento. A amostra final incluindo com este grupo de controle foram de 83 indivíduos. Através da análise dos resultados obtidos foi observado que existe uma oferta formativa significativa para os profissionais da hotelaria de Lisboa e que esta potencia o desempenho dos inquiridos.

No quarto ponto serão apresentados os resultados da aplicação do mecanismo de recolha, especificamente aos valores encontrados ao nível dos objetivos anteriormente assinalados. Pretende-se fazer maior foco aos valores que divirjam das teorias evidenciadas no segundo ponto. Estas serão posteriormente analisadas de forma a gerar relações.

Por último no ponto quinto será feita uma análise aos resultados de forma a compreender se os mesmos fundamentam o que foi inicialmente identificado ao nível da análise da literatura e a partir destas relações traçar conclusões apontando possíveis caminhos de investigação futura e finalizando com as conclusões finais e limitações do presente estudo.

Capítulo I - Revisão da literatura

1.1 Turismo

A natureza do turismo é definida pela Organização Mundial do Turismo (OMT) como um conjunto de atividades de carácter socioculturais e económicas em que o sujeito se desloca para fora da sua região de habitação habitual, por períodos inferiores a um ano, (UNWTO, 2014).

O conceito de turismo surge em 1910, mas a sua primeira definição surgiria apenas em 1942 evoluindo ao longo dos anos até à atualidade. Ainda que a definição dada pela OMT seja comumente aceite pela generalidade das entidades afetas ao turismo é importante perceber que existem aspetos que esta definição não reconhece. A definição prestada pela OMT centra-se no lado da procura e ignora a oferta. Se ignorarmos este lado estamos efetivamente a ignorar toda a geração de produtos e serviços que servem o turista e a população local, independentemente da existência ou não de turistas ao longo do tempo. Para além disso apesar de se fazer menção da deslocação é também ignorada qualquer geração de transações resultantes da mesma. O turismo não se limita ao que ocorre no ponto de destino, mas em toda a viagem. Estas limitações dificultam a mensurabilidade da atividade económica real originada de forma direta e indireta do turismo, (Cunha & Abrantes, 2019).

Quando analisamos números relativos ao turismo é importante compreender que a componente indireta anteriormente identificada é uma das com maior dificuldade de caracterizar com certeza devido à complexidade de afirmar que ganhos concretos advêm da atividade turística, para este fim foram criadas as contas satélites que analisam os movimentos gerados por fatores relacionados com atividades mas não diretamente vinculadas a essas atividades, (INE, 2020). Através da análise da conta satélite do turismo (CST) percebe-se melhor o impacto que este tem na balança de pagamentos, rubrica que reflete o volume de importações contra o volume de exportações em Portugal. O turismo entra nesta rubrica sobre a alçada de ambos os lados. Quando compramos uma estadia no estrangeiro estamos a importar, mas quando alguém compra uma estadia em Portugal a partir de outro país isso é uma exportação para a nossa balança de pagamentos. Estas exportações têm valido á nossa balança de pagamentos uma situação de algum equilíbrio durante os últimos anos que infelizmente se deteriorou ligeiramente durante os anos da pandemia, que era expectável. Ainda assim atendendo aos últimos valores disponibilizados pelo INE o Valor Acrescentado Bruto gerado pelo Turismo teve um decréscimo de 48.2% face a 2019. Este mesmo valor ainda assim foi responsável por 6.3% do Produto Interno Bruto (PIB) nacional. Tendo em consideração que em 2019 o valor do turismo no PIB fora de 11.8% ajuda a identificar o quão importante este sector é para a nossa economia, (INE, 2021). Como anteriormente referido os valores apresentados nos recentes anos apontam para um crescimento do setor do turismo que se

aproximava dos valores apurados em 2019, a subida destes valores foi suficiente para o turismo apresentar em 2021 um valor estimado de contributo direto e indireto de 8.0% para o PIB. Se ponderarmos que a contração económica de 2020 que fez recuar o nosso PIB em 8.4 pontos percentuais teve 5.6% desses pontos como origem a contração do turismo os valores de 2021 fazem o PIB crescer 1.8% do seu total de crescimento de 4.9%, comparativamente podemos notar que a quebra afetou o PIB de uma forma mais significativa que no crescimento de 2021 mas ainda assim é visível o impacto que este sector tem na atividade económica nacional, (INE, 2022). Os valores mais recentes referentes a 2023 face aos períodos homólogos até 2019 mostram que nos meses correntemente disponíveis de janeiro a março, que há este anos um aumento face a todos os anos anteriores inclusive face a 2019. Os valores observados no ano de 2023 apontam subidas de 8% em março, com 4.18 milhões de dormidas em 2023, 17% em fevereiro, com 3.31 milhões de dormidas em 2023 e 12% em janeiro, com 2.84 milhões de dormidas em 2023, atendendo a estes valores podemos estar face ao ano que novamente baterá recordes ao nível do impacto do turismo no nosso PIB, (INE, 2023).

1.2 Indústria hoteleira

No seguimento do raciocínio anterior é necessário compreender a preponderância que o sector hoteleiro tem na indústria do turismo, quer em termos de importância conceptual como económica.

A hotelaria é um sector do turismo singularmente importante, atendendo à definição de turista, que implica a estadia do visitante em algum meio de pernoite, um dos meios de pernoite são os hotéis. No caso em estudo o ponto de foco será a fatia do mercado que está afeta à indústria hoteleira. Segundo dados do Banco de Portugal (BdP) disponibilizados através dos Quadros do Sector (QS) a atividades dos Estabelecimentos Hoteleiros (EH) com o Código de Atividade Económica (CAE) 551, podemos analisar o estado mais atual da situação deste mercado e para além disso observar a forma como este mercado tem evoluído ao longo dos anos.

Tendo em atenção o referido anteriormente sobre a quebra das receitas turísticas ao nível do PIB o mesmo cenário é visível ao nível do mercado do alojamento. A extensão dos danos causados pela pandemia puseram a descoberto debilidades significativas em 2020. Os valores da rentabilidade dos ativos estão em patamares negativos de -2.8% e o resultado líquido do sector apresenta perdas superiores a mil milhões de euros. Esta Universidade Lusófona Centro Universitário de Lisboa – Escola de Ciências Económicas e das Organizações

situação levou a aumentos nos financiamentos obtidos e a uma perda natural de autonomia financeira do sector. Estando perante um sector que depende extremamente da procura externa e que faz os seus lucros através dessa mesma procura a redução dessa mesma procura por diversos motivos originou a situação de atual crise no sector. Os dados que os QS apresentam em relação ao ano de 2019 demonstram a capacidade do mesmo. Há também que considerar que nos anos de pandemia muitas destas unidades de alojamento fecharam portas para evitar prejuízos de maior escala, daí que a quebra apresentada em 2020 seja tao significativa, não significando essa quebra o fim dos principais intervenientes desta indústria, (Banco de Portugal, 2020).

A grande esperança da hotelaria prende-se com uma possível retoma da confiança por parte do consumidor, mas como anteriormente verificado a atual situação não tem grande hipótese de se manter. A grande questão que se põe hoje é se o sector é capaz de suportar a corrente crise por mais tempo. No caso português a indústria hoteleira, como outras, obteve ajuda da parte do Estado permitindo a manutenção das empresas. Desde 2020 que vários programas de apoio à retoma estão a decorrer na tentativa de motivar a economia nacional a começar um novo ciclo e a tornar-se novamente capaz de se suportar, (Turismo de Portugal Business, 2020).

Os dados mais atuais mostram agora um sector com crescimento se observadas as suas prestações face ao ano anteriormente analisado. O número de estabelecimentos cresceu, ainda que pouco significativamente, mas a rendibilidade dos ativos mostra uma subida para 4.8%, um salto muito significativo atendendo ao valor negativo verificado no ano antecedente. Os valores de todos os indicadores apresentam melhorias quando comparadas ao ano de 2020. O valor do resultado líquido em 2020 era de perdas de mais de mil milhões, mas o mesmo índice para o ano de 2021 mostrou um valor positivo de 217 milhões de euros, este resultado também se deve observar em relação ao ano de 2019. Neste ano o valor apresentado era de 384 milhões. Isto significa que em 2021 os resultados já eram mais metade do valor apresentado no ano de 2019, um sinal claro de recuperação para o setor. Se analisados os valores ao detalhe é perceptível que existem várias razões para os resultados apresentados, desde logo uma contração nos gastos com o pessoal que em 2019 ascendiam a 1.1 mil milhões para 2021 com 9.49 milhões, uma grande diferença entre os valores apresentados nos totais de vendas e de serviços prestados, em 2019 4.4 mil milhões face a 2.56 mil milhões de 2021 que acabaram por

esbater um pouco as mudanças que se têm vivido no sector desde a pandemia, (Banco de Portugal, 2023).

1.3 Inovação na indústria hoteleira

A indústria hoteleira como outras indústrias a nível mundial têm vindo a mudar o seu funcionamento ao longo dos últimos anos devido à quantidade de novidades que têm chegado ao mercado global por mão de empresas ligadas à inovação tecnológica. O tema da inovação no mundo da hotelaria tem observado crescimentos constantes desde 2004 como identificado pela investigação atual, (Meira et al., 2019).

Muitos testes têm vindo a ocorrer determinando de forma pratica o que o mercado está disposto a aceitar enquanto inovação e aquilo que não é aceite ainda pela generalidade dos clientes. Conforme o avanço da investigação nesta área observou-se a existência de quatro fatores de inovação para o setor, o uso da internet e de aplicações, a utilização do *smartphone* como chave, *E-housekeeping* e os sistemas eletrónicos de *self-service*, (Chiang et al., 2019).

Estas mesmas *Smart Technologies* têm vindo a alterar a forma como os turistas chegam aos locais de visita seja pela forma como fazem a compra dos produtos a consumir como na forma como é avaliada a experiência posteriormente a visitarem os locais. O que tem observado nos estudos recentes é que o turista dá de fato valor à existência destas ferramentas que lhe proporcionam um acréscimo ao que visitam. Trata-se de um valor acrescentado que é perçecionado favoravelmente pelos visitantes, isto gera crescimento do mercado muitas vezes com base no impacto criado através da passagem do testemunho entre grupos de amigos, do potencial para o retorno do turista e até à possibilidade do visitante pagar um preço mais elevado para uma experiencia com maior imersão que a anterior, (Zhang et al., 2022).

Ainda assim considerando os avanços que se vêm a fazer em termos da investigação esta ainda é insuficiente se tivermos em consideração a rapidez com que os avanços tecnológicos se vêm a sentir em diversas áreas da indústria hoteleira. A investigação atual ainda não é suficiente para compreender a aceitação dos hospedes para com algumas destas inovações ou até a forma como melhor implementar as novas possibilidades provenientes das mais recentes inovações, especificamente as tecnologias

associadas com a *Internet of Things* (IoT), algoritmos e aplicações como forma de melhorar a experiência que o hóspede tem no hotel, (Stankov et al., 2019).

Outro dos aspetos que tem evoluído nesta indústria é a crescente utilização de aplicações ligadas à robótica, inteligência artificial e à automação de serviços que se apresentam durante toda a experiência do hóspede, seja esta no hotel, anterior à presença no hotel ou posterior à estadia.

Um dos exemplos desta mudança são as aplicações de operadores turísticos, hotéis e agentes de revenda que permitem um nível de experiência de maior qualidade ao mesmo tempo que permitem recolha de dados sobre as preferências do cliente. Esta crescente presença tem diferentes consequências dependendo da faixa etária dos hóspedes e dos colaboradores, tipo de serviço prestado, luxo ou económico, e tipo de cliente, esteja este de férias, em trabalho, entre outros. As possibilidades para a melhoria de processos de gestão e operacionais, através da aplicação das tecnologias mais indicadas é uma mais valia que é visível com o número crescente de hotéis onde estas já estão em uso, (Ivanov & Webster, 2019).

Um outro exemplo desta evolução são os *chat bots*, hoje já presentes nos maiores sites ligados a atividades turísticas, possibilitam uma assistência imediata em qualquer altura o que diminui tempos de espera em dúvidas que possam surgir ao potencial cliente. Estes *bots* funcionam através de inteligência artificial que é capaz de reconhecer determinados termos na questão posta pelo interlocutor e dar-lhe respostas que possam existir na sua base de dados, (Doborjeh et al., 2022). Inicialmente usada para simplificar aspetos ligados ao marketing, hoje já é possível ver-se inteligência artificial nos processos de acolhimento, atendimento de clientes, personalização da oferta, marcação de reservas, sem haver necessidade de outras intervenções humanas. Ainda assim segundo o corrente estado da arte aquilo que se tem determinado é que os clientes demonstram preferência por sistemas de *self-service* que lhes permitam ter uma escolha pessoal ao invés de serem acompanhados por outras pessoas nas suas decisões, (Samala et al., 2022).

