

FACULDADES DE PEDRO LEOPOLDO - FPL
Programa de Mestrado Profissional em Administração

**A CONFIANÇA E SUAS INTERFACES COM OS VALORES ORGANIZACIONAIS
EM MICROEMPRESAS**

Raquel Andrade de Paula

Pedro Leopoldo
2009

Raquel Andrade de Paula

**A CONFIANÇA E SUAS INTERFACES COM OS VALORES ORGANIZACIONAIS
EM MICROEMPRESAS**

**UM ESTUDO SOBRE A CONFIANÇA INTERPESSOAL E
INTRAORGANIZACIONAL E SUAS INTERFACES COM OS VALORES
ORGANIZACIONAIS NAS MICROEMPRESAS VAREJISTA DE CALÇADOS.**

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado Profissional em Administração das Faculdades Pedro Leopoldo, como requisito para a obtenção do título de Mestre em Administração.

Orientador: Prof. Dr. Lúcio Flávio Renault de Moraes, PhD

Pedro Leopoldo

2009

Ao meu pai, que sempre me apoiou em tudo que desejei fazer e CONFIOU que aquela seria a melhor decisão. Onde quer que esteja estará muito orgulhoso de me ver chegar ao final de mais um empreendimento.

AGRADECIMENTOS

Ao meu “mais do que” orientador, Professor Dr. Lúcio Flávio Renault de Moraes, que tornou possível a realização do mestrado, não só da dissertação. Com ele, aprendi muito a ser pesquisadora, a entender e aceitar o ambiente do trabalho, o acadêmico e a minha própria ideologia. Ah, professor! Ao senhor meu eterno agradecimento.

A todos os professores e professoras que me ajudaram e impulsionaram, cujos ensinamentos ampliaram meus horizontes de conhecimento e que hoje, inclusive, dão suporte ao meu trabalho. Aqui estendo, especialmente, aos Professores convidados para banca Doutor Cláudio Paixão e Doutora Zélia Kilimnik.

Aos meus colegas, que nestas idas e vindas à Pedro Leopoldo trouxeram experiências, alegria, energia, força e, acima de tudo, amizade. Ficaria difícil nomear um a um, mas um carinho infinito e gratidão a todos vocês.

Ao meu pai, que financiou meu sonho de ser mestre. Levou-me, pacientemente, aos sábados. Escutou meus trabalhos, minhas análises e me aconselhou. Como foi importante! Ah, pai! Que pena que não posso te entregar minha obra em mãos, mas muito obrigada.

Aos meus familiares que compreenderam as ausências, em especial, à minha mãe sempre compreensiva e me desejando sucesso. À vovó, torcendo e rezando por mim. À minha cunhada Ana, que é também minha sócia e teve que trabalhar por mim diversas vezes para que eu pudesse estudar.

E, finalmente, ao Angelo, que durante inúmeros sábados, noites e finais de semana, ficou só – logo nesse nosso primeiro ano de casados, para que eu pudesse caminhar neste projeto. E mesmo antes de nos casarmos, sempre muito dedicado, levou-me à faculdade quantas vezes eu precisei. A você, amor, meu carinhoso obrigado!

RESUMO

Esta dissertação tem como objetivo verificar até que ponto a construção da confiança pressupõe a interface com os valores. Parte-se do princípio da existência de uma relação direta entre as variáveis: confiança e valor. Essa premissa foi encontrada na tese da Oliveira em 2004, marco teórico de confiança utilizado para este trabalho. A proposta desta pesquisa está inserida em um contexto delimitada pelas microempresas de comércio varejista de calçados na cidade de Sete Lagoas. De maneira geral, as empresas necessitam de confiança, dentre muitas definições para o termo, a expectativa positiva que as partes cumprirão com o que foi acordado. Enquanto valor seriam os princípios que orientam a vida da organização. Assim, especialmente, para esse ramo de atividade será que para um ambiente de confiança é necessário valor ou até que ponto há sua influência? Para tanto a dissertação foi de natureza descritiva e explicativa, uma vez que buscou fazer uma identificação e caracterização dos temas, além de buscar explicar o real vínculo entre as variáveis por meios quantitativos e qualitativos. Dessa forma a coleta de dados foi realizada por métodos survey, que foram questionários sintetizados aplicados aos empregados e entrevistas aplicadas a proprietários e gerentes. Tudo isso a partir de uma amostra estratificada. Pôde-se concluir que os achados fazem inferências sobre um crescimento linear da relação dos construtos estudados, mas são insuficientes para afirmar qualquer outra coisa sendo imprescindível a realização de mais pesquisas para verificação do vínculo entre as variáveis.

Palavras-chave: confiança, confiança interpessoal, confiança intraorganizacional, valores organizacionais, microempresas.

