Online ISSN : 2249-4588
Print ISSN : 0975-5853
DOI : 10.17406/GJMBR

GLOBAL JOURNAL

OF MANAGEMENT AND BUSINESS RESEARCH: A

Administration and Management



Study of Profitability Analysis

Management & Performance Indicators

Highlights

Review the Superficial Generation

Impact of Artificial Intelligence (AI)

Discovering Thoughts, Inventing Future

VOLUME 19 ISSUE 8 VERSION 1.0

© 2001-2019 by Global Journal of Management and Business Research, USA

Volume 19 Issue 25 was originally issued as A8

Global Journal of Management and Business Research: A
Administration and Management

Volume 19 Issue 25
Originally issued as A8

Global Journal of Management and Business Research: A
Administration and Management

Volume 19 Issue 8 (Ver. 1.0)

Open Association of Research Society

© Global Journal of Management and Business Research. 2019.

All rights reserved.

This is a special issue published in version 1.0 of "Global Journal of Science Frontier Research." By Global Journals Inc.

All articles are open access articles distributed under "Global Journal of Science Frontier Research"

Reading License, which permits restricted use. Entire contents are copyright by of "Global Journal of Science Frontier Research" unless otherwise noted on specific articles.

No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopy, recording, or any information storage and retrieval system, without written permission.

The opinions and statements made in this book are those of the authors concerned. Ultraculture has not verified and neither confirms nor denies any of the foregoing and no warranty or fitness is implied.

Engage with the contents herein at your own risk.

The use of this journal, and the terms and conditions for our providing information, is governed by our Disclaimer, Terms and Conditions and Privacy Policy given on our website http://globaljournals.us/terms-and-condition/menu-id-1463/

By referring / using / reading / any type of association / referencing this journal, this signifies and you acknowledge that you have read them and that you accept and will be bound by the terms thereof.

All information, journals, this journal, activities undertaken, materials, services and our website, terms and conditions, privacy policy, and this journal is subject to change anytime without any prior notice.

Incorporation No.: 0423089
License No.: 42125/022010/1186
Registration No.: 430374
Import-Export Code: 1109007027
Employer Identification Number (EIN):
USA Tax ID: 98-0673427

Global Journals Inc.

*(A Delaware USA Incorporation with "Good Standing"; **Reg. Number: 0423089**)*

Sponsors: Open Association of Research Society
Open Scientific Standards

Publisher's Headquarters office

Global Journals® Headquarters
945th Concord Streets,
Framingham Massachusetts Pin: 01701,
United States of America
USA Toll Free: +001-888-839-7392
USA Toll Free Fax: +001-888-839-7392

Offset Typesetting

Global Journals Incorporated
2nd, Lansdowne, Lansdowne Rd., Croydon-Surrey,
Pin: CR9 2ER, United Kingdom

Packaging & Continental Dispatching

Global Journals Pvt Ltd
E-3130 Sudama Nagar, Near Gopur Square,
Indore, M.P., Pin:452009, India

Find a correspondence nodal officer near you

To find nodal officer of your country, please email us at *local@globaljournals.org*

eContacts

Press Inquiries: *press@globaljournals.org*
Investor Inquiries: *investors@globaljournals.org*
Technical Support: *technology@globaljournals.org*
Media & Releases: *media@globaljournals.org*

Pricing (Excluding Air Parcel Charges):

Yearly Subscription (Personal & Institutional)
250 USD (B/W) & 350 USD (Color)

Editorial Board

Global Journal of Management and Business Research

Dr. John D. Theodore

American Military University JDT Management Consultants, President. D.B.A., Business Economy University of South Africa Ph.D. Aristotelian University Business Administration Ph.D. Administration, University of Kansas United States

Professor Maura Sheehan

Professor, International Management Director, International Centre for Management & Governance Research (ICMGR) Ph.D. in Economics United Kingdom

Dr. Carl Freedman

B.A., M.A., Ph.D. in English, Yale University Professor of English, Louisiana State University, United States

Yue-Jun Zhang

Ph.D. Professor of International Business College of Business Purdue University Northwest Hammond, Indiana United States

Dr. Charles A. Rarick

Ph.D in Policy Analysis and Administration, M.B.A in Management, B.S. in Accounting, Psychology, Purdue University Calumet, United States

Dr. Bettina Mrusek

Ph.D. in Business Administration from Northcentral University, Assistant Professor and Program Chair for the Master's in Aviation Maintenance at Embry Riddle Aeronautical University. United State

Dr. Nermeen Fathy Ahmed Shehata

Ph.D., M.Sc., B.Sc in Accounting, Graduate Teaching Assistant and PhD Researcher Finance and Accounting Group Aston Business School, Aston University, United Kingdom

Prof. Moji Moatamedi

Honorary Vice Chair Ph.D., at The University of Sheffield, MBA, Manchester Business School University of Manchester United Kingdom

Dr. Xiaohong He

Professor of International Business University of Quinnipiac BS, Jilin Institute of Technology; MA, MS, Ph.D., (University of Texas-Dallas) United Kingdom

Dr. Ali Dehghan

Ph.D. in Technology, MS.c. in Engineering Management, MS.c. in Marketing & e-commerce, BS.c in Electrical Engineering, Eastern Michigan University, United States

Dr. Afroditi Anagnostopoulou

Ph.D in Operational Research, BSc in Management Science and Technology, Department of Management Science and Technology, Athens University of Economics and Business, Greece

Dr. Mohamed M. Elheddad

Ph.D, M.Sc in Economics, BA (Horour) in Economics, Hull University Business School, University of Hull, United Kingdom

Dr. R. Allen Shoaf

B.A., M.A., Ph.D. Cornell University Cornell University, Teaching Assistant in the English Department, University of Florida, United State

Dr. Agni Aliu

Ph.D. in Public Administration, South East European University, Tetovo, RM Associate professor South East European University, Tetovo, Macedonia

Dr. Ivona Vrdoljak Raguz

University of Dubrovnik, Head, Department of Economics and Business Economics, Croatia

Dr. Dodi Irawanto

Ph.D., M.Com, B.Econ Hons. Department of Management Faculty of Economics and Business Brawijaya University Malang, Indonesia

Dr. Yongbing Jiao

Ph.D in Marketing, Masters Degree in School of Management, Ningbo University of Technology, China

Dr. Mohd Norfian Alifiah

Ph.D in Business Management (Finance), Master in Business Administration (Finance), Bachelor of Commerce (Accounting), Universiti Teknologi Malaysia, Malaysia

Dr. Gabariel Dwomoh

Ph.D in Human Resource Management, MBA in Finance, Industrial Management, Universidad Empresarial De Costa Rica, Ghana

Dr. Mehdi Taghian

Senior Lecturer Faculty of Business and Law BL Deakin Business School Melbourne Burwood Campus Australia

Dr. Wing-Keung Wonn

Ph.D., University of Wisconsin-Madison, Department of Finance and Big Data Research Center Asia University, Taiwan

Dr. Tsutomu Harada

Professor of Industrial Economics Ph.D., Stanford University Doctor of Business Administration Kobe University, Japan

Dr. Shnke M. Bartram

Department of Accounting and Finance Lancaster University Management School Ph.D. (WHU Koblenz) MBA/BBA (University of Saarbrucken), United Kingdom

Dr. Mohsen Ben Salem Brahmi

Ph.D in Economics ICT Management (Honors), Campus Southern Scientific IAE Business Administration School, France

Dr. Gorzen-Mitka Iwona

Ph.D in Economic Science, Management Science Specialty Czestochowa University of Technology, Faculty of Management Internal Auditor - Polish Institute of Internal Control, Poland

Dr. Bhavesh O. Vanparia

Ph.D in Management, BBA, MBA in Marketing, PGD in Research Methodology, Veer Narmad South Gujarat University, India

Dr. Carlos Garcia Pont

Associate Professor of Marketing IESE Business School, University of Navarra Doctor of Philosophy (Management), Massachussetts Institute of Technology (MIT) Master in Business Administration, IESE, University of Navarra Degree in Industrial Engineering

Dr. Bassey Benjamin Esu

B.Sc. Marketing; MBA Marketing; Ph.D Marketing Lecturer, Department of Marketing, University of Calabar Tourism Consultant, Cross River State Tourism Development Department Co-ordinator, Sustainable Tourism Initiative, Calabar, Nigeria

Dr. Nigel Raylyn D'Silva

Ph.D in Econometrics, MBA in International Business, B.Sc in Statistics, N. L. Dalmia Institute of Management Studies & Research, Affiliated to Mumbai University, India

Paul Thaddeus Kazibudzki

Doctor of Economic Sciences (Ph.D) Principal subjects / occupational skills covered Field: Economics Discipline: Management Sciences Name and type of organisation providing education and training Institute of Organization and Management in the Industry, Poland

Dr. Albrecht Classen

M.A. (Staatsexamen), Ph.D. University of Virginia, German Director, Summer Abroad Program, Medieval Europe Travel Course, Arizona

Dr. Anas AL-Qudah

Assistant Professor Ph.D Financial Management Master Degree Financial Management BA Accounting, UBFS-University of Banking and Financial Sciences, Jordon

Dr. Ramzi Trabelsi

Ph.D in Economics Master in International Finance and Macroeconomics Bachelor in Economics: Finance, Money and Bank, High business school of Tunisia

Dr. Brandon S. Shaw

Ph.D in Economics ICT Management (Honors), Campus Southern Scientific IAE Business Administration School, France

Contents of the Issue

i. Copyright Notice
ii. Editorial Board Members
iii. Chief Author and Dean
iv. Contents of the Issue

1. Study of Management and Performance Indicators in the Evaluation of the Expansion of the Brazilian Federal Technical Teaching of the Northeast Region between 2012 and 2016. *1-10*
2. Influência Da Comunicação, Da Identificação Organizacional E Da Confiança No Desempenho De Uma Organização. *11-50*
3. The Impact of Artificial Intelligence (AI) on Workforce in Emerging Economies. *51-59*
4. A Comparative Study of Profitability Analysis in Banking Sector of Bangladesh. *61-67*
5. Critical Review the Superficial Generation: What the Internet is doing with our Brains. *69-73*
6. Pengaruh Kinerja Keuangan, Ukuran Perusahaan, Pengungkapan *Corporate Social Responsibility* (CSR) Terhadap Harga Saham. *75-84*

v. Fellows
vi. Auxiliary Memberships
vii. Preferred Author Guidelines
viii. Index

Global Journal of Management and Business Research: A Administration and Management
Volume 19 Issue 8 Version 1.0 Year 2019
Type: Double Blind Peer Reviewed International Research Journal
Publisher: Global Journals
Online ISSN: 2249-4588 & Print ISSN: 0975-5853

Study of Management and Performance Indicators in the Evaluation of the Expansion of the Brazilian Federal Technical Teaching of the Northeast Region between 2012 and 2016

By Marília Cristyne Souto Galvão Barros Matsumoto, Sheila Andréa Silva de Albuquerque, Luciana Peixoto Santa Rita & Ibsen Mateus Bittencourt Santana Pinto
Federal University of Alagoas

Abstract- In Brazil, the creation of the Federal Institutes of Education, Science and Technology (IFEs) was a public policy that brought about an exponential increase of resources of the federal government. These resources came to be monitored by the control bodies as to their effectiveness and efficiency. For this monitoring, the Federal Audit Office (TCU) established academic indicators that express the results of investments in federal vocational education institutions. The objective of this article is to analyze the correlation between one of these indicators: the Graduate Academic Efficiency Rate – which measures the ability to achieve success among the students that finish - and the other established management indicators. As for the methodology, a qualitative-quantitative analysis was performed. The results showed that there is no direct relationship between the Quality Indicator of Academic Efficiency of Graduates and the management indicators established by the TCU.

Keywords: outcome indicators. public policy. Public educational policies. federal investments in education. public technical-technological education.

GJMBR-A Classification: JEL Code: H 83

STUDYOFMANAGEMENTANDPERFORMANCEINDICATORSINTHEEVALUATIONOFTHEEXPANSIONOFTHEBRAZILIANFEDERALTECHNICALTEACHINGOFTHENORTHEASTREGIONBETWEEN2012AND2016

Strictly as per the compliance and regulations of:

© 2019. Marília Cristyne Souto Galvão Barros Matsumoto, Sheila Andréa Silva de Albuquerque, Luciana Peixoto Santa Rita & Ibsen Mateus Bittencourt Santana Pinto. This is a research/review paper, distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-Noncommercial 3.0 Unported License http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/), permitting all non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

Study of Management and Performance Indicators in the Evaluation of the Expansion of the Brazilian Federal Technical Teaching of the Northeast Region between 2012 and 2016

Marília Cristyne Souto Galvão Barros Matsumoto [α], Sheila Andréa Silva de Albuquerque [σ], Luciana Peixoto Santa Rita [ρ] & Ibsen Mateus Bittencourt Santana Pinto [ω]

Abstract- In Brazil, the creation of the Federal Institutes of Education, Science and Technology (IFEs) was a public policy that brought about an exponential increase of resources of the federal government. These resources came to be monitored by the control bodies as to their effectiveness and efficiency. For this monitoring, the Federal Audit Office (TCU) established academic indicators that express the results of investments in federal vocational education institutions. The objective of this article is to analyze the correlation between one of these indicators: the Graduate Academic Efficiency Rate - which measures the ability to achieve success among the students that finish - and the other established management indicators. As for the methodology, a qualitative-quantitative analysis was performed. The results showed that there is no direct relationship between the Quality Indicator of Academic Efficiency of Graduates and the management indicators established by the TCU.

Keywords: outcome indicators. public policy. public educational policies. federal investments in education. public technical-technological education.

I. Introduction

The Brazilian Federal Constitution (CF/88) establishes education as "a right of all and a duty of the State and of the family, fostered and encouraged with the collaboration of society, aiming at the full development of the person, his preparation for the exercise of citizenship and their qualification for work "(Brazil, 1988). The Brazilian State is therefore responsible for ensuring access to education for all citizens through public educational policies, as well as for its monitoring and control. These educational public policies are subject to the appreciation of the legislature and to social control, because they are endowed with public resources.

The increasing demands for a formation that contemplated science, technology and work, as well as intellectual and instrumental activities, culminated in the creation of the Federal Institutes of Education, Science and Technology through Law 11.892, published on 12/29/2008. At the time, the policy of expansion of the technical-technological network of education was due to the perception that it, in universal terms, and in Brazil in particular, is increasingly important as a strategic element for the construction of citizenship and for a better insertion of young people and workers in contemporary society, full of great transformations and markedly technological (BRASIL, 2004). Since then, the number of existing units has quadrupled and their budget has increased exponentially, in order to pay for new investments and the hiring and qualification of technical-administrative servants and teachers.

Despite the dedication to promote improvements in the quality of education offered by the Federal Institutes - which can be observed in the performance of Federal Network students in national and international knowledge exams, such as the International Student Assessment Program (PISA) and the National Examination of Middle School (ENEM) - as well as, through the gradual advances in their indicators that demonstrate greater investment in the permanence and success of the students, an initial research in the data annually divulged by the National Institute of Studies and Educational Research Anísio Teixeira (Inep) indicate that the rate of disapproval and abandonment of students still remains significant. However, as Souza et al. (2016: 23)

> these vulnerabilities do not diminish the merit of the expansion policy of the FIs regarding the democratization of access to PE and higher education, especially if we consider the social advance that this represents for cities in the interior of Brazil, whose population had difficulties of access to courses of professional and/or superior quality and public training.

In order to assess the level of management of federal educational institutions, the Federal Audit Office (TCU) has established a series of quality and management indicators calculated using specific formulas. One of these indicators is the Academic Efficiency Rate of Graduates (EAC), which aims to

Author α σ: Master student in Public Administration. Federal University of Alagoas (UFAL)/. e-mails: marilia.matsumoto@ifal.edu.br, sheilinhandrea@gmail.com
Author ρ ω: Doctor in Business Administration. Federal University of Alagoas (UFAL)/. e-mails: lsantarita@hotmail.com, ibsen.ead@gmail.com

© 2019 Global Journals

measure the ability to achieve success among students who complete the courses in these institutions. This indicator lists all students who successfully completed their course in the period (completed or completed), regardless of the time of their entry; and all those who somehow finished their course, regardless of success or not, that is, seeks to examine whether students have completed without having escaped, disconnected or transferred.

Based on these findings, the question that is sought to answer in this article is: there is a relationship between government investments, with the establishment of the public policy of expanding federal public education, in the Federal Institutes of the Northeast Region between 2012 and 2016, and academic efficiency ? Therefore, the objective of the study is to analyze the correlation between the EAC and the management indicators established by the TCU. Because the research universe comprises 39 federal institutes, a non-probabilistic sample was chosen from 11 federal institutes, all located in the Brazilian Northeast Region.

In this research, the same methodology was used by Inep when analyzing institutes in the same region in order to minimize the social and cultural impacts that could interfere with educational indicators, given that they attribute statistical value to the quality of education, not only to the students' performance, but also to the economic and social context in which schools are inserted. The federal institutes located in the Brazilian Northeast Region were chosen because they are located in the region with the largest number of institutes. The specific objectives will be to analyze the context of the evolution of public policies aimed at professional and technological education in Brazil over time and to highlight the importance of these policies for brazilian society, as well as to evaluate if the students' results Federal Network, measures by the EAC are related to the management indicators.

II. Public Policy

The CF/88 provides for several rights protected to citizens through governmental actions, such as social rights of security, housing, education and health, and it is up to the State to guarantee a minimum of dignity to every citizen (PALADINO, 2008). However, the resources available to the state are limited, so the systematization of how these resources will be applied in the search for a conscious collective goal is what can be defined as public policy.

Public policy, as defined by Souza (2006: 20), is "a field of knowledge that seeks at the same time to" put the government into action "and / or analyze this action (independent variable) and, when necessary, propose changes in the course or course of these actions (dependent variable), "however, as important as discussing a definition is to examine the repercussions of these governmental actions on society.

Resende (2017:4) indicates that "the perception of a social problem as a political problem, and its discursive construction as such, is a prime factor for considering the relevance of facing this problem", in this sense, the author refers "one of the stages of the public policy cycle that, according to Araújo and Gazzola (2017: 28)" involves: agenda formation, policy formulation, decision-making, policy implementation, monitoring and evaluation, feedback, feedback and learning".

The initial phase of forming the agenda begins with the decision of what is a priority for the public power. The formulation phase refers to the presentation of solutions or alternatives and consolidation of objectives. In the decision-making process, alternatives are evaluated and the resources, deadlines and course of action are defined. In the implementation the resources are allocated, the responsibilities are delegated and the action plans are individualized. The other stages are subsequent to the practice of public policy and refer to the analysis of actors' performance, the use of resources, adequacy of objectives and actions and the results themselves and to the satisfaction level of the beneficiaries (ARAÚJO and GAZZOLA, 2017).

In Brazil, the expansion of professional and technological education is part of the public agenda, which foresees the presence of the State in the consolidation of educational policies, assuming education as a right and affirmation of a corporate project that corroborates emancipatory social inclusion (MINISTRY OF EDUCATION, 2010).

III. Public Policies in Federal Education - the Expansion of the Federal Network of Professional, Scientific and Technological Education

The institution of public educational policies, as state action in social relations, is understood as a social public policy, which according to Höfling (2001: 31) are those "aimed at the redistribution of social benefits aimed at reducing structural inequalities produced socioeconomic development". In this sense, it is worth analyzing the expansion of the Federal Public Network of Technical-Technological Education that occurred from the first decade of the 21st century, under the aegis of what was proposed at the time and its reach in a decade.

The perspective of public policy in the creation of the Brazilian Federal Institutes in 2008 significantly enlarges this concept, that is, it is not enough to guarantee that it is public because it is linked to the budget and resources of public origin, it is essential, above all, (social, economic, geographic, cultural, etc.);

© 2019 Global Journals

and, on the other hand, in other obligatory items, such as commitment to the social whole, as founding of equality in diversity. and to be articulated with other policies (of work and income, of sectoral, environmental, social and even educational development) in order to provoke impacts in this universe (Ministry of Education, 2010).

According to information available on the website of the Ministry of Education (MEC), from 1909 to 2002, 140 technical schools were built in the country. However, between 2003 and 2016, with the public policy of expansion of federal education, the MEC completed the construction of more than 500 new units. If, quantitatively, the expansion increased access, taking education to cities where investments in education were meager, the indications of the purposes and characteristics in the law creating the institutes in 2010, established parameters of quality to them in order to promote education of social, public and free quality, based on the principle of inseparability between teaching, research and extension, in order to train citizens who are critical to the world of work and contribute to sustainable development.

Considering the importance of government actions in the quest to improve the quality of Brazilian education and social development, and the important values involved, it was necessary to establish performance indicators that express the degree of achievement of goals and objectives settled down.

IV. Performance Indicators as an Instrument of Evaluation of the Public Policy of Expansion of the Federal Network of Professional, Scientific and Technological Education

Performance indicators are tools that provide information essential to the decision-making process and should be objectively measurable, presented in an accessible language, and serve different decision-making hierarchies. For Petri (2005, p.39), managers should "look for ways to measure and evaluate efficiency, effectiveness, effectiveness, quality, productivity, innovation, profitability and other characteristics." Therefore, the indicators are used as qualified or quantified parameters that serve to detail the extent to which the objectives of a project have been achieved. Indicators are marks or flags that seek to express and demonstrate reality in a way that can be observed and obtained more concrete data to improve the evaluation of the institution (COELHO, 2009).

The identification of the results of an institution's actions, through performance measures, constitutes the axis of communication with society, which makes the indicators fundamental elements for the entire cycle of public policy management (MPOG, 2010). In this perspective, public institutions need to develop managerial processes that aid in the evaluation of their performance, counting on the performance indicators, which are instruments capable of providing important information for the decision-making process.

In public institutions, the actions of managers should be based on the public interest, since the use of public resources should be carried out, prioritizing transparency. Thus, public administrators must provide society with qualitative and quantitative information on their actions, providing the exercise of control over public resources; this mechanism was established in CF /88, in guaranteeing citizens' right to demand ethics, integrity, transparency and accountability, as well as to participate directly in the choice of public policies to be implemented (OLIVEIRA and PISA, 2015). However, according to Soligo (2012) measuring indicators in the social sciences is a more difficult task than in the exact sciences, since much of what we intend to measure are intangible concepts. Kloot and Martin (2000) also point out that organizational performance would be better measured if performance indicators evaluated, in addition to the financial aspect, other dimensions such as customer satisfaction, internal business processes, innovation and learning.

In this sense, the TCU indicators raised in this article aim at the establishment of academic indicators that express the improvement of the efficiency and effectiveness of federal institutions of professional education, specifically, an analysis of the relationship between student performance and investments in Federal Institutions.

V. TCU Indicators for the Evaluation of the Federal Institutes of Education, Science and Technology

The TCU is an external control body of the Brazilian federal government that assists the National Congress to monitor the budgetary and financial execution of the country, contributing to the improvement of Public Administration for the benefit of society. This monitoring is usually performed through audits that result in judgments with information, evaluations and determinations.

Judgment nº 2.267/2005 - TCU - Plenary, resulting from the audit carried out in the Professional Education Program - PROEP, by the Secretariat of Professional and Technological Education - Setec/ MEC and the Federal Institutions of Technological Education - IFETS, the need to integrate 11 (eleven) indicators into the accounts of educational institutions. (RU), Student / Student Relations (RCM), Academic Efficiency Index of Concluintes (EAC), School Flow Retention Index (RFE) (GCD), Percentage of Personnel Expenditures (GCP),

© 2019 Global Journals

Percentage of Expenditures with Other Costs (GOC) and
Percentage of Investment Expenditures (ICG).

Table 1: Description of the indicators established by the TCU to evaluate the Brazilian Federal Education Institutions

Indicator	Reference	Formula for calculation
Ratio of Vacant Candidate (RCV) measures the consonance between the supply of vacancies in relation to the demand of the public.	**Subscribers** For all enrollment cycles with the start date included in the Analysis Period, search the total number of participants for the selection process (s). **Entry Fees** For all enrollment cycles beginning at the beginning of the cycle within the review period, seek the vacancies offered.	RCV = Subscribers / Vacancies for Entry
Ratio of Matched Ticket Entries (RIM) measures the renewal capacity of the student body.	**Ingressants** All new registrations made in the reference months of the analysis interval. **Enrollments** Attended All registrations that have been in Progress for at least one day in the period analyzed.	RIM = (Incurred / Tuition Attended) x 100
List of Graduates by Matriculation Attended (RCM) measures the ability to achieve school success.	**Graduates** All registrations that have changed status to Completed or Completed in the reference months of the analysis interval. **Enrollments** Attended All registrations that have been in Progress for at least one day in the period analyzed.	RCM = (Completed / Enrollments) x 100
Graduate Academic Efficiency (EAC) measures the ability to achieve success among students who complete.	**Graduates** All enrollments that have changed status to Completed or Completed in the reference months of the analysis interval. **Completed** All registrations that have changed status to Completed, Completed, Dispatched, Disconnected or Transferred External in the reference months of the analysis interval.	EAC = (Graduated / Completed) x 100
School Flow Retention (RFE) measures the ratio of students who do not complete their courses within the expected period.	**Retained All** registrations that remain In Progress after the End of Cycle Enrollment Forecast. **Enrollments Attended** All registrations that have been in Progress for at least one day in the period analyzed.	RFE = (Retained / Enrolled) x 100
Students' Ratio for Integral Time Teachers (RAD) measures the capacity of attendance by the teaching workforce.	**Enrollments Attended** All registrations that have been in Progress for at least one day in the period analyzed. Teachers For all effective or temporary teachers, consider as 1.0 (one) if you are hired under a 40-hour or Exclusive Dedication regime; and as 0.5 (medium) if it is contracted in a regime of 20 hours.	RAD = Registered/ Teachers
Teacher Titration (TCD) measures the refresher rate of the faculty.	Numerator Sum of all effective or temporary teachers of the Institution, weighted by their titration: Graduation (G): Weight 1 Perfection (A): Weight 2 Specialization (E): Weight 3 Master (M): Weight 4 Doctorate (D): Weight 5 Denominator Sum of all the institution's teachers, regardless of their degree and work regime	TCD=Gx1+Ax2+Ex3+Mx4+Dx5/G+A+E+M+D
Current Expense per Student	**GASTOT** Total Expenditure of the	GCA = (GasT / Matriculation

© 2019 Global Journals

(GCA) measures the average cost of each student of the Institution.	Institution, deducting inactive personnel and pensioners, expenses with investments and action 20RW Support for Professional and Technological Training. **Enrollments Attended** All registrations that have been in Progress for at least one day in the period analyzed.	Attended) x 100
Personnel Expenditures (GCP) measures staff costs in relation to the Institution's total expenses.	**GASPES** Personnel Expenses **TOTGAS** Total Institution's Expenses .	GCP= (GASPES/TOTGAS) $x100$
Expenses with Other Costs (Excluding Benefits and Pasep) (GOC) measures the expenses with other costs in relation to the total expenses of the Institution.	**GASOUC** Total Expenditures with Other Institutions' Costs, deducting benefits and Pasep. **TOTGAS** Total Institution's Expenses	GOC= (GASOUC/ TOTGAS) x 100
Investment Expenditures (GCI) measures the investment expenditures in relation to the total expenses of the Institution.	**GASINV** Investment Expenses **TOTGAS** Total Institution's Expenses	GCI=(GASINV/TOTGAS) x 100

Source: TCU, 2011.

The document elaborated by the TCU highlighted the advisability of implementing corrective measures in the professional and technological education system, including the development of management indicators for the Brazilian federal institutions of education, and stated that the definition of these indicators should allow a evaluation of the effectiveness and effectiveness of public professional education policies.

Minister Benjamin Zymler "stressed the advisability of implementing corrective measures in the system of professional and technological education, among which the development of management indicators for the Ifets" and Minister Valmir Campelo "also stated that the definition of indicators will allow better evaluation of the effectiveness and effectiveness of vocational education policies implemented by Technological Education Institutions "(BRASIL, 2005).

Judgment No. 2,267 / 2005 - TCU - Plenary emphasized the need to seek data collection for the production of indicators, electronically, for all the institutions of the network and to encourage the collection of socioeconomic data of all students for the calculation of the per capita income indicator of the students enrolled. Judgment no. 2.508 / 2011 - TCU - 1ª Câmara, draws attention to the need to seek the evaluation of the institution as a whole, no longer through case studies, since federal institutes had already been created and Setec/MEC would need to monitor the efficiency and effectiveness of program actions.

To standardize the generation of the indicators, Setec/MEC, since fiscal year 2012, centralized data extraction and the construction of tables with the indicators, which are sent to the Brazilian Federal Network Institutions. In this way, indicator reports are generated in a standardized and automated way, by centralized extraction in the MEC - from raw data of the SISTEC, SIAPE and SIAFI systems, official registration systems, people management and financial movement systems - and later, validated with the institutions themselves.

VI. Academic Efficiency Rate

The indicator of Academic Efficiency (EAC), established in Judgment no. 2.267 / 2005-TCU / Plenary, measures the ability to achieve success among students who complete. The proposed calculation was to calculate this indicator by the ratio of all students who completed their course in the period, regardless of the time of their entry; and all those who "should complete" in this period.

In order to adapt to the methodology of the National Information System of Vocational and Technological Education - SISTEC - based on the concept of enrollment cycle, this indicator became the relationship between all the students who successfully completed their course in the period, regardless of the time of their entry; and all those who, somehow, have finished their course, regardless of success or not.

Regarding the calculation methodology, all the registrations that had status change to Completed or Completed in the reference months of the analysis interval are considered for the records of the finalists. Regarding the registrations of the finalized, all the registrations that had a status change were considered for Completed, Integrated, Skipped, Disconnected or Transferred External in the reference months of the analysis interval.

© 2019 Global Journals

This indicator, specifically, is of great relevance because it expresses the result of all the investment in the federal network of education. It is the culmination of the work done, because if the student successfully completes, all the resources spent on him will return to society in the form of a fully formed citizen.

VII. Methodology

In order to reach the objective of this study, that is, to analyze the correlation between the Academic Efficiency Indicators (EAC) and the management indicators established by the TCU, the methodology adopted in this article was developed in two parts. Initially, a quantitative research was carried out regarding the analysis of numerical data on the management indicators that the TCU determined, while the other is qualitative in nature because it analyzes the aspects related to these indicators.

Preliminarily, an exploratory bibliographical research was developed in order to understand the reason for the existence of the Federal Institutes of Education, Science and Technology as a product of a public policy, as well as the reasons that led the TCU to establish certain indicators for the evaluation of these institutions.

Secondly, a descriptive research was carried out with analysis of secondary data obtained directly from the annual management reports published by the federal institutions of education, science and technology of the Northeast region of Brazil. The choice to analyze institutes in the same region was intended to minimize the social and cultural impacts that could interfere with the indicators, using the same methodology adopted by INEP when analyzing regionally.

In a universe of 39 institutions distributed across all regions of the country, most of them are contained in the Northeast region, and this was the first reason for the non-probabilistic choice of the sample. The second reason is because the region where the work was developed. Regarding the period, we opted to analyze the years from 2012 to 2016, a period in which the expansion, which was the object of this study, was already in full implementation, as well as, the indicators had already been adopted by all institutions in their management reports in a standardized manner and in accordance with Judgment nº 2.508 / 2011 - TCU - 1st Chamber.

The indicators of the following institutions were analyzed: Federal Institute of Alagoas (Ifal), Federal Institute of Bahia (IFBA), Federal Institute of Bahia (IFBaiano), Federal Institute of Ceará (IFCE), Federal Institute of Pernambuco (IFPE), Federal Institute of Pernambuco (IFS), Federal Institute of Piauí (IFPI), Federal Institute of Rio Grande do Norte (IFRN)) and Federal Institute of Sergipe (IFS).

