



UNIVERSIDADE D  
COIMBRA

Neuza Maria Dias Amado

**CONFIANÇA ORGANIZACIONAL NAS  
ORGANIZAÇÕES:  
UMA ANÁLISE BIBLIOMÉTRICA**

VOLUME 1

**Dissertação no âmbito do Mestrado Integrado em Psicologia das  
Organizações e do Trabalho orientada pelo Professor Doutor Pedro Filipe  
Ferrão Fialho e apresentada à Faculdade de Psicologia e de Ciências da  
Educação da Universidade de Coimbra.**

Outubro de 2021



# Agradecimentos

---

Esta dissertação é fruto de muita dedicação, esforço e persistência depois de um ano tão atípico. Para além disso não posso deixar de agradecer a todos aqueles que de forma direta e indireta marcaram o meu percurso académico e me tornaram na pessoa que sou hoje.

Obrigado a todos os professores e funcionários, membros integrantes da Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade de Coimbra que contribuíram para o meu crescimento pessoal e profissional nestes cinco anos académicos. Em especial, quero agradecer a paciência, disponibilidade, apoio e simpatia demonstrada pelo Professor Pedro Fialho, orientador desta tese, que contribuiu para o desenvolvimento e conclusão da mesma, nunca me deixando sem um conselho sábio ou uma dica preciosa para conseguir alcançar o que era proposto.

Quero agradecer sobretudo aos meus pais por me terem possibilitado concretizar este sonho. Quero agradecer também às “minhas pessoas”, aqueles e aquelas que estiveram sempre lá para o bem e para o mal, me apoiaram e incentivaram para poder chegar até este momento.

O futuro é incerto, mas uma certeza eu levo para a vida - se lutarmos e acreditarmos em nós próprios é possível alcançar o inimaginável. Por isso, “o impossível só é impossível até acontecer”.

A ti Coimbra, levar-te-ei para sempre no coração.

## Resumo

---

Este estudo foi realizado com o principal objetivo de perceber o estado atual da produção científica acerca do conceito confiança organizacional, no período temporal de 2010 a 2020, inclusive. Para isso, recorreu-se a um tipo de análise específico – uma análise bibliométrica - que permitiu chegar aos principais resultados encontrados. Mais concretamente, foram definidas métricas que permitiram, não só analisar o conceito confiança organizacional, mas também compreendê-lo mais detalhadamente. Foi realizada uma pesquisa de artigos nas bases de dados consideradas adequadas para o efeito – ProQuest e B-ON da qual resultaram 108 artigos válidos. Depois da análise dos artigos selecionados segundo as métricas definidas, foram discutidas as principais conclusões retiradas dos resultados bibliométricos obtidos. Assim, através deste estudo concluiu-se que existem ligações entre o conceito confiança organizacional e outros construtos relevantes, presentes nas dinâmicas organizacionais. Para além disso, foi possível perceber que este se trata de um conceito complexo e dinâmico, que pode influenciar, ser influenciado ou mediar uma relação entre duas variáveis. É também importante considerar que existem diferentes dimensões do conceito que, quando analisadas evidenciam diferenças no modo como este é abordado e na expressividade deste no contexto em que está inserido.

Estas descobertas evidenciaram a necessidade de realizar novas investigações que permitam não só compreender melhor os construtos e fenómenos organizacionais relacionados com o conceito (qual o papel deste nos estudos existentes), mas que permitam também compreender melhor as abordagens a este tópico e se estas refletem ou não o verdadeiro estado do desenvolvimento científico-teórico da temática em questão.

Palavras-chave: confiança organizacional, análise bibliométrica

## Abstract

---

*This study was carried out with the main objective of understanding the current state of scientific production on the concept of organizational trust, in the period from 2010 to 2020, inclusive. For this, was selected a specific type of analysis - a bibliometric analysis - which allowed to reach the main results found. More specifically, metrics were defined that allowed not only to analyze the concept of organizational trust, but also to understand it in greater detail. A search of articles was carried out in the databases considered adequate for this purpose – ProQuest and B-ON, which resulted in 108 valid articles. After analyzing the selected articles according to the defined metrics, the main conclusions drawn from the bibliometric results obtained were discussed. Thus, through this study it was concluded that there are links between the concept of organizational trust and other relevant constructs present in organizational dynamics. In addition, it was possible to understand that this is a complex and dynamic concept, which can influence, be influenced or mediate a relationship between two variables. It is also important to consider that there are different dimensions of the concept that, when analyzed, show differences in the way it is approached and in its expressiveness in the context in which it is inserted.*

*These findings highlighted the need to carry out further investigations that, not only allow for a better understanding of the organizational constructs and phenomena related to the concept (its role in existing studies), but that also allow for a better understanding of the approaches to this topic and if they reflect or not the true state of scientific-theoretical development of the subject in question.*

Keywords: organizational trust, bibliometric analysis

# Índice

---

Introdução .....	10
Enquadramento Teórico .....	11
O conceito da confiança organizacional e a sua importância .....	11
Teorias associadas à confiança organizacional .....	12
Os instrumentos de avaliação da confiança organizacional .....	14
Revisão Bibliométrica: enquadramento teórico .....	15
Metodologia .....	17
Resultados .....	20
Número de publicações por ano .....	20
Revista e Fator de Impacto .....	20
País de Origem .....	22
Natureza do estudo .....	23
Papel do conceito no modelo .....	25
Conceitos associados e termos utilizados para definir o conceito .....	27
Autor do modelo utilizado na análise do conceito .....	27
Dimensão do conceito .....	28
Relação entre a natureza do estudo e o papel do conceito no modelo .....	28
Relação entre a dimensão do conceito e o papel que o conceito desempenha no modelo .....	30
Discussão .....	31
Conclusão .....	34
Bibliografia .....	35
Anexos .....	38
Anexo 1 - Número de publicações por ano, no geral .....	38
Anexo 2 - Número de publicações por Revista e respetivo Fator de Impacto .....	39
Anexo 3 - Revistas que publicam em cada ano .....	41
Anexo 4 - Relação entre o país de origem e o conceito abordado .....	44
Anexo 5 - Número de publicações por ano, relativamente a cada país de origem .....	45
Anexo 6 - Relação entre a natureza do estudo e o conceito abordado .....	46
Anexo 7 - Número de publicações por ano, relativamente à natureza do estudo .....	47
Anexo 8 - Número de publicações por cada papel do conceito no modelo .....	49
Anexo 9 - Número de publicações por ano, relativamente ao papel do conceito no modelo .....	50
Anexo 10 - Termos utilizados para definir o conceito .....	52
Anexo 11 - Autores do modelo base utilizado para analisar o conceito .....	53
Anexo 12 - Número de publicações por cada dimensão do conceito no modelo .....	55
Anexo 13 - Relação entre a natureza do estudo e o papel do conceito no modelo .....	56

Anexo 14 - Relação entre a dimensão do conceito e o papel do conceito no modelo .....58

## Índice de Figuras

---

<b>Figura 1</b> - Média e mediana do Fator de Impacto por ano .....	22
---	----

## Índice de Tabelas

---

<b>Tabela 1</b> - Estudos Multinacionais e Estudos associados a um único País .....	23
<b>Tabela 2</b> - Valores relativos aos estudos de Natureza Qualitativa.....	24
<b>Tabela 3</b> - Valores Relativos aos estudos de Natureza Quantitativa .....	24
<b>Tabela 4</b> - Valores Relativos aos estudos de Natureza Quantitativa e Qualitativa.....	25
<b>Tabela 5</b> - Valores relativos às 3 categorias principais de papel do conceito.....	26
<b>Tabela 6</b> - Valores relativos às 3 categorias secundárias de papel do conceito.....	26
<b>Tabela 7</b> - Valores relativos à dimensão do conceito e respetivas percentagens.....	28
<b>Tabela 8</b> - Valores resultantes da interação: natureza do estudo – papel do conceito.....	29
<b>Tabela 9</b> - Valores resultantes da interação: dimensão e papel do conceito.....	30

## Introdução

---

Nas organizações existem componentes dinâmicas, relações e interações que as tornam únicas. É importante analisá-las de modo a poder não só perceber os fenómenos organizacionais que nelas se inserem, mas também conseguir explicá-los, criar soluções para responder a questões atuais e equacionar eventuais problemas futuros. Tendo em conta que as organizações são constituídas por pessoas - aspeto central quando a “lente” de análise é a Psicologia das Organizações e do Trabalho - será relevante analisar construtos que estejam diretamente relacionados com esta área e que contribuam para perceber melhor e explicar a ocorrência e desenvolvimento de certas dinâmicas organizacionais.

No mundo organizacional a confiança é um conceito a ter em conta. A confiança organizacional pode ser brevemente definida como a “fé” que os colaboradores têm na realização dos objetivos corporativos e nos seus líderes organizacionais; e também a crença de que, em última análise, a ação organizacional será benéfica para os colaboradores (Gilbert & Tang, 1998). Esta permite compreender as relações que se estabelecem entre os diversos estratos que compõe uma organização e de que forma estas relações podem ou não ser desencadeadas e/ou afetadas por outros construtos importantes. Para além disto, existem também aspetos que podem ser afetados pela confiança organizacional, como por exemplo, os contratos e os objetivos (Ferreira, 2015). Este tem sido um conceito bastante presente na literatura, mas, apesar de todo o conhecimento existente acerca deste, é necessário perceber o seu estado atual, ou seja, de que modo este conceito tem sido estudado ao longo dos últimos anos. Assim, será relevante perceber se, por exemplo, nos estudos que abordam o conceito foram tidas em conta as alterações e mudanças que ocorreram nas organizações. Torna-se relevante dado que têm aparecido novas formas de organização e novas tipologias de trabalho que implicam o desenvolvimento de novos tipos de relações pessoais, por exemplo relações à distância e que terão repercussões no tipo ou expressão de confiança existente nestas organizações (Lund, Manyika & Ramaswamy, 2012; Spreitzer, Cameron & Garrett, 2017).

É neste contexto que surge este estudo, tendo assim como objetivo perceber a evolução da confiança organizacional nos últimos 10 anos (2010-2020) e de que forma esta tem sido analisada e explorada. Para além destes aspetos, este estudo permitirá também perceber se as dificuldades de análise e/ou de investigação referidas anteriormente se mantêm nos dias de hoje ou se atualmente existem respostas para as mesmas.

Por forma a conseguir uma abordagem clara, completa e concisa este estudo será composto pelo enquadramento teórico do conceito confiança organizacional, de seguida será apresentada a metodologia utilizada nesta dissertação, serão partilhados os resultados obtidos e, por fim, será feita a discussão dos resultados. Serão ainda apresentadas as conclusões finais, bem como as referências bibliográficas utilizadas e anexos.

## Enquadramento Teórico

---

### **O conceito confiança organizacional e a sua importância**

Os investigadores há muito que se interessam pelo estudo da confiança nas organizações (Costa, 2003). Ao longo dos anos foram várias as disciplinas que se debruçaram sobre este tema, nomeadamente as áreas científicas da psicologia, sociologia, economia, antropologia, ciências políticas, entre outras (Kramer & Lewicki, 2010). Esta necessidade surgiu pelo facto de se perceber que a confiança teria um papel importante nas dinâmicas organizacionais estudadas e no sucesso das organizações. Assim, ao longo dos anos foi possível constatar que existem interações significativas entre uma grande variedade de comportamentos e atitudes no trabalho, nomeadamente entre a confiança organizacional e por exemplo a performance, a satisfação, o comprometimento, a cooperação, a liderança entre outros conceitos que fazem parte das dinâmicas organizacionais (Gilbert & Tang, 1998; Gill, 2005).

Isto levou a que a comunidade científica se interessasse cada vez mais por este tema, começando a surgir as primeiras definições de confiança. Relativamente à Psicologia em particular, mais concretamente à área da Psicologia das Organizações e do Trabalho foi possível verificar também um crescimento do interesse nesta temática. Apesar do conceito de confiança organizacional ter surgido anteriormente a esta data, o seu auge remonta aos anos 90 do século XX. É aqui que podemos encontrar uma grande variedade de produção científica sobre o conceito, mas também é neste momento que surgem algumas das teorias e definições que podemos encontrar ainda na literatura nos dias de hoje.