O *live stream* é outra das inovações no turismo nascidas da corrente evolução tecnológica. Através da demonstração em grupo e ao vivo, em que o emissor cria um espaço onde os visualizadores podem contribuir com as suas próprias partilhas de experiências do local em exibição, ou da atividade potencial, servem como catalisador do marketing e da venda desse mesmo produto. Um bom exemplo deste género de publicidade foi a “*Boss Live Session*” da Ctrip uma das maiores operadoras chinesas, ou o “*Live from Aus*” criado pelo Universidade Lusófona Centro Universitário de Lisboa – Escola de Ciências Económicas e das Organizações

Turismo da Austrália para gerar aumento da projeção do turismo do próprio país, a Agência Nacional de Turismo do Japão transmitiu em direto a sua campanha de turismo de Okinawa no Facebook para utilizadores de muitos países. Estas formas de marketing geram interesse entre os potenciais turistas tendo um impacto positivo na cena global visto que durante estas *live streams* o consumidor pode imediatamente fazer reservas e comunicar tanto com vendedores como com outros consumidores que já conhecem o produto ou que estando também interessados podem levantar questões do interesse uns dos outros, gerando uma interação entre o grupo que potencia o consumo, (Xie et al., 2022).

1.4 Impacto da formação nos recursos humanos

Os recursos humanos são um dos patamares mais importantes em qualquer empresa e o seu desenvolvimento é crítico para que a empresa se consiga manter competitiva dentro do seu ramo, para que isto se consiga é necessário o desenvolvimento do capital humano através do ganho de novas competências, que é apenas possível através de formação e treino adequado. Deste modo a corrente investigação no desenvolvimento dos recursos humanos aponta que a o impacto do rápido desenvolvimento científico e tecnológico é já responsável por alterações complexas que não se limitam ao panorama industrial ou socioeconómico mas também motivando mudanças nos trabalhadores, (Kuznetsova et al., 2019).

Atendendo à intensa competição que existe no mercado do alojamento aliada à facilidade com que é possível simplesmente copiar as vantagens competitivas apresentadas pela concorrência a necessidade de encontrar vantagens inimitáveis é um absoluto, (Radénović et al., 2016). Os recursos humanos têm vindo gradualmente a ser identificados como essa vantagem. Ainda que os serviços prestados possam ser copiados a forma como os colaboradores prestam esses serviços e a sua atitude não pode. Deste modo esta vantagem não se resume apenas às aptidões e qualidade dos recursos humanos, mas em grande parte à forma como estes são geridos. A diferença entre um recurso humano e qualquer outro recurso é compreensível desde a sua inseparabilidade enquanto gerador do capital, o valor acumulado que este detém e finalmente a sua capacidade evolutiva. Estas evidências resumem a importância para qualquer empresa ou sector de atividade dos seus colaboradores. De forma a gerar melhorias constantes na eficiência,

qualidade e capacidades dos recursos humanos é sensato que a mesma medida de valorização desejada seja também aplicada no seu desenvolvimento, (Wei, 2022).

Capítulo II – Metodologia

2.1 - Tipo de investigação

Quando referimos investigação, consideramos que a mesma seja, analisar conceitos e conhecimento, de modo a determinar problemas, gerar hipóteses e investigar a sua validade, (Snyder, 2019).

A investigação é um procedimento controlado e crítico que permite descobrir novos factos ou dados, em qualquer campo do conhecimento. Investigação científica é então um processo sistemático que engloba um conjunto de passos inter-relacionados que visam atingir o conhecimento científico através de métodos que visam a validação ou invalidação das questões ou hipóteses a analisar, (Valunaite & Sliogeriene, 2020).

A metodologia quantitativa procura , de modo geral, medir opiniões, reações, sensações, hábitos e atitudes através de uma amostra que o represente, isto é geralmente conseguido através da aplicação de questionários, (Manzato & Santos, 2012).

De forma a melhor identificar os resultados desta pesquisa foi associado ao formato quantitativo e um processo de Estudo de Caso, normalmente usado em estudos qualitativos de forma a obter uma amostra alocada a estratos específicos de uma amostra ou população. Atendendo a que se deseja compreender uma faixa específica que são os trabalhadores da indústria hoteleira de Lisboa a forma mais correta de coletar os dados necessários foi a utilização das duas metodologias qualitativa e quantitativa de forma a obter uma amostra que fosse quantificável em termos estatísticos, mas ao mesmo tempo circunscrevê-la a uma região geográfica. A região de Lisboa compreendendo a maior concentração de hotéis do país foi o local mais indicado para levar a cabo esta recolha, visto a cidade ser um grande recetor de turismo nacional o potencial de luta por vantagens competitivas entre as várias entidades poderem mostrar dados mais interessantes para o estudo. Sendo assim apontou-se um alvo bem definido para a utilização destas metodologias. Desde as questões em investigação até aos limites, neste caso geográficos, que suportariam a construção da amostra, (de Vries, 2020).

A utilização de questionários circunscritos a um estrato populacional permite complementar lacunas

Este trabalho teve como base uma metodologia mista, obtida através da realização de um questionário aplicado a trabalhadores da hotelaria nacional da região de Lisboa.

2.2 - Variáveis em estudo

A presente investigação apresenta como variável dependente a formação que é facultada aos funcionários da indústria hoteleira nacional. Como variáveis independentes teremos a área em que cada inquirido se encontra a trabalhar, a faixa etária, o número de formações a que tiveram acesso, a quantidade de ferramentas que têm sido implementadas e o seu grau de dificuldade e finalmente a competência autoavaliada pelos próprios.

2.3 - Hipóteses em estudo

As hipóteses que se pretendem analisar na presente investigação são então:

H1: O acesso a formação regular permite valores mais baixos de dificuldade no desempenho das funções.

H2: O factor idade é diretamente proporcional ao nível de aptidão e domínio das ferramentas.

H3: O nível de dificuldade apresenta-se proporcional independentemente das equipas analisadas.

H4: O factor idade faz variar a disponibilidade de formação.

H5: As dificuldades apresentadas são proporcionais ao número de ferramentas em uso.

2.4 - População alvo e amostra

A população alvo do trabalho visa a população laboral dos hotéis da região de Lisboa, dados do Instituto Nacional de Estatística identificam um numero de cerca de 108 hotéis na área Metropolitana de Lisboa, (INE, 2022).

Os questionários foram respondidos por uma amostra de 83 elementos, todos eles trabalhadores na indústria hoteleira na região de Lisboa.

De forma a compreender a clareza e estrutura do questionário foram feitos 15 testes presenciais de preenchimento a fim de identificar potenciais variáveis parasitas e erros da construção da ferramenta. A existência de um *buffer* para a análise de dados posterior acaba por ser importante sendo que a aplicação dos questionários estará totalmente dependente de tecnologias de informação, era necessário garantir que as perguntas eram compreensíveis visto que o método de recolha não deixava hipótese de esclarecimento em caso de dúvidas. O grupo de controlo validou as perguntas e as suas respostas foram adicionadas aos resultados.

2.5 - Instrumento de recolha de dados

O método de recolha dos dados foi feito por via de um questionário que visou gerar métricas para análise que respondessem às hipóteses e que gerassem também material para análise mais abrangente de pontos motrizes para as respostas verificadas, pretendeu-se assim observar não só as respostas às hipóteses em estudo, mas também poder analisar para lá da hipótese e compreender os motivos para os resultados. O questionário encontra-se na íntegra na secção de Anexos. A forma de recolha das respostas foi escolhida de forma à obtenção de um número o mais vasto possível de respostas, para tal foi partilhado o questionário através de colaboradores de diversos hotéis da área metropolitana de Lisboa estes por sua vez fizeram o questionário chegar às suas equipas.

2.6 - Método de tratamento dos dados

Os dados obtidos foram analisados por duas vertentes, uma de estatística descritiva com uso do Excel de forma a gerar avaliações gráficas capazes de explicar facilmente os resultados obtidos. De forma a avaliar as hipóteses elaboradas foi utilizado o *software* de análise estatística Gretl e através do teste dos Mínimos Quadrados foram averiguados os valores estatísticos das diversas hipóteses.

Capítulo III - Análise dos resultados

3.1 - Teste das hipóteses em estudo

3.1.1 – Teste por estatística descritiva por Excel

No seguimento da investigação serão analisados os resultados obtidos de forma a compreender como se dividiu a amostra recolhida. Estes mesmos dados serão

apresentados sob forma gráfica de forma a facilitar a leitura a sua análise será exposta no seguimento dos quadros.

No que tange às faixas etárias presentes na nossa amostra obteve-se a seguinte amostra.

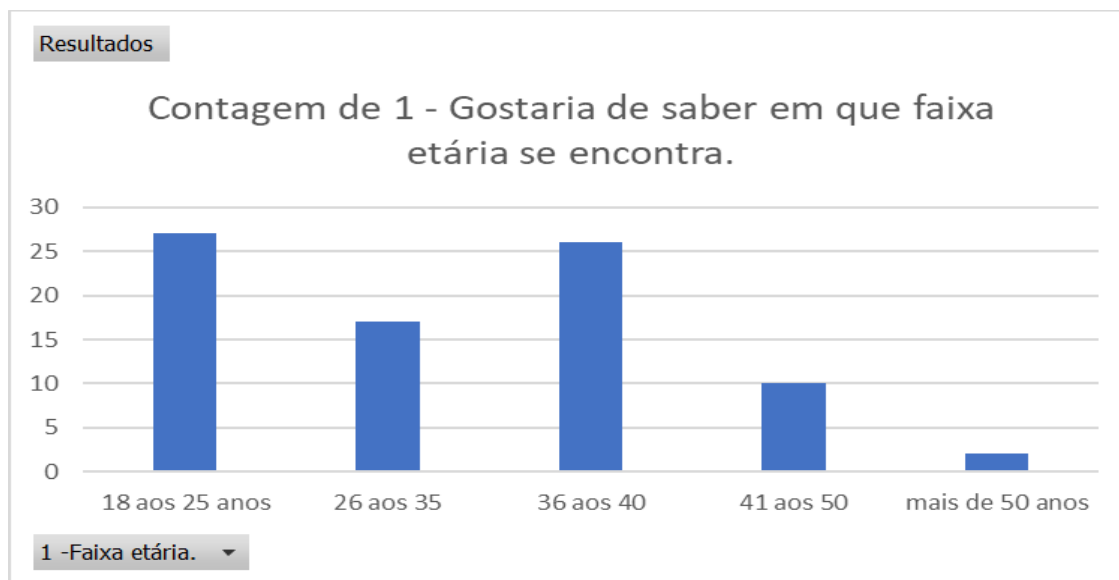


Figura 1 Faixas etárias dos inquiridos

Fonte: Elaboração própria

O grupo mais representado na amostra está na faixa etária mais jovem, seguido por uma margem mínima pelo terceiro grupo. O que importa analisar para além destes pontos mais óbvios é a diferença no meio destas duas faixas etárias. O número de pessoas entre os 26 e os 35 tem uma representação mais baixa. Este número pode ser resultado do abrandamento que esta indústria sofreu durante a pandemia, no entanto seriam necessárias averiguações sobre este ponto especificamente para serem possíveis tirar conclusões fidedignas neste aspeto. Ainda assim, por experiência à priori do investigador, é possível inferir que estes números mostram os efeitos da Crise Pandémica e que o rescaldo da mesma surtiria efeitos mais evidentes na contratação de pessoal mais jovem, por estes estarem mais facilmente disponíveis. Ainda assim é importante ponderar os efeitos desta redução de pessoal nas faixas etárias intermédias. Efeitos como o relacionamento entre trabalhadores muito jovens e trabalhadores já bastante experientes, as suas formas de trabalho, relacionamento interpessoal e formas de lidar com o trabalho e seus problemas. As diferenças entre as gerações são significativas, desde a sua forma de ver o mundo e o trabalho à forma como resolvem problemas. Importa perceber a forma como tem evoluído

o funcionamento destas equipas ao longo dos últimos anos para compreender se as equipas são coesas ou se se fragmentaram em grupos etários.

No que toca às aptidões literárias dos respondentes observemos o seguinte espectro.