The data were entered into statistical data processing software to analyze the relationship between the EAC rate and the other indicators, in order to find some influence of the increase in student efficiency expenditures.

VIII. Analysis of Results

Taking into account the data provided by the management reports of the selected institutions as a sample, in the analyzed period from 2012 to 2016, it was possible to compare the Current Expenditures per Pupil (GCA) in a historical series.

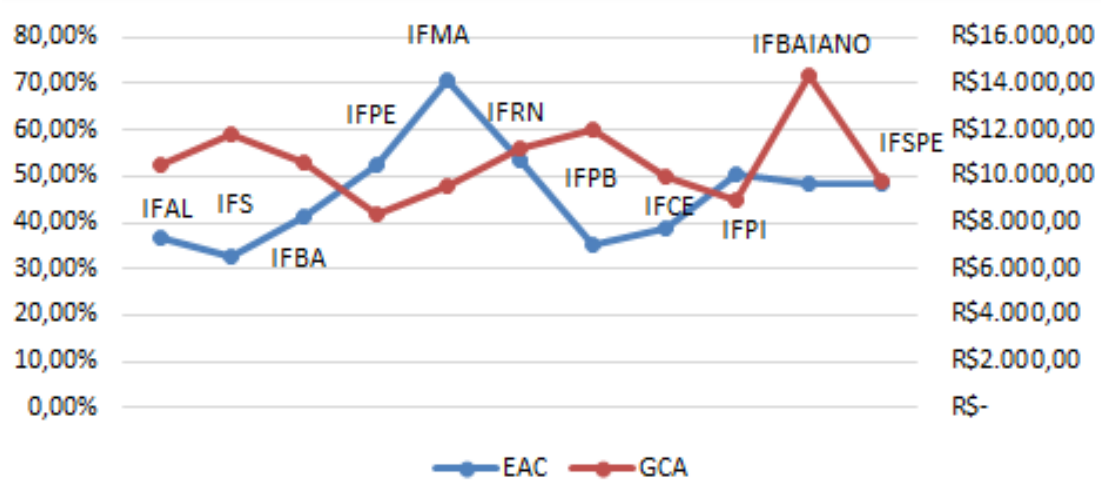


Source: Prepared by the authors

Graph 1: Current expenditure per student of the institutions analyzed in the period from 2012 to 2016

© 2019 Global Journals

Analyzing Graph 1, it is possible to understand that, besides having undergone several augmentative or diminutive variations, it is clear that there is no standardization of the values spent per student in the institutions. While IFPE, for example, spent an average of R$ 8,382.29 per student on average, IF Baiano spent an average of R$ 14,392.59 per student. This discrepancy, however, is not reflected in the EAC rate.



Source: Prepared by the authors

Graph 2: Relationship between the mean values of GCA and CAE of the institutions analyzed in the period between 2012 and 2016

According to Chart 2, the mean of the highest EAC in the period - IFMA - does not correspond to the highest GCA average, which is the IFBaiano. The average EAC of the latter, inclusive, does not reach even 50%.

By establishing relationships among all the indicators, it was possible to see that even the average school flow retention index does not interfere with the EAC.



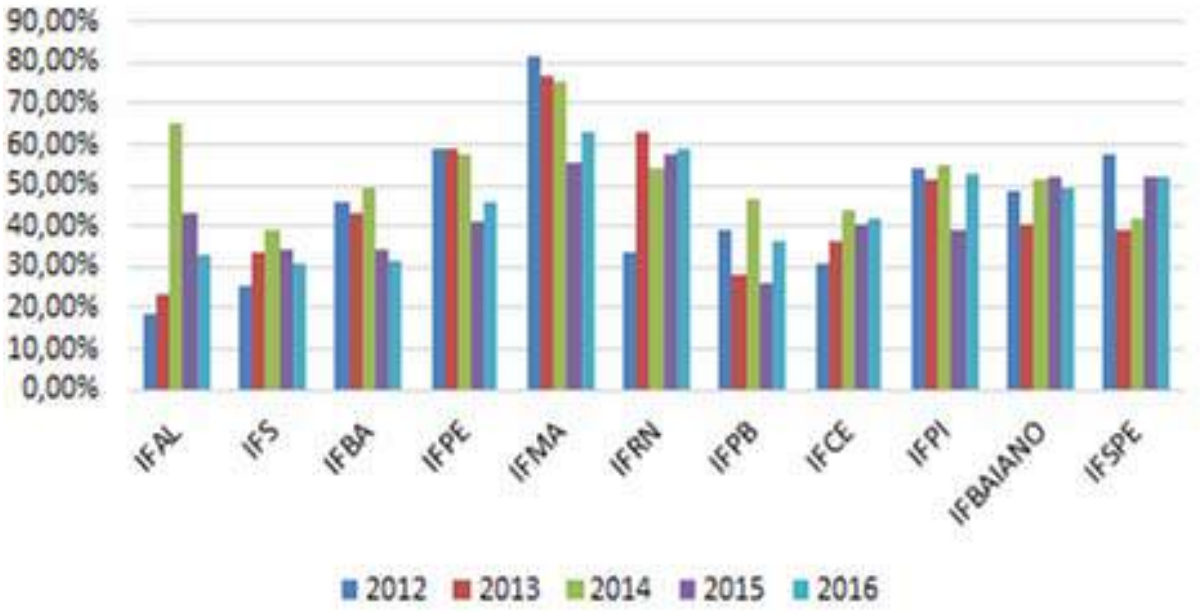
Source: Prepared by the authors

Graph 3: Relationship between the mean and the retention, EAC, SPC of the institutions analyzed in the period between 2012 and 2016

As the EAC measures the ability to achieve success among the final pupils, a possible relationship would be that the greater the retention of the school flow - which refers to the students who locked up the course or were disapproved - the lower the EAC should be. However, analyzing the data available in the management reports, this does not happen and the indexes behave independently.

In general, in the analyzed period, despite the investments and dedication to the expansion, there is maintenance of the EAC of the researched institutions. According to the data presented in graph 4, in 2014 there was a better performance of the EAC, however, in 2015, there was an involution, being the worst mean EAC of the period analyzed.

© 2019 Global Journals



Source: Prepared by the authors

Graph 4: Evolution of the CAE per institution in the period between 2012 and 2016 in the analyzed institutions

It is also worth mentioning that, although initially it is not possible to establish a direct relationship between management indicators, such as those related to student spending, investments, personnel and other expenses and the EAC, it is important to analyze the evolution of these indicators as a whole. other information and data which have not been established by judgment and are not the subject of this study.

Thus, in order to analyze the correlation between the Academic Efficiency Indicator (EAC) and the management indicators established by the Brazilian Court of Audit, we conclude that there is no correlation between efficiency of the students of the IFEs analyzed and the other management indicators proposed by the TCU. One possibility for this result is that the Court of Auditors was concerned with developing formulas to measure institutional performance, however, it overlooked socioeconomic and cultural aspects of the students. And, according to Silva et al. (2017) "measuring results is not as simple as measuring monetary values".

The public policy of expansion of professional and technical education in Brazil found, in this first decade of existence, several historical challenges to establish itself in certain regions. The Northeast region, analyzed in this article, is the one with the highest poverty index in Brazil, where 43.5% of the population falls into this situation (IBGE, 2017). Still, according to the Social Indicators Synthesis 2017 (IBGE, 2017), all the major regions of the country experienced an increase in the percentage of young people who did not study and were not employed between 2014 and 2016, but only in the Northeast Region, the increase was greater than the observed nationally. The culture of tolerance to out-of-school youth to occupy informal and seasonal jobs, as pointed out in IBGE research, has the power to interfere deeply in the result of the indicators proposed by the TCU.

The federal institutions of professional, technical and technological education, with the possibility of bringing excellence in teaching, research and extension impacting this region, fulfill the role of structured intersectorial public policy to reduce social inequalities through a developmental education. However, for this to happen, the results need to be analyzed more realistically, considering the various aspects that influence indicators.

IX. Final Considerations

This research proposes to analyze if there is a relationship between the increase of Brazilian government spending after the establishment of the public policy of expansion of federal public education in the Federal Institutes of the Northeast Region between 2012 and 2016, which has its execution measured by indicators of management established in Judgment 2,267/2005 - TCU/Plenary and the academic efficiency, measured by indicator indicated in the same document. For this, the evolution of public policies aimed at professional and technological education over time in Brazil was systematized, showing the importance of these policies for society.

After this analysis, from the information made available in the management reports of the institutions, the efficiency of the students was evaluated, measured

© 2019 Global Journals

by the EAC relating to the financial management of the institution, measured by TCU indicators. The results show that the indicators are not related to each other, either presenting as directly or sometimes inversely proportional. One of the possible causes for this phenomenon is due to the socio cultural aspects neglected in the establishment of the indicators by the TCU that did not even consider the regional particularities where each institution is located and the public that attends.

Considering the Federal Institutes of Education, Science and Technology as a successful public policy to reach regions of Brazil, which were previously not on the map of education, goes beyond analyzing relations between students' completion and the amounts spent for it. Without daring to minimize the importance of monitoring the results of public institutions in order to assess their efficiency and effectiveness and, therefore, to exercise the monitoring and control that are vital in the public policy cycle, it should be pointed out that EAC can not be the only direct measure of student performance.

Especially after the expansion, the Federal network has achieved outstanding results in several national and international examinations, being always among the institutions best placed in the Enem ranking, and exceeding, in the Program for International Student Assessment (Pisa) - International Program of Evaluation (PISA, 2016), as well as the excellent performance in Olympiads of knowledge and in scientific research and initiation.

Thus, it should be emphasized that this article analyzed the academic efficiency of the institutions established as a sample, only in relation to a limited set of indicators, those established by the TCU, since they are adopted by all. The choice of the scope, it is worth mentioning, was due to the scarcity of scientific production that deals with this topic, as well as the relevance in discussing if the resources are being used in an effective way and if the indicators adopted to follow them do so with reliability, as an instrument for the evaluation of public policy.

In time, it is suggested as a topic of future research a new research whose focus is the approach of socioeconomic and cultural aspects that impact on the result of the EAC.

References Références Referencias

1. ARAÚJO, Marlene de; GAZZOLA, Rosaura. Políticas públicas: prestação de contas dos atores. Revista de Política Agrícola, v. 26, n. 1, p. 25-37, 2017.
2. BRASIL, Constituição Federal de 1988. Promulgada em 5 de outubro de 1988. Available at: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>.
3. _____. Law 11,892 of December 29, 2008. Establishes the Federal Network of Professional, Scientific and Technological Education in Brazil, creates the Federal Institutes of Education, Science and Technology, and makes other provisions. Available at: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11892.htm
4. _____. Ministério da Educação. Brasil no PISA 2015: análises e reflexões sobre o desempenho dos estudantes brasileiros. OCDE - Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico — São Paulo: Fundação Santillana, 2016 Available at:<http://download.inep.gov.br/acoes_internacionais/pisa/resultados/2015/pisa2015_completo_final_baixa.pdf>
5. _____. Ministério da Educação. Políticas Públicas para Educação Profissional e Tecnológica. Brasília, 2004. Available at: <http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf/p_publicas.pdf>
6. _____. Ministério da Educação. Um Novo Modelo Em Educação Profissional E Tecnológica. Concepção e Diretrizes. Brasília, 2010. Available at:<http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=6691-if-concepcaodiretrizes&category_slug=setembro-2010-pdf&Itemid=30192>
7. _____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Planejamento e Investimentos Estratégicos - SPI. Indicadores de programas: Guia Metodológico/Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Planejamento e Investimentos Estratégicos - Brasília: MP, 2010. 128 p.: il. color.
8. _____. Tribunal de Contas da União – TCU. ACÓRDÃO Nº 2.267/2005 - TCU – Plenário. Relatório de Auditoria Operacional e de Legalidade na Secretaria de Educação Média e Tecnológica do Ministério da Educação – Setec/MEC. Ata nº 49/2005 – Plenário. Brasília, DF, 13 de dezembro de 2005. Available at: <http://www.tcu.gov.br/Consultas/Juris/Docs/judoc/Acord/.../TC-004-550-2004-0.do>
9. _____. Tribunal de Contas da União – TCU. ACÓRDÃO Nº 2.508/2011 - TCU – Primeira Câmara. Tomada de Contas. Ata nº 13/2011 – Primeira Câmara. Brasília, DF, 26 de abril de 2011. Available at: < https://contas.tcu.gov.br/pesquisaJurisprudencia/#/detalhamento/11/%252a/NUMACORDAO%253A2508%2520ANOACORDAO%253A2011/DTRELEVANCIA%2520desc%252C%2520NUMACORDAOINT%2520desc/false/2/false>
10. COELHO, Michelle Queiroz. Indicadores de performance para projetos sociais: a perspectiva dos stakeholders. Revista Alcance, v. 11, n. 3 (Set-Dez), p. 423-444, 2009.
11. PALADINO, Carolina de Freitas. Políticas públicas: considerações gerais e possibilidade de controle

© 2019 Global Journals

judicial. A&C-Revista de Direito Administrativo & Constitucional, v. 8, n. 32, p. 219-240, 2008.
12. HÖFLING, Eloisa de Matos. Estado e políticas (públicas) sociais. Cadernos Cedes, v. 21, n. 55, p. 30-41, 2001.
13. RESENDE, Viviane de Melo. Análise interdiscursiva de políticas públicas: Reflexão epistemológica. Ambitos: Revista internacional de comunicación, n. 39, p. 6, 2018.
14. KLOOT, Louise; MARTIN, John. Strategic performance management: A balanced approach to performance management issues in local government. Management Accounting Research, v. 11, n. 2, p. 231-251, 2000. Available at:< http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1044500500901306>.
15. PETRI, Sérgio M. Modelo para apoiar a avaliação das abordagens de gestão de desempenho e sugerir aperfeiçoamentos: sob a ótica construtivista. 2005. 236f. Federal University of Santa Catarina, Florianópolis, Santa Catarina, Brasil, 2005.
16. SILVA, Polyana Tenório de Freitas e; PINTO, Vannildo Cardoso; BITTENCOURT, Ibsen Mateus; SANTA RITA, Luciana Peixoto. Indicadores de gestão do ensino superior e sua correlação e retenção: Uma análise da taxa de sucesso na graduação em seis instituições federais de ensino entre 2006 e 2015. Anais do VI SINGEP. São Paulo, SP, 2017. Available at:: <https://singep.org.br/6singep/resultado/506.pdf>.
17. Síntese de indicadores sociais: uma análise das condições de vida da população brasileira: 2017/ IBGE, Coordenação de População e Indicadores Sociais. - Rio de Janeiro: IBGE, 2017 147p. -. Available at:<https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101459.pdf>
18. SOLIGO, Valdecir. Indicadores: conceito e complexidade do mensurar em estudos de fenômenos sociais. Est. Aval. Educ., São Paulo, v. 23, n. 52, p. 12-25, 2012.
19. SOUZA, Celina. Políticas públicas: uma revisão da literatura. Sociologias, Porto Alegre, ano 8, nº 16, jul/dez 2006, p. 20-45
20. SOUZA, Francisco das Chagas Silva et al. Institutos Federais: expansão, perspectivas e desafios. Revista Eletrônica Científica Ensino Interdisciplinar, v. 2, n. 5, p. 17-26, 2016. Available at: <http://periodicos.uern.br/index.php/RECEI/article/viewFile/1949/1048>.

© 2019 Global Journals

Global Journal of Management and Business Research: A Administration and Management
Volume 19 Issue 8 Version 1.0 Year 2019
Type: Double Blind Peer Reviewed International Research Journal
Publisher: Global Journals
Online ISSN: 2249-4588 & Print ISSN: 0975-5853

Influência Da Comunicação, Da Identificação Organizacional E Da Confiança No Desempenho De Uma Organização

By Luana Carla Fulgêncio da Silva, Prof. Dr. Mario Teixeira Reis Neto, Prof. Dr. Jersone Tasso Moreira Silva & Profa. Dra. Íris Barbosa Goulart
Universidade FUMEC

Abstract- In today's globalized and competitive market, the number of organizations working toward the retention of talented personal, who are committed to the institution, is increasing. That happens because the emotional connection between the employee and the company is a competitive advantage. The object of this work is to develop and validate a study model that seeks to identify the influence of communication, organizational identification and trust over the performance of the organization. The research methodology was quantitative descriptive and field research. Data collection was performed using a cross survey through a questionnaire made for this research, with questions structured in linear scale from 1 to 10 and organized in question groups according to the investigated constructs. The research was performed in a soda industry located in the metropolitan region of Belo Horizonte. Altogether, 310 employees from the administrative section, transport and factory were researched. For the statistical analysis were used the exploratory and confirmatory factor analysis, dimensionality, reliability, validity, methods of structured equations, among others

Keywords: *communication. trust. organizational identification. performance.*

GJMBR-A Classification: *JEL Code: M19*



Strictly as per the compliance and regulations of:

© 2019. Luana Carla Fulgêncio da Silva, Prof. Dr. Mario Teixeira Reis Neto, Prof. Dr. Jersone Tasso Moreira Silva & Profa. Dra. Íris Barbosa Goulart. This is a research/review paper, distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-Noncommercial 3.0 Unported License http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/), permitting all non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

Influência Da Comunicação, Da Identificação Organizacional E Da Confiança No Desempenho De Uma Organização

Luana Carla Fulgêncio da Silva [α], Prof. Dr. Mario Teixeira Reis Neto [σ],
Prof. Dr. Jersone Tasso Moreira Silva [ρ] & Profa. Dra. Íris Barbosa Goulart [ω]

Resumo- No atual mercado globalizado e competitivo, é cada vez maior o número de organizações que têm se empenhado em reter pessoas talentosas, que estejam comprometidas com a organização, pois a ligação emocional e afetiva do funcionário com a empresa tem sido um diferencial competitivo. O objeto desta dissertação é desenvolver e validar um modelo de estudo para identificar a influência da comunicação, identificação organizacional e da confiança sobre o desempenho das organizações. A metodologia da pesquisa foi quantitativa, descritiva e de campo. A coleta de dados foi realizada através de uma *survey* transversal utilizando um questionário criado para a pesquisa, contendo questões estruturadas em escala linear de 1 a 10 e organizadas em grupo de questões de acordo com os constructos investigados. A pesquisa foi realizada em uma Indústria de Refrigerantes localizada na Região Metropolitana de Belo Horizonte. Foram pesquisados 310 funcionários dos setores administrativo, transporte e fábrica. Para o tratamento estatístico, foi utilizada a análise fatorial exploratória e confirmatória, dimensionalidade, confiabilidade, validade, métodos de equações estruturadas dentre outras. Como resultado, o modelo estrutural possibilitou analisar e confirmar as hipóteses elaboradas, comprovando que os constructos relacionados influenciaram de forma significativa a variável dependente. O modelo estrutural elaborado para esta pesquisa apresentou boa qualidade e validade dos resultados apresentados. Os fins desta pesquisa foram alcançados, evidenciando que há uma influência direta e indireta dos mediadores corroborados.

Palavras-chave: comunicação. confiança. identificação organizacional. desempenho.

Abstract- In today's globalized and competitive market, the number of organizations working toward the retention of talented personal, who are committed to the institution, is increasing. That happens because the emotional connection between the employee and the company is a competitive advantage. The object of this work is to develop and validate a study model that seeks to identify the influence of communication, organizational identification and trust over the performance of the organization. The research methodology was quantitative descriptive and field research. Data collection was performed using a cross survey through a questionnaire made for this research, with questions structured in linear scale from 1 to 10 and organized in question groups according to the investigated constructs. The research was performed in a soda industry located in the metropolitan region of Belo Horizonte. Altogether, 310 employees from the administrative section, transport and factory were researched. For the statistical analysis were used the exploratory and confirmatory factor analysis, dimensionality, reliability, validity, methods of structured equations, among others. As a result, the structural model allowed the analysis and confirmation of the hypotheses developed, proving that the related constructs have influenced significantly the dependent variable. The structural model developed for this research showed good quality and validity of the presented results. The purpose of this research has been achieved, showing that there is a direct and indirect influence of corroborated mediators.

Keywords: communication. trust. organizational identification. performance.

I. Introdução

As organizações modernas possuem uma característica essencial para o sucesso, que é o contínuo processo de melhoria de todas as suas atividades, em que se torna indispensável o uso de uma boa comunicação. Quando ocorre internamente, esta possibilita a todos os níveis organizacionais um melhor desempenho no alcance das metas e dos objetivos, promovendo o desenvolvimento da confiança de cada colaborador, enriquecendo o capital intelectual da empresa, motivando a força de trabalho em equipe e o comprometimento na obtenção de resultados, permitindo melhor adaptação às mudanças do mercado.

As organizações são sistemas complexos, em que a comunicação assume a função de dar unidade ao corpo empresarial, de estabelecer redes de informação, de criar relacionamentos e de compartilhar os objetivos organizacionais. Mas para que a informação alcance sua meta, as empresas devem planejar, administrar e pensar estrategicamente a sua comunicação interna. Dessa forma, a comunicação deve receber uma atenção especial dos gestores, pois ela influencia o ambiente organizacional e tem impacto direto na satisfação daqueles que trabalham na empresa. A busca da valorização da comunicação interna deve ser entendida como estratégia básica dos empresários que desejam a efetividade de sua organização. Chega a ser irônico pensar que neste

Author α: Universidade FUMEC, Faculdade de Ciências Empresariais, Curso de Mestrado em Administração. e-mail: lufulgencio@gmail.com
Author σ: Universidade FUMEC (Orientador).
Author ρ: Universidade FUMEC.
Author ω: UNA .

© 2019 Global Journals

novo mundo, altamente tecnológico, com tantas transformações, o sucesso de um empreendimento continua a estar centrado nas pessoas. É por meio da comunicação que uma organização recebe, oferece, canaliza informação e constrói conhecimento, tomando decisões mais acertadas (MARCHIORI, 2001. p. 76).

Não basta utilizar canais de comunicação, para que as empresas se comuniquem com seus funcionários de forma eficaz. Deve-se, dentre outras atitudes, estimular a sua participação, evitar ambiguidades desnecessárias e intimidações; evitar encerramentos prematuros; editar as conversas de maneira apropriada e utilizar uma linguagem dinâmica. "A comunicação eficaz é a melhor ferramenta gerencial existente. As pessoas, numa empresa precisam saber o que está acontecendo para que possam verdadeiramente participar" (DOMINGOS, 2005, p. 49).

Uma comunicação interna eficiente é capaz de provocar grandes resultados, chegando a favorecer a identificação do indivíduo com os objetivos da organização e estimular o seu comprometimento. Segundo Girardi e Girardi (2006), pesquisas recentes mostram que a comunicação é fator crítico no engajamento e retenção de funcionários, provocando mais satisfação do que premiações ou bônus. Apesar da literatura e das pesquisas apontarem a comunicação como uma ferramenta capaz de influenciar o comportamento das pessoas e de gerar comprometimento, muitas empresas ainda não consideram a comunicação como sendo uma área estratégica para a empresa.

A causa e a consequência das relações interpessoais que se estabelecem dentro de uma empresa são determinadas pela habilidade de cada um para se comunicar e receber comunicação. A capacidade de uma pessoa em receber comunicação vai muito além de sua capacidade de ler ou de ouvir. Depende da riqueza e profundidade do seu sistema de comunicação e processamento de informações (estrutura mental); também da natureza de suas atitudes consigo mesma, com os outros, seu trabalho, sua organização e todo um complexo de outros fatores.

A comunicação é importante para o relacionamento entre as pessoas no trabalho, no esclarecimento e na explicação das decisões e na orientação para o desempenho das tarefas. "Gente, comunicação, organização e administração são fatores inter-relacionados que precisam ser examinados detalhadamente" (THAYER, 2012, p. 29).

Do mesmo modo, a habilidade de uma pessoa em comunicar-se com as outras ultrapassa bastante sua habilidade de escrever ou falar bem. Suas aptidões, suas habilidades em realizar e alcançar objetivos e seu potencial na vida dependem, em última instância, de sua capacidade de comunicação, da suficiência de sua receptividade à comunicação, da adequação de seu processo interno de informações (pensamento, tomada de decisões, etc.) e da adequação de sua comunicação com os outros.

As relações de trabalho necessitam de linguagem compreensível para que se estabeleça o entendimento comum (MEDEIROS; TOMASI, 2007). A própria definição ade comunicação verbal envolve participação, transmissão, troca de conhecimento e experiências. O resultado do desempenho em uma empresa depende da eficácia dessa comunicação. Para que haja um entendimento maior sobre a comunicação verbal, é necessário conhecer, pelo menos, os tipos de comunicação verbal mais utilizados nas organizações (BUENO, 2013).

A comunicação deve ser um instrumento que os gestores precisam priorizar, envolvendo seus colaboradores, com o objetivo de saber o que pensam, atribuindo-lhes uma parcela de responsabilidade pelo sucesso da implementação das estratégias que visem ao alcance da construção de uma relação de confiança.

Desse modo, não poderia haver melhor razão para o encaminhamento desta pesquisa do que o desejo de melhorar aptidões pessoais, interpessoais ou administrativas dentro de uma empresa para a construção de relações de confiança.

A atuação em equipe precisa ser estimulada com uma postura pró-ativa, de empatia, confiança e colaboração, porque somente dessa forma as subculturas geradoras dos afastamentos e das falhas de comunicação serão eliminadas. A maneira para lidar com a descrença pessoal e a ausência de motivação, oriunda do preconceito gerado pelas subculturas, será desconsiderar as linhas divisórias das organizações e envolver os colaboradores no processo, fazendo desenvolver em todos a capacidade de boa comunicação interpessoal, indispensável ao bom encaminhamento da organização, já que ela influencia o clima organizacional, que é suscetível às vibrações individuais que se refletem no coletivo (ARGYRIS *et al.,* 2009).

É importante haver um processo de "quebra" do paradigma, ou seja, dos maus costumes na comunicação das organizações, para a criação de uma nova estrutura. À medida que se incentiva a participação de todos nesse processo, é possível trabalhar preventivamente e diariamente o tradicional processo de comunicação, tornando-a um importante instrumento estratégico no suporte das melhorias do desenvolvimento e na concretização de projetos.

a) Problemática

As mudanças ocorridas nas últimas décadas destacam o avanço da comunicação interna, em que o desempenho é adquirido através de uma cultura organizacional que valoriza as pessoas e procura reter talentos; quanto maior for o índice de relacionamento interpessoal, melhor será a confiança intraorganização. O desenvolvimento organizacional depende desta

© 2019 Global Journals

integração das diversas habilidades intelectuais, advindas da identificação humana, sendo este um dos fatores que tem se destacado nos últimos anos, um constructo de amplo valor que proporciona estratégias bem definidas e alcance de objetivos, possibilitando o foco em resultados.

A comunicação deve ser ética e responsável, o que significa que as pessoas devem interagir, participar, emitir opiniões para permitir o enriquecimento de seus colegas e da própria organização. Esse enriquecimento não deve ser visto apenas como maiores lucros para a empresa, mas como crescimento pessoal e profissional para todos os que se envolvem no processo (BUENO, 2005, p. 94).

Apesar de a literatura apontar que a comunicação interna tem forte relação com o desempenho, muitas empresas ainda mantêm um gerenciamento retrógrado, em que a área de comunicação não é considerada estratégica para a empresa, sendo negligenciada ou até gerenciada por pessoas do setor de Recursos Humanos, que, em muitos casos, não estão habilitadas ou devidamente capacitadas para lidar com a complexidade de uma sistema de comunicação (TORQUATO, 2002).

Entretanto, apesar dessas considerações, ainda se evidenciam em muitas sociedades e organizações dificuldades para obtenção de uma comunicação eficiente e eficaz, fato cujos prováveis motivos não são conhecidos, se por causa de insuficiente conhecimento, se devido à resistência às mudanças, ou outras razões.

Tendo isso em vista, a seguinte pergunta de pesquisa é proposta:

- Qual a influência dos constructos comunicação, confiança, identificação organizacional sobre o desempenho de uma organização?

b) Justificativa

A realização deste trabalho de pesquisa justifica-se em virtude do já mencionado interesse acadêmico e profissional sobre pesquisas que abordem esse tema no Brasil. Trata-se, também, de uma pesquisa que se caracteriza pela aplicabilidade de seus resultados, cujas conclusões podem apresentar parâmetros e contribuir para o processo de tomada de decisões empresariais.

Nesta pesquisa deseja-se analisar a influência de quatro importantes constructos: comunicação, confiança, identificação organizacional e suas influências no desempenho da organização. Dessa forma, sob o ponto de vista acadêmico, espera-se que este trabalho possa contribuir para outros estudos nesta área de pesquisa.

O desempenho nas organizações depende de muitos fatores e pode ser analisado conceitual ou empiricamente por diferentes modelos de pesquisa que buscam estudar o tema, baseando-se em constructos específicos ao nível do indivíduo (crenças, valores, habilidades), da organização (recompensas e incentivos, treinamento, sistemas de informação, liderança) do ambiente (estratégia, culturas, demandas externas) ou do grupo (tipo de tarefa, normas, objetivos e composição do grupo). Não há modelos que relacionam os constructos comunicação, confiança e identificação organizacional no desempenho de uma organização.

Hosmer (2010) considera que a confiança é o resultado de uma decisão ou ação que reconhece e protege os direitos e interesses de outras pessoas através da aplicação dos princípios éticos de análise.

Novos modelos de gestão adotados pelas organizações e considerados estáveis e seguros perdem sua estabilidade levando à busca por outros caminhos que permitam chegar a certo equilíbrio nas relações entre empregado e empregador (ZANINI; LUSK, WOLFF, 2009). Supõe-se que relações baseadas na confiança trarão benefícios para os envolvidos, conforme indica a literatura (KRAMER, 2009).

Os principais benefícios que se deve buscar com o estabelecimento de uma comunicação interna são o fortalecimento e a construção de relacionamentos, permitindo abrir os canais de comunicação entre a organização e seu pessoal, para que todos tenho conhecimento a respeito das finalidades, estratégias, metas e formas de atuação. Isso proporciona um clima interno harmônico, no qual todos compartilham do mesmo senso de direção e de prioridades.

A comunicação interpessoal busca combater o desconhecimento dentro de uma empresa e promover a integração entre seus colaboradores, ao mesmo tempo que procura assegurar um melhor desempenho e, consequentemente, o atingimento dos objetivos propostos.

A relevância desta pesquisa ainda se reflete nas demonstrações empíricas que poderão ser vistas, permitindo maior abrangência do tema proposto, auxiliando as empresas no delineamento de ações no que diz respeito às informações sociodemográficas.

Sendo assim, o estudo desses constructos pode fornecer uma contribuição relevante para a compreensão da natureza organizacional.

c) Objetivos

i. *Objetivo geral*

A dissertação tem como objetivo principal:

- Desenvolver e validar um modelo de estudo para identificar a influência da comunicação, da confiança e da identificação organizacional no desempenho de uma organização.

© 2019 Global Journals

ii. *Objetivos específicos*

E como objetivos específicos:

- Identificar um modelo que represente a relação entre a comunicação, a confiança e a identificação organizacional no desempenho de uma organização;
- Validar o instrumento de pesquisa utilizado no levantamento das informações;
- Mensurar se os constructos comunicação, confiança e a identificação organizacional influenciam no desempenho de uma organização.

II. Referencial Teórico

a) Comunicação organizacional

De acordo com Torquato (2002, p. 2) "a história da comunicação organizacional no Brasil é a própria história do desenvolvimento econômico, social e político nas últimas décadas". Ela começou a ser aplicada no país por volta de 1960, quando algumas, poucas, empresas se deram conta da relação que deveriam ter com a sociedade e que, para isso, precisavam dizer aos empregados que se sentissem orgulhosos por fazer parte da empresa. Elas começaram a sentir a necessidade de desenvolverem publicamente sua imagem e para isso se propuseram as metas de integração interna, tão perseguidas por programas de Recursos Humanos (TORQUATO, 2002).