Existem múltiplas definições do conceito confiança organizacional na literatura, mas, é possível encontrar pontos comuns entre todas elas – referem a existência de uma relação entre partes, evidenciam que a confiança tem por base uma crença e que esta se expressa no comportamento de cada uma das partes envolvidas. Contudo, existe uma definição aceite pela generalidade dos autores. Esta é a definição preconizada por Rousseau, Sitkin, Burt & Camerer em 1998 que traduz a seguinte ideia: “A confiança é um estado psicológico que compreende a intenção de aceitar a vulnerabilidade com base em expectativas positivas das intenções ou comportamento de outra pessoa” (p.395). Existem inúmeras adaptações desta definição, mas onde é possível perceber que a génese, ou seja, os aspetos centrais e específicos relativos à confiança organizacional (nomeadamente o carácter psicológico, a vulnerabilidade e a expectativa relativa ao comportamento de outro) se mantêm quando comparados com esta.

Perante esta dificuldade e os múltiplos aspetos que podemos considerar a quando do estudo da confiança organizacional, já Rosseau et al. (1998) e Mayer, Davis & Shoorman (1995) mas também autores mais recentes como Backman & Inkpen (2011) explicitavam a grande dificuldade não só em definir a confiança, mas sobretudo em explicá-la e analisá-la devido à sua complexidade.

Para além disso existem aspetos ao nível da própria análise deste conceito que necessitam de ser abordados. A confiança em contexto organizacional, como podemos verificar na literatura, pode

ser analisada segundo duas dimensões. Estas duas dimensões são a dimensão intraorganizacional, ou seja, como o nome indica a confiança estabelecida dentro das organizações; e a dimensão interorganizacional, ou seja, num nível mais macro as relações de confiança que se estabelecem entre duas ou mais organizações. Autores como Alfes, Shantz & Alahakone (2016) e Gaudencio, Coelho & Ribeiro (2017) analisam nos seus estudos a confiança numa dimensão intraorganizacional pois focam as relações de confiança estabelecidas entre colegas, chefes e subordinados e/ou até a relação de confiança existente entre um indivíduo e a sua organização. Já os autores Chrupała-Pniak, Grabowski & Sulimowska-Formowicz (2017) e Backman & Inkpen (2011) analisam a confiança através da dimensão interorganizacional dando relevância às relações existentes entre duas ou mais organizações e o tipo de confiança estabelecida. Para além disto existem autores como por exemplo Pirson, Martin & Parman (2015) e Macduffie (2011) que analisam as duas dimensões da confiança. Isto permite uma análise mais completa, uma visão mais abrangente da confiança e perceber de que forma esta influência ou é influenciada pelas dinâmicas quer internas quer externas existentes nas organizações.

### **Teorias associadas à confiança organizacional**

Relativamente às teorias explicativas da confiança organizacional verifica-se uma grande diversidade no que diz respeito à visão adotada e nível de análise utilizado por cada autor. Dois dos autores mais vezes referenciados, não só pelas suas definições, mas sobretudo pelo modelo teórico que desenvolveram são Mayer, Shoorman & Davis (1995) e McAllister (1995). Estes autores apresentam abordagens singulares acerca do que é a confiança organizacional, de que modo esta está presente nas dinâmicas organizacionais e que aspetos devemos considerar a quando da sua análise.

A teoria de Mayer, Davis & Shoorman (1995) define a confiança como sendo a vontade de uma parte ser vulnerável às ações de outra parte, com base na expectativa de que esta outra irá realizar uma ação particular importante, independentemente da capacidade de monitorizar ou enganar a primeira parte envolvida nesta relação.

Este modelo teórico avalia essencialmente três fatores, referidos como antecedentes da confiança e que, em conjunto, dão origem à perceção de fiabilidade sobre os outros (Ferreira, 2015). Estes fatores são a Competência, Integridade e a Benevolência (Mayer, Davis & Shoorman, 1995).

A Competência é a perceção que o sujeito constrói com base na perceção da capacidade técnica dos outros, avaliando o seu corpo de conhecimento e perfil profissional numa área específica (Ferreira, 2015). Se a competência percebida sobre a outra parte envolvida for elevada numa determinada área, o sujeito é mais suscetível de confiar nesta (Ferreira, 2015).

A Benevolência é descrita como a perceção da outra parte como altruísta, leal, e alguém que age sem qualquer motivo egoísta (Ferreira, 2015). Traduz-se como a perceção positiva relativamente à orientação do comportamento de quem será alvo de confiança (Mayer, Davis & Shoorman, 1995).

A Integridade, o terceiro antecedente da confiança, é descrito como a percepção de consistência, tendo em conta outros comportamentos passados (Ferreira, 2015). Traduz-se como um pressuposto de que os outros aderem a uma série de princípios partilhados por aquele que está na posição de confiança (Ferreira, 2015).

Esta teoria evidencia o facto destes fatores serem todos importantes no desenvolvimento de uma relação de confiança, mas variarem entre si, podendo a sua análise demonstrar esta mesma independência e variabilidade (Ferreira, 2015). Contudo, esta afirmação não implica que os três fatores não estejam relacionados uns com os outros, mas que apenas sejam separáveis (Mayer, Davis & Shoorman, 1995).

Para além disto, também é possível verificar que a inexistência de um destes fatores tenha impacto na relevância percebida dos restantes (Ferreira, 2015). Outro aspeto a ter em conta aquando da interpretação da análise destes fatores é o modo como a relação de confiança se desenvolve ao longo do tempo (Ferreira, 2015). Assim, o desenvolvimento da relação é suscetível de alterar a importância relativa dos fatores de fiabilidade (Mayer, Davis & Shoorman, 1995).

O pano de fundo para a confiança será mediado pela propensão para a confiança (Ferreira, 2015). Neste modelo a propensão para a confiança é uma variável individual, que se traduz numa vontade geral de confiar nos outros; é apresentada como sendo um fator estável e interno da parte que confia e que vai afetar a probabilidade de esta confiar na outra parte (Ferreira, 2015; Mayer, Davis & Shoorman, 1995). Pessoas com diferentes experiências de desenvolvimento, tipos de personalidade e backgrounds culturais variam na sua propensão para a confiança (Mayer, Davis & Shoorman, 1995).

Também o conceito de risco é algo a ter em conta nesta teoria. Confiança e risco são inseparáveis e têm uma relação confusa ao longo da literatura (Ferreira, 2015). Vários têm sido os autores que reforçam a importância da vulnerabilidade e do risco no que refere à confiança (Ferreira, 2015). Segundo Mayer, Davis & Shoorman, (1995) não é preciso arriscar nada para confiar; no entanto, é preciso correr um risco para entrar numa relação de confiança.

Concluindo, é importante referir que anos mais tarde os autores revisitaram o modelo, considerando novas áreas de pesquisa relativa ao conceito de confiança nomeadamente o afeto, a emoção, a violação e a reparação da confiança, o conceito de desconfiança (distrust) e o contributo da confiança quando consideramos questões internacionais e interculturais ou modelos específicos de contexto (Shoorman, Mayer & Davis, 2007). Assim, Shoorman, Mayer & Davis (2007) preconizaram novas ideias e possibilidades relativamente ao conceito da confiança nas organizações, referindo a necessidade de se realizar mais investigação.

A teoria de McAllister (1995), tem como base estudos realizados nas áreas da sociologia e da psicologia social sobre a confiança organizacional. Este autor defende que a confiança se trata de um conceito interpessoal caracterizado por duas dimensões – confiança afetiva e confiança cognitiva.

A confiança cognitiva baseia-se na medida em que se escolhe em quem se irá confiar, com base naquilo que se considerem serem "boas razões", refletindo questões como a fiabilidade, integridade, honestidade e equidade de um referencial (McAlister, 1995; Dirks & Ferrin, 2002). Esta dimensão da confiança depende do sucesso da interação passada, da extensão da semelhança social e das considerações de contexto organizacional (McAlister, 1995).

Já a confiança afetiva traduz os laços emocionais e sentimentais existentes entre duas partes. As pessoas fazem investimentos emocionais nas suas relações de confiança, expressam preocupação e cuidado pelo bem-estar dos outros e acreditam que estes sentimentos são recíprocos (McAlister, 1995; Dirks & Ferrin, 2002).

Sendo assim, os autores conduziram uma investigação de modo a perceber a validade do seu modelo teórico. Os resultados indicam que, embora a confiança cognitiva e a confiança afetiva possam estar ligadas causalmente, cada uma destas funciona de uma forma única e tem um padrão distinto de associação a variáveis antecedentes e consequentes (McAlister, 1995). Estes resultados apoiam também a distinção fundamental feita entre as duas formas principais de confiança referidas anteriormente. Para além disso apontam para a importância de compreender a confiança afetiva, compreender qual o seu contributo nas relações de trabalho e nas várias formas de conduta interpessoal (McAlister, 1995). Mais especificamente, através desta investigação percebeu-se que as relações informais são centrais para o verdadeiro trabalho das organizações.

Concluindo, este autor evidencia a importância das relações de confiança interpessoal para sustentar a eficácia individual e organizacional (McAlister, 1995).

### **Os instrumentos de avaliação da confiança organizacional**

Algumas das escalas presentes na literatura que permitem avaliar a confiança são as dos autores Cummings & Bromiley (2012) e Nyhan & Marlowe (1997). Apresentando um pouco melhor estas escalas e os fundamentos onde estão assentes, Cummings & Bromiley (2012) propõe uma definição multidimensional de confiança. Esta definição inclui 3 dimensões: a) crença que um indivíduo ou grupo faz um esforço de boa fé para se comportar de acordo com qualquer compromisso quer explícito quer implícito, b) crença que um indivíduo ou grupo é honesto em qualquer negociação (mais genericamente, qualquer interação) que precede esses compromissos, e c) crença que um indivíduo ou grupo não tira vantagem excessiva de outro mesmo quando tem uma oportunidade de o fazer (Cummings & Bromiley, 1996). Estes autores criaram assim uma escala que permite analisar a confiança com base na definição criada. Este instrumento foi chamado de OTI – Inventário da Confiança Organizacional - e ainda é utilizado nos dias de hoje para avaliar a confiança em ambiente organizacional.

Outros autores que criaram um instrumento de avaliação para a confiança foram Nyhan & Marlowe (1997). Estes autores partiram de uma definição formulada por outro autor – a teoria de Luhman de 1979 - e basearam-se nesta para criarem a sua escala. Esta escala avalia a confiança no nível individual entre relações existentes entre trabalhador - chefe ou trabalhador –

organização. A teoria de Luhman preconiza uma dicotomia entre confiança pessoal (personal trust) e confiança no sistema (system trust). A confiança pessoal traduz o envolvimento da personalidade e aspetos relativos à pessoa ou pessoas envolvidas numa relação de confiança (Nyhan & Marlowe, 1997). A confiança no sistema traduz o sistema social em que estas relações de confiança são desenvolvidas e o potencial efeito que o ambiente circundante pode ter nestas relações (Nyhan & Marlowe, 1997). Luhman citado por Nyhan & Marlowe (1997) defende que a confiança se desenvolve num contexto de interação que é influenciado quer pela personalidade quer pelo sistema social e não pode ser associada exclusivamente a nenhum destes sob pena de não se analisar “a imagem no seu todo”. Apesar de ser uma apresentação dicotómica quando consideramos apenas os tipos de confiança apresentados por Luhman na sua teoria, estes complementam-se e permitem uma análise mais detalhada e completa das dinâmicas organizacionais.

Em suma, é possível verificar que existe uma grande variedade de abordagens científicas, teorias e instrumentos de avaliação que podem ser utilizados para analisar o conceito confiança organizacional. A seleção irá depender dos objetivos e do tipo de estudo que pretendemos realizar.

### **Revisão Bibliométrica: enquadramento teórico**

De modo a conseguir alcançar o objetivo proposto para este estudo recorreu-se a uma tipologia específica de análise. De forma mais detalhada, debruçemos agora a atenção sobre esta – Revisão Bibliométrica.

