

## COMPROMETIMENTO E CONFIANÇA EM REDES INTRAORGANIZACIONAIS

**Mônica Maier Giacomini**

Mestranda em Administração pela PUCPR

Ponta Grossa-PR

[moni\\_maier@yahoo.com.br](mailto:moni_maier@yahoo.com.br)

**Renato da Costa dos Santos**

Mestrando em Administração pela PUCPR

Curitiba-PR

[rrenatinho@yahoo.com.br](mailto:rrenatinho@yahoo.com.br)

### RESUMO

Este estudo objetivou investigar a relação entre os constructos comprometimento e confiança entre os lojistas de um *shopping center* de Curitiba, para com a administração do mesmo. O trabalho desenvolvido visa analisar a confiança com base em suas três dimensões: benevolência, capacidade e integridade. Realizou-se um *survey* exploratório, como maneira de conhecer quais os indicadores mais significativos segundo o entendimento dos gestores das empresas pesquisadas. Portanto, verificou-se que as correlações entre os três fatores não foram estatisticamente significativas em todos os pares, do qual indicou relativa independência entre as dimensões. Com isso, percebe-se que a gestão do shopping precisa colocar mais atenção em relação aos indicadores Benevolência e Capacidade, que apresentaram índices mais baixos nas correlações.

**Palavras-chave:** Comprometimento; Confiança; Redes Intraorganizacionais.

### ABSTRACT

This study aimed to investigate the relationship between the constructs commitment and confidence among tenants of a shopping center in Curitiba, towards the administration. The work aims to analyze the trust based on three dimensions: benevolence, ability and integrity. We conducted a survey exploratory, as a way to know which the most significant indicators according to the understanding of the managers of the companies surveyed. Therefore, it was found that the correlations between the three factors were not statistically significant in all pairs, which indicated the relative independence between the dimensions. Thus, it is clear that the management of the mall need to put more attention towards Grace and Capacity indicators, which showed lower rates in correlations.

**Key-words:** Commitment; Trust; Intraorganizational Networks.

## 1 INTRODUÇÃO

Levando-se em consideração a necessidade de mais estudos acerca dos resultados do comprometimento e da confiança interorganizacional, o presente estudo tem como objetivo investigar a relação entre os constructos comprometimento e confiança entre os lojistas de um *shopping center* de Curitiba, para com a administração do mesmo. O trabalho desenvolvido visa analisar a confiança com base em suas três dimensões, a saber: benevolência, capacidade e a integridade. Já o comprometimento é analisado em três bases, as quais, afetiva, instrumental e normativa, que desde então, tem sido o modelo que prevalece nos estudos dessa temática (JAFRI, 2010).

O artigo apresenta também uma contribuição teórica devido à verificação empírica dos elementos indicados, o que contribui pra a sua consolidação. Está estruturado da seguinte maneira: na seção que segue o quadro teórico-empírico, na sequência a conceituação dos constructos comprometimento e confiança, a relação entre os constructos e por fim às conclusões do artigo.

Em se tratando de redes estratégicas, há que se considerar as relações calcadas em dois aspectos: confiança e comprometimento como forma de reforçar as conexões interorganizacionais. Essa atenção decorre, claramente, da percepção de que é por meio das redes que ocorrem as trocas de informações e de recursos das organizações com o ambiente (BURT, 1992). Tais considerações feitas anteriormente têm apontado à necessidade de compreender as condições que contribuem para o sucesso dos relacionamentos interorganizacionais (ZHIANG; YANG; ARVA, 2009; YU; GILBERT; OVIATT, 2011).

## 2 QUADRO TEÓRICO-EMPÍRICO

O referencial teórico é apresentado de forma a explicar os principais constructos apresentados no presente artigo. Os tópicos confiança, comprometimento, seus antecedentes e consequentes, bem como a relação entre eles, serão aqui explicitados, bem como outros tópicos relacionados ao tema em questão.

### 2.1 COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL

GIACOMINI, Mônica Maier, SANTOS, Renato da Costa dos. Estudo de caso: Comprometimento e confiança em redes intraorganizacionais. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.7, n.3, p.18-40, TRI III. 2013. ISSN 1980-7031

O estudo do comprometimento organizacional tem ganhado força nos últimos anos, tendo como principal objetivo encontrar resultados que apontem os níveis de comprometimento organizacional do indivíduo no trabalho.

Na década de 90, por exemplo, foi dada uma atenção especial por parte dos pesquisadores de comprometimento, em relação à validação do modelo de conceitualização de três componentes do comprometimento organizacional, desenvolvidos por Meyer e Allen (1990, 1991, 1993, 1997). Tal modelo trata o comprometimento em três bases, as quais, afetiva, instrumental e normativa. Conceitua a questão afetiva como (comprometimento afetivo, um apego afetivo para com a organização, o empregado quer permanecer na organização), o comprometimento instrumental como sendo (os custos que envolvem deixar uma organização, envolve questões como necessidade) e o comprometimento normativo (uma obrigação em permanecer na organização).

Os estudos de comprometimento por parte professores Mowday, Porter e Steers (1979, 1982), tiveram início no começo da década de 70 e culminaram com a validação de um instrumento para se medir o comprometimento em 1979, o OCQ – *Organizational Commitment Questionnaire* (Questionário de Comprometimento Organizacional), e com a publicação de um livro sobre o comprometimento organizacional no ano de 1982, servindo de base para outras pesquisas.

Em relação ao conceito de afetividade, Mowday *et al* (1982), sugere que os antecedentes da conexão afetiva nas organizações está embasada em quatro categorias: características pessoais, características do trabalho, experiências com o trabalho e características estruturais. Em relação aos antecedentes do comprometimento instrumental, Mowday também destaca que funcionários de empresas que dominam uma habilidade de trabalho, não podem ser transferidos para outras organizações, em virtude do tempo e energia investidos na organização, o que acaba criando vínculo em virtude das possibilidades de persistir nas ações e obter reconhecimento pelos seus esforços. Considera-se ainda, a falta de alternativas de emprego do mercado, o que torna elevados os custos de saída por parte dos funcionários de uma organização qualquer. Em relação aos antecedentes do comprometimento normativo, Mowday apresenta o conceito da lealdade, o qual é visto como uma obrigação dos funcionários de uma empresa em permanecer nela, o que envolve aspectos morais.

GIACOMINI, Mônica Maier, SANTOS, Renato da Costa dos. Estudo de caso: Comprometimento e confiança em redes intraorganizacionais. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.7, n.3, p.18-40, TRI III. 2013. ISSN 1980-7031

De acordo com Bastos (1994, p. 86), uma definição de comprometimento em seu caráter disposicional, é de que: “comprometimento é usado para escrever não só ações, mas o próprio indivíduo é assim tomado como um estado, caracterizado por sentimentos ou reações afetivas positivas tais como lealdade em relação a algo”. Caracteriza ainda como a propensão a realização de algo, uma ação, um comportamento.