Pode-se também fazer uma breve citação sobre o crescimento do papel da comunicação empresarial. Na década de 1970, as organizações brasileiras tinham fortes os conceitos e valores de associativismo e solidariedade e com isso fomentavam o clima interno das empresas. A comunicação aparecia nesse cenário como eixo da estratégia de arregimentação dos trabalhadores em torno da meta de dar o melhor de si à organização. Na parte externa, a propaganda trabalhava a imagem institucional (TORQUATO, 2002).

A partir da década de 1980, as organizações entraram na fase do estratégico e a comunicação começou a ser profissionalizada nas empresas, apesar de ainda ser considerada função-meio. Na década de 1990, o cenário mudou e o posicionamento dos profissionais da comunicação se tornou mais elevado. No âmbito da comunicação interna, as empresas se voltaram para a melhoria do clima organizacional, investindo em pesquisas internas. Já no âmbito da comunicação externa, os conceitos que marcaram a década foram transparência e visibilidade (TORQUATO, 2002). Hoje, neste novo século, pode-se dizer que o sistema de comunicação organizacional, ou empresarial, está consolidado. Isso se reflete na estrutura que as empresas adotaram para a comunicação, que é considerada estratégica e já está incorporada ao sistema de gestão.

> [...] a comunicação empresarial tem assumido um novo perfil, que se caracteriza pela transformação de sua perspectiva tática em uma instância estratégica, definindo-se como instrumento de inteligência competitiva. Na verdade, o reposicionamento do conceito e da prática da Comunicação Empresarial vem sendo trabalhada há algum tempo, pela inserção gradativa das organizações no mercado e na sociedade. A sustentabilidade institucional e a competitividade nos negócios, parâmetros que definem as organizações modernas, têm obrigado as empresas a um esforço ingente no sentido de um diálogo permanente com os públicos de interesse e com a opinião pública (EMBRAPA, 2002, p. 13).

Segundo Scroferneker (2000), a comunicação organizacional abrange todas as formas de comunicação utilizadas pela organização para relacionar-se e interagir com seus públicos. Assim como ganhou espaço no mercado de trabalho, a comunicação organizacional também evoluiu no campo acadêmico. E a avaliação e o estudo dessa área abarcam diversas perspectivas de abordagem e conceitos; como enfatiza Scroferneker (2012), em artigo para a Revista Diálogos de La Comunicación.

Para alguns autores, como Curvello (2009), que adota a teoria dos sistemas sociais, de Niklas Luhmann, as organizações mudam conforme o ambiente em que se encontram e se relacionam. Assim, "a sociedade é um sistema autorreferente e autopoiético que se compõem de comunicações" (CURVELLO, 2009, p. 99).

Adotando esse conceito, a comunicação aparece como aspecto central em uma organização, deixando de ser apenas instrumental. Reforçando a questão de que a comunicação organizacional é muito mais que instrumentalização e técnica, Baldissera (2009, p. 157), que aborda a temática pelo paradigma da complexidade, destaca que ela é, antes de tudo:

> [...] comunicação e, nesse sentido, é a compreensão que se tem desta que, fundamentalmente, tenderá a definir a percepção do que sejam a comunicação organizacional, seus processos, suas relações de força, seus lugares etc.

Para Lima (2008, p. 114), "a ideia é que a comunicação é o processo por meio do qual um ambiente comum é criado e a partir de onde os interlocutores produzem sentido". É a perspectiva relacional, onde o contexto é de interações.

As autoras Oliveira e Paula (2008) compreendem a comunicação organizacional, ou melhor, a comunicação no contexto das organizações como produtora de sentido, sendo necessário entender como esses sentidos são construídos e identificar como lidar com as diversas maneiras com que eles são estabelecidos pelo relacionamento.

© 2019 Global Journals

> Do ponto de vista da comunicação, toda organização é uma complexa estrutura de relações, entrecortada por vários poderes e interesses, que se manifestam em distintos momentos e são articulados em uma dada situação, por meio de dinâmicas interativas, para ordenar e garantir os sentidos e as intencionalidades geridas pela lógica gerencial e do negócio (OLIVEIRA; PAULA, 2008, p. 101-102).

Então, sob estas perspectivas, é possível considerar que a organização é um grande emaranhado de sentimentos, conhecimentos e vivências humanas, estruturadas e reforçadas pela comunicação. Organização e comunicação estão intimamente ligadas.

De que se fala quando se escreve ou se usa a palavra comunicação? Refere-se sempre à mesma coisa? Os outros pensam que se está falando a respeito de quê? A que se referem, especificamente, declarações comuns como: "Esta empresa tem realmente alguns problemas de comunicação?" ou "Tudo se resume, em um problema de comunicação entre...?", "A compreensão é uma parte do processo?"

> Os administradores enfrentam um ambiente em que a questão da comunicação tornou-se cada vez mais complexa. O rápido avanço da tecnologia apressa e complica os meios de comunicação, sem dúvida, e um ambiente instável manda sinais que mudam rapidamente, refletindo mudanças em valores sociais e culturais. Além disso, estão sendo feitas maiores exigências por parte de várias subculturas (classes sociais e culturas, informação, preconceitos, medos, ansiedades, competições que geram descrença social...) dentro da própria cultura organizacional, tornando necessário direcionar as comunicações a grupos que respondam a mensagens que são diferentes daquelas que têm sido respondidas tradicionalmente pela organização. Ao mesmo tempo, a globalização dos negócios exigiu que os administradores tornassem-se profundamente cônscios dos processos de comunicação e das convenções de vários tipos de cultura (STONER, 2010, p. 42).

O que é exatamente uma falha de comunicação? Deixar de dizer a coisa certa, à pessoa certa, na hora certa? Deixar de dizer o que se tinha em mente? O fato do outro de não fazer ou dizer o que se esperava dele? A insatisfação com seu comportamento subsequente? O que exatamente as pessoas querem dizer com comunicação?

No entendimento de Stoner e Freeman (2005), a comunicação eficaz é importante para as organizações por dois motivos. Primeiro, porque é o processo através do qual os administradores realizam as funções de planejamento, organização, liderança e controle. Segundo, por ser esta uma atividade à qual os administradores dedicam uma enorme proporção de seu tempo.

A orientação da vida de cada um e das organizações depende do modo como são ou não administradas; e dirigir pessoas, depende, basicamente, da comunicação, dentro ou fora de organizações formais.

Estabelecer padrões de comunicação entre os membros de uma equipe, de modo que o seu funcionamento se torne efetivo e eficiente é primordial no plano de uma empresa.

A comunicação é importante para o relacionamento entre as pessoas no trabalho, no esclarecimento e na explicação das decisões e na orientação para o desempenho das tarefas. "Gente, comunicação, organização e administração são fatores inter-relacionados que precisam ser examinados detalhadamente" (THAYER, 2012, p. 29).

Os administradores atuais enfrentam um ambiente em que a questão da comunicação tornou-se cada vez mais complexa. O acelerado avanço da tecnologia apressa e complica os meios de comunicação; um ambiente instável manda sinais que mudam rapidamente, refletindo mudanças em valores sociais e culturais. Maiores exigências têm sido feitas por parte de várias "subculturas" dentro de nossa cultura mais ampla, fazendo-se necessário direcionar as comunicações a grupos que respondam a mensagens que são diferentes daquelas respondidas tradicionalmente pela cultura mais ampla (REGO, 2008).

Além disso, a globalização dos negócios exigiu que os administradores se tornassem mais conscientes dos processos atuais de comunicação e das convenções de vários tipos de cultura.

> É importante que aqueles que ocupam os níveis mais altos na hierarquia organizacional, incentivem e privilegiem os canais de comunicação em todas as direções, nos diferentes níveis hierárquicos, incentivando também o *feedback* ou a realimentação como ferramenta básica de grande importância no processo de comunicação interna, contribuindo assim, para que a comunicação ocorra de forma a atingir com eficácia a organização como um todo, lembrando sempre que investir na mesma é tarefa de todos (STONER, 2010, p.47).

Fazer com que os funcionários percebam a extensão e a velocidade das transformações no ambiente organizacional é uma oportunidade preciosa para a melhoria desse processo de comunicação no mundo dos negócios.

Para que se alcance a eficácia da comunicação é preciso, em primeiro lugar, reconhecer e compreender por que ocorrem os desentendimentos e, em seguida, aprender a reduzi-los ou evitá-los. Afinal, a

© 2019 Global Journals

comunicação entre dois indivíduos é eficaz quando o receptor interpreta a mensagem do emissor da mesma forma que este pretendia que fosse entendida.

Entender o que ocorre durante o processo de comunicação ajuda a diminuir as confusões que podem surgir entre as pessoas, e a esclarecer suposições que as mesmas fazem acerca das intenções umas das outras (SILVA; GÓIS; OLIVEIRA, 2009).

Os funcionários, muitas vezes, não comunicam o que pretendiam comunicar em virtude da falta de habilidade do emissor e/ou receptor, assim como de barreiras à comunicação eficaz, tais como as diferenças de percepção, a percepção seletiva, as diferenças de linguagem, os ruídos, as reações emocionais, a desconfiança, a filtragem, a apreensão da comunicação, as inconsistências nas comunicações verbais e não verbais entre outras (SCHERMERHORN; HUNT; OSBORN, 2009).

No aspecto individual, as barreiras à comunicação efetiva nascem dentro do indivíduo e variam em função de sua competência individual para pensar e para agir (competência estratégica), e de sua habilidade na recepção e na transmissão de informações (competência tática). A adequação das tomadas de decisão ao solucionamento dos problemas de um indivíduo, do ponto de vista da comunicação, não se baseia apenas em sua aptidão para pensar, nem em sua habilidade em comunicar aos outros as decisões tomadas. As ações que empreende (ou deixa de empreender), com relação às decisões que toma, podem comunicar aos outros muito mais do que suas palavras comunicam (BUENO, 2013).

As inaptidões de uma pessoa para receber e transmitir informações criam barreiras que poderão impedir sua intercomunicação com os outros. Maus hábitos de ouvir, falar, ler ou escrever poderão impedir uma pessoa de lidar com todas as informações que lhe são dirigidas, ou reduzir-lhe a capacidade de transmitir efetivamente todas as informações que precisa, deve ou deseja comunicar aos outros (SILVA; GÓIS; OLIVEIRA, 2009).

O comportamento de cada um é influenciado por suas atitudes. As comunicações são afetadas por ideias preconcebidas que as pessoas têm sobre inúmeros assuntos. Além disso, a atividade comunicativa individual é restringida em função da extensão do conhecimento do indivíduo sobre um assunto especial.

Se o conhecimento do emissor é extenso demais, é possível que o receptor não compreenda a mensagem, e quem emite a mensagem não pode comunicar o que não sabe. Claramente, a mensagem que a fonte procura transferir será afetada pela quantidade de conhecimento que possui sobre o assunto. E, finalmente, assim como as atitudes influenciam o comportamento, também o faz a posição no sistema sociocultural em que as pessoas vivem. Suas crenças e valores, todos parte de sua cultura, atuam para influenciá-los como fonte comunicadora (ZANLUCHI; DAMECENA; PETROLL, 2006).

O indivíduo que origina ou recebe uma mensagem pode simplesmente não ter (ou não reservar) tempo para lê-la (escrevê-la ou dizê-la) adequadamente, compreendê-la, ou agir com propriedade (isto é, conforme pretendia) em função da mensagem (SCHERMERHORN; HUNT; OSBORN, 2009).

As barreiras referentes ao pessoal correspondem às interferências decorrentes das limitações, emoções e valores humanos de cada pessoa. Barreiras que podem limitar ou distorcer as comunicações com os outros funcionários são: motivação e pouco interesse, reações emocionais e desconfiança.

Segundo DuBrin (2011), algumas mensagens não seguem adiante porque o receptor não está motivado ou não está interessado em ouvi-las. O desafio ao emissor é estruturar a mensagem de modo que apele às necessidades ou interesses do receptor. As mensagens devem ser enviadas na hora mais provável de serem bem acolhidas.

Referente às reações emocionais tais como raiva, amor, autodefesa, ódio, ciúme, medo e vergonha, pode-se dizer que as mesmas influenciam o modo como um funcionário compreende a mensagem do outro e como influencia os outros com as mensagens enviadas (SILVA; GÓIS; OLIVEIRA, 2009).

A confiança ou desconfiança que o receptor tem na mensagem depende, em grande parte, da credibilidade que é atribuída ao emissor. Essa credibilidade é definida por diversos fatores. O fato de a mensagem vir de um administrador, em alguns casos, irá aumentar sua credibilidade. Em outros, pode ter o efeito oposto. Geralmente a credibilidade do administrador será alta se ele for visto como instruído, digno de confiança e sinceramente preocupado com o bem-estar dos outros (ZANLUCHI; DAMECENA; PETROLL, 2006).

b) Confiança Organizacional

A palavra "confiança", do termo latim "*confido*", traz como significado crer, estar certo, ter bom ânimo, esperar, pôr a sua esperança em alguém, fiar-se no esforço (ECHEVERRIA, 2002). O poder de qualquer relacionamento está em sua mutualidade, ou seja, no nível da empatia e da preocupação. Essa mutualidade é difícil de articular porque é quase inteiramente não verbal.

A primeira experiência da empatia ocorre quando somos bebês e estamos no centro da preocupação do adulto, em geral por nenhuma outra razão, exceto pelo fato de existirmos. Quando aprendemos a devolver essa empatia, o fazemos na dimensão afetiva, a confiança, podendo aprender as

© 2019 Global Journals

normas sociais a partir dela, mas os sentimentos genuínos são não verbais e, portanto, difíceis de quantificar (HARDIN, 2002).

Almeida e Feitosa (2007, p. 11) definem confiança como "expectativa dos atores envolvidos numa relação ou troca econômica (pessoa, grupo, organização) quanto a comportamentos moralmente aceitos, baseados em princípios da análise ética".

Para Echeverria (2006), na dimensão afetiva, tudo depende, para tornar- se ação, do "querer fazer moral", da vontade de agir e da intenção com a qual se age. O "querer fazer moral" é inspirado nos sentimentos de medo, confiança, simpatia, indignação e culpa. Eles devem ser entendidos como relacionados ao convívio social.

Em relação à confiança, Zhang *et al*. (2008) não se referem ao confiar em si mesmo, mas sim ao confiar nas figuras de autoridade. Ter confiança em alguém, seja em que campo da atividade humana for, sempre sugere fazer avaliações sobre a moralidade da pessoa na qual se confia. Isto é, para depositar confiança em outra pessoa, além de fazer proposições sobre a qualidade de suas ações, também se faz suposição sobre suas qualidades enquanto pessoa moral. Em resumo, a confiança implica a dimensão moral.

Segundo Drummond (2007), se a falta de confiança for consequência de uma avaliação de incompetência técnica, a dimensão moral em nada deve ser comprometida, pois não é dela que se trata. A mesma situação deve ocorrer quando se tratar de falta de confiança em traços de personalidade: não se vê como justificativa minimamente admissível a consideração da fragilidade do equilíbrio psicológico de determinadas pessoas para agir-se em relação a elas de maneira imoral. Em compensação, se a falta de confiança for consequência da constatação de que os demais membros da relação social agem de forma imoral, a relação fica delicada, especialmente no ambiente organizacional (FUKUYAMA, 2006).

Sobre a falta de confiança, Drummond (2007) afirma que se trata de um sentimento negativo, desencadeado por um julgamento negativo feito por quem a experimenta, sendo que tal juízo é de ordem moral. É importante observar que nem todo juízo negativo acarreta desconfiança.

A empresa possui como papel fundamental o de movimentar a economia e a sociedade; uma empresa sadia gera empregos, paga impostos, atende às necessidades sociais quanto a bens e serviços, investe em tecnologia e aprimoramento da produção. As decisões internas de uma corporação afetam a comunidade, o país e de certa forma o mundo (SROUR, 2009).

Quando administrada de forma ética, uma empresa não satisfaz apenas as necessidades econômicas da sociedade de consumo, ela contribui para a realização pessoal e profissional de seus funcionários. O homem se realiza pelo trabalho, desde que seja feito de forma humanitária (VÁZQUEZ, 2012).

O estabelecimento da ética no ambiente empresarial pressupõe integridade nos negócios, ou seja, a combinação dos compromissos morais, pessoais da administração com os objetivos econômicos sociais e os valores culturais da comunidade; é necessário ainda que se conheçam os valores que movem o perfil individual das pessoas que fazem parte do processo produtivo, pois, fatores como honestidade, integridade, respeito ao outro, confiabilidade e justiça somente serão praticados e difundidos quando estiverem arraigados à cultura e às decisões empresariais (MATOS, 2009).

A prática da ética e sua adaptação na cultura administrativa são um processo e, como todo processo, ele não se encerra em si, exige reflexões, questionamentos constantes e abertura ao diálogo entre a administração da empresa, funcionários, governo e sociedade, para corrigir e antecipar problemas empresariais, sociais e ambientais (SROUR, 2009).

Essa nova postura, mais transparente e participativa, gera confiança e propicia um maior comprometimento com o trabalho por parte dos funcionários; a empresa, por sua vez, ganha em qualidade de produtos, serviços e um atendimento diferenciado ao consumidor; a sociedade, como um todo, ganha em qualidade de vida (VÁZQUEZ, 2012).

As empresas vão descobrindo, aos poucos, que serem éticas faz parte do seu sucesso porque isso facilita a aceitação de seus produtos e serviços na sociedade, e melhora significativamente a qualidade dos relacionamentos com funcionários, fornecedores, investidores e distribuidores, ou seja, é um bom negócio.

Implementar a ética pressupõe mudança na cultura empresarial; ela deve ser parte da própria missão da empresa e não mais um código de conduta formalizado juridicamente ou uma burocracia a mais, instituída pelo autoritarismo administrativo (VÁZQUEZ, 2012).

Existem obstáculos dentro da própria corporação que dificultam o estabelecimento de um comportamento ético; uma empresa patrimonialista, centralizadora, autoritária, que pratica o clientelismo, com frequência cria barreiras difíceis de serem transpostas pela ética. Os funcionários tendem a não obedecer a regras de conduta que não são respeitadas pelos próprios dirigentes da corporação; daí a necessidade de se criarem mecanismos estruturais destinados a aconselhar administradores sobre a importância da ética empresarial e monitorar o comportamento ético da organização (MATOS, 2009).

Grande parte das empresas ainda acredita que uma postura ética deva partir de órgãos governamentais e deixa de estabelecer a própria; essa

© 2019 Global Journals

atitude passiva pode comprometer no futuro uma administração aparentemente promissora. O maior pecado contra a ética e a integridade administrativa é a omissão. Tendo a empresa comprometimento com normas éticas, responsabilidade administrativa, cabe ao administrador integrar sua vivência e moralidade particular aos objetivos empresariais, promovendo o bem comum (VÁZQUEZ, 2012).

O administrador ético cultua habilidades na construção de relacionamentos, tanto as próprias, como também motiva essas qualidades nos outros funcionários. Caracteriza-se, também, por valorizar e criar relacionamentos capacitantes, em que prevaleçam a confiança mútua, portanto, quando necessário, delega, sem grandes dificuldades, poder aos outros funcionários. Promove uma administração baseada na cooperação mútua, bem distante do autoritarismo peculiar a grande parte das corporações (SROUR, 2009).

É função do líder ético manter integradas e em equilíbrio sua consciência social e as obrigações gerenciais. A lealdade à empresa, aliada à consciência crítica, forma um poderoso recurso humano, quando se estabelecem limites ao poder do dinheiro (BALDWIN; BOMMER; RUBIN, 2008).

Uma administração que gera confiança prioriza os relacionamentos, investe na parte humana da organização, consumidores e funcionários preocupando-se em garantir sua segurança. É consciente de que um funcionário que acredita na empresa sente satisfação no ambiente de trabalho e torna-se menos propenso a apresentar atitudes pouco éticas contra a corporação (SONG; KIM, 2009).

Uma empresa que defende e pratica uma política de competição exacerbada entre os próprios funcionários, visando unicamente ao bem-estar dos negócios, cai na armadilha do "cada um por si". Oferecer incentivos e exigir um alto grau de sacrifício pessoal em virtude do bem da empresa é economicamente racional, mas destrutivo a longo prazo, pois criará a ilusão de estar motivando e capacitando um funcionário moralmente correto, que na realidade não terá freios em quebrar regras éticas, quando se deparar com a possibilidade de obter benefícios pessoais e se autopromover na corporação.

Enxergar falhas morais como incidentes isolados é uma forma simplista e limitada de avaliação empresarial, prática bastante estimulada por empresas que priorizam uma política de sobrevivência e decisões a curto prazo. A miopia administrativa é produto dessa visão imediatista, que constantemente banaliza contravenções e violações à ética empresarial.

Quando mal planejadas, decisões e ações gerenciais provocam consequências múltiplas e desastrosas por um longo período e são difíceis de serem corrigidas. Uma política de Recursos Humanos que parece ser justa e ética na teoria pode, quando mal estruturada e difundida, destruir o relacionamento de confiança dos funcionários para com a empresa (BALDWIN; BOMMER; RUBIN, 2008).

O emprego de um código de ética, constantemente atualizado através de seminários, conferências e consultorias sobre o tema, compõe no mundo contemporâneo um lucrativo negócio e estabelece relações de confiança no ambiente organizacional. Muitas empresas respeitáveis têm empenhado esforços no sentido de encorajar e estimular uma postura ética por parte de seus funcionários, embora grande parte delas ainda encare a ética como questão de caráter exclusivamente pessoal e muito distante da realidade corporativa (SONG; KIM, 2009).

O setor econômico e os desafios de mercado encontram-se intimamente associados aos dilemas éticos, e a visão estreita de que são realidades muito distantes só contribui para futuros conflitos e sérias falhas de conduta em diversos setores empresariais pela falta de confiança. A problemática vem à tona quando os compromissos organizacionais e os objetivos de desempenho de um administrador confrontam-se com as necessidades individuais de empregados (HOLSTE; FIELDS, 2010).

E, sendo o administrador responsável pela integridade dos negócios, deve estar atento a questões de foro ético e posicionar-se como líder moral e promover uma avaliação constante da adequação desse código de conduta à cultura empresarial, desde a missão empresarial até o atendimento ao consumidor. A confiança no ambiente de trabalho requer um estudo detalhado e atualizado da empresa e a busca de alternativas para melhor conciliar normas morais pessoais aos objetivos financeiros da corporação, sempre de forma criativa, preservando a integridade empresarial no mercado (BALDWIN; BOMMER; RUBIN, 2008).

A empresa, assim como seus administradores, deve priorizar e atender o bem comum e agir em benefício social. Deve ter voz e posicionamento ativos frente aos órgãos governamentais e assumir sua parte na responsabilidade de proporcionar qualidade de vida aos seus funcionários. O propósito da empresa vai além do interesse próprio, afinal, manter-se em um mercado cada vez mais exigente e complexo exige uma postura que estabeleça relações de confiança nos relacionamentos empresariais, aliada a produtos e serviços de ótima qualidade. Aqui reside um diferencial competitivo poderoso na conquista do mercado (BALDWIN; BOMMER; RUBIN, 2008).

Quando as dificuldades financeiras começam a assombrar uma empresa, fica difícil optar por outra decisão que não seja a de demitir pessoas. Na visão de sobrevivência a curto prazo, quando a empresa tem que escolher entre perder dinheiro ou demitir funcionários, ela certamente fica com a segunda opção.

© 2019 Global Journals

Essa forma de administrar é limitada, por considerar apenas parte da realidade empresarial (OLIVEIRA, 2008).

A miopia da consciência ética diminui significativamente quando a empresa amplia o campo de avaliação para problemas administrativos empresariais, procura soluções a longo prazo, valoriza relacionamentos estabelecidos pela confiança e não apenas a eficiência produtiva e metas financeiras (HARDIN, 2002).

Quando se prolonga o tempo da tomada de decisão no âmbito das demissões, a exemplo dos afastamentos temporários, abrem-se possibilidades de alternativas criativas que venham no mínimo garantir um processo de demissões mais justas, amenizando futuros prejuízos para a integridade moral da corporação (ZHANG *et al*., 2008).

Uma maturidade administrativa pressupõe a integração a longo prazo entre valorizar a parte humana da empresa e ser lucrativa; uma liderança assim tende a honrar com maior facilidade seus compromissos com seus colaboradores (BALDWIN; BOMMER; RUBIN, 2008).

Se cada empresa individualmente promover relações de confiança dentro de seu ambiente de atuação, já estará construindo uma comunidade, um país e, quem sabe, até um mundo melhor. Porque não dá para separar confiança de comportamento ético adequado (HOLSTE; FIELDS, 2010).

Dentre os empecilhos que se antepõem a tal procedimento e que podem comprometer a construção desse novo mundo, destaca-se a visão de curto prazo centrada no apelo desmesurado de lucro.

A confiança pode ser um diferencial competitivo porquanto melhora a qualidade dos relacionamentos, tanto internos quanto externos ao ambiente empresarial. Essa prática agrega valor ao produto ou serviço prestado e contribui para o estabelecimento de uma relação de respeito e confiança entre empresa/cliente, empresa/fornecedores e funcionários, que é tão ou mais importante que o produto em si.

A marca de um produto corresponde à imagem da empresa no mercado. E um administrador possui a responsabilidade de honrar a confiança do consumidor para com a marca, oferecendo-lhe um produto de qualidade (DRUMMOND, 2007).

A empresa que pratica uma política de sobrevivência, em que fale mais alto o resultado financeiro, tende a violar os direitos dos consumidores com frequência; em nome dos custos altera-se a qualidade de produtos já consagrados e mantêm-se seus preços sem que sejam comunicados ao consumidor (ZHANG; HUXHAM, 2009). No mundo dos negócios, são frequentes práticas fraudulentas de maquiagem de produtos, como adulteração de embalagens, medidas, pesos e preços, atos estes que, além de ilegais, são traição à confiança do consumidor. A longo prazo, atitudes semelhantes a essas resultam em clientes insatisfeitos e descrentes da competência da empresa em questão (FUKUYAMA, 2008).

A regra principal de uma administração deveria ser a responsabilidade pela satisfação plena do consumidor, nunca comprometendo o valor e a imagem da empresa no mercado, ou seja, ter bom senso ao priorizar e construir uma relação de confiança nos relacionamentos.

Pesquisas mercadológicas são canais eficientes de comunicação e fornecem um *feedback* do mercado, mas ainda há escassez delas na área de atendimento ao cliente, se comparadas às inúmeras direcionadas à análise da produtividade e aprimoramento tecnológico, que são passíveis de mensuração e avaliações quantitativas. Prever resultados nas questões de relacionamento e credibilidade no mercado é mais complexo, envolve sensibilidade e criatividade, mas fornece dados importantíssimos, norteadores das futuras decisões empresariais (HOLSTE; FIELDS, 2010).

Qualidade do produto e confiança no produto são fatores intimamente interligados. À medida que se investe em qualidade, não há necessidade de se cometerem atitudes desonestas ou artimanhas pouco éticas para estimular o consumo; o produto passa a ter voz própria e diferencial competitivo na conquista da confiança do consumidor. Inversamente, uma empresa que prioriza a confiança em todo o processo produtivo, desde a fabricação do produto aos canais de distribuição, estará automaticamente comprometendo-se com a qualidade (DIRKS; LEWICKI; ZAHEER, 2009).

Investir em qualidade e inovação, implementar e aprimorar a confiança na empresa é agregar valor ao produto final. Isso fortalece o diferencial competitivo ao proporcionar uma relação de respeito ao consumidor, que por sua vez deposita credibilidade na idoneidade empresarial, fidelizando-se ao produto (DRUMMOND, 2007).

Quando existe criatividade na administração, o lucro deixa de ser um empecilho à qualidade produtiva e à ética nas tomadas de decisão. Uma empresa pode ser lucrativa, tanto cultivando normas nas relações da instituição, quanto praticando a desonestidade. A diferença entre essas formas de obter retorno financeiro é que, a longo prazo, priorizar a confiança preserva a imagem e a integridade da corporação no mercado, já a segunda pode provocar a ruína do relacionamento empresa/consumidor (HOLSTE; FIELDS, 2010).

O consumidor atual está se tornando mais consciente ao consumir, tem maior acesso às informações. Assim, empresas que inspirem confiança, atentas a questões humanitárias já fazem parte de suas escolhas (FUKUYAMA, 2008).

O relacionamento entre empresas e clientes está passando por uma nova evolução, iniciada pelas

© 2019 Global Journals

descrições detalhadas e obrigatórias dos ingredientes de produtos e embalagens e por melhorias no atendimento e nos serviços ao consumidor (SONG, KIM, 2009). Essa nova evolução consiste no aperfeiçoamento das normas de conduta empresariais, tão importantes hoje para a empresa sobreviver no mercado, assim como a prática de bons preços.

c) Identificação organizacional

Hughes e Ahearne (2010) descrevem que as teorias da identidade social têm sido extensivamente usadas e em diferentes graus. A autoidentidade de uma pessoa é derivada das organizações e grupos de trabalho a que pertence. A teoria da identidade social afirma que o autoconceito de um indivíduo é derivado, em parte, da associação psicológica a diversos grupos sociais e que a identidade social refere-se à parte do autoconceito do indivíduo, que deriva de seu conhecimento de que ele pertence a determinados grupos, juntamente com os valores e o significado emocional ligados a essa associação de grupo. Hughes e Ahearne (2010), descrevem, ainda, que alguns autores sugerem que identificação baseada no trabalho está entre as mais fortes e mais penetrantes das identidades sociais, devido à quantidade de tempo que a pessoa comum gasta em um ambiente de trabalho e por causa da importância do trabalho para o seu sustento e bem-estar. Quando um indivíduo se identifica com uma organização, suas percepções acerca dos membros dessa organização são incorporadas a seu autoconceito geral. Assim, a identificação organizacional pode ser conceituada como a percepção de unidade ou como o pertencer à organização. Cooper *et al* (2010) sugerem que, além disso, pode incentivar a identificação com uma faceta da organização.

Zagenczyk *et al*. (2011) argumentam que, de acordo com a teoria do apoio organizacional, o empregado paga a atenção pelo tratamento oferecido pela organização em esforços para determinar o grau em que as suas contribuições são valorizadas e os cuidados da organização para com eles. Em uma relação de troca, as organizações oferecem benefícios materiais e socioemocionais aos empregados em troca de seu empenho e esforços de trabalho.

Em essência, a "identificação organizacional ocorre quando a crença sobre a sua organização se tornam auto-referencial ou auto-definição" (HUGHES; AHEARNE, 2010, p. 54). O senso de conexão entre um membro e sua organização é derivado de duas imagens: a de que o membro acredita que é distintivo, central e duradouro sobre a organização ("identidade organizacional percebida") e a de que o membro acredita no que pessoas externas pensam da organização ("imagem externa interpretada") (HUGHES; AHEARNE, 2010).

Zagenczyk *et al*. (2011) citam o termo "desidentificação", em tradução livre, que descreve a condição sentimental de um empregado em relação a si mesmo ou sua autodefinição, isto é, crenças e valores que estão em oposição direta ao que ele ou ela percebem da organização. Descrevem os autores que a "desidentificação" e identificação não são extremidades opostas de um *continuum*. Primeiro, porque se apenas um empregado não se identifica com a organização, não quer dizer que ele se separe cognitivamente e fique em oposição direta a ela. O empregado pode assumir posturas desinteressadas em relação à organização com a qual ele não se identifica ou "desidentifica".