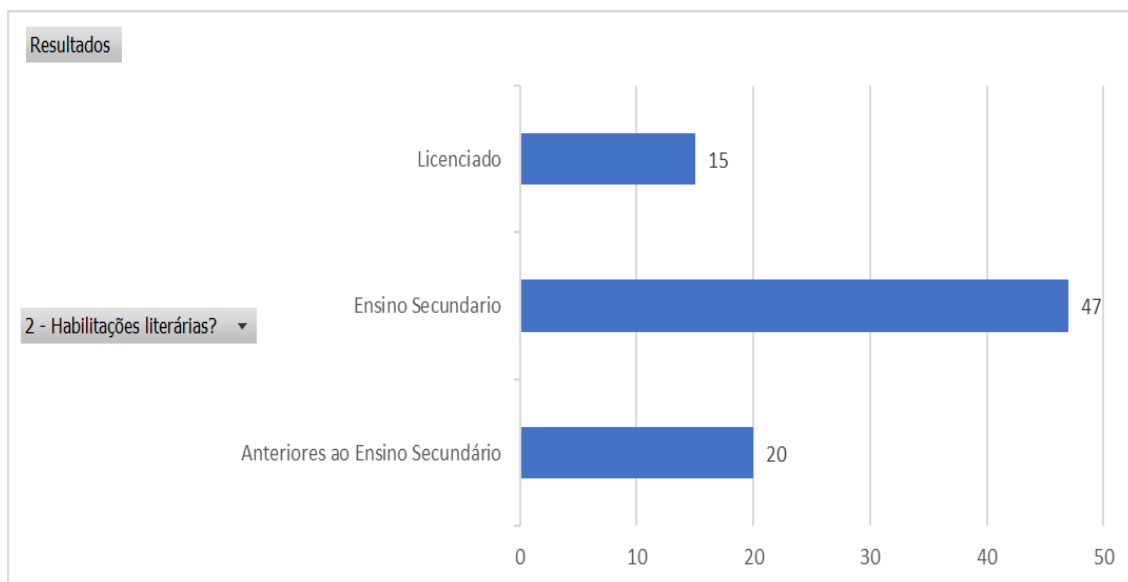


Figura 2 Habilitações Literárias dos inquiridos

Fonte: Elaboração própria

Atendendo a este gráfico é importante perceber que existe uma faixa considerável de trabalhadores que não terminaram o ensino secundário, em alguns círculos isto pode ser associado de alguma forma a uma falha na qualidade dos recursos humanos. Por outro lado, há uma expressividade já considerável em trabalhadores que são portadores de uma licenciatura, no entanto a diferença entre os anteriores extremos é muito grande quando comparada com número de respondentes portadores do ensino secundário. Esta diferença demonstra que neste momento a grande maioria de trabalhadores do turismo são ainda, em termos de estudos, trabalhadores não especializados. Esta faixa muito substancial é demonstrativa de que a formação superior ainda não é essencial para que possa trabalhar ao nível da produção hoteleira, serviços ligados aos postos que diretamente contactam com o cliente estão ao encargo de profissionais que não têm domínio de conhecimentos específicos relevantes para esta área. Atendendo que um dos grandes pilares do turismo nacional é o de apostar na qualidade pode ver-se que esta aposta ainda não surte efeitos ao nível dos recursos

humanos. A aposta na qualificação dos quadros atualmente ao serviço parece ainda não estar a ser uma aposta.

O ponto seguinte no questionário abordava a área de estudo dos respondentes que possuem formação superior.

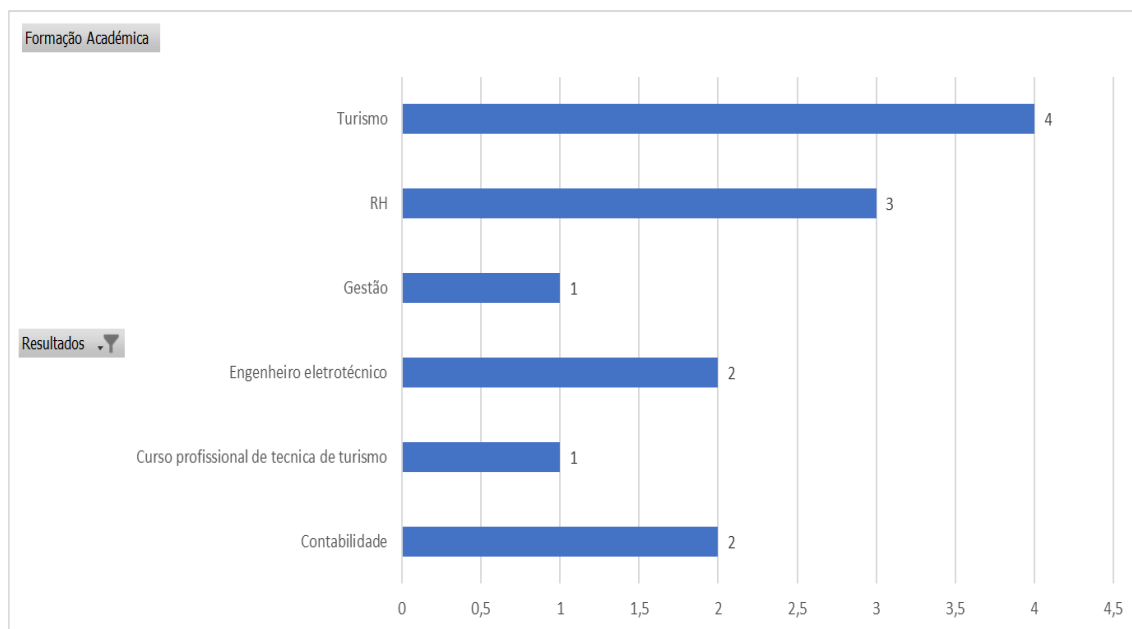


Figura 3 Área de Formação dos inquiridos

Fonte: Elaboração própria

Este gráfico serve para compreender, aliado a um ponto mais adiante no questionário que fala sobre a área em que cada inquirido trabalha perceber se os conhecimentos que o mesmo estudou estão a ser usados ou se posteriormente em termos de trabalho se houve um desvio para uma área diferente da sua ideia inicial. Este ponto serve também para analisar as áreas de conhecimento que integram o Turismo em Lisboa. Convém também analisar as partes que fazem o todo do funcionamento das unidades hoteleiras. A compreensão de como se faz este todo é também um passo importante em desenvolver formas de melhor fazer uso dos recursos humanos presentes e também de promover formas de atrair outros que acrescentem ao valor de que necessita este mercado.

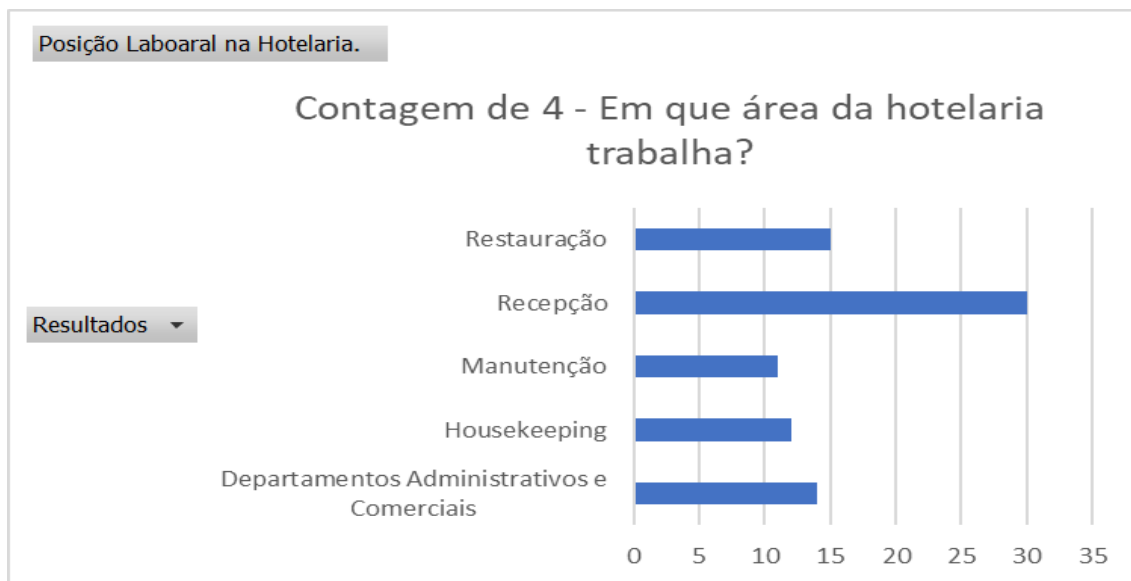


Figura 4 Área de trabalho dos inquiridos

Fonte: Elaboração própria

O número de respostas foi consideravelmente superior no departamento da recepção derivado de uma variável parasita que é o facto do mestrando ter uma quantidade significativa de contactos na área em questão por ter vários anos de trabalho como rececionista, deste modo uma fatia significativa de respondentes são contactos de trabalho anteriores, este resultado não pode ser considerado como demonstrativo da dispersão dos trabalhadores da indústria hoteleira por isto mesmo. Ainda assim um ponto importante que foi anteriormente indicado foi o de o número de inquiridos com licenciatura estar a exercer funções em áreas do seu conhecimento científico. Observemos os resultados de forma mais detalhada.

Área académica, em que área se formou.	Área da hotelaria trabalhada.
Turismo	Departamentos Administrativos e Comerciais
Turismo	Recepção
Turismo	Recepção
Turismo	Recepção
RH	Departamentos Administrativos e Comerciais
Contabilidade	Departamentos Administrativos e Comerciais

Gestão	Departamentos Administrativos e Comerciais
RH	Departamentos Administrativos e Comerciais
Contabilidade	Departamentos Administrativos e Comerciais
Engenheiro eletrotécnico	Manutenção
Engenheiro eletrotécnico	Manutenção
RH	Departamentos Administrativos e Comerciais

Figura 5 Formação face a área laboral

Fonte: Elaboração própria

Um dos pontos importantes a notar é o de que existe uma população de trabalhadores com formação superior na área de turismo a trabalhar na área. Por outro lado, como em muitas outras indústrias a hotelaria apresenta um número de quadros com diversos perfis que ocupam posições que necessitam de formação especializada que não apenas a que se enquadra como formação específica da área, que neste caso é o Turismo. Estes dados servem também para compreender que a hotelaria também procura trabalhadores com formação diferenciada, possivelmente como vantagem competitiva face à competição dos seus concorrentes. Neste âmbito a continua captação de recursos qualificados apresenta potencial para o desenvolvimento da área. Tendo em atenção os dados recolhidos a formação superior é uma mais-valia para estas unidades. Um ponto importante de perceber é a forma como estes trabalhadores chegaram ao mundo da hotelaria e de quais os motivos que os levaram a ficar e não procurar uma oferta diferente. A análise destas motivações poderá ajudar também a gerar estratégias para a maior apreensão de outros quadros necessários para o bom funcionamento dos hotéis.

Seguidamente os inquiridos foram questionado sobre o número de ferramentas digitais que utilizam no seu dia-á-dia.