Mowday, Steers e Porter, (1979) citando Porter e Smith, os quais definem comprometimento organizacional, como uma relação forte de um indivíduo identificado e envolvido com uma organização, estando disposto a exercer um grande esforço em prol da organização, a aceitação dos objetivos propostos pela organização e um desejo forte de pertencer a ela. O comprometimento então é visto como uma tendência a se engajar em linhas consistentes de atividades interorganizacionais.

Em se tratando de relacionamento interorganizacional, nessa perspectiva de comprometimento, surge a contribuição dos estudos de Somers (1995), que trata dos consequentes do comprometimento: a) intenção de permanecer na organização; b) turnover e c) absenteísmo, relacionando-os com as três dimensões: afetiva, normativa e instrumental. Para Sommer (1995), após um longo período em que a pesquisa de comprometimento foi focalizada quase que exclusivamente num apego afetivo às organizações, uma nova perspectiva baseada no modelo de múltiplos componentes de comprometimento está emergindo. Foi proposto avaliar a partir da literatura, os consequentes relacionados ao processo de deixar a organização: intenção de partir, intenção de buscar outro emprego e turnover com o comprometimento, relacionando-os com os três componentes descritos do comprometimento. Destacam também Larson e Fukami (*apud* Mathieu e Zajac, 1990) que altos níveis de comprometimento devem se relacionar com a melhora do desempenho no trabalho em algumas situações específicas.

## 2.2 CONFIANÇA

Estudos sobre confiança têm sido examinados ao longo do tempo como um fator importante nos relacionamentos, mas consideráveis propostas relacionadas a esse tema surgiram com outras percepções. Os autores Mayer, Davis e Schoorman (1995) revisaram algumas críticas a respeito de Confiança e contribuíram com novas percepções, por meio de análise de seus antecedentes e consequentes.

GIACOMINI, Mônica Maier, SANTOS, Renato da Costa dos. Estudo de caso: Comprometimento e confiança em redes intraorganizacionais. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.7, n.3, p.18-40, TRI III. 2013. ISSN 1980-7031

Segundo os autores Mayer, Davis e Schoorman (1995), vários termos tem sido utilizados para caracterizar a confiança, entre os quais, cooperação e previsibilidade. Gambetta (1988) diferencia confiança como sendo a probabilidade de que alguém vai executar uma ação que é benéfica ou não, ou pelo menos, caracteriza o autor, como sendo não prejudicial e suficiente para que possamos nos engajar em alguma forma de cooperação com ele. Oferece também o entendimento de que a confiança não é uma condição necessária para que ocorra a cooperação e que a razão para cooperar pressupõem auxiliar o outro, podendo inclusive gerar punições a quem não o faz.

Bachmann e Inkpen (2011) consideram a confiança como condição vital entre empresas e gestores e que ela é desenvolvida no contexto organizacional em face dos arranjos específicos institucionais no ambiente dos negócios.

Esta definição corrobora com o fato de que a confiança é uma expectativa generalizada de atribuir intenções benevolentes, e confiar em informações recebidas de outras pessoas em ambientes considerados incertos das organizações. (DYNE *et al* 2000)

Pesquisadores apontam que a capacidade a benevolência e a integridade são considerados importantes antecedentes do constructo confiança. Capacidade pertence ao grupo das habilidades, competências e características que permitem um grupo de ter influencia dentro de algum domínio específico. (MAYER *et al*, 1995). Os pesquisadores explicam ainda que o domínio da capacidade é específica por que a pessoa que confia pode ser altamente competente em alguma área específica, e também permite que a pessoa confie nas atividades relatadas daquela área. Para Gabarro (1978), existem nove bases de confiança, incluindo competências funcionais/específicas, competência interpessoal, senso nos negócios, e julgamento. Sendo que estas identificações feitas pelo autor são similares na contextualização tratada.

No nível organizacional, confiança é também definida como um estado psicológico que compreende a vontade de aceitar a vulnerabilidade, tomando por base as expectativas positivas de uma organização. Nesse processo, Hodson (2004), entende que fatores como a composição do trabalho e do mercado afetam todos os empregados de uma organização, facilitando ou dificultando sua confiança em relação a ela.

Mais especificamente, Mayer, Davis e Schoorman (1995) entendem que a confiança reflete a disposição de um agente em estar vulnerável às ações de outro ator social, com base nas expectativas que a outra parte irá tomar cursos de ação particulares

GIACOMINI, Mônica Maier, SANTOS, Renato da Costa dos. Estudo de caso: Comprometimento e confiança em redes intraorganizacionais. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.7, n.3, p.18-40, TRI III. 2013. ISSN 1980-7031

importantes para aquele que confia, independentemente da habilidade de quem confia em monitorar ou exercer controle sobre as ações da primeira parte. A comunicação nas relações interorganizacionais também é considerada como um mecanismo facilitador da confiança, quanto melhor a comunicação entre os pares, maior é o nível de confiança estabelecido. (Kasper-Fuehrer & Ashkanasy, 2001). De um modo muito semelhante, afirmam MCcarter; Mahoney e Northcraft (2011), que quando os parceiros de uma determinada aliança se envolvem em um projeto piloto antes de iniciarem uma cooperação em larga escala, reduz-se a incerteza e a confiança interorganizacional aumenta.

Em relação aos antecedentes do constructo confiança, apresentam-se aqui as definições, dentre elas, a benevolência, a qual é conceituada como o grau pelo qual a “pessoa que confia” quer fazer o bem para os outros, além de um motivo de ganho egocêntrico, sugerindo que a pessoa que confia tem uma afinidade específica com aquele que confia. (MAYER *et al*, 1995). Isto significa que o “confiador” quer ajudar a pessoa que confia, nesse sentido, a benevolência media as pessoas pela sua orientação positiva, sendo considerada uma característica que contribui para o aumento de confiança. A benevolência é uma ação positiva. De acordo com Davis, Schoorman e Mayer (2007), atos de benevolência ajudam a construir a confiança em uma organização.

A Integridade e outros construtos similares foram discutidos por vários teóricos como antecedentes da confiança. Meyer *et al* (1995) considera que o relacionamento entre integridade e confiança envolve a percepção daquele que confia, na qual o pessoa adere a vários princípios considerados como aceitáveis. Esses três construtos mencionados acima (Capacidade, Benevolência e Integridade) são importantes na obtenção de Confiança, e cada um pode variar independente de outros, realçando que eles são construtos separados, e que estas variáveis podem ser dignas de confiança enquanto mantem a parcimônia.

