

1 Introdução

1.1. Contextualização do problema

O estudo da confiança tem chamado a atenção de pesquisadores de diversos ramos do conhecimento, como a psicologia, a sociologia, a economia e a administração. Um dos principais motivos desse interesse é que, por ser a confiança a essência de todo tipo de relação e o seu grau existente, fruto da variedade do comportamento dos indivíduos versus a expectativa do outro, o estudo impacta outros importantes fatores como satisfação, motivação, colaboração e engajamento.

O indivíduo ao viver em sociedade, tem que confiar que as relações vão se realizar de forma esperada e com menor fator de risco. Simples ações cotidianas, como efetuar transações em caixas eletrônicos, utilizar transportes públicos, enviar resultados e trabalhos por meio da internet demonstram haver um grau de confiança do indivíduo nas organizações que fornecem esses serviços. O mesmo se verifica quando observamos o comportamento desse indivíduo em relação à organização em que trabalha. Ele confia que, além do cumprimento das obrigações formais que a empresa tem com ele ao efetuar o vínculo trabalhista, ela proporcionará também um ambiente de trabalho que não gerará prejuízo para a sua saúde. Suas tarefas serão planejadas de acordo com sua especialidade. Seus colegas de trabalho terão como propósito atingir resultados para empresa sem prejudicá-lo. O gestor o reconhecerá e o promoverá através da identificação do seu desempenho. A empresa é um negócio próspero, com solidez no mercado e que sua relação com a organização será estável e duradora.

A confiança é apontada como um mecanismo básico que reduz a incerteza e permite a criação de pressupostos quanto a comportamentos futuros do outro e possibilita o estabelecimento da interação social e sua manutenção ao longo do tempo (OLIVEIRA, 2004; LUHMANN, 1979).

Ganesan e Hess (1997) propõem que a confiança pode existir em quatro níveis: interpessoal (a confiança entre os indivíduos); organizacional (a confiança de um indivíduo para uma organização); intraorganizacional (a confiança entre empregado e empregador); e interorganizacional (a confiança entre as organizações).

Devido à importância do trabalho na vida em sociedade, muitos estudos têm sido realizados para investigar as diversas formas de relacionamento do homem com o trabalho e o impacto deste no seu comportamento e sentimentos.

Conforme Robbins, Judge e Sobral (2010):

“o trabalho de uma pessoa é mais que organizar papéis, programar um computador, atender clientes ou dirigir um caminhão, O trabalho requer a convivência com colegas e superiores, a obediência a regras e políticas organizacionais, o alcance dos padrões de desempenho, a aceitação das condições de trabalho...”

Por sua vez, a satisfação do trabalhador é um constructo que interfere na relação do indivíduo com a organização, que quando da ausência dessa e associada a fatores psicossociais do trabalho pode gerar stress, absenteísmo, doenças ou também, quando houver satisfação no ambiente de trabalho pode potencializar o desempenho, aumentar o número de clientes, negócios e lucro, comprometimento e lealdade do empregado com a organização.

De acordo com Siqueira (2008), os estudos no início do séc. XX que procuravam compreender os sentimentos que emergiam do trabalhador e as características individuais responsáveis pelo comportamento no trabalho, acabaram por aproximar os estudos de satisfação com o processo motivacional, tratando a satisfação como uma causa de comportamentos do trabalhador. Durante o período de 1970 a 1980, satisfação no trabalho passou a ser concebida como uma atitude e também fator com capacidade de predizer diferentes comportamentos de trabalho (produtividade, desempenho, rotatividade, absenteísmo) A partir dos anos 90, o interesse em emoções no trabalho impulsionam estudos em outros conceitos afetivos (afeto positivo e negativo, estado animo, stress, *burnout*, saúde mental) e reduz o status da satisfação.

Locke (1969, 1976) define satisfação no trabalho como um fenômeno individual, resultado da avaliação do trabalhador em relação ao trabalho ou a realização de seus valores por meio dessa atividade, sendo uma emoção positiva de bem-estar. O autor considera a satisfação no trabalho um estado emocional, pois a emoção deriva da avaliação dos valores do indivíduo, que pode vir a gerar alegria (satisfação) ou sofrimento, desprazer (insatisfação). Ele entende que valores variam entre os indivíduos e vai de encontro ao que este deseja ou percebe.