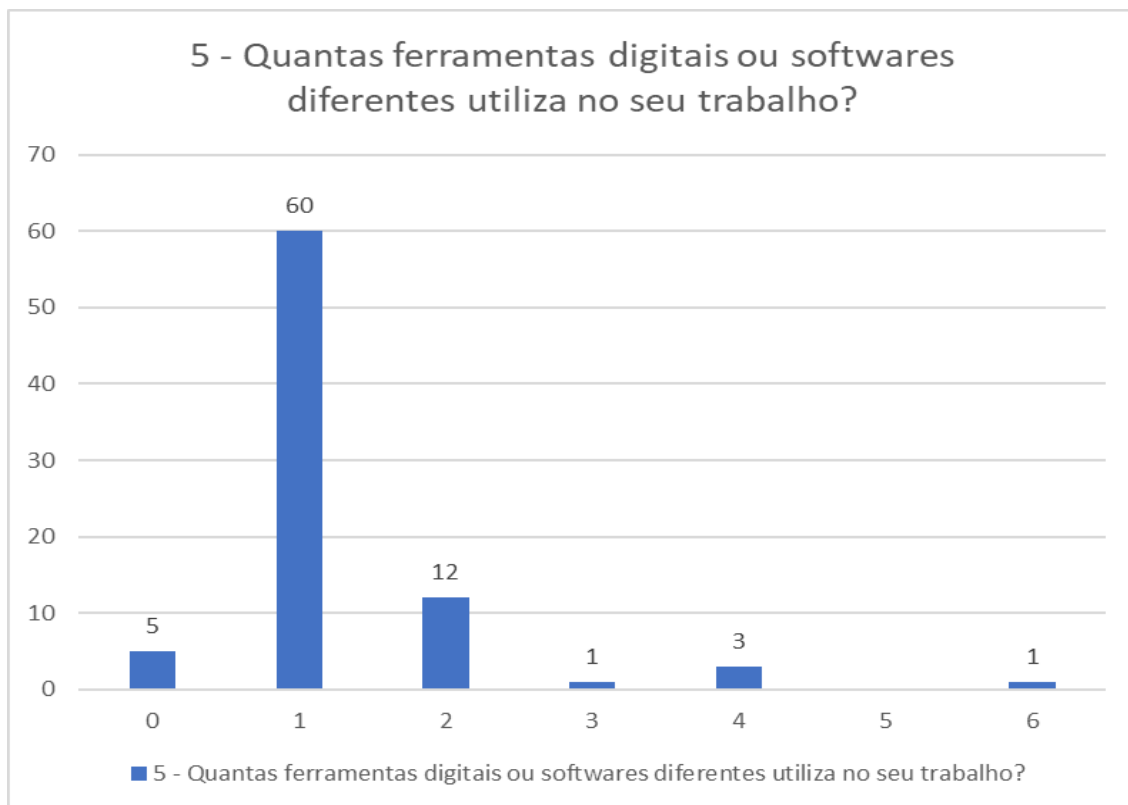


Figura 6 Número de ferramentas digitais utilizadas em contexto laboral

Fonte: Elaboração própria

Como podemos observar no gráfico a significativa maioria dos inquiridos diz trabalhar com apenas uma ferramenta. Este ponto do questionário é importante para a análise posterior da oitava pergunta em que se pondera o grau de dificuldade na aprendizagem e utilização destas ferramentas.

Aquilo que importa salientar é a existência de um grupo de trabalhadores que aparentemente não trabalha com qualquer ferramenta digital. Isto implica que fazem o seu trabalho com o uso de ferramentas analógicas, aos olhos da literatura analisada isto é uma desvantagem significativa face aos seus competidores e um potencial problema ao nível do seu desempenho. Outro aspeto importante de analisar é o de que a maioria dos questionados utilizam apenas uma ferramenta. Se este ponto significar que apenas uma ferramenta conseguiu agregar todos os departamentos de forma a trabalharem uniformemente é certamente uma vantagem importante por gerar um ambiente com menos falhas e certamente gerar menos problemas de gestão dos diversos departamentos. A utilização de um grande número de plataformas, programas entre outros, muitas vezes acaba por ser pouco produtivo devido ao acréscimo de tempo que leva cada processo e

para além de facilitar o erro humano pela complexidade que a tarefa se torna quanto maior o número de procedimentos que são necessários para que esta esteja concluída com sucesso.

Posto isto foi questionada quando fora feita a última atualização dos softwares em uso de forma a compreender a importância dada às ferramentas por parte das empresas.

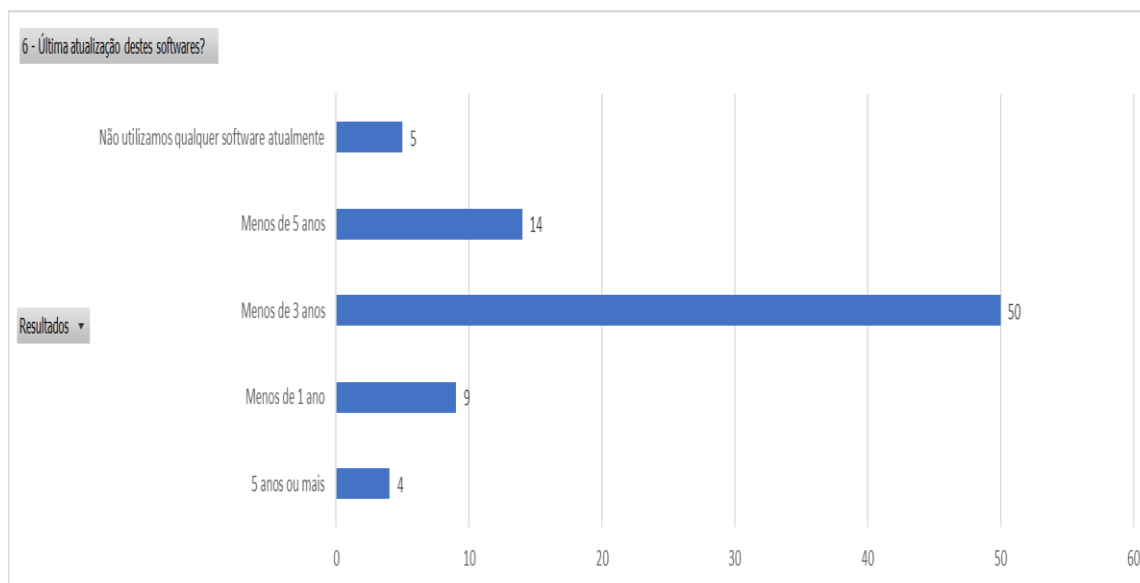


Figura 7 Prazos de atualização das ferramentas utilizadas

Fonte: Elaboração própria

Os valores observados levam a crer que é dada alguma importância à atualização das ferramentas, sendo que de na maioria dos casos a última atualização terá ocorrido até há três anos antes do questionário. O motivo deste período pode ser derivado de uma série de fatores, entre eles, financeiros, ou simplesmente por não haver atualizações disponíveis em menores espaços de tempo. Um factor importante nesta pergunta é que muitas vezes pequenas atualizações de sistemas são invisíveis para os trabalhadores. Um trabalhador nota uma alteração quando algo significativo muda em termos do aspeto da ferramenta em uso. A alteração destes mesmos aplicativos quando significativa é mais fácil de identificar ainda assim atendendo a que podem ocorrer alterações menos significativas é possível que os inquiridos não se apercebam das mesmas.

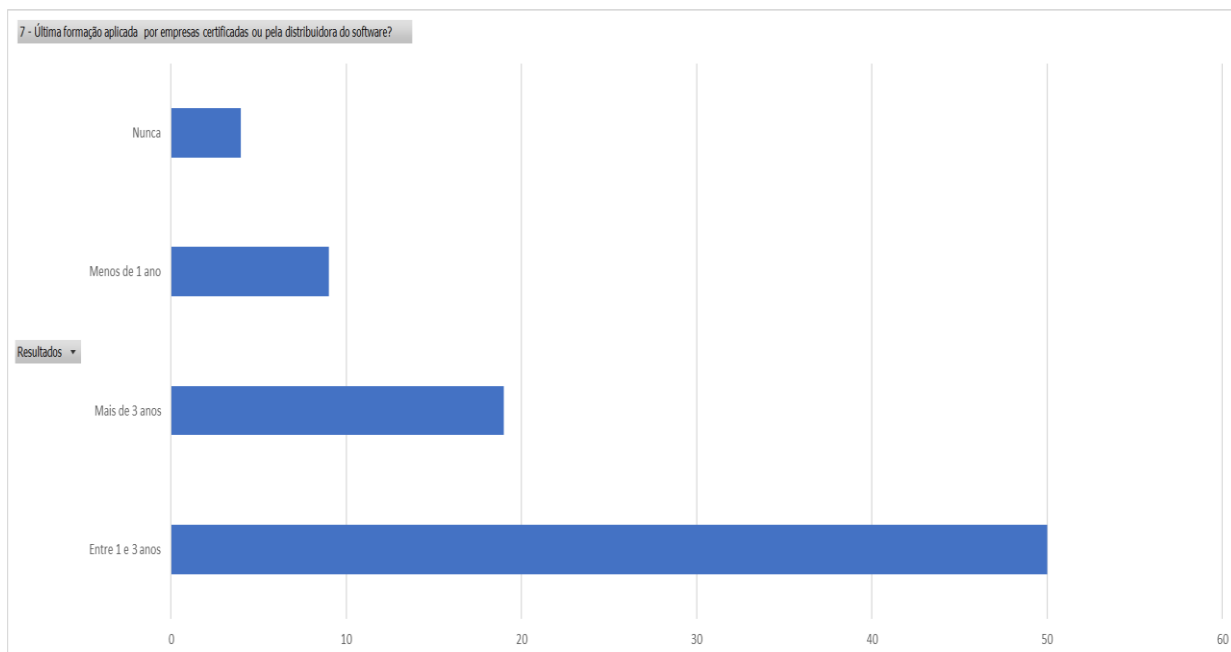


Figura 8 Altura da última formação

Fonte: Elaboração própria

No que toca ao gráfico aqui representado, foi perguntado há quanto tempo os inquiridos haviam participado na última formação. A maioria respondeu que teria ocorrido há menos de três anos mais de um, que está em linha com a resposta anterior de que a última atualização dos sistemas teria ocorrido no mesmo espaço de tempo. Aqui podemos ponderar que as formações ocorreram maioritariamente em resposta a alterações mais significativas nos sistemas em uso. Estas formações são meramente explicativas das alterações produzidas e não implicam reais ganhos de conhecimento para os formandos, mas sim responder a uma necessidade da parte da organização em garantir que os trabalhadores compreender as mudanças no sistema e as conseguem por em prática.

Esta ideia é ainda mais verificada quando analisamos a questão seguinte, que diz respeito ao número de formações com empresas certificadas que já haviam frequentado.

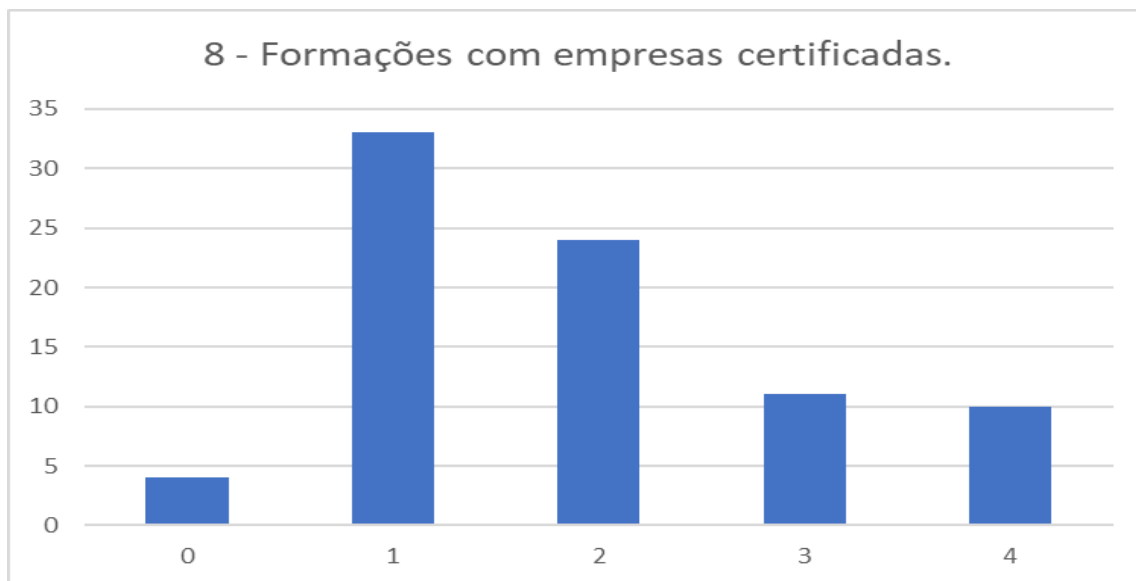


Figura 9 Formações prestadas por empresas certificadas

Fonte: Elaboração própria

Atendendo a que a maioria das repostas aponta apenas uma, em análise com os dados anteriores leva a crer que a única formação que estes inquiridos frequentaram foi exatamente a formação aquando da alteração do sistema informático. Ainda assim é importante notar que a maioria dos inquiridos tiveram mais que uma formação. O número é ainda assim significativamente pequeno atendendo ao número de respostas obtidos e ao tempo de trabalho que estes terão ao serviço. Mesmo considerando a faixa etária mais jovem se analisarmos quem em cerca de oito anos poderão ter tido no máximo quatro formações estamos a falar em uma formação por cada dois anos de trabalho. Se pensarmos na faixa etária mais velha então este número medio dispara de forma ainda mais significativa. Isto naturalmente são números médios, mas são um indicativo que deve ser tomado em consideração.

Seguidamente foi questionado o grau de dificuldade em aprender a utilizar as ferramentas.

