



TRUST

AUTORES

CATALINA CABANA LEGARDA

VERÓNICA MEJÍA GÓMEZ

DIRECTOR DEL PROYECTO

GUILLERMO BUENAVENTURA VERA

UNIVERSIDAD ICESI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

SANTIAGO DE CALI

2016

CONTENIDO

RESUMEN.....	5
1 INTRODUCCIÓN.....	6
2 OBJETIVOS.....	7
2.1 Objetivo general	7
2.2 Objetivos específicos.....	7
3 METODOLOGÍA	8
4 ANTECEDENTES	9
4.1 RESÚMENES DE ARTÍCULOS	9
4.1.1 La confianza interpersonal y la confianza entre las empresas en proyectos de construcción..	9
4.1.2 Confianza Organizacional, Riesgo y Creatividad.....	12
4.1.3 Revisando el rendimiento de confianza en alianzas estratégicas.....	13
4.1.4 La confianza, los derechos del propietario, derechos de los empleados y desempeño de la empresa	15
4.1.5 Revisiones en el desempeño de contratos de incentivos: ¿puede la información y la confianza reducir el efecto trinquete?.....	18
4.1.6 Veinte recomendaciones para reducir la depredación financiera y confianza ciega en los negocios financieros pequeños familiares	20
4.1.7 Confianza y calidad de información financiera.....	22
4.1.8 Es difícil posicionar la confianza en la mente: los efectos de la sensación de confianza en el agotamiento emocional.....	24
4.1.9 Una encuesta sobre el modelo de la confianza	25
4.1.10 En la publicidad confiamos: influencia de la religiosidad del mercado y la confianza relacional	26
4.1.11 Un programa de investigación para la confianza en los entornos en línea.....	27
4.1.12 Análisis de la confianza y la evaluación en ambientes de organización virtual.....	28
4.1.13 Importa la confianza? La exploración de los efectos de la confianza entre organizaciones y entre personas en el rendimiento	31
4.1.14 Revisando la confianza en las etapas posteriores de las empresas conjuntas internacionales: El papel de la longevidad, la interdependencia y el riesgo del oportunismo	33
4.1.15 Los constructores de confianza en las relaciones de transferencia de tecnología	34

4.1.16	Un estudio de caso del desarrollo de la confianza en una relación de negocio: implicaciones para una teoría dinámica de la Confianza	35
4.1.17	Good Cop-Bad Cop: Confianza, Control y el atractivo de la Integración.....	37
4.1.18	La confianza y Rendimiento del equipo: Evaluación del papel moderador del riesgo en los equipos globales de subcontratación	39
4.1.19	La confianza rápida individual y la confianza basada en el conocimiento cara a cara y virtual	40
4.1.20	El papel de liderazgo y la confianza en la creación de patrones estructurales del equipo de la justicia procedimental: una investigación de red social	43
4.1.21	La percepción de la cooperación y la confianza internacional. Un estudio sobre la cooperación de los exportadores e importadores polacos con los socios de China y Alemania	45
4.1.22	Orientación al aprendizaje y la confianza en la pequeña y mediana empresa (pyme) exportación como ventaja competitiva.....	47
4.1.23	La confianza en los vínculos comerciales. Una revisión de la investigación cuantitativa	48
4.1.24	El Proceso de Formación de confianza en los negocios electrónicos: Puntos de vista de los estudios de caso de dos Pequeñas Empresas	50
4.2	CONSOLIDACIÓN DEL PENSAMIENTO	52
5	SELECCIÓN DEL MODELO	57
5.1	LITERATURA.....	58
5.2	DESCRIPCION DEL MODELO	59
5.2.1	Modelo 1.....	59
5.2.2	Modelo 2:.....	62
6	TRABAJO DE CAMPO MODELO SEM	65
6.1	EL MODELO.....	65
6.2	Cuestionario	67
6.3	Definición de la muestra	68
6.4	Hipótesis.....	68
7	RESULTADOS.....	70
7.1	Modelo Completo.....	70
7.1.1	Prueba de ajuste	70
7.2	Modelo 2	71
7.2.1	Prueba de ajuste	72
7.2.2	Modelo sin mediación	73

7.3	Modelo 3	74
7.3.1	Prueba de ajuste	74
7.3.2	Modelo sin mediación	75
7.4	HALLAZGOS	76
8	CONCLUSIONES.....	78
9	BIBLIOGRAFÍA.....	79
10	ANEXOS.....	82
10.1	ANEXO 1	82
10.1.1	Modelo completo.....	82
10.1.2	Modelo 2	83
10.1.3	Modelo 3	84
10.2	ANEXO 2	85
10.2.1	Cuestionario	85

TABLAS Y FIGURAS

Figura 1:	Flujograma.....	66
Figura 2:	Modelo para contrastar.....	69
Figura 3:	Modelo para contrastar.....	70
Figura 4:	Modelo 2	72
Figura 5:	Modelo 2 sin mediación	73
Figura 6:	Modelo 3	74
Figura 7:	Modelo 3 sin mediación	75
Figura 8:	Modelo completo en AMOS.....	82
Figura 9:	Modelo 2 en AMOS	83
Figura 10:	Modelo 3 en AMOS	84
Tabla 1:	Escalas de Medición y sus Fuentes	67
Tabla 2:	Resultados modelo completo	71
Tabla 3:	Resultados modelo completo.....	71
Tabla 4:	Resultados modelo 2	72
Tabla 5:	Resultados modelo 2	73
Tabla 6:	Resultados modelo 2	74
Tabla 7:	Resultados modelo 3	75

RESUMEN

El presente trabajo busca construir y contrastar un modelo empírico sobre la relación que existe entre la confianza y el desempeño empresarial, el cual describa las variables que influyen en la confianza organizacional y que afecta la eficiencia de los grupos de trabajo. Se encontró que la confianza en primer lugar, puede afectar la calidad de la información financiera de una empresa. En segundo lugar, esta puede afectar el desempeño de los grupos de la organización

Palabras clave: confianza, desempeño, eficiencia, grupos de trabajo

ABSTRACT

The present work seeks to build and contrast an empirical model on the relationship between trust and business performance, which describes the variables that influence organizational confidence and affects the efficiency of work groups. It was found that trust in the first place, can affect the quality of financial information of a company. Second, it can affect the performance of the organization's groups.

Keywords: Trust, Performance, Team Member Exchange, Organizational Learning Capability, Structural Equation Modeling.

1 INTRODUCCIÓN

La confianza es un factor muy importante dentro de las organizaciones, pues esta puede afectar de manera significativa el desempeño empresarial. Es necesario promover la confianza, lo que activará el compromiso de los empleados y así se sentirán más conectados con la organización (Sousa, 2000). Por lo cual, es pertinente realizar un análisis acerca de la relación que existe entre la confianza y la eficiencia laboral. Además, de determinar que otras variables pueden influir en esta relación.

En el presente trabajo se realiza una consolidación de las revisiones bibliográficas hechas durante la investigación, analizando 24 artículos, los cuales fueron seleccionados teniendo en cuenta las variables que afecta la relación entre la confianza y el desempeño empresarial como lo son:

- Interfirm Trust
- Intrafirm Trust
- Trust in Small Business
- Trust in teams
- Trust and Performance
- Trust and firm Performance
- Organizational trust
- Trust dimensions

Después, se selecciona uno de los artículos para realizar un modelo empírico que relaciona la confianza organizacional con la calidad de la información financiera. Para ello, se plantean y describen dos modelos para determinar la relación entre estas dos variables.

Así mismo, con base en las encuestas realizadas y el trabajo de campo se discuten y explica los resultados del modelo que relaciona la confianza organizacional y el desempeño del equipo, teniendo en cuenta el trabajo de campo y el análisis de los datos generados con ayuda del programa AMOS. Finalmente, se darán unas conclusiones en donde se determina la importancia de la confianza entre los equipos de trabajo en la organización.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

Construir y contrastar un modelo empírico sobre la relación que existe entre la confianza y el desempeño empresarial, el cual describa las variables que influyen en la confianza organizacional y que afecta la eficiencia de los grupos de trabajo.

2.2 Objetivos específicos

- Buscar y seleccionar artículos y publicaciones de acuerdo a las variables del modelo.
- Realizar una revisión teórica y el análisis correspondiente a los artículos.
- Construir un modelo empírico de acuerdo al tema de investigación.
- Establecer el cuestionario a partir de las respectivas escalas de medición de variables del modelo estructurado.
- Realizar trabajo de campo, ejecutando las encuestas a profesionales con trabajo estable.
- Correr las encuestas realizadas de acuerdo al modelo con ayuda del programa AMOS
- Establecer y analizar los resultados del modelo.

3 METODOLOGÍA

Para la realización del presente trabajo se siguió la siguiente metodología

- 1.** Búsqueda y selección de artículos académicos pertinentes a la investigación de acuerdo a las variables involucradas.
- 2.** Realización de resúmenes de cada uno de los artículos seleccionados.
- 3.** Consolidación del pensamiento, uniéndolos los artículos.
- 4.** Construcción del modelo empírico de acuerdo al tema de investigación y a la revisión bibliográfica
- 5.** Trabajo de campo, ejecutando encuestas.
- 6.** Generación de datos con ayuda del programa AMOS.
- 7.** Análisis de los resultados del modelo.

4 ANTECEDENTES

En esta sesión, se presentará los resúmenes de los artículos académicos seleccionados para el tema de investigación. Luego, se realiza una consolidación de todos los artículos analizados en la primera parte del proyecto, teniendo en cuenta los resúmenes de cada uno.

4.1 RESÚMENES DE ARTÍCULOS

4.1.1 La confianza interpersonal y la confianza entre las empresas en proyectos de construcción

Interpersonal trust and inter-firm trust in construction projects

Autor: ELLEN LAU and STEVE ROWLINSON

Publicación: Construction Management and Economics

Año: 2009 (Junio)

Las actividades de construcción a menudo implican incertidumbre, exposición a importantes riesgos, la necesidad de tomar decisiones rápidas, una orientación hacia el conflicto y la información imperfecta. Para reunir a personas con diferentes perfiles profesionales, diferentes años de experiencia y diferentes puntos para trabajar juntos no es fácil. La asociación en la construcción ha sido presentada como una forma potencialmente importante para mejorar el rendimiento del proyecto mediante el fomento de una mayor integración y cooperación entre los socios contractuales (Autoridad de Vivienda de Hong Kong, 2000). Se considera, por un lado, como una plataforma para proporcionar estrategias de sostenibilidad (Matthews et al., 1996), y por el otro, como un cambio en las relaciones tradicionales a una cultura compartida sin tener en cuenta los límites organizacionales (CII, 1989). La pregunta es ¿Qué es cambiar y qué se debe hacer para cambiar? Teniendo en cuenta el punto de vista de la "nueva" relación descrita en asociaciones basadas en la confianza, dedicadas a objetivos comunes, y la comprensión de las expectativas y los valores individuales de cada uno, el autor investiga la confianza como una relación a nivel entre las empresas y el nivel interpersonal y tratar de revisar si los proyectos asociadas muestran más confianza que los proyectos no de asociación.

La investigación en este artículo ha proporcionado una visión objetiva y una percepción cualitativa acerca de la estructura de las relaciones y algunos aspectos de gestión de la confianza en el entorno del trabajo del proyecto. Ofrece la confianza psicológica validado escalas para reflejar la naturaleza compleja de confianza en el que las dimensiones morales, sociales y de trabajo de confianza están

incrustados en las relaciones de confianza. Dado que la investigación confirma que existe la confianza, tanto a nivel organizacional e individual, la confianza tiene que ser construida en ambos, sobre todo cuando una relación estratégica está en la mente. Una conclusión consiguiente, puede establecerse que la asociación ayuda a desarrollar la confianza entre las empresas; y la confianza interpersonal sigue siendo muy importante a pesar de que la confianza entre las empresas se entiende mejor que la confianza interpersonal. Mientras que los clientes, consultores, contratistas y subcontratistas tienen diferentes énfasis de confianza interpersonal y entre empresas, manteniendo los compromisos y la demostración de la cooperación se encuentra que son las acciones típicas que se esperan de confianza. Se puede decir que, la confianza, tiene diferentes bases de valor. Sin examinar aún más el resultado conductual, sería difícil de explorar cuestiones relacionadas con la confianza, como la integridad y fiabilidad, que son fuentes de confianza que se gana con el tiempo. Con el fin de que la confianza puede verse afectada por los valores de los individuos, la confianza basada en valores ayudará a comprender las similitudes y diferencias entre las empresas y las personas. Por lo tanto, las empresas deben fomentar las relaciones estratégicas mediante la observación de las relaciones de confianza, tanto a nivel interpersonal y entre empresas con diferentes bases de valor.

El artículo aporta los siguientes modelos:

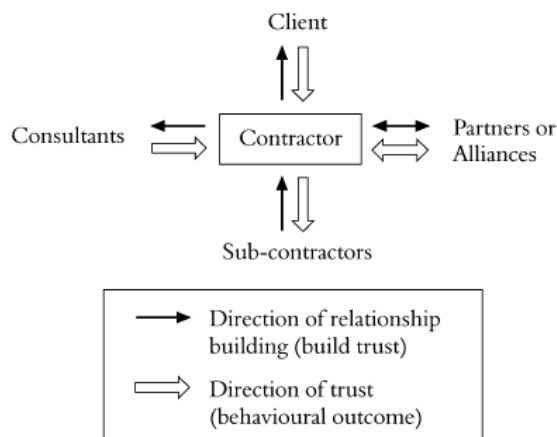


Figure 1 Relationship and trust related to a contractor

También aporta las siguientes escalas:

Table 5 Relative importance of interpersonal trust

Basis of interpersonal trust	Total score	Mean	Relative imp. index
Your experience of working with the other person	154	3.949	0.790
The commitments demonstrated by the other person	149	3.821	0.764
The positive relationship you have already built with the other person	148	3.795	0.759
The cooperation demonstrated by the other person	145	3.718	0.744
The integrity within the person	145	3.718	0.744
The willingness to cooperate with the other person	139	3.658	0.732
Face-to-face communication you have with the other person	138	3.539	0.708
The agreement (mostly verbal) that you have with the other person	131	3.447	0.689
Your knowledge of the other person	132	3.385	0.677
The length of time you have been working with the other person	124	3.180	0.636
The frequency of interaction with the other person	123	3.154	0.631
The action that the other person has taken	122	3.128	0.626
Your general impression of the other person	119	3.051	0.610
The value-added service provided by the other person	119	3.051	0.610
The balance of risk with the other person	115	2.949	0.590
The way the other person works	112	2.947	0.589
What you have learnt about him/her from sources you can trust	111	2.846	0.569
Your knowledge of the third party who can influence the other person	110	2.821	0.564
The control you can exercise over the other person	110	2.821	0.564
The dependence of the other person	101	2.730	0.546
The other person's general public image	103	2.641	0.528
What you have learnt about the other person from a third party that you trust	98	2.513	0.503
The reward and/or punishment given to the other person	98	2.513	0.503

Note: The bold text distinguishes data in the high range (0.70–1.00)—medium (or average) range (0.590–0.699)—low range (0–0.589).

Table 6 Relative importance of inter-firm trust

Basis of inter-firm trust	Total score	Mean	Relative imp. index
The cooperation demonstrated by the other firm	146	3.744	0.749
The positive relationship you have built with the other firm	146	3.744	0.749
The commitments demonstrated by the other firm	144	3.692	0.738
The other firm's willingness to cooperate	133	3.500	0.700
Your experience of working with the other firm	133	3.410	0.682
Your knowledge of the leading person or the leading group of the other firm	133	3.410	0.682
Face-to-face communication you have had with the people of the other firm	132	3.385	0.677
The length of time you have been working with the other firm	121	3.184	0.637
The frequency of interaction with the people of the other firm	120	3.158	0.632
The cohesiveness shown by the other firm's workforce	122	3.128	0.626
The balance of risk with the other firm	119	3.051	0.610
The product that the other firm produces	117	3.000	0.600
Your general impression of the other firm	116	2.974	0.595
The value-added service provided by the other firm	116	2.974	0.595
The contract you have with the other firm	116	2.974	0.595
Your knowledge of most of the people of the other firm	113	2.974	0.595
The set rules and procedures implemented by the other firm	113	2.897	0.579
The general public image or brand name projected by the other firm	112	2.872	0.574
The dependence of the other firm	106	2.790	0.558
The control you can exercise over the other firm	105	2.763	0.553
What you have learnt from sources you can trust	106	2.718	0.544
The reward and/or punishment given to the other firm	100	2.564	0.513
What you have learnt about the other firm from a person that you trust	100	2.564	0.513

Note: The bold text distinguishes data in the high range (0.70–1.00)—medium (or average) range (0.590–0.699)—low range (0–0.589).

Table 8 Bases of interpersonal trust and inter-firm trust

Brief meanings of trust	
(1)	Integrity (誠信 sing sun) relates to ethical issues.
(2)	Credibility (信用 sun yung) means the behaviour of a firm to fulfil its obligations and commitments.
(3)	Trust with confidence (信任 sun yan) relates to trusting a person on the moral side.
(4)	Reputation (信譽 sun yuh) is normally regarded as a positive attribute ascribed to a firm based on its past behaviour.
(5)	Confidence with and faith (信心 sun sam) constitute positive expectation vested with a person (self) for another person or for an object/event (others), where there is some knowledge base.
(6)	Trustworthy, reliable (信賴 sun laai) refers to what can be trusted, and reflects the notion of reliance, expressing complete confidence.
(7)	Abide by, keep a promise (信守 sun sau) has the meaning of binding oneself under a particular constraint for the future (Jackson, 1992).

Table 8a Order of the bases of interpersonal trust and inter-firm trust in the pilot study (Lau, 2005)

Ranking	Trust in firm-to-firm relations		Trust in person-to-person relations	
1	信任	Trust with confidence	信任	Trust with confidence
2	信用	Credibility	誠信	Integrity
3	信譽	Reputation	信賴	Trustworthy, reliable
4	信守	Abide by, keep a promise	信守	Abide by, keep a promise
5	誠信	Integrity	信用	Credibility
6	信賴	Trustworthy, reliable	N/A	

Table 8b Order of the bases of interpersonal trust and inter-firm trust

Ranking	Interpersonal trust		Inter-firm trust	
1	信守	Abide by, keep a promise	信用	Credibility
2	信任	Trust with confidence	信賴	Trustworthy, reliable
3	信用	Credibility	誠信	Integrity
4	誠信	Integrity	信守	Abide by, keep a promise
5	信賴	Trustworthy, reliable	信心	Confidence with faith
6	信心	Confidence with faith	信任	Trust with confidence
7	信譽	Reputation	信譽	Reputation

Table 8c Order of the bases of interpersonal trust for partnering and non-partnering projects

Ranking	Interpersonal trust for partnering		Interpersonal trust for non-partnering	
1	信守	Abide by, keep a promise	信譽	Reputation
2	誠信	Integrity	信用	Credibility
3	信任	Trust with confidence	信守	Abide by, keep a promise
4	信賴	Trustworthy, reliable	信心	Confidence with faith
5	信用	Credibility	信任	Trust with confidence
6	信心	Confidence with faith	信賴	Trustworthy, reliable
7	信譽	Reputation	誠信	Integrity

Table 8d Order of the bases of inter-firm trust for partnering and non-partnering projects

Ranking	Inter-firm trust for partnering		Inter-firm trust for non-partnering	
1	信用	Credibility	信賴	Trustworthy, reliable
2	誠信	Integrity	信任	Trust, confidence
3	信守	Abide by, keep a promise	信心	Confidence with faith
4	信賴	Trustworthy, reliable	信守	Abide by, keep a promise
5	信心	Confidence with faith	信譽	Reputation
6	信譽	Reputation	誠信	Integrity
7	信任	Trust, confidence	信用	Credibility

4.1.2 Confianza Organizacional, Riesgo y Creatividad

Organizational trust, risk and creativity

Autor: Ana Filipa Correia Rodrigues, Ana Luísa de Oliveira Marques Veloso

Publicación: Revista Brasileira de Gestão de Negócios

Año: 2012 (junio)

Con el aumento de la competitividad y el abandono de los métodos tradicionales de producción, las organizaciones están tratando de innovar. Para esto, tienen que apostar por sus recursos humanos potenciales y establecer un clima favorable para el surgimiento de la creatividad como medio de innovación (Zhou et al, 2012). Es necesario promover la confianza, lo que activará el compromiso de los empleados y así se sentirán más conectados con la organización (Sousa, 2000). La confianza implica un riesgo, ya que el que confía se encuentra en una posición vulnerable o insegura en relación con la persona que es objeto o recibe tal confianza (Mayer et al, 1995).

Además, la creatividad implica riesgos; cuando la percepción del riesgo es alta y no se establece la relación de confianza con los superiores, los empleados no sienten que tienen la autonomía para aportar nuevas ideas para el éxito de la organización (Sousa, 2000). En este estudio, la confianza se entiende como un constructo multidimensional, como características de la persona que confía y de la persona que es objeto de confianza, así como del contexto de trabajo en el que la relación se lleva a cabo. Este paper tuvo como objetivo estudiar la confianza en la organización y su relación con el riesgo. Más específicamente, la intención de percibir cómo el nivel de confianza en los superiores influyó en los comportamientos de los empleados en riesgo de aportar nuevas ideas.

La literatura mostró que la confianza parece ser un factor que promueve la creatividad. Se sugiere que los factores contextuales influyen en el comportamiento de toma de riesgos. Esta investigación tiene tres importantes contribuciones teóricas con implicaciones para la práctica en las organizaciones. En primer lugar, se puso de manifiesto la importancia de las organizaciones que piensan en la necesidad de establecer estrategias que promuevan la confianza y la creatividad de los empleados del área de producción, ya que la creatividad depende de su voluntad de cambio, para crear cosas nuevas (Paton & McCalman, 2008). Todos los empleados pueden ser, en un nivel superior o inferior, creativos, con independencia de la naturaleza de sus puestos de trabajo, siempre que ciertas condiciones personales y ambientales se cumplan (Amabile, 1997). En segundo lugar, esta investigación puso de relieve la importancia de considerar los factores contextuales, como los mediadores o moderadores en la relación entre la confianza y la creatividad. Para los empleados, tener la confianza en los superiores, no es suficiente para generar nuevas ideas. También es importante tener en cuenta otras variables y los medios en que la relación se lleva a cabo. Este trabajo ha contribuido a poner de relieve la importancia de la confianza para el contexto de la organización en general, y la contribución a la creatividad en particular. Las empresas suelen tener la intención de apostar por la innovación, pero afectan el desarrollo personal de sus empleados. Para que la innovación tenga lugar, los empleados necesitan sentir un clima que les facilita confianza, que puedan expresar su creatividad individual, y contribuir con nuevas ideas para los intereses del sistema de la organización. Este estudio demostró lo importante que es desarrollar la confianza en las relaciones interpersonales, lo que revela que, tal vez, las empresas deben llegar a este nivel antes de apostar por la creatividad y la innovación.

4.1.3 Revisando el rendimiento de confianza en alianzas estratégicas

Revisiting the trust-performance link in strategic alliances

Autor: Alexander T. Mohr, Jonas Puck

Publicación: Management International Review

Año: 2012 (octubre)

La confianza, que se define como "la confianza de una de las partes en la otra parte dentro de una relación de intercambio de no explotar sus vulnerabilidades" (Dyer & Chu, 2003, p. 58), se ha convertido en una clave en la investigación sobre las relaciones entre organizaciones y se recurren a conceptos teóricos tales como los costos de transacción y el valor de la transacción (Krishnan et al 2006; McEvily y Zaheer 2006; Zaheer et al 1998) para explicar los efectos positivos de la confianza en el éxito de las alianzas estratégicas (SAS). Investigaciones existentes ponen de manifiesto la naturaleza polifacética de la confianza y la integridad del estrés, la competencia y la benevolencia como sus dimensiones claves (Davis et al 2000; Mayer y otros, 1995; Sako, 1998). La investigación teórica y empírica actual ofrece buenas razones para creer que una influencia positiva de los resultados en la confianza es tan probable como una influencia positiva de la confianza en el rendimiento. La posible influencia del rendimiento en el desarrollo de la confianza también se desprende de la investigación que analiza el efecto de la historia de las interacciones entre las empresas en el desarrollo de la confianza y se destacó por los autores que ven la confianza como parte de varios circuitos de realimentación caracterización de los procesos evolutivos que tienen lugar en las alianzas. A pesar de estos fuertes indicios de una relación entre la confianza y el rendimiento que es más complejo que lo que generalmente se supone, ha habido poca investigación empírica sobre este tema. El objetivo de este paper es ampliar la investigación sobre la confianza en las alianzas estratégicas complementando la influencia unidireccional que comúnmente se presenta de la confianza de rendimiento con un análisis teórico y evidencia empírica para una relación más compleja entre la confianza y el rendimiento en SAS. Para alcanzar este objetivo, se basan en las distintas corrientes teóricas y conceptos utilizados en investigaciones previas en este campo, incluyendo economía de los costos de transacción (Boersma et al 2003; Buckley y Casson 1988; Zaheer et al 1998), el gobierno relacional (et al 2006; McEvily y Zaheer 2006), y el costo de transacción (McEvily y Zaheer 2006; Robson et al 2008).

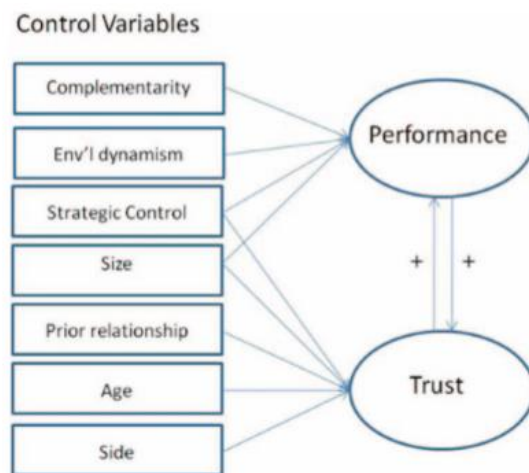
El propósito de este trabajo es extender la vista común en la investigación de que la confianza tiene una influencia positiva en el rendimiento. Se sugiere que muchos de los argumentos presentados en la investigación se pueden adaptar para argumentar a favor de una influencia de rendimiento en la confianza.