O autor anteriormente citado explica que existe certa limitação para o estabelecimento da confiança, pois quanto mais fortes os mecanismos de controle de uma organização, maior a inibição da manifestação da confiança. Outro ponto destacado é que uma decisão por parte de um gestor interpretada como sendo benevolente, pode retratar apenas uma resposta ao sistema de controle mais rígido em uma organização qualquer.

### 2.3 COMPROMETIMENTO E CONFIANÇA EM REDES INTERORGANIZACIONAIS

Os estudos sobre redes interorganizacionais vem sendo objeto de estudos há décadas por diversas áreas das ciências que se propuseram a analisá-los a partir de suas próprias óticas, dando-lhes assim um caráter interdisciplinar. De acordo com Nohria (1992), há mais de seis décadas, o conceito de redes tem contribuído com diversos campos de estudos como na antropologia, psicologia, sociologia e biologia molecular.

Busca-se com esse artigo relacionar a confiança e o comprometimento organizacional de forma a identificar quais são as variáveis mais significativas na opinião dos proprietários de lojas de um *shopping center* para com a gestão do mesmo.

Tomando por base Giddens (1991), sugere que a confiança está relacionada com os processos de institucionalização de uma dada sociedade. O autor também identifica a alteração das bases da confiança na sociedade, que é um fator importante da mudança nos padrões de construção das relações sociais e pessoais. Os valores que estão inerentes nos processos de redes necessitam estar calcados de confiança e comprometimento para que haja mediação dos relacionamentos de empreendedores e seus *stakeholders*, pois estas duas variáveis são as bases para o fortalecimento nas relações interorganizacionais, que refletem em relacionamentos parcimoniosos e duradouros.

Na correlação das dimensões dos dois constructos, há que se destacar a o estabelecimento da confiança para com a gestão do *shopping center* o que pode ser apontado segundo os autores dos temas pesquisados como um diferencial competitivo a ser sustentado. (DAVIS, SCHOORMAN e MAYER, 2007).

Quando a confiança interorganizacional é alta, a satisfação com o parceiro e o relacionamento (Gainey & Klaas, 2003; Gulati & Sytch, 2007), disponibilidade para apoiar o parceiro (Wu, Wang, Chen, & Pan, 2008), e a avaliação de desempenho dos parceiros também é elevada. Nesse mesmo contexto, Carson e colleagues (2003), explica que na medida em que os parceiros da confiança e que a própria confiabilidade passam a ser percebidas como normativa, a confiança interorganizacional deve ser maior e as relações de negócio podem ser mais fortes.

Johnson, Chang e Yang (2010) afirmam que, apesar de já existir, por décadas, o debate sobre quais variáveis influenciam e quais são influenciadas pelo constructo

GIACOMINI, Mônica Maier, SANTOS, Renato da Costa dos. Estudo de caso: Comprometimento e confiança em redes intraorganizacionais. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.7, n.3, p.18-40, TRI III. 2013. ISSN 1980-7031

comprometimento, essa discussão continua persistindo. Esses autores complementam ainda que isso ocorre em função de as diferentes bases do comprometimento, sobretudo as dimensões afetiva e normativa, compartilham relacionamentos similares com outras variáveis critério (e.g., satisfação, intenção de saída).

Tendo por base as teorias, Wiener (1982), a partir de um enfoque normativo, reconheceu a existência de pressões morais que condicionam as ligações do indivíduo com sua organização de trabalho. De acordo com esse autor, o comprometimento moral é construído a partir do clima da organização que emprega, as características do trabalho, dos grupos e as interações sociais: fatores que contribuem à identificação do indivíduo com determinada empresa, por exemplo. Como descrito anteriormente investigou-se as implicações na relação entre os proprietários de lojas de um *shopping center* da cidade de Curitiba para com a gestão do mesmo, A seguir, as conclusões do artigo com base nos resultados apresentados.

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Realizou-se uma pesquisa de natureza descritiva, quantitativa e com a realização de um *survey* exploratório, como maneira de conhecer quais os indicadores mais significativos segundo o entendimento dos gestores das empresas pesquisadas. O método *survey* é recomendado para realizar a descrição de processos e de relacionamentos existentes na realidade de um fenômeno (NEUMAN, 1997).

O estudo tem corte transversal, com nível de análise organizacional. O instrumento escolhido para a coleta de dados foi um questionário estruturado, sendo realizadas visitas às organizações e, após isso, foi entregue o respectivo questionário que continha indicadores em escala intervalar tipo Likert de 5 pontos, com escalas que variavam de discordo totalmente (1) a concordo totalmente (5). Também foram definidas instruções para preenchimento do mesmo, bem como explicados os objetivos da pesquisa, de maneira a garantir a qualidade da coleta de dados e obter a adesão dos entrevistados.

A população do estudo abrange todos os lojistas de dois maiores shopping centers de desconto da cidade de Curitiba- PR (os nomes das empresas não serão mencionados para assegurar seu anonimato). Foi possível obter 83 questionários respondidos do total de 200, o qual representou uma taxa de retorno de 41,50. Sendo que 4 foram descartados, por apresentarem um acentuado número de *missing values* (valores faltantes) e falta de variabilidade nas respostas. Dessa maneira, o banco de

GIACOMINI, Mônica Maier, SANTOS, Renato da Costa dos. Estudo de caso: Comprometimento e confiança em redes intraorganizacionais. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.7, n.3, p.18-40, TRI III. 2013. ISSN 1980-7031

dados obtido foi composto de 79 questionários. Após isso, esses questionários foram submetidos a tratamento estatístico por meio do software PASW 18.

#### **4 ANÁLISE DOS DADOS**

Estabeleceu-se uma tentativa de efetuar a análise fatorial com 10 variáveis por meio do questionário de pesquisa, com o objetivo identificar os fatores que explicassem as correlações existentes em relação aos constructos comprometimento e confiança em redes interorganizacionais. Para facilitar a análise dos resultados, bem como o entendimento, foram selecionadas as variáveis nomeadas da seguinte forma:

Variável 1 - Capacidade;

Variável 2 – Benevolência;

Variável 3 – Integridade;

Variável 4 – Comprometimento Afetivo;

Variável 5 – Comprometimento Instrumental;

Variável 6 – Comprometimento Moral;

Variável 7 – Propensão ao conflito;

Variável 8 – Propensão à cooperação;

Variável 9 – Vantagem competitiva advinda do relacionamento com o shopping;

Variável 10 – Desempenho.