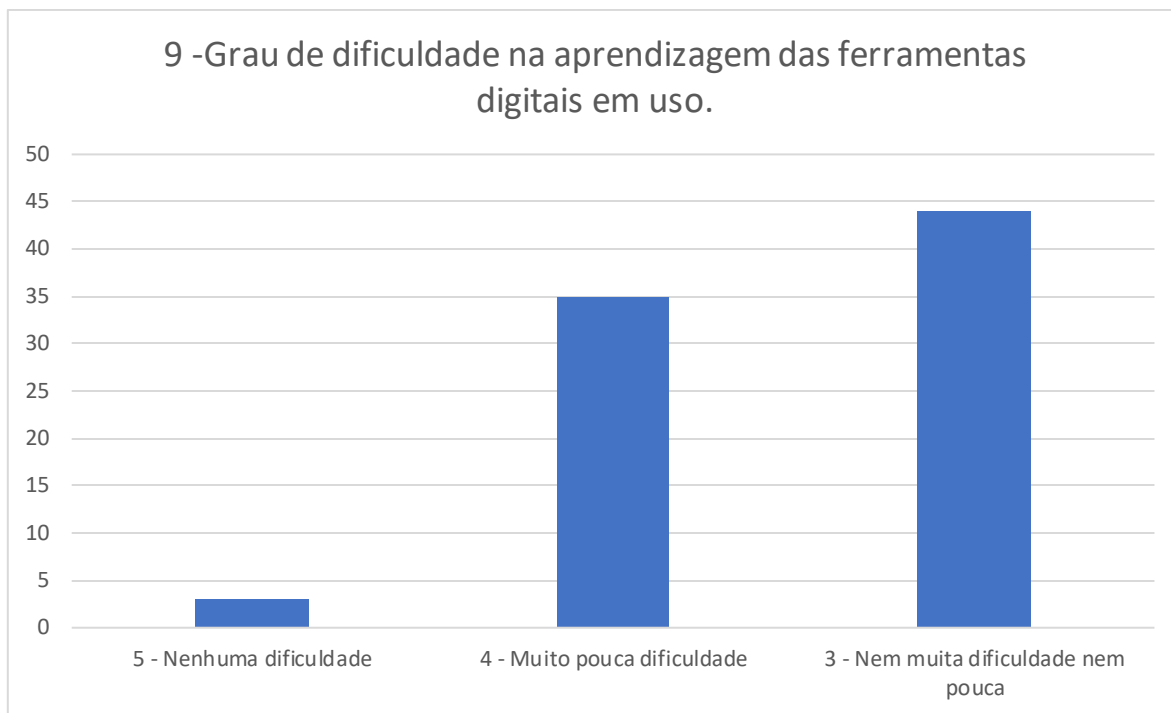


Figura 10 Grau de dificuldade na aprendizagem das ferramentas em uso

Fonte: Elaboração própria

Os resultados são positivos sendo que ninguém apresenta ter sentido dificuldades. Estes resultados são muito encorajadores atendendo a que o futuro desta indústria está muito ligado aos sistemas informáticos e que a facilidade demonstrada só servirá para melhorar o serviço prestado. Se considerarmos os valores anteriores referentes ao número de formações recebidas aquilo que certamente ocorre é uma formação com base no que os colegas são capazes de ensinar, assim é mais fácil compreender que a maioria dos inquiridos se mostram neutros ou ligeiramente capazes de fazer frente às ferramentas com que trabalham. Seria importante perceber como é feita a aprendizagem dos métodos e ferramentas de trabalho de forma comprovar esta premissa visto não ter sido um dos objetivos desta análise.

Seguidamente foi questionado se os inquiridos possuem certificação das ferramentas que usam no local de trabalho.

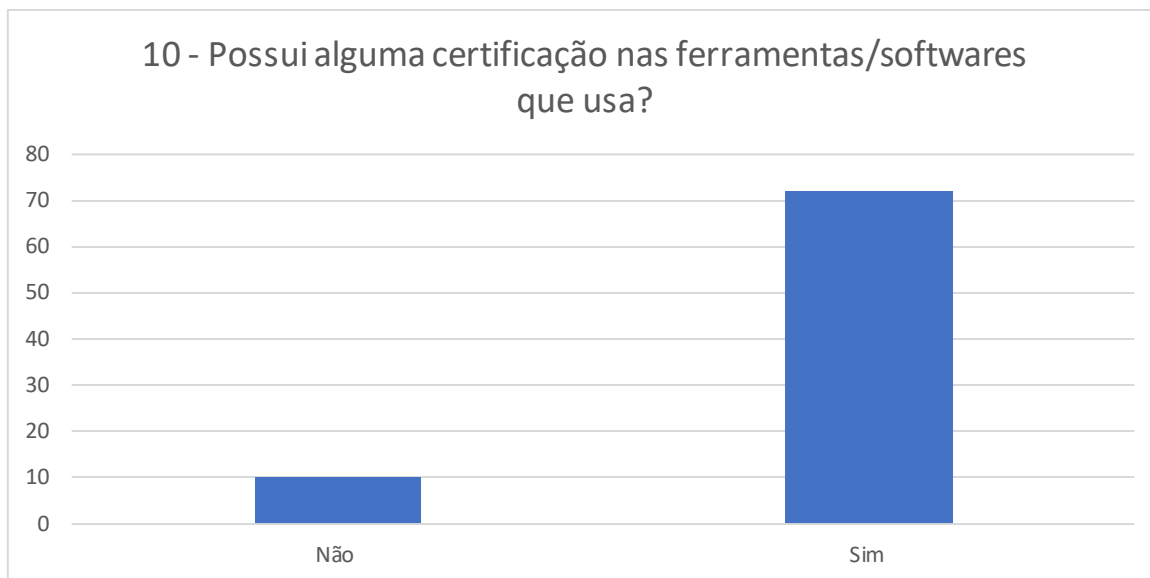


Figura 11 Certificações dos inquiridos nas ferramentas que utilizam

Fonte: Elaboração própria

Os resultados apontam que a quase totalidade dos inquiridos são portadores de certificação, um ponto muito importante para a garantia da qualidade dos serviços prestados e no facto de que garante que os trabalhadores são portadores de uma ferramenta que atesta as suas competências, em diversas áreas no mercado laboral a existência de certificação de conhecimento é um ponto altamente diferenciador por garantir as capacidades técnicas do trabalhador em determinada ferramenta.

Em seguida foi perguntado se considerando o grau de dificuldade que as tecnologias carregam, consideraria que a sua preparação foi influenciada pela disponibilidade, ou indisponibilidade, de formação adequada?

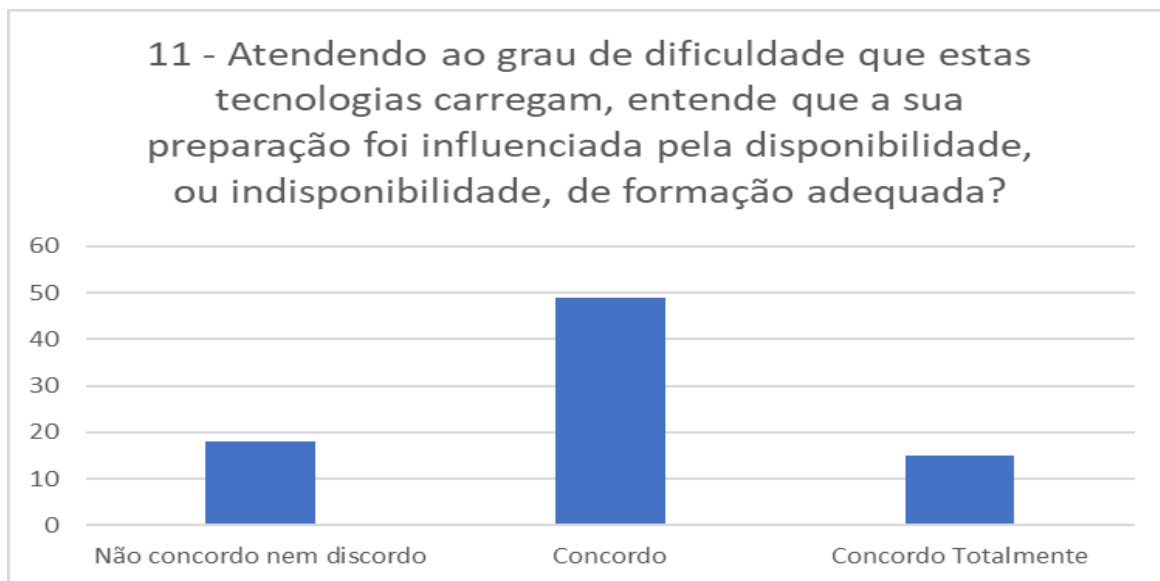


Figura 12 Relação entre a formação e o nível de dificuldade sentido pelos inquiridos

Fonte: Elaboração própria

Este gráfico leva a alguma ponderação. O facto de haver uma faixa significativa de respondentes na faixa neutra pode significar que as formações podem não estar a incidir sobre os pontos de dificuldade dos inquiridos, ou por não haver uma formação posterior que responda às dúvidas que os trabalhadores ganham ao trabalhar efetivamente com o sistema. Ainda assim considerando que a maioria dos inquiridos concordou com este ponto é importante porque demonstra existir um elo de causalidade entre a perceção de dificuldade na utilização das ferramentas do seu dia a dia e a formação que lhes foi prestada. Atendendo a isto e interligando ao número de formações disponibilizadas podemos ponderar se este número maior ou menor teria uma influência diretamente proporcional nesta sensação de dificuldade.

Finalmente foi questionado em que área cada um dos inquiridos via maior desenvolvimento ligado à inovação tecnológica.

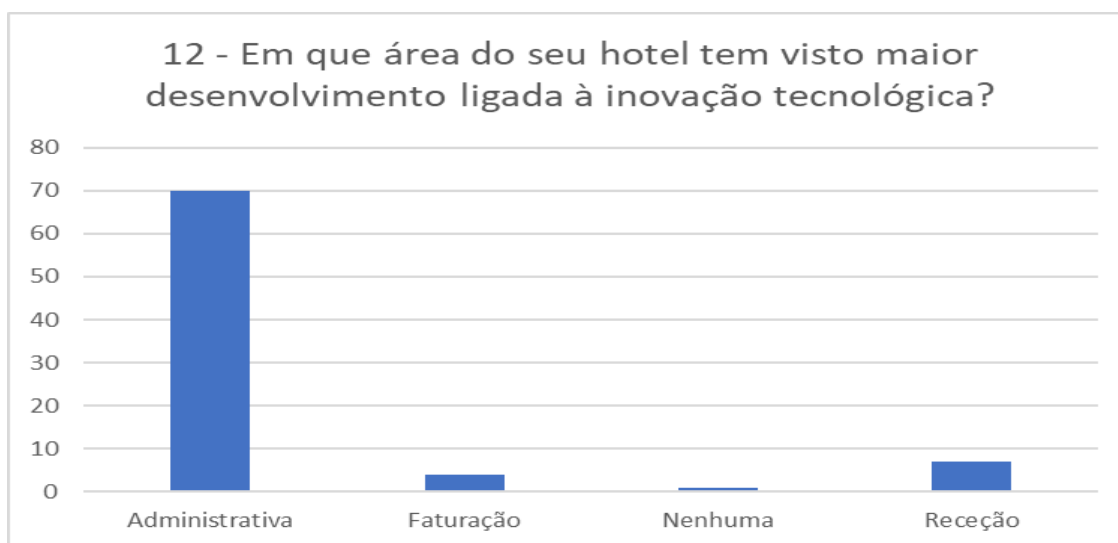


Figura 13 Área de maior impacto da inovação tecnológica nos serviços hoteleiros

Fonte: Elaboração própria

A significativa maioria apontou a área administrativa. Isto prende-se com o facto da maioria dos novos sistemas informáticos estarem presente na área de vendas e cuidado com o cliente, na indústria hoteleira ligados à parte administrativa. Considerando o anteriormente analisado a própria literatura evidencia presença de sistemas em *cloud based property management* mais eficazes na gestão de reservas controlo de inventários e no contacto com o cliente. Este resultado identifica também a área que maior alteração tem sofrido, ainda que podemos argumentar que por exemplo a introdução de robótica ao nível do *house-keeping*, ou do serviço de quartos gere um impacto visual de grande dimensão, a maior fatia das mudanças que são aplicadas estão de facto no nível administrativo aplicações que permitem gerir a totalidade da unidade hoteleira e que geram impactos não apenas num nível do serviço mas em todos os serviços prestados e nos serviços discretos que o cliente não observa mas que permitem que seja possível prestar um serviço de qualidade.

3.1.2 - Análise estatística descritiva com recurso ao Gretl

Para terminar a análise dos dados fica também a análise estatística dos dados que respondem às hipóteses inicialmente propostas.