Embora a criação do termo bibliometria seja bastante recente, este tipo de análise já era utilizado anteriormente (Osareh, 1996). Em específico, relativamente à área da Psicologia, o uso sistemático da bibliometria por psicólogos é comumente deixado à margem na literatura referente ao tema (Godin, 2006). Mas, apesar de D.J.D. Price e Eugene Garfield serem reconhecidos como os seus fundadores, os psicólogos iniciaram a recolha de dados estatísticos sobre a sua disciplina muito antes, mais concretamente no início dos anos de 1900 (Godin, 2006). A psicologia experimental enquanto ciência empírica levou a que nos primeiros laboratórios psicológicos, os psicólogos desenvolvessem instrumentos que lhes permitissem ler e medir por exemplo reações de tempo ou julgamentos sensoriais, como o brilho ou o tamanho (Godin, 2006). Depois, as estatísticas passaram a ser utilizadas num grande número de especialidades da Psicologia: foram desenvolvidos questionários para medir a personalidade, foram construídos testes de desempenho e escalas de atitudes, dando origem ao que veio a ser chamado de psicometria (Godin, 2006). Portanto, medir a própria disciplina foi um passo fácil e previsível para muitos psicólogos (Godin, 2006).

Mais especificamente, o psicólogo americano James McKeen Cattell foi o primeiro de muitos psicólogos a usar dados sobre publicações para medir a ciência nas primeiras décadas do século

XX (Godin, 2006). Cattell introduziu duas dimensões na medição da ciência que ainda hoje definem o campo científico: quantidade e qualidade (Godin, 2006).

Resumindo, uma análise bibliométrica envolve a avaliação dos sistemas de bases de dados e a adequação dos jornais existentes nessas bases; bem como garantir a consistência e a precisão dos dados, definir as opções de pesquisa, os campos de dados e as métricas para a análise posterior (Thompson & Walker, 2015). Esta implica também realizar a contagem de um número de dados situados num período temporal específico e definido previamente, com base nos critérios e fases que compõe este tipo de análise.

## Metodologia

---

Nesta secção e partindo da contextualização teórica acima descrita pretende-se, recorrendo a uma análise bibliométrica, compreender a evolução de um determinado conceito e também perceber a evolução da investigação científica ao longo do tempo. Esta análise irá estudar, com recurso a bases de dados científicas, um número significativo e diverso de publicações que, depois de devidamente selecionadas e recolhidas irão ajudar a identificar aspetos centrais e comuns quando o conceito em causa é estudado. Sendo este um método de pesquisa estatístico pressupõe a definição, observação e medição de métricas relevantes com o objetivo de identificar, perceber e interpretar potenciais tendências ou padrões referentes ao conceito estudado e/ou à área de conhecimento envolvente.

No que diz respeito à análise esta foi realizada seguindo várias etapas. Para além disso, a seleção dos estudos a incluir neste processo seguiu critérios que foram previamente definidos para, em consonância com as etapas a realizar pudessem ser alcançados os objetivos propostos nesta fase. Mais especificamente, no que refere em particular aos critérios definidos, foi estabelecido o período temporal em que os estudos iriam estar inseridos. Esta pesquisa iria assim incidir sobre o período entre os anos de 2010 a 2020, sendo que este último foi contemporâneo à presente investigação. Posteriormente foi definida também a tipologia dos documentos que iriam ser analisados. Assim, foi definido que os artigos selecionados seriam artigos publicados em revistas científicas, sendo excluídos todos os documentos de qualquer outra categoria. Dois outros critérios considerados relevantes e, por isso, também definidos previamente foram o idioma dos artigos a selecionar, tendo sido estabelecida a língua inglesa como idioma único, excluindo-se deste estudo todos os artigos que não cumprissem este critério específico; e o facto destes artigos serem revistos e aceites por pares da restante comunidade científica.

Na primeira etapa realizada foram definidos dois pontos extremamente relevantes e decisivos nesta fase da pesquisa. Em primeiro lugar foi/foram definida(s) a(s) palavra(s) chave a utilizar, de modo a serem obtidos artigos válidos (tendo por base os critérios referidos e definidos anteriormente). Concluiu-se que as expressões a pesquisar seriam “organizational trust”, “trust in organizations” e “trust” pois, uma análise sumária dos artigos e conceitos usados nos mesmos confirmou que estes refletiam o conceito de confiança organizacional tal como o entendemos para esta investigação. Estas foram procuradas, de forma isolada entre si, quer no abstract, quer no título dos artigos encontrados. Foi definido qual/quais as bases de dados científicas mais ajustadas para esta pesquisa. Depois de serem testadas várias bases de dados científicas foram selecionadas duas – B-ON e ProQuest – pois foram as que demonstraram um número total de resultados mais elevado e, para além disso, sendo duas bases distintas permitiram uma complementaridade, mas também uma maior diversidade e validade de resultados.

Esta pesquisa foi realizada no dia 23 de Outubro de 2020 e obteve um total de 200 resultados (90 resultados na base B-ON e 110 na base ProQuest). Destes 200 artigos encontrados, foram excluídos 92 resultados, por se tratarem de capítulos de livros; artigos repetidos; documentos

escritos noutros idiomas que não o inglês; documentos sobre os quais não houve qualquer tipo de acesso livre; documentos cuja informação se mostrou insuficiente para a análise pretendida; documentos em que a confiança organizacional, apesar de referida não abordava o conceito à luz da psicologia das organizações reportando a relações comerciais ou a estudos financeiros, estudos do exército, etc. Para além disso, muitos destes artigos, apesar de possuírem alguns dos aspetos pretendidos referiam apenas a confiança organizacional como sendo algo importante nas organizações, não aprofundando o estudo acerca do conceito. Assim era apenas realizada uma pequena referência a este, de cariz introdutório ao tema a abordar no artigo.

No final foram incluídos neste estudo 108 artigos científicos. Estes foram analisados posteriormente segundo sete métricas previamente definidas, com o objetivo último de permitir alcançar conclusões que espelhem o panorama atual acerca do desenvolvimento de conteúdo científico nesta temática. Estas métricas foram selecionadas de acordo com a sua pertinência e relevância tendo em conta o objetivo proposto. Em específico as sete métricas estabelecidas foram: o ano de publicação dos artigos; a revista onde o estudo foi publicado; o país de origem de cada autor; a natureza do estudo; o fator de impacto; os conceitos associados ao mesmo – keywords do estudo e o termo utilizado para apresentar o conceito; o seu papel no modelo – causa, consequência ou moderador; a dimensão do conceito presente no estudo e o autor do modelo base utilizado para analisar o conceito.

Relativamente à objetividade das métricas nas suas características particulares, podem delimitar-se dois grupos distintos: métricas gerais e métricas específicas. As métricas gerais são aquelas que geralmente são comuns a qualquer estudo bibliométrico; já as métricas específicas são aquelas que referem ao estudo do conceito ou conceitos particulares da pesquisa (neste caso, a confiança organizacional).

Assim, fazem parte do primeiro grupo: o ano de publicação, pela necessidade de compreensão do desenvolvimento da literatura ao longo do tempo, neste caso, no período específico de dez anos (com a sua conclusão na atualidade para que os resultados sejam o mais contemporâneos possível); o país de origem associado a cada autor, permitindo estudar a dispersão da produção de conteúdo ao longo do espaço, no sentido de verificar a existência de possíveis tendências; e a revista responsável pela publicação, por possibilitar a análise do seu Fator de Impacto e compreender a relevância e a credibilidade do conteúdo observado.

Do segundo grupo, fazem parte: o conceito específico (confiança organizacional); os termos utilizados para o definir e os conceitos associados a este (keywords do estudo), no sentido de compreender e analisar eventuais repetições de palavras-chave e/ou terminologia comum entre diferentes artigos; a natureza do estudo, por possibilitar perceber a relevância das diferentes vertentes (quantitativas e qualitativas) no âmbito dos conceitos abordados; o papel que o conceito desempenha no modelo, para se compreender os diferentes modos como o mesmo pode ser encarado nos diversos estudos – como causa, consequência ou moderador de uma variável; e por último, a dimensão do conceito, de modo a perceber a abordagem adotada para realizar a análise do conceito estudado.

Estas métricas foram primeiramente analisadas de forma individual em cada um dos 108 artigos e posteriormente foram analisadas de forma comparativa e descritiva; os resultados obtidos serão apresentados na secção que se segue.

## Resultados

---

No seguimento da realização da análise bibliométrica surge a fase da análise dos resultados obtidos. De modo a possibilitar uma melhor interpretação e compreensão dos mesmos, os resultados serão apresentados de forma descritiva com auxílio de figuras e tabelas que irão ilustrar e traduzir de uma forma mais pragmática e objetiva toda a informação recolhida. Para além de analisados os resultados obtidos através da análise das métricas a título individual, considerou-se relevante analisar também algumas interações e consequentes resultados destas pois poderão levar a novos insights sobre a confiança organizacional – o conceito estudado. Os resultados provenientes destas interações foram também apresentados de forma descritiva. O objetivo final será, através de todos estes resultados conseguir perceber e identificar as tendências existentes, bem como conseguir retirar conclusões pertinentes para o estudo do conceito em questão.

### **Número de publicações por ano**

De modo a dar início à análise dos resultados obtidos através da amostra recolhida, em primeiro lugar irá ser analisado o número de artigos publicados no período de 2010 a 2020, inclusive, período temporal considerado para este estudo.

Sendo assim com base no Anexo 1 é possível verificar que num total de 108 artigos considerados, entre os anos de 2010 e 2020, inclusive existe um crescimento ao longo do tempo até ao ano de 2016, sendo este o ano que apresenta a maior quantidade de produção – com 17 artigos publicados. Porém, este crescimento observado não se apresenta constante de ano para ano, sendo possível observar algumas oscilações nos valores encontrados. Mais concretamente, é possível verificar que a produção sofre um decréscimo, de um ano para outro em dois momentos distintos: do ano de 2011 para o ano de 2012 e também do ano de 2013 para o ano de 2014, em que o número de publicações passa de 5 para 2 e 10 para 8, respetivamente. Posteriormente ao ano de 2016 é possível observar uma descida gradual da produção até ao ano de 2020. É possível observar esta pequena e constante diminuição da produção, através dos valores encontrados – descida de 3 valores entre 2016 e 2017; 2017 apresenta o mesmo valor que o ano de 2018; descida de 2 valores entre 2018 e 2019; 2019 apresenta o mesmo valor que o ano de 2020.

Os restantes anos evidenciam resultados crescentes no que diz respeito à produção de artigos de um ano para o outro. Todos valores obtidos podem ser consultados no Anexo 1.

### **Revista e Fator de Impacto**

Neste tópico irão ser tidas em conta as métricas Revista Científica e Fator de Impacto. A primeira métrica referida traduz a origem de cada um dos artigos analisados e o Fator de Impacto associado a esta, irá permitir perceber qual o alcance do(s) artigo(s) integrado(s) nestas mesmas revistas científicas. Como é possível verificar através do Anexo 2, existe uma grande quantidade de

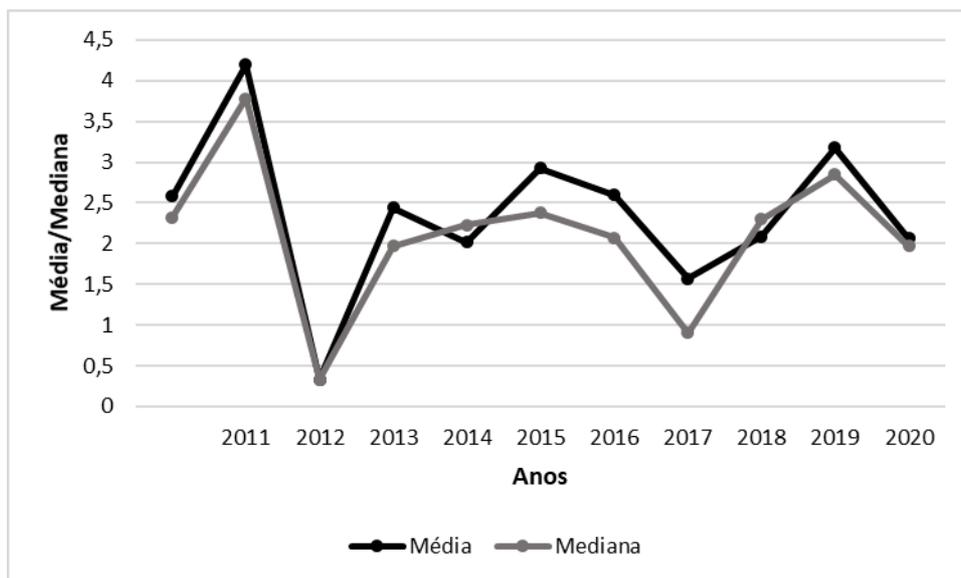
revistas científicas que foram incluídas nesta pesquisa e cada uma destas está associada ao seu respetivo Fator de Impacto. Assim, contabilizam-se 69 revistas no total; Destas, 52 surgem apenas uma vez durante a análise dos 108 artigos contidos no estudo, representando apenas uma publicação cada uma. Por outro lado, vale também apenas destacar as revistas que surgem mais vezes nesta pesquisa: *Journal of Business Ethics*, com um total de 9 artigos publicados; *Journal of Management Development*; *Personnel Review*; *Social Behavior and Personality: An International Journal* e *Sustainability*, todas estas com 4 publicações cada. As restantes revistas, apresentam um número de artigos publicados igual ou inferior a 3, cujos valores se encontram detalhados no Anexo 2.