En este paper se encontró que, en combinación con una extensión de la investigación sobre los determinantes de la confianza, se sigue creyendo que la relación entre la confianza y el rendimiento es bidireccional. Como tal, el estudio contribuye a aumentar el cuerpo de la investigación sobre el papel de la confianza en las transacciones comerciales con la advertencia contra una vista simplificada de la relación entre la confianza y el rendimiento en la colaboración entre empresas (Boersma et al., 2003). Con respecto a la investigación sobre la confianza en la interacción entre las empresas, los resultados implican que la relación entre la confianza y SAS es más compleja que la influencia unidireccional comúnmente presentada de confianza en el desempeño. Por consiguiente, sería interesante revisar que la investigación existente sugiere una influencia positiva de la confianza en el rendimiento, pero para dar cuenta de una relación más compleja entre la confianza y el rendimiento. La discusión de los resultados sugiere que la confianza y el rendimiento

constituyen un sistema que se retroalimenta en el que influye en el desempeño en la confianza y la confianza influye en el desempeño. Un área que por lo tanto requiere más investigación es la identificación de los factores que conducen a la creación de un círculo virtuoso. Los resultados del estudio también tienen implicaciones para la práctica. Sin embargo, a la luz de los hallazgos de este paper, es decir, la posibilidad de que la confianza puede ser tanto un resultado como un determinante del rendimiento, parece oportuno advertir contra tales inversiones. Dados los costos asociados con el desarrollo de confianza, tal esfuerzo debe llevarse a cabo sólo si "el pago esperado es positivo [como ...] [I] a cuesta de cultivar la confianza podría [...] superan los beneficios esperados." (Krishnan et al., 2006, p. 909). Otras variables podrían incluirse con el fin de aumentar el poder explicativo del modelo adicional, tal como, por ejemplo, el número de socios en un IJV (García-Canal et al 2003; Gong et al 2007) o las diferencias institucionales entre socios (Berry et al., 2010). En general, la investigación se beneficiaría de superar la tendencia común a explicar el rendimiento en relación con los niveles de confianza y de pasar más tiempo en investigar el rendimiento como un determinante crítico del desarrollo de la confianza relacional.

El paper aporta el siguiente modelo:

Fig. 1: Conceptual framework



4.1.4 La confianza, los derechos del propietario, derechos de los empleados y desempeño de la empresa

Trust, owner rights, employee rights and firm performance

Autor: Marc Goergen, Salim Chahine, Chris Brewster and Geoffrey Wood

Publicación: Journal of Business Finance & Accounting

Año: 2013 (Julio)

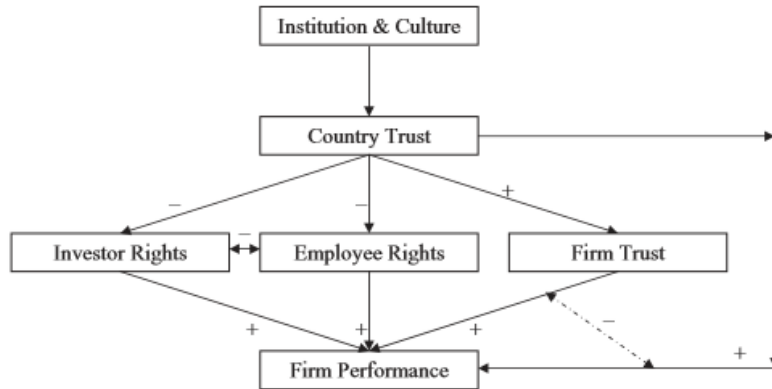
Se trata de un estudio de las variaciones en las relaciones de confianza según el ajuste institucional. El gobierno corporativo se refiere a los sistemas, procesos y procedimientos que buscan regular las relaciones entre los propietarios, gerentes, empleados y todos los interesados en general (Baker y Anderson, 2010). Variaciones persistentes en este tipo de relaciones y, de hecho, en la firma relativa y los resultados nacionales han dado lugar a una proliferación de literatura sobre el efecto de las instituciones sobre el gobierno de las empresas, así como la naturaleza de las relaciones sociales que emergen en diferentes contextos. Dentro de la economía y las finanzas, gran parte de la atención se ha centrado en los fundamentos institucionales de los derechos individuales formales (North, 1990; Y La Porta et al, 1998), y sobre la relación entre las características específicas de la sociedad, la confianza asociativa, y las decisiones tomadas por actores racionales (La Porta et al, 1997a; y Knack y Keefer, 1997). Sin embargo, esta literatura tiende a descuidar la confianza dentro de las empresas. En este trabajo se trata de paliar esta laguna a través de reunir a la literatura en la confianza sistémica y la literatura socioeconómica en la confianza dentro de las empresas. Por lo tanto, se propone complementar la economía y las teorías basadas en las finanzas con los últimos desarrollos teóricos en la socio economía. Más específicamente, en primer lugar, se intenta explicar las diferencias a campo través en el marco institucional, en particular la legislación de protección del empleo y de los inversores derechos, así como las diferencias entre países en la confianza a nivel de empresa por el nivel de confianza social que prevalece en cada país. En segundo lugar, se investiga el impacto del marco y el país a la confianza institucional, así como la firme confianza en los resultados económicos a nivel de empresa. La confianza se ocupa de situaciones bajo información asimétrica; es decir, situaciones en las que no se pueden observar directamente las acciones de un agente. 'Confianza social de capital es la propensión de las personas en una sociedad que cooperen para producir resultados socialmente eficientes y evitar las trampas no cooperativas ineficientes, como en el dilema del prisionero' (La Porta et al., 1997a, p. 333). Del mismo modo, Knack y Keefer (1997, p 1,252). Mientras que la teoría del juego sugiere que la cooperación, inducida por la confianza, no es una estrategia racional en los juegos repetidos, que conduce a resultados que no son socialmente óptimo, los resultados de estudios experimentales sugieren que la gente confía en extraños y esperan un cierto grado de comportamiento cooperativo de ellos, aunque nunca pueden verlos de nuevo (La Porta et al., 1997a). Obligaciones difusas imparten un mayor grado de flexibilidad, pero son contingentes en la confianza, ya que carecen de la "red de seguridad" de reglas claramente especificadas. Una mayor dependencia de las reglas formales puede reducir, pero nunca sustituir la necesidad de relaciones de confianza. Por lo tanto, la confianza tiende a ser más importante en la interacción con desconocidos o con los que trata de forma poco frecuente. Esto implica que la confianza tiende a ser más de un problema en las grandes organizaciones, donde la gente sólo interactúa con poca frecuencia entre sí. Se está interesado en la distribución del poder y los derechos a través de las dos categorías de actores corporativos de los inversores y empleados. Este estudio pone en juego tanto los datos de nivel macro, y pruebas comparativas a nivel de empresa. Se encontró una fuerte evidencia de un efecto positivo de la confianza a nivel de empresa sobre los resultados empresariales. Además, se encontró que los altos niveles de la confianza y la confianza firma-país reducen en lugar de aumentar el rendimiento de

la empresa. En otras palabras, existe un compromiso entre los dos tipos de confianza en cuanto a resultados de la empresa se refiere.

En primer lugar, en este paper se encontró que la confianza del país se asocia negativamente con la religión jerárquica y la diversidad lingüística. En segundo lugar, tanto los derechos de los inversores y los derechos de los empleados son más débiles cuando la confianza del país es más fuerte y viceversa. En tercer lugar, la confianza de la firma es generalmente - pero no siempre - mayor en los países con altos niveles de confianza en el país. Relaciones de confianza a nivel de empresa se modifican más fácilmente o se redefinen los fundamentos institucionales de confianza en el país, y se pueden reconstituir para compensar los problemas de otras partes del sistema (véase Giddens, 1990; y Crouch, 2005). Sin embargo, la relación es de dos vías, mientras que las características institucionales pueden dar lugar a prácticas específicas a nivel de empresa, las decisiones tomadas por las empresas finalmente tendrán un impacto sobre el medio ambiente (Giddens, 1990). Por ejemplo, debería ser débil confianza en el país, los actores pueden ser obligados a profundizar sus relaciones de confianza más subjetivos e inmediatas entre sí, lo que afecta la forma en que interactúan con las instituciones y los actores externos (Marsden, 1999). En cuarto lugar, se encontró que la confianza a nivel de empresa tiene un efecto positivo sobre el rendimiento de la empresa, pero no tanto en contextos de alta confianza de los países que en los de poca. Este es el caso de las tres medidas de rendimiento de la empresa empleado en este estudio. De hecho, son capaces de proporcionar evidencia única que existe un compromiso entre los dos niveles de confianza en este sentido: cuando ambos niveles son altos, sus efectos pueden ser contraproducentes, desmerecer, en lugar de aumentar los resultados empresariales. Esto podría reflejar el grado en que las reglas, relaciones y prácticas pueden funcionar a un nivel para compensar las debilidades en el sistema en otros lugares, y, cómo las características complementarias aparentemente positivos puede, cuando se combinan, introducir distorsiones (Crouch, 2005). Este trabajo tiene claras limitaciones tanto en términos de alcance temporal y espacial, y también en cuanto a la medición de los resultados de la empresa. Esto apuntaría a la necesidad de futuros estudios comparativos sobre la base de evidencia firme de tomar en cuenta los cambios, durante un período de tiempo más largo, que abarca una gama más amplia de las economías y el uso de los datos de rendimiento comprobados en lugar de medidas reportadas de rendimiento.

El paper aporta el siguiente modelo:

Figure 1
Hypothesised Linkages



4.1.5 Revisiones en el desempeño de contratos de incentivos: ¿puede la información y la confianza reducir el efecto trinquete?

Performance target revisions in incentive contracts: ¿do information and trust reduce ratcheting and the ratchet effect?

Autor: Jasmijn C. Bol, Jeremy B. Lill

Publicación: The Accounting Review

Año: 2015

El efecto trinquete en el aprendizaje significa que el conocimiento humano no tiene vuelta atrás. (no existen retrocesos en el conocimiento). Este estudio investiga el objetivo del trinquete en la utilización de los resultados anteriores para determinar los objetivos futuros (Weitzman, 1980). Entender lo que impulsa a las revisiones de destino, en particular la función de los resultados anteriores, es importante porque el efecto trinquete tiene impactos significativos en los incentivos del agente. Usar los resultados anteriores para fijar el objetivo del próximo período no sólo afecta directamente el esfuerzo del agente en el próximo período a través de su influencia en el nivel de destino absoluta, es también probable que desencadena una respuesta estratégica por el agente en períodos subsiguientes. Incompatibles con la predicción de los modelos de trinquete analíticos, estos estudios encuentran correlaciones positivas entre la fácil obtención de los objetivos en el tiempo, sugieren que algunas organizaciones abordan el incentivo de conflictos relacionados con la meta de trinquete de una manera consistente con los compromisos contractuales a largo plazo. Este trabajo examina los acuerdos implícitos entre el principal y el agente. No existe un acuerdo explícito sobre cómo la información de los resultados anteriores, serán incorporados en el proceso de revisión destino, y se encuentra que el rendimiento pasado no es generalmente incorporado por completo en los objetivos futuros. Este patrón es impulsado por un acuerdo implícito entre los

directores y agentes en la que el director le "permite" el agente recibir mayores rentas económicas como resultado de superiores esfuerzos, mientras que el agente "acepta" las revisiones de destino al no restringir la salida cuando estas revisiones son el resultado de cambios estructurales en la verdadera capacidad económica de la operación. A pesar de que tanto el principal como el agente pueden beneficiarse de un acuerdo implícito, no es probable que sea fácil de mantener en todas las situaciones. Cuando la asimetría de información es alta, el agente tiene incentivos claros para siempre afirmar que una desviación positiva en el rendimiento objetivo es causada por el esfuerzo superior o aumentos transitorios, incluso cuando no lo es, para evitar las revisiones al alza de destino. El director se anticipa a esto y, por lo tanto, es poco probable entrar en un acuerdo implícito con el agente a menos que tenga acceso a la información que puede ayudarla a evaluar la veracidad de la afirmación del agente acerca de la causa de la desviación de rendimiento objetivo. Una de las fuentes de información que puede ayudar a evaluar la veracidad de la afirmación del agente y, por lo tanto, hacer que se mantenga el acuerdo implícito, es el desempeño pasado de los compañeros. Otra fuente de información que puede reducir la asimetría de información para el principal es el conocimiento sobre la volatilidad del entorno en el que opera el agente. Esto da una idea de la permanencia de las desviaciones de rendimiento objetivo. Cuando el principal y el agente son capaces de desarrollar una relación de confianza mutua, serán más propensos a mantener el acuerdo implícito a pesar de saber que la otra parte tiene incentivos para incumplir. Este estudio hace varias contribuciones importantes a la literatura sobre los contratos de compensación, específicamente, en el proceso de revisión destino. Proporciona información única sobre cuándo y cómo el principal y el agente son capaces de llegar a un entendimiento común coherente con el compromiso a largo plazo a pesar de que el entorno se caracteriza por contratos de periodo a periodo en el que los objetivos se revisan anualmente.

En este paper se encontró que algunos directores y agentes son capaces de llegar a un acuerdo implícito en la que el director permite al agente recibir beneficios obtenidos de positivas desviaciones del rendimiento objetivo que son el resultado de un esfuerzo superior, mientras que el agente acepta las revisiones de destino al no restringir la salida cuando estas revisiones son el resultado de cambios estructurales en la verdadera capacidad económica de la operación. Se prevé que cuando el director está en mejores condiciones para evaluar la causa de la desviación de rendimiento objetivo o cuando hay confianza mutua, el principal y el agente son más capaces de mantener este acuerdo implícito. Se encuentra un patrón de atenuación del efecto trinquete, lo que sugiere que los acuerdos implícitos se mantienen cuando el director tiene información que ayuda a evaluar lo que está causando desviaciones rendimiento objeto de análisis o cuando hay suficiente confianza entre el principal y el agente. El estudio contribuye a ofrecer una idea sobre cuando los directores y agentes son capaces de mantener un acuerdo implícito y cómo este acuerdo implícito influencia tanto el comportamiento del efecto trinquete y de los agentes directores de las opciones estratégicas. Los hallazgos proporcionan información importante para los diseñadores de contrato de compensación, especialmente relacionados con su elección para ofrecer al agente un contrato a largo plazo frente a varios contratos de periodo a periodo. Los hallazgos empíricos también tienen

implicaciones importantes para los diseñadores de sistemas de información. Los resultados indican el valor de la recopilación de información reduce la asimetría de la información. Este estudio también proporciona información detallada sobre el papel de la información sobre el rendimiento de los compañeros en la fijación de objetivos. Estos resultados indican que hay más interdependencia entre los agentes en las organizaciones donde los objetivos son absolutos de lo que se suponía en la literatura. Como resultado, las organizaciones que utilizan niveles de destino absolutas deben estar alerta de los problemas que comúnmente se atribuyen a la evaluación del rendimiento relativo, como el sabotaje y la falta de cooperación.

4.1.6 Veinte recomendaciones para reducir la depredación financiera y confianza ciega en los negocios financieros pequeños familiares

Twenty recommendations to reduce financial prédation and blind trust in small familyowned financial businesses

Autor: Olivier Mesly

Publicación: The Journal of Wealth Management

Año: 2013

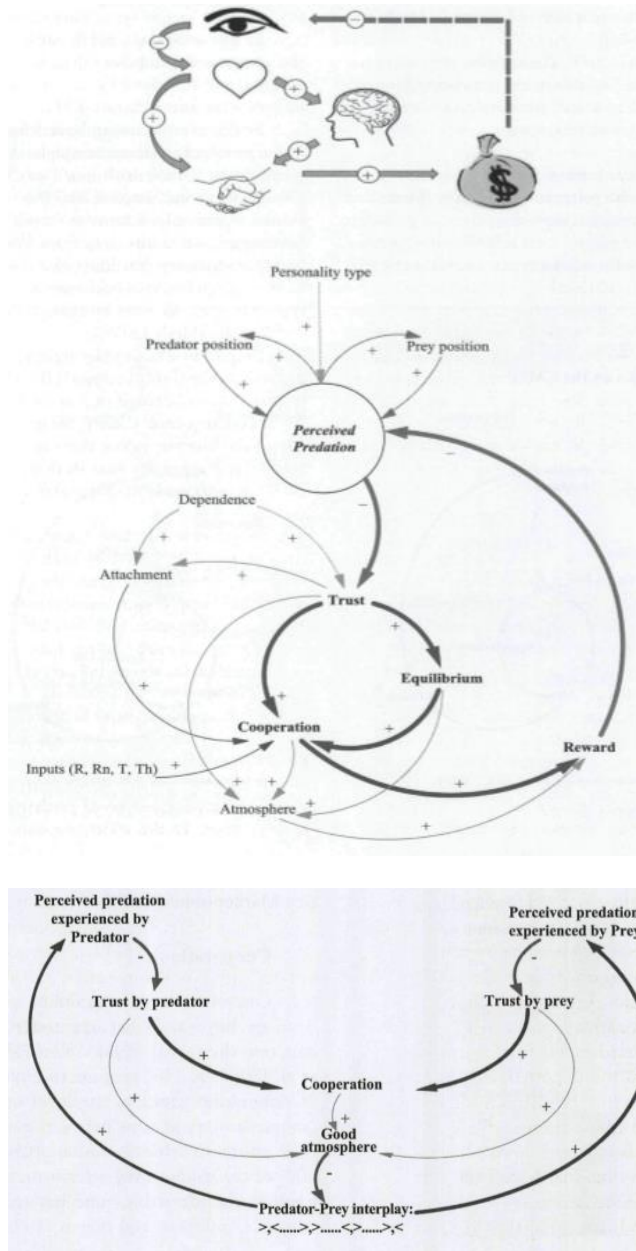
En Canadá, algunas empresas financieras dirigidas por miembros de familia han hecho excepcionalmente bien su trabajo. Por otra parte, las pequeñas empresas de tipo familiar dedicadas a servicios financieros no lo han hecho así. Muchas de las grandes empresas financieras comenzaron como empresas familiares, Goldman Sachs es uno de los muchos ejemplos. De hecho, los empresarios concedores de la familia a menudo comienzan a ofrecer servicios financieros como las pequeñas empresas locales, la búsqueda de clientes inicialmente entre sus propios miembros de la familia. Las relaciones que se desarrollan en este contexto se basan en la confianza y no en contratos o reputación (ver Grönroos [1994]; Malhotra y Murnighan [2002]) y representan una parte importante de la economía. Estas relaciones se basan en gran medida en la confianza, y que a menudo implican algún intercambio interpersonal en lugar de la mera manipulación de información técnica (ver Grayson [2007]). Existe un riesgo potencial en el tratamiento de las empresas financieras de propiedad familiar. Incluso un financiero que pertenece a la propia familia puede llegar a ser un depredador. El modelo consolidado de la depredación financiera (CMFP) establece que existe la posibilidad de que las relaciones financieras con astucia pasen de ser mutuamente beneficioso para estar en el modo de depredador-presa, especialmente en lo que el interés se hace cargo de cualquier sentido de equidad ya que los clientes son cada vez más segura de sí mismos. En el contexto de los negocios de la familia, la benevolencia se da por sentado; por lo tanto, puede existir una predisposición a confiar ciegamente. Estos autores también señalan que las personas tienden a confiar más en que el dinero es un problema: Debido a que las apuestas son altas en entornos financieros, las personas se ven obligadas a tomar decisiones radicales. En juegos de confianza, se ha encontrado que la gente transfiere más dinero a una pareja cuando él es de

confianza (Van't Wout y Sanfey [2008]). Como se verá en este artículo, la confianza ciega es una espada de doble filo; que puede ir "demasiado lejos" (Bechara y Gupta [1999], p. 182). Se puede jugar a favor del financiero que opera una pequeña empresa financiera o de lo contrario puede atraer a los clientes a tomar decisiones equivocadas. No todas las decisiones tomadas por los clientes se alcanzan mediante el razonamiento lógico (ver Douhou y Magnus [2012]). Las emociones pueden manejar decisiones. En primer lugar, es posible que haya un elemento de la depredación percibida por parte de algunos clientes potenciales hacia las empresas familiares que impide oportunidades de negocio. En segundo lugar, los clientes deben, probablemente, aprender a temer, o al menos tener cuidado de signos depredadores. En este artículo se ofrece una discusión que presenta 20 recomendaciones para reducir la confianza ciega y frenar los comportamientos abusivos. Se cierra con un comentario sobre la necesidad de desarrollar mejores mediciones de confianza ciega a fin de proteger a las empresas y clientes financieras de propiedad de la familia por igual.

Las pequeñas empresas financieras de propiedad de la familia tienen un gran interés en asegurar que todos los aspectos de sus relaciones con sus clientes, incluyendo los niveles adecuados de confianza, están en orden, porque el fracaso en un área de servicio al cliente se traslada a otras áreas (Darke, Ashworth y principal [2010]). Las 20 recomendaciones propuestas en este artículo es de esperar proporcionan pistas útiles para la mejora de estas relaciones.

En este paper se encuentra que los resultados no se aplican sólo a las pequeñas empresas. De hecho, es muy posible que se aplican a las empresas de servicios financieros medianas y grandes también. Sin embargo, las particularidades de las pequeñas empresas financieras de propiedad de la familia hacen muy vulnerables en el mercado. Por lo tanto, se dan las recomendaciones para ayudar a aliviar los síntomas y someter a los posibles resultados negativos. Se necesita más investigación en el área de la confianza ciega y la depredación. Este artículo es un primer paso que tiene la particularidad de utilizar el CMFP, que tiene una base neurobiológica de sonido y ha sido apoyado por numerosos estudios en los últimos años. En todo caso, las recomendaciones generarán más bien que mal y pueden ayudar a desinfectar prácticas en el sector financiero. Bajo el escenario de depredación confianza ciega, una interacción de dos agentes no se puede optimizar, es decir, un agente mejorará necesariamente su posición en detrimento de otra (en contra de la eficiencia de Pareto). Por lo tanto, este artículo llega a una conclusión impactante: maximización de la riqueza que beneficia tanto a las pequeñas empresas y los clientes financieros de empresas familiares o grandes por igual puede lograrse sólo bajo dos condiciones-la ausencia de comportamientos abusivos por parte del proveedor y la ausencia de confianza ciega por parte de los clientes. Sigue siendo el deber de ambos agentes para establecer sus relaciones de negocio en consecuencia.

El paper aporta los siguientes modelos:



4.1.7 Confianza y calidad de información financiera

Trust and financial reporting quality

Autor: Jace Garrett, Rani Hoitash, and Douglas f. Prawitt

Publicación: Journal of Accounting Research

Año: 2014

El papel de la confianza ha sido poco explorada en la literatura contable, y menos aún en el contexto específico de la calidad de información financiera (FRQ) . Hay razones para creer que la confianza, en particular, la confianza de los empleados a sus gerentes, podría tener un efecto positivo en la influencia sobre FRQ, ya que "los gerentes que generan informes financieros a menudo dependen de los subordinados que poseen información privada para proporcionar entradas" (Jollineau, Vance, Webb, 2012), y el nivel de confianza entre jefes y subordinados pueden influir en el grado en que la información privada se produce de manera objetiva (Bart 1988) y compartida de manera abierta y con precisión (Mayer y Gavin 2005,) . En este estudio, se investiga si la confianza de los empleados en la gestión, se asocia con la calidad de la información financiera. Se argumenta que la confianza entre los empleados y la dirección contribuye positivamente al proceso de información financiera, ya que es vital para la producción de información y comunicación. La confianza permite a los individuos revelar su falta de conocimiento, buscar consejos, y se basan más en el asesoramiento y en la información entrante. Del mismo modo, los empleados de nivel inferior que tienen información privada necesaria para la producción de informes financieros exactos son más propensos a compartir lo que saben cuándo la confianza es mayor (Dirks y Ferrin, 2001). De esta manera, la confianza lleva a tener información precisa a través de la organización y más rápida identificación de problemas potenciales. Esto, a su vez, se traduce en una mejor FRQ. Usando una medida única de la confianza de los empleados en la gestión que se basa en los datos de propiedad recogidos por Great Place to Work Institute (GPTW), que proporcionan la prueba de que una mayor confianza se asocia a un mayor FRQ por las acumulaciones de mayor calidad, menor probabilidad de errores en los estados financieros, y una menor probabilidad de debilidades materiales dados a conocer en el control interno. Los resultados son robustos.

Se encuentra que la confianza permanece asociada positivamente con FRQ después de controlar por cinco sustitutos de la capacidad de gestiones previamente identificadas en la literatura. Los resultados indican que los empleados de nivel superior tienden a tener mayor confianza en la gestión; Sin embargo, la confianza se mide en ambos rangos superiores e inferiores y se asocia con una mayor FRQ. También se encuentra que la confianza se asocia con una mejor FRQ tanto en ambientes de alta y baja de costos de agencia. Este estudio amplía las actuales literaturas de confianza y de información financiera, demostrando que la confianza de los empleados en la gestión esta significativamente asociado con FRQ. Este hallazgo sugiere que las firmas pueden ser capaces de mejorar la calidad de la información financiera por el hallazgo formas de mejorar el nivel de confianza dentro de sus organizaciones. Los resultados de este estudio también sugieren que los interesados podrían ser capaces de medir la confianza para medir la calidad de los procesos de información financiera. Esta posibilidad tiene un valor potencial para los bancos, los comités de auditoría, los auditores, u otras partes interesadas que se basan en la evaluación del riesgo de problemas de información financiera que resulta de las empresas.

4.1.8 Es difícil posicionar la confianza en la mente: los efectos de la sensación de confianza en el agotamiento emocional.

Uneasy lies the head that bears the trust: the effects of feeling trusted on emotional exhaustion

Autor: Michael D. Baer, Rashpal K. Dhensa-Kahlon, Jason A. Colquitt, Jessica B. Rodell, Ryan Outlaw, David M. Long

Publicación: Academy of Management Journal

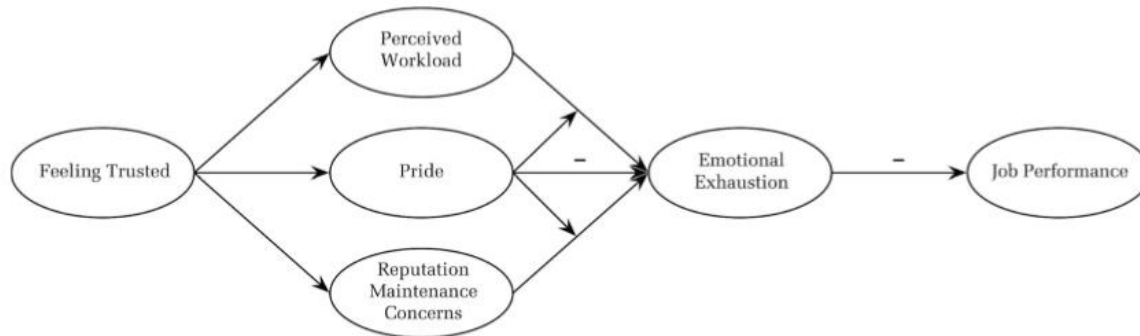
Año: 2015

Existe un consenso claro entre confiar y estar dispuesto a aceptar la vulnerabilidad a las acciones de otra parte sobre la base de las expectativas positivas de sus atributos (Mayer, Davis, y Schoorman, 1995). Los meta análisisistas han reforzado este consenso, encontrando que los empleados que confían en sus supervisores tienden a tener un mejor rendimiento en el trabajo, en su comportamiento como ciudadanos y una mayor satisfacción en el trabajo (Colquitt, Scott, y Lépine, 2007; Dirks y Ferrin, 2002). Los estudiosos han sugerido que la colocación de la confianza en los empleados es una señal para ellos que son valorados (Pfeffer, 1998) una clave para la potenciación de los empleados y el compromiso y un elemento fundamental de los lugares de trabajo de alta participación (Lawler, 1992). En apoyo de estos argumentos, tres diferentes estudios empíricos han relacionado el sentimiento de confianza a mayores niveles de rendimiento en el trabajo (Brower, Lester, Korsgaard, y Dineen, 2009; DeutschSalamon y Robinson, 2008; Lau, Lam, y Wen, 2014). Aunque el consenso sobre la sensación de confianza es intuitivo, se cree que es incompleto y potencialmente problemático. De hecho, la sensación de confianza puede ser tanto una ventaja como una carga para los empleados. Sobre la base de la conservación de la teoría de los recursos (Hobfoll, 2001), que describe las causas y resultados de estrés, se desarrolla un modelo que retrata la sensación de confianza como una palabra de doble filo para el agotamiento emocional y rendimiento en el trabajo. Por un lado, la sensación de confianza por un supervisor puede desencadenar orgullo de los empleados; por el otro, se puede aumentar la carga de trabajo percibida, y la señalización de una reputación que requiere un esfuerzo de mantener. La exploración de la naturaleza de doble filo de la sensación de confianza es importante, dado que los estudiosos han promocionado en general, los beneficios de las prácticas de gestión que sitúan la confianza en los empleados (Lawler, 1992; Mishra y Mishra, 2012; Pfeffer, 1998). Si el sentimiento de confianza es también una experiencia estresante que contribuye al agotamiento emocional, los estudiosos pueden necesitar incluir recomendaciones para hacer frente a sus efectos secundarios negativos.