Após análise descritiva da amostra dos lojistas, foi avaliada a qualidade dos dados de natureza intervalar, sendo submetidos ao emprego de técnicas estatísticas multivariadas, que segundo Hair Jr. *et al.* (1995) que esta técnica tem como um de seus pressupostos centrais a normalidade de variáveis.

Com a utilização do Software PASW (Statistical Package Social Science) versão 18.0, aplicou-se o teste de esfericidade de Bartlett e a medida Kaiser-Meyer-Olkin (KMO). Souki e Pereira (2004), afirmam que quanto mais próximo de zero (0,000) for o nível de significância do teste de esfericidade de Bartlett, maior será a adequação da análise fatorial para um conjunto de dados. Já a medida de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) é compreendida por Hair *et al* (1998) como um teste que permite avaliar adequadamente a aplicação da análise fatorial, considerando valores acima de 0,50 para a matriz toda ou para uma variável individual.

GIACOMINI, Mônica Maier, SANTOS, Renato da Costa dos. Estudo de caso: Comprometimento e confiança em redes intraorganizacionais. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.7, n.3, p.18-40, TRI III. 2013. ISSN 1980-7031

Assim, para ser realizada a avaliação da dimensionalidade e confiabilidade das escalas, os dados intervalares foram submetidos a uma análise fatorial exploratória (AFE) com rotação Varimax e ao cálculo do alfa de Cronbach ( $\alpha$ ). O primeiro constructo analisado foi o comprometimento percebido nos relacionamentos das díades lojista-administração do *shopping center*. O segundo constructo foi à confiança, sendo analisado da mesma maneira que o primeiro.

#### 4.1 ANÁLISE FATORIAL EXPLORATÓRIA PARA AS DIMENSÕES DO CONSTRUCTO CONFIANÇA

O teste Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) = 0,826 e teste de esfericidade de Barlett (p-value < 0,001) apontaram que a matriz de correlação das variáveis do constructo confiança era adequada ao emprego da análise fatorial exploratória, conforme a tabela 1.

Todas as variáveis submetidas à análise fatorial, conforme a tabela 2 apresentam carregamento (*loading*) acima de 0,40, como Hair Jr.et.al. (1995) sugere. O resultado dessa análise fatorial sugere validação para o conceito tridimensional de confiança, como explicado por Mayer, Davis e Schoorman (1995), e testado empiricamente como na tabela 3. Além do carregamento das variáveis, a tabela 4, mostra a confiabilidade avaliada pelo Alfa de Cronbach e a média ( $\bar{x}$ ) dos três fatores constituintes da confiança. A confiabilidade julgada nos três itens, como mostrado na tabela 4, julgou-se como adequada, pois ficou acima de 0,7 nas três dimensões.

#### 4.2 ANÁLISE FATORIAL EXPLORATÓRIA PAR AS DIMENSÕES DO CONSTRUCTO COMPROMETIMENTO

Nessa segunda análise fatorial, o teste KMO = 0,81 e teste de esfericidade de Barlett (p-value < 0,001) também justificaram a aplicação dessa técnica para agrupamento das variáveis destinadas à mensuração de comprometimento nas díades em razão do KMO encontrar-se acima de 0,6, conforme a tabela 5. A confiabilidade mensurada nos três itens de comprometimento, como mostrado na tabela 8, mostrou-se adequada também, pois estão acima de 0,7 nas três dimensões.

GIACOMINI, Mônica Maier, SANTOS, Renato da Costa dos. Estudo de caso: Comprometimento e confiança em redes intraorganizacionais. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.7, n.3, p.18-40, TRI III. 2013. ISSN 1980-7031

#### 4.3 MÉDIAS DAS DIMENSÕES DOS CONSTRUCTOS (CONFIANÇA E COMPROMETIMENTO)

Conforme mostrado na tabela 9, a média das dimensões dos constructos confiança e comprometimento tem maior correlação com a variável Integridade, apresentando média de 3,46, com desvio padrão de 0,63.

#### 4.4 CORRELAÇÃO ENTRE AS DIMENSÕES DOS DOIS CONSTRUCTOS

Como sugere a tabela 10, a associação mais forte, portanto com maior linearidade, reside entre o comprometimento moral no comprometimento afetivo, e comprometimento moral na benevolência, o qual aparece com o segundo grau maior de correlação. Para confirmar a intensidade da influência das dimensões da confiança sobre o comprometimento, foi utilizada a aplicação de uma análise de regressão múltipla sobre estes dados.

O método foi escolhido em função de ser caracterizado como uma técnica de dependência. Considera-se que cada variável independente é ponderada pelo procedimento da análise de regressão para garantir máxima previsão a partir do conjunto de variáveis (HAIR JR. *et al.*, 1995). As variáveis (preditoras) são: 1. Comprometimento Moral no Comprometimento Afetivo, 2. Comprometimento Moral na Benevolência, 3. Comprometimento Afetivo na Benevolência.

#### 4.5 RESULTADO DA ANÁLISE DE REGRESSÃO

O resultado da análise é demonstrado na Tabela 11. O coeficiente de correlação do modelo = 0,434. O  $R_2 = 0,189$  que mostra aproximadamente 18% da variabilidade do comprometimento afetivo em relação à Integridade, Benevolência e Capacidade. Portanto, esse índice pode ter variações considerado pelo número de variáveis preditoras. Assim, o  $R_2$  ajustado = 0,156 deve ser considerado como uma medida “corrigida” para avaliar o real poder de explicação do modelo.

Para Hair Jr. *et al* (1995), para realizar a validação dos resultados de R,  $R_2$ ,  $R_2$  Ajustado, é necessário analisar também os resultados da análise de variância do modelo de regressão. Como consta na tabela 12, foi verificada a análise de variância do modelo por meio da estatística F ( $F = 7,329$  e  $p\text{-value} < 0,01$ ). Outra maneira importante de observar a validade do modelo testado com análise de regressão múltipla centra na

GIACOMINI, Mônica Maier, SANTOS, Renato da Costa dos. Estudo de caso: Comprometimento e confiança em redes intraorganizacionais. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.7, n.3, p.18-40, TRI III. 2013. ISSN 1980-7031

questão da colinearidade e dos resíduos. Para isso foi observado o índice de tolerância e o VIF. Segundo Hair Jr. *et.al* (1995), os índices de tolerância das variáveis independentes devem estar sempre acima de 0,10 e os de VIF, entre 0,19 e 5,30. Os índices apresentados na Tabela 13, estão em conformidade com o pressuposto.