Uma nota relativa a este capítulo é o facto de, perante a presença de 19 artigos em que não foi possível saber o Fator de Impacto relativo a algumas Revistas Científicas presentes neste estudo foi tomada em consideração, para estes casos, outra categoria – “Desconhecido” – onde se inserem todos os artigos em que não foi possível saber o seu Fator de Impacto.

Considerando agora a publicação anual das revistas, desde 2010 até 2020 inclusive, é possível verificar que, apesar da variação existente de ano para ano, os resultados encontrados permitem analisar algumas tendências relativas às Revistas Científicas presentes neste estudo. A revista *Journal of Business Ethics* produz artigos científicos de forma relativamente constante do ano de 2016 até ao ano de 2019. Também duas das revistas científicas enunciadas acima – A revista *Personnel Review* e a revista *Sustainability* demonstram publicações constantes de 2018 até 2020, inclusive. Todos estes resultados bem como os restantes podem ser consultados de forma detalhada no Anexo 3.

Relativamente ao Fator de Impacto das revistas, os seus valores variam entre 0.14 e 9.158, menor e maior valores encontrados. Estes valores referem às revistas *Organization Development Journal* e *Journal of International Business Studies* respetivamente, e podem ser observados, em conjunto com todos os restantes, no Anexo 2.

De modo a perceber de forma mais clara esta variação, foi realizado o estudo das médias e medianas do Fator de Impacto das revistas incluídas na pesquisa, em cada ano do período temporal definido. Pode observar-se que, quase sempre, os valores das médias são superiores aos valores das medianas, com a exceção do ano de 2014 e do ano de 2018, em que se verifica a situação inversa, destacada na mesma figura. Confirma-se, ainda, que a diferença entre os valores referentes à média e à mediana de cada ano é sempre inferior a 1.



**Figura 1** - Média e mediana do Fator de Impacto por ano

## País de Origem

Esta métrica diz respeito à produção científica global e permite através dela compreender de que modo o conteúdo científico está a ser desenvolvido no mundo. Esta traduz o país de origem de cada artigo, e a sua relevância advém do evidenciado anteriormente. Assim, esta métrica tem como objetivo contribuir não só através da sua análise isolada, mas também através da análise relacionada com o conceito central deste estudo e da análise relativa ao seu desenvolvimento anual. Posto isto, os países analisados nesta pesquisa referem aos artigos analisados, mais concretamente às instituições, maioritariamente universidades, onde estes estudos foram desenvolvidos.

Assim, neste estudo e, considerando que existem um ou mais autores, dependendo do caso em particular, esta métrica foi categorizada em dois grupos: 1) estudos de uma só nacionalidade, cujo país é partilhado pelos vários autores quando falamos de casos em que se aplica esta multiplicidade; 2) estudos multinacionais, que englobam pelo menos dois países distintos.

É possível observar na tabela abaixo e com recurso ao Anexo 4, que existe uma tendência para a realização de estudos associados a um único país, sendo estes 77 dos 108 artigos analisados. Relativamente aos restantes 29 artigos, estes correspondem a estudos multinacionais.

É importante referir que perante a presença de 2 artigos em que não foi possível saber o seu país de origem foi tomada em consideração, para estes casos, outra categoria – “Indeterminado”.

Todos os valores referidos e as respetivas percentagens podem ser consultados na tabela 1, apresentada abaixo.

**Tabela 1** - Estudos Multinacionais e Estudos associados a um único País

<b>País de Origem</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Estudos Multinacionais	29	27%
Estudos associados a um único país	77	71%
Indeterminado	2	2%
<b>Total Geral</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

No que diz respeito aos artigos referentes a uma só nacionalidade estes encontram-se dispersos por 22 países distintos, destacando os seguintes: os Estados Unidos da América, que levam a cabo 18 publicações das 108 que englobam a pesquisa; a Turquia, revelando 14 artigos segundo o mesmo total de artigos em análise; e a China, apresentando 9 publicações perante a mesma totalidade. Todos os valores envolvidos nesta análise podem ser consultados de forma mais detalhada no Anexo 4.

Considerando que a distribuição dos diferentes países associados a cada publicação é bastante diversificada ao longo do período temporal estudado (desde 2010 até 2020, inclusive) – observável no Anexo 5 – salienta-se apenas o facto de que os três países anteriormente mencionados iniciarem a sua produção nos anos de 2010 (no caso dos Estados Unidos da América e da Turquia) e 2013 (no caso da China). Quanto aos estudos multinacionais, estes tendem a surgir todos os anos, após 2013, com ligeiras oscilações (quer subidas quer descidas) no que respeita aos valores observados.

### **Natureza do estudo**

Esta métrica traduz a natureza do estudo, ou seja, evidencia a classificação do artigo conforme o método utilizado na sua análise. É possível verificar a presença de 12 tipologias diferentes, as quais pertencem distintivamente a estudos de natureza quantitativa e/ou qualitativa. Assim, e de modo a facilitar a compreensão destes dados será feita uma análise da sua frequência de produção, bem como da sua distribuição anual.

Relativamente ao tipo de natureza, a descrição da quantidade total de artigos relativos a cada categoria pode ser consultada no anexo 6. Mais especificamente, pode verificar-se a presença de 12 estudos de natureza qualitativa, 93 de natureza quantitativa e 3 estudos que utilizam ambas as naturezas (quantitativa e qualitativa) como método de análise.

De acordo com o Anexo 6, os primeiros – 12 estudos qualitativos – correspondem a cerca de 11% da produção total de artigos, sendo que podem subdividir-se em 5 tipologias dentro da análise subjacente. É possível verificar com recurso à tabela presente abaixo que estudos com base em

Entrevista; estudos com base na Exploração de Conceitos; e com base em Estudos de Caso, representam as tipologias mais utilizadas quando consideramos o tipo de natureza qualitativa. Relativamente ao valor mais baixo encontrado quando consideramos este tipo de natureza, corresponde aos estudos com base em Entrevista e Focus Group. Estes e os restantes valores (frequência e percentagem referentes) podem ser consultados na tabela 2.

**Tabela 2** - Valores relativos aos estudos de Natureza Qualitativa

<b>Natureza do Estudo</b>		<b>Total</b>	<b>%</b>
Qualitativa	Entrevista	3	25%
	Estudos de Caso	3	25%
	Exploração de Conceitos	3	25%
	Focus Group + Entrevista	1	8%
	Revisão de Literatura	2	17%
<b>Total de Qualitativa</b>		12	100%

Do mesmo modo, os 93 artigos, que procuram retirar conclusões segundo a lógica de estudos de natureza quantitativa, representam cerca de 86% dos artigos científicos em análise, conforme o Anexo 6. Estes podem ser divididos em 6 subcategorias de estudo. É possível verificar que estudos que recorrem à aplicação de questionário representam a metodologia mais utilizada quando consideramos o tipo de natureza quantitativa. Estes valores, bem como as percentagens referentes, podem ser consultados na tabela 3 que está presente de seguida.

**Tabela 3** - Valores Relativos aos estudos de Natureza Quantitativa

<b>Natureza do Estudo</b>		<b>Total</b>	<b>%</b>
Quantitativa	Escalas	1	1%
	Experimental	1	1%
	Experimental +		1%
	Questionário	1	
	Meta Análise	1	1%
	Questionário	87	94%
	Questionário + Dados de Performance		2%
		2	
<b>Total de Quantitativa</b>		93	100%

Também na presente análise são considerados os artigos cuja metodologia evidencia a relação entre as naturezas qualitativa e quantitativa e as utiliza em conjunto num mesmo estudo. Desta

forma é possível, com recurso ao Anexo 6, distinguir 3 artigos científicos que se inserem nesta classificação: 2 artigos que utilizam simultaneamente questionários e entrevistas nas suas análises, e um estudo com base em diversas tipologias. É possível verificar esta informação de forma mais detalhada, com recurso aos valores das frequências e percentagens explicitados na tabela 4.

**Tabela 4** - Valores Relativos aos estudos de Natureza Quantitativa e Qualitativa

<b>Natureza do Estudo</b>		<b>Total</b>	<b>%</b>
Quantitativa	Entrevista + Questionário	2	66,7%
e	Focus Group, Entrevistas, Consulta de	1	
Qualitativa	Especialistas, Questionário		33,3%
<b>Total de Quantitativa e Qualitativa</b>		3	100%

Depois da análise dos dados relativos ao período compreendido entre os anos de 2010 e 2020 irá também ser analisada de forma mais detalhada, com recurso ao Anexo 7, a distribuição dos diferentes tipos de natureza do estudo existentes. Deste modo, depreende-se uma tendência para estudos quantitativos todos os anos, confirmando-se a preferência pela utilização da metodologia referente ao questionário. Esta tendência é corroborada pela diferença existente entre os valores de produção de cada tipologia por ano, em específico dos artigos quantitativos com recurso a questionário que evidenciam um maior número comparativamente a todos os outras tipologias. Apenas no ano de 2011 existe um número equivalente de artigos de natureza quantitativa que recorrem ao questionário e de natureza qualitativa que recorrem à exploração de conceitos.

### **Papel do conceito no modelo**

Esta métrica reflete a posição do conceito abordado nos artigos que se inserem nesta pesquisa. Foram definidas 3 categorias principais consoante o papel adotado pelo conceito no modelo. Estas categorias são: causa – quando o conceito em questão apresenta influência noutra variável; consequência – quando o mesmo conceito é influenciado por outra variável; ou moderador – quando modera a relação entre duas (ou mais) variáveis. São também definidas 4 categorias secundárias que evidenciam as interações existentes entre as 3 categorias principais: causa/moderador, causa/consequência, consequência/moderador e causa/moderador/consequência.

Ainda, perante a presença de alguns artigos que não permitem associar o conceito a um destes três papéis, para estes casos é tomada em consideração outra categoria – “Não Aplicável”.

Tendo como base o total de artigos referentes a cada uma das categorias definidas acima, bem como a distribuição temporal no período definido para este estudo, todas as publicações irão ser analisadas de modo a promover uma maior compreensão dos resultados obtidos.

Atendendo ao número de artigos existentes para cada tipo de papel possível de ser adotado pelo conceito é possível observar – recorrendo ao Anexo 8 e à Tabela 5- que, considerando o período temporal de 2010 a 2020, o papel mais utilizado para abordar o conceito é o de consequência; em contrapartida o papel menos utilizado é aquele em que o conceito abordado se posiciona como moderador.

**Tabela 5** - Valores relativos às 3 categorias principais de papel do conceito

<b>Papel do Conceito no Modelo</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Moderador	15	23%
Causa	21	32%
Consequência	29	45%
<b>Total Geral</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>

Já relativamente às categorias secundárias é possível observar recorrendo à Tabela 6 presente abaixo que a abordagem do conceito recorrendo aos três tipos de papel em simultâneo – causa, consequência e moderador é a mais utilizada, traduzindo 14 artigos. A abordagem menos utilizada corresponde à utilização do papel causa e moderador para abordar o conceito, evidenciando 3 dos artigos relativos às categorias secundárias definidas previamente.

**Tabela 6** - Valores relativos às 3 categorias secundárias de papel do conceito

<b>Papel do Conceito no Modelo</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Causa/Moderador	3	9,1%
Consequência/Moderador	5	15,2%
Causa/Consequência	11	33,3%
Causa/Consequência/Moderador	14	42,4%
<b>Total Geral</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

Contudo, também se verificam 10 estudos nos quais não se aplica nenhum dos papéis mencionados, categorizados como “Não Aplicável” (representados em cerca de 9,3% do número total de artigos). Quanto à sua distribuição em termos anuais e em concordância com o mencionado anteriormente, é perceptível – de acordo com o Anexo 9 – uma clara tendência para a abordagem dos conceitos como consequência no modelo, a partir de 2013. No entanto não apresenta percentagens superiores a 50% da produção anual, demonstrando por vezes oscilações nos valores apresentados. Nos últimos 2 anos considerados nesta pesquisa – 2019 e 2020 - existe uma diminuição dos valores referentes à consequência passando a destacar-se a abordagem do conceito que utiliza as três tipologias de papel.