Como resultado, en este paper se encuentra que la confianza hace que los trabajadores no se sientan especiales, sino que también se cansen a veces. Teniendo en cuenta el importante papel que desempeña la confianza en las relaciones sociales (Blau, 1964; Gambetta, 1988; Rempel, Holmes, y Zanna, 1985; Rousseau et al, 1998), estas cuestiones son de vital importancia en prácticamente cualquier tipo de trabajo, en casi cualquier contexto laboral.

El paper aporta el siguiente modelo:

FIGURE 1
Theoretical Model



4.1.9 Una encuesta sobre el modelo de la confianza

A survey on trust model

Autor: Jin-Hee Cho, Kevin Chan, Sibel Adali

Publicación: ACM Computing Surveys

Año: 2015

La confianza ha sido ampliamente estudiada en muchas disciplinas diferentes y se utiliza como base para la toma de decisiones en diversos contextos. Los problemas que pretenden resolver tienen los objetivos comunes de evaluación precisa de la confianza como una base sólida para la toma de decisiones, donde en la estimación de la confianza precisa puede permitir que una persona que confía puede colocar falsa confianza en un administrador (es decir, la desconfianza), dando lugar a una traición por el fiduciario o perder oportunidades con buenos colaboradores. En particular, como el conocimiento perfecto no está disponible en muchos dominios de problemas, las decisiones críticas se hacen a menudo con información incierta, incompleta. Esta incertidumbre expone al fabricante decisión de riesgo de pérdida de las decisiones incorrectas debido a la posible confianza fuera de lugar en otra entidad. Yamamoto [1990] sugiere que la confianza es un componente crucial de la vida. Después de un comportamiento cooperativo para maximizar su propio interés (es decir, la utilidad) se traduce en una relación de confianza entre las dos entidades, sino que también puede mejorar su cooperación, lo que lleva a un círculo virtuoso de beneficio mutuo basado en la relación de confianza. Encuestas anteriores realizadas en la investigación de confianza a menudo se limitan a un dominio particular de la investigación, tales como métrica de confianza en la fusión de datos [Blasch et al. 2014], la gestión de la confianza en las redes móviles (MANETs) [Cho et al. 2011], y los sistemas de confianza y reputación en servicios en línea [Jøsang

et al. 2007]. Diferente del trabajo anterior, este estudio reúne los aspectos fundamentales de la modelización de diferentes dominios de confianza. Además, introduce el concepto de confianza de material compuesto, que se puede derivar de la mezcla y / o interacción de las características de fiabilidad de diferentes dominios. Se plantea el problema de la modelización de la confianza en un entorno de red compleja, compuesta de construir confianza dimensiones de varias capas de la siguiente manera:

-La Comunicación confianza por parte de las redes de comunicación, tales como la calidad del servicio (por ejemplo, el tiempo de respuesta del servicio, la tasa de abandono de paquetes)

-Información confianza por parte de las redes de información (por ejemplo, información de la credibilidad, veracidad, integridad)

-Social la confianza de las interacciones / redes (por ejemplo, una fuente de fiabilidad)

- confianza del proceso cognitivo (por ejemplo, la información cognitiva capacidad de procesamiento)

En este paper, se encuestó exhaustivamente multidisciplinares definiciones de confianza, conceptos relacionados con la confianza, las representaciones de confianza, las propiedades de confianza, y las formulaciones de construcciones de confianza. Además, se discutió cómo medir atributos fiables de redes complejas, compuestas de comunicación, información, social y dominios cognitivos. Se ha explorado la confianza para diversos fines en diversos campos de investigación. Al igual que en esta sociedad moderna una red se hace cada vez más complejo y entretelado entre múltiples factores, en consecuencia, la derivada confianza en la red se vuelve muy complejo. Se ha introducido el concepto de confianza compuesta de la interacción de las características particulares de diferentes capas de una red compleja. Para una correcta cuantificación de confianza en una red compleja, compuesta, la identificación de las dimensiones clave de confianza en un escenario o contexto es el primer paso. El segundo paso es abordar cómo formalizar la confianza y validar modelos de confianza o métricas. Tras estos dos pasos, entonces se puede hacer con precisión las evaluaciones de confianza que pueden ser la base de decisiones a través de la maximización de conocimiento de la situación que proporciona una percepción precisa, la interpretación y predicción de factores de situación críticos para la toma de decisiones futuras decisiones eficaz.

4.1.10 En la publicidad confiamos: influencia de la religiosidad del mercado y la confianza relacional

In advertising we trust: religiosity's influence on marketplace and relational trust

Autor: Elizabeth A. Minton

Publicación: Journal of Advertisin

Año: 2015

Este tipo de investigación beneficiaría a los anunciantes que desean promover la conexión entre marcas y consumidores a través de valores compartidos o desarrollar los mercados de destino de nicho, sin embargo, al mismo tiempo, evitar ofender a los segmentos de mercado específico. Algunos todavía pueden cuestionar la pertinencia de la religión a la investigación en la publicidad desde una perspectiva teórica. Investigaciones previas han demostrado que la religión puede fuertemente influir en el desarrollo de valores esenciales, que a su vez influye en el comportamiento del consumidor (LaBarbera y Gurhan 1997; Minton y Kahle 2013). Específicamente, la religión se ha demostrado que puede influir en la confianza (Berggren y Bjørnskov 2011; Tan y Vogel 2008). Sin embargo, la investigación aún tiene que examinar cómo la religiosidad y la confianza influyen la publicidad. Por lo tanto, este artículo tiene tres propósitos. En primer lugar, la relación entre la religiosidad y la confianza en la comercialización, lo que contribuye a la comprensión teórica de la construcción de la confianza. En segundo lugar, las teorías en competencia de la relación entre la religiosidad y la confianza son examinados usando varios moderadores para identificar situaciones en las que la religiosidad alta conduce a una mayor confianza en la comercialización y viceversa. En tercer lugar, las dimensiones de la religiosidad (afectiva, conductual, cognitiva y la religiosidad) se ponen a prueba para determinar su diferencial influencia en la confianza en la comercialización y la consiguiente evaluación de productos.

La religión juega un papel importante en el mercado, específicamente en la publicidad, pero ha sido poco explorada previamente. En este paper se encuentra que la religiosidad es como un antecedente y a la vez amplía la confianza en el mercado según la dimensión de la religiosidad (afectivos, conductuales o cognitivo) y la presencia de señales de creencias. Dada la interrelación de la religión y la confianza, los anunciantes tienen que prestar atención a la precaución en el uso de las señales de creencias, los vendedores deben entender a fondo e íntimamente sus mercados objetivo, y todos deben estar preparados tanto para los resultados positivos y negativos de la religión en la confianza. En resumen, la mayoría de los consumidores religiosos todavía creen firmemente en la frase "En Dios confiamos". En contraste con esta frase, los hallazgos de esta investigación sugieren una nueva frase debe ser desarrollado para estos mismos consumidores, especialmente a los consumidores afectivamente religiosos: "En la publicidad confiamos".

4.1.11 Un programa de investigación para la confianza en los entornos en línea

A research agenda for trust in online environments

Autor: David Gefen, Izak Benbasat, And Paul A. Pavlou

Publicación: Journal of Management Information Systems

Año: 2008

Los diez artículos publicados en este paper, obviamente, no están destinados a ser la palabra final sobre el tema de la confianza en los entornos en línea, sino que más bien representan un intento de ampliar el alcance de la investigación sobre la confianza en los entornos en línea y varias nuevas vías de investigación de regeneración. Por lo tanto, basándose en los artículos de este paper, el trabajo previo en la confianza, y nuestra propia perspectiva sobre el estado de la literatura, se presenta una agenda de investigación futura que, en su opinión tiene el potencial tanto para mejorar la práctica y ampliar las bases conceptuales de la confianza en los entornos en línea. Este programa se presenta en cuatro secciones que se ocupan de la naturaleza y el papel de la confianza, los asesores de confianza, antecedentes de confianza, y los métodos empíricos para examinar la confianza. Tal vez el primer tema a estudiar sobre la confianza, sin duda uno de gran importancia, es la dimensionalidad y la naturaleza longitudinal y papel de la confianza en un entorno en línea.

En este paper se encontró que lo que distingue a la confianza de otros es la honradez, la percepción de riesgo, la desconfianza y la incertidumbre. El objeto de la edición especial es para desovar varias nuevas vías para la investigación futura. Algunas ideas se presentan en este documento, pero esperamos que los artículos de este paper serán atraer a los investigadores a buscar otras ideas interesantes para extender aún más la literatura sobre la confianza en los entornos en línea.

4.1.12 Análisis de la confianza y la evaluación en ambientes de organización virtual

Trust analysis and assessment in virtual organization breeding environments

Autor: S. S. MSANJILA y H. AFSARMANESH

Publicación: International Journal of Production Research

Año: 2008

Las organizaciones y en particular las PYME se enfrentan hoy en día con un número creciente de desafíos para su operación con éxito en el mercado y en la sociedad actual. Incluso su supervivencia en el mercado turbulento corriente es continuo en riesgo y se vuelve incierto. Entre otras, las competencias cada vez mayores, "tendencias hacia la liberalización y la globalización, la creciente escasez de recursos, el nivel cada vez mayor de los cambios en los clientes de los gobiernos de la demanda y la volatilidad de las oportunidades de negocio son algunos de los factores clave que catalizan esta incertidumbre (Jones et al. 2000). Por lo tanto, las organizaciones de PYME, en particular, puede cada vez menos adquirir y ejecutar las oportunidades de negocio de forma individual, y las tradicionales conexiones punto a punto entre las organizaciones están siendo reemplazados rápidamente con redes de cooperación, como se describe a continuación. Las definiciones de los dos conceptos básicos de la cooperación y la colaboración, como se usa en este documento de seguimiento:

- La cooperación implica no sólo el intercambio de información y la alineación de las actividades, sino que también comparten recursos para alcanzar los objetivos compatibles.

La cooperación se logra mediante la división de alguna mano de obra (no muy abundante) entre los participantes. Sin embargo existe un plan común, que en la mayoría de los casos no se define de manera conjunta, sino más bien diseñado por una sola entidad (tal vez por el coordinador / administrador de la alianza de cooperación), y que requiere un poco de bajo nivel de co-working.

- La colaboración es un proceso en el cual las entidades comparten información, recursos y responsabilidades para planificar de manera conjunta, implementar y evaluar una serie de actividades para lograr un objetivo común. Implica un grupo de entidades que trabajan en conjunto y mejoran las capacidades de cada uno. También implica compartir riesgos y recompensas, que si se desea, el grupo también puede dar a un observador fuera de la imagen de una identidad conjunta. La colaboración implica acoplamiento mutuo de los participantes para resolver un problema juntos, lo que requiere una fuerte confianza mutua y por lo tanto requiere tiempo, esfuerzo y dedicación.

Con el fin de mejorar su capacidad de supervivencia en el mercado, las organizaciones están ahora interesados en cooperar y / o colaborar. Las organizaciones están dispuestos a compartir sus recursos, conocimientos, habilidades, etc., que son escasos en el mercado, así como sus beneficios obtenidos, con el fin de también poder compartir sus riesgos y pérdidas potenciales. Se han dado cuenta de que cuando actúan juntos mejorar su capacidad competitiva y por lo tanto puede adquirir más y mejores oportunidades de negocio. Por lo tanto, hoy en día empujando a otros fuera del mercado ya no se considera un enfoque de trabajo sostenible para las organizaciones (Camarinha-Matos y Afsarmanesh 2006). Sin embargo, entre otros retos, uno de los obstáculos de base a la cooperación / colaboración es el establecimiento de la confianza entre las partes involucradas. En consecuencia, en esta zona, una pregunta de investigación abierta dirigida en el documento es: ¿cómo ayudar a las organizaciones con la selección de socios de confianza para acercarlo más a la colaboración y la creación de VO? A continuación se presentan las definiciones de un VO y VBE tal como se aplican a este documento:

- Un VO es una asociación de organizaciones (legalmente) independientes (socios VO) que se unen y comparten recursos y habilidades para lograr un objetivo común, como la adquisición y la ejecución de una oportunidad de mercado / sociedad (CamarinhaMatos y Afsarmanesh 2006).
- Un VBE se define como una alianza de organizaciones (miembros VBE) y relacionado apoyo a las instituciones, la adhesión a un acuerdo de cooperación de base a largo plazo, y la adopción de principios y operación de infraestructuras comunes, con el objetivo principal de aumentar tanto sus posibilidades y la preparación hacia la colaboración en el potencial Vos (Afsarmanesh y Camarinha-Matos 2005).

Para clasificar mejor estas dos redes y sus relaciones entre sí, también definimos por debajo de la organización en red de colaboración (CNO) tal como se aplica en el presente documento. El EMG y Vos son dos formas especiales de CNO:

- Un CNO es una alianza que constituye una variedad de entidades (por ejemplo, organizaciones y personas) que son en gran medida autónomo, geográficamente distribuida y heterogénea en cuanto a su: el entorno operativo, la cultura, el capital social y las metas (Camarinha-Matos y Afsarmanesh 2006), que cooperan / colaboran para lograr mejor los objetivos comunes o compatibles, y cuyas interacciones están soportados por la red informática. A diferencia de otras redes, la colaboración en un CNO es una propiedad intencional que se deriva de la creencia compartida de que, junto a los miembros de la red pueden lograr metas que no habrían sido posibles o habría tenido un costo más elevado si se intenta de forma individual.

El paradigma emergente de las EMG facilita la convivencia y la preparación de sus organizaciones miembros hacia la formación exitosa de Vos (Afsarmanesh y Camarinha-Matos 2005). VO socios son seleccionados entre los miembros VBE, en base a los requerimientos específicos de la oportunidad de la mediación y de su "mercado de mejor ajuste" calificaciones. Claramente, el intercambio de recursos y conocimiento, co-desarrollo, y el intercambio de información, etc., en VO necesita la existencia de un nivel de confianza equilibrada entre sus organizaciones implicadas. Por lo tanto, en CNO (por ejemplo, las EMG y Vos) Se necesitan enfoques y mecanismos adecuados para apoyar la mejora de la confianza entre las organizaciones. Pero, a priori, a brindar apoyo a la mejora y evaluación de nivel de confianza, factores y componentes que influyen en la confianza en las EMG - llamó a los elementos de confianza - deben ser identificadas. La mayoría de los enfoques de investigación que confían en los estudios de las organizaciones se centran en elementos subjetivos de confianza (a base de opinión) (Lewicki y Tomlinson, 2003), por ejemplo, recomendación, la clasificación, la reputación, etc. Sólo unos pocos enfoques de investigación sobre el enfoque de confianza en los elementos de confianza objetivas (basada en hechos) (Grover 2005), En la actualidad, en la práctica, con el fin de resolver los problemas de evaluación de la confianza, las organizaciones utilizan algún ad-hoc y enfoques en su mayoría subjetivos tanto a la identificación de los elementos de confianza y evaluar el nivel de confianza de los demás. Por otra parte, algunos enfoques son aún depende de la aplicación y por lo tanto sólo pueden aplicarse a las aplicaciones específicas, como para el establecimiento de la confianza en el cuidado de la salud o de los servicios públicos disponibles públicamente (Cosimano 2004).

En este paper se encontró las herramientas para establecer la base de la confianza en las EMG objetivo, y en especial a las difíciles tareas de: identificación de los elementos de confianza; evaluar el nivel de confianza de las organizaciones miembros VBE; y la creación de confianza entre los diferentes actores VBE. Además de las EMG, los planteamientos presentados son también aplicables a esos otros tipos de entornos de colaboración en el que sus miembros participen organizaciones, por ejemplo, la OV. Se muestra que dados los hechos necesarios / datos sobre las organizaciones, sus actuales niveles de confianza comparativa pueden ser evaluados / medidos. Además, se muestra que dados los datos necesarios acerca de los últimos años, la fiabilidad de una organización puede ser pronosticado para los próximos años. Para este propósito, se sugiere un

método de simulación para estimar los cambios en el patrón de los valores para los respectivos factores intermedios, con base en el pasado variación de los valores en ambos sus criterios de confianza y de los factores conocidos. Para construir el modelo de simulación del enfoque se aplica ecuaciones diferenciales. Sin embargo, mediante el aprendizaje de la exactitud de las fórmulas puede mejorar poco a poco, por ejemplo, las ponderaciones aplicadas, así como los criterios de confianza y factores conocidos en diferentes fórmulas, se pueden cambiar, dependiendo de cómo el partido mediciones resultado (o no coincidir) la realidad. Esto permite que la mejora gradual del modelo de confianza y sus resultados de la evaluación. Además, si bien se encuentra fuera del alcance de este documento, hay que señalar que el enfoque objetivo (basado en hechos reales) para la evaluación del nivel de confianza presentada en este documento se puede complementar con un enfoque subjetivo, por ejemplo, para la opinión / de rango basada en la medición de la confianza con el fin de mejorar aún más la precisión de sus resultados.

El paper aporta el siguiente modelo:

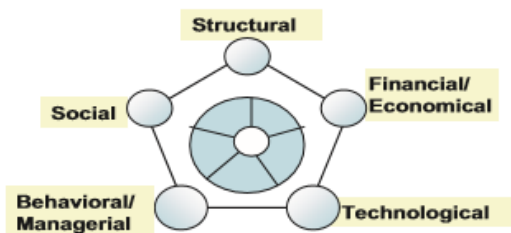


Figure 4. Trust perspectives pentagon for trust relationships establishment among VBE members.

4.1.13 Importa la confianza? La exploración de los efectos de la confianza entre organizaciones y entre personas en el rendimiento

Does Trust Matter? Exploring the Effects of Interorganizational and Interpersonal Trust on Performance

Autor: Akbar Zaheer, Bill McEvily, Vincenzo Perrone

Publicación: ORGANIZATION SCIENCE

Año: 1998

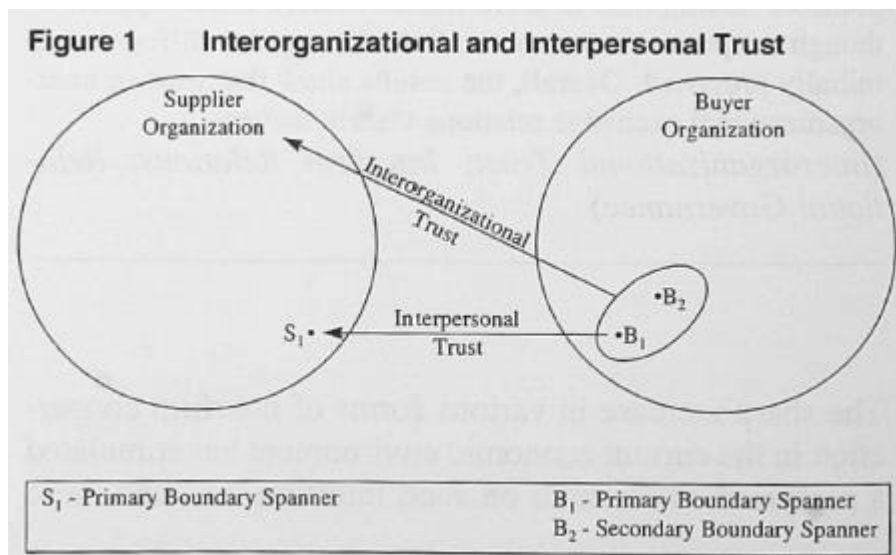
El fuerte aumento de diversas formas de cooperación entre empresas en el entorno económico actual, ha estimulado un exceso de investigación en la vinculación entre empresas, y más concretamente en el papel de la confianza para facilitar la organización y la coordinación de las actividades económicas. El papel de la confianza en las relaciones de cooperación es de importancia fundamental y "el estudio de la confianza y su impacto en las relaciones de cooperación en todos los niveles puede ser un área particularmente fructífera de futura investigación" (SMITH et al., 1995, p. 15).

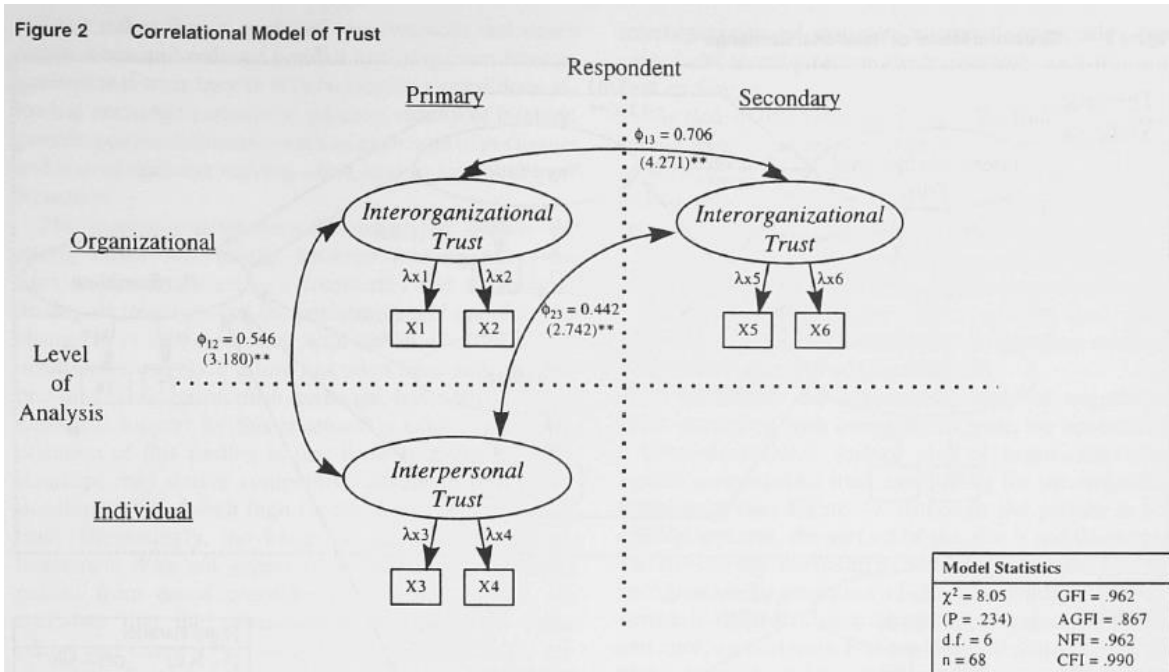
Las teorías de intercambio entre empresas que simplemente ven el oportunismo (o por el contrario, la confianza) como una propiedad inexacta de las organizaciones sin especificar la relación entre los niveles micro y macro (ROUSSEAU, 1985). La perspectiva del intercambio relacional no establece los mecanismos por los cuales la acción a nivel individual afecta a los resultados a nivel de organización.

La confianza entre empresas es beneficioso y puede ser una fuente de ventaja competitiva (BAMEY y HANSEN, 1995); además, en la literatura económica de la organización, la confianza ha sido teorizada para reducir el comportamiento oportunista, y por lo tanto, disminuir los costos de transacción de intercambio, lo que se traduce en una gestión más eficiente (BROMILEY, CUMMINGS 1995; JOHN 1984). En una relación de intercambio real, el papel personal traspasa los límites individuales, actuando en nombre de sus organizaciones, lo cual tiene una influencia importante sobre los cambios entre firmas.

Los resultados del artículo soportan la idea de que, en comparación con la confianza interpersonal, TMST interorganizacional emerge como una influencia dominante en los procesos de intercambio y de resultados. Las prácticas institucionalizadas y las rutinas para tratar con una organización socia, trascienden la influencia de la puerta fronteriza individual. Al considerar el papel de la confianza en el intercambio relacional, los autores argumentan que las empresas deben reconocer las estructuras impersonales (SHAPIRO, 1987), los procesos y rutinas que crean un marco estable en el que TMST interpersonal puede desarrollarse y persistir. La estabilidad de intercambio entre empresas no es creada y mantenida exclusivamente por individuos de contorno, sino que más bien está institucionalizada en la relación entre las organizaciones.

El artículo provee los siguientes modelos:





4.1.14 Revisando la confianza en las etapas posteriores de las empresas conjuntas internacionales: El papel de la longevidad, la interdependencia y el riesgo del oportunismo

Revisiting trust at the later stages of international Joint Ventures: The role of longevity, interdependence and risk of opportunism

Autor: Nikolaos Sklavounos, Yannis A. Hajidimitriou

Publicación: EAST-WEST Journal of ECONOMICS AND BUSINESS

Año: 2014

La formación de empresas conjuntas internacionales (IJVs) se considera una estrategia importante para lograr la competitividad global en muchas industrias (GULATI ET AL., 2000; MUTHUSAMY, WHITE, 2006). Se ha argumentado que la confianza es tan importante para las alianzas que se considera la "piedra angular de la asociación estratégica" (SPEKMAN, 1988, p. 79). De acuerdo con Jiang et al. (2011), "la confianza es un ingrediente indispensable en las relaciones comerciales efectivas".

Según Agios (2003), la confianza:

- consiste en las expectativas teóricas de los individuos que interactúan dentro de una relación
- se basa en las señales y los actos explícitos e implícitos que se dan, recibidos e interpretados dentro de las relaciones de negocios
- está constituida socialmente
- es dinámico – donde el pasado, presente y futuro interactúan

El grado de confianza es un determinante crítico del desempeño de la alianza (BOERSMA et al., 2003, ROBSON et al., 2008, NIELSEN y GUDERGAN, 2012). Además, la confianza del socio aumenta la cooperación, mejora la flexibilidad, reduce el costo de la coordinación y aumenta la transferencia de conocimiento (NIELSEN, NIELSEN, 2009; SCHWEITZER, GUDERGAN, 2011).