De acordo com Hughes e Ahearne (2010), as pessoas se apegam às suas organizações quando as características distintivas que atribuem a elas são incorporadas em seus próprios conceitos. A força dessa identificação depende da atratividade percebida da entidade organizacional, especificamente na medida em que esta contribui para uma autoestima, autoconsistência e autodistinção. Além disso, quando os membros da organização acreditam que pessoas de fora a veem de forma favorável, eles "se aquecem na glória refletida da organização", aumentando ainda mais a autoestima. Uma imagem externa fortemente interpretada contribui para a identidade social e autocategorização, por sustentar um maior sentido de si mesmo, que é coerente, consistente e diferenciado. A partir da teoria da identidade social, como as pessoas se identificam mais fortemente com a organização, o mais provável é que essas pessoas serão intrinsecamente motivadas a se comportarem de uma maneira consistente com os interesses desta organização. Como identidades convergem, agir em nome da organização é congruente com os próprios interesses. Cooper *et al*. (2010) destacam que motivos representam necessidades psicológicas que direcionam as intenções e comportamentos dos indivíduos. Destacam também seis motivos principais de identificação: autodesenvolvimento, autoconsistência, pertencimento personalizado a um grupo restrito ou relações interpessoais positivas, pertencimento despersonalizado a uma comunidade maior ou organização, autoexpansão e redução da incerteza.

Hughes e Ahearne (2010) exploram um mecanismo alternativo menos formal de influência potencialmente disponível tanto ao fabricante quanto ao revendedor em suas tentativas de ganhar a fidelidade do vendedor de revenda: a identificação. Conceituam identificação organizacional como aquela resultante da conexão psicológica que um funcionário estabelece com a organização, incorporando os atributos que ele acredita definir a organização em seu próprio autoconceito.

Utilizando uma análise multinível, os autores exploram o impacto, por vezes conflitante, de

© 2019 Global Journals

identificação do vendedor da marca, identificação organizacional vendedor e fabricante, alinhamento do sistema de controle da marca com o canal e desempenho de vendas do membro do canal. Os autores também discutem papéis favoráveis de esforços extras de identificação entre marca e vendedor.

Os resultados mostram que, enquanto a identificação organizacional reforça a aderência do vendedor aos controles, a identificação da marca pode aumentar o esforço do vendedor por trás de uma marca específica. Em última análise, o desempenho da marca é melhorado, mesmo em face dos sistemas de controle para o contrário, ou seja, que o canal apoie outra marca. Isso sugere que os fornecedores podem exercer influência sobre a força do revendedor, reforçando a conexão psicológica entre suas marcas e o pessoal de vendas dos revendedores.

O esforço relativo dos vendedores das revendas ao investirem em marcas de um fabricante contra o que se gasta 'in-house' com marcas concorrentes é particularmente um problema crítico de alocação de recursos. Os interesses de um fabricante são melhores servidos se o vendedor do revendedor for altamente focado em seus produtos em relação aos fornecidos por outros fabricantes.

No entanto, o fabricante não tem controle direto sobre o vendedor e o revendedor. O revendedor pode ter prioridades completamente diferentes, seja para equilibrar os esforços de toda a carteira, seja para se concentrar em determinadas marcas e produtos de acordo com sua contribuição para o lucro relativo ou para outras considerações. No intuito de proteger seus próprios interesses, o revendedor normalmente tem sistemas formais de controle interno para orientar o comportamento de seu pessoal de vendas.

A identificação organizacional representa a ligação cognitiva entre as definições da organização e de si mesmo (vendedor). Segue-se que há uma ligação maior entre os objetivos organizacionais e auto-objetivos quando a identificação organizacional é elevada. Metas pessoais exercem forte efeito motivador sobre o comportamento. A identificação organizacional deve moderar o impacto dos sistemas de controle de distribuição no esforço relativo colocado pelo vendedor em nome da entidade organizacional. Mais especificamente, quando os vendedores se identificam fortemente com o seu empregador – fabricante, distribuidor, agente ou revendedor – ou com determinada marca que vendem, eles se vinculam ao sucesso ou ao fracasso desse empregador. Portanto, a identificação da marca deve influenciar a quantidade de esforço empregado pelo vendedor nessa marca, enquanto amplifica os efeitos positivos de fabricante/distribuidor no alinhamento das metas e no acompanhamento dos sistemas de controle sobre o esforço despendido. Por outro lado, se a identificação com a marca é baixa, o alinhamento do sistema de controle – conexão com esforço de marca – deve ser enfraquecido (HUGHES; AHEARNE, 2010).

> Uma forma importante de alcançar um elevado nível de identidade organizacional é contratar e reter vendedores cujos valores são semelhantes aos valores da organização. As empresas querem reter seus vendedores de melhor desempenho. Os resultados indicam que desempenho não está diretamente relacionado ao volume de negócios, mas tem uma relação indireta com ele por meio do comprometimento e da identificação organizacional (DECONINCK, 2011).

Wieseke *et al*. (2012) descrevem que a intensidade competitiva promove a identificação, tanto no trabalho e na equipe quanto em níveis organizacionais. Descrevem, ainda, que as pessoas tendem a se identificar com grupos que percebem como distintos e atraentes, e que os membros desses grupos ajudam na melhoria da autoestima. Novamente e congruente com DeConinck (2011), em contextos organizacionais, a identificação motiva as pessoas a adotarem comportamentos desejáveis, tais como comprometimento organizacional e maior desempenho.

Hughes e Ahearne (2010) apontam outras consequências desejáveis de identificação organizacional, além do esforço e desempenho, tais como maior satisfação no trabalho, rotatividade reduzida de funcionários, reforço na cooperação e comportamentos de cidadania organizacional. Os autores definem os comportamentos de esforço extra como comportamentos pró-ativos por parte do vendedor e que estão fora do âmbito da descrição do trabalho, mas que contribuem para a viabilidade e a vitalidade da marca, gerando esforços de venda.

Zagenczyk *et al*. (2011), com base na teoria de suporte organizacional, avançam na identificação organizacional enquanto argumento do contrato psicológico entre organização e empregados. O contrato psicológico faz com que os empregados acreditem que as organizações valorizam as suas contribuições e planejam cuidados para o seu bem-estar. O suporte organizacional percebido medeia a relação de cumprimento do contrato psicológico e identificação organizacional. A quebra do contrato psicológico medeia a "desidentificação". O suporte organizacional afeta positivamente as relações empregador-empregado. Cria sentimentos de obrigação para que o empregado se preocupe com a organização e a ajude alcançar seus objetivos, mantendo atitudes de comprometimento.

d) Desempenho

No desenvolvimento de suas atividades, as empresas estabelecem objetivos; para atingi-los, precisam estabelecer metas cujo sucesso dependerá do desempenho de toda a organização. Nesse

© 2019 Global Journals

contexto, é necessário definir padrões mínimos de desempenho, que, se alcançados, poderão garantir o cumprimento de metas e, consequentemente, os objetivos organizacionais.

As organizações enfrentam hoje uma crise de desempenho. O desempenho declinante das organizações, tanto do setor privado como do público, é motivo de preocupação cada vez maior para gerentes, economistas e políticos, para todos que estão interessados no desempenho e produtividade humanos no ambiente de trabalho. Para se ter um excelente desempenho, é preciso que todos esses fatores estejam bem, não prejudicando o indivíduo (ARAÚJO, 2011).

No que se refere aos indivíduos, desempenho é o "[...] conjunto de atividades profissionais e pessoais que permitem a realização de um trabalho ou conjunto de tarefas, dentro de parâmetros ou critérios fixados previamente pela empresa, ou definidos tacitamente no tempo" (CHAGURI, 2000). A avaliação de desempenho profissional e pessoal, muito mais que modismo, se tornou imperativa para a sobrevivência organizacional em um contexto de elevada concorrência e no qual todos os recursos devem ser utilizados na sua plenitude, de forma a gerar vantagem competitiva.

Ao se avaliar um desempenho, estão se avaliando potencial, motivação, fatores do indivíduo, condições de trabalho, comportamento do gestor e características da empresa. Isso porque todos esses fatores afetam o desempenho dos funcionários na organização (COMINI; KONUMA; SANTOS, 2008).

As variáveis que determinam o desempenho são de natureza complexa e vários fatores, além do trabalho em si, "do salário e das condições físicas da empresa, são responsáveis pela produtividade, compromisso, engajamento, satisfação e qualidade de vida" (COMINI; KONUMA; SANTOS, 2008, p. 45).

Quando a empresa vai bem, a responsabilidade está nas mãos de todos que fizeram com dedicação e esforço o sucesso do trabalho. Já quando um funcionário não vai bem e comete falhas, afeta o desempenho de toda a equipe.

> [...] Quando o desempenho depende da excelência de processo e funcional, de resultados de equipe e individuais, e de melhorias periódicas e contínua, qualquer qualificação funcional ou técnica que você já possua é importante - mas não suficiente [...] (FISCHER; ALBUQUERQUE, 2011, p. 25).

Um líder não pode ter sucesso em sua organização se não puder contar com as pessoas. Afinal, o desempenho de uma empresa depende de que as pessoas que nela trabalham aprendam novas habilidades, novos comportamentos e novos relacionamentos de trabalho (FISCHER; ALBUQUERQUE, 2011).

Conforme Fischer e Albuquerque (2011), um líder só pode ser bem-sucedido se seus funcionários forem bem-sucedidos na mudança e no desempenho.

Conforme Bernstorff (2007), o papel do gestor é muito importante ao desenvolvimento e à manutenção do desempenho e da produtividade. Responsável por gerir os funcionários, esse profissional deve estar atendo ao clima organizacional, à função desempenhada, às relações pessoais, ao tipo de trabalho realizado e à falta ou excesso do mesmo.

Um bom desempenho ocorre quando a empresa pode contar com uma moderna gestão de pessoas. Esta deve agregar, aplicar, recompensar, desenvolver, manter e monitorar. A empresa que adota as medidas acima mencionadas valoriza os funcionários colaborando, assim, para que ocorra um bom desempenho (FISCHER; ALBUQUERQUE, 2011).

Dutra (2013, p. 17) define a gestão de pessoas como: "Um conjunto de políticas e práticas que permitem a conciliação de expectativas entre a organização e as pessoas para que ambas possam realizá-las ao longo do tempo".

Conforme Dutra (2013), a conciliação de expectativas está ligada à troca de responsabilidades entre a empresa e a pessoa. Esta teria papel ativo no dimensionamento de sua ligação com a empresa, sendo responsável pela compreensão e negociação com a organização de seu projeto profissional e pessoal.

Ainda segundo Dutra (2013, p. 21), "a empresa tem o papel de estimular e dar o apoio para que as pessoas possam entregar o que têm de melhor, ao mesmo tempo em que recebem o que a organização tem de melhor a oferecer-lhes".

Para Bernstorff (2007), a forma do gestor de lidar com as pessoas é fundamental para o sucesso de uma empresa, e seus princípios não devem ficar apenas no teórico. Eles devem ser incorporados de forma autêntica e real para que as pessoas possam vivenciar e experimentar, e não ficar apenas no discurso.

Todas as empresas com um modelo de gestão que não estimule o desempenho individual não sobreviverão ao limiar do próximo milênio. Gestores e empresas que norteiam suas ações e deliberações pela mentalidade tradicional serão superados por empresas que investem em seus funcionários.

> Empresas que dez anos atrás pareciam inabaláveis fecham as portas por não terem conseguido adaptar-se às exigências dos novos tempos, isto é, não conseguiram mudar. Querer mudar não basta. É preciso saber mudar. O não conseguir mudar geralmente ocorre pela falta de consciência de fenômenos sutis que estão por trás do processo de mudança (BERNSTORFF, 2007, p. 15).

© 2019 Global Journals

Para que se possa melhorar o desempenho individual e da empresa, Rummler e Brache (2002) mencionam um ecossistema interno e externo (cliente, produto e serviço, sistema de recompensa, tecnologia, estrutura da organização, etc.).

Esse "ecossistema" estaria ligado ao desempenho. Fazem parte dele:

- Nível de Trabalho/Executor;
- Nível de Processo (Processos Interfuncionais);
- Nível de Organização.

Os três níveis de desempenho devem ser gerenciados a fim de obter saídas que sejam consistentes e de alto nível. Essas saídas correspondem aos produtos produzidos pelos funcionários, à maneira como são feitos e a seus respectivos usos.

É preciso medir os níveis de desempenho para monitorar, controlar e aperfeiçoar o desempenho.

Conforme Rummler e Brache (2002), sem essas medidas os gerentes não têm base para:

- Comunicar especificamente as expectativas do desempenho dos subordinados;
- Saber o que está acontecendo em suas organizações;
- Identificar falhas de desempenho que poderiam ser analisadas e eliminadas;
- Fornecer *feedback* que compare o desempenho a um padrão;
- Identificar o desempenho que deve ser recompensado;
- Tomar e apoiar efetivamente decisões com relação a recursos, planos, políticas, esquemas e estruturas.

Ainda de acordo com Rummler e Brache (2002), sem essas medidas os empregados não teriam base para:

- Saber melhor o que se espera deles;
- Monitorar seu próprio desempenho e gerar seu próprio *feedback*;
- Gerar suas próprias recompensas e a compreensão do desempenho exigido para recompensas dos outros;
- Identificar as áreas de aperfeiçoamento do desempenho.

Rummler e Brache (2002) ainda ressaltam que:

> Os três níveis representam uma anatomia do desempenho. A anatomia do corpo humano inclui um sistema ósseo, um sistema muscular e um sistema nervoso central. Como todos esses sistemas são críticos e interdependentes, uma falha em um dos subsistemas afeta a habilidade do corpo em ter um desempenho eficiente. Assim como a compreensão da anatomia humana é fundamental para que um médico possa diagnosticar e tratar as doenças do corpo, a compreensão dos Três Níveis do Desempenho é fundamental para que um gerente possa diagnosticar e tratar os males de uma organização (RUMMLER; BRACHE, 2002, p. 23).

O nível de trabalho/executor representa o sistema nervoso. Incluem a contratação e a promoção, as responsabilidades e os padrões do cargo, o *feedback*, as recompensas e o treinamento. Nele se acredita que o desempenho somente possa ser aperfeiçoado se os trabalhos e executores forem analisados dentro de um contexto geral do desempenho.

Bernstorff (2007) afirma que o nível de processo ou processo interfuncional é a produção da organização. Esse nível é representado pelo sistema muscular. É a maneira como o trabalho é feito para atender às necessidades dos clientes. Inclui a parte de faturamento, obtenção, vendas, desenvolvimento de produtos, atendimento aos clientes e produção.

O nível de organização é representado pelo sistema ósseo. Inclui as estratégias, os objetivos e as medidas em nível de organização, estrutura da organização e emprego de recursos.

Durante todo o tempo, os indivíduos julgam e avaliam. Tudo ao seu redor, coisas, pessoas ou eventos, são objeto desse processo de avaliação e julgamento tão natural no comportamento humano. Nesse sentido, Wood Jr. e Picarelli Filho (2004) relatam esta característica humana, que leva a elaborar julgamentos e avaliações sobre diferentes objetos, expressando em seguida as nossas conclusões. Ainda segundo os autores, esse processo tão comum no cotidiano das pessoas torna-se bastante complexo no ambiente organizacional, passando a ser um problema para líderes e liderados e mais, poucos instrumentos utilizados na área de recursos humanos causam tanta polêmica quanto a avaliação de desempenho.

Ainda segundo Wood Jr. e Picarelli Filho (2004), o modelo tradicional de avaliação de desempenho tornou-se anacrônico diante das grandes transformações que estão em curso nas organizações, e o modelo clássico de avaliação utilizado, que ocorre de forma vertical, de cima para baixo, está sendo substituído gradativamente por modelos mais adequados à realidade atual.

Nos modelos tradicionais de avaliação de desempenho, os gerentes e supervisores eram os responsáveis por avaliar o desempenho dos empregados. Para Bateman e Snell (2006), a utilização desses indivíduos para execução do processo de avaliação era pautada na condição de proximidade para com os indivíduos a serem avaliados, o que lhes permitia uma melhor condição de observar seus desempenhos. Ainda segundo os autores, com o passar do tempo algumas empresas foram introduzindo

© 2019 Global Journals

ao processo outras fontes de informação além dos tradicionais chefes: o próprio avaliado, colegas, membros da equipe, clientes internos e clientes externos.

Uma das formas mais modernas e completas de realizar a avaliação de desempenho é, segundo Wood Jr. e Picarelli Filho (2004), o método 360 graus, cuja proposta é realizar uma avaliação ponderada a partir da percepção de diferentes avaliadores, e cujo modelo mais completo abrange a participação de pares, superiores, subordinados, clientes, fornecedores e uma autoavaliação. Ainda segundo os autores, a avaliação pelo método 360 graus exige um nível de maturidade elevado por parte dos profissionais da organização; e enquanto essa maturidade ainda não for atingida, recomenda-se a utilização da avaliação por comitê, na qual a avaliação é um processo coletivo e todos têm igual participação e responsabilidade pelos resultados.

Para Marras (2002), o método de avaliação 360 graus coloca o avaliado no foco de praticamente todos os elementos com os quais tem contato no desempenho de suas funções; quanto ao nome "360 graus", decorre da dimensão que assume o campo de *feedback* ou retroalimentação do seu sistema de informações.

Considerando que cada fonte de informação, quando utilizada isoladamente, pode apresentar limitações no processo de avaliação de desempenho, o método 360 graus pode reduzir assimetrias de informação quanto ao desempenho do avaliado e conduzir a uma avaliação mais completa do seu desempenho. Nesse sentido:

> Como cada fonte de informação para a avaliação de desempenho tem algumas limitações e diferentes pessoas podem enxergar diferentes aspectos do desempenho, empresas como a Westinghouse e a Eastman Kodak passaram a utilizar abordagens de estimativas múltiplas, que envolvem mais de uma fonte de informação para avaliação. Combinando informações de diferentes fontes – em um processo conhecido como avaliação 360 graus –, é possível obter uma avaliação mais completa do desempenho de um funcionário (BATEMAN; SNELL, 2006, p. 336).

e) *Relação entre comunicação, confiança, identificação organizacional e desempenho*

Segundo Pimenta (2010), para melhorar o desempenho dos funcionários, por meio da comunicação interna, é necessário desenvolver valores e técnicas. Os valores: responsabilidade, compromisso, cooperação, solidariedade e dedicação são fundamentais para o trabalho em equipe. As técnicas são formas de comunicação que possibilitam às equipes operacionalizarem melhor seus procedimentos na organização.

De acordo com Matos (2009, p. 17):

> Um dos principais empecilhos para a melhoria da qualidade e produtividade dos projetos e processos de trabalho identificados pelas maiores empresas de auditorias de qualidade internacionais é a falta de feedback no processo de comunicação organizacional e humano. Podemos comprovar esse fato no nosso dia-a-dia familiar e profissional, sem a menor dificuldade.

A comunicação como atividade gerencial, isto é, como processo pelo qual o administrador garante a ação das pessoas para promover a ação empresarial, tem dois propósitos principais, a saber: proporcionar informação e compreensão necessária para que as pessoas possam conduzir-se nas suas tarefas e proporcionar as atitudes necessárias que promovam a motivação, cooperação e satisfação nos cargos (SILVA, 2007).

Para que os funcionários possam alcançar a produtividade esperada, é preciso que desempenhem suas funções corretamente. Conforme a produção é eficiente, se atinge mais produtividade.

> [...] A produtividade pode ser elevada através da racionalização, de novas tecnologias, de mecanização, do treinamento do pessoal, da melhor organização do trabalho, etc. É a produtividade que permite a competitividade da empresa (HUGHES; AHEARNE, 2010).

Conforme Hughes e Ahearne (2010), a melhor maneira de a empresa lidar com seus concorrentes é através da produtividade. Buscar a produtividade é buscar melhores resultados fazendo cada vez mais e melhor com cada vez menos. No momento em que se enfrenta crises e dificuldades, a produtividade pode representar um meio para a empresa sobreviver.

A produtividade é uma responsabilidade gerencial. O gestor tem um papel essencial: a procura da produtividade, uma vez que é responsável por alcançar resultados através de pessoas (FISCHER; ALBUQUERQUE, 2011). O que permite que a produtividade se estabilize a longo prazo é o equilíbrio entre atingir resultados e fazê-lo através de pessoas.

A busca da produtividade exige tempo e atenção do gerente, ações que necessitem de recursos e investimentos e que tragam retornos. Depende de soluções novas, criatividade e inovação (COMINI; KONUMA; SANTOS, 2008).

Para se buscar maior produtividade, exige-se treinamento, comunicação, liderança, motivação, avaliação e recompensas pelos resultados obtidos. Necessita-se paciência, tentativas, experiências, ensaios e erros. É preciso mudar a mentalidade, os métodos, os hábitos e costumes. Portanto, há uma necessidade de assumir riscos e enfrentar situações novas, que podem resultar em sucesso ou fracasso.

© 2019 Global Journals

Conforme Bernstorff (2007), um dos fatores que contribuem para não alcançar a produtividade esperada é a comunicação. Para desenvolvê-la, é preciso conversar com pessoas que fazem parte de um grupo. Nessa conversa, é preciso estar atento às expressões faciais e do corpo e olhares e palavras que são ditas.

Quando Bernstorff (2007) se refere à comunicação, cita o fato de as organizações muitas vezes terem um objetivo através de seus atos e palavras, mas que na realidade não são compreendidos por falta de comunicação adequada.

Quando se coloca o desempenho em prática, significa que se está assumindo riscos. Para Bernstorff (2007), o medo do novo faz as pessoas baixarem sua qualidade e produtividade.

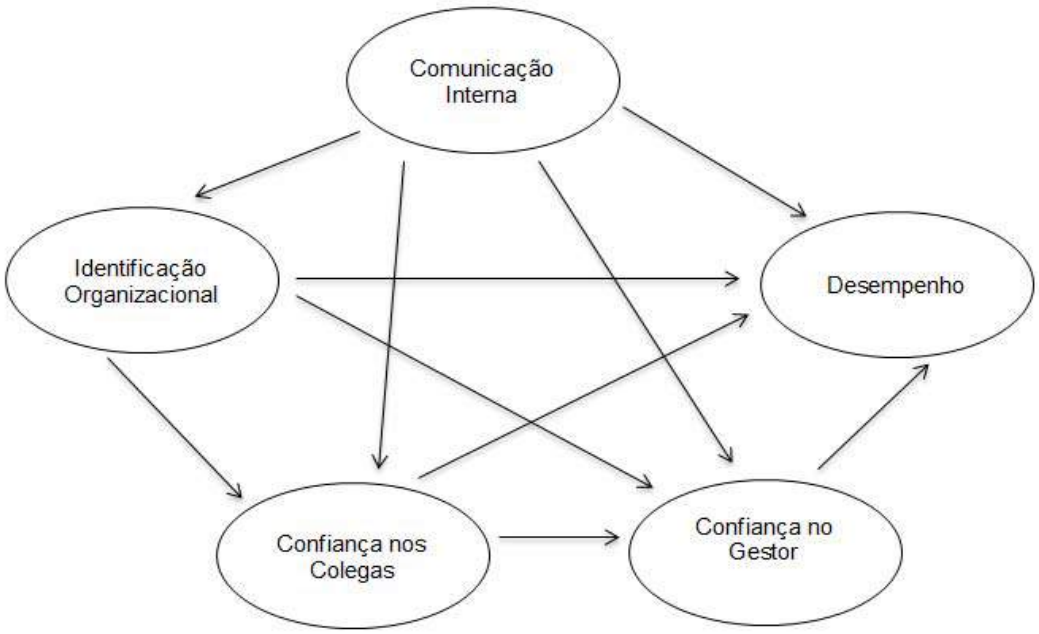
Conforme Dutra (2013), com a aproximação do terceiro milênio, as consequências econômicas e psicológicas de ter um emprego, pertencer a uma organização e contribuir para o desempenho dessas empresas estão sendo muito mais importantes para homens e mulheres.

A confiança, enquanto valor subjetivo da ação humana está presente num número significativo de decisões cotidianas da atividade empresarial (WEBER; WASIELESKI, 2001), tendo-se tornado um dos elementos centrais da avaliação do desempenho das empresas e dos seus responsáveis.

Para Bernstorff (2007), a maneira de as pessoas interagirem no cotidiano determina se há ou não confiança no relacionamento. Quando ela está presente, as pessoas falam espontaneamente das dúvidas, sentimentos existentes, erros, propostas para soluções de problemas, expõem ideias sem medo, oferecem *feedbacks* construtivos, valorizam o outro em formas de elogios e colaboração.

A identificação baseada no trabalho está entre as mais fortes e mais penetrantes das identidades sociais, devido à quantidade de tempo que a pessoa comum gasta em um ambiente de trabalho e por causa da importância do trabalho para o seu sustento e bem-estar. Quando um indivíduo se identifica com uma organização, suas percepções acerca dos membros dessa organização são incorporadas a seu autoconceito geral (HUGHES; AHEARNE, 2010).

Diante dos estudos apresentados anteriormente, é possível supor que a comunicação, a confiança e a identificação organizacional se relacionam com o desempenho, segundo o modelo teórico apresentado pela Figura 1:



Fonte: Elaborado pela autora (2014),

Figura 1: Modelo Teórico

Compreende-se que estudar a comunicação, a confiança, a identificação organizacional e os mecanismos que afetam a empresa, é fundamental para entender como a organização e suas práticas influenciam o interesse, a satisfação e o desempenho das pessoas.

III. Metodologia

Para a verificação dos objetivos propostos, nesta etapa da pesquisa são expostos os procedimentos metodológicos que nortearam este trabalho. Primeiramente apresenta-se o modelo hipotético, o delineamento da pesquisa quanto à abordagem, aos objetivos e aos procedimentos de coleta de dados. Logo após, define-se a unidade de análise, universo e amostra de pesquisa. Em seguida, descreve-se a técnica e o instrumento de coleta de dados.

a) Modelo hipotético

Constituem hipóteses deste estudo, representadas na Figura 2, as seguintes:

© 2019 Global Journals

H1: A Comunicação Interna afeta significativamente e positivamente a Identificação Organizacional.

H2: A Comunicação Interna afeta significativamente e positivamente a Confiança nos Colegas de Trabalho.

H3: A Comunicação Interna afeta significativamente e positivamente a Confiança no Gestor.

H4: A Comunicação Interna afeta significativamente e positivamente o Desempenho.

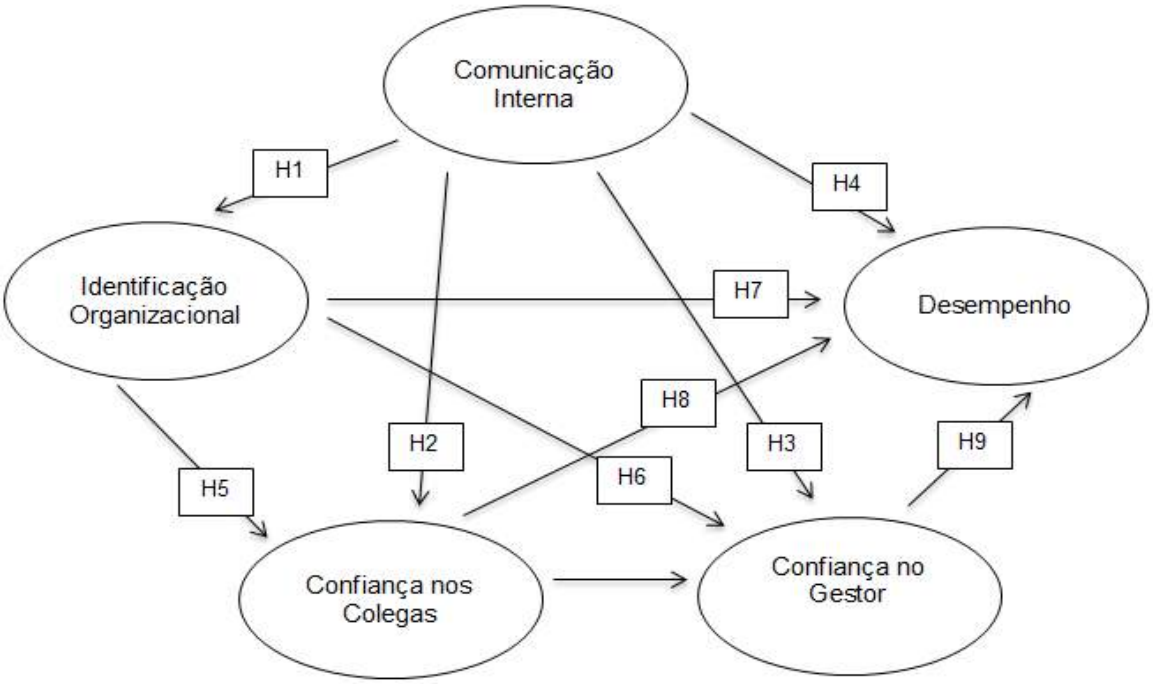
H5: A Identificação Organizacional afeta significativamente e positivamente a Confiança nos Colegas de Trabalho.

H6: A Identificação Organizacional afeta significativamente e positivamente a Confiança no Gestor.

H7: A Identificação Organizacional afeta significativamente e positivamente o Desempenho.

H8: A Confiança nos Colegas de Trabalho afeta significativamente e positivamente o Desempenho.

H9: A Confiança no Gestor afeta significativamente e positivamente o Desempenho.



Fonte: Elaborada pelo autora com base nos dados da pesquisa (2014).

Figura 2: Modelo hipotético

b) Classificação da pesquisa

A abordagem da pesquisa foi quantitativa e se deu por meio da aplicação de questionários estruturados.

Nesse tipo de pesquisa, os dados são representados por métricas quantitativas, nas quais o apoio central se dá via linguagem matemática, tanto como forma de expressão, quanto tratamento (GONÇALVEZ; MEIRELLES, 2004). Gonçalvez e Meirelles (2004, p. 59) afirmam que:

> [...]por ser a matemática uma linguagem não ambígua com maior rigor de conceituação e operacionalização, seu emprego em ciências sociais aplicadas, segundo alguns adeptos, reduz os vieses interpretativistas ambíguos de outros modelos de análises de fenômenos".

A pesquisa foi de natureza descritiva que, de acordo com Vergara (2003), expõe características de uma determinada população ou fenômeno. A autora ainda acrescenta que, nesse tipo de pesquisa, é possível estabelecer correlações e definir sua natureza. Além disso, trata-se também de uma pesquisa explicativa no sentido de procurar estabelecer a relação entre variáveis, assim como identificar fatores que influenciam, em maior ou menor grau, determinados constructos.

c) População pesquisada

O estudo de campo foi realizado em uma Indústria de Refrigerantes, composta por 510 funcionários, situada na região metropolitana de Belo Horizonte.

De acordo com Vergara (2004, p. 47), uma "[...] pesquisa de campo é investigação empírica realizada no local onde ocorre ou ocorreu um fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-lo. [...]". A pesquisa de campo é utilizada "[...] com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema [...] ou de uma hipótese que se queira

© 2019 Global Journals

comprovar, ou, ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles" (LAKATOS; MARCONI, 2007, p. 188).

Esta pesquisa foi realizada através de uma *survey* transversal, que, de acordo com Gonçalvez e Meirelles (2004), diz respeito a pesquisas que mensuram um fenômeno num corte temporal (levantamento considerado instantâneo), que atingem um número significativo de respondentes e são realizadas com instrumentos com variáveis de domínio quantitativo, com métrica e representação numérica.

d) Instrumento de coleta dos dados

Na coleta dos dados foi utilizada uma abordagem quantitativa implementada através de uma *survey* com questionários e perguntas estruturadas. O questionário foi elaborado com escala intervalar de 1 a 10, contendo grupo de perguntas organizadas de acordo com os constructos Comunicação Interna, Confiança no Colega de Trabalho, Confiança no Gestor, Identidade Organizacional e Desempenho. O questionário foi aplicado pelo pesquisador em modelo impresso (Apêndice B).