Relativamente aos resultados das restantes abordagens, estes variam de ano para ano e, por isso, não permitem analisar tendências.

## **Conceitos associados e termos utilizados para definir o conceito**

Foi realizada esta pesquisa no sentido de averiguar e compreender a possível existência de uma tendência ou padrão entre os diferentes conceitos associados à confiança nos diversos artigos analisados – as keywords apresentadas nos mesmos. Apesar do conjunto total de conceitos associados se revelar abundante e bastante diversificado foi possível encontrar alguns que vale apenas destacar. Concretamente, as palavras-chave que mais se repetem nos 108 artigos incluídos na pesquisa são o conceito Organizational Citizenship Behavior, com um total de 8 repetições; o conceito de Organizational Justice, com um total de 8 enumerações igualmente; seguidamente surge o conceito-chave de Job Satisfaction, com um total de 6 enumerações; e, por fim, com um igual número de 6 repetições, surge o conceito de Organizational Commitment.

Para além disso, optou-se também por destacar os termos utilizados para definir a confiança nos 108 artigos da pesquisa. Os termos mais comumente utilizados são organizational trust e o termo trust com um total de 55 e de 20 repetições, respetivamente. Seguidamente, surge o termo trust in organizations e o termo trustworthiness com um total de 2 enumerações cada. É importante referir que aquando da presença de ambos os conceitos evidenciados em primeiro lugar – Organizational Trust e Trust - foi selecionado o termo Organizational Trust em detrimento do termo trust por evidenciar ser um termo mais completo e detalhado, e tendo por base a área de investigação em que este estudo se insere – a Psicologia - este também permite uma maior precisão, adequação e pertinência, contendo em si outras dimensões relevantes da própria confiança organizacional. Todos os restantes termos encontrados têm apenas uma presença residual, como é possível verificar através do Anexo 10.

Concluindo, perante a presença de 15 artigos onde não eram apresentados conceitos associados (palavras-chave) foi tomada em consideração uma nova categoria – “Desconhecido”. Também relativamente aos termos utilizados para definir o conceito, a existência de 22 artigos em que não foi possível encontrar o termo utilizado levou à definição de uma nova categoria – “Indeterminado” – onde se inserem todos os artigos que não foi possível incluir nas categorias referentes aos termos utilizados para definir o conceito neste estudo.

## **Autor do modelo utilizado na análise do conceito**

Foi realizada esta pesquisa no sentido de averiguar e compreender a possível existência de uma tendência ou padrão entre os diferentes autores associados à confiança nos diversos artigos analisados – os modelos ou escalas utilizadas para conduzir a análise do conceito. Todavia, não é corroborado o pressuposto inicial, uma vez que o conjunto total de autores e modelos associados se revela abundante e bastante diversificado. No entanto, será relevante salientar 3 autores que surgem de forma um pouco mais notória quando comparados com os restantes. Estes autores são Cummings & Bromiley (1996), surgindo em 11 artigos (cerca de 10,2 % da globalidade); Nyhan & Marlowe (1997) e Mayer, Davis e Schoorman (1995) que surgem ambos em 8 artigos cada

(cerca de 7,4% da totalidade) e Robinson e Rousseau (1994) com um total de 7 repetições (cerca de 6,5% do número total de artigos analisados).

Ainda, perante a presença de 6 artigos em que não foi possível saber o autor do modelo base utilizado foi tomada em consideração, para estes casos, outra categoria – “Indeterminado”. Todos os valores envolvidos nesta análise podem ser consultados de forma mais detalhada no Anexo 11.

### **Dimensão do conceito**

Esta métrica reflete a dimensão através da qual o conceito é analisado nos artigos que se inserem nesta pesquisa. Tendo em conta a pesquisa realizada foram definidas 2 dimensões: a dimensão intraorganizacional e a dimensão interorganizacional. Estas dimensões, como já referido no capítulo do enquadramento teórico, evidenciam a forma como o conceito de confiança foi analisado: se dentro de uma organização (intraorganizacional), se entre 2 ou mais organizações (interorganizacional).

Todas as publicações serão aqui analisadas, tendo em conta o total de artigos referentes a cada uma e/ou a ambas as dimensões e, ainda, com recurso às percentagens relativas a cada uma destas. Em primeiro lugar e relativamente ao número de artigos existentes para cada dimensão do conceito é possível observar, com recurso ao anexo 12 e através da análise da Tabela 7 que, considerando o período temporal definido para este estudo o conceito é maioritariamente analisado através da dimensão intraorganizacional, representando cerca de 89% do total de artigos analisados. Este e os restantes valores relativos a esta métrica podem ser observados recorrendo à tabela presente de seguida.

**Tabela 7** - Valores relativos à dimensão do conceito e respetivas percentagens

<b>Dimensão do Conceito</b>	<b>Total Geral</b>	<b>%</b>
Indeterminável	2	2%
Intraorganizacional/Interorganizacional	2	2%
Interorganizacional	8	7%
Intraorganizacional	96	89%
<b>Total Geral</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

Para além disso perante a existência de 2 artigos em que não foi possível saber a que dimensão o conceito pertencia foi tomada em consideração, para estes casos, outra categoria – “Indeterminável” –isto é, onde se inserem todos os artigos que não são possíveis de incluir numa das categorias referentes à dimensão do conceito estudada.

### **Relação entre a natureza do estudo e o papel do conceito no modelo**

De modo a perceber as relações existentes entre algumas das métricas presentes neste estudo será pertinente dedicar alguma atenção à sua análise. Assim, uma destas interações é a relação entre

as diferentes naturezas de estudo e os diferentes papéis que o conceito principal pode desempenhar no modelo.

De acordo com os valores presentes no Anexo 13, pode verificar-se que a abordagem mais frequente – consequência – é maioritariamente aplicada em artigos que utilizam os métodos quantitativos com base em questionários (23 dos 87 artigos referentes a esta metodologia), bem como as restantes categorias de papel do conceito no modelo. Relativamente a este tipo de metodologia em particular é possível verificar um paralelo entre os resultados obtidos na métrica relativa ao papel do conceito isoladamente, e os resultados obtidos quando comparamos esta com a natureza de estudo – métodos quantitativos com base em questionários. A ordem de grandeza obtida nos valores encontrados relativamente ao papel do conceito é a mesma quando existe esta comparação: o papel consequência é o mais utilizado com 23 artigos (cerca de 21,3% do total) seguindo-se a causa e o moderador com 17 e 15 artigos respetivamente (traduzindo 15,7% e 13,4% da globalidade). Surge também a utilização das três tipologias de papel em simultâneo como visto previamente, representando 12 artigos (cerca de 11,1% do total de artigos analisados).

Ainda com base nos valores apresentados no Anexo 13, caso se pretenda obter conclusões mais gerais no que se refere aos 3 tipos de natureza observados nesta pesquisa – quantitativa, qualitativa ou ambas –, é possível inferir que os valores mais elevados referem às categorias principais de papel do conceito adotado no modelo, relativos aos estudos de natureza quantitativa. Quanto aos artigos em que não é aplicável qualquer um destes papéis, encontram-se distribuídos por 5 das 12 publicações qualitativas, 5 das 93 publicações quantitativas e em nenhuma das 3 publicações detentoras de ambas as naturezas. É possível observar todos os valores expressos até agora na tabela 8, presente abaixo.

Os restantes resultados obtidos através da interação destas duas variáveis, pelo facto de serem bastante residuais, não irão ser explorados.

**Tabela 8** - Valores resultantes da interação: natureza do estudo – papel do conceito

Natureza do estudo	Papel do conceito no modelo				Total Geral
	causa	consequência	moderador	Não Aplicável	
Qualitativa	2	3	0	5	12
Quantitativa	19	25	15	5	93
Quantitativa e Qualitativa	0	1	0	0	3
<b>Total</b>	21	29	15	10	108

## **Relação entre a dimensão do conceito e o papel que o conceito desempenha no modelo**

Nesta secção será analisada a relação entre a dimensão do conceito e os diferentes papéis que o conceito abordado pode desempenhar no modelo.

Quando consideramos esta interação e de acordo com os valores presentes no Anexo 14, pode verificar-se que existe um paralelismo entre os resultados obtidos no estudo da métrica papel do conceito de forma isolada e quando realizamos a comparação com a dimensão Intraorganizacional.

Assim relativamente a esta dimensão é possível observar que o papel consequência é o mais utilizado, seguindo-se o papel de causa e o papel de moderador, respetivamente. Será relevante destacar também a interação das três tipologias de papel em simultâneo que apresenta um valor igual ao do papel de moderador, representando também 14 artigos. Todos os valores referidos estão presentes na Tabela que se segue.

**Tabela 9** - Valores resultantes da interação: dimensão e papel do conceito

<b>Dimensão</b>	<b>Papel do Conceito no Modelo</b>	<b>Total Geral</b>	<b>%</b>
Intraorganizacional	Causa	18	17%
	Consequência	26	24%
	Moderador	14	13%
	Causa/Consequência/Moderador	14	13%
Total de Intraorganizacional		96	89%
<b>Total Geral</b>		108	100%

É necessário também considerar os resultados obtidos quando analisamos a dimensão Interorganizacional. Nos 8 artigos referentes a esta dimensão é possível verificar a existência de três tipos de papéis desempenhados pelo conceito. Estes papéis evidenciam as 3 categorias principais enumeradas anteriormente – causa, consequência e moderador - sendo que o mais utilizado é o papel causa.

Relativamente à utilização de ambas as dimensões na análise o papel desempenhado pelo conceito é o de consequência, estando representado num dos 2 artigos referentes a esta dimensão.

## Discussão

---

O tópico que se segue destina-se a interpretar os resultados obtidos, refletindo sobre o conceito central deste estudo de modo a permitir a discussão das principais conclusões obtidas através dos dados previamente recolhidos e analisados.

Primeiramente, a conclusão a retirar dos resultados obtidos através da variável – país de origem - será o facto de, para realizar um estudo acerca de um conceito tão complexo e dinâmico como é a confiança organizacional, serão necessárias várias abordagens e autores provenientes de diversos países de modo a poder analisá-lo da forma mais completa possível. Para além disto, é possível verificar que relativamente aos estudos incluídos na pesquisa existe uma diversidade em termos geográficos, estando presentes um pouco por todo o mundo, o que reflete o investimento no estudo do conceito em todo o mundo. Mais concretamente os estudos multinacionais, abrangem uma variedade de nacionalidades, mas esta variedade não existe só dentro de cada artigo, mas existe também entre os vários estudos inseridos nesta categoria, testemunho da diversidade cultural e contextual enunciada anteriormente.

Relativamente às variáveis – Revista Científica e Fator de Impacto associado – é possível perceber que o número de publicações realizadas em nada interfere com o Fator de Impacto associado, ou seja, o facto de uma revista publicar uma quantidade de artigos científicos mais elevada não significa que o seu Fator de Impacto apresente também um valor mais elevado. Para além disso, quando consideramos a distribuição anual relativa às Revistas Científicas pode se retirar a mesma conclusão, uma vez que a crescente produção científica, ao longo dos anos, não significa um valor crescente do Fator de Impacto associado às revistas que publicam no decorrer desse mesmo período.

O estudo da variável – papel do conceito - permite-nos verificar que nos estudos presentes nesta análise a confiança organizacional é tida como algo complexo, que pode não só ser influenciada, mas também influenciar e mediar possíveis interações entre outras variáveis consideradas. De acordo com os resultados apresentados, o facto de se abordar o conceito de confiança organizacional maioritariamente como consequência, evidencia a necessidade de depender da influência de outro ou outros conceitos presentes nas dinâmicas organizacionais para ser possível compreendê-lo e explicá-lo. Contudo, também é possível perceber que cada vez mais a confiança organizacional se torna importante e preponderante na explicação de alguns fenómenos organizacionais, sendo que para além de análises mais simples surgem agora análises mais complexas em que é possível interpretar o conceito como algo dinâmico, capaz de moderar, ser influenciado e até influenciar outros conceitos presentes num estudo. É possível verificar através dos resultados obtidos que, com o passar dos anos os estudos se tornaram cada vez mais abrangentes no que diz respeito ao papel estudado, passando a existir análises mais específicas e também mais complexas (existindo a análise simultânea dos três papéis), de modo a poder representar melhor o dinamismo inerente às organizações.