Smith y Barclay (1997) encuentran que la tolerancia a la conducta oportunista indica el comportamiento de confianza; esto resulta del riesgo oportunista que una empresa percibe en su relación. Es imprescindible tener en cuenta como muy importantes las respuestas positivas a las promesas realizadas, así como actuar con honestidad, integridad, y la tolerancia a los comportamientos oportunistas. Una evaluación periódica de los riesgos implicados en la asociación también debe considerarse importante en el proceso de construcción de confianza (COSTA et al., 2012). El camino (de conexión sensible entre la confianza y el riesgo) surge de una relación recíproca, donde el riesgo crea una oportunidad para la confianza, que a su vez (si se materializa el comportamiento deseado) conduce a una mayor asunción de los riesgos. La evidencia sugiere que las empresas adoptan un enfoque gradual, en el que la inversión inicial es pequeña (LARSON, 1992). Así mismo, en la negociación de los elementos estructurales y contractuales en repetidas ocasiones con un socio, el riesgo de comportamiento oportunista será evaluado y se esperaría que el riesgo de oportunismo se relacionará negativamente con el desarrollo de la confianza en el contexto de IJVs.

4.1.15 Los constructores de confianza en las relaciones de transferencia de tecnología

The trust “builders” in the technology transfer relationships: an Italian science park experience

Autor: Elena Giaretta

Publicación: Springer Science+Business Media New York

Año: 2013

Con el tiempo, los legisladores que operan en diversos contextos internacionales han estado invirtiendo en un grado significativo en 'metas-organizacionales con la tarea de conseguir las empresas, especialmente pequeñas y medianas empresas, cercanas a posibles fuentes de conocimiento tecnológico (universidades, institutos de investigación públicos y privados, laboratorios, etc.). Los resultados obtenidos mediante las iniciativas de transferencia de tecnología promovidas, han sido a menudo debajo de las expectativas (LALKAKA, 2002; GIARETTA, 2009; RATINHO Y HENRIQUES, 2010).

Una posible causa del origen de esta situación radica en la distancia (cognitivo y afectivo) entre las partes, el origen de la desconfianza por la pequeña y mediana empresa hacia las fuentes externas de conocimiento y hacia las propias estructuras de transferencia.

La autor encuentran que, uno de los factores generadores de confianza dentro de las relaciones entre la empresa y la investigación, es asignar un papel destacado a la presencia de figuras de interfaz que, a pesar de ser neutrales están cerca de la empresa y son capaces de llevar a cabo un diálogo directo y ganar confianza.

Para concluir el artículo afirma que Las metas-organizacionales para la innovación, que tienen como misión el enlace entre el mundo de la investigación y el de la empresa, debe, en primer lugar aprender a concentrarse en las cuestiones que afectan a este enlace y luego identificar mecanismos para superarlos. Esto requiere por lo menos de los siguientes requisitos previos: un enfoque empresarial fomentado por las decisiones de gobierno políticamente independientes y, en el caso de las relaciones con las pequeñas empresas, un enfoque que es a la vez informal y cercano a la empresa, es decir sobre la base de las relaciones cara a cara (GIARETTA, 2013).

El artículo aporta el siguiente modelo:

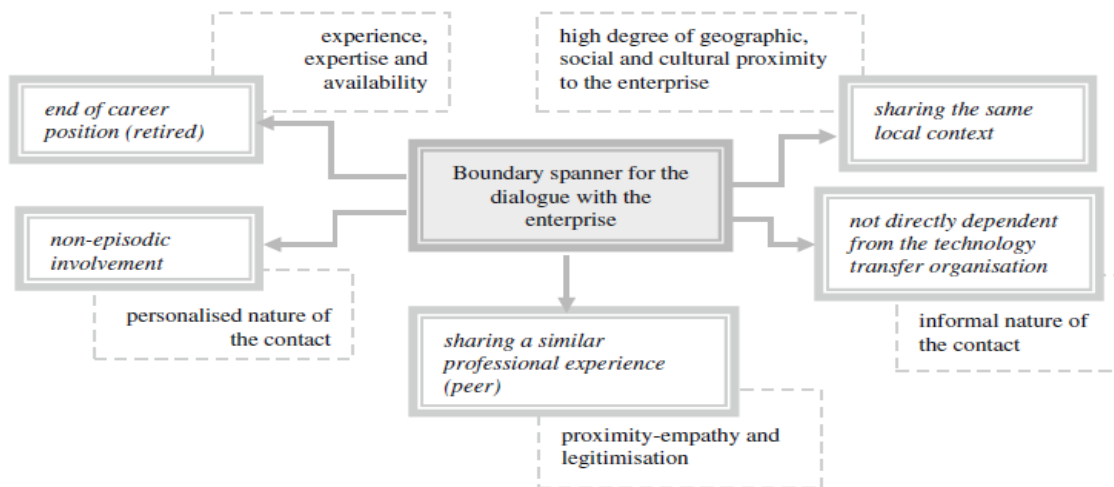


Fig. 1 A model for removing relational barriers: variables and related factors that facilitate the dialogue with the enterprise

4.1.16 Un estudio de caso del desarrollo de la confianza en una relación de negocio: implicaciones para una teoría dinámica de la Confianza

A Case Study of the Development of Trust in a Business Relation: Implications for a Dynamic Theory of Trust

Autores: Yimin Huang · Ian F. Wilkinson

Publicación: jbm

Año: 2014

Prácticamente cada transacción comercial incluye un elemento de confianza y, en particular, la confianza juega un papel central en la formación, desarrollo y mantenimiento de las relaciones comerciales. La confianza implica una disposición a confiar en el comportamiento de los demás. Se reduce el grado de incertidumbre con respecto a los resultados de las acciones y el potencial para el comportamiento oportunista. Los autores distinguen entre dos fuentes básicas de la confianza que han sido identificados: bases cognitivas y afectivas. La confianza cognitiva se debe a una dependencia de la experiencia de una empresa y su capacidad para llevar a cabo y cumplir las obligaciones (Dwyer et al. 1987; Anderson and Weitz 1989). La confianza afectiva depende de la buena voluntad o benevolencia de las intenciones del otro (Anderson y Narus, 1990; Andaleeb, 1992).

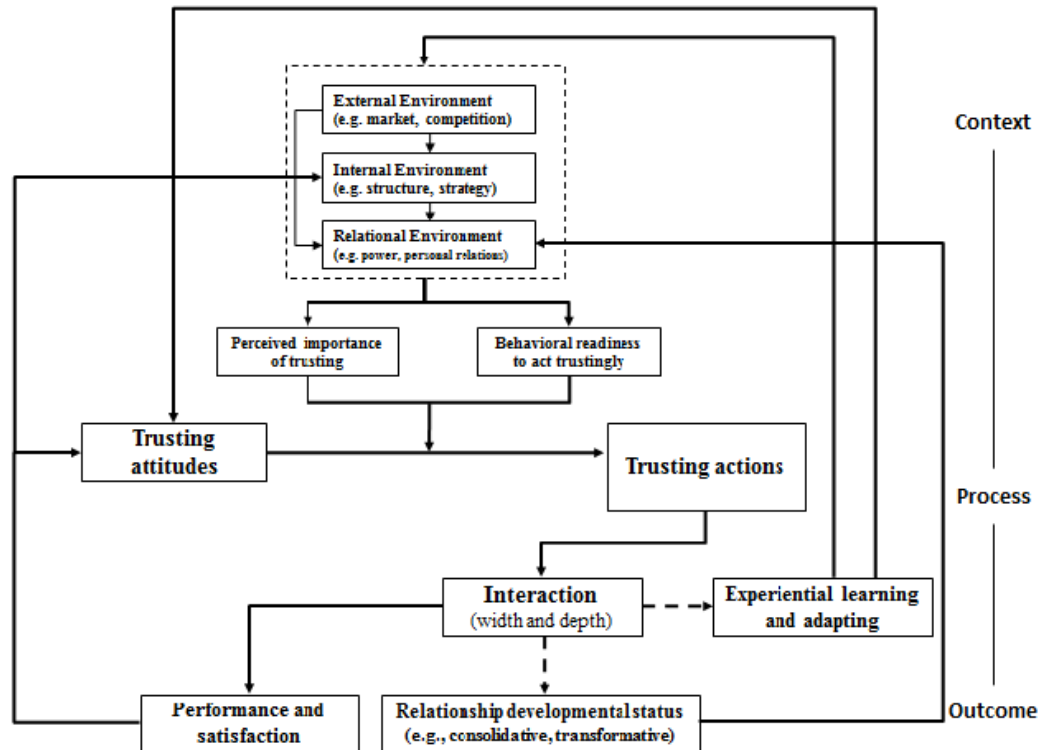
Otra dimensión de la confianza, es confiar en las acciones, que no se centra en las fuentes de confianza, sino la forma en que se utiliza, es decir, las acciones que se derivan de la confianza cognitiva y afectiva. Los autores afirman que la confianza reside en las percepciones y acciones de la gestión en una empresa y la confianza entre firmas refleja la orientación colectiva de la alta dirección hacia la otra empresa.

La confianza es un fenómeno dinámico construido sobre dos experiencias directas e indirectas (Arnott 2007), cuya naturaleza y alcance son continuamente formados y reestructurados por las acciones e interacciones que tienen lugar dentro y entre las empresas, y las interpretaciones de las partes involucradas. Este es un proceso de desarrollo continuo con efectos de retroalimentación en el que la confianza afecta y es afectada por diversos factores en diferentes momentos de las relaciones

Los autores encuentran que, aunque la confianza es un factor clave para las relaciones comerciales exitosas y sostenibles, la distinción entre las actitudes de confianza y las medidas de confianza ayuda a los administradores a darse cuenta que la confianza no se convertirá en una verdadera ventaja competitiva hasta que se activa, es decir, hasta que las acciones tienen lugar (Welch et al, 2011). Por lo tanto, los gerentes no sólo deben invertir esfuerzos en cultivar un ambiente de confianza en la relación, sino también prestar atención a los factores contextuales que las intenciones de las empresas asociadas enganchen a confiar en las acciones para promover el desarrollo de relaciones. Consciente de que las actitudes de confianza no conducen necesariamente a las acciones de confianza, lo que permite a los administradores entender e interpretar mejor los comportamientos de sus socios.

El artículo aporta el siguiente modelo:

Fig. 1: Model of Dynamics of Trust in Business Relationships



4.1.17 Good Cop-Bad Cop: Confianza, Control y el atractivo de la Integración

Good Cop–Bad Cop: Trust, Control, and the Lure of Integration

Autores: Anna Brattström, Anders Richtnér

Publicación: Product Development & Management Association

Año: 2013

La integración de funciones cruzadas es un controlador de rendimiento con frecuencia mencionado en el desarrollo de productos (BROWNS y EISENHARDT, 1995; CLARK, 1991). La integración del Departamento de Investigación y Desarrollo (I + D) con el Departamento de Compras, hace que sea más difícil fomentar un alto nivel de confianza de buena voluntad con una organización externa, manteniendo al mismo tiempo un alto nivel de control formal.

Las colaboraciones entre empresas forman una parte fundamental de la actividad de desarrollo de productos para la fabricación de equipos originales (EMDEN et al, 2006). Un reto en este tipo de colaboración es el doble objetivo de la apertura de las fronteras de la firma para el flujo de información y el conocimiento, y al mismo tiempo que protegerse contra el riesgo de que la otra parte sea deshonesta.

La confianza de buena voluntad entre los socios facilita la coordinación y se ha identificado como un factor de rendimiento central en las colaboraciones de desarrollo de productos. Por otro lado, el control formal se aplica a las necesidades de coordinación y de gestión de los intereses de apropiación (DEKKER, 2004). Sin embargo, mientras que la confianza de buena voluntad facilita la coordinación; el control formal, por el contrario, puede mitigar las preocupaciones de apropiación pero también se ha demostrado que impiden el aprendizaje y la transferencia de conocimientos. Por lo tanto, el control formal puede dificultar la coordinación.

El artículo examina la confianza de buena voluntad y el control oficial como mecanismos para la gestión de requisitos de coordinación y preocupaciones de apropiación de las colaboraciones entre compradores y proveedores en el desarrollo de nuevos productos. Además, sugiere que la integración funcional transversal dentro de la empresa puede afectar negativamente la capacidad de fomentar un ambiente de confianza de buena voluntad, manteniendo un alto nivel de control formal en las colaboraciones entre empresas.

Los autores encuentran que la mayoría de las relaciones individuales dentro del contexto de las colaboraciones de desarrollo de productos se basan en el papel que tienen los individuos. Con el papel vienen las expectativas, tanto en términos de cómo se espera que la persona que juega el papel de comportarse y cómo su comportamiento es interpretado por otros. Así mismo, el contexto de la organización, que se manifiesta a través de roles, puede ser manipulado de forma activa con el fin de influir en el nivel de confianza de buena voluntad y control oficial en las colaboraciones entre empresas de desarrollo de productos (ZUCKER, 1986). En particular, estas dos se pueden combinar si se mantienen separadas las funciones del Departamento de I + D y el Departamento de Compras.

Al hacer papeles distintos en la colaboración entre las empresas puede beneficiar el nivel de confianza en la buena voluntad de su contraparte, sin tener que bajar el nivel de control formal. Además, la integración interna puede hacer que sea más difícil mantener un alto nivel de confianza de la buena voluntad y del control formal, y la integración de funciones cruzadas facilita internamente las colaboraciones entre las organizaciones.

El artículo aporta los siguientes modelos:

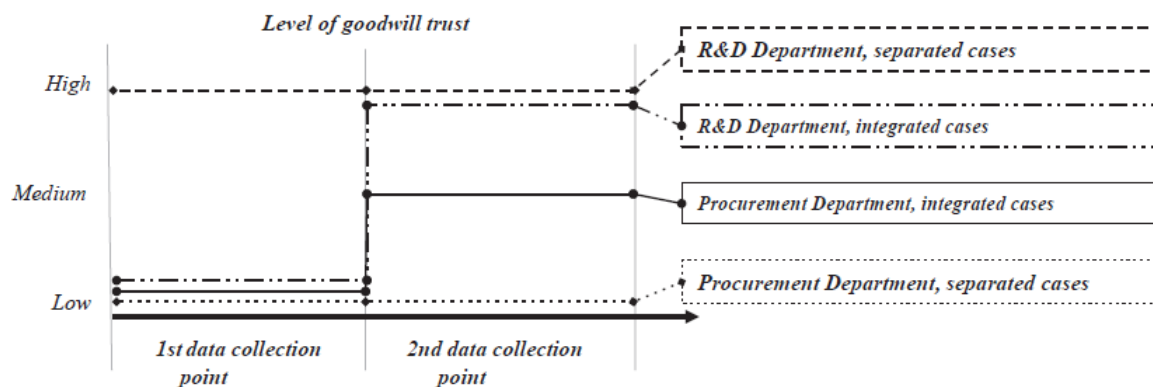


Figure 1. Level of Goodwill Trust, an Illustration

4.1.18 La confianza y Rendimiento del equipo: Evaluación del papel moderador del riesgo en los equipos globales de subcontratación

Trust and Team Performance: Assessing the Moderating Role of Risk in Global Outsourcing Teams

Autor: Alaka N. Rao

Publicación: International Management Review

Año: 2015

La compleja relación entre la confianza y el riesgo se examina en relación con el desempeño de los equipos globales de subcontratación. La confianza revela resultados contradictorios sobre el impacto en el rendimiento. Mientras que algunos han encontrado una relación positiva entre los dos (LEE, KIM, 1999), otros señalan que la confianza puede ser perjudicial para el rendimiento de los equipos y alianzas (KRISHNAN et al, 2006).

La presencia del riesgo y la incertidumbre en el entorno de una tarea que enfrentan los equipos globales, se discute en detalle, con un enfoque específico en el riesgo del proyecto, complejidad técnica, y el dinamismo. El riesgo y la incertidumbre pueden promover la confianza o inhibir el rendimiento, lo que sugiere el papel complicado y contingente de la confianza en los equipos globales. Además, el riesgo ambiental y la incertidumbre deben generar confianza dentro de los equipos para fomentar la realización de colaboraciones globales.

La confianza ha sido considerada como fundamento de las relaciones interpersonales y el orden social (BARBER, 1983; LUHMANN, 1979). La comprensión de lo que la confianza es, sus múltiples conceptualizaciones, y cómo da forma a las relaciones sociales ha sido un foco central

para psicólogos, sociólogos, antropólogos, y los estudiosos del comportamiento organizacional (ROTTER, 1967).

Los resultados del artículo demostraron que la confianza tiene un efecto positivo sobre el rendimiento de los equipos globales, y los moderados de riesgo en la relación de confianza en el desempeño. Además, la confianza se relaciona positivamente con el rendimiento cuando el proyecto es muy arriesgado. Los autores encontraron que el exceso de la solidaridad y la cohesión dentro de los grupos disminuye el rendimiento del equipo (JAINS, 1972). En los equipos de trabajo de alto rendimiento, los autores observaron que tanto la confianza y la desconfianza pueden coexistir funcionalmente. Asimismo, que la desconfianza da lugar a un interrogatorio, y las diferencias de perspectiva pueden ser esencial para el funcionamiento efectivo del grupo. Del mismo modo, la confianza excesiva puede reducir al mínimo las perspectivas alternativas, disminuyendo el rendimiento.

Lewicki et al. (1998) concluyeron que la coexistencia funcional de la confianza y la desconfianza en un grupo puede ser una condición necesaria para la aparición de opiniones alternativas y un mejor rendimiento del equipo. La confianza dentro del equipo es fundamental para mitigar el riesgo y la incertidumbre en el entorno de trabajo con el fin de lograr un alto rendimiento. Sin embargo, centrarse en exceso de confianza interna es innecesaria y conduce a peores resultados para los equipos que no se enfrentan a altos niveles de riesgo en su entorno.

Por lo tanto, la confianza se relaciona positivamente con el rendimiento cuando el entorno de trabajo del proyecto es muy arriesgado, pero la relación de confianza rendimiento es negativo cuando el riesgo es bajo.

4.1.19 La confianza rápida individual y la confianza basada en el conocimiento cara a cara y virtual

Individual swift Trust and Knowledge-Based Trust in Face-to-Face and Virtual Team Members

Autores: Lionel P. Robert Jr., Alan R. Dennis, and Yu-Ting Caisy Hung

Publicación: Journal of Management Information Systems

Año: 2009

La confianza es un elemento esencial en las organizacionales y en el equipo. Además, influye en el rendimiento, ya que es un elemento crítico en la mejora de la cooperación intra e interinstitucional, la coordinación y el control (MCKNIGHT et al; 1998). La confianza permite a los individuos justificar su decisión de contribuir (MEYERSON et al; 1999) y permite a las personas intercambiar información libremente y compartir el conocimiento que es fundamental para el éxito. La confianza es aún más importante en los equipos virtuales, que a menudo están dispersos geográficamente.

La confianza es un constructo a nivel individual y con frecuencia se define como la voluntad de un individuo a ser vulnerables a las acciones de otra persona (MCKNIGHT et al; 1998), por lo cual, se ha considerado tradicionalmente, como el resultado de los juicios individuales de comportamiento en el pasado en los que se evalúan los costos y los beneficios de estos comportamientos. Sobre la base de los resultados positivos de comportamiento repetido, los individuos desarrollan con el tiempo la confianza. Este punto de vista de la confianza podría predecir los bajos niveles de confianza inicial en los equipos virtuales, porque los miembros del equipo saben poco del pasado, pueden no compartir culturas comunes, y utilizan de forma intensiva, lo que puede limitar las observaciones directas y personales que permiten a los miembros realizar actividades evaluaciones cognitivas de la confianza. Sin embargo, los altos niveles de confianza inicial llamada rápida confianza se han observado entre los miembros de los equipos temporales (MEYERSON et al; 1999) y los equipos virtuales.

El artículo provee evidencia de que la confianza basada en los conocimientos desarrollados a través de la interacción, y la confianza rápida desarrollada antes de la interacción son dos formas diferentes que se forman a través de distintos procesos (LIONEL et al; 2009).

La formación de la confianza es un proceso dinámico que toma diferentes formas en diferentes etapas de una relación. Por lo tanto, las estrategias para la gestión de la confianza deben incorporar este aspecto dinámico de la confianza. En las etapas iniciales de una relación de trabajo, la confianza se forma en un simple proceso de información basado en las características individuales, porque no hay suficiente conocimiento de los comportamientos individuales. En etapas posteriores de una relación de trabajo, el conocimiento de los miembros del equipo basado en el comportamiento pasado, juega un papel crítico en la determinación de la confianza.

Tanto la confianza rápida, es decir, la primera impresión y la confianza basada en el conocimiento posterior son importantes; ya que en los equipos algunos miembros les resultará mucho más difícil ganar la confianza de los otros miembros, porque las variables categóricas utilizadas para la confianza rápida inicial no fueron buenas, sin embargo, la confianza también se ve influenciada por los juicios posteriores.

A pesar de que la confianza es frágil, rápida y temporal, los gerentes deben incorporar estrategias para aumentarla en las interacciones iniciales. Además, deben realizarse mecanismos que promuevan un sentido de identificación con el grupo. Y, dado que los juicios rápidos de confianza influyen en la confianza basada en el conocimiento, los gerentes deben actuar y fomentar las interacciones entre los individuos, para que ellos recopilen información personal que contribuya a la formación de la confianza basada en el conocimiento. Por otro lado, en los equipos que se comunican virtualmente, los individuos tienen menos oportunidades de participar en una construcción de la confianza cara-cara. De este modo, se pueden utilizar mecanismos de ayuda, tales como ejercicios de formación de equipos para reducir los sesgos negativos y atribuciones estereotipadas, proporcionando oportunidades para construir relaciones y acumular conocimiento

personal de cada uno. Además, el buen establecimiento de normas para el uso de los medios de comunicación podría aumentar la percepción del nivel de control y reducir el nivel de riesgo percibido.

El artículo aporta los siguientes modelos:

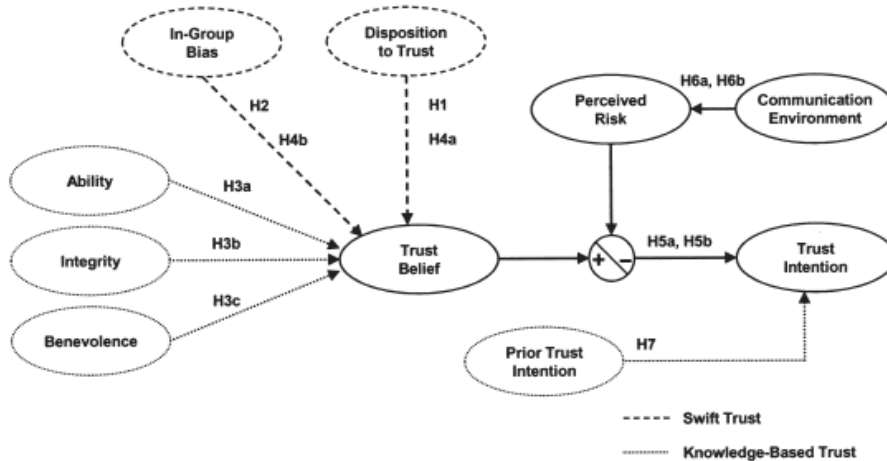


Figure 1. The Proposed Model of Trust Formation

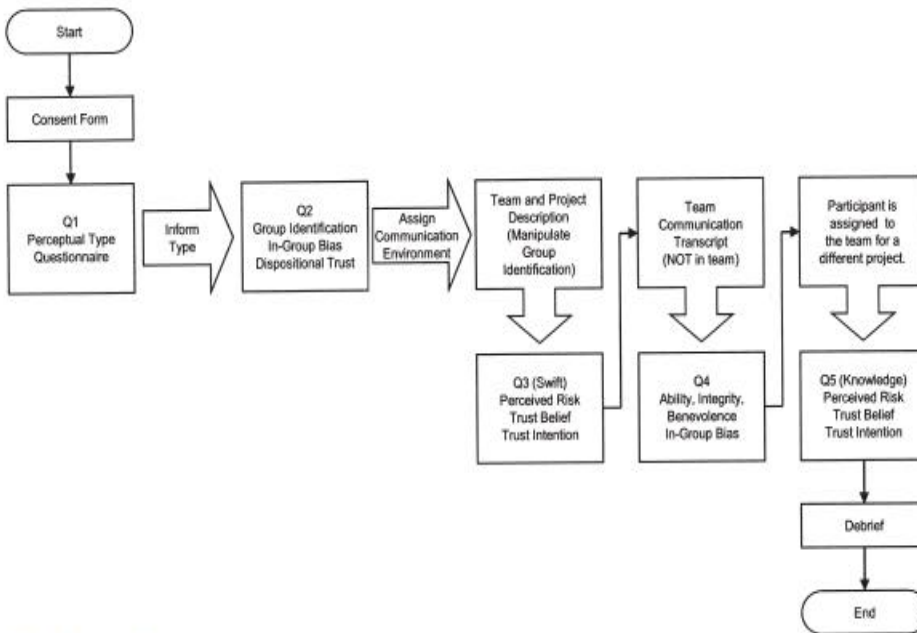


Figure 2. Experiment Procedure

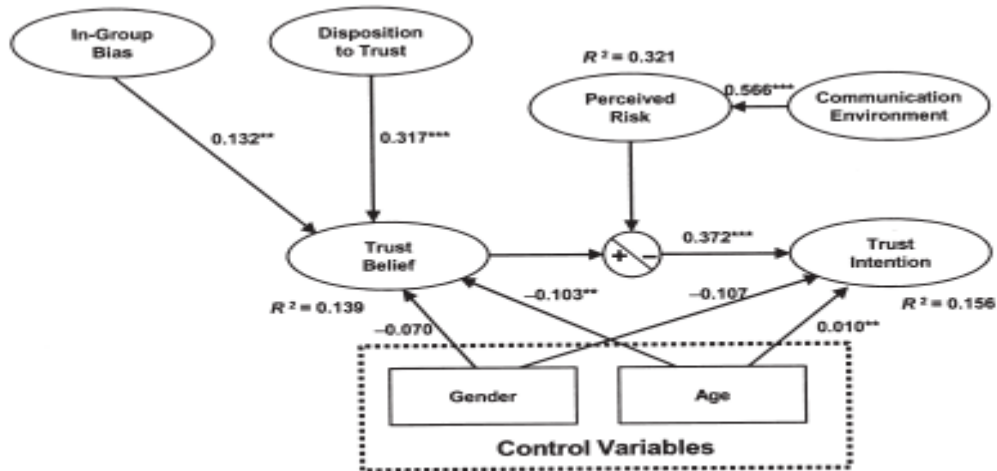


Figure 3. Swift Trust
 ** Significant at the 0.01 level; *** significant at the 0.001 level.