No que reporta á primeira hipótese que propunha que o acesso a formação regular permite valores mais baixos de dificuldade no desempenho das funções,

Mínimos Quadrados (OLS), usando as observações 1-82
Variável dependente: Grau de Dificuldade

	<i>Coefficiente</i>	<i>Erro Padrão</i>	<i>rácio-t</i>	<i>valor p</i>	
const	3,30988	0,123536	26,79	<0,0001	***
Número de Formações	0,101235	0,0567916	1,783	0,0785	*
Média var. dependente	3,500000	D.P. var. dependente	0,571979		
Soma resíd. quadrados	25,48765	E.P. da regressão	0,564443		
R-quadrado	0,038202	R-quadrado ajustado	0,026179		
F(1, 80)	3,177525	valor P(F)	0,078452		
Log. da verosimilhança	-68,44343	Critério de Akaike	140,8869		
Critério de Schwarz	145,7003	Critério Hannan-Quinn	142,8194		

Figura 14 Resultados dos testes estatísticos para a hipótese 1

Fonte: Elaboração própria através de software especializado "Gretl"

Os resultados obtidos mostram que a hipótese é significativa para uma margem de erro de 0,1%, ainda assim é importante ver que o valor de R é de 0.03 o que significa que o grau de dificuldade é explicado pelo número de formações em apenas 3% dos casos. Estes números aliados aos resultados anteriormente descritos sobre os intervalos de tempo em que as formações foram prestadas levam a ponderar que os intervalos de tempo podem também potenciar o grau de dificuldade sentido e daí os resultados obtidos nesta análise.

No que toca á segunda hipótese, em que se pondera se o factor idade é diretamente proporcional ao nível de aptidão e domínio das ferramentas.

Mínimos Quadrados (OLS), usando as observações 1-82
Variável dependente: Faixa Etária

	<i>Coefficiente</i>	<i>Erro Padrão</i>	<i>rácio-t</i>	<i>valor p</i>	
const	2,95306	0,891577	3,312	0,0014	***
Grau de Dificuldade	-0,188679	0,251441	-0,7504	0,4552	
Média var. dependente	2,292683	D.P. var. dependente	1,290878		
Soma resíd. quadrados	134,0322	E.P. da regressão	1,294373		
R-quadrado	0,006989	R-quadrado ajustado	-0,005423		
F(1, 80)	0,563086	valor P(F)	0,455221		
Log. da verosimilhança	-136,4988	Critério de Akaike	276,9975		
Critério de Schwarz	281,8110	Critério Hannan-Quinn	278,9300		

Figura 15 Resultados dos testes estatísticos para a hipótese 2

Fonte: Elaboração própria através de software especializado “Gretl”

Não foi possível verificar relação entre as duas variáveis através dos dados obtidos. Como analisado anteriormente os inquiridos não demonstraram existir uma diferença na dificuldade de uso das ferramentas ligado á idade dos mesmos. A dificuldade de utilização poderá de facto não estar relacionada com a idade, mas sim o nível de dificuldade no domínio da plataforma, isto é, as reais dificuldades podem estar circunscritas ao tempo necessário para cada individuo atingir pleno domínio da plataforma para o seu trabalho específico. Como anteriormente mencionado um grande número dos inquiridos utilizam apenas uma ferramenta, assim a real dificuldade não se prende com a sua utilização, mas sim no tempo que demorou até o utilizador estar capacitado para a operar autonomamente. Para aferir as necessidades de formação por faixa etária seria necessário perceber, ao invés da dificuldade na utilização, o tempo necessário para operar a ferramenta de forma autónoma, assim obter-se-ia um valor que seria uma mais-valia para a determinar a incidência necessária de formação por faixa etária.

Em relação à terceira hipótese que ponderava se o nível de dificuldade se apresenta proporcional independentemente das equipas analisadas.

Mínimos Quadrados (OLS), usando as observações 1-82
Variável dependente: Grau de Dificuldade

	<i>Coeficiente</i>	<i>Erro Padrão</i>	<i>rácio-t</i>	<i>valor p</i>	
const	3,80087	0,143673	26,46	<0,0001	***
Área de trabalho	-0,111131	0,0479559	-2,317	0,0230	**
Média var. dependente	3,500000	D.P. var. dependente		0,571979	
Soma resíd. quadrados	24,83303	E.P. da regressão		0,557147	
R-quadrado	0,062904	R-quadrado ajustado		0,051191	
F(1, 80)	5,370163	valor P(F)		0,023041	
Log. da verosimilhança	-67,37663	Crítério de Akaike		138,7533	
Crítério de Schwarz	143,5667	Crítério Hannan-Quinn		140,6858	

Figura 16 Resultados dos testes estatísticos para a hipótese 3

Fonte: Elaboração própria através de software especializado “Gretl”

A hipótese verifica-se com um grau de significância a 0.05%, em termos do valor de R para esta hipótese temos que a área de trabalho é explicativa do grau de dificuldade em 6% dos casos. Com este resultado comprova-se que existem diferenças entre equipas da dificuldade que sentem na utilização de ferramentas digitais. Este resultado reflete os diferentes tipos de trabalho efetuado por cada uma das funções anteriormente analisadas. Com este resultado e se dividida a amostra por áreas de atividade podem ser geradas opções de formação que favoreçam as equipas com maiores necessidades aplicando diferentes graus de especialização para que a cada equipa possa ser facultada a informação relevante às suas funções. A análise do impacto e do número de formações por unidade específica de trabalho facilitaria uma melhor absorção do conhecimento que cada uma dessas mesmas áreas necessita para melhor desenvolver capacidades gerando novos potenciais de desenvolvimento futuros.

Atendendo á quarta hipótese de que o factor idade faz variar a disponibilidade de formação.

Mínimos Quadrados (OLS), usando as observações 1-82
Variável dependente: Faixa Etária

	<i>Coefficiente</i>	<i>Erro Padrão</i>	<i>rácio-t</i>	<i>valor p</i>	
const	2,44617	0,283591	8,626	<0,0001	***
Número de Formações	-0,0817284	0,130372	-0,6269	0,5325	
Média var. dependente	2,292683	D.P. var. dependente		1,290878	
Soma resíd. quadrados	134,3158	E.P. da regressão		1,295742	
R-quadrado	0,004888	R-quadrado ajustado		-0,007551	
F(1, 80)	0,392989	valor P(F)		0,532518	
Log. da verosimilhança	-136,5854	Critério de Akaike		277,1708	
Critério de Schwarz	281,9843	Critério Hannan-Quinn		279,1034	

Figura 17 Resultados dos testes estatísticos para a hipótese 4

Fonte: Elaboração própria através de software especializado "Greil"

A hipótese não é verificada não havendo grau de significância para as variáveis em estudo. Este campo demonstra que não existem diferenças no número de formações dadas por diferentes faixas etárias. Como anteriormente descrito, a compreensão dos tempos de formação necessários seria relevante para a criação de um plano de formação aplicável a diferentes pessoas da unidade, dividindo a formação necessária à área específica do trabalhador, atendendo à facilidade de absorção de conhecimentos

específica de cada indivíduo e facultando-lhe um número de formações mínimas que lhe permitiriam uma fácil compreensão dos objetivos do seu trabalho e como os atingir de forma positiva.

Finalmente na quinta hipótese temos que as dificuldades apresentadas são proporcionais ao número de ferramentas em uso.

Mínimos Quadrados (OLS), usando as observações 1-82
Variável dependente: Grau de Dificuldade

	<i>Coefficiente</i>	<i>Erro Padrão</i>	<i>rácio-t</i>	<i>valor p</i>	
const	3,37493	0,109127	30,93	<0,0001	***
Número de Aplicações em uso	0,0976727	0,0697015	1,401	0,1650	
Média var. dependente	3,500000	D.P. var. dependente		0,571979	
Soma resíd. quadrados	25,86513	E.P. da regressão		0,568607	
R-quadrado	0,023957	R-quadrado ajustado		0,011757	
F(1, 80)	1,963640	valor P(F)		0,164992	
Log. da verosimilhança	-69,04619	Critério de Akaike		142,0924	
Critério de Schwarz	146,9058	Critério Hannan-Quinn		144,0249	

Figura 18 Resultado dos testes estatísticos para a hipótese 5

Fonte: Elaboração própria através de software especializado “Gretl”

Nesta hipótese também não se verifica significância logo rejeita-se também esta hipótese.

Atendendo a que a grande maioria dos inquiridos utilizam apenas uma ferramenta face à dificuldade expressada pelos mesmos era expectável que não fosse encontrada relação entre estas variáveis, sendo que uma das variáveis é praticamente constante este resultado mostra que este número de aplicações em nada influencia o grau de dificuldade sentido pelos inquiridos. Se considerarmos este ponto podemos extrapolar que a utilização de uma única ferramenta potencia uma diminuição da dificuldade sentida pelos trabalhadores na utilização desse mesmo aplicativo. Assim a aglutinação dos diversos sistemas utilizados num hotel numa única plataforma digital mostra-se uma mais-valia para o funcionamento dos serviços.

3.2 – Resposta às questões de investigação

Tendo em conta que a questão de investigação se prende com a forma como os profissionais de hotelaria avaliam a sua adaptação e proficiência com as ferramentas ao

seu encargo e se estas se mostram como um factor de exclusão ou não aquilo que se verificou foi que estas ferramentas não são um factor negativo no trabalho dos inquiridos. Ao analisar os dados obtidos foi identificada uma inexistência de trabalhadores que consideram ter sentido dificuldades na aprendizagem do uso das ferramentas digitais com que trabalham, ainda que a maioria destes tenha apresentado uma resposta mediana quando à sua dificuldade não houve avaliações negativas que demonstra que as ferramentas não são um fator negativo para o seu trabalho. Por outro lado, atendendo aos diferentes graus de formação apresentados pelos inquiridos e as diferentes faixas etárias foi também possível compreender que ambos estes fatores não geraram variações nas respostas globais, para além disso foi também possível perceber a forma como os inquiridos responderam face às hipóteses geradas para o estudo. Provou-se a existência de relação entre o grau de dificuldade de aprendizagem do uso das diversas ferramentas digitais e o número de formações recebidas. Este resultado aliado às respostas averiguadas quanto aos espaços temporais em que foram recebidas estas formações e à renovação das ferramentas apresenta uma relação causal como perspectivado aquando da formulação do questionário. Foi também possível verificar a existência de relação entre o nível de dificuldade na aprendizagem da forma de utilizar uma plataforma digital consoante a área de trabalho do inquirido. Por outro lado, não foi verificada a relação entre a faixa etária dos inquiridos e o grau de dificuldade sentido na aprendizagem, ou entre as diferentes faixas etárias e as formações disponíveis para cada uma, nem foi encontrada relação entre o número de aplicações usadas e o grau de dificuldade em aprender a utilizá-las.

Atendendo a estes resultados podemos comprovar as hipóteses 1 e 3 e rejeitar as hipóteses 2, 4 e 5.

Conclusões

O presente estudo apresenta-se como uma chamada de atenção para a crescente necessidade de apostar em formação contínua e de qualidade. Sendo que um dos objetivos do país é o de melhorar os resultados do turismo, não existe forma de fazê-lo sem uma aposta clara dos vários atores do setor. Ainda que a formação e sua necessidade seja transversal a todos os *stakeholders* da área aqui abordámos apenas a área hoteleira circunscrevendo-a à região de Lisboa. Os resultados ainda que não sendo significativos para esta área geográfica servem como ponto de partida para um estudo mais abrangente

que possa demonstrar a veracidade destes dados. Passando então aos vários pontos em análise.