O resultado da análise demonstrada na Tabela 14 mostra o coeficiente de correlação do modelo de Comprometimento Instrumental em relação à Integridade, Benevolência e Capacidade, sendo  $R = 0,136$  e  $R_2 = 0,019$ . Na Tabela 15, foi verificada a análise de variância do modelo por meio da estatística F ( $F = 0,474$  e  $p\text{-value} > 0,01$ ). Os índices de tolerância e de VIF deste modelo satisfazem a exigência sem ressalvas, conforme Tabela 16.

O resultado da análise demonstrado na Tabela 17 mostra o coeficiente de correlação do modelo de Comprometimento Moral em relação à Integridade, Benevolência e Capacidade, sendo  $R = 0,434$  e  $R_2 = 0,189$ . Já na Tabela 18, foi verificada a análise de variância do modelo por meio da estatística F ( $F = 5,812$  e  $p\text{-value} = 0,01$ ). Os índices de tolerância e de VIF deste modelo satisfazem a exigência, conforme Tabela 19, pois as variáveis independentes estão acima de 0,10 e os de VIF, entre 0,19 e 5,30.

## 5 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Conforme análise dos resultados, o primeiro ponto a ser levantado é a validação da composição tridimensional do constructo confiança abordada por Mayer, Davis e Schoorman (1995), que foram gerados tais indicadores nesse estudo.

Com análise das estatísticas univariadas dos três fatores conforme a Tabela 2, a média para confiança na capacidade, apresenta à média mais alta ( $x = 3,96$ ), o que indica que os lojistas do *shopping* têm um alto grau de confiança em relação à capacidade da gestão aplicada do *shopping*. A segunda média possui um valor moderado de ( $x = 3,83$ ), que demonstra a confiança que os lojistas têm em relação à benevolência diante a gestão do *shopping*. E por sua vez, a média mais baixa, ( $x = 2,106$ ), representa a confiança na integridade, ou seja, há o entendimento que o a gestão do *shopping* precisa tomar medidas para que agentes de rede possam confiar mais nas tomadas de decisões.

Da mesma maneira, como foi realizada a análise estatística para confiança, foram mensurados os mesmos indicadores para o constructo comprometimento, que

GIACOMINI, Mônica Maier, SANTOS, Renato da Costa dos. Estudo de caso: Comprometimento e confiança em redes intraorganizacionais. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.7, n.3, p.18-40, TRI III. 2013. ISSN 1980-7031

apresentou média mais alta de ( $x = 3,405$ ), de comprometimento na capacidade, quer dizer que os lojistas acreditam que a gestão do *shopping* tem compromisso em realizar suas atividades com potencial. A segunda média para comprometimento na benevolência tem um valor mais moderado ( $x = 3,063$ ). E por fim, a média de comprometimento para a integridade, possui um valor mais baixo, entende-se que os gestores precisam melhorar a imagem de seu comprometimento na prática de sua conduta profissional.

Constata-se, portanto, que nem todos os indicadores da confiança e comprometimento possuem o mesmo valor entre administradores do shopping e lojistas. Pois, conforme as análises realizadas, ambos os constructos tiveram índice maior na capacidade, ou seja, os lojistas tem a consciência que a administração do shopping tem capacidade em atender suas expectativas em geral.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Com o intuito de investigar empiricamente a relação do conceito de confiança a partir das três dimensões neste estudo: confiança na capacidade, na benevolência e na integridade, e da relação do constructo comprometimento com os indicadores propostos, a pesquisa atingiu um total de 79 proprietários de lojas de dois *shoppings* de desconto, dos quais contribuíram para o levantamento de informações e teste das proposições. Conforme mencionado, os resultados das análises oferecem suporte para a estrutura tridimensional de confiança proposta por Mayer, Davis e Schoorman (1995).

Portanto, as correlações entre os três fatores não foram estatisticamente significativas em todos os pares, do qual indicou relativa independência entre as dimensões. No que concerne a confiança e comprometimento, ambos os constructos apresentaram índice maior de correlação com o indicador Capacidade, isto é, quando se trata da capacidade que compete a administração do shopping, os lojistas confiam e acreditam no seu potencial em cumprimento do que é estabelecido na relação entre eles. Com isso, percebe-se que a gestão do shopping precisa colocar mais atenção em relação aos indicadores Benevolência e Capacidade, que apresentaram índices mais baixos nas correlações.

É necessário ressaltar ao leitor as limitações que envolveram na realização deste trabalho. Pois, para dar mais validade ao trabalho, seria necessária a aplicação de um número maior de questionários. Portanto, conforme a amostra do estudo realizado

GIACOMINI, Mônica Maier, SANTOS, Renato da Costa dos. Estudo de caso: Comprometimento e confiança em redes intraorganizacionais. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.7, n.3, p.18-40, TRI III. 2013. ISSN 1980-7031

adverte-se no sentido de fazer quaisquer generalizações a partir da leitura do trabalho. Diante desse fator, é necessário ressaltar que a razão entre número de observações e variáveis, sobretudo na análise fatorial, não cumpre os requisitos suficientes de casos por variável para adequada aplicação da análise multivariada.

Dessa forma, destaca-se a necessidade de realização de futuras investigações que possam aprofundar mais as variáveis mencionadas de maneira a evidenciar as principais preocupações que deverão estar sendo discutidas pelos gestores desse setor, como o alcance de resultados mais satisfatórios para o gerenciamento e a continuidade das atividades empresariais.

## REFERÊNCIAS

ALLEN, J. Natalie, MEYER, P. John. The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization. **Journal of Occupational Psychology**, 1990.

BASTOS, A.V.B. **O Conceito de Comprometimento – Sua Natureza e Papel nas Explicações de Comportamento Humano no Trabalho**. Organização e Sociedade, 1994.

BECKER, H.S. Notes on the concept of commitment. **The American Journal of Sociology**, 1960.

BRITTO, J. **Cooperação interindustrial e redes de empresas**. In: KUPFER, D. e HASENCLEVER, L. (Org.). Economia industrial: fundamentos teóricos e práticos no Brasil. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

BURT, R. S. **Structural holes: the social structure of competition**. Cambridge: Harvard University Press, 1992.

CARSON, S. J., Madhok, A., Varman, R., & John, G. 2003. Information processing moderators of the effectiveness of trustbased governance in interfirm R&D collaboration. **Organization Science**, 14: 45-56. doi:10.1287/orsc.14.1.45.12811

FARRIS, G., SENNER, E., BUTTRFIELD, D. **Trust, Culture, and Organizational Behavior**. Industrial Relations, 1973.

GABARRO, J. **The development of trust, influence, and expectations**. Ed Athos, 1978.

GAINEY, T. W., & KLAAS, B. S. 2003. The outsourcing of training and development: Factors impacting client satisfaction. **Journal of Management**, 29: 207-229. doi:10.1177/014920630302900205

GOOD, D. **Individuals, Interpersonal Relations, and Trust**. Ed Gambetta. New York: Basil Blackwell, 1988.