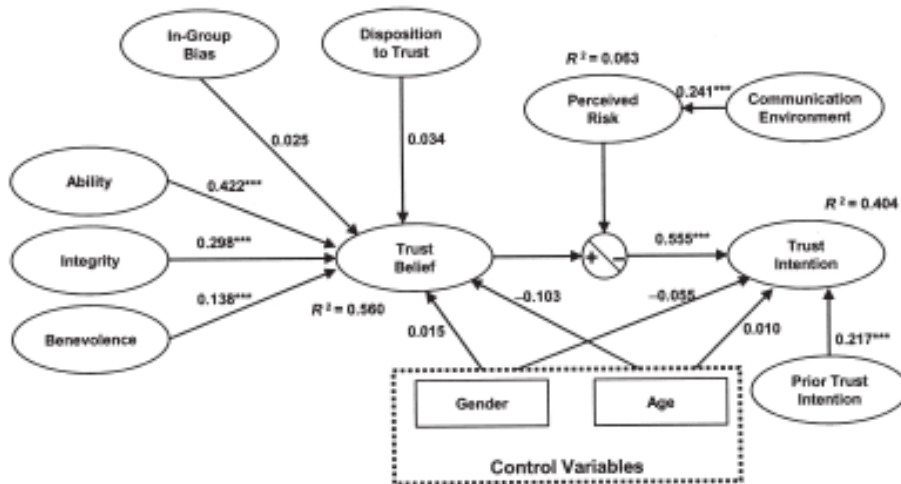


Figure 4. Knowledge-Based Trust
 *** Significant at the 0.001 level.

4.1.20 El papel de liderazgo y la confianza en la creación de patrones estructurales del equipo de la justicia procedimental: una investigación de red social

The role of leadership and trust in creating structural patterns of team procedural justice: a social network investigation

Autor: DONG LIU (Georgia Institute of Technology), MORELA HERNANDEZ (University of Washington), LEI WANG (Xi'an Jiaotong University).

Publicación: Personnel Psychology

Año: 2014

En la percepción de cómo actuar por parte de los equipos de la justicia procedimental (PJ) se ha encontrado la influencia en una serie de resultados importantes como el rendimiento y el ausentismo en el equipo (Colquitt, et al, 2002), así como el compromiso individual y el comportamiento de la ciudadanía (Liao y Rupp, 2005). Los mecanismos psicológicos que crean patrones estructurales distintos (de centralización y densidad) de las percepciones colectivas de la PJ, no están claros. Lo anterior, se debe en parte a la adopción de un enfoque climático, que agrega las evaluaciones individuales de los miembros del equipo para medirla (Liao y Rupp, 2005; Simons y Roberson, 2003). Se argumenta que este enfoque es incompleto, ya que no es capaz de captar cómo la PJ se construye socialmente a través de interacciones sociales discretas entre los diferentes miembros del equipo.

El papel de las interacciones sociales se pone de relieve en la teoría del procesamiento de la información social (SIP), que hace hincapié en el efecto sobresaliente del contexto social en las percepciones y los comportamientos de los individuos en un entorno colectivo (Salancik y Pfeffer, 1978). Los autores se basan en la teoría SIP y toman un enfoque de red social para examinar cómo los intercambios sociales diferenciados entre un líder y los miembros de su equipo (es decir, la diferenciación en el intercambio líder-miembro [LMX]) pueden dar forma a la estructura de patrones de las interacciones sociales con respecto a los miembros del equipo de la PJ (es decir, la centralización y la densidad del PJ equipo) a través de la confianza entre el equipo.

Los resultados del artículo demuestran cómo el liderazgo y la confianza afectan a los patrones estructurales de las percepciones colectivas en los equipos de la PJ. Específicamente, los autores encontraron que cuando los líderes desarrollan relaciones diferenciadas con los miembros del equipo, estos confían menos entre ellos, y las interacciones sociales que influyeron en su percepción del PJ fueron disminuyendo en número y concentrándose entre sólo unos pocos individuos. Por otra parte, los datos muestran que cuanto mayor es la proximidad entre los miembros del equipo y mayor sea su sensibilidad individual a la igualdad de tratamiento, un tratamiento más diferenciado del líder hacia los miembros del equipo, reduce la confianza en el grupo y disminuyen su centralización y su densidad.

Los autores ponen en manifiesto cómo el tratamiento diferencial de un líder a los miembros puede dañar la confianza del grupo y, a su vez, afecta la centralización y la densidad del equipo de PJ, especialmente cuando los subordinados trabajan en lugares de trabajo cercanos o son sensibles a las cuestiones de equidad.

El artículo aporta los siguientes modelos:

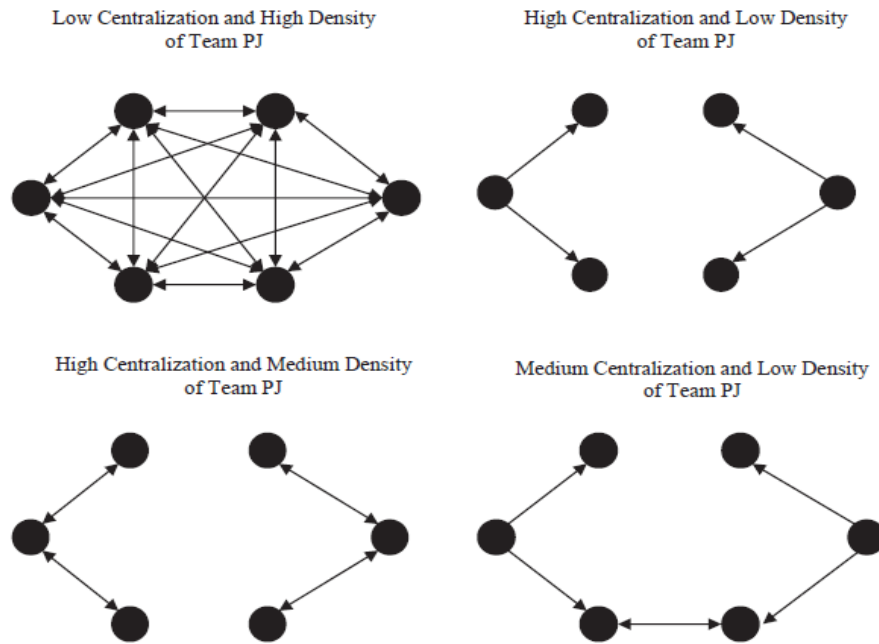


Figure 1: Team PJ Sociograms.

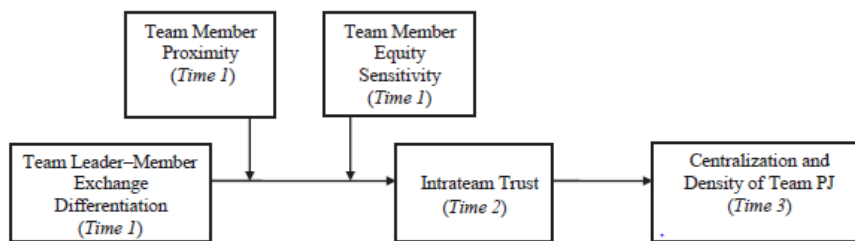


Figure 2: Theoretical Model.

Note. PJ = procedural justice.

4.1.21 La percepción de la cooperación y la confianza internacional. Un estudio sobre la cooperación de los exportadores e importadores polacos con los socios de China y Alemania

Perception of cooperation and trust in international cooperation. A study on polish exporters and importers cooperation with partners from china and germany

Autor: Lidia Danik

Publicación: SCIENTIARUM POLONORUM ACTA (Warsaw School of Economics)

Año: 2014

La cooperación internacional entre firmas difiere de la cooperación con los socios domésticos, ya que las condiciones son mucho más complejas en la segunda situación. En los negocios internacionales la ventaja competitiva de la empresa se basa no sólo en la local, sino también en la red de recursos generada (CATALDO, 2007; p. 31).

La literatura dedicada a los negocios internacionales que habla sobre la cultura, las diferencias culturales y los aspectos culturales individuales, son de crucial importancia para las relaciones comerciales internacionales. La distancia cultural se presenta como uno de los factores que la empresa debe tener en cuenta, pues debe ser vigilado y controlado (JOHANSON et al, 1975). Además, las diferencias culturales están siendo percibidas como barreras de cooperación internacional. (ORTIZ et al, 2010).

La confianza, que se define por Anderson y Narus [1990] como "la creencia de la firma en que otra empresa llevará a cabo acciones que den lugar a resultados positivos para la firma, así como no tomar acciones inesperadas que pudieran resultar en consecuencias negativas para la empresa" está siendo percibida como uno de los principales componentes de la calidad de la relación (MORGAN et al, 1994). La confianza también es considerada como un antecedente previo en especial inmediata de la cooperación (Smith et al. 1995) y un mecanismo de coordinación básica en las relaciones. Por otra parte, la falta de confianza está siendo percibida como una barrera en la cooperación nacional e internacional (NOWAK, 2009).

De acuerdo con Cataldo (2007, p. 193), los principales factores determinantes de la confianza son:

- 1) Las experiencias pasadas con el socio y el nivel relativo de satisfacción;
- 2) las capacidades y competencias percibidas del administrador;
- 3) motivaciones del socio para perseguir objetivos comunes sin comportamiento oportunista;
- 4) la percepción de integridad y los valores del administrador.

El artículo encuentra que la percepción es de mayor importancia en la etapa inicial de la cooperación. Por otro lado, distintos factores (como la experiencia sobre la cooperación con un socio determinado), afectan el nivel de confianza en las etapas posteriores. Además, una percepción de la cooperación en una relación con un socio procedente de otro país puede ser difícil y con un nivel de confianza un poco sorprendente. Sin embargo, esta difícil percepción de la cooperación puede afectar la selección de los socios, de forma que se haga más cuidadosa; y aumentar el esfuerzo para mantener una buena relación, lo que explica un nivel de confianza más alto.

En conclusión, la percepción de quienes son los encargados de tomar las decisiones en los negocios internacionales con socios de un determinado país, es uno de los factores determinantes de la confianza en las relaciones internacionales.

4.1.22 Orientación al aprendizaje y la confianza en la pequeña y mediana empresa (pyme) exportación como ventaja competitiva

Learning orientation and trust in small and medium ENTERPRISE (SME) export competitive advantage

Autor: Md Daud Ismail

Publicación: *Asian Academy of Management Journal*

Año: 2013

Desde la perspectiva de pequeñas y medianas empresas (PYME), la construcción de relaciones con los importadores extranjeros es de importancia estratégica para contrarrestar los desafíos de la expansión internacional. Para las pequeñas empresas que operan de forma independiente, la falta de recursos limita la competitividad y los resultados, siendo un obstáculo importante para la internacionalización. Una relación de trabajo con los importadores extranjeros ayuda a las PYME a superar estas barreras, permitiendo la transferencia de recursos. Las relaciones internacionales son complejas y arriesgadas, lo que significa que la construcción y la gestión de relaciones sólidas entre las empresas son de suma importancia para los exportadores.

Dwyer, Schurr, y Oh (1987) creen que las relaciones comprensión comprador y el vendedor en términos de cooperación y planificación está estrechamente relacionada con el concepto de confianza. Tal concepto da fe de la influencia de la confianza en el consumidor y comportamientos hacia los proveedores. Además, la capacidad de aprendizaje promueve un cierto nivel de competencia que mitiga incertidumbres y complejidades en el mercado internacional. Por otra parte, el aprendizaje permite la mejora continua, la innovación y, por lo tanto, mejorar la satisfacción del cliente. Hasta cierto punto, las experiencias de aprendizaje facilitan la adquisición de conocimientos del mercado exterior por las empresas que se quieren internacionalizar, concretamente a las PYME. Y el aprendizaje es un mecanismo eficaz por el cual las relaciones internacionales pueden formar y contrarrestar las acciones oportunistas.

Por otra parte, la exportación es siempre clave para las decisiones estratégicas dirigidas a incrementar los ingresos y ganancias de las empresas. En este sentido, las exportaciones también son cruciales para el funcionamiento de una empresa global y la supervivencia (HULTMAN, et al., 2009). El rendimiento en los mercados de exportación, sin embargo, es una función de la ventaja competitiva, que a su vez se logra cuando el valor ofrecido al cliente por una empresa es mayor que el valor ofrecido al cliente por sus competidores.

Así mismo, el establecimiento de una relación con los importadores extranjeros es visto como una decisión estratégica clave. La confianza es fundamental para la relación entre las organizaciones y se ha demostrado que forma la base de las relaciones de negocios (JIANG, et al., 2011). La confianza es orientada al proceso y toma tiempo para desarrollarse. Una serie de interacciones, desarrollado a través de cumplimientos obligatorios pasados y futuros compromisos entre los socios, se traduce en la confianza. Como resultado del compromiso, el comportamiento predecible de una empresa aumenta la confianza del socio. Dentro de los círculos de negocios internacionales, el compromiso está íntimamente relacionado con el aprendizaje de experiencias pasadas de una empresa. Por lo tanto, el compromiso hace hincapié en la importancia de la postura de aprendizaje

El compromiso de la dirección para el aprendizaje es fundamental para el desarrollo de la confianza en las relaciones inter-organizacionales y el compromiso de gestión afecta de manera significativa y positiva la confianza.

El artículo provee el siguiente modelo:

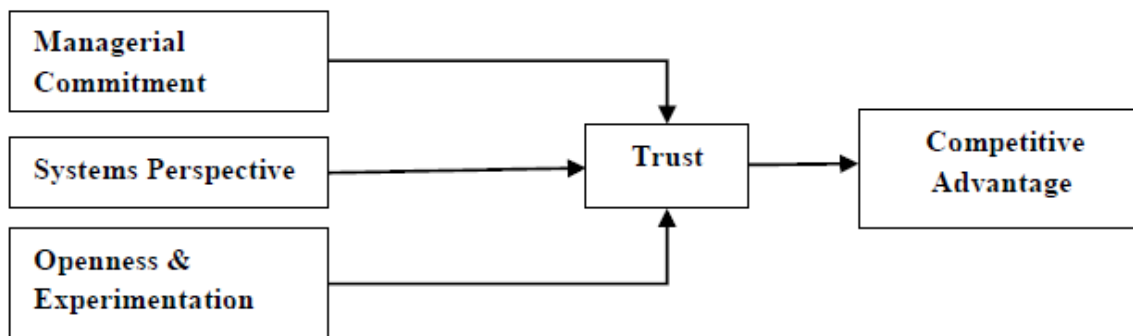


Figure 1. Conceptual framework

4.1.23 La confianza en los vínculos comerciales. Una revisión de la investigación cuantitativa

La confiance dans les relations interentreprises. Une revue des recherches Quantitatives

Autor: Carole Donada, Gwenaëlle Nogatchewsky

Publicación: Lavoisier, Paris

Año: 2007

Teóricos y prácticos siguen debatiendo sobre el papel de la confianza en las relaciones entre empresas. Para algunos, la confianza no existe en los negocios: " La confianza del comprador, no sé lo que es. Todo está escrito en mis especificaciones". Esta reflexión de un profesional se hace eco de las palabras del economista Williamson (1993) para el que la relación de negocios, se da por un único resultado donde se basa en el cálculo de costos y beneficios; la confianza "real" implica una dimensión personal irracional que sólo puede existir en la esfera privada. Para otros

por el contrario, la confianza es clave y genera vínculos comerciales de cemento: "Si no tuviéramos confianza, los negocios no sucederían. Cuanto más trabajamos juntos, más confiamos y nos adaptamos mejor a las circunstancias." Este diseño relaciones basadas en la confianza es la de los teóricos de los intercambios de enfoque relacional (DWYER et al., 1987). En este enfoque, las relaciones se basan en la responsabilidad compartida, teniendo en cuenta la confianza.

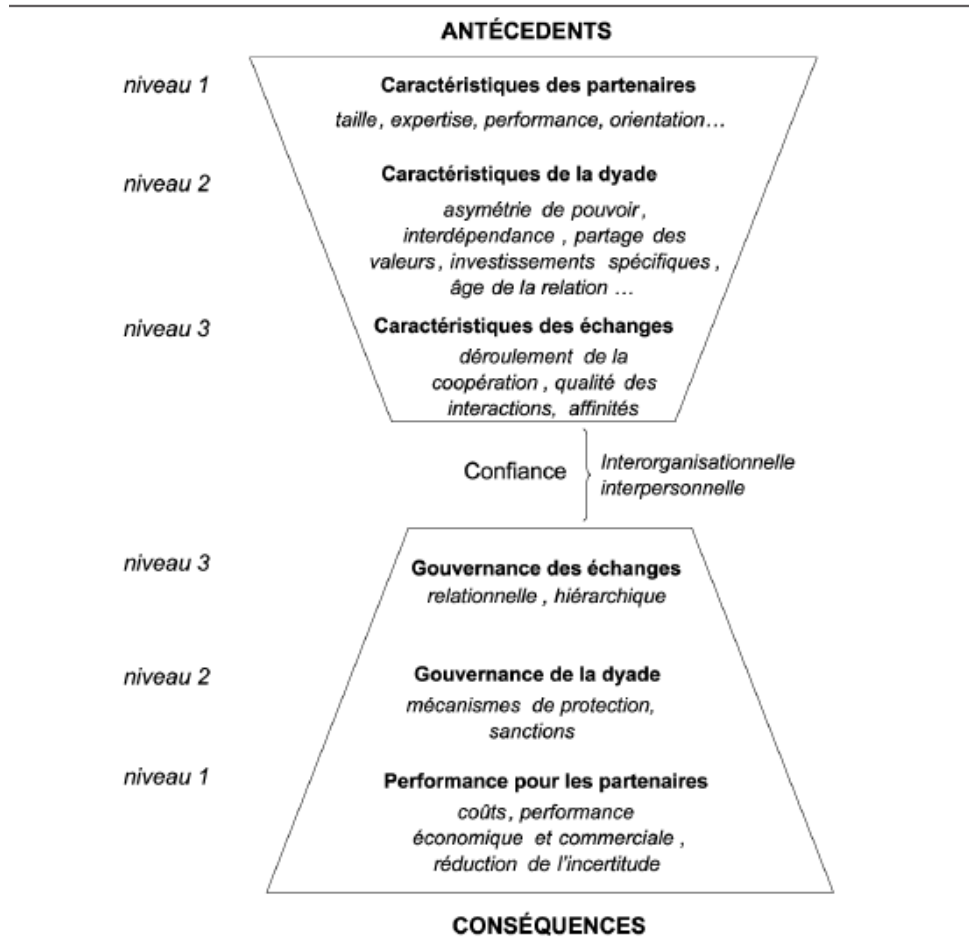
Las implicaciones positivas de la confianza en el desarrollo de las relaciones revelan el importante papel que conviene conceder a la confianza en el comercio. Ya que esta aporta un mayor rendimiento económico y operativo a los socios. Esto permite proyectar el futuro con menos incertidumbre. También está garantizado para mover una relación contractual de unión basado en un gobierno jerárquico hacia una cooperación abierta y flexible, basado en un gobierno relacional más adecuado para el éxito, en un contexto cambiante.

Para construir la confianza, las empresas tienen interés en el tratamiento de su reputación, para mejorar su experiencia en su campo y para mostrar su rendimiento. También deben estar atentos a las características del socio que pueden fomentar la confianza: la dependencia mutua, buenas experiencias pasadas y similitudes, una cierta cercanía en los valores y objetivos de ambas compañías. Sin duda, en el desarrollo del comercio, es el espacio en donde la confianza se puede construir mejor: el intercambio de información, comunicación, flexibilidad y compromiso son elementos en la que la empresa puede aprovechar para construir la confianza en otra con seguridad, y por lo tanto promover una cooperación exitosa y sostenible.

Por lo tanto, algunas compañías dedican recursos específicos para el desarrollo de normas relacionales tales como la flexibilidad, la solidaridad, el intercambio de información y otros desarrollan una estrategia de confianza. Los autores señalan que la confianza en sí mismo lleva al oportunismo ya que causa una disminución de la vigilancia y el control de la empresa en la que confía. Sin embargo, los socios deben tener en cuenta que el comportamiento oportunista daña su reputación en la red de negocios. También, la confianza debe ser considerada como un activo específico en la relación, la cual no debe pasarse por alto.

El artículo provee el siguiente modelo:

Figure 1
LES OBJETS DES ÉTUDES SUR LA CONFIANCE INTERENTREPRISES



4.1.24 El Proceso de Formación de confianza en los negocios electrónicos: Puntos de vista de los estudios de caso de dos Pequeñas Empresas

The Process of Trust Formation in E-Business: Insights from Case Studies of Two Small Firms

Autor: Routledge. Taylor & Francis Group

Publicación: Journal of Business Marketing

Año: 2014

La confianza junto con la percepción del riesgo ha tenido un papel importante en el área de búsqueda intensa en el contexto de los negocios electrónicos (Mayer, et al. 1995; McKnight y Chervany 2002; Serva, et al 2005; Pavlou, et al. 2007). Hay dos tipos de confianza: la creencia de la integridad de la otra parte, y la confianza institucional relacionada con la percepción de las condiciones favorables y estructuras ofrecidas por un intermediario de la tecnología, a través de garantías, reglamentos, las redes de seguridad u otras estructuras (Shapiro 1987; Gefen, et al. 2003). Se argumenta que puede surgir un conocimiento más profundo de confianza al tener en cuenta los cambios en la percepción del riesgo y la confianza. La retroalimentación del resultado durante una sesión de intercambio inicial incrementa las bases de las creencias de confianza en las operaciones de cambio. El contexto del estudio son las transacciones de comercio electrónico en los mercados electrónicos B2B de terceros por parte de dos empresas pequeñas.

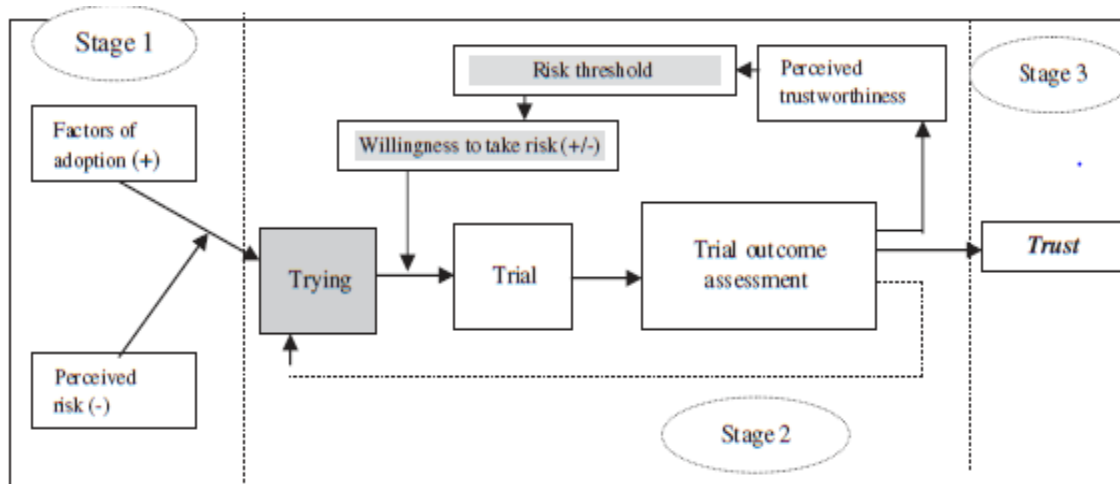
Los autores encuentran que, una organización legítima es vista como transparente y apropiada en donde las transacciones pueden tener lugar a causa de las percepciones de la corrección social y la confiabilidad. El modelo de proceso indica que para la formación de la confianza en las transacciones de comercio electrónico de alto riesgo, debe ocurrir pruebas y los resultados de estas pruebas deben ser favorables en cuanto a que deben refutar percepciones de la pérdida y generar satisfacción en relación con la capacidad y la integridad de los dos aspectos de las transacciones de comercio electrónico: la otra parte y la plataforma tecnológica. Para comprender la formación de la confianza en el comercio electrónico, es necesario delimitar la otra parte y la plataforma tecnológica e investigar la formación de la confianza en estos dominios por separado y luego integrarlos en una visión más general.

El artículo aporta los siguiente modelos:

	<i>Informational feature</i>	<i>Transactional feature</i>
<i>Firm as Supplier</i>	Trust formation and usage of buyer information on B2B e-market	Trust formation and usage of transactional feature with a new buyer on B2B e-market
<i>Firm as Buyer</i>	Trust formation and usage of seller information on B2B e-market	Trust formation and usage of transactional feature with a new supplier on B2B e-market

FIGURE 1 Units of analysis.

Proceso de la formación de la confianza



4.2 CONSOLIDACIÓN DEL PENSAMIENTO

Todos los papers analizados se enfocan en temas diferentes, pero todos concluyen que la confianza afecta el desempeño de las personas y por ende de las empresas.