No que toca aos resultados referentes às faixas etárias observa-se a existência de uma redução dos ativos na faixa dos 25 aos 35. A importância desta falha prende-se com a possibilidade de que uma quantidade de trabalhadores deste setor o terem abandonado no decorrer da pandemia que afetou todos os setores da economia. Aquilo que é visível à data é que o problema da falta de pessoal para ingressar na área do turismo caiu significativamente obrigando mesmo o governo a abrir espaço para a entrada no país de diversos trabalhadores interessados em trabalhar neste mesmo sector. Atendendo a esta dificuldade na retenção de quadros e com base nos dados obtidos conclui-se que o mundo da hotelaria em particular terá dificuldades em continuar a reter trabalhadores. Considerando as medidas extraordinárias tomadas já ao mais alto nível que consequências estaremos a criar para o futuro desta área. Inicialmente o propósito do nosso turismo enquadrava-se num crescimento sustentável, suportado por inúmeros parceiros que garantiam a formação profissional e académica dos futuros quadros deste mercado, no entanto a presente crise leva à questão de o que aconteceu aos trabalhadores formados nos anos antes da pandemia. As opções são variadas e infelizmente não existem estatísticas oficiais que nos pudessem ajudar a compreender o ocorrido, no entanto a explicação mais plausível terá sido um factor migratório para destinos cuja oferta laboral suplante a nossa. Aliás a nossa abertura a receber pessoal estrangeiro é exatamente o mesmo que provavelmente aconteceu aos que decidiram partir para outros destinos. No que toca a este campo não existem conclusões positivas para o impacto das migrações ou o a concorrência que outros países fazem aos nossos trabalhadores. Não nos é possível competir com os salários pagos por países mais ricos, mas seria importante perceber exatamente quem sai e que *expertise* perdemos com as suas saídas. Finalmente podemos estar perante um sector que não se apresenta como competitivo perdendo trabalhadores que são atraídos por melhores condições oferecidas por diferentes sectores de atividade económica resta tentar analisar os movimentos laborais dos trabalhadores que abandonaram a hotelaria durante os anos de pandemia e a motivação por detrás desta mudança.

No que toca aos níveis de formação dos trabalhadores da área a sua maioria tem o ensino secundário. Mas continua a haver uma faixa significativa de trabalhadores que

não terminaram esse grau. A presença de pessoas com formação académica é importante para esta área, mas face aos números totais em amostra a proporção é ainda reduzida. Atendendo a estas proporções seria importante compreender as aspirações que os licenciados da área esperam e de que forma o mercado nacional tem vindo a responder às mesmas. Uma forma de proceder a esta análise seria através dos correntes alunos do ensino superior de Gestão Hoteleira, Turismo e afins. Compreender o que os move ajudaria o mercado a perceber se esta a responder aos seus interesses, por outro lado também através das listas de ex-alunos desta área perceber se estão a trabalhar na área e se ainda se encontram no país. Tendo em atenção a multitude de atividades ligadas ao Turismo podemos concluir que a maioria dos trabalhadores apresentam formação até ao final do ensino secundário, no entanto a maioria não apresenta formação especializada na área.

Como dito anteriormente, a hotelaria é uma indústria que carece de recursos humanos vocacionados para diversas áreas de conhecimento. De entre os 15 inquiridos com formação académica isso é facilmente verificável, ainda que exista um número superior de licenciados em Turismo, o que se conclui é que esta área como outras depende não só de conhecimentos específicos ligados ao Turismo, mas também a outros que complementam as capacidades que as empresas de hotelaria necessitam para manterem o seu serviço ativo de notar que estas mesmas áreas acessórias são transversais à quase totalidade das empresas ao nível global. A existência de profissionais ligados à área financeira, marketing ou recursos humanos são encontrados em qualquer empresa ou são contratados como prestadores de serviços a outras empresas que fazem disso a sua especialidade. No caso específico da hotelaria a existência de técnicos de manutenção obriga á contratação de pessoas capacitadas para trabalhar com toda a maquinaria existente num hotel, alguma dessa maquinaria significativamente complexa o que leva a que sejam necessários profissionais qualificados para as operar, ou simplesmente para garantir o seu regular funcionamento. Em termos da dispersão de pessoal dentro de um hotel a maioria das pessoas encontram-se em três sectores, a recepção, o *house keeping* e o departamento de comidas e bebidas ou *food and beverage*, posto estes existe ainda o departamento de manutenção e os serviços administrativos de dimensões normalmente inferiores aos anteriores. Os resultados obtidos acabaram por ser surpreendentes ao quase espelharem esta divisão.

Considerando que no que toca ao número de ferramentas que cada um utiliza temos que na vasta maioria dos casos é apenas usada uma única, se para além disto observarmos que estes *softwares* usados pela maioria dos inquiridos sofreram atualizações consideráveis há menos de três anos, que foram também alvo de formação, por empresas certificadas para este efeito, há cerca de um a três anos, deixa algumas questões quando se olha para os níveis de dificuldade sentida pelos inquiridos. Ainda que ninguém tenham admitido ter dificuldades há uma maioria da amostra que se apresenta neutra neste ponto. O motivo para isto é evidente quando é questionado o número de formações em que os inquiridos participaram, a maioria das respostas é de uma única formação, seguida de duas formações e finalmente de três formações sendo que as percentagens de resposta para foram de 40% em uma formação, 29% em duas formações e 13% em três formações. Ainda que muito menos significativo não deixa de ser importante notar os 5% que responderam nunca ter frequentado qualquer formação. Deste modo é possível ponderar a existência de um processo causal entre estes dados. O número de formações em conjunto com o grau de dificuldade e a influencia que as formações tiveram são passíveis de algumas elações. Sendo que as formações ocorreram na sua maioria no espaço de tempo em que os sistemas sofreram alterações, na recolha da amostra era também expectável que os níveis de confiança nas capacidades adquiridas fossem significativamente altos. O que se verificou foi que a maioria dos inquiridos apresenta-se como neutro em termos do grau de dificuldade, 54% responderam que não sentiram nem muita nem pouca dificuldade. Seguidos por 43% que dizem sentiram muito pouca dificuldade. Esta relação é visível ao nível estatístico sendo que o teste anteriormente feito apresentou relevância face a estas duas variáveis. Face a esta evidencia a continua aposta na formação seguirá uma tendência de melhoria dos níveis de confiança apresentados pelos trabalhadores. Outro ponto que por vezes é desvalorizado é a necessidade de que as formações sejam acompanhadas de certificação apropriada, de forma que os conhecimentos adquiridos sejam comprováveis para efeitos do currículo do trabalhador, a amostra recolhida mostra que este ponto apresenta resultados muito positivos. Esta certificação serve também como um marco da qualidade do detentor do mesmo. Considerando a aposta que é feita na qualidade dos serviços esta tendência positiva é conclusiva que estamos no caminho correto neste campo.

Considerando que os resultados determinados no que toca ao grau de dificuldade em utilizar ferramentas digitais e como as formações tiveram influência nessa dificuldade, as respostas foram totalmente afirmativas como era expectável, mas não foram de absoluto acordo. A conclusão que se tira destes dados é que as formações tiveram impacto, mas não foram decisivas na redução do grau de dificuldade. Isto também é compreensível ao nível estatístico, o grau de influência da variável é reduzido o que significa que existem múltiplos outros aspetos que geram mudanças nesta análise. Naturalmente que a formação gera alterações na dificuldade sentida, mas não é um factor de igual proporcionalidade. O que podemos perceber é que de facto se aumentarmos o número ou frequência da formação oferecida os resultados terão efeitos benéficos. Ainda assim também se pode concluir que neste campo perceber um número de variáveis que surtem efeitos sobre esta dificuldade e influir sobre eles mudanças será o caminho adequado para que se obtenham mudanças muito mais significativas ao que infere a dificuldade de utilização de ferramentas digitais.

Em termos da área em que apresenta para os inquiridos maior influência e avanço nas tecnologias e ferramentas foi a área administrativa. Estas mudanças na área administrativa já vêm ocorrendo desde há algum tempo, mas de facto como vimos na revisão da literatura não são as que mais têm evoluído ultimamente, o que isto pode explicar é que as mudanças que estão a acontecer por outras paragens ainda não tenham chegado a Lisboa.

Finalmente se analisadas as inferências estatísticas retiradas da amostra podemos concluir que as diversas análises estatísticas não revelaram explicabilidade muito elevada, isto demonstra que em todos os aspetos analisados existem outras variáveis que são também explicativas do que se procura. No entanto nestas análises procurou-se elos que ligam as diferentes partes e não uma relação causal absoluta. O facto de, por exemplo, o grau de dificuldade sentido pelos inquiridos ser afetado pelo número de formações recebidas é importante porque confirma que uma gera mudanças na outra. Neste caso concreto é possível dizer que o aumento do número de formações causaria uma melhoria no grau de dificuldade na ordem dos 3%, esta relação ainda que pequena pode ser mais fácil de implementar do que, por exemplo, criar um sistema informático mais fácil de usar. O custo de formação é muito mais pequeno do que o custo do desenvolvimento de aplicações informáticas.

Por outro lado, a idade do trabalhador e a influencia na sua dificuldade de aprendizagem quando face a novas tecnologias não foi significativa. Não se conseguiu encontrar uma relação entre as duas variáveis. Neste caso concreto o número de pessoas com idades entre os 40 aos 60 anos foi pouco de grande dimensão e possivelmente isto veio esbater as dificuldades que estes sentem no uso de novas tecnologias. Um estudo mais focado nesta faixa etária seria importante para perceber se estas dificuldades se conseguem reduzir com maior acesso a formação especializada.

Quando analisada a área em que o trabalhador atua face ao seu nível de dificuldade de utilização das ferramentas digitais no seu dia a dia foi verificada significância e o pelo apurado o grau de dificuldade é explicado pela área de trabalho em 6%, o que nos indica que as diferentes áreas de trabalho geram uma influência que faz variar a dificuldade da aprendizagem das ferramentas. Mais uma vez o nível de influência é reduzido e isto é fácil de perceber, por exemplo, as ferramentas de gestão usadas pelo departamento de reservas são diferentes do sistema de quartos usado na recepção. O grau de dificuldade da gestão da oferta do hotel vai ser diferente do grau de dificuldade da atribuição dos quartos às reservas do dia. Estas diferenças foram visíveis na amostra em estudo e possivelmente seriam ainda mais significativas com uma amostra de maiores dimensões.

No que refere à relação entre o número de formações frequentadas relativa à faixa etária dos participantes não foi encontrada relação entre elas, de acordo com o apurado as formações são feitas por equipa e como tal não sofrem diferenças com base na idade do participante. Um aspeto interessante que se poderia analisar, com base no anteriormente ponderado, de ser analisada a faixa etária mais avançada na hotelaria, seria perceber, se para além da relação entre idade e dificuldade de aprendizagem, se também o número de formações nestes casos concretos geram resultados positivos nestes trabalhadores e quais os efeitos de ambas estas situações, o grau de dificuldade e a formação disponível os afetam na sua motivação para desempenhar as suas funções.

Finalmente quando analisada a relação entre o número de aplicações usadas e o grau de dificuldade em aprender não foi encontrada qualquer relação, isto ocorre porque o número de ferramentas em uso é reduzido na maioria da amostra, novamente acredito que haveria resultados diferentes se a amostra fosse de maiores dimensões e se o número de ferramentas divergisse de forma mais significativa.

Em suma a formação e a sua pertinência estão intimamente ligadas a qualquer atividade económica que se queira moderna e capaz de concorrer no mercado global. No caso do turismo é impossível dissociar a oferta local do patamar global, especialmente atendendo que o consumidor faz a sua escolha em plataformas globais o que implica acesso a tudo o que o mundo tem para oferecer. A forma como a formação especializada causa impacto nesta oferta global é na ligação que esta tem com os recursos humanos que prestam serviço ao consumidor antes, durante e após a visita. A incapacidade do turismo nacional de responder a esta necessidade gera má qualidade de serviço que por sua vez afastará o cliente de consumir produtos de baixa qualidade. As vantagens competitivas num mercado global são de uma importância extrema para qualquer *stakeholder* e nos dias que correm estar a par da nossa concorrência é tão difícil como superar a nossa concorrência. Desta forma a perda de qualidade dos serviços deve ser vista como um retrocesso no caminho que desejamos para o nosso turismo. Conforme analisado na literatura anteriormente compilada, a evolução tecnológica ligada ao turismo é inegável, mas para se fazer uso destas ferramentas importa perceber a forma como se podem usar e potenciais novas aplicações do que está à disposição atual e futuramente, se não o fizermos outros certamente ganharão essa vantagem. Cabe a nós dar visibilidade a novas realidades e aos participantes do turismo aferir a forma como fazer face ao resultado da investigação apresentada.