O questionário utilizado para esta dissertação foi elaborado através da compilação de outros questionários já validados e testados em estudos prévios sobre o tema de investigação (Apêndice C).

Segundo Vergara (2000, p. 51), a amostra da pesquisa é "constituída pela seleção de elementos que o pesquisador considere representativos da população-alvo, o que requer profundo conhecimento dessa população". De acordo com Vergara (2003), o universo e a amostra definem a população amostral. Compreende-se por população amostral o conjunto de elementos do objeto do estudo. Ainda segundo o autor, a amostra da pesquisa é uma parte do universo sendo escolhida adotando critérios de importância e representatividade para o resultado da pesquisa.

e) Tratamento dos dados

A pesquisa foi realizada com um total de 310 respondentes (3 foram excluídos por ausência de respostas), em um questionário com 32 itens sobre o objeto de estudo, divididos em Comunicação Interna, Confiança no Colega de Trabalho, Confiança no Gestor, Identidade Organizacional e Desempenho. Em um total de 9.920 respostas para as 32 questões sobre o objeto de estudo, foram encontradas 86 células em branco, totalizando 0,86% das respostas, sendo que nenhuma questão apresentou mais 10% de dados perdidos, não sendo necessária a exclusão de nenhuma variável do estudo. Os dados perdidos na base de 310 respondentes foram tratados com a imputação pela média da variável, por ser um dos métodos mais adequado e amplamente empregado (HAIR *et al*., 2009).

Verificou-se a existência de dois tipos de *outliers*: univariados, que representam respostas divergentes com base em cada uma das variáveis do modelo, e os multivariados, que apresentam um padrão de resposta diferente considerando todas as variáveis ao mesmo tempo. Os *outliers* univariados foram diagnosticados por meio da padronização dos resultados, de forma que a média da variável seja 0 e o desvio padrão 1. Assim, foram considerados *outliers* univariados aquelas observações com escores padronizados fora do intervalo de |3,29| (HAIR *et al*., 2009).

Os *outliers* multivariados foram diagnosticados com base na medida D^2 de Mahalanobis. Os indivíduos que apresentaram uma significância da medida inferior a 0,001 foram considerados *outliers* multivariados. Os *outliers* encontrados não foram retirados da amostra por se acreditar que as observações sejam casos válidos da população e que, caso fossem eliminadas, poderiam limitar a generalidade da análise multivariada, apesar de possivelmente melhorar seus resultados (HAIR *et al*., 2009).

Para apresentar e comparar os indicadores de cada constructo, foram utilizados a média e o intervalo percentílico *bootstrap* de 95% de confiança. O método *bootstrap* (EFRON; TIBSHIRANI. 1993) é muito utilizado na realização de inferências quando não se conhece a distribuição de probabilidade da variável de interesse.

A Análise Fatorial Exploratória foi empregada para realizar uma análise prévia da contribuição de cada item do constructo para representar o conceito do mesmo. Ela foi ajustada utilizando como método de extração a análise de componentes principais. Para analisar a qualidade e validade dos constructos, foi verificada a dimensionalidade, confiabilidade e validade convergente. Para verificar a validade convergente, foi utilizado o critério proposto por Fornell e Larcker (1981). Ele garante tal validade caso a Variância Média Extraída (AVE), que indica o percentual médio de variância compartilhada entre o constructo latente e seus itens, seja superior a 50% (HENSELER; RINGLE; SINKOVICS, 2009), ou 40% no caso de pesquisas exploratórias (NUNNALY; BERNSTEIN, 1994). Para mensurar a *confiabilidade*, foi utilizado o Alfa de Cronbach (AC) (CRONBACH, 1951) e a Dillon-Goldstein's (DG) (CHIN, 1998). De acordo com Tenenhaus *et al*. (2005), os indicadores AC e DG devem ser maiores que 0,70 para uma indicação de confiabilidade do constructo, sendo que em pesquisas exploratórias valores acima de 0,60 também são aceitos. Para verificar a dimensionalidade dos constructos, foi utilizado o critério da Análise Paralela (*Parallel Analysis*), elaborado por Horn (1965), que retorna o número de fatores que devem ser retidos na Análise Fatorial Exploratória, ou seja, a quantidade de dimensões do constructo.

A Modelagem de Equações Estruturais foi realizada utilizando a abordagem *Partial Least Square* (PLS). Essa abordagem é uma alternativa à abordagem tradicional, baseada na estrutura de covariância, ou

© 2019 Global Journals

Covariance-based Structural Equation Modeling Techniques (CB-SEM). O método PLS tem sido referido como uma técnica de modelagem suave com o mínimo de demanda considerando as escalas de medidas, o tamanho amostral e distribuições residuais (MONECKE; LEISCH, 2012).

O modelo de equações estruturais divide-se em duas partes: Modelo de Mensuração e Modelo Estrutural. Para verificar a validade do modelo de mensuração, ou seja, da capacidade do conjunto de indicadores de cada constructo representar com precisão seu respectivo conceito, foram avaliadas as validades convergente e discriminante. O critério da avaliação convergente avalia o grau em que duas medidas do mesmo conceito estão correlacionadas, enquanto que a avaliação discriminante mede o grau em que um constructo é verdadeiramente diferente dos demais (HAIR *et al.*, 2009). Para verificar a validade convergente e discriminante, foi utilizado novamente o critério proposto por Fornell e Larcker (1981). Para mensurar a confiabilidade dos constructos, foi utilizado o Alfa de Cronbach (AC) e a Dillon-Goldstein's (DG). Após os testes de validade do modelo de mensuração, foi testado o modelo estrutural.

O método *bootstrap* foi utilizado para calcular os intervalos de confiança para os pesos do modelo de mensuração e dos coeficientes do modelo estrutural, fornecendo importantes informações sobre a variabilidade dos parâmetros estimados, provendo assim uma importante validação dos resultados.

Quadro 1: Itens de cada constructo e suas respectivas siglas

Constructo	Sigla	Item
Aspectos sobre comunicação interna	CI1	As minhas manifestações espontâneas e informais são valorizadas pela organização.
	CI2	Eu sinto que nesta organização há um equilíbrio entre os principais fluxos de informações.
	CI3	Eu posso manifestar e enviar minhas sugestões por meio de caixa de sugestões.
	CI4	A comunicação interna, nesta organização, é voltada para todos os funcionários.
	CI5	Eu tenho tido, frequentemente, oportunidades de participar de reuniões e...
	CI6	Nesta organização a comunicação é vista como vital para o bom funcionamento do negócio.
	CI7	Estou satisfeito com a qualidade do suporte técnico e administrativo que recebo...
Confiança em um colega de trabalho	CCT1	Confio na capacidade e qualificação dos meus colegas em executar tarefas.
	CCT2	Confio nos meus colegas para apresentar o nosso trabalho...
	CCT3	Dependo do apoio dos meus colegas em situações difíceis.
	CCT4	Confio no julgamento dos meus colegas em relação ao meu trabalho.
	CCT5	Compartilho meus sentimentos pessoais com os meus colegas de trabalho.
	CCT6	Falo francamente com os meus colegas sobre como me sinto em relação ao trabalho...
	CCT7	Compartilho minhas crenças e meus valores pessoais com os meus colegas de trabalho.
Confiança no gestor	CG1	Confio na capacidade e qualificação do meu gestor em executar tarefas.
	CG2	Confio no meu gestor para apresentar o nosso trabalho de forma precisa a outras pessoas.
	CG3	Dependo do apoio do meu gestor em situações difíceis.
	CG4	Confio no julgamento do meu gestor em relação ao meu trabalho.
	CG5	Compartilho dos meus sentimentos pessoais com o meu gestor.
	CG6	Exponho para o meu gestor problemas ou dificuldades relacionadas ao trabalho.
	CG7	Falo francamente com o meu gestor sobre como me sento em relação trabalho.
Desempenho	DE1	Sou cooperativo com meu gestor.
	DE2	Toma a iniciativa para resolver problemas não definidos ou não previstos pela empresa.
	DE3	Tenho entusiasmo para realizar tarefas prescritas.
	DE4	Oriento meus colegas sobre como realizar o trabalho corretamente.
	DE5	Sou eficaz em atender as orientações estabelecidas pelo meu gestor.
	DE6	Recebo tarefas especiais para realizar.

© 2019 Global Journals

Identificação organizacional	IO1	Identifico-me com esta organização de uma maneira geral.
	IO2	Os meus valores se identificam com os valores desta organização.
	IO3	Eu recomendo os produtos desta organização para meus amigos
	IO4	Identifico-me com meus colegas de trabalho.
	IO5	Trabalhar nesta organização melhora minha autoestima.

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2014).

O modelo de equações estruturais posteriormente ao ajuste global (toda a amostra) foi ajustado novamente de forma a realizar comparações multigrupos através dos grupos: Fábrica, Transporte e ADM. O modelo de mensuração através dos pesos e o modelo estrutural através dos coeficientes foram comparados entre os grupos de interesse, utilizando os intervalos de confiança calculados via abordagem *bootstrap*.

Para verificar a qualidade dos ajustes, foram utilizados o R2 e o GoF (AMATO *et al.*, 2004). O R2 representa em uma escala de 0% a 100% o quanto os constructos independentes explicam os dependentes, sendo que quanto mais próximo de 100% melhor. Já o GoF é uma média geométrica da média das AVEs dos constructos e a média dos R^2 do modelo e também varia de 0% a 100%. Ainda não existem na literatura valores de corte para considerar um ajuste como bom ou ruim, mas sabe-se que quanto maior o valor, melhor o ajuste.

Para a Modelagem de Equações Estruturais via método PLS, foi utilizada a função plspm() do pacote plspm do *software* R (versão 3.0.2).

IV. Análise de Dados e dos Resultados Obtidos

a) Análise de dados faltantes e outliers

A pesquisa foi realizada com um total de 310 respondentes divididos pelos grupos Fábrica, Transporte e ADM. Houve 86 (0,86%) casos de dados perdidos no total de 9.920 nos itens utilizados para a análise multivariada. Os dados perdidos foram substituídos pelo número inteiro mais próximo da média da variável à qual pertenciam.

Foi realizada também uma avaliação dos *outliers*, que são observações que apresentam um padrão de resposta diferente daquele das demais. Hair *et al*. (2009) classificam os *outliers* em quatro tipos: (1) erros na tabulação dos dados ou falhas na codificação; (2) observações decorrentes de algum evento extraordinário; (3) observações extraordinárias para as quais o pesquisador não tem uma explicação; e (4) observações que estão no intervalo usual de valores para cada variável, mas são únicas em sua combinação de valores entre as variáveis.

Não foram encontrados valores fora do intervalo da escala de sua respectiva variável, não evidenciando o tipo de *outliers* relacionado a erro na tabulação dos dados. Além disso, buscou-se verificar a existência de *outliers* univariados, que consiste na verificação de alguma resposta divergente com base em cada uma das variáveis do modelo, e os multivariados, que apresentam um padrão de resposta diferente considerando todas as variáveis ao mesmo tempo. Os *outliers* univariados foram diagnosticados por meio da padronização dos resultados, de forma que a média da variável fosse 0 e o desvio padrão 1. Para tanto, observações com escores padronizados fora do intervalo de $|3{,}29|$ foram consideradas *outliers* (HAIR *et al*., 2009). Não foram encontradas observações com escores fora da faixa de -3,29 a 3,29.

Já os *outliers* multivariados foram diagnosticados com base na medida D^2 de Mahalanobis. De acordo com Hair *et al*. (2009), tal medida verifica a posição de cada observação comparada com o centro de todas as observações em um conjunto de variáveis, sendo que, ao final, é realizado um teste qui-quadrado. Os indivíduos que apresentam uma significância da medida inferior a 0,001 foram considerados *outliers* multivariados. Com base nesse método de forma multivariada, foram encontradas 18 observações atípicas.

Por acreditar-se que as observações sejam casos válidos da população e que, caso fossem eliminadas, poderiam limitar a generalidade da análise multivariada, apesar de possivelmente melhorar seus resultados (HAIR *et. al.*, 2009), optou-se por não excluir nenhum dos casos.

b) Normalidade e linearidade

Por definição, o conjunto de dados não apresentam distribuição normal univariada e nem mesmo multivariada, uma vez que estão limitados em uma escala discreta e finita. Dessa forma, foi utilizada a abordagem PLS (ESPOSITO *et al.*, 2010), que oferece uma alternativa à abordagem tradicional, baseada na covariância para Modelagem de Equações Estruturais. A abordagem tradicional requer, entre outras, suposições de normalidade dos resíduos, enquanto que a abordagem PLS tem sido referida como uma técnica de modelagem suave com o mínimo de demanda ao se considerarem escalas de medidas, tamanho amostral e distribuições residuais (MONECK, LEISCH, 2012).

Para verificar a linearidade dos dados, inicialmente foram analisadas as correlações das variáveis par a par, uma vez que um coeficiente de correlação significativo ao nível de 5% é indicativo da existência de linearidade. Através da matriz de

© 2019 Global Journals

correlação de Spearman (HOLLANDER; WOLFE, 1999), foram observadas 1.167 de 1.176 relações significativas ao nível de 5%, o que representa aproximadamente 99, 23% das correlações possíveis.

Além disso, foi realizado o teste de Bartlett (MINGOTI, 2007) para verificar a linearidade em cada constructo. Para todos os constructos foram observados valores-p menores que 0,001, indicando que existem evidências significativas de linearidade dentro dos constructos.

c) Análise descritiva das variáveis

Na Tabela 1, pode-se verificar a média e o intervalo de 95% de confiança para cada item dos constructos Comunicação Interna, Confiança nos Colegas de Trabalho, Confiança no Gestor, Desempenho e Identificação Organizacional, de forma geral e estratificada pelos grupos Fábrica, Transporte e ADM.

Tabela 1: Média e intervalo de 95% de confiança para os itens dos constructos

Constructos	Itens	Geral		Fábrica		Transporte e ADM	
		Média	I.C. - 95%	Média	I.C. - 95%	Média	I.C. - 95%
Comunicação interna	CI1	4,10	[3,81; 4,40]	4,56	[4,15; 4,99]	3,66	[3,25; 4,07]
	CI2	3,97	[3,69; 4,26]	4,36	[3,93; 4,78]	3,60	[3,21; 3,98]
	CI3	5,60	[5,27; 5,91]	5,56	[5,11; 5,98]	5,64	[5,09; 6,09]
	CI4	4,28	[3,97; 4,60]	4,73	[4,30; 5,15]	3,86	[3,44; 4,29]
	CI5	4,74	[4,39; 5,07]	5,03	[4,58; 5,44]	4,45	[3,99; 4,96]
	CI6	4,76	[4,44; 5,07]	5,31	[4,90; 5,73]	4,23	[3,80; 4,69]
	CI7	5,77	[5,42; 6,11]	6,12	[5,69; 6,55]	5,44	[4,92; 5,99]
Confiança nos colegas de trabalho	CCT1	7,08	[6,78; 7,37]	7,01	[6,64; 7,41]	7,15	[6,69; 7,57]
	CCT2	6,84	[6,50; 7,15]	6,69	[6,27; 7,11]	6,98	[6,52; 7,41]
	CCT3	6,57	[6,26; 6,84]	6,46	[6,03; 6,87]	6,67	[6,23; 7,13]
	CCT4	6,34	[6,03; 6,68]	6,60	[6,15; 7,02]	6,09	[5,61; 6,57]
	CCT5	4,17	[3,85; 4,50]	4,34	[3,87; 4,81]	4,01	[3,56; 4,49]
	CCT6	6,57	[6,23; 6,92]	6,19	[5,73; 6,69]	6,93	[6,45; 7,40]
	CCT7	5,51	[5,17; 5,87]	5,34	[4,81; 5,87]	5,67	[5,16; 6,15]
Confiança no gestor	CG1	6,79	[6,43; 7,17]	7,44	[7,03; 7,85]	6,17	[5,62; 6,70]
	CG2	6,95	[6,63; 7,27]	7,52	[7,15; 7,93]	6,40	[5,88; 6,91]
	CG3	6,60	[6,26; 6,90]	7,17	[6,76; 7,58]	6,06	[5,59; 6,52]
	CG4	6,66	[6,32; 6,98]	6,93	[6,50; 7,36]	6,40	[5,87; 6,87]
	CG5	3,38	[3,05; 3,69]	3,58	[3,13; 4,06]	3,18	[2,77; 3,62]
	CG6	6,64	[6,28; 6,98]	6,62	[6,19; 7,04]	6,65	[6,14; 7,16]
	CG7	6,21	[5,87; 6,55]	6,31	[5,86; 6,78]	6,12	[5,60; 6,66]
Desempenho	DE1	8,03	[7,72; 8,31]	7,85	[7,44; 8,23]	8,20	[7,76; 8,59]
	DE2	6,79	[6,45; 7,10]	6,68	[6,25; 7,08]	6,91	[6,41; 7,34]
	DE3	7,33	[7,04; 7,61]	7,13	[6,78; 7,50]	7,52	[7,06; 7,98]
	DE4	7,81	[7,52; 8,10]	8,04	[7,66; 8,40]	7,59	[7,15; 7,98]
	DE5	8,06	[7,78; 8,32]	7,86	[7,48; 8,22]	8,25	[7,86; 8,62]
	DE6	6,67	[6,35; 7,00]	6,70	[6,31; 7,12]	6,65	[6,13; 7,19]
Identificação organizacional	IO1	6,09	[5,72; 6,41]	6,60	[6,13; 7,07]	5,60	[5,13; 6,08]
	IO2	5,70	[5,36; 6,03]	6,23	[5,78; 6,70]	5,20	[4,73; 5,69]
	IO3	6,26	[5,94; 6,57]	6,39	[5,94; 6,81]	6,13	[5,65; 6,56]
	IO4	7,55	[7,26; 7,85]	7,32	[6,93; 7,70]	7,77	[7,35; 8,16]
	IO5	5,85	[5,51; 6,19]	6,06	[5,63; 6,51]	5,65	[5,16; 6,13]

© 2019 Global Journals

Portanto, pode-se destacar que:

- Referente ao constructo Comunicação Interna, de forma geral, os itens CI3 e CI7 apresentaram as médias maiores que dos demais itens. A menor média, em ambos os grupos, foi do item CI2. Os itens CI1, CI4 e CI6 foram significativamente maiores no grupo Fábrica se comparado ao grupo Transporte e ADM.
- Referente ao constructo Confiança no Colega de Trabalho, de forma geral, o item CCT1 apresentou a maior média se comparado aos demais itens, enquanto que o item CCT5 apresentou a menor média. Os itens para o constructo Confiança no Colega de Trabalho não se apresentaram significativamente diferentes entre os grupos Fábrica e Transporte e ADM.
- Referente ao constructo Confiança no Gestor, de forma geral, o item CG2 apresentou a maior média, enquanto que o item CG5 a menor a média. Os itens CG1, CG2 e CG3 foram significativamente maiores no grupo Fábrica se comparado ao grupo Transporte e ADM.
- Referente ao constructo Desempenho, de forma geral, os itens DE5 e DE1 apresentaram as maiores médias, enquanto que a menor média foi do item DE6. Os itens para o constructo Desempenho não se apresentaram significativamente diferentes entre os grupos Fábrica e Transporte e ADM.
- Referente ao constructo Identificação Organizacional, de forma geral, a maior média foi do item IO4 e a menor média foi do item IO2. Os itens IO1 e IO2 foram significativamente maiores no grupo Fábrica se comparado ao grupo Transporte e ADM.

Na Tabela 2, pode-se verificar a média e o intervalo de 95% de confiança para as médias dos constructos Comunicação Interna, Confiança nos Colegas de Trabalho, Confiança no Gestor, Desempenho e Identificação Organizacional, de forma geral e estratificada pelos grupos Fábrica, Transporte ADM.

Tabela 2: Média e intervalo de 95% de confiança para a média dos constructos

Constructos	Geral		Fábrica		Transporte e ADM	
	Média	I.C. - 95%	Média	I.C. - 95%	Média	I.C. - 95%
Comunicação interna	4,746	[4,52; 4,97]	5,096	[4,82; 5,38]	4,413	[4,07; 4,74]
Confiança nos colegas de trabalho	6,152	[5,93; 6,38]	6,089	[5,76; 6,44]	6,212	[5,90; 6,53]
Confiança no gestor	6,174	[5,93; 6,41]	6,512	[6,21; 6,78]	5,854	[5,51; 6,22]
Desempenho	7,449	[7,21; 7,69]	7,376	[7,05; 7,69]	7,518	[7,14; 7,85]
Identificação organizacional	6,289	[6,02; 6,53]	6,521	[6,13; 6,87]	6,069	[5,70; 6,40]

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa (2014).

O constructo Desempenho foi o que apresentou a maior média e o Grupo Comunicação Interna foi o que apresentou a menor média, sendo este cenário semelhante também nos grupos Fábrica, Transporte e ADM.

d) Análise fatorial exploratória

A Análise Fatorial Exploratória foi utilizada inicialmente para verificar a necessidade de excluir algum item (pergunta) dos constructos Comunicação Interna, Confiança nos Colegas de Trabalho, Confiança que não estivesse contribuindo com a formação dos índices. Isso porque, de acordo com Hair *et al.* (2009), itens com cargas fatoriais menores que 0,50 devem ser eliminados dos constructos, pois ao não contribuírem de forma relevante para formação da variável latente, prejudicam o alcance das suposições básicas para validade e qualidade dos indicadores criados para representar o conceito de interesse.

Na Tabela 3, pode-se verificar a solução fatorial para cada constructo.

Tabela 3: Análise fatorial exploratória para os constructos

Constructos	Itens	C.F.	Com	Peso
Comunicação interna	CI4	0,81	0,65	0,22
	CI1	0,78	0,61	0,21
	CI6	0,77	0,60	0,21
	CI2	0,75	0,56	0,20
	CI7	0,69	0,48	0,19
	CI5	0,69	0,47	0,19
	CI3	0,55	0,30	0,15

© 2019 Global Journals

Confiança nos colegas de trabalho	CCT4	0,81	0,66	0,23
	CCT2	0,81	0,66	0,23
	CCT3	0,75	0,57	0,21
	CCT1	0,75	0,56	0,21
	CCT7	0,63	0,39	0,18
	CCT6	0,58	0,34	0,17
	CCT5	0,58	0,33	0,16
Confiança no gestor	CG2	0,89	0,80	0,23
	CG1	0,88	0,77	0,23
	CG4	0,85	0,72	0,22
	CG3	0,78	0,61	0,20
	CG6	0,67	0,45	0,17
	CG7	0,58	0,33	0,15
	CG5	0,45	0,20	0,12
Desempenho	DE5	0,90	0,81	0,24
	DE3	0,83	0,68	0,22
	DE1	0,83	0,68	0,22
	DE4	0,82	0,67	0,22
	DE2	0,71	0,51	0,19
	DE6	0,67	0,45	0,18
Identificação organizacional	IO1	0,87	0,75	0,27
	IO2	0,86	0,73	0,26
	IO5	0,81	0,66	0,25
	IO3	0,81	0,66	0,25
	IO4	0,68	0,46	0,21

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa (2014).

Dessa forma, pode-se observar que apenas o item CG5 do constructo Confiança no Gestor apresentou uma carga fatorial abaixo de 0,50. Todos os demais itens apresentaram cargas fatoriais superiores a 0,50 e, por isso, nenhum item foi previamente eliminado.

Quando se utiliza a solução fatorial, é importante verificar se a mesma é adequada aos dados da pesquisa. Para tanto foi utilizada a medida de adequação da amostra de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), que indica a proporção da variância dos dados, e que pode ser considerada comum a todas as variáveis. É uma medida que varia de 0,0 a 1,0, sendo que, quanto mais próximo de 1,0 (unidade), mais apropriada será a amostra à aplicação da análise fatorial. É adequado aplicar a Análise Fatorial Exploratória ao conjunto de variáveis quando o KMO for maior que 0,50.

Para analisar a qualidade e validade dos constructos, foi verificada a dimensionalidade, confiabilidade e validade convergente. Para verificar a validade convergente, foi utilizado o critério proposto por Fornell e Larcker (1981). Ele garante tal validade caso a Variância Média Extraída (AVE), que indica o percentual médio de variância compartilhada entre o constructo latente e seus itens, seja superior a 50% (HENSELER; RINGLE; SINKOVICS, 2009), ou 40% no caso de pesquisas exploratórias (NUNNALY; BERNSTEIN, 1994). Para mensurar a confiabilidade, foi utilizado o Alfa de Cronbach (AC) e a Dillon-Goldstein's (DG). De acordo com Tenenhaus *et al*. (2005), os indicadores AC e DG devem ser maiores que 0,70 para uma indicação de confiabilidade do constructo, sendo que em pesquisas exploratórias valores acima de 0,60 também são aceitos. Para verificar a dimensionalidade dos constructos, foi utilizado o critério da Análise Paralela, elaborado por Horn (1965), que retorna o número de fatores que devem ser retidos na Análise Fatorial Exploratória, ou seja, a quantidade de dimensões do constructo. Com relação à dimensionalidade, o constructo Confiança nos Colegas de Trabalho apresentou duas dimensões, sendo necessária a exclusão da variável de menor carga fatorial (CCT5).

Na Tabela 4, pode-se verificar a validade e qualidade dos constructos, uma vez que preencheram as suposições básicas para criação de variáveis latentes (Indicadores), quais sejam:

© 2019 Global Journals

- Todos foram unidimensionais.
- Todos os constructos apresentaram validação convergente (AVE > 0,50).
- Todos os constructos apresentaram alfa de cronbach (AC) e o coeficiente Dillon-Goldstein's acima de 0,70. Ou seja, todos apresentaram os níveis exigidos de confiabilidade.
- Em todos os constructos o ajuste da Análise Fatorial foi adequado, uma vez que todos os KMO foram maiores ou iguais a 0,50.

Tabela 4: Confiabilidade, validade convergente e dimensionalidade dos constructos

Constructos	Itens	AVE	AC	DG	KMO	Dim
Comunicação interna	7	0,52	0,84	0,84	0,84	1
Confiança nos colegas de trabalho	6	0,54	0,82	0,82	0,79	1
Confiança no gestor	6	0,62	0,87	0,86	0,80	1
Desempenho	6	0,63	0,88	0,87	0,88	1
Identificação organizacional	5	0,65	0,87	0,85	0,83	1

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa (2014).

e) Modelagem de equações estruturais (PLS)

i. *Modelo de mensuração*

Na análise do modelo de mensuração, são verificadas a validade convergente, a validade discriminante e a confiabilidade dos constructos. A validade convergente garante que os indicadores de um constructo estejam correlacionados o suficiente para medir o conceito latente. A validade discriminante verifica se os constructos medem efetivamente diferentes aspectos do fenômeno de interesse. A confiabilidade revela a consistência das medidas em mensurar o conceito que pretendem medir.

A validade convergente dos constructos foi verificada através do critério proposto por Fornell e Larcker (1981). Dessa forma, se espera uma Variância Média Extraída (AVE) superior a 50% (HENSELER; RINGLE; SINKOVICS, 2009), ou 40% no caso de pesquisas exploratórias (NUNNALY; BERNSTEIN, 1994). Para validade discriminante, foi utilizado o critério de Fornell e Larcker (1981), que garante a validade discriminante quando a variância extraída (AVE) de um constructo não for menor que a variância compartilhada desse constructo com os demais. Para mensurar a confiabilidade dos constructos, foi utilizado o Alfa de Cronbach (AC) (CRONBACH, 1951) e a Dillon-Goldstein's (DG) (CHIN, 1998). De acordo com Tenenhaus *et al*. (2005), os índices AC e DG devem ser maiores que 0,70 para uma indicação de confiabilidade do constructo.

O método *bootstrap* foi utilizado para calcular os intervalos de confiança para os pesos do modelo de mensuração, fornecendo informações sobre a variabilidade dos parâmetros estimados, provendo assim uma importante validação dos resultados.

Na Tabela 5, podem ser verificados os pesos, as cargas fatoriais e as comunalidades do modelo de mensuração, sendo interessante destacar que:

- Todas as cargas fatoriais e comunalidades apresentaram índices ideais para um bom modelo de mensuração. Avaliando os intervalos de confiança, nota-se que todos os pesos foram significativos, uma vez que os intervalos de confiança não contêm o zero.
- O item CI7 apresentou o maior peso, o que significa que ele foi o mais importante para a formação do constructo "Comunicação Interna", enquanto que o item CI2, que apresentou o menor peso, foi o menos importante para a formação do constructo Comunicação Interna.
- Os itens IO1 e IO4 apresentaram os maiores pesos, o que significa que foram os mais importantes para a formação do constructo Identificação Organizacional, enquanto que o item IO5, que apresentou o menor peso, foi o menos importante para a formação do constructo Identificação Organizacional.
- O item CCT2 apresentou o maior peso, o que significa que ele foi o mais importante para a formação do constructo Confiança nos Colegas de Trabalho, enquanto que o item CCT7, que apresentou o menor peso, foi o menos importante para a formação do constructo Confiança nos Colegas de Trabalho.
- O item CG2 apresentou o maior peso, o que significa que foi o mais importante para a formação do constructo Confiança no Gestor, enquanto que o item CG7, que apresentou o menor peso, foi o menos importante para a formação do constructo Confiança no Gestor.
- O item DE3 apresentou o maior peso, o que significa que foi o mais importante para a formação do constructo Desempenho, enquanto que o item DE2, que apresentou o menor peso, foi o menos importante para a formação do constructo Desempenho.

© 2019 Global Journals

Tabela 5: Modelo de mensuração (validação *bootstrap*)

Constructos	Itens	Peso	I.C. - 95%*	C.F.	Com
Comunicação interna	CI1	0,21	[0,18; 0,24]	0,76	0,57
	CI2	0,14	[0,10; 0,17]	0,69	0,48
	CI3	0,26	[0,21; 0,30]	0,63	0,39
	CI4	0,18	[0,15; 0,20]	0,78	0,60
	CI5	0,15	[0,11; 0,18]	0,67	0,45
	CI6	0,18	[0,16; 0,21]	0,74	0,55
	CI7	0,28	[0,24; 0,33]	0,75	0,56
Identificação organizacional	IO1	0,27	[0,25; 0,29]	0,86	0,74
	IO2	0,24	[0,22; 0,26]	0,85	0,71
	IO3	0,24	[0,22; 0,26]	0,81	0,65
	IO4	0,27	[0,25; 0,30]	0,72	0,52
	IO5	0,23	[0,20; 0,25]	0,80	0,63
Confiança nos colegas de trabalho	CCT1	0,24	[0,21; 0,28]	0,80	0,64
	CCT2	0,30	[0,27; 0,33]	0,87	0,76
	CCT3	0,19	[0,15; 0,22]	0,74	0,55
	CCT4	0,27	[0,24; 0,29]	0,83	0,69
	CCT6	0,18	[0,14; 0,23]	0,57	0,32
	CCT7	0,14	[0,10; 0,18]	0,55	0,30
Confiança no gestor	CG1	0,24	[0,23; 0,26]	0,89	0,79
	CG2	0,26	[0,24; 0,29]	0,91	0,83
	CG3	0,19	[0,16; 0,20]	0,77	0,60
	CG4	0,22	[0,20; 0,24]	0,85	0,73
	CG6	0,19	[0,18; 0,22]	0,68	0,46
	CG7	0,16	[0,13; 0,19]	0,57	0,33
Desempenho	DE1	0,25	[0,22; 0,28]	0,84	0,71
	DE2	0,14	[0,11; 0,17]	0,69	0,47
	DE3	0,26	[0,23; 0,29]	0,84	0,71
	DE4	0,20	[0,17; 0,22]	0,81	0,66
	DE5	0,24	[0,22; 0,26]	0,90	0,82
	DE6	0,16	[0,13; 0,19]	0,66	0,44

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa (2014).