En el paper “Interpersonal trust and inter-firm trust in construction projects”, se ha proporcionado una visión objetiva y una percepción cualitativa acerca de la estructura de las relaciones y algunos aspectos de gestión de la confianza en el entorno del trabajo del proyecto. Dado que la investigación confirma que existe la confianza, tanto a nivel organizacional e individual, la confianza tiene que ser construida en ambos, sobre todo cuando una relación estratégica está en la mente. Se concluye que la asociación ayuda a desarrollar la confianza entre las empresas; y que la confianza interpersonal sigue siendo muy importante a pesar de que la confianza entre las empresas se entiende mejor que la confianza interpersonal (Lau & Rowlinson, 2009). En “Organizational trust, risk and creativity”, se mostró que la confianza parece ser un factor que promueve la creatividad. Se sugiere que los factores contextuales influyen en el comportamiento de toma de riesgos. (Rodrigues & Veloso, 2013). “Revisiting the trust-performance link in strategic alliances” encontró que, en combinación con una extensión de la investigación sobre los determinantes de la confianza, se sigue creyendo que la relación entre la confianza y el rendimiento es bidireccional. Sugiere que la confianza y el rendimiento constituyen un sistema que se retroalimenta en el que influye el desempeño en la confianza y la confianza en el desempeño. (Mohr & Puck, 2013). “Trust, owner rights, employee rights and firm performance” En primer lugar, encontró que la confianza del país se asocia negativamente con la religión jerárquica y la diversidad lingüística. En segundo lugar, tanto los derechos de los inversores y los derechos de los empleados son más débiles cuando la confianza del país es más fuerte y viceversa. En tercer lugar, la confianza de la firma es generalmente - pero no siempre - mayor en los países con altos niveles de confianza en el país. En

cuarto lugar, se encontró que la confianza a nivel de empresa tiene un efecto positivo sobre el rendimiento de la empresa, pero no tanto en contextos de alta confianza de los países que en los de poca. (Goergen, Chahine, Brewster, & Wood, 2013)

Por otra parte, “Performance target revisions in incentive contracts: ¿do information and trust reduce ratcheting and the ratchet effect?” Contribuye a ofrecer una idea sobre cuando los directores y agentes son capaces de mantener un acuerdo implícito y cómo este acuerdo implícito influencia tanto el comportamiento del efecto trinquete y de los agentes directores de las opciones estratégicas. Los hallazgos proporcionan información importante para los diseñadores de contrato de compensación, especialmente relacionados con su elección para ofrecer al agente un contrato a largo plazo frente a varios contratos de periodo a periodo. (Bol & Lill, 2015). En “Twenty recommendations to reduce financial prédation and blind trust in small familyowned financial businesses” se concluye que la maximización de la riqueza que beneficia tanto a las pequeñas empresas y a los clientes financieros de empresas familiares o grandes, puede lograrse por igual sólo bajo dos condiciones la ausencia de comportamientos abusivos por parte del proveedor y la ausencia de confianza ciega por parte de los clientes. (Mesly, 2013)

Un paper muy importante es “Trust and financial reporting quality” en el cual se amplían las actuales literaturas de confianza y de información financiera, demostrando que la confianza de los empleados en la gestión esta significativamente asociado con la calidad de información financiera (FRQ). Este hallazgo sugiere que las firmas pueden ser capaces de mejorar la calidad de la información financiera por el hallazgo formas de mejorar el nivel de confianza dentro de sus organizaciones. Los resultados de este estudio también sugieren que los interesados podrían ser capaces de medir la confianza para medir la calidad de los procesos de información financiera. (Garrett, Hoitash, & Prawitt, 2014)

“Uneasy lies the head that bears the trust: the effects of feeling trusted on emotional exhaustion” encuentra que la confianza hace que los trabajadores no solo se sientan especiales, sino que también se cansen a veces. (Baer et al., 2015). “A survey on trust model” encuestó exhaustivamente multidisciplinares definiciones de confianza, conceptos relacionados con la confianza, las representaciones de confianza, las propiedades de confianza, y las formulaciones de construcciones de confianza. Además, se discutió cómo medir atributos fiables de redes complejas, compuestas de comunicación, información, social y dominios cognitivos. Se ha explorado la confianza para diversos fines en diversos campos de investigación. Se ha introducido el concepto de confianza compuesta de la interacción de las características particulares de diferentes capas de una red compleja. Para una correcta cuantificación de confianza en una red compleja, la identificación de las dimensiones claves de confianza en un escenario o contexto es el primer paso. El segundo paso es abordar cómo formalizar la confianza y validar modelos de confianza o métricas. Tras estos dos pasos, entonces se puede hacer con precisión las evaluaciones de confianza que pueden ser la base de decisiones a través de la maximización de conocimiento de la situación que proporciona una

percepción precisa, la interpretación y predicción de factores de situación críticos para la toma de decisiones futuras decisiones eficaz. (Cho, Chan, & Adali, 2015)

Desde otro punto de vista, en “In advertising we trust: religiosity’s influence on marketplace and relational trust” se encuentra que la religiosidad es como un antecedente y a la vez amplía la confianza en el mercado según la dimensión de la religiosidad (afectivos, conductuales o cognitivo) y la presencia de señales de creencias. Los hallazgos de esta investigación sugieren una nueva frase debe ser desarrollado para los consumidores afectivamente religiosos: "En la publicidad confiamos" (Minton, 2015). “A research agenda for trust in online environments” encontró que lo que distingue a la confianza es la honradez, la percepción de riesgo, la desconfianza y la incertidumbre. (Gefen, Benbasat, & Pavlou, 2008). Así mismo, “Trust analysis and assessment in virtual organization breeding environments” encontró las herramientas para establecer la base de la confianza en las EMG objetivo, y en especial a las difíciles tareas de: identificación de los elementos de confianza; evaluar el nivel de confianza de las organizaciones miembros VBE; y la creación de confianza entre los diferentes actores VBE. Además de las EMG, los planteamientos presentados son también aplicables a esos otros tipos de entornos de colaboración en el que sus miembros participen organizaciones, por ejemplo, la OV. Se muestra que dados los hechos necesarios / datos sobre las organizaciones, sus actuales niveles de confianza comparativa pueden ser evaluados / medidos. Además, se muestra que dados los datos necesarios acerca de los últimos años, la fiabilidad de una organización puede ser pronosticada para los próximos años. (Msanjila & Afsarmanesh, 2008)

En el artículo de “La confianza en los vínculos comerciales”, Donada y Nogatchewsky concluyen que para construir la confianza, las empresas tienen interés en el tratamiento de su reputación, para mejorar su experiencia en su campo y para mostrar su rendimiento. También, se debe estar atento a las características del socio que pueden fomentar la confianza: la dependencia mutua, buenas experiencias pasadas, similitudes, una cierta cercanía en los valores y objetivos de ambas compañías. Sin duda, el desarrollo del comercio es el espacio en donde la confianza se puede construir mejor, ya que el intercambio de información, la comunicación, la flexibilidad y el compromiso son elementos que la empresa puede aprovechar para construir la confianza con otra, y por lo tanto promover una cooperación exitosa y sostenible. Además, la confianza debe ser considerada como un activo específico en la relación, la cual no debe pasarse por alto. De acuerdo al artículo “Los constructores de confianza en las relaciones de transferencia de tecnología”, la autora encuentra que, uno de los factores generadores de confianza dentro de las relaciones entre la empresa y la investigación, es asignar un papel destacado a la presencia de figuras de interfaz que, a pesar de ser neutrales están cerca de la empresa y son capaces de llevar a cabo un diálogo directo y ganar confianza.

En “La orientación al aprendizaje y la confianza pyme”, se concluye que la confianza es fundamental para la relación entre las organizaciones y se ha demostrado que forma la base de las relaciones de negocios (Jiang, et al., 2011). Además, es orientada al proceso y toma tiempo para

desarrollarse. Por lo que, una serie de interacciones, desarrollado a través de cumplimientos obligatorios pasados y futuros compromisos entre los socios, se traduce en la confianza. Como resultado del compromiso y el comportamiento predecible de una empresa aumenta la confianza del socio (Johanson, Vahlne, 2003). Dentro de los círculos de negocios internacionales, el compromiso está íntimamente relacionado con el aprendizaje de experiencias pasadas de una empresa. Además, Liu y Henandez en su artículo sobre el papel del liderazgo y la confianza en la creación de patrones estructurales del equipo de la justicia procedimental, encontraron que cuando los líderes desarrollan relaciones diferenciadas con los miembros del equipo, estos confían menos entre ellos, y las interacciones sociales que influyeron en su percepción del PJ fueron disminuyendo en número y concentrándose entre sólo unos pocos individuos. Por otra parte, los datos muestran que cuanto mayor es la proximidad entre los miembros del equipo y mayor sea su sensibilidad individual a la igualdad de tratamiento, un tratamiento más diferenciado del líder hacia los miembros del equipo, reduce la confianza en el grupo y disminuyen su centralización y su densidad. Por su parte, en el artículo “El Proceso de Formación de confianza en los negocios electrónicos”, se encuentra que para la formación de la confianza en las transacciones de comercio electrónico de alto riesgo, debe ocurrir pruebas y los resultados de estas pruebas deben ser favorables en cuanto a que deben refutar percepciones de la pérdida y generar satisfacción en relación con la capacidad y la integridad de los dos aspectos de las transacciones de comercio electrónico: la otra parte y la plataforma tecnológica. Para comprender la formación de la confianza en el comercio electrónico, es necesario delimitar la otra parte y la plataforma tecnológica e investigar la formación de la confianza en estos dominios por separado y luego integrarlos en una visión más general.

Por otro lado, los autores de “Good Cop-Bad Cop: Confianza, Control y el atractivo de la Integración” encuentran que la mayoría de las relaciones individuales dentro del contexto de las colaboraciones de desarrollo de productos, se basan en el papel que tienen los individuos. Con el papel vienen las expectativas, tanto en términos de cómo se espera que la persona que juega el papel de comportarse y cómo su comportamiento es interpretado por otros. Así mismo, el contexto de la organización, que se manifiesta a través de roles, puede ser manipulado de forma activa con el fin de influir en el nivel de confianza de buena voluntad y control oficial en las colaboraciones entre empresas de desarrollo de productos (ZUCKER, 1986). En particular, estas dos se pueden combinar si se mantienen separadas las funciones del Departamento de I + D y el Departamento de Compras. Los resultados del artículo “¿Importa la confianza? La exploración de los efectos de la confianza entre organizaciones y entre personas en el rendimiento”, soportan la idea de que, en comparación con la confianza interpersonal, TMST interorganizacional emerge como una influencia dominante en los procesos de intercambio y de resultados. Las prácticas institucionalizadas y las rutinas para tratar con una organización socia, trascienden la influencia de la puerta fronteriza individual. Al considerar el papel de la confianza en el intercambio relacional, los autores argumentan que las empresas deben reconocer las estructuras impersonales (Shapiro, 1987), los procesos y rutinas que crean un marco estable en el que TMST interpersonal puede desarrollarse y persistir.

También, en el artículo “La confianza rápida individual y la confianza basada en el conocimiento cara a cara y virtual” los autores concluyen que la formación de la confianza es un proceso dinámico que toma diferentes formas en diferentes etapas de una relación. En las etapas iniciales de una relación de trabajo, la confianza se forma en un simple proceso de información basado en las características individuales, porque no hay suficiente conocimiento de los comportamientos individuales. En etapas posteriores de una relación de trabajo, el conocimiento de los miembros del equipo basado en el comportamiento pasado, juega un papel crítico en la determinación de la confianza. Alaka N. Rao en su artículo sobre la confianza y el rendimiento del equipo demuestra que la confianza tiene un efecto positivo sobre el rendimiento de los equipos globales, y los moderados de riesgo en la relación de confianza en el desempeño. Además, la confianza se relaciona positivamente con el rendimiento cuando el proyecto es muy arriesgado. Los autores encontraron que el exceso de la solidaridad y la cohesión dentro de los grupos disminuye el rendimiento del equipo (Jains, 1972). En los equipos de trabajo de alto rendimiento, los autores observaron que tanto la confianza y la desconfianza pueden coexistir funcionalmente. Asimismo, que la desconfianza da lugar a un interrogatorio, y las diferencias de perspectiva pueden ser esencial para el funcionamiento efectivo del grupo. Del mismo modo, la confianza excesiva puede reducir al mínimo las perspectivas alternativas, disminuyendo el rendimiento. Por lo tanto, la confianza se relaciona positivamente con el rendimiento cuando el entorno de trabajo del proyecto es muy arriesgado, pero la relación de confianza rendimiento es negativo cuando el riesgo es bajo.

En el artículo “La percepción de la cooperación y la confianza internacional. Un estudio sobre la cooperación de los exportadores e importadores polacos con los socios de China y Alemania”, el autor encuentra que la percepción es de mayor importancia en la etapa inicial de la cooperación. Por otro lado, distintos factores (como la experiencia sobre la cooperación con un socio determinado), afectan el nivel de confianza en las etapas posteriores. Además, una percepción de la cooperación en una relación con un socio procedente de otro país puede ser difícil y con un nivel de confianza un poco sorprendente. Sin embargo, esta difícil percepción de la cooperación puede afectar la selección de los socios, de forma que se haga más cuidadosa; y aumentar el esfuerzo para mantener una buena relación, lo que explica un nivel de confianza más alto. Por lo tanto, la percepción de quienes son los encargados de tomar las decisiones en los negocios internacionales con socios de un determinado país, es uno de los factores determinantes de la confianza en las relaciones internacionales. Así mismo, los autores del artículo “Revisando la confianza en las etapas posteriores de las empresas conjuntas internacionales: El papel de la longevidad, la interdependencia y el riesgo del oportunismo” afirman que el grado de confianza es un determinante crítico del desempeño de la alianza (Boersma et al., 2003, Robson et al., 2008, Nielsen y Gudergan, 2012). Además, la confianza del socio aumenta la cooperación, mejora la flexibilidad, reduce el costo de la coordinación y aumenta la transferencia de conocimiento (Nielsen, Nielsen, 2009; Schweitzer, Gudergan, 2011).

Por último, Huang y Wilkinson en su artículo sobre el desarrollo de la confianza en una relación de negocio encuentran que, aunque la confianza es un factor clave para las relaciones comerciales

exitosas y sostenibles, la distinción entre las actitudes de confianza y las medidas de confianza ayuda a los administradores a darse cuenta que la confianza no se convertirá en una verdadera ventaja competitiva hasta que se activa, es decir, hasta que las acciones tienen lugar (Welch et al, 2011). Por lo tanto, los gerentes no sólo deben invertir esfuerzos en cultivar un ambiente de confianza en la relación, sino también prestar atención a los factores contextuales que las intenciones de las empresas asociadas enganchen a confiar en las acciones para promover el desarrollo de relaciones. Consciente de que las actitudes de confianza no conducen necesariamente a las acciones de confianza, lo que permite a los administradores entender e interpretar mejor los comportamientos de sus socios.

5 SELECCIÓN DEL MODELO

5.1 LITERATURA

El paper que se seleccionó para el análisis y realización del modelo se titula "Confianza y calidad de información financiera" (Trust and financial reporting quality) cuyos autores son Jace Garrett, Rani Hoitash, and Douglas f. Prawitt y fue publicado por Journal of Accounting Research en el año 2014.

Este paper comienza diciendo que el papel de la confianza ha sido poco explorado en la literatura contable, y menos aún en el contexto específico de la calidad de información financiera (FRQ). Hay razones para creer que la confianza, en particular, la confianza de los empleados a sus gerentes, podría tener un efecto positivo en la influencia sobre FRQ, ya que "los gerentes que generan informes financieros a menudo dependen de los subordinados que poseen información privada para proporcionar entradas" (Jollineau, Vance, Webb, 2012), y el nivel de confianza entre jefes y subordinados pueden influir en el grado en que la información privada se produce de manera objetiva (Bart 1988) y compartida de manera abierta y con precisión (Mayer y Gavin 2005,). En este estudio, se investiga si la confianza de los empleados en la gestión, se asocia con la calidad de la información financiera. Se argumenta que la confianza entre los empleados y la dirección contribuye positivamente al proceso de información financiera, ya que es vital para la producción de información y comunicación. La confianza permite a los individuos revelar su falta de conocimiento, buscar consejos, y se basan más en el asesoramiento y en la información entrante. Del mismo modo, los empleados de nivel inferior que tienen información privada necesaria para la producción de informes financieros exactos son más propensos a compartir lo que saben cuándo la confianza es mayor (Dirks y Ferrin, 2001). De esta manera, la confianza lleva a tener información precisa a través de la organización y más rápida identificación de problemas potenciales. Esto, a su vez, se traduce en una mejor FRQ. Usando una medida única de la confianza de los empleados en la gestión que se basa en los datos de propiedad recogidos por Great Place to Work Institute (GPTW), que proporcionan la prueba de que una mayor confianza se asocia a un mayor FRQ por las acumulaciones de mayor calidad, menor probabilidad de errores en los estados financieros, y una menor probabilidad de debilidades materiales dados a conocer en el control interno. Los resultados son robustos.

Se encuentra que la confianza permanece asociada positivamente con FRQ después de controlar por cinco sustitutos de la capacidad de gestiones previamente identificadas en la literatura. Los resultados indican que los empleados de nivel superior tienden a tener mayor confianza en la gestión; Sin embargo, la confianza se mide en ambos rangos superiores e inferiores y se asocia con una mayor FRQ. También se encuentra que la confianza se asocia con una mejor FRQ tanto en ambientes de alta y baja de costos de agencia. Este estudio amplía las actuales literaturas de confianza y de información financiera, demostrando que la confianza de los empleados en la gestión esta significativamente asociado con FRQ. Este hallazgo sugiere que las firmas pueden ser capaces de mejorar la calidad de la información financiera por el hallazgo formas de mejorar el

nivel de confianza dentro de sus organizaciones. Los resultados de este estudio también sugieren que los interesados podrían ser capaces de medir la confianza para medir la calidad de los procesos de información financiera. Esta posibilidad tiene un valor potencial para los bancos, los comités de auditoría, los auditores, u otras partes interesadas que se basan en la evaluación del riesgo de problemas de información financiera que resulta de las empresas.

5.2 DESCRIPCION DEL MODELO

Los siguientes modelos fueron extraídos del artículo estudiado y analizado durante el trabajo y buscan determinar la relación entre confianza y la calidad de la información financiera medido por el ruido de las acumulaciones, la probabilidad de representaciones erróneas y la probabilidad de revelaciones de debilidad material.

5.2.1 Modelo 1

De acuerdo a los autores Garrett, Hoitash, and Prawitt, con el fin de estimar mejor la relación entre TRUST y FRQ, se debe aislar la parte de los devengos discrecionales que es impulsada por la calidad contable. Por lo ende, se incluye varias características específicas de la empresa que está asociada con acumulaciones discrecionales. Estos incluyen el tamaño (LOG-ASSETS), las industrias litigiosas (LIT-IND), las operaciones en el extranjero (FOREIGN-OP), la desviación estándar del flujo de caja de las operaciones y ventas (STD-CFO y STDSALES) y la proporción de años de pérdida LOSS-PROP) en los últimos 10 años. También, se controla por variables métricas de desempeño que pueden estar asociadas con la confianza y FRQ (calidad de la información financiera): volatilidad de acciones (STD-RET), los gastos no intangibles (NO-INT), la intensidad de capital (CAP-INTENSITY) -CASH), la ratio del mercado en el libro (MTB) y el rendimiento de los activos (ROA).

Además, se incluye los efectos fijos de la industria SIC de dos dígitos. Los errores estándar se agrupan en dos niveles de empresa y año.

$$\text{ACCRUAL-QUALITY} = a + \beta_1 \text{TRUST}_{it} + \beta_2 \text{LOG-ASSETS}_{it} + \beta_3 \text{LIT-IND}_{it} + \beta_4 \text{FOREIGN-OP}_{it} + \beta_5 \text{STD-CFO}_{it} + \beta_6 \text{STD-SALES}_{it} + \beta_7 \text{LOSS-PROP}_{it} + \beta_8 \text{STD-RET}_{it} + \beta_9 \text{NO-INT}_{it} + \beta_{10} \text{CAP-INTENSITY}_{it} + \beta_{11} \text{OP-CASH}_{it} + \beta_{12} \text{MTB}_{it} + \beta_{13} \text{ROA}_{it} + \epsilon_{it}$$

- ACCRUALS QUALITY: Se basa en el enfoque de acumulación error de estimación desarrollada por Dechow y Dichev [2002] y modificado por McNichols [2002]. De acuerdo a estos autores, la calidad de la información financiera se enfoca en trabajar con el capital de acumulación, es decir,

primero teniendo en cuenta que los ingresos es la mejor medida del desempeño y segundo la intención gerencial afecta la incidencia y magnitud de la calidad del error de estimación. Además, se basa en la intuición de que la acumulación es temporalmente ajustable. Para una estimación precisa implica una Buena coincidencia entre las acumulaciones actual y las realizaciones de flujos de efectivos pasados, presentes y futuros, mientras que las estimaciones imprecisas o erróneas reducen el rol beneficioso de los devengos.

El modelo teórico de la acumulación de Dechow y Dichev [2002] se da por la siguiente ecuación:

$$A_t = CF_{t-1}^t - (CF_t^{t+1} + CF_t^{t-1}) + CF_{t+1}^t + \varepsilon_{t+1}^t - \varepsilon_t^{t-1}. \quad (1)$$

La aproximación empírica del modelo es:

$$\Delta WC_t = b_0 + b_1 * CFO_{t-1} + b_2 * CFO_t + b_3 * CFO_{t+1} + \varepsilon_t. \quad (2)$$

Los términos del flujo de efectivo en la ecuación anterior capturan la construcción de la ecuación 2 con error de medición, donde este es dado por los componentes en **negrita** el paréntesis a continuación:

$$CFO_{t-1} = CF_{t-1}^t + (CF_{t-1}^{t-1} + CF_{t-1}^{t-2})$$

$$CFO_t = (CF_t^{t+1} + CF_t^{t-1}) + (CF_t^t)$$

$$CFO_{t+1} = CF_{t+1}^t + (CF_{t+1}^{t+1} + CF_{t+1}^{t+2})$$

Por CFO_{t-1} , El ruido consiste en flujo de efectivo recibido y reconocido en ganancias en el mismo período (CFO_{t-1}^{t-1}) más pagos en efectivos/colecciones (e.g., cuentas por cobrar) por transacción reconocida en ganancias en t-1. Por CFO_t el ruido proviene de los flujos de efectivo recibidos y reconocidos en resultados en el mismo período (CFO_{t+1}^{t+1}) más los flujos de efectivo diferidos que se reconocerán en el siguiente período (CFO_{t+2}^{t+2}). Por lo tanto, con respecto a acumulaciones actuales, el componente de ruido para CFO_t es menor que el componente de ruido para CFO_{t-1} y CFO_{t+1} .

Se usó simulaciones para examinar el efecto de este tipo de ruido en el coeficiente y R^2 en la Ecuación 2. En esta simulación no hay error de estimación. Todas las ventas a crédito son recolectadas, todos los ingresos diferidos se reconocen en el siguiente periodo, y no hay rebajas en el inventario. Así ningún cambio en R^2 y en el coeficiente es completamente atribuible a una medición errónea del flujo de caja deseado.

La empresa modelo genera las ventas en tres formas:

1. Las ventas a crédito son hechas en el momento t y recogidas en el t+1 (crear cuentas por cobrar).
2. Las ventas en efectivo son realizadas en el momento 1.

3. Los ingresos diferidos se reconocen en el momento 1 por efectivo recibido en t-1 (crea ingresos diferidos).

Se utilizó un generador de números aleatorios para generar cada tipo de ventas por 200 períodos. Las ventas van aleatoriamente de 0 a 200. La empresa comienza sus negocios con una dotación inicial de inventario y capital de los accionistas. La política de inventario es reemplazar en el período t por inventario vendido en el período t-1, y no hay cambio de precio. Por simplicidad, se asume que el inventario requerido para las ventas en efectivo en t se compra en t para que el efectivo de las operaciones y las ganancias sean iguales para las ventas en efectivo (es decir, no se realizan devengos para las ventas en efectivo). La dotación inicial se establece lo suficientemente grande como para que la empresa nunca tiene salidas de inventario. En esta empresa:

Capital de trabajo = Cuentas por cobrar + Inventario - Ingresos diferidos;

Devengos = Δ Cuentas por Cobrar + Δ Inventario - Δ Ingresos Diferidos;

Efectivo de la operación en el período 1 (CFO_1) = Efectivo de las ventas de crédito realizadas en t-1 (CF_{t-1}^c) + Efectivo para ventas en efectivo realizadas a 1 (CF_t^e) + Ingresos Diferidos (CF_t^d) y

Ganancias = Efectivo de Operaciones + Acumulaciones = Ventas - Costo de Bienes Vendidos.

- Confianza (TRUST): La mayoría es la confianza de la gestión de los empleados. Las preguntas fueron desarrolladas basadas en la investigación académica y son consistentes con los modelos de la confianza. Todas las preguntas de la encuesta (que se debe comprar) se responden en una escala Likert de cinco puntos (una puntuación de 1 se corresponde con "casi siempre falsa"; una calificación de 5 corresponde con "casi siempre es verdad"). La calificación de confianza se calcula como la suma de las respuestas. Calculamos la confianza como la media de puntuación de confianza para cada empresa en un año determinado. A continuación, para facilitar la interpretación, normalizamos la confianza al crear una puntuación z. En este caso el valor de la confianza indica una diferencia de la media de las desviaciones estándar.

- LOG-ASSETS: El logaritmo natural de los activos totales

- LIT-IND: Un indicador variable igual a uno si una empresa está en una industria litigiosos códigos SIC-2833-2836, 3570 a 3577 3600 a la de 3674 5200 a 5961, y 7370 y cero en otro caso

- FOREIGN-OP: Variable indicadora que toma valor de uno si la empresa tiene intercambio de divisas y cero en otro caso.

- STD CFO: La desviación estándar de flujo de efectivo de operaciones calculadas durante un período de no menos de 3 años y no más de 10 años

- STD-SALES: La desviación estándar de las ventas calculadas durante un período de no menos de 3 años y no más de 10 años

- LOSS-PROP: La proporción de años con pérdida durante los últimos 10 años.
- STD-RET: La desviación estándar de los rendimientos mensuales de la cuenta ajuste de mercado calculado en cinco años, en los que el mercado se define como la cartera de valor ponderado de las poblaciones de CRSP(Center for Research in Security Prices) NYSE / Nasdaq / AMEX.
- NO-INT: Una variable indicadora igual a uno si la empresa no tiene activos intangibles [Compustat (DRX + DRX) = 0]
- CAP-INTENSITY: la intensidad de los bienes de capital mide como netas de la propiedad, planta y equipo dividido por el total de activos [Compustat PPENT / AT]
- OP-CASH: El flujo de caja de las operaciones dividido por el total de activos [Compustat ONCF / AT]
- MTB: El valor de mercado del capital dividido por el valor contable del patrimonio común [Compustat CEQ / (PRCC CSHO × F)]
- ROA: La relación de la utilidad antes de partidas extraordinarias, dividido por el total de activos [Compustat IB / AT]

5.2.2 Modelo 2:

Para el Segundo modelo, los autores Garrett, Hoitash, and Prawitt (2014), determinan que las revelaciones de debilidad material y las declaraciones equivocadas de los estados financieros están vinculadas, pero son fundamentalmente diferentes. Los controles internos son las políticas y procedimientos diseñados para prevenir, detectar y corregir errores. Las deficiencias de control no son necesariamente indicativas de estados financieros inexactos, porque las debilidades de control no siempre dan lugar a declaraciones equivocadas. Por el contrario, los reajustes de los estados financieros resultan de la realización de una declaración equivocada material. Se medirá ICMW como una variable de indicador que asume el valor de uno para firmas que revelaron una debilidad material en la Sección 302 o Sección 404 durante el año fiscal y cero en caso contrario. Del mismo modo, MISSTATEMENT se basa en las revelaciones que se hacen cuando las empresas reafirmar los estados financieros anteriores. Esta variable es una variable indicadora que toma el valor de uno durante los años que posteriormente fueron re-expresados y cero en caso contrario. La variable MISSTATEMENT se mide cuando ocurre el error y no cuando finalmente se revela públicamente como una re-expresión.

El modelo incluye las siguientes variables de control. Primero, se controla el tamaño de la empresa con LOG-ASSETS. Luego, con la fortaleza financiera con NEG-INCOME, LEVERAGE y ROA, y para la complejidad de la firma con FOREIGN-OP, RESTRUCTURE y SEGMENTS. Se

controla el riesgo de litigio con LIT-IND, por relación de mercado a libro con MTB y por riesgo de auditor con AUD-CHANGE. También, se incluye controles para la fuerza del comité de auditoría y la experiencia financiera del comité de auditoría con AC-FIN-EXPRT y AC-EXEC-EXPRT, para el tamaño del comité de auditoría con AC-SIZE y la volatilidad con STD-CFO, STD-SALES y STD-RET.