GIACOMINI, Mônica Maier, SANTOS, Renato da Costa dos. Estudo de caso: Comprometimento e confiança em redes intraorganizacionais. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.7, n.3, p.18-40, TRI III. 2013. ISSN 1980-7031

GIDDENS, Anthony. **Central problems in social theory: action, structure, and contradiction in social analysis**. Berkeley, CA: University of California Press, 1979.

HAIR JR., J. F. et al. **Multivariate data analysis: with readings**. New Jersey: Prentice-Hall, 1995.

HAIR, J. F. Jr.; ANDERSON, R. E.; TATHAM, R. L.; BLACK, W. C. **Análise Multivariada de Dados**. 5a edição. Bookman Editora, São Paulo, 1998.

MAYER, C. Roger., DAVIS, H. James., SCHOORMAN, F. David. An integrative of Organizational trust. **Academy of Management Review**, 1995.

MIGUELETTO, D. R. **Organizações em rede**. (Dissertação de mestrado em administração pública). Escola Brasileira de Administração Pública, FGV. Rio de Janeiro, 2001.

NEUMAN, L. W. **Social research methods: qualitative and quantitative approaches**. Boston: Allyn & Bacon, 1997.

SOMERS, M. J. Organizational Commitment, Turnover and Absenteeism: an Examination of Direct and Interaction Effects. **Journal of Organizational Behavior**, 1995.

SOUKI, Gustavo Queiroga e PEREIRA, Cláudia Aparecida. **Satisfação, Motivação e Comprometimento de Estudantes de Administração: Um Estudo Com Base nos Atributos de uma Instituição de Ensino Superior**. In: XXVIII EnANPAD. Curitiba, PR, 2004.

TURETA, Cesar., ROSA, R. Alexandre., ÁVILA, C. Silvio. **Da Teoria Sistêmica ao Conceito de Redes Interorganizacionais: um estudo exploratório da teoria das organizações**. Revista de Administração da UNIMEP, v. 4, n.1, Janeiro / Abril – 2006.

ZHIANG, L.; YANG, H.; ARVA, B. Alliance partners and firm performance: resource complementarity and status association. **Strategic Management Journal**, Malden, v. 30, n. 9, p. 921-940, Sept. 2009.

WIENER, Y. Commitment in Organizations: A Normative View. **Academy of Management Review**, 1982.

WU, L.-Y., WANG, C.-J., CHEN, C.-P., & PAN, L.-Y. 2008. Internal resources, external network, and competitiveness during the growth stage: A study of Taiwanese high-tech ventures. **Entrepreneurship: Theory and Practice**, 32: 529-549. doi:10.1111/j.1540-6520.2008.00239.x

## TABELAS

| Tabela 1 - KMO and Bartlett's Test               |       |
|--|-------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. | 0,826 |

GIACOMINI, Mônica Maier, SANTOS, Renato da Costa dos. Estudo de caso: Comprometimento e confiança em redes intraorganizacionais. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.7, n.3, p.18-40, TRI III. 2013. ISSN 1980-7031

|                               |                    |         |
|-------------------------------|--------------------|---------|
| Bartlett's Test of Sphericity | Approx. Chi-Square | 643,205 |
|                               | Df                 | 105     |
|                               | Sig.               | 0       |

Fonte: Dados da pesquisa.

**Tabela 2 - Total Variance Explained**

| Component | Initial Eigenvalues |               |              | Extraction Sums of Squared Loadings |               |              | Rotation Sums of Squared Loadings |               |              |
|-----------|---------------------|---------------|--------------|-------------------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------|---------------|--------------|
|           | Total               | % of Variance | Cumulative % | Total                               | % of Variance | Cumulative % | Total                             | % of Variance | Cumulative % |
| 1         | 5,852               | 39,015        | 39,015       | 5,852                               | 39,015        | 39,015       | 3,96                              | 26,401        | 26,401       |
| 2         | 2,405               | 16,034        | 55,049       | 2,405                               | 16,034        | 55,049       | 3,823                             | 25,484        | 51,885       |
| 3         | 1,631               | 10,876        | 65,925       | 1,631                               | 10,876        | 65,925       | 2,106                             | 14,04         | 65,925       |
| 4         | 0,79                | 5,269         | 71,194       |                                     |               |              |                                   |               |              |
| 5         | 0,766               | 5,106         | 76,3         |                                     |               |              |                                   |               |              |
| 6         | 0,662               | 4,412         | 80,712       |                                     |               |              |                                   |               |              |
| 7         | 0,576               | 3,838         | 84,55        |                                     |               |              |                                   |               |              |
| 8         | 0,482               | 3,216         | 87,766       |                                     |               |              |                                   |               |              |
| 9         | 0,453               | 3,022         | 90,787       |                                     |               |              |                                   |               |              |
| 10        | 0,321               | 2,142         | 92,929       |                                     |               |              |                                   |               |              |
| 11        | 0,275               | 1,832         | 94,761       |                                     |               |              |                                   |               |              |
| 12        | 0,258               | 1,718         | 96,479       |                                     |               |              |                                   |               |              |
| 13        | 0,215               | 1,435         | 97,914       |                                     |               |              |                                   |               |              |
| 14        | 0,183               | 1,223         | 99,137       |                                     |               |              |                                   |               |              |
| 15        | 0,13                | 0,863         | 100          |                                     |               |              |                                   |               |              |

Fonte: Dados da pesquisa.

GIACOMINI, Mônica Maier, SANTOS, Renato da Costa dos. Estudo de caso: Comprometimento e confiança em redes intraorganizacionais. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**,

**Tabela 3 - Rotated Component Matrix<sup>a</sup>**

|    | Component |       |       |
|----|-----------|-------|-------|
|    | 1         | 2     | 3     |
| C4 |           |       | 0,814 |
| C6 |           |       | 0,835 |
| C7 | 0,472     |       | 0,546 |
| A1 | 0,74      |       |       |
| A2 | 0,789     |       |       |
| A3 | 0,823     |       |       |
| A4 | 0,707     |       |       |
| A5 | 0,838     |       |       |
| A6 | 0,696     |       |       |
| B1 |           | 0,652 |       |
| B2 |           | 0,714 |       |
| B3 |           | 0,818 |       |
| B4 |           | 0,798 |       |
| B5 |           | 0,818 |       |
| B6 |           | 0,723 |       |