A análise da validade convergente, da validade discriminante, da dimensionalidade e da confiabilidade dos constructos foi realizada na Tabela 6.

Tabela 6: Validação do modelo de mensuração

Constructos	Itens	A.C.	D.G.	Dim	AVE	1	2	3	4	5
Comunicação interna	7	0,85	0,88	1	0,52	1				
Identificação organizacional	5	0,87	0,90	1	0,65	0,32	1			
Confiança nos colegas de trabalho	6	0,83	0,88	1	0,54	0,18	0,31	1		
Confiança no gestor	6	0,87	0,91	1	0,62	0,33	0,44	0,27	1	
Desempenho	6	0,88	0,91	1	0,63	0,12	0,43	0,30	0,30	1

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa (2014).

Da análise da Tabela 6, pode-se destacar que:

- Os constructos apresentaram os índices de confiabilidade AC e DG acima de 0,70, evidenciando assim a confiabilidade dos mesmos.
- Os constructos foram unidimensionais.
- Os constructos apresentaram os AVEs superiores a 0,50, indicando validação convergente.

© 2019 Global Journals

- A variância compartilhada foi inferior às variâncias médias extraídas (AVEs) dos constructos comparados e com isso se obteve a validação discriminante.

ii. *Modelos estruturais*

De acordo com Hair *et al.* (2009), a *Structural Equations Modeling* (SEM) é uma continuidade de algumas técnicas de análise multivariadas, principalmente da análise de regressão múltipla e análise fatorial. O que a diferencia das demais técnicas multivariadas é que a SEM permite examinar diversas relações de dependência ao mesmo tempo, enquanto que as demais técnicas são capazes de verificar e examinar um único relacionamento entre as variáveis de cada vez.

O modelo de mensuração e o modelo estrutural foram realizados utilizando o método PLS. Modelos de Equações Estruturais baseados na estrutura de covariância (CBSEM) são muito populares em várias disciplinas, sendo a abordagem PLS uma alternativa a essa abordagem tradicional. A abordagem PLS tem sido referida como uma técnica de modelagem suave com o mínimo de demanda, ao se considerarem as escalas de medidas, o tamanho amostral e as distribuições residuais (MONECKE; LEISCH, 2012).

Para verificar a qualidade do ajuste, foi utilizado o R2 e o GoF. O R2 representa em uma escala de 0 a 100 o quanto os constructos independentes explicam os dependentes, sendo que, quanto mais próximo de 100%, melhor. Já o GoF é uma média geométrica da média das AVEs dos constructos com a média dos R^2 do modelo. Ele varia de 0% a 100%, não havendo ainda valores de corte para considerar um ajuste como bom ou ruim, mas sabe-se que, quanto mais próximo de 100%, melhor o ajuste.

Para o modelo que considera como variável endógena (dependente) "Identidade Organizacional", tem-se que:

- Existe influência significativa (p-valor=0,000) e positiva (β=0,564 [0, 50; 0,63]) da Comunicação Interna sobre a Identificação Organizacional. Sendo assim, quanto maior a Comunicação Interna, maior tende a ser a Identificação Organizacional.
- A variável citada acima foi capaz de explicar 31, 8% da variabilidade da Identificação Organizacional.

Para o modelo que considera como variável endógena (dependente) "Confiança nos Colegas de Trabalho", tem-se que:

- Existe influência significativa (p-valor=0,005) e positiva (β=0,161 [0,05; 0,28]) da Comunicação Interna sobre a Confiança nos Colegas de Trabalho. Sendo assim, quanto maior a Comunicação Interna, maior tende a ser a Confiança nos Colegas de Trabalho.
- Existe influência significativa (p-valor=0,000) e positiva (β=0,461 [0,35; 0,59]) da Identificação Organizacional sobre a Confiança nos Colegas de Trabalho. Sendo assim, quanto maior a Identificação Organizacional, maior tende a ser a Confiança nos Colegas de Trabalho.
- As variáveis citadas acima foram capazes de explicar 32,3% da variabilidade de Confiança nos Colegas de Trabalho.

Para o modelo que considera como variável endógena (dependente) "Confiança no Gestor", tem-se que:

- Existe influência significativa (p-valor=0,000) e positiva (β=0,292 [0,19; 0,43]) da Comunicação Interna sobre a Confiança no Gestor.
- Existe influência significativa (p-valor=0,000) e positiva (β=0,496 [0,39; 0,58]) da Identificação Organizacional sobre a Confiança no Gestor. Sendo assim, quanto maior a Identificação Organizacional, maior tende a ser a Confiança no Gestor.
- As variáveis citadas acima foram capazes de explicar 49,5% da variabilidade da Confiança no Gestor.

Para o modelo que considera como variável endógena (dependente) "Desempenho", tem-se que:

- Existe influência significativa (p-valor=0,008) e negativa (β=-0,139 [-0,23; -0,05]) da Comunicação Interna sobre o Desempenho. Sendo assim, quanto maior a Comunicação Interna, menor tende a ser o Desempenho.
- Existe influência significativa (p-valor=0,000) e positiva (β=0,476 [0,39; 0,58]) da Identificação Organizacional sobre o Desempenho. Sendo assim, quanto maior a Identificação Organizacional, maior tende a ser o Desempenho.
- Existe influência significativa (p-valor=0,000) e positiva (β=0,249 [0,16; 0,35]) da Confiança nos Colegas de Trabalho sobre o Desempenho. Sendo assim, quanto maior a Confiança nos Colegas de Trabalho, maior tende a ser o Desempenho.
- Existe influência significativa (p-valor=0,002) e positiva (β=0,180 [0,07; 0,27]) da Confiança no Gestor sobre o Desempenho. Sendo assim, quanto maior a Confiança no Gestor, maior tende a ser o Desempenho.
- As variáveis citadas acima foram capazes de explicar 49,8% da variabilidade do Desempenho.

Os resultados acima permitem a confirmação das Hipóteses H1, H2, H3, H5, H6, H7, H8 e H9, de que os constructos relacionados afetam-se significativamente e positivamente.

No entanto, com a Hipótese H4, o estudo confirmou que existe uma influência significativa e contrária da Comunicação Interna sobre o Desempenho. Sendo assim, a Comunicação Interna, não suporta o Desempenho.

Sobre a qualidade do modelo, ainda pode-se afirmar que:

© 2019 Global Journals

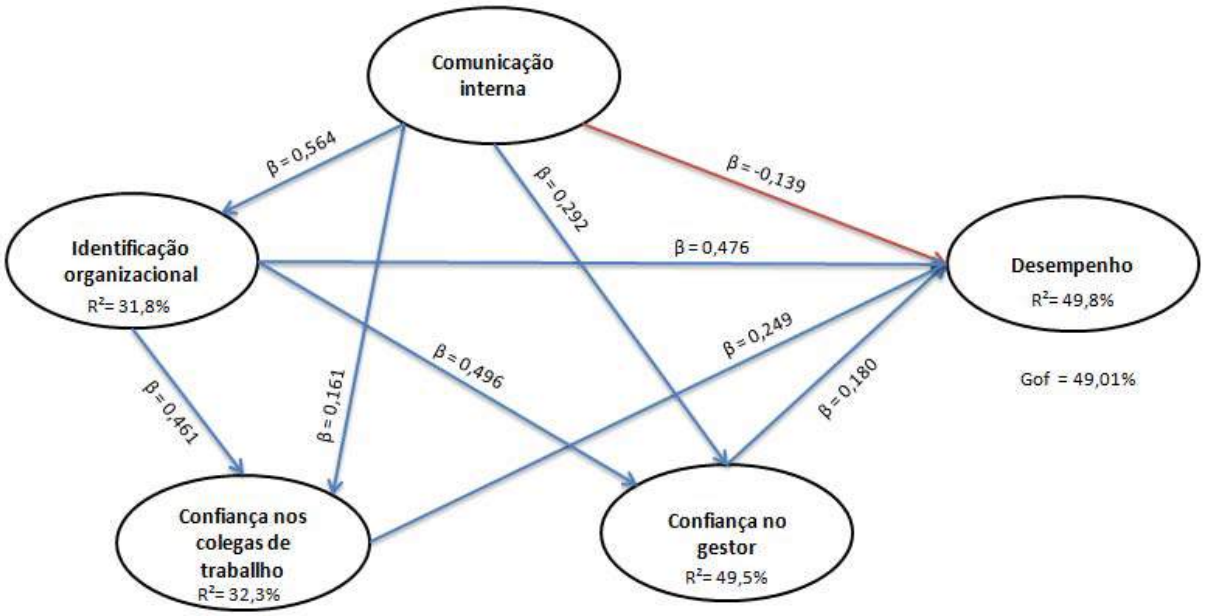
- O modelo apresentou um GoF de 49,01%, indicando um bom ajuste do modelo.
- O intervalo de confiança via *bootstrap* está de acordo com os resultados encontrados pelo valor-p, corroborando a validade dos resultados apresentados.

Tabela 7: Modelo estrutural

Endógenas	Exógenas	β	E.P.(β)	Valor-p	I.C. - 95%*	R2
Identidade organizacional	Comunicação Interna	0,564	0,047	0,000	[0,50; 0,63]	31,8%
Confiança nos colegas de trabalho	Comunicação Interna	0,161	0,057	0,005	[0,05; 0,28]	32,3%
	Identificação Organizacional	0,461	0,057	0,000	[0,35; 0,59]	
Confiança no gestor	Comunicação Interna	0,292	0,049	0,000	[0,19; 0,43]	49,5%
	Identificação Organizacional	0,496	0,049	0,000	[0,39; 0,58]	
Desempenho	Comunicação Interna	-0,139	0,052	0,008	[-0,23; -0,05]	49,8%
	Identificação Organizacional	0,476	0,059	0,000	[0,39; 0,58]	
	Confiança nos colegas de trabalho	0,249	0,051	0,000	[0,16; 0,35]	
	Confiança no Gestor	0,180	0,059	0,002	[0,07; 0,27]	

** Validação Bootstrap; GoF=49, 01%*
Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa (2014).

Para se chegar ao modelo da Figura 3, foram estudadas alternativas de relação entre as variáveis (ver Apêndice A). O modelo estrutural que melhor representou as relações estudadas pode ser visualizado na Figura 3, a seguir.



Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa (2014).

Figura 3: Ilustração do modelo estrutural

Na Tabela 8, avaliam-se os efeitos diretos e indiretos. Dessa forma, pode-se verificar que, embora o efeito direto da comunicação sobre o desempenho seja contrário (-0,139), o efeito indireto foi positivo (0,476), gerando um efeito total positivo de 0,337.

© 2019 Global Journals

Tabela 8: Análise dos efeitos diretos e indiretos

Relações	Efeitos		
	Direto	Indireto	Total
Comunicação interna -> Identificação organizacional	0,564	0,000	0,564
Comunicação interna -> Confiança nos colegas de trabalho	0,161	0,260	0,422
Comunicação interna -> Confiança no gestor	0,292	0,280	0,572
Comunicação interna -> Desempenho	-0,139	0,476	0,337
Identificação organizacional -> Confiança nos colegas de trabalho	0,461	0,000	0,461
Identificação organizacional -> Confiança no gestor	0,496	0,000	0,496
Identificação organizacional -> Desempenho	0,476	0,204	0,680
Confiança nos colegas de trabalho -> Desempenho	0,249	0,000	0,249
Confiança no gestor -> Desempenho	0,180	0,000	0,180

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa (2014).

Portanto, pode-se verificar que, seguido da Identificação Organizacional, com um efeito total de 0,680 sobre o Desempenho, a Comunicação Interna foi a segunda variável que mais influência teve sobre o Desempenho, com um efeito total de 0,337. A Confiança nos Colegas de Trabalho e a Confiança no Gestor apresentaram, respectivamente, os efeitos totais de 0,249 e 0,180 sobre o Desempenho.

iii. *Modelo de equações estruturais entre os grupos*

O modelo de equações estruturais posteriormente ao ajuste global (toda a amostra) foi ajustado novamente de forma a realizar comparações multigrupos para cada grupo (Fábrica, Transporte e ADM). O modelo de mensuração através dos pesos e o modelo estrutural através dos coeficientes foram comparados entre os grupos, utilizando os intervalos de confiança calculados via abordagem *bootstrap*.

Tabela 9: Comparação do modelo de mensuração entre os grupos utilizando validação *bootstrap*

Constructos	Itens	Fábrica		Transporte e ADM	
		Peso	I.C. - 95%*	Peso	I.C. - 95%*
Comunicação interna	CI1	0,22	[0,14; 0,29]	0,21	[0,17; 0,24]
	CI2	0,05	[-0,15; 0,11]	0,19	[0,15; 0,23]
	CI3	0,36	[0,28; 0,55]	0,21	[0,15; 0,25]
	CI4	0,17	[0,11; 0,22]	0,17	[0,14; 0,20]
	CI5	0,13	[0,05; 0,20]	0,15	[0,11; 0,19]
	CI6	0,21	[0,14; 0,26]	0,17	[0,13; 0,20]
	CI7	0,28	[0,17; 0,37]	0,27	[0,23; 0,32]
Identificação organizacional	IO1	0,25	[0,24; 0,27]	0,27	[0,23; 0,31]
	IO2	0,24	[0,22; 0,26]	0,24	[0,21; 0,28]
	IO3	0,23	[0,20; 0,25]	0,25	[0,22; 0,29]
	IO4	0,25	[0,21; 0,28]	0,30	[0,26; 0,33]
	IO5	0,20	[0,18; 0,23]	0,24	[0,21; 0,28]
Confiança nos colegas de trabalho	CCT1	0,25	[0,22; 0,30]	0,23	[0,17; 0,29]
	CCT2	0,28	[0,26; 0,32]	0,32	[0,27; 0,39]
	CCT3	0,16	[0,10; 0,20]	0,21	[0,16; 0,27]
	CCT4	0,23	[0,20; 0,27]	0,29	[0,24; 0,37]
	CCT6	0,20	[0,15; 0,25]	0,18	[0,09; 0,24]
	CCT7	0,12	[0,05; 0,16]	0,17	[0,09; 0,24]

© 2019 Global Journals

Confiança no gestor	CG1	0,29	[0,25; 0,33]	0,22	[0,20; 0,25]
	CG2	0,31	[0,27; 0,36]	0,24	[0,22; 0,27]
	CG3	0,16	[0,10; 0,20]	0,19	[0,17; 0,21]
	CG4	0,21	[0,16; 0,26]	0,22	[0,20; 0,25]
	CG6	0,17	[0,12; 0,22]	0,20	[0,18; 0,22]
	CG7	0,16	[0,11; 0,19]	0,16	[0,12; 0,18]
Desempenho	DE1	0,25	[0,22; 0,30]	0,24	[0,21; 0,29]
	DE2	0,12	[0,06; 0,17]	0,16	[0,10; 0,21]
	DE3	0,23	[0,20; 0,26]	0,28	[0,24; 0,37]
	DE4	0,20	[0,17; 0,23]	0,18	[0,12; 0,22]
	DE5	0,21	[0,18; 0,23]	0,26	[0,23; 0,30]
	DE6	0,20	[0,16; 0,24]	0,12	[0,04; 0,16]

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa (2014).

Avaliando o modelo de mensuração, pode-se verificar na Tabela 9 que:

- Apesar de dois itens (CI2 e CI3) apresentarem diferença de pesos entre os grupos, todos os demais pesos atribuídos aos itens dos constructos foram estatisticamente iguais entre os grupos, indicando que a forma de entender e medir os constructos não variou consideravelmente por grupo.

Ao avaliar o modelo estrutural, por grupos, pode-se verificar na Tabela 10 que não houve diferenças significativas quando comparado o modelo estrutural da Fábrica com Transporte e ADM. Porém pode-se notar que no grupo da Fábrica a Identificação Organizacional apresentou uma influência sobre a Confiança nos Colegas de Trabalho e na Confiança no Gestor maior que a Comunicação Interna.

Tabela 10: Comparação do modelo estrutural entre os grupos utilizando validação *bootstrap*

Endógenas	Exógenas	Fábrica		Transporte e ADM	
		β	I.C. - 95%*	β	I.C. - 95%*
Identificação organizacional	Comunicação Interna	0,515	[0,40; 0,63]	0,615	[0,53; 0,70]
Confiança nos colegas de trabalho	Comunicação Interna	0,111	[0,00; 0,28]	0,269	[0,10; 0,41]
	Identificação Organizacional	0,520	[0,32; 0,71]	0,384	[0,19; 0,50]
Confiança no gestor	Comunicação Interna	0,145	[0,01; 0,30]	0,366	[0,26; 0,51]
	Identificação Organizacional	0,583	[0,49; 0,71]	0,461	[0,32; 0,56]
Desempenho	Comunicação Interna	-0,108	[-0,22; 0,01]	-0,113	[-0,32; 0,03]
	Identificação Organizacional	0,509	[0,33; 0,67]	0,428	[0,28; 0,55]
	Confiança nos colegas de trabalho	0,206	[0,10; 0,32]	0,256	[0,09; 0,45]
	Confiança no Gestor	0,251	[0,10; 0,40]	0,158	[-0,01; 0,33]

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa (2014).

Na Tabela 11, nota-se que os intervalos de confiança para o R^2 se sobrepõem, o que indica que o modelo se adequa igualmente e razoavelmente bem aos dois grupos. O GoF apresentou valores consideravelmente satisfatórios para os dois grupos.

© 2019 Global Journals

Tabela 11: Comparação da qualidade dos ajustes para os modelos ajustados por grupo

Endógenas	Fábrica		Transporte e ADM	
	R^2	I.C.-95%	R^2	I.C.-95%
Identificação organizacional	26,5%	[16%; 40%]	37,8%	[28%; 49%]
Confiança nos colegas de trabalho	34,3%	[21%; 49%]	34,7%	[18%; 47%]
Confiança no gestor	44,7%	[33%; 59%]	55,4%	[47%; 65%]
Desempenho	61,7%	[52%; 72%]	43,7%	[31%; 58%]
GoF	50,03%		49,80%	

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa (2014).

Na Tabela 12, pode-se avaliar, além dos efeitos diretos, apresentados na Tabela 11, os efeitos indiretos por grupo. Dessa forma, pode-se verificar que, independentemente do grupo, embora o efeito direto da comunicação sobre o desempenho seja negativo, o efeito indireto foi positivo, o que gera um efeito total positivo. Portanto, pode-se verificar que, independentemente do grupo, após Identificação Organizacional, com o maior efeito total sobre o Desempenho, a Comunicação Interna foi a segunda variável que mais exerce influência sobre o Desempenho.

Tabela 12: Análise dos efeitos diretos e indiretos

Relações	Fábrica			Transporte ADM		
	Efeitos			Efeitos		
	Direto	Indireto	Total	Direto	Indireto	Total
Comunicação interna -> Identificação organizacional	0,515	0	0,515	0,615	0	0,62
Comunicação interna -> Confiança nos colegas de trabalho	0,111	0,268	0,379	0,269	0,236	0,51
Comunicação interna -> Confiança no gestor	0,145	0,3	0,445	0,366	0,284	0,65
Comunicação interna -> Desempenho	-0,108	0,451	0,343	-0,113	0,495	0,38
Identificação organizacional -> Confiança nos colegas de trabalho	0,52	0	0,52	0,384	0	0,38
Identificação organizacional -> Confiança no gestor	0,583	0	0,583	0,461	0	0,46
Identificação organizacional -> Desempenho	0,509	0,253	0,762	0,428	0,171	0,6
Confiança nos colegas de trabalho -> Desempenho	0,206	0	0,206	0,256	0	0,26
Confiança no gestor -> Desempenho	0,251	0	0,251	0,158	0	0,16

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa (2014).

V. Conclusões

Em relação ao modelo de mensuração, os constructos Comunicação Interna, Confiança nos Colegas de Trabalho, Confiança no Gestor, Identificação Organizacional e Desempenho alcançaram os critérios de validação, uma vez que apresentaram unidimensionalidade e altos indicadores de confiabilidade, validade convergente e discriminante. O modelo estrutural possibilitou analisar e confirmar as Hipóteses H1, H2, H3, H5, H6, H7, H8 e H9, de que os constructos relacionados influenciaram de forma significativa e positiva a variável dependente. Ou seja:

- Quanto maior a Comunicação Interna, maior tende a ser a Identificação Organizacional.
- Quanto maior a Comunicação Interna, maior tende a ser a Confiança nos Colegas de Trabalho.
- Quanto maior a Identificação Organizacional, maior tende a ser a Confiança nos Colegas de Trabalho.
- Quanto maior a Identificação Organizacional, maior tende a ser a Confiança no Gestor.
- Quanto maior a Comunicação Interna, menor tende a ser o Desempenho.
- Quanto maior a Identificação Organizacional, maior tende a ser o Desempenho.
- Quanto maior a Confiança nos Colegas de Trabalho, maior tende a ser o Desempenho.
- Quanto maior a Confiança no Gestor, maior tende a ser o Desempenho.

Na Hipótese H4, o estudo confirmou que existe uma influência significativa e contrária da Comunicação Interna sobre o Desempenho. Sendo assim, a Comunicação Interna não suporta o Desempenho. Embora o efeito direto sobre o desempenho seja contrário (-0,139), o efeito indireto foi positivo (0,476), gerando um efeito total de 0,337.

Portanto, pode-se verificar que, após Identificação Organizacional, com um efeito total de 0,680 sobre o Desempenho, a Comunicação Interna foi a segunda variável que mais influência teve sobre o Desempenho, com um efeito total de 0,337. A Confiança nos Colegas de Trabalho e a Confiança no

© 2019 Global Journals

Gestor apresentaram, respectivamente, os efeitos totais de 0,249 e 0,180 sobre o desempenho.

O Modelo Hipotético estabelecido para esta pesquisa apresentou boa qualidade e validade dos resultados apresentados. Em relação à qualidade, o modelo apresentou um Gof de 49, 01%, indicando um bom ajuste do modelo. O intervalo de confiança via *bootstrap* está de acordo com os resultados encontrados pelo valor-p, indicando uma maior validade aos resultados apresentados.

Sobre a análise multigrupos, ainda que dois itens (CI2 e CI3) tenham apresentado diferenças de pesos entre os grupos, todos os demais pesos atribuídos aos itens dos constructos foram estatisticamente iguais entre os grupos, indicando que a forma de entender e medir os constructos não variou consideravelmente por grupo.

Não houve diferenças significativas quando se comparado o modelo estrutural da Fábrica com Transporte e ADM, porém pode-se notar que no grupo Fábrica a Identificação Organizacional apresentou uma influência sobre a Confiança nos Colegas de Trabalho e na Confiança no Gestor maior que a Comunicação Interna.

O modelo estabelecido para esta pesquisa corrobora os estudos de Curvello (2009), onde o autor afirma que sem comunicação não pode haver colaboração ou apoio entre as pessoas de um grupo. As maneiras como as pessoas se comunicam entre si "tanto em palavras como em linguagem não verbal" não somente refletem como se sentem em relação ao trabalho, mas também como constroem (ou abatem) a eficácia do grupo. A boa comunicação transmite mensagens claras, que concorrem para que as pessoas trabalhem produtivamente e de forma harmoniosa, sem incompreensões e interpretações equivocadas. Cria-se um clima de confiança e credibilidade à medida que as pessoas, em uma equipe, passam a aceitar outros membros como eles realmente são.

Stoner (2010) assegura que é importante que aqueles que ocupam os níveis mais altos na hierarquia organizacional incentivem e privilegiem os canais de comunicação em todas as direções, nos diferentes níveis hierárquicos, estimulando também o *feedback* ou a realimentação como ferramenta básica de grande importância no processo de comunicação interna, contribuindo, assim, para que a comunicação ocorra de forma a atingir com eficácia a organização como um todo, lembrando sempre que investir na mesma é tarefa de todos.

Song (2009) apoia uma administração que gera confiança, que prioriza os relacionamentos, investe na parte humana da organização, consumidores e funcionários preocupando-se em garantir sua segurança. É consciente de que um funcionário que acredita na empresa sente satisfação no ambiente de trabalho e torna-se menos propenso a apresentar atitudes pouco éticas contra a corporação.

Considerando o modelo de estudo apresentado, Santos (2008) entende que, ao avaliar um desempenho, estão se avaliando potencial, motivação, fatores do indivíduo, condições de trabalho, comportamento do gestor e características da empresa. Isso porque todos esses fatores afetam o desempenho dos funcionários na organização.

As variáveis que determinam o desempenho são de natureza complexa e vários fatores, além do trabalho em si, "do salário e das condições físicas da empresa, são responsáveis pela produtividade, compromisso, engajamento, satisfação e qualidade de vida" (COMINI; KONUMA; SANTOS, 2008, p. 45).

Quando a empresa vai bem, a responsabilidade está nas mãos de todos que fizeram com dedicação e esforço o sucesso do trabalho. Já quando um funcionário não vai bem e comete falhas, afeta o desempenho de toda a equipe.

a) Considerações metodológicas

Conforme explicação prévia, o instrumento de medida atendeu ao propósito deste estudo apresentando unidimensionalidade, altos indicadores de confiabilidade, validade convergente e discriminante. O modelo apresentou um bom ajuste e validade aos resultados apresentados e pesos atribuídos aos itens dos constructos iguais entre os grupos, indicando que a forma de entender e medir os constructos não variou por grupo. Houve necessidade de retirar somente uma questão para ajuste do questionário. Sendo assim, os dados desta pesquisa permitem concluir que o instrumento de medida mostrou-se adequado para sua aplicação nos setores Fábrica e Transporte/ADM.

b) Sugestões para futuras pesquisas

Através de todo o levantamento bibliográfico e dos resultados obtidos por esta pesquisa, propõem-se as seguintes sugestões:

- Aplicar os estudos sobre a relação direta da comunicação sobre o desempenho. É conveniente entender melhor as razões que levam a comunicação a afetar negativamente o desempenho.
- Testar este modelo em outros tipos de organização.
- Incluir outros constructos para o estudo do modelo apresentado.

Agradecimentos

Agradeço a Deus e a Nossa Senhora do Perpétuo Socorro por eu ser tão iluminada. Aos meus pais e ao Gabriel, pelo amor incondicional e pelos exemplos de dignidade. Ao professor Mario Teixeira Reis Neto, pelos ensinamentos e dedicação na orientação deste trabalho.

© 2019 Global Journals

References Références Referencias

1. ABELL, D. F. The Time to invest in a Product or a Market is when a "Strategic Window" is Open. *Journal of Marketing*, American Marketing Association, p. 21-26, July 1978.
2. ALMEIDA, A. M. B.; FEITOSA, M. G. G. A construção da confiança na relação consultor/cliente: uma abordagem baseada no conhecimento da vida cotidiana e a prática reflexiva. In: ENANPAD, 31., *Anais…* Rio de Janeiro, 2007.
3. AMATO S.; ESPOSITO, Vinzi V.; TENENHAUS, M. A global goodness-of-fit index for PLS structural equation modeling [Periódico]//Oral Communication to PLS Club, HEC School of Management. 2004.
4. ARAÚJO, A. de P. *Competências profissionais e educação corporativa em gestão de pessoas:* um estudo empírico. Tese (Doutorado em Administração) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2011.
5. ARGYRIS, Chris *et al*. *Comunicação eficaz na empresa*. Como melhorar o fluxo de informações para tomar decisões corretas. 5. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2009.
6. BABBIE, Earl. *Métodos de Pesquisas de Survey*. Tradução Guilherme Cezarino. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 1999.
7. BALDWIN, Timothy T.; BOMMER, William H.; RUBIN, Robert S. *Desenvolvimento de habilidades gerenciais*. Tradução de Arlete Simille Marques. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.
8. BARNEY, J. B. *Gaining and sustaining competitive advantage*. Reading, Mass.: Addison-Wesley Pub., 1997.
9. BAUMAN, Z. *Globalização*: as consequências humanas. 3. ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor Ltda., 1999.
10. BAUMAN, Z. *Modernidade líquida*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor Ltda., 2000.
11. BERLO, David Kenneth. *O processo da comunicação*. 9. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2009.
12. BERNSTORFF, Vitor H. Como a organização do trabalho afeta a avaliação de desempenho 360 graus por competência individual? In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO – ENANPAD, 31., 2007. Rio de Janeiro. *Anais*... Rio de Janeiro: ANPAD, 2007.
13. BUENO, Wilson da Costa. *Comunicação empresarial*: teoria e pesquisa. Barueri: Manole, 2013.
14. CASTRO, L. T.; NEVES, M. F.; SCARE, R. F. Conflitos em canais de distribuição: o caso dos canais múltiplos no mercado de insumos agrícolas no Brasil. In:
15. INTERNACIONAL CONFERENCE ON AGRI-FOOD CHAIN/NETWORKS ECONOMICS AND MANAGEMENT, 4., 2003, Ribeirão Preto. *Proceedings...*, 2003. v. 1. p. 34-34.
16. CHIAVENATO, Idalberto. *Gestão de Pessoas*: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
17. CHAGURI, Reinaldo. *Manual prático da remuneração moderna*. São Paulo: LTR, 2000.
18. CHIN, W. W. Issues and Opinion on Structure Equation Modeling. *MIS Quarterly*, v. 22, p. vii-xvi, 1998.
19. CHRISTOPHER, M. *Logística e gerenciamento da cadeia de suprimentos*: criando redes que agregam valor. 2. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2007.
20. CHRISTOPHER, M. *A logística do marketing*. 5. ed. São Paulo: Futura, 1999.
21. COMINI, G. M.; KONUMA, C. M.; SANTOS, A. L. Sistema de gestão de pessoas por competências: um olhar crítico para a dimensão do desenvolvimento individual. *Gestão & Regionalidade*, v. 24, n. 69, p. 6-18, 2008.
22. COOPER, D.; THATCHER, S. M. B. Identification in organizations: the role of self-concept orientations and identification motives. *Academy of Management Review*, v. 35, n. 4, p. 516-538, 2010.
23. COUGHLAN, A *et al*. *Canais de marketing e distribuição*. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2002.
24. CRONBACH, Lee J. Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, v. 16, n. 3, p. 297-334, 1951.
25. CURVELLO, João José Azevedo. Um olhar comunicacional sobre a autonomia e a interdependência nas relações de trabalho. In: KUNSCH, Margarida M. Khroling (org.). *Comunicação Organizacional*: Histórico, fundamentos e processos. São Paulo: Saraiva, 2009. v. 1.
26. DAMÁSIO, A. R. *O erro de Descartes*. São Paulo: Companhia das Letras, 2010.
27. DARMON, R. Y. *Leading the Sales Force*. Cambridge: Cambridge University Press, 2007.
28. DAVENPORT, Thomas H.; BECK, John C. *A economia da atenção*. Rio de Janeiro: Campus, 2001.
29. DAVENPORT, Thomas H.; HARRIS, Jeanne G. *Competição analítica*. Rio de Janeiro: Campus, 2007.
30. DECONINCK, James B. The effects of leader-member exchange and organizational identification on performance and turnover among salespeople. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, v. 31, n. 1, p. 21-34, 2011.
31. DIRKS, K. D.; LEWICKI, R. J.; ZAHEER, A. Repairing relationships within and between organizations: building a conceptual foundation. *Academy of Management Review*, v. 34, n. 1, p. 68-84, 2009.