De igual forma como el anterior modelo, se incluye los efectos fijos de la industria SIC de dos dígitos. Los errores estándar se agrupan en dos niveles de empresa y año.

$$\text{MISSTATEMENT/ICMW} = a + \beta_1\text{TRUST}_{it} + \beta_2\text{LOG-ASSETS}_{it} + \beta_3\text{NEG-INCOME}_{it} + \beta_4\text{LEVERAGE}_{it} + \beta_5\text{ROA}_{it} + \beta_6\text{FOREIGN} - \text{Op}_{it} + \beta_7\text{RESTRUCTURE}_{it} + \beta_8\text{SEGMENTS}_{it} + \beta_9\text{LIT-IND}_{it} + \beta_{10}\text{MTB}_{it} + \beta_{11}\text{AUD-CHANGE}_{it} + \beta_{12}\text{AC-FIN} - \text{EXPRT}_{it} + \beta_{13}\text{AC-EXEC-EXPRT}_{it} + \beta_{14}\text{AC-SIZE}_{it} + \beta_{15}\text{STD-CFO}_{it} + \beta_{16}\text{STD-SALES}_{it} + \beta_{17}\text{STD-RET}_{it} + \epsilon_{it}$$

- MISSTATEMENT/ICMW (Control de calidad interno y representaciones erróneas): divulgaciones de la debilidad material y los errores en los estados financieros están vinculados, pero son fundamentalmente diferentes. Los controles internos son las políticas y procedimientos que están diseñados para prevenir, detectar y corregir errores. Las deficiencias de control no son necesariamente indicativos de los estados financieros inexactos, debido a que no siempre resultan en errores. En contraste, la corrección monetaria de los estados financieros es el resultado de la realización de un error importante. Mide ICMW como un indicador variable que toma el valor de uno para empresas que se da a conocer una debilidad material de la sección 302 o la Sección 404 durante el año fiscal y cero en caso contrario. Del mismo modo, contienen errores se basa en las revelaciones que se hacen cuando compañías actualizan los estados financieros anteriores. Esta variable es un indicador que toma el valor de uno durante años que más tarde fueron corregidos y cero en caso contrario.

- Confianza (TRUST): La mayoría es la confianza de la gestión de los empleados. Las preguntas fueron desarrolladas basadas en la investigación académica y son consistentes con los modelos de la confianza. Todas las preguntas de la encuesta se responden en una escala Likert de cinco puntos (una puntuación de 1 se corresponde con "casi siempre falsa"; una calificación de 5 corresponde con "casi siempre es verdad"). La calificación de confianza se calcula como la suma de las respuestas. Calculamos la confianza como la media de puntuación de confianza para cada empresa en un año determinado. A continuación, para facilitar la interpretación, normalizamos la confianza al crear una puntuación z. En este caso el valor de la confianza indica una diferencia de la media de las desviaciones estándar.

- LOG-ASSETS: El logaritmo natura de los activos totales.

- **NEG-INCOME:** Un indicador variable igual a uno si la compañía experimentó una pérdida en el año en curso y cero en otro caso.
- **LEVERAGE:** La proporción del total del pasivo al activo total [Compustat (DLC + DLTT)/ AT]
- **ROA:** La relación de la utilidad antes de partidas extraordinarias, dividido por el total de activos [Compustat IB / AT].
- **FOREIGN-OP:** Variable indicadora que toma valor de uno si la empresa tiene intercambio de divisas y cero en otro caso.
- **RESTRUCTURE:** Variable indicadora igual a uno si una empresa participó en una reestructuración y cero en otro caso [codificado como uno si cualquiera de los siguientes elementos de datos de Compustat son no nulas: RCP, RCA, repeticiones o RCD]
- **SEGMENTS:** El número de segmentos de negocios reportados [archivo Segmento Compustat].
- **LIT-IND:** Un indicador variable igual a uno si una empresa está en una industria litigiosos códigos SIC-2833-2836, 3570 a 3577 3600 a la de 3674 5200 a 5961, y 7370 y cero en otro caso
- **MTB:** El valor de mercado del capital dividido por el valor contable del patrimonio común [Compustat CEQ / (PRCC CSHO × F)]
- **AUD-CHANGE:** Variable indicadora que equivale a uno para las empresas que han cambiado su auditoría y cero en otro caso [Auditoría Analytics]
- **AC-FIN-EXPERT:** Proporción de los miembros del comité de auditoría que son la contabilidad expertos financieros, donde un miembro del comité de auditoría es un experto financiero contable si su / su biografía indica que este individuo tiene por lo menos una de las siguientes calificaciones: contador público certificado, director financiero, interventor, jefe contable, controlador, tesorero, o vicepresidente de finanzas [BoardEx].
- **AC-EXEC-EXPERT:** Proporción de los miembros del comité de auditoría que son expertos financieros de supervisión, cuando un miembro del comité de auditoría es un experto financiero de supervisión si su / su biografía indica que este individuo tiene por lo menos una de las siguientes calificaciones: CEO, COO, presidente del bordo, o un presidente de una empresa y él / ella no es un experto financiero contable [BoardEx].
- **AC-SIZE:** Número de miembros de la junta en el comité de auditoría [BoardEx].
- **STD CFO:** La desviación estándar de flujo de efectivo de operaciones calculadas durante un período de no menos de 3 años y no más de 10 años
- **STD-SALES:** La desviación estándar de las ventas calculadas durante un período de no menos de 3 años y no más de 10 años

- **STD-RET:** La desviación estándar de los rendimientos mensuales de la cuenta ajuste de mercado calculado en cinco años, en los que el mercado se define como la cartera de valor ponderado de las poblaciones de CRSP NYSE / Nasdaq / AMEX.

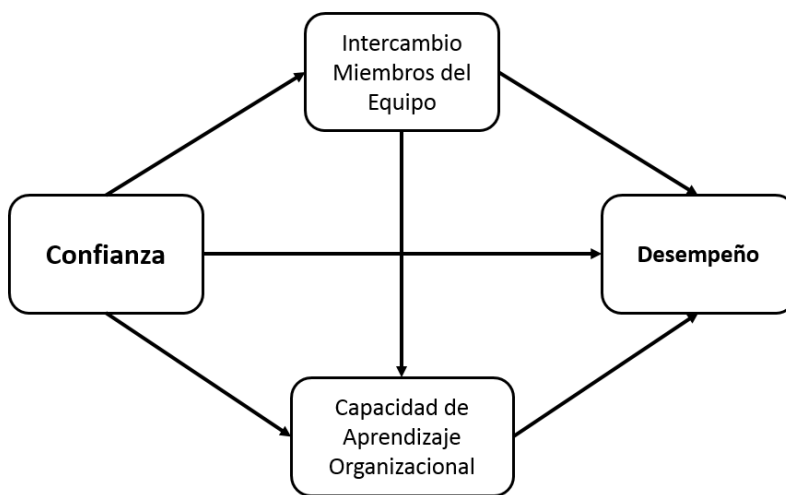
6 TRABAJO DE CAMPO MODELO SEM

6.1 EL MODELO

El proyecto de grado consistía en llegar hasta la selección y descripción del modelo del próximo proyecto que se realizara con nuevos estudiantes, y terminar el trabajo de campo del proyecto TRUST (CONFIANZA Y DESEMPEÑO), iniciado por Mateo Garzón Rivera y Sebastián López Ayala.

El proyecto TRUST se basa en un modelo que permite establecer el efecto de la Confianza entre miembros del equipo y la confianza entre el equipo y el líder, sobre tres variables: Team-Member Exchange, Capacidad de Aprendizaje Organizacional y el Desempeño del equipo de trabajo. y el modelo es el siguiente:

Figura 1: Flujograma



Fuente 1: Mateo Garzón y Sebastián López

Con el cual se buscaba medir los efectos de la confianza entre los miembros del equipo y el líder sobre el desempeño del equipo, en equipos de trabajo cotidianos del sector empresarial. Este modelo permitirá extrapolar el desempeño de los equipos como elemento de inferencia para medir el desempeño de la compañía. Lo anterior, teniendo en cuenta que en el modelo a su vez están presentes dos variables; la interacción de los miembros del equipo y la capacidad de aprendizaje dentro del mismo.

En primer lugar, la *confianza*, se define según (Schaubroeck, Peng, & Hannah, 2013), como aquella reducción de la incertidumbre de los individuos en las relaciones interpersonales, que resulta en el fortalecimiento de la calidad de los intercambios sociales, en maneras que mejor habilitan a los trabajadores a la adquisición de información, apoyo y otro tipo de recursos.

Por otro lado, *Team-Member Exchange* o *intercambio de los miembros del equipo* refiere según (Seers, 1989), refiere a las percepciones de los empleados sobre sus relaciones con sus compañeros

de trabajo que están al mismo nivel. En especial, el grado de interconexión que posibilita el intercambio de información esencial para el funcionamiento del equipo.

La variable *Organizational Learning Capability (OLC)* o *Capacidad de aprendizaje de la organización* refiere a la habilidad de las organizaciones o equipos de trabajo para implementar las prácticas apropiadas en términos de administración, así como la implementación de estructuras y procedimientos que facilitan y motivan los procesos de aprendizaje (Akgun, Keskin, Byrne, & Aren, 2007).

La variable *Job Performance*, o *desempeño del empleado*, se define según (Khan, 2010), como buen trabajo en términos de cantidad y calidad esperada de cada empleado. A medida que incrementa el desempeño del empleado, aumenta el desempeño de la empresa y en últimas las utilidades de esta. (Zahargier, 2011)

Las escalas utilizadas para la medición de las variables involucradas en el modelo, junto con las dimensiones que estas buscaban medir, se pueden ver en la *Tabla 1*:

Tabla 1: Escalas de Medición y sus Fuentes

CONSTRUCTO	DIMENSIONES	No. Items		FUENTES DE ESCALA
Trust (Líder-Equipo / Entre miembros del equipo)	Benevolencia	10	40	Adams, Waldherr, & Sartori, (2008). Trust in Teams Scale, Trust in Leaders Scale, <i>Manual for Administration and Analyses</i> .
	Integridad	10		
	Previsibilidad	10		
	Competencias	10		
Capacidad de Aprendizaje Organizacional	Compromiso Gerencial	5	16	Jeréz-Gómez, Céspedes Lorente y Valle-Cabrera (2005). <i>Journal of Business Research</i> .
	Perspectiva de Sistemas	3		
	Apertura y Experimentación	4		
	Integración y Transferencia de Conocimientos	4		
TMX	Apoyo entre colaboradores	12	12	Seers (1989). <i>Organizational Behavior and Human Decision Process</i> .
Desempeño	Aportaciones de Valor	5	25	Ketkar, S. & Sett, P. K. (2009). HR flexibility and firm performance: analysis of a multi-level causal model, <i>The International Journal of Human Resource Management</i> , 20 (5), 1009-1038.
	Operativo	10		
	Resultados	10		

Fuente 2: Mateo Garzón y Sebastián López

6.2 Cuestionario

El cuestionario, consta de dos partes; en la primera, se realizan 11 preguntas de control, que buscan medir el perfil del encuestado en términos demográficos, de desarrollo profesional y las características de su equipo de trabajo y en la segunda, se procede a evaluar como tal cada variable involucrada en el modelo. El cuestionario estuvo compuesto por 104 preguntas, incluyendo las preguntas de control, y se contestaron 61 encuestas en total. El cuestionario se divide en cuatro secciones, bajo las siglas TMX (Team Member Exchange), JP (Job Performance), OLC (Organizational Learning Capability) and T (Trust).

Las 93 preguntas (excluyendo las 11 de control) fueron formuladas de manera afirmativa, y las respuestas estaban planteadas sobre una escala de tipo Likert de 1 a 7, en la que los encuestados debían calificar 1 en cuanto estuviesen “Completamente en desacuerdo” con la afirmación, y 7 si estaban “Completamente de acuerdo” con la afirmación planteada. (*Véase Anexo 2: Cuestionario*).

6.3 Definición de la muestra

La definición de la muestra tenía tres requisitos; primero, debían ser personas que laborasen actualmente en el sector privado, debían ser profesionales y por último y más importante, debían ser miembros de un equipo de trabajo cotidiano en sus compañías. En caso de que este no fuera el caso, se definía que dicha persona pensara en un equipo de trabajo que fuese significativo.

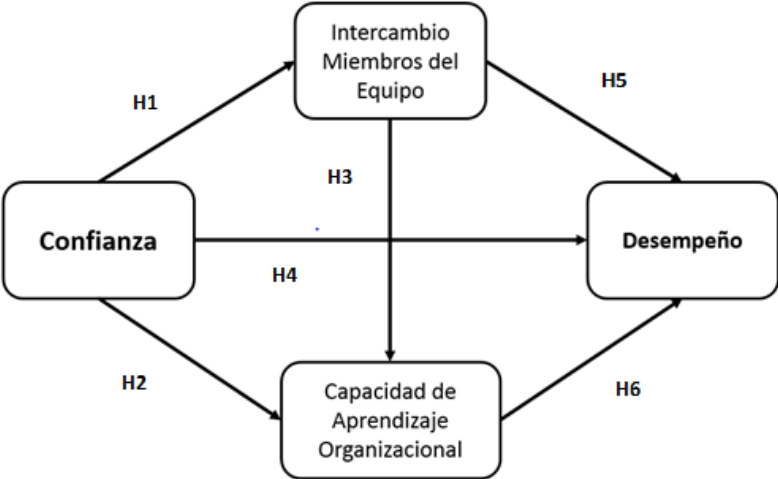
Lo anterior como la mejor manera de cumplir el objetivo de esta investigación.

6.4 Hipótesis

La hipótesis para contrastar son las siguientes:

- Hipótesis 1 (H1): La Confianza afecta positivamente el Intercambio de los Miembros del Equipo.
- Hipótesis 2 (H2): La Confianza afecta positivamente la Capacidad de Aprendizaje Organizacional.
- Hipótesis 3 (H3): El Intercambio de los Miembros del Equipo afecta positivamente la Capacidad de Aprendizaje Organizacional.
- Hipótesis 4 (H4): La Confianza afecta positivamente el Desempeño.
- Hipótesis 5 (H5): El Intercambio de los Miembros del Equipo afecta positivamente el Desempeño.
- Hipótesis 6 (H6): La Capacidad de Aprendizaje Organizacional afecta positivamente el Desempeño.

Figura 2: Modelo para contrastar



Fuente 3: Elaborado por los autores del proyecto

7 RESULTADOS

La realización del contraste estadístico se realizó con el paquete de Software AMOS y con los datos de 121 encuestas realizadas, en este se utilizó una técnica estadística multivariante para probar y estimar relaciones causales a partir de los datos estadísticos obtenidos sobre la causalidad de las variables involucradas.

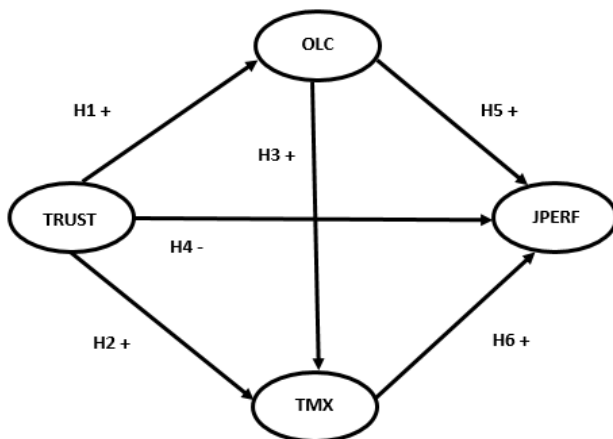
VARIABLES DEL MODELO:

- TRUST: Confianza
- TMX: Intercambio de los Miembros del Equipo
- OLC: Capacidad de Aprendizaje Organizacional
- JPERF: Desempeño

7.1 Modelo Completo

El siguiente modelo es el realizado con las variables completas y las interacciones.

Figura 3: Modelo para contrastar



Fuente 4: Elaborado por los autores del proyecto

7.1.1 Prueba de ajuste

A continuación se muestran los resultados, los cuales no dio un buen ajuste por la limitación de la muestra, se observa que la variable Confianza (TRUST) afecta negativamente a la variable

Desempeño (JOBPERF), por lo cual no se prueba la hipótesis 3. Sin embargo, las hipótesis 1,3, 5 y 6 si dieron positivas y significativas, por ende se cumplen. Por otro lado, la hipótesis 2 no fue estadísticamente significativa.

Tabla 2: Resultados modelo completo

				Estimate	P
H1	OLC	<---	TRUST	1,03	***
H2	TMX	<---	TRUST	0,261	0,114
H3	TMX	<---	OLC	0,321	0,018
H4	JOBPERF	<---	TRUST	-0,148	0,129
H5	JOBPERF	<---	OLC	0,424	***
H6	JOBPERF	<---	TMX	0,28	***

Fuente 5: Elaboración propia con los resultados del programa AMOS

La prueba de ajuste no es tan buena pues NFI, IFI, TLI, CFI dieron por debajo de 0,7. Por otro lado, CMIN/DF (2,826) es buena ya que dio cercana a 2 y por último, el RMSEA (0,123) no fue tan bueno pues no dio por debajo de 0,1. Por lo cual, los resultados no son confiables, por lo que se procede a realizar la partición del modelo en los otros dos modelos (2 y 3).

Tabla 3: Resultados modelo completo

Model	NFI	IFI	TLI	CFI	CMIN/DF	RMSEA
	Delta1	Delta2	rho2			
Default model	0,386	0,493	0,475	0,489	2,826	0,123

Fuente 6: Elaboración propia con los resultados del programa AMOS

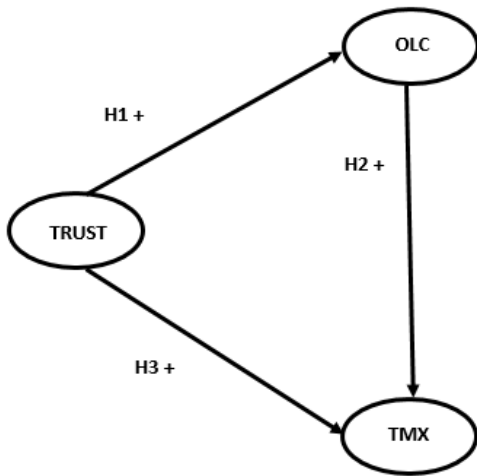
Se encontró que por el número de variables la muestra es pequeña entonces el modelo no da el ajuste, por lo anterior se hicieron dos modelos en base a la inicial por la limitación de la muestra para probar las hipótesis

Bajo tamaño de muestra, modelos 2 y 3

7.2 Modelo 2

En el siguiente modelo se estima sin la variable desempeño (JPO), para observar el ajuste e interacción entre estas variables.

Figura 4: Modelo 2



Fuente 7: Elaborado por los autores del proyecto

Chi-square = 1374,166
 Degrees of freedom = 492

7.2.1 Prueba de ajuste

Teniendo en cuenta la siguiente tabla, la hipótesis 1 y 2 dieron positivas y significativas, lo que significa que Trust afecta positivamente OLC y este último a su vez afecta positivamente a TMX. Sin embargo, la hipótesis 3 dio positiva pero no es significativa, por lo que TRUST no afecta el Team Member Exchange. Además, el mediador es OLC.

Tabla 4: Resultados modelo 2

				Estimate	P
H1	OLC	<---	TRUST	0,671	***
H2	TMX	<---	OLC	0,211	0,013
H3	TMX	<---	TRUST	0,008	0,912

Fuente 8: Elaboración propia con los resultados del programa AMOS

Así mismo, se puede observar en la siguiente tabla que NFI, IFI, TLI y CFI fueron bueno igual o por encima de 0,7, por lo que el modelo tiene un buen ajuste. Adicional, CMIN dio 2,7931 muy cercano a 2; sin embargo, el RMSEA (0,122) no fue tan bueno pues no dio por debajo de 0,1.

Tabla 5: Resultados modelo 2

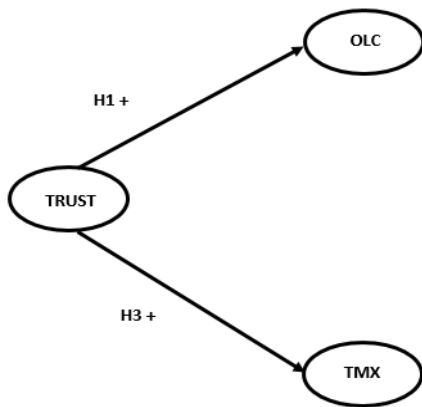
Model	NFI	IFI	TLI	CFI	CMIN/DF	RMSEA
	Delta1	Delta2	rho2			
Default model	0,699	0,784	0,766	0,782	2,793	0,122

Fuente 9: Elaboración propia con los resultados del programa AMOS

7.2.2 Modelo sin mediación

En este modelo se observa si la mediación de la variable OLC es significativa para el modelo, por lo cual el modelo queda de la siguiente forma:

Figura 5: Modelo 2 sin mediación



Fuente 10: Elaborado por los autores del proyecto

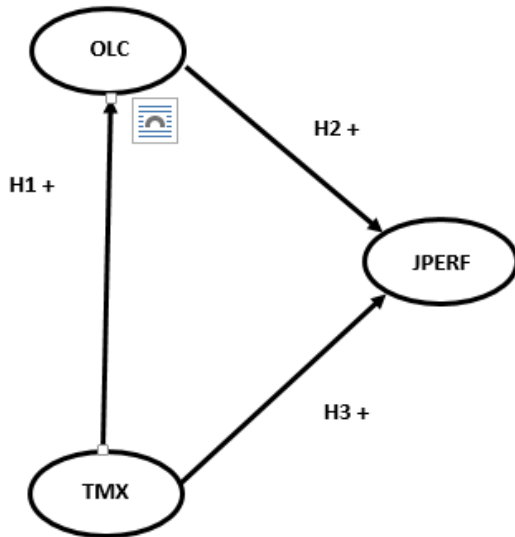
Teniendo en cuenta lo que dice la teoría, que si el Chi-cuadrado cambia más de 3,82 por cada una unidad que cambie los grados de libertad, entonces la mediación es significativa, pero si cambia en menos de 3,82 entonces no es significativa. A partir de lo observado del modelo con mediación (modelo 2) y los resultados de este modelo sin mediación que se observan en la siguiente tabla, los grados de libertad cambiaron en una unidad (de 492 a 493) y el Chi-cuadrado aumentó en 6 unidades (de 1374,166 a 1380,395), por lo tanto la mediación es significativa.

Chi-square = 1380,395
Degrees of freedom = 493

7.3 Modelo 3

En el siguiente modelo es sin la variable Trust donde la variable OLC es de mediación:

Figura 6: Modelo 3



Fuente 11: Elaborado por los autores del proyecto

Chi-square = 690,496
Degrees of freedom = 321

7.3.1 Prueba de ajuste

Con base en la siguiente tabla las tres hipótesis son significativas y positivas siendo una buena retroalimentación para el modelo, pues las tres hipótesis son significativas al 99% y positivas. Por lo tanto, el Intercambio Miembros del equipo (TMX) afecta positivamente a la Capacidad de Aprendizaje Organizacional (OLC), al igual que al desempeño (JOP). Adicionalmente, OLC afecta positivamente a JOP y es un mediador del modelo.

Tabla 6: Resultados modelo 2

				Estimate	P
H1	OLC	<---	TMX	0,438	***
H2	JOP	<---	OLC	0,451	***
H3	JOP	<---	TMX	0,184	0,012

Fuente 12: Elaboración propia con los resultados del programa AMOS

De acuerdo a la siguiente tabla se observa que hay un buen ajuste, pues teniendo en cuenta los valores de NFI, IFI, TLI y CFI están por encima de 0,7 siendo significativo para el modelo. En segundo lugar, CMIN dio 2,151 muy cercano a 2 y por último el RMSEA (0,098) dió por debajo de 0,1.

Tabla 7: Resultados modelo 3

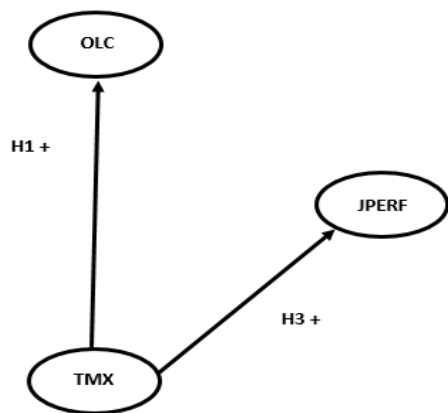
Model	NFI	IFI	TLI	CFI	CMIN/DF	RMSEA
	Delta1	Delta2	rho2			
Default model	0,717	0,825	0,806	0,823	2,151	0,098

Fuente 13: Elaboración propia con los resultados del programa AMOS

7.3.2 Modelo sin mediación

En este modelo se observa si la mediación de la variable OLC es significativa para el modelo, por lo cual el modelo queda de la siguiente forma:

Figura 7: Modelo 3 sin mediación



Fuente 14: Elaborado por los autores del proyecto

Con base en la teoría, que si el Chi-cuadrado cambia más de 3,82 por cada una unidad que cambie los grados de libertad, entonces la mediación es significativa, pero si cambia en menos de 3,82 entonces no es significativa. A partir de lo observado del modelo con mediación (modelo 2) y los resultados de este modelo sin mediación que se observan en la siguiente tabla, los grados de libertad cambiaron en una unidad (de 321 a 322) y el Chi-cuadrado aumentó en más de 6 unidades (de 690,496 a 742,354), por lo tanto, la mediación es significativa.

Chi-square = 742,354 Degrees of freedom = 322
--

7.4 HALLAZGOS

Del modelo (Modelo completo) que relaciona la Confianza (Trust), el Desempeño (JPERF), el Intercambio entre Miembros del Equipo (TMX) y la Capacidad de Aprendizaje de la Organización (OLC) se puede evidenciar que:

- Se contrastó la relación positiva entre la Confianza y el Intercambio de los Miembros del Equipo.
- No se contrastó que la Confianza afectará positivamente la Capacidad de Aprendizaje Organizacional.
- Hubo evidencia estadística de que el Intercambio de los Miembros del Equipo afecta positivamente la Capacidad de Aprendizaje Organizacional.
- No existe evidencia contrastante de la relación positiva entre la Confianza y el Desempeño.
- Se contrastó la relación positiva entre el Intercambio de los Miembros del y el Desempeño.
- Existe evidencia contrastante de la relación positiva entre la Capacidad de Aprendizaje Organizacional y el Desempeño.

Del modelo (modelo 2) que relaciona la Confianza (Trust), el Intercambio entre Miembros del Equipo (TMX) y la Capacidad de Aprendizaje de la Organización (OLC) se observó que:

- Hay evidencia estadística de la relación positiva la Confianza y la Capacidad de Aprendizaje Organizacional
- Se contrastó estadísticamente que la Capacidad de Aprendizaje Organizacional afecta positivamente el Intercambio de los Miembros del Equipo.
- Sin embargo, no hay evidencia estadística de la relación positiva entre la Confianza y el Intercambio de los Miembros del Equipo.
- Además, se evidenció que la Capacidad de Aprendizaje Organizacional (OLC) es un mediador significativo para el modelo.

Del modelo (Modelo 2) que relaciona el Desempeño (JPERF), el Intercambio entre Miembros del Equipo (TMX) y la Capacidad de Aprendizaje de la Organización (OLC) es importante resaltar que:

- Hay evidencia estadística de que el Intercambio Miembros del Equipo afecta positivamente a la Capacidad de Aprendizaje Organizacional.
- Se contrastó la relación positiva entre el Desempeño y el Intercambio Miembros del Equipo.