Confiança, segundo Covey (2005) é a raiz da motivação. Robbins (2009) relaciona confiança como tributo essencial a liderança, que os empregados quando confiam em seus líderes “estão dispostos a se tornar vulneráveis em razão das ações dele e confiam que seus direitos e interesses não serão prejudicados”.

Neste trabalho analisaremos a seguinte questão: Segundo o olhar dos empregados, a confiança organizacional favorece a satisfação no trabalho?

1.2. Objetivos

O objetivo principal deste trabalho é estudar o comportamento dos constructos confiança e satisfação no ambiente organizacional e analisar a correlação e impacto da confiança organizacional na satisfação no trabalho.

1.2.1. Objetivos intermediários

Para o alcance do objetivo principal estabelecemos como objetivos intermediários deste trabalho:

- a) conceituar os constructos e apresentar suas dimensões;
- b) apresentar os questionários utilizados para medição, Escala de Satisfação de Trabalho (EST) elaborado por Siqueira (1995) e Escala de Confiança do Empregado na Organização (ECEO) elaborado por Oliveira et Tamayo (2008);
- c) contextualizar o Estudo de Caso, apresentando a empresa e unidade a ser estudada e a importância dos constructos para a organização;
- d) apresentar o tipo de pesquisa e suas hipóteses, definir a amostra, modelo de coleta e tratamento dos dados e;

- e) analisar os resultados encontrados relacionando a confiança na organização e a satisfação no trabalho, testando as hipóteses apresentadas.

1.3. Hipóteses do trabalho

Desde 2010, os estudos de confiança na organização e de satisfação no trabalho têm despertado o interesse da comunidade acadêmica nacional. Encontraram-se diversos estudos relacionando a confiança organizacional com a transmissão de conhecimento, o seu impacto sobre o desempenho operacional e sua importância na relação com consumidor, sócios e clientes. Com relação à satisfação com o trabalho identificaram-se muitos estudos com sua relação à saúde e bem estar do trabalhador. Percebe-se que ainda é escasso o estudo da relação dos dois constructos.

Dirks et Ferrin (2001) afirmam que embora a ideia da confiança oferecer inúmeros benefícios para as organizações ainda funcionar como estímulo para pesquisas sobre a confiança (GOLEMBIEWSKI e MCCONKIE, 1975; KRAMER, 1999), seu estudo indica que não há apoio empírico para comprovar como esses benefícios são transmitidos. Eles sugerem que ao invés de propor que a confiança ofereça diretamente resultados desejáveis, seja proposto que a confiança ofereça condições para que certos resultados, como a cooperação e maior desempenho, sejam mais susceptíveis de ocorrer.

Baseando-se no *gap* que a produção nacional tem em relação aos estudos dos constructos confiança organizacional e satisfação no trabalho e na importância que os dois constructos impactam no resultado da organização, identificou-se a necessidade de analisar a relação e o impacto da confiança organizacional na satisfação do trabalho, e buscar responder a seguinte hipótese H₁ - O constructo confiança organizacional impacta positivamente a satisfação no trabalho do empregado.

Fatores como a inserção da mulher no mercado, o envelhecimento da população produtiva, a inserção de inovações tecnológicas no universo do trabalho, as diferenças entre as gerações que habitam a organização e outros podem gerar conflitos e afetar a satisfação do empregado.

A confiança é um constructo que exige tempo para ser construído, pois suas bases são experiências, trocas, conhecimento adquirido. Conforme Robbins (2009):

“a confiança é um processo que depende de um histórico, baseado em amostras de experiências relevantes, porém limitadas. Ela leva tempo para ser formada, construída, acumulada”.

Sennet (1999), atenta que “laços sociais fortes, como lealdade, confiança, senso de objetivo e responsabilidade, entre outros, dependem da associação a longo prazo...”, porém afirmam Lima, Machado e Castro (2002) que o tempo não é relevante quanto a confiança e sim outros fatores quando relacionados a este, que segundo Hardin (1992, 2002) são elementos de outra natureza, como contexto, atributo do depositário e características do confiante. Embora o tempo seja condição para a realização da confiança, não garante que a mesma será consolidada.

