



# XVIII Seminário ANPTUR

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA  
E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

22 a 24 de setembro de 2021 | Ambiente virtual  
"Resiliência e enfrentamento de crises no turismo"

## Colaboração de Tecnologia entre Empresas do Setor Turístico e Percepção de Desempenho Empresarial

Thásia Maria Oliveira de Araújo<sup>1</sup>

Luiz Mendes Filho<sup>2</sup>

Sérgio Marques Júnior<sup>3</sup>

### Resumo

No mundo atual, a colaboração entre as empresas vem sendo importante para se manter competitivo em um cenário tão globalizado e virtualizado. No setor turístico, que é composto em sua grande maioria por empresas que vendem serviços, é possível verificar que o desenvolvimento tecnológico colaborou na melhoria das suas atividades, mas também tornou o turista cada vez mais informado, contribuindo para um ambiente de negócios mais complexo e exigente, o que impôs novos desafios as empresas do setor. Nesse contexto, o presente estudo tem como objetivo analisar a influência da confiança, difusão de tecnologia e capacidade organizacional na colaboração das tecnologias entre as empresas do setor turístico e investigar o efeito desta interação no desempenho empresarial. O modelo conceitual utilizado no estudo foi proposto por Al-Hakim e Lu (2017). Para isso, adaptou-se um instrumento de pesquisa contendo variáveis e dimensões baseados no modelo *Technology Acceptance Model* (TAM) e a teoria *Diffusion of Innovation* (DOI), utilizando-se uma investigação de cunho hipotético-dedutivo, com abordagem quantitativa, dirigida a gestores do setor de agência de viagens e operadora de turismo localizadas na região Nordeste do Brasil. O questionário foi composto por 19 atributos, que foram avaliados em uma escala métrica de onze pontos. Os dados obtidos foram tratados pela estatística descritiva e inferencial, utilizando-se a Modelagem de Equações Estruturais (MEE), com o auxílio do IBM SPSS e o pacote AMOS versão 22.0. Os resultados indicam que a confiança é um fator antecedente para uma colaboração bem-sucedida, mas não um fator que afeta diretamente o desempenho dos negócios. A pesquisa indica que a colaboração desempenha um papel mediador completo entre a confiança e o desempenho empresarial. A evidência empírica deste estudo indica que a difusão da tecnologia se traduz adequadamente em colaboração e as organizações não dão atenção adequada ao desempenho do processo ao fazer colaboração com os parceiros. O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001.

**Palavras-chave:** Confiança; Colaboração; Desempenho Empresarial; Difusão de Tecnologia; Capacidade Organizacional.

<sup>1</sup> Bacharel em Turismo pela UFRN. Mestre e Doutoranda no Programa de Pós-Graduação em Turismo da UFRN. <http://lattes.cnpq.br/8163788871637719>. E-mail: [thasia\\_maria@hotmail.com](mailto:thasia_maria@hotmail.com).

<sup>2</sup> PhD em Administração na Auckland University of Technology (Nova Zelândia) com pós-doutorado em Turismo pela Bournemouth University (Inglaterra). Professor do Programa de Pós-Graduação em Turismo da UFRN. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/7785924812425468>. E-mail: [luiz.mendes@ufrn.br](mailto:luiz.mendes@ufrn.br).

<sup>3</sup> PhD em agronomia pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita. Mestre em Agronomia pela Universidade de São Paulo. Docente no Programa de Pós-Graduação em Turismo da UFRN. <http://lattes.cnpq.br/3095760811566254>. E-mail: [sergio@ct.ufrn.br](mailto:sergio@ct.ufrn.br).