- Se contrasto estadísticamente la relación positiva entre la Capacidad de Aprendizaje Organizacional y el Desempeño.
- Se evidencio que la Capacidad de Aprendizaje Organizacional (OLC) es un mediador significativo para el modelo.

8 CONCLUSIONES

En cuanto a la primera parte del trabajo de grado, el modelo planteado está soportado con bibliografía reciente, que permite la proyección del modelo a la obtención de resultados útiles y aplicables en el tiempo.

Es importante resaltar que la confianza organizacional es importante a la hora de observar la calidad de la información financiera y el desempeño de esta. Sin embargo, cabe resaltar que se debe tener en cuenta otros factores ya establecidos de la empresa que lo afectan.

La confianza organizacional es muy importante pues ayuda a mejorar el desempeño de los grupos de trabajo, de igual forma se debe tener en cuenta el intercambio de la información entre los grupos de trabajo y la capacidad de aprendizaje para medir el desempeño.

Con base en los resultados es posible concluir que la confianza afecta de manera positiva a la capacidad de aprendizaje organizacional. Adicionalmente, el Intercambio Miembros del equipo influye positivamente a la Capacidad de Aprendizaje Organizacional, al igual que al desempeño.

Por lo anterior, es importante que las empresas tengan en cuenta esto a la hora de observar el desempeño de la firma y la calidad de la información financiera. Además, que las organizaciones deberían trabajar en la confianza que existe dentro de su empresa para poder mejorar los resultados, al igual que analizar como es el intercambio de información dentro del equipo.

Una de las limitaciones que se tuvo fue el bajo tamaño de la muestra encuestada. En futuros estudios se recomienda tener muestras más grandes de al menos 2 o 3 veces el tamaño de la muestra actual.

En futuros trabajos se pueden intercalar otros factores que impactan en las relaciones de estas variables como por ejemplo la flexibilidad en el manejo del recurso humano, la innovatividad de la organización, la competitividad, entre otras.

Como las escalas son profesionales obtenidas en la literatura científica, se puede proceder a utilizar en encuestas de selección de personal para que las empresas que quieran tener un mejor desempeño en equipos de trabajo puedan seleccionar personas que poseían mas tendencias a estas variables.

9 BIBLIOGRAFÍA

- Baer, M. D., Dhensa-Kahlon, R. K., Colquitt, J. a., Rodell, J. B., Outlaw, R., & Long, D. M. (2015). Uneasy Lies the Head That Bears the Trust: the Effects of Feeling Trusted on Emotional Exhaustion. *Academy of Management Journal*, 58(6), 1637–1657. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=111856014&site=ehost-live>
- Bol, J. C., & Lill, J. B. (2015). Performance target revisions in incentive contracts: Do information and trust reduce ratcheting and the ratchet effect? *The Accounting Review, In-Press*(5), 1755–1778. <http://doi.org/10.2308/accr-51050>
- Cho, J.-H., Chan, K., & Adali, S. (2015). A Survey on Trust Modeling. *ACM Computing Surveys*, 48(2), 1–40. <http://doi.org/10.1145/2815595>
- Dechow, P., & Dichev, I. (2002). *The Quality of Accruals and Earnings: The Role of Accrual Estimation Errors*. Michigan: University of Michigan.
- Garzón Rivera, M., & López Ayala , S. (2016). *Confianza y Desempeño*. Cali.
- Garrett, J., Hoitash, R., & Prawitt, D. F. (2014). Trust and financial reporting quality. *Journal of Accounting Research*, 52(5), 1087–1125. <http://doi.org/10.1111/1475-679X.12063>
- Gefen, D., Benbasat, I., & Pavlou, P. a. (2008). A Research Agenda for Trust in Online Environments. *Journal of Management Information Systems*, 24(4), 275–286. <http://doi.org/10.2307/40398909>
- Goergen, M., Chahine, S., Brewster, C., & Wood, G. (2013). Trust, owner rights, employee rights and firm performance. *Journal of Business Finance and Accounting*, 40(5-6), 589–619. <http://doi.org/10.1111/jbfa.12033>
- Lau, E., & Rowlinson, S. (2009). Interpersonal trust and inter-firm trust in construction projects. *Construction Management and Economics*, 27(6), 539–554. <http://doi.org/10.1080/01446190903003886>
- Mesly, O. (2013). Reduce Financial Prédation and, 122–141.
- Minton, E. a. (2015). In Advertising We Trust: Religiosity's Influence on Marketplace and Relational Trust. *Journal of Advertising*, 44(July), 1–12. <http://doi.org/10.1080/00913367.2015.1033572>

- Mohr, A. T., & Puck, J. (2013). Revisiting the Trust-performance Link in Strategic Alliances. *Management International Review*, 53(2), 269–289. <http://doi.org/10.1007/s11575-012-0145-0>
- Msanjila, S. S., & Afsarmanesh, H. (2008). Trust analysis and assessment in virtual organization breeding environments. *International Journal of Production Research*, 46(5), 1253–1295. <http://doi.org/10.1080/00207540701224350>
- Rodrigues, A. F. C., & Veloso, A. L. D. O. M. (2013). Confiança organizacional, risco e criatividade. *Revista Brasileira de Gestao de Negocios*, 15(49), 545–561. <http://doi.org/10.7819/rbgn.v15i49.1334>
- Banerjee, P., & Ma, L. (2014). The Process of Trust Formation in E-Business: Insights from Case Studies of Two Small Firms. *Journal of Business-to-Business Marketing*, 21(3), 171–186. <http://doi.org/10.1080/1051712X.2014.952182>
- Brattström, A., & Richter, A. (2014). Good cop-bad cop: Trust, control, and the lure of integration. *Journal of Product Innovation Management*, 31(3), 584–598. <http://doi.org/10.1111/jpim.12115>
- Donada, C., & Nogatchewsky, G. (2007). La confiance dans les relations interentreprises. Une revue des recherches quantitatives. *Revue Française de Gestion*, 33(175), 111–124. <http://doi.org/10.3166/rfg.175.111-124>
- Giaretta, E. (2013). The trust builders in the technology transfer relationships: An Italian science park experience. *Journal of Technology Transfer*, 39(5), 675–687. <http://doi.org/10.1007/s10961-013-9313-z>
- Huang, Y., & Wilkinson, I. F. (2014). A Case Study of the Development of Trust in a Business Relation: Implications for a Dynamic Theory of Trust. *Journal of Business Marketing Management*, 7(1), 254–279.
- Ismail, M. D. (2013). Learning orientation and trust in small and medium enterprise (SME) export competitive advantage. *Asian Academy of Management Journal*, 18(2), 153–179.
- Liu, D., Hernandez, M., & Wang, L. (2014). The Role of Leadership and Trust in Creating Structural Patterns of Team Procedural Justice: A Social Network Investigation. *Personnel Psychology*, 67(4), 801–845. <http://doi.org/10.1111/peps.12062>

PERCEPTION OF COOPERATION AND TRUST IN INTERNATIONAL COOPERATION . A STUDY ON POLISH EXPORTERS AND IMPORTERS COOPERATION WITH PARTNERS FROM CHINA AND GERMANY Lidia Danik. (2014), *13*(4), 55–65.

Rao, A. N. (2015). Trust and team performance : Assessing the moderating role of risk in global outsourcing teams. *International Management Review*, *11*(1), 5–16.

Robert, L. P., Denis, A. R., & Hung, Y.-T. C. (2009). Individual Swift Trust and Knowledge-Based Trust in Face-to-Face and Virtual Team Members. *Journal of Management Information Systems*, *26*(2), 241–279. <http://doi.org/10.2753/MIS0742-1222260210>

Sklavounos, N., & Hajidimitriou, Y. a. (2014). Revisiting trust at the later stages of international Joint Ventures : The role of longevity , interdependence and risk of opportunism. *Journal of Economics and Business*, *17*(2), 119–132.

Schaubroeck, J., Peng, A. C., & Hannah, S. (2013). *Developing Trust With Peers And Leaders: Impacts On Organizational Identification And Performance During Entry* (Vol. Vol. 56). Academy of Management Journal. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.5465/amj.2011.0358>

Seers, A. (1989). *Team-member exchange quality: A new construct for role-making*. Processes, Organizational Behavior and Human Decision.

Zahargier, M. S. (2011). *Factors Affecting Employee's Performance in Ready-Made Garments (RMG's) Sector in Chittagong, Bangladesh* (Vol. LXIII). Economic Sciences Series.

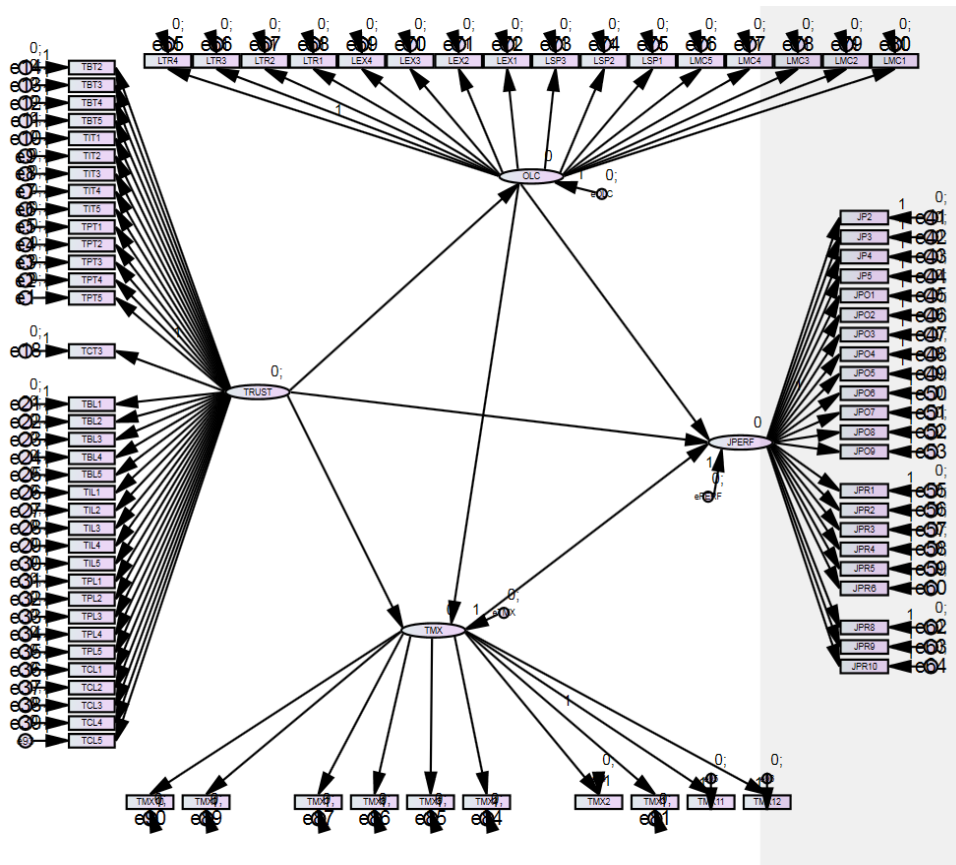
Akgun, A., Keskin, H., Byrne, J., & Aren, S. (2007). *Emotional and Learning Capability* (Vol. 27). Technovation.

10 ANEXOS

10.1 ANEXO 1

10.1.1 Modelo completo

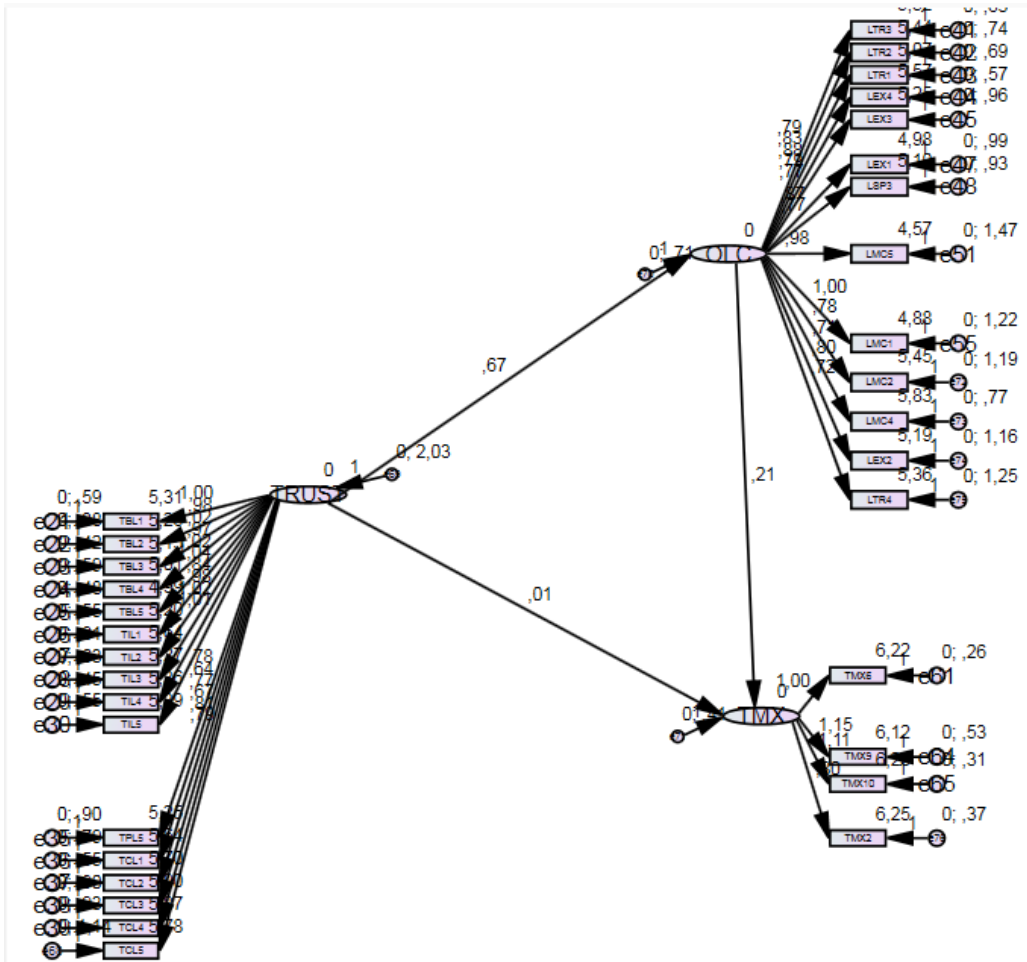
Figura 8: Modelo completo en AMOS



Fuente 15: Elaborado por los autores del proyecto

10.1.2 Modelo 2

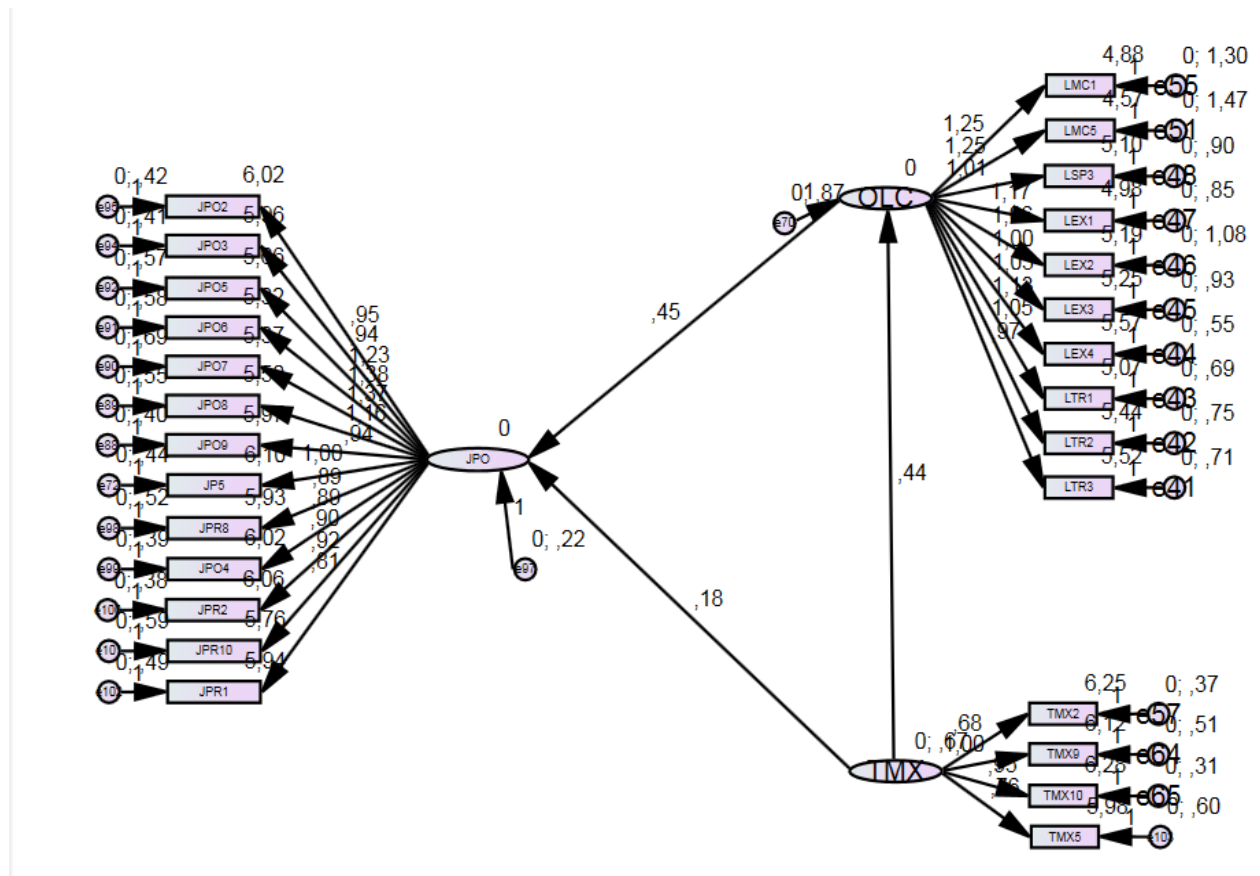
Figura 9: Modelo 2 en AMOS



Fuente 16: Elaborado por los autores del proyecto

10.1.3 Modelo 3

Figura 10: Modelo 3 en AMOS



Fuente 17: Elaborado por los autores del proyecto

10.2 ANEXO 2

A continuación, aparece la encuesta tal y como se aplicó.

10.2.1 Cuestionario



**Proyecto: “Confianza & Desempeño” - Encuesta
Mateo Garzón Rivera
Sebastián López Ayala
Universidad Icesi
2015**

Nombre: _____ (Opcional)

1. ¿Tiene usted un equipo de trabajo cotidiano?*
1. Sí 2. No
2. Si la respuesta a la pregunta anterior fue “No”, ¿tiene usted un equipo de trabajo significativo?
1. Sí 2. No
3. Género:
1. Hombre 2. Mujer
4. Edad: ____ años.
 5. Antigüedad en el equipo de trabajo: ____ 1. Meses / 2. Años
 6. Formación Académica:
1. Inexistente 2. Básico 3. Medio 4. Superior
7. Educación Específica En Administración O Gerencia
1. Si 2. No
8. Número De Miembros Del Equipo: ____ miembros.
 9. Antigüedad del equipo de trabajo: ____ 1. Meses / 2. Años

28. El desempeño general de mi equipo de trabajo es muy bueno.

Completamente	1	2	3	4	5	6	7	Completamente
en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	de acuerdo

JP-O.

29. El nivel de satisfacción de terceros con el trabajo de mi equipo es bueno.

Completamente	1	2	3	4	5	6	7	Completamente
en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	de acuerdo

30. La calidad del trabajo de mi equipo es bastante buena.

Completamente	1	2	3	4	5	6	7	Completamente
en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	de acuerdo

31. El trabajo que realiza mi equipo es muy eficiente

Completamente	1	2	3	4	5	6	7	Completamente
en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	de acuerdo

32. La productividad de los miembros aporta valor al trabajo que realiza el equipo.

Completamente	1	2	3	4	5	6	7	Completamente
en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	de acuerdo

33. Mi equipo tiene la habilidad para conocer las necesidades de las dinámicas de trabajo en términos de calidad, costos y tiempo.

Completamente	1	2	3	4	5	6	7	Completamente
en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	de acuerdo

34. Mi equipo de trabajo tiene una alta tasa de desarrollo de nuevas iniciativas, técnicas o métodos.

41. Mi equipo de trabajo es consciente de los elementos costo y eficiencia.
Completamente 1 2 3 4 5 6 7 Completamente
en desacuerdo de acuerdo

42. Mi equipo tiene una alta orientación al trabajo en equipo.
Completamente 1 2 3 4 5 6 7 Completamente
en desacuerdo de acuerdo

43. Mi equipo de trabajo está comprometido con sus objetivos.
Completamente 1 2 3 4 5 6 7 Completamente
en desacuerdo de acuerdo

44. Mi equipo de trabajo tiene disposición al cambio.
Completamente 1 2 3 4 5 6 7 Completamente
en desacuerdo de acuerdo

45. Mi equipo de trabajo tiene disposición para aprender.
Completamente 1 2 3 4 5 6 7 Completamente
en desacuerdo de acuerdo

46. Mi equipo de trabajo tiene habilidad para resolver problemas.
Completamente 1 2 3 4 5 6 7 Completamente
en desacuerdo de acuerdo

47. Mi equipo tiene habilidad para manejar múltiples tipos de tareas.
Completamente 1 2 3 4 5 6 7 Completamente

L. SP

54. Todos los integrantes de mi equipo tienen un conocimiento general acerca de los objetivos

Completamente 1 2 3 4 5 6 7 Completamente

en desacuerdo de acuerdo

55. Todas las partes que conforman la empresa (departamentos, secciones, equipos de trabajo, e individuos) están conscientes de cómo contribuir a alcanzar los objetivos generales.

Completamente 1 2 3 4 5 6 7 Completamente

en desacuerdo de acuerdo

56. Todas las partes que conforman la empresa están interconectadas, trabajando juntas de una manera coordinada.

Completamente 1 2 3 4 5 6 7 Completamente

en desacuerdo de acuerdo

L. EX

57. Mi equipo de trabajo promueve la experimentación y la innovación como una manera de mejorar los procesos de trabajo

Completamente 1 2 3 4 5 6 7 Completamente

en desacuerdo de acuerdo

58. Mi equipo de trabajo sigue lo que están haciendo otros equipos e instituciones en el sector, adoptando técnicas y prácticas que cree, son útiles e interesantes.

Completamente 1 2 3 4 5 6 7 Completamente

en desacuerdo de acuerdo

59. Las experiencias e ideas provistas por fuentes externas (asesores, firmas practicantes, etc.) son consideradas como un instrumento útil en el aprendizaje en mi equipo de trabajo.

Completamente 1 2 3 4 5 6 7 Completamente

en desacuerdo de acuerdo

60. Parte de la cultura de este equipo y de la empresa es que los integrantes puedan expresar sus opiniones y hacer sugerencias respecto a los métodos y procedimientos establecidos para la realización de tareas.

Completamente 1 2 3 4 5 6 7 Completamente

en desacuerdo de acuerdo

L.TR

61. Los errores y las fallas son siempre discutidos y analizados en mi equipo de trabajo, en todos los niveles.

Completamente 1 2 3 4 5 6 7 Completamente

en desacuerdo de acuerdo

62. Los miembros de mi equipo tienen la oportunidad de hablar entre ellos acerca de nuevas ideas, programas y actividades que puedan ser de utilidad para el equipo y para la empresa.

Completamente 1 2 3 4 5 6 7 Completamente

en desacuerdo de acuerdo

63. En mi equipo, el trabajo en equipo es la forma en que se trabaja usualmente.

Completamente 1 2 3 4 5 6 7 Completamente

en desacuerdo de acuerdo

64. La empresa tiene instrumentos (manuales, bases de datos, archivos, rutinas organizacionales, etc.) que permiten que lo que se ha aprendido en situaciones pasadas permanezca vigente aun cuando los miembros no sean los mismos.

Completamente 1 2 3 4 5 6 7 Completamente

en desacuerdo de acuerdo

T-T

Teniendo en cuenta la escala a continuación, indique el grado en el que está de acuerdo con las siguientes declaraciones respecto a su equipo de trabajo actual, escogido como significativo. No existen preguntas correctas o incorrectas. Nos interesan sus honestas opiniones.

T.B-T

65. Mi equipo tiene en cuenta mis ideas.

Completamente 1 2 3 4 5 6 7 Completamente

en desacuerdo de acuerdo

66. Mi equipo siempre está motivado a apoyarme.

Completamente 1 2 3 4 5 6 7 Completamente

en desacuerdo de acuerdo

67. Siento que mis compañeros de equipo están dispuestos a protegerme.

Completamente 1 2 3 4 5 6 7 Completamente
en desacuerdo de acuerdo

68. Mis compañeros de equipo “me cuidan la espalda”.

Completamente 1 2 3 4 5 6 7 Completamente
en desacuerdo de acuerdo

69. Mis compañeros de equipo se preocupan por mí.

Completamente 1 2 3 4 5 6 7 Completamente
en desacuerdo de acuerdo

T.I-T

70. Mis compañeros de equipo son justos.

Completamente 1 2 3 4 5 6 7 Completamente
en desacuerdo de acuerdo

71. Mis compañeros de equipo son gente honorable.

Completamente 1 2 3 4 5 6 7 Completamente
en desacuerdo de acuerdo

72. Mis compañeros de equipo mantienen su palabra.

Completamente 1 2 3 4 5 6 7 Completamente
en desacuerdo de acuerdo

73. Mis compañeros de equipo cumplen sus promesas.

Completamente 1 2 3 4 5 6 7 Completamente

81. Mis compañeros de equipo saben lo que hacen.

Completamente	1	2	3	4	5	6	7	Completamente
en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	de acuerdo

82. Confío en las habilidades de mis compañeros de equipo.

Completamente	1	2	3	4	5	6	7	Completamente
en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	de acuerdo

83. Mis compañeros de equipo están calificados para hacer su trabajo.

Completamente	1	2	3	4	5	6	7	Completamente
en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	de acuerdo

84. Mis compañeros de equipo se comunican bien entre ellos.

Completamente	1	2	3	4	5	6	7	Completamente
en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	de acuerdo

T-L

Teniendo en cuenta la escala a continuación, indique el grado en el que está de acuerdo con las siguientes declaraciones respecto a su líder de equipo actual, escogido como significativo. No existen preguntas correctas o incorrectas. Nos interesan sus honestas opiniones.

T.B-L

85. Confío en la motivación que recibo del líder de mi equipo.

Completamente	1	2	3	4	5	6	7	Completamente
en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	de acuerdo

86. El líder de mi equipo cuida de mí.

Completamente	1	2	3	4	5	6	7	Completamente
en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	de acuerdo

87. El líder de mi equipo tiene en cuenta mis principales intereses.