Através da investigação científica acerca deste tema é possível perceber que a confiança é vista como base para as relações interpessoais, como base para a cooperação e como base para a estabilidade nas instituições e mercados sociais (Lewicki, McAlister & Bies, 1998). Portanto, é assim compreensível que o seu contributo, associado a outros conceitos igualmente importantes para o sucesso de uma organização seja analisado nos estudos científicos. Assim, destacam-se alguns dos conceitos associados à confiança organizacional, em específico: Organizational Citizenship Behavior, Organizational Commitment, Job Satisfaction, Organizational Justice – utilizados como keywords dos artigos em análise. Esta ligação a estes conceitos tão robustos e ligados às dinâmicas de funcionamento efetivo da organização reforçam que a confiança organizacional é um conceito relevante para interpretar estas realidades. Deste modo, como os próprios autores referentes a cada temática indicam, estes conceitos tratam-se de atitudes ou comportamentos que são inerentes aos vários intervenientes organizacionais, influenciando-se mutuamente, fazendo assim parte das dinâmicas trabalhador – organização – ambiente de trabalho (Locke, 1969; Greenberg, 1990; Smith, Organ & Near, 1983; Mottaz, 1988). Portanto, e como já referido anteriormente, é expectável e compreensível que estes conceitos sejam tantas vezes abordados na literatura relativa às organizações, pois contribuem para uma melhor e maior compreensão das dinâmicas organizacionais e, através do estudo do impacto que cada um tem nos outros conceitos envolvidos é possível ter análises mais concretas e explicativas destes fenómenos e do impacto que têm nos intervenientes organizacionais.

O conceito de confiança organizacional é um conceito bastante antigo na literatura. Apesar do aumento de interesse pelo mesmo e de existirem cada vez mais estudos acerca deste conceito ainda é possível encontrar nos estudos mais recentes os modelos de autores mais antigos, como foi possível constatar através do estudo da métrica – autor do modelo base utilizado para analisar o conceito. Apesar de serem abordagens mais antigas, o contributo destes autores permite, para além de através das suas teorias e dos seus instrumentos conferirem fiabilidade e validade aos estudos, análises e resultados obtidos na atualidade, permite também que se abram novos caminhos e façam novas descobertas a nível científico. Concluindo, é importante referir que as teorias e modelos destes autores conferem robustez às investigações mais recentes.

As dimensões – intraorganizacional e interorganizacional – foram utilizadas neste estudo de modo a perceber se abordar o conceito de confiança organizacional como algo interno e inerente às organizações ou abordar a confiança organizacional enquanto aspeto de uma relação entre duas organizações influencia o tipo de estudos realizados acerca da mesma. Sendo assim, através destes resultados podemos concluir que a confiança nas organizações é sobretudo vista pelos investigadores como sendo algo interno a estas, podendo influenciar o seu funcionamento, estrutura e/ou componentes de forma direta ou indireta. A confiança interorganizacional é algo também importante, mas apenas e sobretudo no que diz respeito a negociações/transações entre duas partes, não tendo influência direta num problema de funcionamento ou estrutura de uma das organizações envolvidas. Para além disso, foi possível verificar que o conceito de confiança

organizacional nos estudos presentes está intimamente ligado a outros conceitos o que poderá também ter algum impacto na dimensão utilizada para realizar a análise.

Será relevante destacar alguns aspetos resultantes da interação entre a variável - dimensão e a variável - papel do conceito. É possível observar que apesar do número bastante baixo de estudos relativos à dimensão interorganizacional (8 estudos comparativamente com 96 relativos à dimensão intraorganizacional) estes abordam as três categorias principais de papel – causa, consequência e moderador, tal como os estudos relativos à dimensão intraorganizacional. É possível concluir através desta constatação que a natureza do construto não muda quando consideramos cada uma das dimensões, ou seja, estas evidenciam a presença dos mesmos tipos de papel – causa, consequência e moderador, o que denota que o seu funcionamento se assemelha. Para além disso, é possível verificar uma troca no posicionamento do papel mais utilizado quando comparamos os resultados das dimensões interorganizacional e intraorganizacional separadamente. Mais concretamente, na dimensão interorganizacional o papel causa apresenta o maior número de utilizações quando comparado com os restantes papéis relativos a esta dimensão. Já na dimensão intraorganizacional o papel consequência é o mais utilizado. Assim, é possível concluir que apesar da existência do mesmo tipo de papéis em ambas as dimensões (quando analisadas de forma separada), a abordagem principal adotada no estudo do conceito muda completamente. Desta forma, quando analisada como causa na dimensão interorganizacional, a confiança organizacional é interpretada como sendo uma condição base para o desenvolvimento das dinâmicas organizacionais que se estabelecem entre duas ou mais organizações. Já quando consideramos a dimensão intraorganizacional, a confiança é analisada sobretudo como consequência, o que evidencia que a confiança sofre influência de outras variáveis também presentes nas dinâmicas organizacionais existentes dentro de uma organização.

### **Limitações**

Uma das limitações que podemos considerar neste estudo é o facto de poderem existir outros artigos relevantes na literatura, mas que, pelo facto de não integrarem as bases de dados utilizadas neste estudo do conceito, não foram incluídos no mesmo. Assim, não é possível perceber se esta pesquisa foi suficientemente inclusiva e exaustiva no que diz respeito aos artigos incluídos.

Existiu alguma dificuldade em encontrar literatura específica com conteúdo esclarecedor. Os estudos existentes analisam o conceito, reconhecendo o seu valor, mas não o aprofundam, ou seja, não se consegue perceber o seu real contributo para as dinâmicas organizacionais, trabalhadores e organizações como um todo. Este sendo maioritariamente analisado através de uma interação existente com 1 ou mais conceitos perde detalhe e conhecimento acerca do seu real desempenho e expressão no fenómeno estudado. Em futuros estudos os investigadores devem debruçar-se sobre esta temática de modo a clarificá-la e compreender melhor o real papel da confiança no mundo organizacional.

## Conclusão

---

Devido à necessidade de compreender e sistematizar a multiplicidade de produção científica existente na literatura referente ao tema deste trabalho de investigação, tornou-se preponderante realizar este estudo. Assim, recorrendo a uma análise bibliométrica, foi possível enquadrar o conceito no período compreendido entre os últimos dez anos, de modo a transmitir os aspetos-chave relativos ao desenvolvimento científico-teórico da temática em questão. Para este efeito foi definido um conjunto de métricas que, aquando da sua análise, permitiram a posterior discussão dos resultados obtidos.

Assim e com base no já referido até então, foi possível constatar que não existe apenas uma única linha de pensamento utilizada pelos autores nem um método único de análise deste construto. Existem várias abordagens que podem ser adotadas dependendo do objetivo que pretendamos alcançar. No geral, foi possível constatar que a confiança organizacional é um construto dinâmico, multifacetado e complexo que pode influenciar ou ser influenciado por outros construtos presentes nas dinâmicas organizacionais. Este é assim um aspeto chave na compreensão do comportamento humano no ambiente de trabalho sobretudo das expectativas envolvidas e componentes psicológicos emergentes quando analisamos este contexto em específico. Contudo, foi possível perceber que, são escassos os estudos que se dedicam à análise da confiança enquanto conceito único e abstrato. Assim torna-se bastante difícil perceber a sua representatividade no que diz respeito aos estudos realizados neste campo até aos dias de hoje. Será então necessário realizar mais investigações para colmatar esta limitação.

Relativamente às mudanças existentes nas organizações e nas tipologias de trabalho existe ainda um longo caminho a percorrer no que diz respeito à relevância e papel desempenhado pela confiança. Mais pormenorizadamente, algumas mudanças recentes no local de trabalho, como o aumento do uso de equipas virtuais e baseadas em projetos, exigem que os colaboradores formem rapidamente novas relações de cooperação, muitas vezes baseadas em informações limitadas sobre os colegas de trabalho (Gill, 2005). Face a esta nova realidade, será importante explorar a forma como a confiança se forma inicialmente e como esta poderá ser mantida ao longo do tempo (Gill, 2005). Estas novas problemáticas necessitam de ser equacionadas e se possível solucionadas em investigações futuras, possibilitando novos desenvolvimentos acerca do conceito confiança organizacional.

## Bibliografia

---

- Alfes, K., Shantz, A., & Alahakone, R. (2016). Testing additive versus interactive effects of person-organization fit and organizational trust on engagement and performance. *Personnel Review*, 45(6), 1323–1339. <https://doi.org/10.1108/PR-02-2015-0029>
- Bachmann, R., & Inkpen, A. C. (2011). Understanding institutional-based trust building processes in inter-organizational relationships. *Organization Studies*, 32(2), 281–301. <https://doi.org/10.1177/0170840610397477>
- Chrupała-Pniak, M., Grabowski, D., & Sulimowska-Formowicz, M. (2017). Trust in effective international business cooperation: Mediating effect of work engagement. *Entrepreneurial Business and Economics Review*, 5(2), 27–50. <https://doi.org/10.15678/EBER.2017.050202>
- Costa, A. C. (2003). Work team trust and effectiveness. *Personnel Review*, 32(5), 605-622+672. <https://doi.org/10.1108/00483480310488360>
- Cummings, L. L., & Bromiley, P. (1996). *The Organizational Trust Inventory (OTI): Development and Validation*. Sage Publications. <https://doi.org/10.4135/9781452243610.n15>
- Dirks, K. T., & Ferrin, D. L. (2002). Trust in leadership: Meta-analytic findings and implications for research and practice. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 611–628. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.611>
- Ferreira, A.T. (2014). Organizational trust: Mayer, Davis and Schoorman a review. In M. Mokrys, & S. Badura (eds.), *Proceedings in QUAESTI, Psychology, Sociology and Pedagogy* (pp. 253-256). EDIS: University of Zilina. Disponível no Repositório UPT, <http://hdl.handle.net/11328/1769>
- Gilbert, J. A., & Tang, T. L-P. (1998). An Examination of Organizational Trust Antecedents. *Public Personnel Management*, 27(3), 321–338. <https://doi.org/10.1177/009102609802700303>
- Gill, H., Boies, K., Finegan, J. E., & McNally, J. (2005). Antecedents Of Trust: Establishing A Boundary Condition For The Relation Between Propensity To Trust And Intention To

- Trust. *Journal of Business and Psychology*, 19(3), 287–302.  
<https://doi.org/10.1007/s10869-004-2229-8>
- Godin, B. (2006). On the origins of bibliometrics. *Scientometrics*, 68(1), 109–133.  
<https://doi.org/10.1007/s11192-006-0086-0>
- Greenberg, J. (1990). Organizational Justice: Yesterday, Today, and Tomorrow. *Journal of Management*, 16(2), 399–432. <https://doi.org/10.1177/014920639001600208>
- Kramer, R. M., & Lewicki, R. J. (2010). Repairing and Enhancing Trust: Approaches to Reducing Organizational Trust Deficits. *Academy of Management Annals*, 4(1), 245–277.  
<https://doi.org/10.5465/19416520.2010.487403>
- Lewicki, R. J., McCallister, D. J., & Bies, R. J. (1998). Trust And Distrust: New Relationships and Realities. *Academy of Management Review*, 23(3), 438–458.  
<https://doi.org/10.5465/amr.1998.926620>
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(4), 309–336. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(69\)90013-0](https://doi.org/10.1016/0030-5073(69)90013-0)
- Lund, S., Manyika, J., & Ramaswamy, S. (2012). Preparing for a new era of knowledge work. *McKinsey Quarterly*, 4, 103–110.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An Integrative Model Of Organizational Trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734.  
<https://doi.org/10.5465/amr.1995.9508080335>
- McCallister, D. J. (1995). Affect-and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. *Academy of Management Journal*, 38(1), 24–59.
- Mottaz, C. J. (1988). Determinants of Organizational Commitment. *Human Relations*, 41(6), 467–482. <https://doi.org/10.1177/001872678804100604>
- Nyhan, R. C., & Marlowe, H. A. (1997). Development and psychometric properties of the organizational trust inventory. *Evaluation Review*, 21(5), 614–635.  
<https://doi.org/10.1177/0193841X9702100505>