© 2019 Global Journals

32. DRUMMOND, V. S. *Confiança e liderança nas organizações*. São Paulo: Thomson, 2007.
33. DUBRIN, Andrew J. *Princípios de administração*. 8. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2011.
34. DUTRA, Joel. Gestão de pessoas por competência: um novo modelo de gestão ou modismo. Disponível em: <http://administracao.memes.com.br> Acesso em: 20 jul. 2012.
35. DUTRA, J. S. *Competências*: conceitos e instrumentos para a gestão de pessoas na empresa moderna. 1. ed., 11. reimp. São Paulo: Atlas, 2013.
36. ECHEVERRIA, R. Confiança: a viga mestra da empresa do futuro. São Paulo *Instituto Ethos*, ano 3, n. 7, 2002.
37. EFRON, Bradley; TIBSHIRANI, Robert J. *An introduction to the bootstrap*. Cidade: CRC press, 1994.
38. ESPOSITO; Vincenzo *et al*. *Handbook of partial least squares*: Concepts, methods and applications. Cidade: Editora, 2010.
39. FÍGARO, Roseli. Relações de comunicação no mundo do trabalho e a comunicação das organizações. In: KUNSCH, Margarida M. Krohling. *A comunicação como fator de humanização das organizações*. São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora, 2010. p. 93-110.
40. FISCHER, A. L.; ALBUQUERQUE, L. G. *Delphi RH 2010* – Edição Confirmatória: tendências em gestão de pessoas nas empresas brasileiras, São Paulo: Editora, 2011.
41. FORNELL, C.; LARCKER, D. F. Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, New Orleans, v. 18, n. 1, p. 39-50, Feb. 1981.
42. FUKUYAMA, F. *Confiança*: as virtudes sociais e a criação da prosperidade. Rio de Janeiro: Rocco, 2008.
43. GREENACRE, Michael. *Correspondence analysis in practice*. Cidade: CRC Press, 2010.
44. HAIR, J. F. *et al*. *Análise multivariada de dados*. Porto Alegre: Bookman, 2009.
45. HARDIN, R. *Trust and trustworthiness*. New York: Russell Sage Foundation, 2002.
46. HENSELER, J.; RINGLE, C., M.; SINKOVICS, R. R. The use of partial least squares path modeling in international marketing. *Advances in International Marketing*, v. 20, p. 277-319, 2009.
47. HOLSTE, J. S; FIELDS, D. Trust and tacit knowledge sharing and use. *Journal of Knowledge Management*, v. 14, n. 1, p. 128-140, 2010.
48. HORN, John L. A rationale and test for the number of factors in factor analysis. *Psychometrika*, v. 30, n. 2, p. 179-185, 1965.
49. HOSMER, L. T. Trust: the connecting link between organizational theory and philosophica ethics. *Academy of Management Review*, v. 20, n. 2, p. 379-403, 2010.
50. HUGHES, D. E.; AHEARNE, M. Energizing the reseller's sales force: the power of brand identification. *Journal of Marketing*, [s.l.]: American Marketing Association, p. 81-89, July 2010.
51. KATZ, D.; KAHN, L. *Psicologia social das organizações*. São Paulo: Atlas, 2008.
52. KRAMER, R. M. Trust and distrust in organizations: emerging perspective, enduring questions. *Annual Review of Psychology*, n. 50, p. 569-598, 2009.
53. KUNSCH, M. K. K. A dimensão humana da comunicação organizacional. In: KUNSCH, M. M. K. *A comunicação como fator de humanização das organizações*. São Caetano: Difusão Editora, 2010. v. 3.
54. KUNSCH, M. M. K. *Planejamento de relações públicas na comunicação integrada*. 3. ed. São Paulo: Summus, 2003.
55. MALHOTRA, N. K. *Pesquisa de marketing*: uma orientação aplicada. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.
56. LI, Charlene; BERNOFF, J. *Fenômenos sociais nos negócios*: vença em um mundo transformado pelas redes sociais. Tradução de Sabine Alexandra Holler. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.
57. LINDSTROM, Martin. *A lógica do consumo*: verdades e mentiras sobre porque compramos. Tradução de Marcello Lino. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2009.
58. LINDSTROM, Martin. *Brand Sense*: a marca multissensorial. Tradução de Beatriz Affonso Neves. Porto Alegre: Bookman, 2007.
59. MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. *Técnicas de pesquisa*: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
60. MATOS, Francisco G. *Ética na gestão empresarial*. São Paulo: Saraiva 2009.
61. MEDEIROS, João Bosco; TOMASI, Carolina. *Comunicação empresarial.* São Paulo: Atlas, 2007.
62. MINGOTI, S. *Análise de dados através de métodos de estatística multivariada*: uma abordagem aplicada. Belo Horizonte: Editora da UFMG, 2005.
63. MONECKE, Armin; LEISCH, Friedrich. semPLS: structural equation modeling using partial least squares. *Journal of Statistical Software*, v. 48, n. 3, p. 1-32, 2012.
64. MORAN, José Manoel. *Desafios na comunicação pessoal*: gerenciamento integrado da comunicação pessoal, social e tecnológica. 3. ed. rev. e atual. São Paulo: Paulinas, 2007.
65. MOREIRA, Vera S. L. Dobras da subjetividade: a remuneração variável como caso-pensamento do contemporâneo. *Psico*, v. 38, n. 1, p. 95-106, jan./abr. 2007.

© 2019 Global Journals

66. NEVES, M. F. *Um modelo para planejamento de canais de distribuição no setor de alimentos*. 1999. 121 f. Tese (Doutorado em Administração) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo, São Paulo,1999.
67. NOVELLI, J. G. N. *Confiança interpessoal na sociedade do consumo*. São Paulo: Annablume, 2005.
68. NOVELLI, J. G. N.; FISCHER, R. M. Confiança como fator de redução da vulnerabilidade humana no ambiente de trabalho. *RAE - Revista de Administração de Empresas*. v. 48, n. 2, p.67-78, abr./jun. 2008.
69. NUNNALLY, Jum C.; BERNSTEIN, Ira H.; BERGE, Jos MF ten. *Psychometric theory*. New York: McGraw-Hill, 1967.
70. OSTERWALDER, A; PIGNEUR, Y. *Business model generation*: inovação em modelos de negócios. Rio de Janeiro: Alta Books, 2011.
71. PORTER, M. *Competitive strategy*. New York: Free Press, 1980.
72. RAICHE Gilles *et al*. Non graphical solutions for the Cattell's scree test. Paper presented at The International Annual Meeting of the Psychometric Society, Montreal, 2006.
73. REGO, Gaudêncio Torquato. *Comunicação empresarial*. Comunicação Institucional. Conceitos, estratégias, sistemas, estrutura, planejamento e técnicas. São Paulo: Summus, 2008.
74. REIS NETO, Mário T. A remuneração variável na percepção dos empregados e suas consequências na motivação e desempenho. In: ENCONTRO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 30., 2006, Salvador. *Anais…* Salvador: EnAnpad, 2006.
75. ICHARDSON, R. J. *Pesquisa social*: métodos e técnicas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012.
76. ROSEMBLOON, B. *Marketing channels*. 6th ed. City: The Dryden Press, 1999.
77. RUMMLER, G, A; BRACHE, A. P. *Melhores desempenhos das empresas*: ferramentas para a melhoria da qualidade e competitividade. Tradução de Kátia Aparecida Roque. São Paulo: Makron Books, 2002.
78. SANCHEZ, Gaston. *PLS Path Modeling with R*. Online, January 2013.
79. SCHERMERHORN, Jr.; HUNT, James G; OSBORN, Richard N. *Fundamentos de comportamento organizacional*. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.
80. SILVA, T. E.; GÓIS, I. R.; OLIVEIRA, J. C. A má comunicação e os prejuízos da empresa. *Revista eletrônica de administração*, 2009. Disponível em: <http://www.facef.br/rea/edicao15/ed15_art03.pdf >. Acesso em: 17 jul. 2014.
81. SONG, J. H.; KIM, H. M. The integrative structure of employee commitment: the influential relations of individuals' characteristics in a supportive learning culture. *Leadership & Organizational Development Journal*, v. 30, n. 3, p. 240-255, 2009.
82. SOUZA, Agamemnom Rocha; FERREIRA, Victor Cláudio Paradela. *Introdução à administração*: uma iniciação ao mundo das organizações. 5. ed. Rio de Janeiro: Pontal, 2012.
83. SPIRO, R. L. *et al. Management of a sales force*. 12th ed. City: McGraw-Hill Irwin, 2008.
84. STERN, L.; EL-ANSARY, A. I.; COUGHLAN, A. *Marketing channels*. 5. ed. Rio de Janeiro: Prentice Hall do Brasil, 1996.
85. STONER, James A. F. *Administração*. 12. ed. Rio de Janeiro: Prentice Hall do Brasil, 2010.
86. STONER, James A. F.; FREEMAN, R. Edward. *Administração*. 5. ed. Rio de Janeiro: Prentice-Hall do Brasil, 2005.
87. SROUR, Robert Henry. *Ética empresarial*: a gestão da reputação. Rio de Janeiro: Campus, 2009.
88. TENENHAUS, Michel; AMATO, Silvano; ESPOSITO VINZI, V. A global goodness-of-fit index for PLS structural equation modelling. In: SIS SCIENTIFIC MEETING, 42., 2004. *Proceedings…* 2004. p. 739-742.
89. TENENHAUS, Michel *et al*. PLS path modeling. *Computational statistics & data analysis*, v. 48, n. 1, p. 159-205, 2005.
90. THAYER, Lee Osborne. *Princípios de comunicação na administração*: comunicação, sistemas e comunicação, organização, administração, relações internas. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2012.
91. TRIOLA, Mario F. *et al*. *Introdução à estatística*. Rio de Janeiro: Ltc, 2005.
92. VÁZQUEZ, Adolfo Sánchez. *Ética*. 29. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2012.
93. VERGARA, S. C. *Projetos e relatórios de pesquisa em Administração*. São Paulo: Atlas, 2004.
94. WARD JR, Joe H. Hierarchical grouping to optimize an objective function. *Journal of the American Statistical Association*, v. 58, n. 301, p. 236-244, 1963.
95. WIESEKE J.; KRAUS, F.; AHEARNE, M.; MIKOLON, S. Multiple identification foci and their countervailing effects on salespeople's negative headquarters stereotypes. *Journal of Marketing, American Marketing Association*, v. 76, p. 1-20, 2012.
96. ZAGENCZYK T. J.; GIBNEY, R.; FEW, W. T.; SCOTT, K. L. Psychological contracts and organizational identification: the mediating effect of perceived organizational support. *Journal of Labor Research*, v. 32, p. 254-281, 2011.
97. ZANINI, M. T.; LUSK, E.; WOLFF, B. Confiança dentro das organizações da nova economia: uma análise empírica sobre as consequências da incerteza institucional. *RAC*, v. 13, n. 1, p. 72-91, 2009.

© 2019 Global Journals

98. ZANINI, M. T. *Confiança:* o principal ativo intangível de uma empresa – pessoas, motivação e construção do valor. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.
99. ZANLUCHI, Eliane; DAMECENA, Claudio; PETROLL, Martin de La Martinière. Processos comunicacionais internos e suas implicações nas organizações. *Revista de Administração Mackenzie*, 2006.
100. ZHANG, Y.; HUXHAM, C. Identify construction and trust building in developing international collaborations. *The Journal of Applied Behavioral Science*, v. 45, n. 2, p. 186-211, 2009.
101. ZHANG, A. Y.; TSUI, A. S.; SONG, L. J.; LI, C.; JIA, L. *How do I trust thee?* The employee-organization relationship, supervisory, and middle manager trust in the organization. *Human Resource Management*, v. 47, n. 1, p. 111-132, 2008.
102. ZOLTNERS, Andris A.; PRABHAKANT, Sinha; SALLY, E. Lorimer. *The complete guide to sales force incentive compensation*: how to design and implement plans that work. New York, NY: AMACOM, 2006.
103. ZOOK, Chris. *Além das fronteiras do core business*: expandindo o mercado sem abandonar as raízes. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

Termos E Siglas

1ª av e 2ª av: Primeiro ou segundo autovalor. Pelo critério de Kaiser, se garante unidimensionalidade quando o segundo autovalor não for maior que um.

AC - Alfa de Cronbach: Indicador que rrepresenta a proporção da variância total da escala que é atribuída ao verdadeiro escore do constructo latente que está sendo mensurado. O AC deve ser maior que 0,70 para uma indicação de confiabilidade do constructo; em pesquisas exploratórias valores acima de 0,60 também são aceitos.

ADM - Administração: Setor pesquisado.

β: São os coeficientes que irão quantificar a força e o sentido das relações entre os constructos.

CF - Cargas fatoriais: Correlação entre as variáveis originais e os fatores (variáveis latentes). Geralmente cargas fatoriais abaixo de 0,50 são utilizadas como critério para eliminar as variáveis que não estão contribuindo com medição do constructo.

Com. - Comunalidade: Quantia total de variância que uma variável medida tem em comum com os constructos sobre os quais ele tem carga fatorial.

DG - Dillon Goldstein: Também conhecido como Confiabilidade Composta (CC), é a medida do grau em que um conjunto itens de um constructo é internamente consistente em suas mensurações. O DG deve ser maior que 0,70 para uma indicação de confiabilidade do constructo, em pesquisas exploratórias valores acima.

Dim. – Dimensionalidade: Uma suposição inerente e exigência essencial para a criação de uma escala múltiplla é que os itens sejam unidimensionais, significando que eles estão fortemente associados entre si e representam um único conceito.

D.P. - Desvio Padrão: É uma das principais medidas de dispersão dos dados. Pode ser definida como a raiz quadrada da variância. Sua medida representa o quanto os dados se afastam da média.

GoF: Medida de qualidade de ajuste do modelo estrutural. Não existem criterios na literatura para definir um bom modelo a partir do GoF.

I.C. 95% - Intervalo de 95% de confiança: É um intervalo estimado para um parâmetro estatístico. Em vez de estimar o parâmetro por um único valor, é dado um intervalo de estimativas prováveis. Um intervalo de 95% de confiança garante que o parâmetro pontual estimado com 95% de confiança estará dentro do intervalo estimado em outras amostras da mesma população.

KMO - Kaiser-Meyer-Olkin: É uma medida de adequacidade da amostra para se realizar uma análise fatorial. Valores maiores que 0,5 indicam que a amostra é adequada para aplicação da análise fatorial.

Peso: São os coeficientes que irão poderar a importância de cada pergunta na formação do indicador para representar o constructo.

P-valor: É uma estatística utilizada para sintetizar o resultado de um teste de hipóteses. Formalmente, o p-valor é definido como a probabilidade de se obter uma estatística de teste igual ou mais extrema que aquela observada em uma amostra, assumindo como verdadeira a hipótese nula. Como geralmente define-se o nível de significância em 5%, um p-valor menor que 0,05 gera evidências para rejeição da hipótese nula do teste.

R^2: Medida de qualidade de ajuste do modelo estrutural. Não existem critérios na literatura para definir um bom modelo a partir do R2.

Validação Convergente: Avaliação do grau em que as medidas do mesmo conceito estão correlacionadas.

Validação Discriminante: Avaliação do grau em que um constructo é verdadeiramente diferente dos demais.

Variância compartilhada: Evidencia o quanto um constructo consegue explicar da variabilidade do outro.

Variância média extraída (AVE): Indica o percentual médio de variância compartilhada entre o constructo latente e seus indicadores. A AVE superior a 0,50 ou 0,40 (Pesquisas exploratórias) é critério para alcançar validação convergente.

© 2019 Global Journals

Apêndice A: Definição Dos Constructos Investigados Na Pesquisa

DEFINIÇÃO	AUTORES
Comunicação: É um processo de troca de informações. Esse processo é fundamental na vida de uma empresa porque nenhum indivíduo pode gerar sozinho todas as informações necessárias para a tomada de decisões.	ARGYRIS, Chris; *et al*. Comunicação eficaz na empresa. Como melhorar o fluxo de informações para tomar decisões corretas. 5. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2009.
Confiança: A palavra “confiança" do termo latim “confido", que traz como significado crer, estar certo, ter bom ânimo, esperar, pôr a sua esperança em alguém, fiar-se no esforço. O poder de qualquer relacionamento está em sua mutualidade, ou seja, no nível da empatia e da preocupação. Essa mutualidade é difícil de articular porque é quase inteiramente não verbal.	ECHEVERRIA, R. Confiança: a viga mestra da empresa do futuro. São Paulo *Instituto Ethos*, ano 3, nº 7, 2002.
Desempenho: É o conjunto de atividades profissionais e pessoais que permitem a realização de um trabalho ou conjunto de tarefas, dentro de parâmetros ou critérios fixados previamente pela empresa, ou definidos tacitamente no tempo.	CHAGURI, Reinaldo. *Manual prático da remuneração moderna*. São Paulo: LTR, 2000.
Identificação Organizacional: A identidade de uma organização é constituída pelo conjunto de representações que seus integrantes formulam sobre o significado dessa organização, em um contexto social, isto é, quem é uma organização "depende de como seus integrantes compreendem a si mesmos como uma organização".	HUGHES, D. E.; AHEARNE, M. Energizing the reseller’s sales force: the power of brand identification. *Journal of Marketing*, American Marketing Association, p. 81-9, July 2010.

Apêndice B: Questionário De Pesquisa

Prezado(a) senhor(a),

Esta é uma pesquisa acadêmica que dará suporte a uma dissertação de mestrado em Administração na Universidade Fumec. Sua participação é voluntária e não identificada. Nenhum dado individual será revelado. O tempo médio para responder este questionário integralmente e na sequência apresentada é de 15 minutos. Agradeço pela colaboração.

© 2019 Global Journals

© 2019 Global Journals

Nunca → | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | **← Sempre**

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	As minhas manifestações espontâneas, informais são valorizadas pela organização.										
2.	Existe equilíbrio nos fluxos de informações nesta organização (comunicação de cima para baixo; de baixo para cima; entre os pares; entre os subordinados e os chefes de outros setores)										
3.	Eu manifesto e envio minhas sugestões quando necessário.										
4.	A comunicação interna, nesta organização, é voltada para todos os funcionários.										
5.	Eu tenho oportunidade de participar de reuniões onde exponho a minha opinião.										
6.	Nesta organização a comunicação é vista como vital para o bom funcionamento do negócio.										
7.	Estou satisfeito com a qualidade do suporte técnico que recebo da minha chefia imediata, durante a realização da minha tarefa, quando necessário.										

Discordo plenamente → | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | **← Concordo plenamente**

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8.	Confio na qualificação dos meus colegas em executar tarefas.										
9.	Confio nos meus colegas para apresentar o nosso trabalho de forma precisa a outras pessoas.										
10.	Dependo do apoio dos meus colegas em situações difíceis.										
11.	Confio no julgamento dos meus colegas em relação ao meu trabalho.										
12.	Compartilho meus sentimentos pessoais com os meus colegas de trabalho.										
13.	Falo francamente com os meus colegas sobre como me sinto em relação ao trabalho, até mesmo os sentimentos negativos e frustrações.										
14.	Compartilho meus valores pessoais com os meus colegas de trabalho.										

Apêndice C: Perguntas Relacionadas A Cada Constructo Investigado

Discordo plenamente → | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | **← Concordo plenamente**

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15.	Confio na qualificação do meu gestor em executar tarefas.										
16.	Confio no meu gestor para apresentar o nosso trabalho de forma precisa a outras pessoas.										
17.	Dependo do apoio do meu gestor em situações difíceis.										
18.	Confio no julgamento do meu gestor em relação ao meu trabalho.										
19.	Compartilho dos meus sentimentos pessoais com o meu gestor.										
20.	Exponho para o meu gestor as minhas dificuldades relacionadas ao trabalho.										
21.	Falo francamente com o meu gestor sobre como me sento em relação trabalho, até mesmo os sentimentos negativos e frustrações.										

Nunca → | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | **← Sempre**

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
22.	Sou cooperativo com meu gestor.										
23.	Tomo a iniciativa para resolver problemas não definidos ou não previstos pela empresa.										
24.	Tenho entusiasmo para realizar tarefas prescritas.										
25.	Oriento meus colegas sobre como realizar o trabalho corretamente.										
26.	Sou eficaz em atender as orientações estabelecidas pelo meu gestor.										
27.	Recebo tarefas especiais para realizar.										

Discordo plenamente → | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | **← Concordo plenamente**

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
28.	Identifico-me com esta organização de uma maneira geral.										
20.	Os meus valores se identificam com os valores desta organização.										
30.	Eu recomendo os produtos (ou serviços ou ações gerenciais) desta organização para meus amigos										
31.	Identifico-me com meus colegas de trabalho.										
32.	Trabalhar nesta organização melhora minha autoestima.										

Fonte: Zanini (2007).
Fonte: A autora (Referencial Teórico),

© 2019 Global Journals

© 2019 Global Journals

Apêndice D: Outros Modelos Testados

CONFIANÇA NO GESTOR	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15. Confio na capacidade e qualificação do meu gestor em executar tarefas.										
16. Confio no meu gestor para apresentar o nosso trabalho de forma precisa a outras pessoas.										
17. Dependo do apoio do meu gestor em situações difíceis.										
18. Confio no julgamento do meu gestor em relação ao meu trabalho.										
19. Compartilho dos meus sentimentos pessoais com o meu gestor.										
20. Exponho para o meu gestor problemas ou dificuldades relacionadas ao trabalho.										
21. Falo francamente com o meu gestor sobre como me sento em relação trabalho, até mesmo os sentimentos negativos e frustrações.										

Fonte: Zanini (2007).

DESEMPENHO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
22. Defendo os valores da organização.										
23. Sou cooperativo com meu gestor.										
24. Toma a iniciativa para resolver problemas não definidos ou não previstos pela empresa.										
25. Tenho entusiasmo para realizar tarefas prescritas.										
26. Oriento meus colegas sobre como realizar o trabalho corretamente.										
27. Sou eficaz em atender as orientações estabelecidas pelo meu gestor.										
28. Recebo tarefas especiais para realizar.										

Fonte: A autora (Referencial Teórico).

IDENTIFICAÇÃO ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
29. Identifico-me com esta organização de uma maneira geral.										
30. Os meus valores se identificam com os valores desta organização.										
31. Eu recomendo os produtos (ou serviços ou ações gerenciais) desta organização para meus amigos										
32. Identifico-me com meus colegas de trabalho.										
33. Trabalhar nesta organização melhora minha autoestima.										

Fonte: A autora (Referencial Teórico),

Tabela 14: Modelo Estrutural (1)

Endógenas	Exógenas	β	E.P.(β)	Valor-p	I.C. - 95%*	R^2
Confiança nos colegas de trabalho	Comunicação Interna	0,160	0,057	0,005	[0,04; 0,28]	33,0%
	Identificação Organizacional	0,469	0,057	0,000	[0,33; 0,60]	
Confiança no Gestor	Comunicação Interna	0,293	0,049	0,000	[0,21; 0,41]	49,5%
	Identificação Organizacional	0,496	0,049	0,000	[0,38; 0,57]	
Desempenho	Comunicação Interna	-0,134	0,052	0,011	[-0,23; -0,02]	49,9%
	Identificação Organizacional	0,480	0,059	0,000	[0,35; 0,60]	
	Confiança nos colegas de trabalho	0,243	0,051	0,000	[0,13; 0,35]	
	Confiança no Gestor	0,177	0,058	0,003	[0,08; 0,28]	

** Validação Bootstrap; GoF=50,94%*

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa (2014).

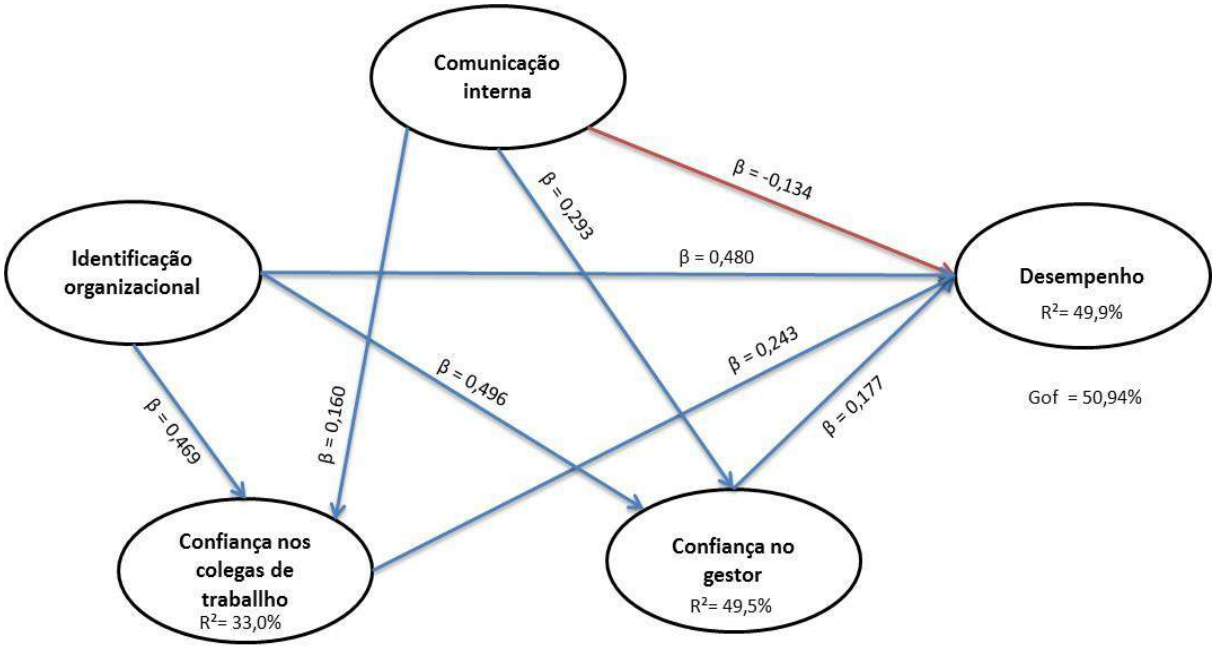


Figura 3: Ilustração do modelo estrutural (1)

Tabela 15: Comparação do modelo de mensuração entre os grupos utilizando validação *bootstrap* (1)

Constructos e Itens		Fábrica		Transporte e ADM	
		Peso	I.C. - 95%*	Peso	I.C. - 95%*
Comunicação Interna	CI1	0,22	[0,14; 0,29]	0,21	[0,17; 0,24]
	CI2	0,05	[-0,15; 0,11]	0,19	[0,15; 0,23]
	CI3	0,36	[0,28; 0,55]	0,21	[0,15; 0,25]
	CI4	0,17	[0,11; 0,22]	0,17	[0,14; 0,20]
	CI5	0,13	[0,05; 0,20]	0,15	[0,11; 0,19]
	CI6	0,21	[0,14; 0,26]	0,17	[0,13; 0,20]
	CI7	0,28	[0,17; 0,37]	0,27	[0,23; 0,32]
Identificação Organizacional	IO1	0,25	[0,24; 0,27]	0,27	[0,23; 0,31]
	IO2	0,24	[0,22; 0,26]	0,24	[0,21; 0,28]
	IO3	0,23	[0,20; 0,25]	0,25	[0,22; 0,29]
	IO4	0,25	[0,21; 0,28]	0,30	[0,26; 0,33]
	IO5	0,20	[0,18; 0,23]	0,24	[0,21; 0,28]

Confiança nos colegas de trabalho	CCT1	0,25	[0,22; 0,30]	0,23	[0,17; 0,29]
	CCT2	0,28	[0,26; 0,32]	0,32	[0,27; 0,39]
	CCT3	0,16	[0,10; 0,20]	0,21	[0,16; 0,27]
	CCT4	0,23	[0,20; 0,27]	0,29	[0,24; 0,37]
	CCT6	0,20	[0,15; 0,25]	0,18	[0,09; 0,24]
	CCT7	0,12	[0,05; 0,16]	0,17	[0,09; 0,24]
Confiança no Gestor	CG1	0,29	[0,25; 0,33]	0,22	[0,20; 0,25]
	CG2	0,31	[0,27; 0,36]	0,24	[0,22; 0,27]
	CG3	0,16	[0,10; 0,20]	0,19	[0,17; 0,21]
	CG4	0,21	[0,16; 0,26]	0,22	[0,20; 0,25]
	CG6	0,17	[0,12; 0,22]	0,20	[0,18; 0,22]
	CG7	0,16	[0,11; 0,19]	0,16	[0,12; 0,18]
Desempenho	DE1	0,25	[0,22; 0,30]	0,24	[0,21; 0,29]
	DE2	0,12	[0,06; 0,17]	0,16	[0,10; 0,21]
	DE3	0,23	[0,20; 0,26]	0,28	[0,24; 0,37]
	DE4	0,20	[0,17; 0,23]	0,18	[0,12; 0,22]
	DE5	0,21	[0,18; 0,23]	0,26	[0,23; 0,30]
	DE6	0,20	[0,16; 0,24]	0,12	[0,04; 0,16]

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa (2014).

Tabela 16: Comparação do modelo estrutural entre os grupos utilizando validação *bootstrap* (2)

Endógenas	**Exógenas**	**Fábrica**		**Transporte e ADM**	
		β	**I.C. - 95%***	**β**	**I.C. - 95%***
Confiança nos colegas de trabalho	Comunicação Interna	0,117	[0,01; 0,30]	0,265	[0,14; 0,40]
	Identificação Organizacional	0,520	[0,34; 0,68]	0,396	[0,26; 0,56]
Confiança no Gestor	Comunicação Interna	0,151	[0,04; 0,36]	0,367	[0,26; 0,49]
	Identificação Organizacional	0,581	[0,44; 0,66]	0,461	[0,34; 0,58]
Desempenho	Comunicação Interna	-0,103	[-0,22; 0,00]	-0,108	[-0,25; -0,01]
	Identificação Organizacional	0,510	[0,35; 0,68]	0,431	[0,30; 0,58]
	Confiança nos colegas de trabalho	0,203	[0,08; 0,31]	0,249	[0,07; 0,42]
	Confiança no Gestor	0,248	[0,10; 0,40]	0,156	[0,05; 0,29]

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa (2014).

Tabela 17: Comparação da qualidade dos ajustes para os modelos ajustados por grupo (1)

Endógenas	**Fábrica**		**Transporte e ADM**	
	R^2	**I.C.-95%**	**R^2**	**I.C.-95%**
Confiança nos colegas de trabalho	0,347	[0,22; 0,46]	0,356	[0,25; 0,52]
Confiança no Gestor	0,451	[0,34; 0,60]	0,555	[0,47; 0,67]
Desempenho	0,618	[0,52; 0,73]	0,438	[0,29; 0,60]
GoF	0,531		0,509	

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa (2014).

© 2019 Global Journals
© 2019 Global Journals

Global Journal of Management and Business Research: A Administration and Management
Volume 19 Issue 8 Version 1.0 Year 2019
Type: Double Blind Peer Reviewed International Research Journal
Publisher: Global Journals
Online ISSN: 2249-4588 & Print ISSN: 0975-5853

The Impact of Artificial Intelligence (AI) on Workforce in Emerging Economies

By Md. Khaladun Nabi
Universidade FUMEC

Abstract- This paper comprises of an analysis of the impact of artificial intelligence (AI) on workforce in emerging economies. Artificial intelligence can do remarkable things to make people life easier and also in the business world, it uses make the organization smarter and faster. On the other hand AI has the capability to replace many more work tasks which are rulebased and monotonous, and which do not need great skill or empathy. This paper will illustrate a literature about the influence and impression of artificial intelligence on workforce in developing economies from the year 2017 to 2025. Artificial Intelligence is specific and has enormously strong development implications and also AI has its worse, smack and illustrate it as a malicious object of taking human society, job and also dominating the world. In developed economies, for instance, AI has replaced well over half of the jobs in the car and related industries in recent decades. Similarly, AI enabled technologies are leading towards significant job losses in the emerging economies as well. On the basis of theoretical knowledge, research methodology, discussion, findings and analysis this paper will explain a comparative analysis of the impact of artificial intelligence in emerging economies labor-force. A secondary research has been conducted in a theme and analyzed.

Keywords: artificial intelligence, robotics, emerging economics, low skills, workforce, automation, machine learning.