Fonte: Dados da pesquisa

| Tabela 4<br>Alfa de Cronbach<br>(Confiança na<br>Capacidade - a1 a a6) |            | Alfa de Cronbach<br>(Confiança na<br>Benevolência - b1 a<br>b6) |            | Alfa de Cronbach<br>(Confiança na<br>Integridade - c4 c6 e<br>c7) |            |
|--|------------|---|------------|---|------------|
| Cronbach's<br>Alpha  | N of Items | Cronbach's<br>Alpha   | N of Items | Cronbach's<br>Alpha   | N of Items |
| 0,877  | 6          | 0,868   | 6          | 0,725   | 3          |

Fonte: Dados da pesquisa

**Tabela 5 - KMO and Bartlett's Test**

|  |                    |         |
|--|--------------------|---------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. |                    | 0,81    |
| Bartlett's Test of Sphericity                    | Approx. Chi-Square | 552,215 |
|  | Df                 | 78      |
|  | Sig.               | 0       |

Fonte: Dados da pesquisa

**Tabela 6 - Total Variance Explained**

| Component | Initial Eigenvalues |               |              | Extraction Sums of Squared Loadings |               |              | Rotation Sums of Squared Loadings |               |              |
|-----------|---------------------|---------------|--------------|-------------------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------|---------------|--------------|
|           | Total               | % of Variance | Cumulative % | Total                               | % of Variance | Cumulative % | Total                             | % of Variance | Cumulative % |

GIACOMINI, Mônica Maier, SANTOS, Renato da Costa dos. Estudo de caso: Comprometimento e confiança em redes intraorganizacionais. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.7, n.3, p.18-40, TRI III. 2013. ISSN 1980-7031

|    |       |        |        |       |        |        |       |        |        |
|----|-------|--------|--------|-------|--------|--------|-------|--------|--------|
| 1  | 5,576 | 42,896 | 42,896 | 5,576 | 42,896 | 42,896 | 3,405 | 26,189 | 26,819 |
| 2  | 1,843 | 14,175 | 57,07  | 1,843 | 14,175 | 57,07  | 3,063 | 23,56  | 49,749 |
| 3  | 1,429 | 10,989 | 68,059 | 1,429 | 10,989 | 68,059 | 2,38  | 18,31  | 68,059 |
| 4  | 0,835 | 6,426  | 74,485 |       |        |        |       |        |        |
| 5  | 0,752 | 5,785  | 80,27  |       |        |        |       |        |        |
| 6  | 0,503 | 3,87   | 84,14  |       |        |        |       |        |        |
| 7  | 0,447 | 3,441  | 87,581 |       |        |        |       |        |        |
| 8  | 0,419 | 3,224  | 90,805 |       |        |        |       |        |        |
| 9  | 0,36  | 2,768  | 93,573 |       |        |        |       |        |        |
| 10 | 0,291 | 2,24   | 95,814 |       |        |        |       |        |        |
| 11 | 0,222 | 1,708  | 97,522 |       |        |        |       |        |        |
| 12 | 0,189 | 1,453  | 98,975 |       |        |        |       |        |        |
| 13 | 0,133 | 1,025  | 100    |       |        |        |       |        |        |

Fonte: Dados da pesquisa

**Tabela 7 - Rotated Component Matrix<sup>a</sup>**

|    | Component |       |       |
|----|-----------|-------|-------|
|    | 1         | 2     | 3     |
| D1 |           | 0,773 |       |
| D2 |           | 0,799 |       |
| D3 |           | 0,542 |       |
| D4 |           | 0,754 |       |
| D5 |           | 0,786 |       |
| E2 |           |       | 0,836 |
| E3 |           |       | 0,852 |
| E5 |           |       | 0,795 |
| F2 | 0,784     |       |       |
| F3 | 0,69      |       |       |
| F4 | 0,84      |       |       |
|    |           |       |       |
| F5 | 0,808     |       |       |
| F6 | 0,791     |       |       |

Fonte: Dados da pesquisa

| <b>Tabela 8</b><br><b>Alfa de Cronbach</b><br><b>(Comprometimento</b><br><b>na</b><br><b>Benevolência - e2 e3</b><br><b>e e5</b> |            | <b>Alfa de Cronbach</b><br><b>(Comprometimento</b><br><b>na</b><br><b>Capacidade - d1 a d5)</b> |            | <b>Alfa de Cronbach</b><br><b>(Comprometimento</b><br><b>na</b><br><b>Integridade - f2 a f6)</b> |            |
|--|------------|---|------------|--|------------|
| Cronbach's   | N of Items | Cronbach's  | N of Items | Cronbach's   | N of Items |
|  |            |   |            |  |            |

GIACOMINI, Mônica Maier, SANTOS, Renato da Costa dos. Estudo de caso: Comprometimento e confiança em redes intraorganizacionais. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.7, n.3, p.18-40, TRI III. 2013. ISSN 1980-7031

|       |   |       |   |       |   |
|-------|---|-------|---|-------|---|
| Alpha |   | Alpha |   | Alpha |   |
| 0,817 | 3 | 0,829 | 5 | 0,889 | 5 |

Fonte: Dados da pesquisa

| Tabela 9 - Descriptive Statistics |    |         |         |        |                |
|-----------------------------------|----|---------|---------|--------|----------------|
|                                   | N  | Minimum | Maximum | Mean   | Std. Deviation |
| Capacidade                        | 79 | 1       | 4,67    | 3,1745 | 0,77461        |
| Benevolência                      | 79 | 1       | 4,17    | 2,5264 | 0,74062        |
| Integridade                       | 79 | 1,33    | 4,67    | 3,4656 | 0,63509        |
| comp_afetivo                      | 79 | 1       | 4,2     | 2,5917 | 0,76735        |
| comp_inst                         | 79 | 1       | 4,33    | 2,1974 | 0,91839        |
| comp_moral                        | 79 | 1       | 4       | 2,0591 | 0,74183        |
| Valid N (listwise)                | 79 |         |         |        |                |