- Osareh, F. (1996). Bibliometrics, Citation Analysis and Co-Citation Analysis: A Review of Literature I. *Libri*, 46(3). <https://doi.org/10.1515/libr.1996.46.3.149>
- Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., & Camerer, C. (1998). Not So Different After All: A Cross-Discipline View Of Trust. *Academy of Management Review*, 23(3), 393–404. <https://doi.org/10.5465/amr.1998.926617>
- Schoorman, F. D., Mayer, R. C., & Davis, J. H. (2007). An Integrative Model of Organizational Trust: Past, Present, and Future. *Academy of Management Review*, 32(2), 344–354. <https://doi.org/10.5465/amr.2007.24348410>
- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68(4), 653–663. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.68.4.653>
- Spreitzer, G. M., Cameron, L., & Garrett, L. (2017). Alternative Work Arrangements: Two Images of the New World of Work. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4(1), 473–499. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032516-113332>
- Thompson, D. F., & Walker, C. K. (2015). A Descriptive and Historical Review of Bibliometrics with Applications to Medical Sciences. *Pharmacotherapy: The Journal of Human Pharmacology and Drug Therapy*, 35(6), 551–559. <https://doi.org/10.1002/phar.1586>
- Gaudencio, P., Coelho, A., & Ribeiro, N. (2017). The role of trust in corporate social responsibility and worker relationships. *Journal of Management Development*, 36(4), 478–492. <https://doi.org/10.1108/JMD-02-2016-002>
- Macduffie, J. P. (2011). Inter-organizational trust and the dynamics of distrust. *Journal of International Business Studies*, 42(1), 35–47. <https://doi.org/10.1057/jibs.2010.54>

## Anexos

---

### Anexo 1 - Número de publicações por ano, no geral

<b>Ano</b>	<b>Total Geral</b>
2010	4
2011	5
2012	2
2013	10
2014	8
2015	10
2016	17
2017	14
2018	14
2019	12
2020	12
<b>Total Geral</b>	<b>108</b>

**Anexo 2 - Número de publicações por Revista e respetivo Fator de Impacto**

<b>Fator de Impacto</b>	<b>Nome da Revista</b>	<b>Número de Publicações</b>
0,14	<i>Organization Development Journal</i>	1
0,41	<i>Problems and Perspectives in Management</i>	1
0,525	<i>Journal of Black Studies</i>	1
0,533	<i>Journal of Employment Counseling</i>	1
0,548	<i>Social Behavior and Personality: An International Journal</i>	4
0,66	<i>Educational Research Policy Practice</i>	1
0,72	<i>Employer Response Rights Journal</i>	1
0,736	<i>Revista de Cercetare si Interventie Sociala</i>	1
0,84	<i>Acta Informatica Medica</i>	1
0,86	<i>Cuadernos De Gestion</i>	1
0,87	<i>Entrepreneurial Business and Economics Review</i>	1
0,897	<i>Public Personnel Management</i>	1
	<i>Knowledge Management &amp; E-Learning: An International</i>	
0,96	<i>Journal</i>	1
	<i>Testing, Psychometrics, Methodology in Applied Psychology</i>	1
1	<i>Talent Development &amp; Excellence</i>	1
1,072	<i>Quality e Quantity</i>	1
1,23	<i>Leadership and Policy in Schools</i>	3
1,24	<i>Innovative Higher Education</i>	1
1,28	<i>Behavioral Research in Accounting</i>	1
1,363	<i>Nursing Open</i>	1
1,47	<i>Corporate Communications: An International Journal</i>	1
1,5	<i>The Journal of Applied Behavioral Science</i>	1
1,523	<i>Criminal Justice and Behavior</i>	1
1,535	<i>Psychological Reports</i>	1
1,537	<i>Journal of Applied Social Psychology</i>	3
1,69	<i>Journal of Management Development</i>	4
1,978	<i>European Journal of Psychological Assessment</i>	1
1,987	<i>BMC Health Services Research</i>	2
2,067	<i>Frontiers in Psychology</i>	3
2,169	<i>Journal of Managerial Psychology</i>	3
2,23	<i>Management and Production Engineering Review</i>	1
2,375	<i>Journal of Marketing for Higher Education</i>	1
2,41	<i>The Learning Organization</i>	1
2,448	<i>Educational Management Administration &amp; Leadership</i>	1
2,527	<i>Group &amp; Organization Management</i>	1

2,576	<i>Sustainability</i>	4
2,619	<i>Cross Cultural Management</i>	1
2,622	<i>American Behavioral Scientist</i>	1
2,655	<i>Journal of Nursing Scholarship</i>	2
2,794	<i>Journal of Management &amp; Organization</i>	2
	<i>International Journal of Environmental Research and Public</i>	
2,849	<i>Health</i>	1
2,866	<i>European Journal of Work and Organizational Psychology</i>	1
2,97	<i>Personality and Social Psychology Bulletin</i>	1
3,173	<i>Personnel Review</i>	4
3,493	<i>Career Development International</i>	1
3,737	<i>Business Ethics: A European Review</i>	1
3,775	<i>Organization Science</i>	1
3,926	<i>Organization Studies</i>	3
4,141	<i>Journal of Business Ethics</i>	9
5,003	<i>Computers in Human Behavior</i>	2
5,026	<i>Journal of Organizational Behavior</i>	1
5,851	<i>Journal of Applied Psychology</i>	1
6,571	<i>Personnel Psychology</i>	2
9,158	<i>Journal of International Business Studies</i>	1
Desconhecido	<i>Business &amp; Management Studies: An International Journal</i>	1
	<i>Business, Management and Education</i>	1
	<i>Çukurova University Faculty of Education Journal</i>	1
	<i>Desconhecido</i>	2
	<i>Education and Science</i>	2
	<i>International Journal of Commerce and Finance</i>	1
	<i>International Journal of Organizational Innovation</i>	1
	<i>International Journal of Organizational Leadership</i>	1
	<i>Journal Of Behavioral and Applied Management</i>	2
	<i>Journal of Organizational Psychology</i>	1
	<i>Performance Improvement</i>	1
	<i>Podium Sport, Leisure and Tourism Review</i>	1
	<i>Research and Science Today Journal</i>	1
	<i>Research Papers</i>	1
	<i>Revista Ibero-Americana de Estrategia</i>	1
	<i>SHS Web of Conferences</i>	1
<b>Total Geral</b>		<b>108</b>

**Anexo 3 - Revistas que publicam em cada ano**

<b>Ano de Publicação</b>	<b>Nome Da Revista</b>	<b>Número de Publicações</b>
2010	<i>European Journal of Psychological Assessment</i>	1
	<i>Journal of Applied Social Psychology</i>	1
	<i>Journal of Business Ethics</i>	1
	<i>Journal of Nursing Scholarship</i>	1
2010 Total		4
2011	<i>BMC Health Services Research</i>	1
	<i>Journal of International Business Studies</i>	1
	<i>Journal of Managerial Psychology</i>	1
	<i>Organization Science</i>	1
	<i>Organization Studies</i>	1
2011 Total		5
2012	<i>Journal of Black Studies</i>	1
	<i>Organization Development Journal</i>	1
2012 Total		2
2013	<i>Business Ethics: A European Review</i>	1
	<i>Educational Research Policy Practice</i>	1
	<i>Innovative Higher Education</i>	1
	<i>Journal of Applied Social Psychology</i>	1
	<i>Journal of Behavioral and Applied Management</i>	1
	<i>Journal of Management &amp; Organization</i>	1
	<i>Personnel Psychology</i>	1
	<i>Social Behavior and Personality: An International Journal</i>	2
<i>The Learning Organization</i>	1	
2013 Total		10
2014	<i>Behavioral Research in Accounting</i>	1
	<i>Corporate Communications: An International Journal</i>	1
	<i>Cross Cultural Management</i>	1
	<i>Çukurova University Faculty of Education Journal</i>	1
	<i>Educational Management Administration &amp; Leadership</i>	1
	<i>European Journal of Work and Organizational Psychology</i>	1
	<i>Leadership and Policy in Schools</i>	1
	<i>Management and Production Engineering Review</i>	1
2014 Total		8
2015	<i>American Behavioral Scientist</i>	1
	<i>BMC Health Services Research</i>	1

	<i>Computers in Human Behavior</i>	1
	<i>Education and Science</i>	1
	<i>Journal of Management Development</i>	1
	<i>Journal of Marketing for Higher Education</i>	1
	<i>Organization Studies</i>	1
	<i>Personnel Psychology</i>	1
	<i>Revista de Cercetare si Interventie Sociala</i>	1
	<i>The Journal of Applied Behavioral Science</i>	1
<hr/>		
2015 Total		10
<hr/>		
2016	<i>Computers in Human Behavior</i>	1
	<i>Criminal Justice and Behavior</i>	1
	<i>Cuadernos de Gestion</i>	1
	<i>Education and Science</i>	1
	<i>Employer Response Rights Journal</i>	1
	<i>Frontiers in Psychology</i>	1
	<i>International Journal of Organizational Leadership</i>	1
	<i>Journal of Applied Psychology</i>	1
	<i>Journal of Applied Social Psychology</i>	1
	<i>Journal of Behavioral and Applied Management</i>	1
	<i>Journal of Business Ethics</i>	2
	<i>Journal of Managerial Psychology</i>	2
	<i>Personnel Review</i>	1
	<i>Psychological Reports</i>	1
	<i>Revista Ibero-Americana de Estrategia</i>	1
<hr/>		
2016 Total		17
<hr/>		
2017	<i>Acta Informatica Medica</i>	1
	<i>Business, Management and Education</i>	1
	<i>Career Development International</i>	1
	<i>Entrepreneurial Business and Economics Review</i>	1
	<i>International Journal of Commerce and Finance</i>	1
	<i>Journal of Business Ethics</i>	2
	<i>Journal of Management Development</i>	2
	<i>Journal of Organizational Psychology</i>	1
	<i>Leadership and Policy in Schools</i>	1
	<i>Problems and Perspectives in Management</i>	1
	<i>Public Personnel Management</i>	1
	<i>Social Behavior and Personality: An International Journal</i>	1
<hr/>		
2017 Total		14
<hr/>		
2018	<i>Business &amp; Management Studies: An International Journal</i>	1

	<i>Frontiers in Psychology</i>	2
	<i>Group &amp; Organization Management</i>	1
	<i>Journal of Business Ethics</i>	3
	<i>Journal of Employment Counseling</i>	1
	<i>Journal of Nursing Scholarship</i>	1
	<i>Leadership and Policy in Schools</i>	1
	<i>Personnel Review</i>	1
	<i>Quality e Quantity</i>	1
	<i>Sustainability</i>	1
	<i>Testing, Psychometrics, Methodology in Applied Psychology</i>	1
<hr/>		
2018 Total		14
<hr/>		
2019	<i>Journal of Organizational Behavior</i>	1
	<i>Desconhecido</i>	1
	<i>International Journal of Environmental Research and Public Health</i>	1
	<i>International Journal of Organizational Innovation</i>	1
	<i>Journal of Business Ethics</i>	1
	<i>Journal of Management &amp; Organization</i>	1
	<i>Journal of Management Development</i>	1
	<i>Performance Improvement</i>	1
	<i>Personnel Review</i>	1
	<i>Podium Sport, Leisure and Tourism Review</i>	1
	<i>Research and Science Today Journal</i>	1
	<i>Sustainability</i>	1
<hr/>		
2019 Total		12
<hr/>		
2020	<i>Desconhecido</i>	1
	<i>Knowledge Management &amp; E-Learning: An International Journal</i>	1
	<i>Nursing Open</i>	1
	<i>Organization Studies</i>	1
	<i>Personality and Social Psychology Bulletin</i>	1
	<i>Personnel Review</i>	1
	<i>Research Papers</i>	1
	<i>SHS Web of Conferences</i>	1
	<i>Social Behavior and Personality: An International Journal</i>	1
	<i>Sustainability</i>	2
	<i>Talent Development &amp; Excellence</i>	1
<hr/>		
2020 Total		12
<hr/>		
Total Geral		108