Sugestões para Futuras Pesquisas e Limitações do Estudo

O presente estudo abre portas a que vários aspetos potenciais para estudos futuros. A compreensão dos diversos pontos que afetam a maior ou menor facilidade no uso de novas tecnologias é bastante vasta e neste estudo foi focada com maior atenção a forma como a formação especializada para estas tecnologias afeta a forma como os inquiridos se sentem face a sua posterior utilização em meio laboral. Os resultados obtidos mostram que a hipótese apresenta valores que identificando um loco geográfico poderiam posteriormente ser demonstrativos da realidade global do país. Se aplicada a mesma análise aos vários distritos do país seria possível criar um mapa das várias regiões e assim perceber a forma como estas hipóteses se aplicam nas diversas partes que formam o nosso território. Atendendo a que o futuro está sempre intimamente ligado á inovação e esta por sua vez ao desenvolvimento de novas tecnologias a forma como estas alterações surtem efeitos ao nível da qualidade do serviço e da recetividade do trabalhador, que são

diretamente proporcionais, mostram que muitos dos mitos pré-existentes podem não ser verídicos. A formação afeta o trabalhador. De notar também que o presente estudo também poderá ser desenvolvido com vista a incluir outras hipóteses que não puderam ser consideradas para evitar que se perdesse o foco da investigação. Ainda assim seria interessante analisar de que forma os níveis de formação dos colaboradores da hotelaria nacional mudam com as mudanças nas faixas etárias não só em Lisboa, mas no todo e perceber se o analisado ao nível da capital do país se assemelha por exemplo ao grande Porto ou ao Algarve que é também uma região com forte impacto no turismo nacional. Também seria importante perceber se o foco determinado para a evolução e dinamismo tecnológico que em Lisboa foi a área administrativa teriam os mesmos resultados e perceber se no que toca aos níveis de ensino se acrescentando o ensino tecnológico se os resultados determinados sofreriam alterações. Finalmente um outro ponto que creio ser interessante de ponderar futuramente seria o de procurar também junto das entidades administradoras das unidades hoteleiras da região de Lisboa qual o seu projeto de formação a longo e médio prazo para os colaboradores e feita esta análise compará-la aos resultados obtidos de forma a tentar compreender de que forma se pode criar um plano de formação que melhor responda às necessidades dos trabalhadores da Hotelaria tanto em Lisboa como ao nível nacional. A planificação da forma como se intervém formativamente sobre os trabalhadores tem resultados positivos como é visível no estudo aqui apresentado.

Em termos de limitações existem pontos que não conseguimos analisar com facilidade por falta de números oficiais sobre áreas como a emigração e o nível de conhecimento de quem sai do país, ou a forma como tem evoluído a entrada de novos profissionais para esta mesma indústria e que níveis de conhecimentos ou até que conhecimentos específicos trazem para o nosso mercado. Estes pontos seriam importantes para perceber por exemplo o nível de formação que sai face ao que entra. Por outro lado, também seria útil perceber se estes novos trabalhadores ficam de facto em Portugal ou se acabam também eles por sair para outros destinos. Tudo isto tem impactos diretos no que estamos a estudar neste trabalho e infelizmente não existem informações fidedignas que se possam utilizar. Adicionalmente seria também importante perceber o destino que os quadros formados nas nossas universidades acabam por ter, adicionar esta vertente ao estudo poderia demonstrar a forma como os alunos com formação superior se espalham

pelas mais diversas áreas de atividade laboral. Estes números podem também ajudar a compreender as motivações que levam os especialistas desta área a enveredarem por outros mercados que não o turismo, este ponto creio que ajudaria a perceber o anteriormente analisado na dispersão etária encontrada neste estudo.

Bibliografia

- Banco de Portugal. (2020). *2019 Quadros do Setor da Atividade Económica : 55116 - Hotéis-Apartamentos com restaurante.* 1–8. <https://www.bportugal.pt/QS/qswb/Dashboards>
- Banco de Portugal. (2023). *Relatorio QS 2021. Quadros Do Setor 2021,* 1–8. <https://www.bportugal.pt/QS/qswb/Dashboards>
- Chiang, C. F., Chen, W. Y., & Hsu, C. Y. (2019). Classifying technological innovation attributes for hotels: an application of the Kano model. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 36(7), 796–807. <https://doi.org/10.1080/10548408.2019.1575786>
- Cunha, L., & Abrantes, A. (2013). *Introdução ao Turismo* (L. Lidel - Edições e Técnicas (ed.); 6th ed.). Lidel.
- de Vries, K. (2020). Case study methodology. In *Critical Qualitative Health Research: Exploring Philosophies, Politics and Practices.* <https://doi.org/10.4324/9780429432774-2>
- Doborjeh, Z., Hemmington, N., Doborjeh, M., & Kasabov, N. (2022). Artificial intelligence: a systematic review of methods and applications in hospitality and tourism. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 34(3). <https://doi.org/10.1108/IJCHM-06-2021-0767>
- Fernandes, C., & Pires, R. (2021). Exploring the conceptual structure of the research on innovation in hotels through co-word analysis. *Administrative Sciences*, 11(3). <https://doi.org/10.3390/admsci11030078>
- INE. (2022). *Estatísticas do Turismo 2021.* https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOEspub_boui=22122921&PUBLICACOEsmodo=2
- INE, I. N. de E. (2020). *Conta Satélite do Turismo para Portugal.* 1–9. <https://www.gee.gov.pt/pt/indicadores-diarios/ultimos-indicadores/30866-ine-conta-satelite-do-turismo-para-portugal-3%0Ahttps://www.gee.gov.pt/pt/indicadores-diarios/ultimos-indicadores/29735-ine-conta-satelite-do-turismo-para-portugal-2?fbclid=IwAR298Qip>
- INE, I. N. de E. (2021). *Vab gerado pelo turismo terá diminuído 48,2% em 2020.* 1–6.
- INE, I. N. de E. (2023). *Indicadores do Turismo para 2023 face a período homologado. População Média Anual Residente (N.º) Por Local de Residência (NUTS), Sexo e Grupo Etário (Por Ciclos de Vida),* 1–2. https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_cont_inst&INST=53870&xlang=pt%0Ahttps://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_indicadores&indOcorrCod=0010004&contexto=bd&selTab=tab2%0Ahttps://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_indicador
- Ivanov, S., & Webster, C. (2019). Robots, artificial intelligence and service automation in travel, tourism and hospitality. In *Robots, Artificial Intelligence and Service Automation in Travel, Tourism and Hospitality.* <https://doi.org/10.1108/9781787566873>
- Kuznetsova, I. G., Goloshchapova, L. V., Ivashina, N. S., Shichiyakh, R. A., Petrova, L. I., & Tkachev, B. P. (2019). The paradigm of human capital development capable of adapting innovations in the transition to a digital economy. *International Journal of Civil Engineering and Technology*, 10(2), 1408–1417.
- Manzato, A. J., & Santos, A. (2012). *A Elaboração de Questionários na Pesquisa Quantitativa. Departamento de Ciência de Computação e Estatística – IBILCE –*

- UNESP, 1–17. http://www3.ufpe.br/moinhojuridico/images/ppgd/8.5aquestionario_elaboracao.pdf
- Marneros, S., Papageorgiou, G., & Efstathiades, A. (2021). Examining the core competencies for success in the hotel industry: The case of Cyprus. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 28(March), 100303. <https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2021.100303>
- Meira, J. V. de S., Dos Anjos, S. J. G., & Falaster, C. D. (2019). Innovation and performance in the hotel industry. *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*, 20(2), 185–205. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2018.1512936>
- Nguyet, T. M., Van Dung, N., Trang, T. T. T., Anh, T. T., & Duong, N. D. (2021). The effects of human resource management, customer satisfaction, organizational performance on tourism supply chain management. *Uncertain Supply Chain Management*, 9(3). <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2021.6.005>
- Radenović, M., Marković, A., Drljević, O., & Čoso, R. (2016). The challenges of human resource management in the hotel industry. *Academy of Knowledge*, 25(2), 839–853.
- Reis, F. (2022). Investigação Científica e Trabalhos Académicos - Guia Prático. In *Investigação Científica e Trabalhos Académicos - Guia Prático*.
- Samala, N., Katkam, B. S., Bellamkonda, R. S., & Rodriguez, R. V. (2022). Impact of AI and robotics in the tourism sector: a critical insight. *Journal of Tourism Futures*, 8(1). <https://doi.org/10.1108/JTF-07-2019-0065>
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333–339. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- Stankov, U., Filimonau, V., & Slivar, I. (2019). Calm ICT design in hotels: A critical review of applications and implications. *International Journal of Hospitality Management*, 82, 298–307. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.10.012>
- Turismo de Portugal Business. (2020). *Medidas de apoio à economia*. 2020. <http://business.turismodeportugal.pt/pt/Gerir/covid-19/Paginas/medidas-de-apoio-economia.aspx>
- UNWTO. (2014). Glossary of tourism terms. In UNWTO (Issue February, pp. 1–13). https://s3-eu-west-1.amazonaws.com/staticunwto/Statistics/Glossary+of+terms.pdf%5Cnhttp://hdl.handle.net/11110/659%5Cnhttp://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S016073830501581%5Cnhttp://130.154.3.14/content/dam/rand/pubs/working_papers/2010/RA_ND_WR768
- Valunaite, O. G., & Sliogeriene, J. (2020). Research Methodology. In *Numanities - Arts and Humanities in Progress* (pp. 39–52). https://doi.org/10.1007/978-3-030-37727-4_2
- Wei, F. (2022). Performance Evaluation of Tourism Human Resource Management Based on Fuzzy Data Mining. *Journal of Mathematics*, 2022. <https://doi.org/10.1155/2022/3745377>
- Xie, C., Yu, J., Huang, S. (Sam), & Zhang, J. (2022). Tourism e-commerce live streaming: Identifying and testing a value-based marketing framework from the live streamer perspective. *Tourism Management*, 91. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2022.104513>
- Zhang, Y., Sotiriadis, M., & Shen, S. (2022). Investigating the Impact of Smart Tourism Technologies on Tourists' Experiences. *Sustainability (Switzerland)*, 14(5). <https://doi.org/10.3390/su14053048>

Apêndice

Questionário aplicado à amostra.

A formação especializada na hotelaria lisboeta

O presente questionário tem como objetivo a recolha de dados para o estudo da forma como a formação especializada em ferramentas digitais na hotelaria se apresenta nos colaboradores dos hotéis da área da grande Lisboa, para efeitos de realização de uma tese de mestrado em Gestão de Empresas, na Universidade Lusófona de Ciências e Tecnologias.

As respostas obtidas através deste mecanismo de recolha são anónimas e confidenciais servindo apenas como material para o estudo anteriormente citado. O tempo previsto para o preenchimento do mesmo é de cerca de 15 minutos. Agradeço desde já a colaboração prestada.

Se estiver interessado nos resultados do presente estudo poderá requerer os mesmos por email para ricardoj.m.aguiar@gmail.com.

Muito obrigado pela sua participação.

1 - Gostaria de saber em que faixa etária se encontra.

- ☐ 18 aos 25 anos
- ☐ 26 aos 35
- ☐ 36 aos 40
- ☐ 41 aos 50
- ☐ mais de 50 anos

2 - Quais as suas habilitações literárias?

- ☐ Anteriores ao Ensino Secundário
- ☐ Ensino Secundário
- ☐ Licenciado
- ☐ Mestre
- ☐ Doutorado

3 - Se terminou uma graduação académica, em que área se formou? (caso não se aplique avance por favor)

4 - Em que área da hotelaria trabalha?

- ☐ Recepção
- ☐ Restauração
- ☐ Manutenção
- ☐ Departamentos Administrativos e Comerciais
- ☐ Housekeeping

5 - Quantas ferramentas digitais ou softwares diferentes utiliza no seu trabalho?

6 - Quando foi a última atualização dos softwares que usa no seu trabalho?

- ☐ Menos de 1 ano
- ☐ Menos de 3 anos
- ☐ Menos de 5 anos
- ☐ 5 anos ou mais
- ☐ Não utilizamos qualquer software atualmente

7 - Quando foi a última vez que participou em formação aplicada aos softwares que usa no seu dia a dia, ministrada por empresas certificadas ou pela distribuidora do software?

- ☐ Menos de 1 ano
- ☐ Entre 1 e 3 anos

- ☐ Mais de 3 anos
- ☐ Nunca

8 - Quantas formações com empresas certificadas, já teve oportunidade de frequentar?
(Responda sob forma numérica por favor)

—

9 - Qual o grau de dificuldade sentiu ao aprender a utilizar as ferramentas de informação presentes no seu quotidiano laboral? (Resposta através de escala linear de 1 a 5)

1 Muita dificuldade

5 Nenhuma dificuldade

10 - Possui alguma certificação nas ferramentas/softwarewares que usa?

- ☐ Sim
- ☐ Não

11 - Atendendo ao grau de dificuldade que estas tecnologias carregam, entende que a sua preparação foi influenciada pela disponibilidade, ou indisponibilidade, de formação adequada? (Resposta através de escala linear de 1 a 5)

1 Discordo Totalmente

5 Concordo Totalmente

12 - Em que área do seu hotel tem visto maior desenvolvimento ligada à inovação tecnológica?