Fonte: Dados da pesquisa

| Tabela 10 – Correlations |                     |            |              |             |              |           |            |
|--------------------------|---------------------|------------|--------------|-------------|--------------|-----------|------------|
|                          |                     | Capacidade | Benevolência | Integridade | comp_afetivo | comp_inst | comp_moral |
| Capacidade               | Pearson Correlation | 1          | ,366**       | ,420**      | ,323**       | 0,119     | 0,185      |
|                          | Sig. (2-tailed)     |            | 0,001        | 0           | 0,004        | 0,297     | 0,103      |
|                          | N                   | 79         | 79           | 79          | 79           | 79        | 79         |
| Benevolência             | Pearson Correlation | ,366**     | 1            | ,360**      | ,430**       | 0,039     | ,433**     |
|                          | Sig. (2-tailed)     | 0,001      |              | 0,001       | 0            | 0,736     | 0          |
|                          | N                   | 79         | 79           | 79          | 79           | 79        | 79         |
| Integridade              | Pearson Correlation | ,420**     | ,360**       | 1           | ,300**       | -0,01     | 0,142      |
|                          | Sig. (2-tailed)     | 0          | 0,001        |             | 0,007        | 0,93      | 0,213      |
|                          | N                   | 79         | 79           | 79          | 79           | 79        | 79         |
| comp_afetivo             | Pearson Correlation | ,323**     | ,430**       | ,300**      | 1            | ,293**    | ,546**     |
|                          | Sig. (2-tailed)     | 0,004      | 0            | 0,007       |              | 0,009     | 0          |
|                          | N                   | 79         | 79           | 79          | 79           | 79        | 79         |
| comp_inst                | Pearson             | 0,119      | 0,039        | -0,01       | ,293**       | 1         | ,388**     |

|                |                            |       |        |       |        |        |    |
|----------------|----------------------------|-------|--------|-------|--------|--------|----|
|                | Correlatio<br>n            |       |        |       |        |        |    |
|                | Sig. (2-<br>tailed)        | 0,297 | 0,736  | 0,93  | 0,009  |        | 0  |
|                | N                          | 79    | 79     | 79    | 79     | 79     | 79 |
| comp_mora<br>l | Pearson<br>Correlatio<br>n | 0,185 | ,433** | 0,142 | ,546** | ,388** | 1  |
|                | Sig. (2-<br>tailed)        | 0,103 | 0      | 0,213 | 0      | 0      |    |
|                | N                          | 79    | 79     | 79    | 79     | 79     | 79 |

Fonte: Dados da pesquisa

**Tabela 11 - Model Summary**

| Model | R                 | R<br>Square | Adjusted R<br>Square | St. Error of<br>the Estimate |
|-------|-------------------|-------------|----------------------|------------------------------|
| 1     | ,434 <sup>a</sup> | 0,189       | 0,156                | 0,68144                      |

Fonte: Dados da pesquisa

**Tabela 12 - ANOVA<sup>b</sup>**

| Model        | Sum Of<br>Squares | Df | Mean Square | F     | Sig.              |
|--------------|-------------------|----|-------------|-------|-------------------|
| 1 Regression | 10,142            | 3  | 3,471       | 7,329 | ,000 <sup>a</sup> |
| Residual     | 35,517            | 75 | 0,474       |       |                   |
| Total        | 45,929            | 78 |             |       |                   |

Fonte: Dados da pesquisa

**Tabela 13 - Coefficients<sup>a</sup>**

| Model        | STANDARDIZED<br>COEFFICIENTES | t     | Sig.  | COLLINEARITY<br>STATISTICS |       |
|--------------|-------------------------------|-------|-------|----------------------------|-------|
|              | Beta                          |       |       | Tolerance                  | VIF   |
| 1 (Constant) |                               | 1,624 | 0,109 |                            |       |
| Capacidade   | 0,152                         | 1,318 | 0,192 | 0,77                       | 1,298 |
| Benevolencia | 0,332                         | 2,951 | 0,004 | 0,814                      | 1,229 |
| Integridade  | 0,116                         | 1,003 | 0,319 | 0,774                      | 1,292 |

Fonte: Dados da pesquisa

**Tabela 14 - Model Summary**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | St. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|---------------------------|
| 1     | ,136 <sup>a</sup> | 0,019    | -0,021            | 0,92782                   |

Fonte: Dados da pesquisa

**Tabela 15 - ANOVA<sup>b</sup>**

| Model        | Sum Of Squares | df | Mean Square | F     | Sig.              |
|--------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| 1 Regression | 1,225          | 3  | 0,408       | 0,474 | ,701 <sup>a</sup> |
| Residual     | 64,564         | 75 | 0,861       |       |                   |
| Total        | 65,789         | 78 |             |       |                   |

Fonte: Dados da pesquisa

**Tabela 16 - Coefficients<sup>a</sup>**

| Model        | UNSTANDARDIZED COEFFICIENTS |            | STANDARDIZED COEFFICIENTS | t     | Sig.  | COLLINEARITY STATISTICS |       |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|-------------------------|-------|
|              | B                           | Std. Error | Beta                      |       |       | Tolerance               | VIF   |
| 1 (Constant) | 1,989                       | 0,629      |                           | 3,161 | 0,002 |                         |       |
| Capacidade   | 0,173                       | 0,155      | 0,146                     | 1,122 | 0,265 | 0,77                    | 1,298 |
| Benevolência | 0,015                       | 0,157      | 0,012                     | 0,097 | 0,923 | 0,814                   | 1,229 |
| Integridade  | -0,11                       | 0,188      | -0,076                    | 0,585 | 0,561 | 0,774                   | 1,292 |

Fonte: Dados da pesquisa

**Tabela 17 - Model Summary**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | St. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|---------------------------|
| 1     | ,434 <sup>a</sup> | 0,189    | 0,156             | 0,68144                   |

Fonte: Dados da pesquisa

**Tabela 18 - ANOVA<sup>b</sup>**

GIACOMINI, Mônica Maier, SANTOS, Renato da Costa dos. Estudo de caso: Comprometimento e confiança em redes intraorganizacionais. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada**, Blumenau, v.7, n.3, p.18-40, TRI III. 2013. ISSN 1980-7031

| Model        | Sum Of Squares | df | Mean Square | F     | Sig.              |
|--------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| 1 Regression | 8,097          | 3  | 2,699       | 5,812 | ,001 <sup>a</sup> |
| Residual     | 34,827         | 75 | 0,464       |       |                   |
| Total        | 42,924         | 78 |             |       |                   |

Fonte: Dados da pesquisa

**Tabela 19 - Coefficients<sup>a</sup>**

| Model        | UNSTANDARDIZED COEFFICIENTS |            | STANDARDIZED COEFFICIENTS | t     | Sig.  | COLLINEARITY STATISTICS |       |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|-------------------------|-------|
|              | B                           | Std. Error | Beta                      |       |       | Tolerance               | VIF   |
| 1 (Constant) | 0,972                       | 0,462      |                           | 2,104 | 0,039 |                         |       |
| Capacidade   | 0,039                       | 0,114      | 0,041                     | 0,342 | 0,733 | 0,77                    | 1,298 |
| Benevolencia | 0,429                       | 0,115      | 0,428                     | 3,717 | 0     | 0,814                   | 1,229 |
| Integridade  | -0,035                      | 0,138      | -0,03                     | 0,253 | 0,801 | 0,774                   | 1,292 |

Fonte: Dados da pesquisa