**Anexo 4 -** Relação entre o país de origem e o conceito abordado

<b>País De Origem</b>	<b>Total Geral</b>
Alemanha	1
Austrália	1
Bélgica	1
Canada	2
China	9
Chipre	1
Coreia do Sul	6
Indeterminado	2
Espanha	2
Finlândia	2
Grécia	1
India	3
Inglaterra	1
Irão	5
Israel	1
Itália	1
México	1
Multinacional	29
Polonia	2
Portugal	2
Suíça	1
Taiwan	2
Turquia	14
EUA	18
<b>Total Geral</b>	<b>108</b>

**Anexo 5** - Número de publicações por ano, relativamente a cada país de origem

<b>País de Origem</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>Total Geral</b>
Alemanha	1											1
Austrália									1			1
Bélgica		1										1
Chipre									1			1
Grécia							1					1
Inglaterra							1					1
Israel									1			1
Itália									1			1
México							1					1
Suíça	1											1
Canada		1							1			2
Indeterminado							1	1				2
Espanha				1			1					2
Finlândia							1		1			2
Polónia				1							1	2
Portugal							1	1				2
Taiwan						1				1		2
India							1	1	1			3
Irão						1		2		1	1	5
Coreia Do Sul			1			1		1	1	1	1	6
China				2	1	1		2	1		2	9
Turquia	1				2	1	2	2	2	3	1	14
EUA	1	2	1	2	1	1	5	2		1	2	18
Multinacional		1		4	4	4	2	2	3	5	4	29
<b>Total Geral</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>108</b>

**Anexo 6 - Relação entre a natureza do estudo e o conceito abordado**

<b>Natureza do Estudo</b>		<b>Total Geral</b>
Qualitativa	Exploração de Conceitos	3
	Entrevista	3
	Estudos de Caso	3
	Focus Group + Entrevista	1
	Revisão de Literatura	2
	<b>Total</b>	<b>12</b>
Quantitativa	Escalas	1
	Experimental	1
	Experimental + Questionário	1
	Meta Análise	1
	Questionário	87
	Questionário + Dados De Performance	2
<b>Total</b>	<b>93</b>	
Quantitativa e Qualitativa	Entrevista + Questionário	2
	Focus Group + Entrevistas + Consulta de Especialistas + Questionário	1
	<b>Total</b>	<b>3</b>
<b>Total Geral</b>		<b>108</b>

**Anexo 7 - Número de publicações por ano, relativamente à natureza do estudo**

<b>Ano de Publicação</b>	<b>Natureza do Estudo</b>		<b>Número de Publicações</b>
2010	Quantitativa	Questionário	4
Total de 2010			4
2011	Qualitativa	Exploração de Conceitos	2
		Revisão de Literatura	1
	Quantitativa	Questionário	2
Total de 2011			5
2012	Quantitativa	Questionário	2
Total de 2012			2
2013	Qualitativa	Estudos de Caso	1
	Qualitativa e Quantitativa	Entrevista + Questionário	1
		Questionário	8
	Total de 2013		
2014	Quantitativa	Questionário	8
Total de 2014			8
2015	Qualitativa	Entrevista	1
		Estudos de Caso	1
	Quantitativa	Meta Análise	1
		Questionário	6
		Questionário + Dados De Performance	1
	Total de 2015		
2016	Quantitativa	Escalas	1
		Questionário	15
		Questionário + Dados De Performance	1
Total de 2016			17
2017	Qualitativa	Abordagem de Conceitos	1
	Quantitativa	Questionário	13
Total de 2017			14
2018	Qualitativa	Entrevista	2
		Estudos de Caso	1
	Quantitativa	Experimental	1
		Questionário	10
Total de 2018			14
2019	Quantitativa e Qualitativa		
	Qualitativa	Entrevista + Questionário	1

	Quantitativa	Questionário	11
Total de 2019			12
2020	Qualitativa e	Focus Group + Entrevistas + Consulta de Especialistas +	
	Quantitativa	Questionário	1
	Qualitativa	Focus Group + Entrevista	1
		Revisão de Literatura	1
	Quantitativa	Experimental + Questionário	1
		Questionário	8
Total de 2020			12
<b>Total Geral</b>			<b>108</b>

**Anexo 8** - Número de publicações por cada papel do conceito no modelo

<b>Papel do Conceito no Modelo</b>	<b>Total Geral</b>
Causa/Moderador	3
Consequência/Moderador	5
Não Aplicável	10
Causa/Consequência	11
Causa/Consequência/Moderador	14
Moderador	15
Causa	21
Consequência	29
<b>Total Geral</b>	<b>108</b>

**Anexo 9** - Número de publicações por ano, relativamente ao papel do conceito no modelo

<b>Ano</b>	<b>Papel do Conceito no Modelo</b>	<b>Número de Publicações</b>
2010	Causa	2
	Consequência/Moderador	1
	Não Aplicável	1
Total de 2010		4
2011	Causa	1
	Consequência	1
	Não Aplicável	3
Total de 2011		5
2012	Causa/Consequência	2
Total de 2012		2
2013	Causa	3
	Causa/Consequência/Moderador	2
	Causa/Moderador	1
	Consequência	3
	Moderador	1
Total de 2013		10
2014	Causa	1
	Causa/Consequência	1
	Causa/Moderador	1
	Consequência	3
	Moderador	2
Total de 2014		8
2015	Causa/Consequência	3
	Causa/Consequência/Moderador	1
	Consequência	4
	Consequência/Moderador	1
	Não Aplicável	1
Total de 2015		10
2016	Causa	5
	Consequência	8
	Consequência/Moderador	1
	Moderador	3
Total de 2016		17
2017	Causa	2
	Causa/Consequência	1

	Causa/Consequência/Moderador	2
	Causa/Moderador	1
	Consequência	3
	Consequência/Moderador	1
	Não Aplicável	2
	Moderador	2
<b>Total de 2017</b>		<b>14</b>
2018	Causa	2
	Causa/Consequência	1
	Causa/Consequência/Moderador	2
	Consequência	4
	Consequência/Moderador	1
	Não Aplicável	1
	Moderador	3
<b>Total de 2018</b>		<b>14</b>
2019	Causa	3
	Causa/Consequência	2
	Causa/Consequência/Moderador	3
	Consequência	2
	Moderador	2
<b>Total de 2019</b>		<b>12</b>
2020	Causa	2
	Causa/Consequência	1
	Causa/Consequência/Moderador	4
	Consequência	1
	Não Aplicável	2
	Moderador	2
<b>Total de 2020</b>		<b>12</b>
<b>Total Geral</b>		<b>108</b>

**Anexo 10 - Termos utilizados para definir o conceito**

<b>Termo Utilizado para definir o Conceito</b>	<b>Total Geral</b>
Employee Trust	1
Institutional Trust	1
Interpersonal Trust	1
Manager Trust	1
Optimal Trust	1
Stakeholder Trust	1
Trust in Leaders	1
Trust in Organizations	2
Trustworthiness	2
Trust	20
Indeterminado	22
Organizational Trust	55
<b>Total Geral</b>	<b>108</b>

**Anexo 11 - Autores do modelo base utilizado para analisar o conceito**

<b>Autor do modelo base utilizado para analisar o conceito</b>	<b>Total Geral</b>
Alonen et al. (2008)	1
Boyd (2003)	1
Bryk e Schneider (2002)	1
Butler (1991)	1
Chen (2004)	1
Colquitt et al. (2007)	1
Davis, Schoorman e Mayer (2000)	1
Dirks (2000)	1
Dulac, Coyle- Shapiro, Henderson e Wayne (2008)	1
Dyer e Chu (2000)	1
Erdogan (2012)	1
Fulmer e Gelfand (2012)	1
Gabarro e Athos (1978)	1
Guinot, Chiva e Mallén (2014)	1
Hubbell e Chory-Assad (2005)	1
Khojasteh Boojar (2008)	1
Lenard et al. (2002)	1
Mc-Knight, Cummings e Chervany (1998)	1
O'Reilly e Chatman (1986)	1
Omarov (2009)	1
Paine (2003)	1
Paliszkiewicz (2010)	1
Pirson e Malhorta (2007)	1
Pivato (2008)	1
Rawlins (2008)	1
Schoorman e Ballinger (2006)	1
Searle et al. (2011)	1
Shockley-Zalabak, Ellis e Winograd (2000)	1
Tschannen-Moran e Hoy (2000)	1
Tschannen-Moran et al. (1998)	1
Vanhala et al. (2011)	1
Wicks, Berman e Jones (1999)	1
Xiao et al. (2016)	1
Yucel (2006)	1
Yun (2004)	1
Zand (1972)	1

Zucker (1986)	1
Ferres e Travaglione (2003)	2
Hoy e Tschannen-Moran (2003)	2
Mayer e Gavin (2005)	2
McAllister (1995)	2
Rousseau, Sitkin, Burt e Camerer (1998)	2
Yilmaz (2006)	2
Cook e Wall (1980)	4
Gabarro e Athos (1976)	5
Mayer e Davis (1999)	5
Robinson (1996)	5
Indeterminado	6
Robinson e Rousseau (1994)	7
Mayer, Davis e Schoorman (1995)	8
Nyhan e Marlowe (1997)	8
Cummings e Bromiley (1996)	11
<b>Total Geral</b>	<b>108</b>

**Anexo 12** - Número de publicações por cada dimensão do conceito no modelo

<b>Dimensão do Conceito</b>	<b>Total Geral</b>
Indeterminável	2
Intraorganizacional/Interorganizacional	2
Interorganizacional	8
Intraorganizacional	96
<b>Total Geral</b>	<b>108</b>

**Anexo 13 - Relação entre a natureza do estudo e o papel do conceito no modelo**

	<b>Natureza Do Estudo</b>	<b>Papel Do Conceito No Modelo</b>	<b>Total Geral</b>
Qualitativa	Abordagem de Conceitos	Causa	1
		Desconhecido	2
	<b>Total de Abordagem de Conceitos</b>		<b>3</b>
	Entrevista	Causa	1
		Causa/Consequência/Moderador	1
		Consequência	1
	<b>Total de Entrevista</b>		<b>3</b>
	Estudos de Caso	Causa/Consequência	1
		Consequência	2
	<b>Total de Estudos De Caso</b>		<b>3</b>
	Focus Group + Entrevista	Desconhecido	1
	<b>Total de Focus Group + Entrevista</b>		<b>1</b>
	Revisão de Literatura	Desconhecido	2
	<b>Total de Revisão De Literatura</b>		<b>2</b>
Quantitativa e Qualitativa	Entrevista + Questionário	Causa/Consequência/Moderador	1
		Consequência	1
	<b>Total de Entrevista + Questionário</b>		<b>2</b>
	Focus Group, Entrevistas, Consulta de Especialistas, Questionário	Causa/Consequência	1
	<b>Total de Focus Group, Entrevistas, Consulta de Especialistas, Questionário</b>		<b>1</b>
Quantitativa	Escalas	Consequência	1
	<b>Total de Escalas</b>		<b>1</b>
	Experimental	Causa	1
	<b>Total de Experimental</b>		<b>1</b>
	Experimental + Questionário	Consequência	1
	<b>Total de Experimental + Questionário</b>		<b>1</b>
	Meta Análise	Desconhecido	1
	<b>Total de Meta Análise</b>		<b>1</b>
	Questionário	Causa	17
		Causa/Consequência	9
	Causa/Consequência/Moderador	12	
	Causa/Moderador	3	
	Consequência	23	
	Consequência/Moderador	4	

	Desconhecido	4
	Moderador	15
Total de Questionário		87
Questionário + Dados de Performance	Causa	1
	Consequência/Moderador	1
Total de Questionário + Dados de Performance		2
<b>Total Geral</b>		<b>108</b>

**Anexo 14 -** Relação entre a dimensão do conceito e o papel do conceito no modelo

<b>Dimensão</b>	<b>Papel do Conceito no Modelo</b>	<b>Total Geral</b>
Indeterminado	Não Aplicável	2
Total de Indeterminado		2
Interorganizacional	Causa	3
	Consequência	2
	Não Aplicável	2
	Moderador	1
Total de Interorganizacional		8
Intraorganizacional	Causa	18
	Causa/Consequência	11
	Causa/Consequência/Moderador	14
	Causa/Moderador	3
	Consequência	26
	Consequência/Moderador	5
	Não Aplicável	5
	Moderador	14
Total de Intraorganizacional		96
Intraorganizacional/Interorganizacional	Consequência	1
	Não Aplicável	1
Total	de	
Intraorganizacional/Interorganizacional		2
<b>Total Geral</b>		<b>108</b>