



# XIX SEMINÁRIO ANPTUR

28 A 30 DE SETEMBRO DE 2022 | RECIFE - UFPE

"ANPTUR 20 ANOS: PASSADO, PRESENTE E FUTURO DA PESQUISA EM TURISMO NO BRASIL"

## Relacionamentos Gerados pelo Uso das TICs e Percepção de Desempenho Empresarial em Agências de Viagens

Thásia Maria Oliveira de Araújo<sup>1</sup>  
Sérgio Marques Júnior<sup>2</sup>

### Resumo

Com o surgimento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) ocorreram muitas mudanças nas relações interpessoais e comerciais em todo o mundo. As TICs facilitam as transações empresariais por meio de rede com parceiros comerciais, distribuição de serviços e produtos, como também fornecem informações aos consumidores em todo o mundo, o que facilita a relação das empresas com seus colaboradores, fornecedores e clientes. Neste sentido, o presente trabalho teve como objetivo investigar as relações existentes entre variáveis capazes de influenciar o desempenho empresarial das agências de viagens a partir dos relacionamentos facilitados pela utilização das TICs. Para isso, desenvolveu-se um instrumento de pesquisa contendo variáveis e dimensões baseados na teoria do *Balanced Scorecard* (BSC) e no modelo teórico *Relationships and Business Performance* (RE-BP), utilizando-se uma investigação de cunho hipotético-dedutivo, abordagem quantitativa, com a aplicação de 311 questionários com os gestores de agências de viagens da Região Sudeste do Brasil. 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. Resultados indicam que o componente racional do modelo estrutural proposto, apresenta forte poder explicativo dos relacionamentos facilitados pelas TICs com a percepção de desempenho mercadológico e financeiro das agências de viagens estudadas.

**Palavras-chave:** Agências de viagens; Relações comerciais; Tecnologia de Informação e Comunicação; Desempenho empresarial.

<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 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).