Buscando entender como algumas dessas variáveis demográficas afetam a satisfação no trabalho, lançamos outras duas hipóteses: H₂ - A satisfação no trabalho e a confiança na organização variam em função do gênero e H₃ - A satisfação no trabalho e a confiança na organização variam em função do tempo de serviço.

Partindo do pressuposto que existe equidade nas políticas da empresa de remuneração e promoção e que não há diferenças de ambiente de trabalho entre homens e mulheres na organização a ser estudada, será que existe diferença no grau de confiança entre os empregados do sexo masculino e feminino?

Como laços de confiança exigem tempo para serem consolidados, nos empregados com menos tempo na organização pode haver maior desconfiança ou indiferença em relação às práticas e políticas da organização.

Será que empregados com mais tempo na organização tem maior confiança na organização?

1.4. Relevância do estudo

O trabalho apresenta-se como relevante, pois, verificada a hipótese de que existe relação positiva entre confiança na organização e satisfação do empregado, poderá servir de base para organizações aprimorarem seus processos de recursos

humanos e promoverem a melhoria da confiança e satisfação dos seus empregados. Novas pesquisas poderão ser realizadas para validar esta relação e trazer novas conquistas para os estudos das organizações e a relação com os empregados.

1.5. Delimitação do estudo

Ao analisar os últimos estudos realizados, tanto para confiança do empregado na organização quanto para satisfação no trabalho, percebemos o quão são relevantes os estudos destes constructos para o estudo da organização. Porém não foram encontrados muitos estudos no Brasil relacionando estes dois constructos.

Este trabalho propõe um estudo de caso para analisar a relação e o impacto da confiança do empregado na organização com satisfação no trabalho. Ao aplicar a pesquisa em uma organização, busca-se encontrar esta relação e validar a importância da confiança na construção da satisfação do empregado.

Por se tratarem de dois constructos multidisciplinares, muitas questões afetam a confiança assim como também a satisfação no trabalho, como exemplo estilos de liderança, a cultura organizacional, as políticas de contratação e as de cargos e salários, a forma como a organização interage com a sociedade e assume um comportamento de cidadania organizacional. As interfaces são muitas, porém optamos em verticalizar o estudo nos dois constructos, focando a incerteza e o risco da falta de confiança no cotidiano organizacional e nas variáveis que afetam o clima da organização.

1.6. Estrutura do trabalho

Este trabalho está organizado em seis capítulos. No primeiro capítulo, realizamos a introdução ao estudo, onde apresentamos o contexto do problema e discutimos sua inserção teórica, ressaltando sua relevância para os estudos organizacionais, os objetivos da pesquisa, as hipóteses, a relevância, delimitação e a estrutura do estudo.

No segundo capítulo apresentamos o referencial teórico que embasará o estudo: os conceitos, dimensões e principais teorias da confiança organizacional e satisfação no trabalho, relacionando os dois constructos e mostrando a importância do estudo destes.

No terceiro capítulo detalhamos a metodologia utilizada, os procedimentos metodológicos empregados neste trabalho, apresentando o tipo de pesquisa realizada, seus participantes, os instrumentos adotados para a coleta de dados, os métodos utilizados para a análise dos mesmos e suas limitações e o modelo proposto.

No quarto capítulo, é apresentada a empresa que serviu para a aplicação do estudo de caso e quais são suas principais características e os motivos que levaram a escolha desta.

O quinto capítulo é realizada a análise dos dados coletados e a divulgação dos resultados do estudo. Nesta seção constam as seguintes análises: caracterização dos participantes da pesquisa, validade e confiabilidade da escala empregada, análise das correlações entre as variáveis, teste do modelo e verificação da hipótese de pesquisa. O capítulo termina com a discussão das relações encontradas entre os constructos avaliados.

O sexto capítulo expõe as principais conclusões do estudo, suas implicações e ainda são feitas recomendações e sugestões para novas pesquisas.

Por fim, são apresentados as referências bibliográficas e os Anexos utilizados na pesquisa e que julgamos oportuno incluir nesse documento.