ABSTRACT

This dissertation object is to determine the extent to which confidence-building requires interface with values. It is based on the principle of the existence of a direct relationship between the variables trust and value. This assumption was found in the thesis of the Oliveira in 2004, theoretical framework of trust used for this work. This research is embedded in a context marked by the micro-retail sales of footwear in the city of Sete Lagoas. In general, companies need confidence, among many definitions for the term, the positive expectation that the parties comply with what was agreed. While value would be the principles that guide the life of the organization. Thus, especially for this line of business, value is needed for an environment of trust? This thesis is descriptive and explanatory, it makes an identification and characterization of the issues, explains the real relationship between the variables for quantitative and qualitative means. The data collection was carried out by survey methods, which would be synthesized questionnaires applied to employees and interviews applied to owners and managers. All this from a stratified sample. It was concluded that the findings make inferences about a linear growth of the relationship of the constructs studied, but are insufficient to say anything else it is imperative to further research to verify the relationship between variables.

Key words: trust, interpersonal trust, trust intraorganizational, organizational values, micro-business.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 Ramificações da confiança	31
FIGURA 2 Esquema mental: confiança do empregado na organização .	40
FIGURA 3 Modelo de Investigação dos antecedentes da confiança do Empregado na organização.....	41
FIGURA 4 Definição de valor	45
FIGURA 5 Relação bidimensional dos tipos motivacionais de valores .	50
FIGURA 6 Definição de valor organizacional	53
FIGURA 7 Cultura organizacional	57
FIGURA 8 Diagrama da equação estrutural	81
FIGURA 9 Percepção da reciprocidade organizacional como crenças do empregado credor	85

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 Dendrograma – Média	77
GRÁFICO 2 Dispersão Linear	82

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 A natureza dos relacionamentos	26
QUADRO 2 Cognição comum com base na confiança.....	27
QUADRO 3 Níveis de análises	28
QUADRO 4 Suposição de expectativas	29
QUADRO 5 Bases da confiança interpessoal	34
QUADRO 6 Bases da confiança organizacional	37
QUADRO 7 Valores terminais e instrumentais, segundo a Rokeach Value Survey	46
QUADRO 8 Valores em diferentes dimensões culturais	47
QUADRO 9 Tipos motivacionais de valores	49
QUADRO 10 Autonomia <i>versus</i> Conservação	56
QUADRO 11 Hierarquia <i>versus</i> Estrutura Iguitária	57
QUADRO 12 Harmonia <i>versus</i> Domínio	57
QUADRO 13 Dimensões da ECEO e suas respectivas definições	64
QUADRO 14 Agrupamento das variáveis – EVO	72
QUADRO 15 Agrupamento das variáveis – ECEO	73

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 Estatística descritiva das dimensões e respectivo valor do coeficiente alpha de Cronbach	71
TABELA 2 Estatística descritiva da dimensões	74
TABELA 3 Descriptive Statistics – Confiança	75
TABELA 4 Descriptive Statistics – Valores	76
TABELA 5 Resultado do ajuste do modelo	79
TABELA 6 Variáveis endógenas e exógenas	79
TABELA 7 Variáveis	80
TABELA 8 Padronização dos coeficientes de regressão	80

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	09
1.1 Definição do problema de pesquisa.....	12
1.2 Objetivos da pesquisa	13
1.2.1 Objetivos principal	13
1.2.2 Objetivo secundários	14
1.3 Justificativa.....	14
1.4 Estrutura da pesquisa	18
2 REFERENCIAL TEÓRICO	19
2.1 Confiança	19
2.1.1 <i>Confiança – Origem e histórico</i>	19
2.1.2 <i>Confiança – A multidiversidade de conceitos e modelos</i>	20
2.1.2.1 <u>Confiança interpessoal</u>	33
2.1.2.2 <u>Confiança organizacional e sua natureza intraorganizacional</u> ...	35
2.1.3 <i>Confiança e o modelo proposto por Oliveira (marco teórico)</i>	38
2.2 Valores	42
2.2.1 <i>Valores – Origem e histórico</i>	42
2.2.2 <i>Valores – Conceito e a Abrangência</i>	43
2.2.3 <i>Valores – Valores organizacionais</i>	51
2.2.4 <i>Valores e a opção por valores organizacionais e pelo modelo proposto por Tamayo (marco teórico)</i>	58
3 METODOLOGIA DE PESQUISA	61
3.1 Caracterização da pesquisa	61
3.2 Justificativa da metodologia	61
3.3 Unidade da pesquisa	62
3.4 Marco teórico	63
3.5 Determinação do tamanho da amostra	64
3.6 Coleta de dados	66
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	68
4.1 Caracterização dos pesquisados.....	68
4.2 A análise estatística dos dados	69
4.2.1 Dados perdidos	69
4.2.2 Teste de confiabilidade	70
4.2.3 Agrupamento das variáveis	72
4.2.4 Estatística descritiva	74
4.2.5 Análise da equação estrutural	78

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	84
5.1 Limitações do estudo	87
5.2 Direcionamento para futuras pesquisas	88
5.2.1 Para a academia	88
5.2.2 Para as empresas	89
REFERÊNCIAS	90
ANEXOS	97