GJMBR-A Classification: JEL Code: A 19



Strictly as per the compliance and regulations of:

© 2019. Md. Khaladun Nabi. This is a research/review paper, distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-Noncommercial 3.0 Unported License http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/), permitting all non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

The Impact of Artificial Intelligence (AI) on Workforce in Emerging Economies

Md. Khaladun Nabi

Abstract- This paper comprises of an analysis of the impact of artificial intelligence (AI) on workforce in emerging economies. Artificial intelligence can do remarkable things to make people life easier and also in the business world, it uses make the organization smarter and faster. On the other hand AI has the capability to replace many more work tasks which are rule-based and monotonous, and which do not need great skill or empathy. This paper will illustrate a literature about the influence and impression of artificial intelligence on workforce in developing economies from the year 2017 to 2025. Artificial Intelligence is specific and has enormously strong development implications and also AI has its worse, smack and illustrate it as a malicious object of taking human society, job and also dominating the world. In developed economies, for instance, AI has replaced well over half of the jobs in the car and related industries in recent decades. Similarly, AI enabled technologies are leading towards significant job losses in the emerging economies as well. On the basis of theoretical knowledge, research methodology, discussion, findings and analysis this paper will explain a comparative analysis of the impact of artificial intelligence in emerging economies labor-force. A secondary research has been conducted in a theme and analyzed. The result shows that, about 40% of jobs in Europe are at risk towards AI over the coming decades, almost half of jobs in the USA, and an even greater share in developing countries, but AI will produce as many new jobs as those lost to robots those new jobs will be focused on certain parts of the developed world, and that the developing world will miss out.

Keywords: artificial intelligence, robotics, emerging economics, low skills, workforce, automation, machine learning.

I. Introduction

Artificial intelligence (AI) is avolume of computer science which highlights the creation of intellectual technologies that work and respond like humans. According to (Chowdhury, 2018) artificial intelligence is a division of computer science which has a purpose of creating intellectual machines. It has converted an important part of the technology industry. Artificial intelligence is extremely mechanical and specialized. Artificial intelligence has been used in numerous fields like medical diagnosis, stock trading, robot, law and scientific discovery. According to (Rasheed, 2018)there are various researchers in recent years have found that the prospects of many occupations becoming automated over the next decade. In the UK, 15 million jobs to be at greater risk, and more than 700 are at high risk of wider application of artificial intelligence. Some of the occupations are like administrative, clerical, production, and others are telemarketers, data entry and many more. Autonomous vehicles are now driving in the US, European and Asian cities without human interventionand studies show that it creates feweraccidents rather than the human behind the wheel. In this circumstance many automaking giants like Ford, BMW are planing to launch their first commercial self-driven cars by the year 2020-22. On the other hand, society has come to absorb the changes through artificial intelligence and also try to create several new jobs. In the society, there are jobs which are involving high volumes of repeatable tasks or worked with plenty of data may be taken by the artificial intelligence in the future, but the job which is involved in problem-solving, leadership role, creativity will remain safe. According to (Gough, 2018) theoretical physicist Michio Kali observed that, repetitive jobs in the automobile and textile industries are in deep danger ofAI, butthe non-repetitive jobs like construction workers, gardeners, police, etc will survive in the future. Not only that the white cornered jobs like bookkeepers, agents, and tellers may be spread out, whereas the jobs involving in creativity, leadership may endure unchallengeable. There are good reasons to be concerned about the rapid growth of artificial intelligence (AI) and spread automation throughout the world and also emerging economies. This paper encompasses an analysis of artificial intelligence (AI) in the labor force of emerging economies, and also, it will create a picture of the extensive growth of artificial intelligence in the world and also emerging economies and the implications of AI in the work force. In emerging economies its an obvious threat to employment in areas that creates the backbone of export-based economies like China, Malaysia, Thailand. Nevertheless,it is more distressing for nations that are in an earlier stage of development like Cambodia, Myanmar and most notably India and Bangladesh- all of whom are stressed to build significant-scale, labor-intensive industrial areas.

II. Methodology

Research is unique and significant that classify the information and it is also a process and system. According to (Modares, 2017) research is a mutual language which clarifies to an examination for information. It is a systematic and structured exploration of appropriate evidence of clear theme. This report,

Author: e-mail: md.khaladunnabi@gmail.com

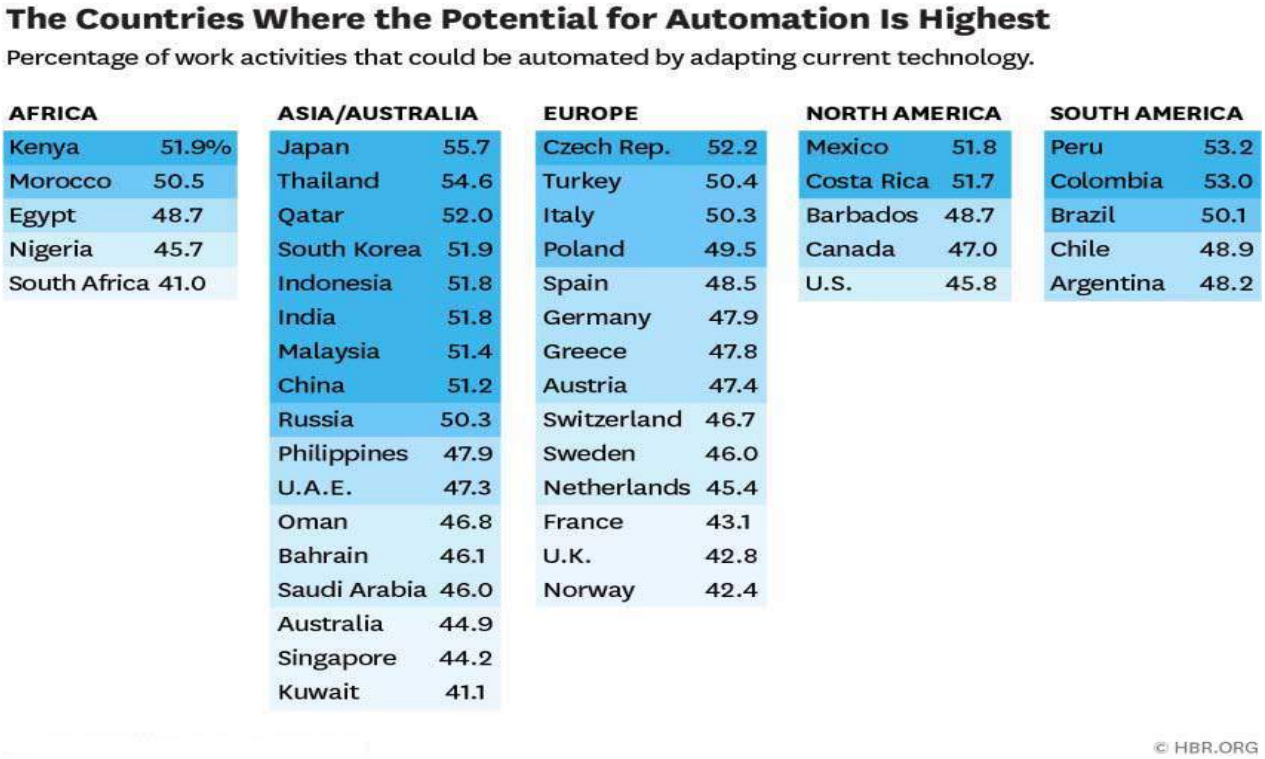
© 2019 Global Journals

particularly concerned with an analysis of the implication and impact of the rise of artificial intelligence in the labour forces around the globe and specifically in the emerging nations. A secondary research has been performed with the help of literature reviews and the principle reason for this research is to identify the consequences of artificial intelligence. Alongside with the background and literature this is an inductive research which is a qualitative analysis that researcher use to improve the concept and classify the themes through studying articles, recordings and additional published and verbal material. According to (Robson, 2002) stated that the data are set as expressive examination and descriptive account. It also mentioned the aim powerfully in which the researcher must go through than the author. For this report, a descriptive design has been selected. Descriptive research allows the researchers towards proving different theories and ideas of the study (Prafull K. Khatua 2016). The researcher gained knowledge about artificial intelligence and its impact in the workforce from scholarly articles, journals, websites and internet.

III. Discussions

Since the 1950s, Artificial Intelligence (AI) has been a repetitive theme in research work. Though this field recently gained a significant level of importance because of the advancement of technology and algorithms with the new AI methods like machine learning, modern deep learning, and natural processing of formless data. Although the nations are enthusiastic about joining the contest of this new artificial intelligence and advantage of its possible assistance, it's indistinct what implications AI will create on society. For the low-income nations, the modifications unleashed by artificial intelligence, digital technology. AI creates challenges, and also they threaten towards upsetting the few tried and tested growth strategies. According to (Crabtree, 2018) stateda new research report from the Paris based economic cooperation and development released in March which advised that across 32 industrial economics 14% jobs will be highly automatable which reaching from mechanical robots exchanging to artificial intelligence software taking over interpreters and data analysis. Though automation is still at an early age in most emerging economies, but there are signs that the artificialintelligence and robotics march is accelerating in most Asian countries. China already has 631 industrial robots per 10000 employees, just a third level in the USA and also a tenth of SouthKorea, conferring towards the International Federation of Robotics. On the other hand, the Taiwanese iPhone companyhas already activated a drive which can replace ten thousand of factory workers and have planned to make an LCD panel that can automate one in five of its jobs and also there are significant worries about industries like garments for new innovative tools called, "shoeboots"that demonstrate a threat to textile workers in Bangladesh(Crabtree, 2018). So it can be said that, multiple new technologies and artificial intelligencenow breaking in tsunamis above the world's economies and societies which is unkind for the future of low and middle-income nations. According to (Green, 2017) for the low skill labor and intensive industrialization a middle-income country like Bangladesh may be replaced robots and automation for its garment industry in future which will affect more than 5 million lower-skilled women currently working in this sector.Not only that maybe in future many better paid jobs will require higher level of cognitive and technical skill that are not plentiful in middle-income economies.Nowadays emerging economies like Pakistan, Egypt, Malaysia, Thailandis trying to cope up with a huge extensionof unemployed and underemployed workforce, which need to rise up opportunities in manufacturing and tradeable services because these emerging economies depend on exports and manufacturing and are at earlier stages of industrialization(Green, 2017). So,artificial intelligence is exaggeratedly acceleratingthe automation of factories workforce andpleasing over the routine jobs and services. According to (The Financial Express, 2018) AI does jobs cheaper than the lowest paid workforce of the emerging world and can do better, robots inspecting the iPhone for scrapes and also do not take holidays for Chinese new year and do not claim for compensation raises.In this situation, corporations in future will bring these advanced technologies where they are based, which will leave the emerging economies and hold the bottom steps of the advance hierarchy in an unsafe position.The large group of young, unskilledworkers, which once formed their highest relative advantage, will become a liability.Also, according to (Leung, 2018) by 2021 in the United States, 6% of all jobs will be automated through AI and it will also convert whole professions and industries like customer service representative, and call centers. This kind of automation will devastate countries like the Philippines, where 1.2m people work in this sector and earn 8% of the national income.But on the other hand,from the past 100 years, most of the Asian continent and Latin America have profited through technological advancement in the health sector, housing and food sector, though the sharing of gains through the nations has been rough. (Leung, 2018) also stated that, in future emerging economies will need to have raw material to fuel the brave new world of artificial intelligence and they have to have knowledge of engineering the AI development. For an example, if China could overturn the AI research it will be insightful one for emerging markets.But on the other hand, research shows a diverse view of the impact of artificial intelligence in emerging and developed economies.

© 2019 Global Journals



The Countries Where the Potential for Automation Is Highest

Percentage of work activities that could be automated by adapting current technology.

AFRICA		ASIA/AUSTRALIA		EUROPE		NORTH AMERICA		SOUTH AMERICA	
Kenya	51.9%	Japan	55.7	Czech Rep.	52.2	Mexico	51.8	Peru	53.2
Morocco	50.5	Thailand	54.6	Turkey	50.4	Costa Rica	51.7	Colombia	53.0
Egypt	48.7	Qatar	52.0	Italy	50.3	Barbados	48.7	Brazil	50.1
Nigeria	45.7	South Korea	51.9	Poland	49.5	Canada	47.0	Chile	48.9
South Africa	41.0	Indonesia	51.8	Spain	48.5	U.S.	45.8	Argentina	48.2
		India	51.8	Germany	47.9				
		Malaysia	51.4	Greece	47.8				
		China	51.2	Austria	47.4				
		Russia	50.3	Switzerland	46.7				
		Philippines	47.9	Sweden	46.0				
		U.A.E.	47.3	Netherlands	45.4				
		Oman	46.8	France	43.1				
		Bahrain	46.1	U.K.	42.8				
		Saudi Arabia	46.0	Norway	42.4				
		Australia	44.9						
		Singapore	44.2						
		Kuwait	41.1						

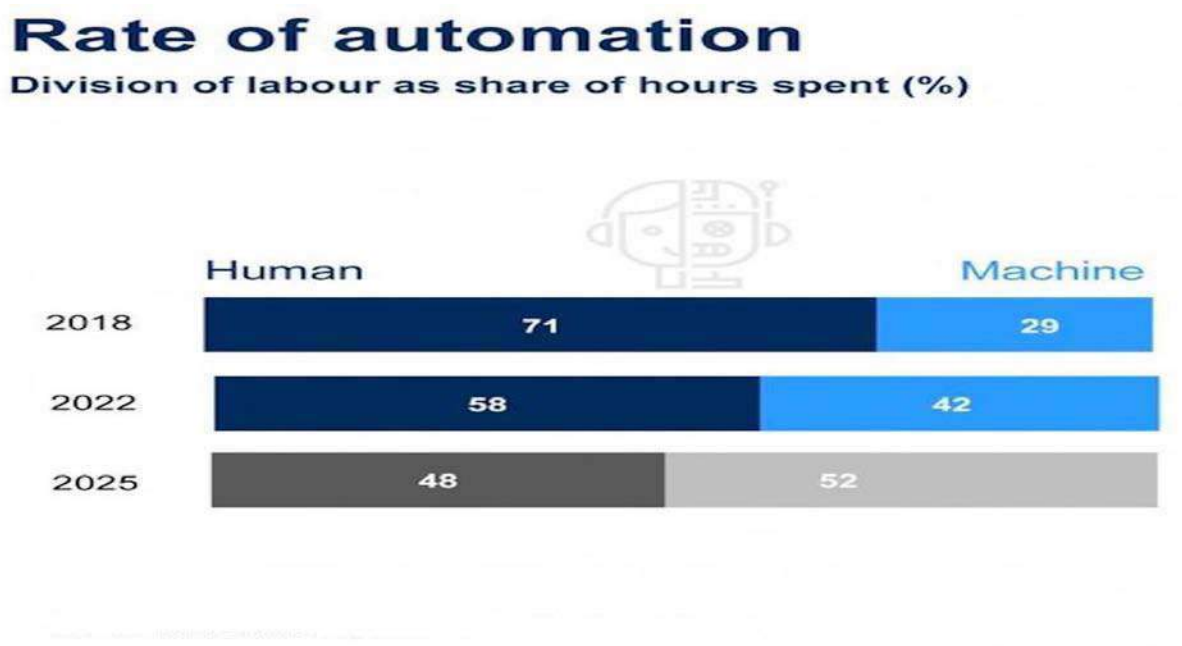
© HBR.ORG

Source: Mckinsey Global Institute

Figure 1: Countries with highest Automation (Source: Harvard Business Review, 2017)

According to (Chui, Manyika and Miremadi, 2017) China and India has more than 700 million possible workforce and in Europe, 60million full-time employee comparable and more than $1.9 trillion in wages that is concerned with automation. But in coming decades automation could be an essential part of the global economy because of the falling birthrate and aging countries from China to Germany. On the other hand, there is an estimation that artificial intelligence and automation could increase the economic growth from 0.8% to 1.4% yearly in the future and by the year 2065, the automated productivity growth could enhance the strongest economy in the globe which will be a further 1.1 billion to 2.2 billion full-time workers. As reported by (Chowdhry, 2018),In 2025 due to the transformation of artificial intelligence, machine will perform more tasks compare to human and that will be the principle global impact and for growth opportunities about 54% of employees need higher-skills, on the other hand by the year 2022, 50% organization predicts that full-time position will be shrink due to automation but 40% think it can extend workforce and 25% assuming maybe automation will create new roles. To facilitate the future workforce transformation individuals and governments should take the initiative to reskilling and upskilling the workforce talent and enabling a lifelong learning environment.

© 2019 Global Journals



Source: Future of Jobs Report 2018, World Economic Forum

Figure 2: Rate of Automation (Source: Forbes. com 2018)

According to(Chowdhry, 2018)In the year 2018 to 2022 human will focus on more productive work because the machine will be replaced by the physical labor workforce and aviation and tourism industries are expected to see the highest returning. There will be growing demand for financial investment in East Asia, Western Europe, and factory workforce in Latin America, South Asia. By the year 2030 artificial intelligence, automation could bring approximately $15 trillion to the world wide GDP. In emerging economies artificial intelligence will narrow in down the opportunities, but also it will open alternative revenues for the development as well. According to (Yusuf, 2017)Artificial intelligence, and automation will make an inroad and advanced the economies by the collaboration of human and machine. They can reinforce the proportional advantage of high and low-income economies in manufacturing and services for which demand will be increasing. On the other hand conferring to (Haldane, 2017) new technologies might expand the difference in technologies and productivity between the progressive and emerging economies. In reality, emerging economies will be in danger unless they come to hold with the new technologies, upgrade policies, human capital and much more. As stated (Fan and Choa, 2018)Middle Eastern economies could diversify their economies from energy sector through artificial intelligence like oil producer Saudi Arabia has said AI and automation will help this change from the reliance on oil revenue, and will cost 500 million by the year 2020.



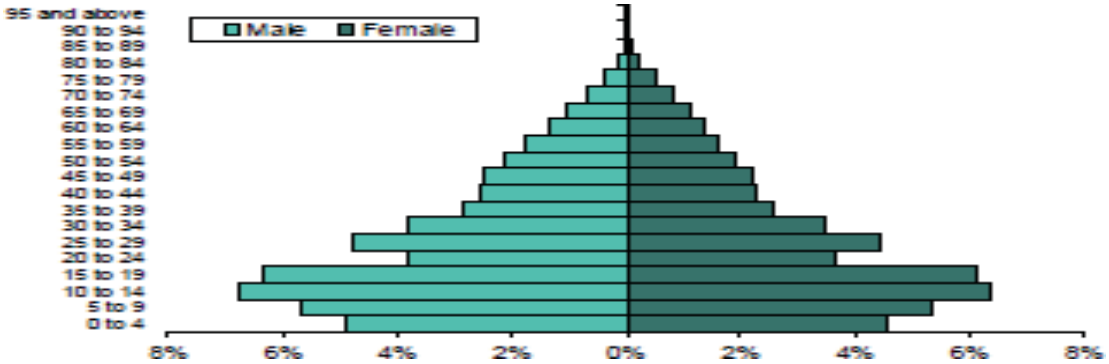
Source: IMF 2018

Figure 3: OPEC Fiscal Break even oil prices in Middle East

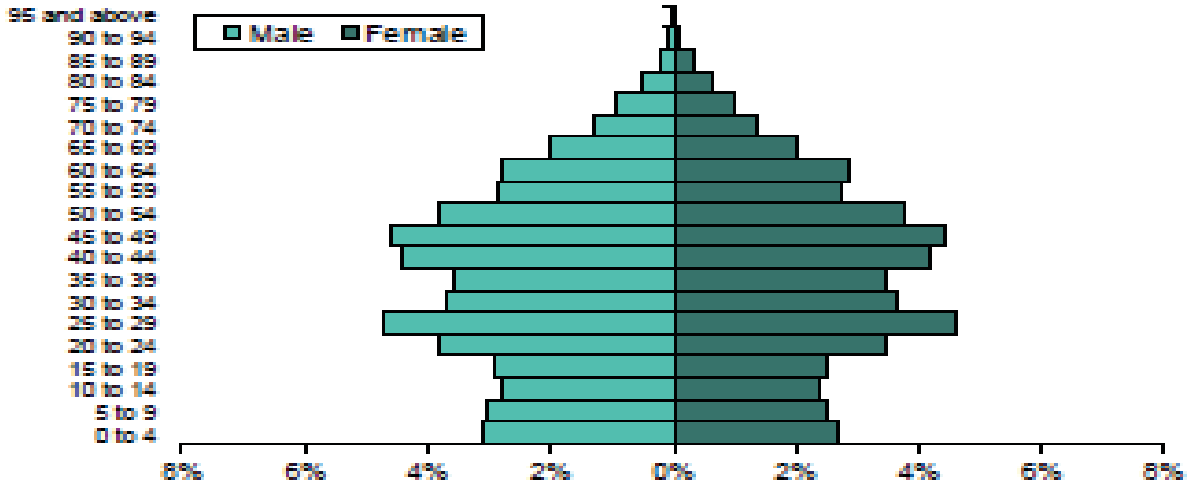
© 2019 Global Journals

On the other hand, in South Korea, artificial intelligence helped one of the pharmaceutical industry for its product development from one year to just a couple of days. Recently South Korea planning to invest millions of dollars to AI to compete with regional rivals China and Japan. Through artificial Intelligence China changing e-commerce and providing modified online shopping experience which increases its sales up to 20%. But emerging economies still facing challenges of high investment in artificial intelligence, automation, and concern about the automation of traditional employment as well. On the other hand, accordingto (Fan and Choa, 2018)China is the second largest economy in the modern world depend on its labor-force to ensure its economic growthover a long period. But China's demographics are touring with an aging population, and more than 50% of the people are in the middle-age. At the current production level China maybe fall of the shortage of workforce to continue the economic growth.

1982: 1/3 of the population was under the age of 15



Source: NBS, Hoover, and Bernstein analysis, January 2018

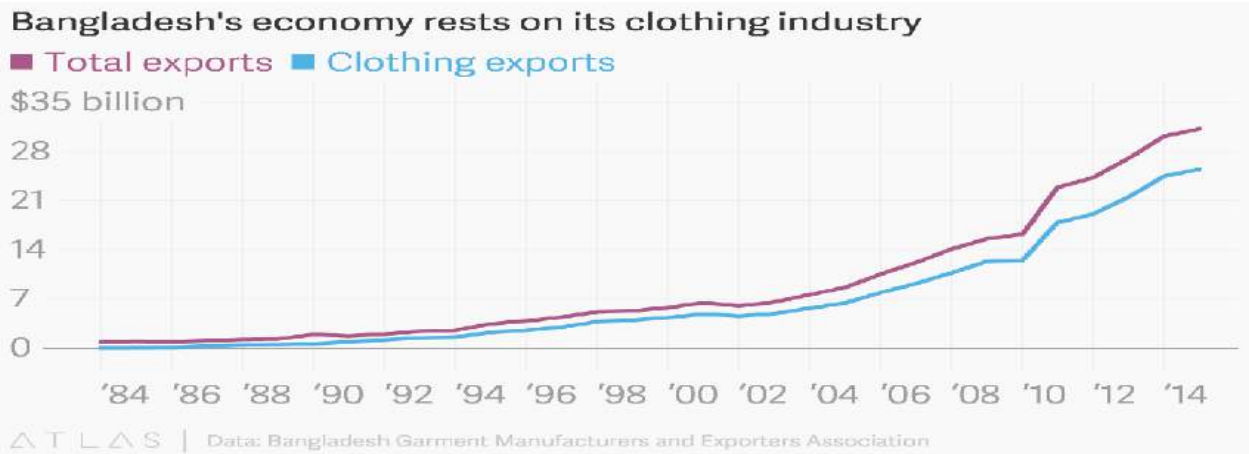


Source: NBS, Hoover, and Bernstein analysis, January 2018

Figure 5: Today, demographics in China

China has to undertake organizational improvements to address experiments arising from the previous high-speed development, such as the extra volume in many industries. China has to use artificial intelligence to improve the productivity of the aging population. Artificial intelligence can help the labor force and offer employees with new tools and technique to enhance productivity, but not from replacing the existing labor force(Fan and Choa, 2018). Under other conditions, According to (Bain, 2016), Most of the southeast nation which has the highest risk of automation, In Indonesia 64% textile, fashion and footwear labor force are at risk of robotics and 86% in Vietnam and 88% in Cambodia. Diversely Bangladesh is a country of the manual cheap labor force. The textile and garment industries have more than 4 millions of workers that account 82% of the nation's exports. In this situation, in these nations government and policy makers should open more favorable atmosphere which lead to better human investment, research and expansion.

© 2019 Global Journals



Source: BGMEA

Figure 6: Bangladesh Economy with Clothing Industry

As stated in(Ilo.org, 2019) that, robotization and automation already cominginto reality in the emerging manufacturers who have been increasingly introducing artificial intelligence to improve the production, quality and work safety, but robots do not inevitably lead the human efficiency, so, to increase the productivity and economic growth robots and human should work collaborate way rather than replace them.

IV. Findings and Analysis

Artificial intelligence has trickled into everyday life in the developed nations and there is lots of available potential in relationships with AI usage, especially in humanitarian extents. The impact of artificial intelligence in developing nations could be a multiplier outcome where the resources very limited. By controlling and collaborating with the power of artificial intelligence, businesses, nongovernmental organizations (NGOs) and governments can resolve the life-threatening difficulties and increase the living of local society, communities in the developing world. According to the above discussion and evaluation, we have found that, though artificial intelligence has numerous disruptions on employment in emerging economies, AI can also work collaborate with human to develop the economic growth of emerging nations. As reported by(Chowdhry, 2018) In emerging economies artificial intelligence has been at a micro level where it solves small, specific problems to develop the growth of a nation. It can be predicted that when machine learning spread its advancement, AI will resolve more problems and solve the difficulties in developing and emerging economies. So when AI properly adopts, itwill completely impact our everyday lives, not only in disaster management, education, health care, poverty,pollution, and agriculture. How artificial intelligence and automation will play a role in emerging economies is uncertain, but emerging economies should rethink its development strategy which includes the countries like, Bangladesh, Malaysia, Thailand, Pakistan, China and more. Emerging economies should harness with a new technological invention as soon as possible because the ones who are slow to embrace with new technologies will be left behind.Conferring(Yusuf, 2017) nowadays. the modest export- oriented industrialization process does not suffice for further development. The new development strategy will be more multifaceted and multi-standard, which is strongly related to technology. Like for an example, According to(theinnovation enterprise.com, 2019) In emerging economies, artificial intelligence has its important impact, and the technologies of AI has enormously resilient development implications of developing economies, but there are quite a large number of challenges to implementing of the AI technologies in emerging economies. The report also stated, firstly emerging economies need to build the infrastructure, next-generation telecoms, power, and agriculture process where the technologies of AI can be used. There are some specific areas where artificial intelligence can create benefit towards emerging economies:-

Agriculture: Food and water are the two principle concerns in developing economies, and AI can increase the production of farmland to support small village farmers with the implementation of machine learning algorithms used through drone technology to plant and feed the seeds with hustle beyond human capabilities.On the other hand, AI can identify the crop diseases, which will benefit farmers in emerging economies. According to (Hughes and Legg, 2017) the project that expects to radically convert disease monitoring through AI, advanced sensor technology to help smallholder farmers. It also increases the effectiveness of farm-level by the democratization of AI, such as Google's TensorFlow. Under other conditions, according to (Yusuf, 2017) in Central America and some

© 2019 Global Journals

countries in Asia have started improving and developing Agro business through physical, financial extension and research infrastructures which might help to growth success in agricultural business and also artificial intelligence and automation can guide for the agricultural revolution.

Resource Establishment: Artificial intelligence can examine numerous issues at the same time where humans cannot, for example, "Harvesting" is a machine learning process to evaluate the satellite statistics of the earth's surface. It can identify the areas where investment in the water is needed and also techniques to serve farming institutions to allocate money effectively.

Healthcare: Machine learning is a process of artificial intelligence which can convey data from the ecosystem, biography and public health to recognize the bat types with a high chance of protecting diverse viruses, and also it can classify the species that transfer, their location and prevention method. Machine learning is the efficient method of identifying the virus of the diseases and its relief as well (theinnovationenterprise.com, 2019). In emerging economies, there is a shortage of doctors where AI could transform the health care system through innovation. AI could support medical doctors to take the best decision easily. According to (Bhattacharya, 2018) AI could assist, and train the medical personnel in many difficult situations that can ease the risk of medic's knowledge some times and for technical tasks, AI could help many primary sectors that can make up an portion of the work of doctors. New research, conducted by (Fan and Choa, 2018) stated that, A SouthKorean biopharmaceutical company hadpositively diagnosis mixtures using a freshartificial intelligence based a system and the company already set up system with data on pathogen and disease evidence that gathered over the last 15 years. It has a self-developed algorithm and virtual experiment whichreduce the time from four years to just one year. Additionally, a researcher needs one year to observe 200 to 300 cases, but through the use of artificial intelligence within the same time the system can examine 1 million test data for more than 4 million people.

Education: Artificial intelligence can impact the education sector as well in emerging economies. AI system can be designed to help the educators to make and deliver diverse contents better. According to (Bhattacharya, 2018),As a human being sometimes teachers are not perfect, AI could help them to de-task the work into diverse portions which are suitabletowards AI technologies, and train educators to build up 'emotional intelligence' for students. On the other hand, AI can measure appointment of students within the materials, help and support students with extra contextual information and distribute personal support.

Transforming the public service delivery: Artificial intelligence can help and assist the service in emerging economies in a varietyof ways, it can enhance the public service delivery system as well.According to (Flinders, 2016)nowadays,in Japan, artificial intelligence is used to reduce littering and parliamentaryinquiries from citizens.On the other hand, in Singapore, government setting up a new digital agency to drive the digital transformation to work public sector companies. This kind of agencies will help and support the evolution of next-generation public services in emerging economies.

Ethical issues: Artificial intelligence can make new innovative markets and helpthe businesses and customers more efficient and smarter.According to (Knight, 2017) in Germany,governments taking initiatives for decision making to encourage ethical behaviorthrough AI controlling crash scenarios for driverless cars. This kind of rules and regulations highlights human life after the property damage and do not distinguish among human lives. Though business is driving advancements in artificial intelligence technology, governments considerations.

Artificial Intelligence is the volume of instruments to make the forecast of using big amount of statistics to take actions in the compound, formless environments (Agrawal, Gans and Goldfarb, 2018a). The whole logic of artificial intelligence structure is to suggest skilled knowledge and non-specialists and it also concern about the sophisticated medical policies, like activity trackers, agricultural proficient service to lead farmers in selecting and planting various seeds in the right way at the right time and platforms for enhancing multi-modal transportation and also associate the huge assortment of users to give advice and supervision which help the productivity particularly in areas which dominated through low-skilled workers in emerging economies. According to (MGI, 2017), in developing nations, manufacturing sector is still an area of low productivity, which remains to fascinate an important segment of low-skilled workers, butthe AI system could help to hustle up the construction time, cutting the waste and enhancing the maintenance cycle of buildings, without moving the expertise composition of the sector. On the other hand, AI has also developed a huge range of data that can train diverse models and make predictions as well. According to (Brink – The Edge of Risk, 2019) there are some innovative applications of machine learning which contains prediction about earthquakes, tsunamis on the basis of progressive data, financial analysis and methodical maintenance. In emerging economies where nations are still struggling with outdated infrastructure, by the use of Artificial intelligence, like a natural disaster evaluating

© 2019 Global Journals

system, techniques for earthquake predictions has massive potential towards enriching the standards of safety, security, economical advancement and human development.Additionally, in emerging economies hunger, sanitation, illiteracy, global warming is the most common phenomenon, but through artificial intelligence, smart grid operation can be implemented and it can maintain the system that can cut price and give power to the rural people. It can also use the distant investigation and determination of an effective resource distribution program.

V. Conclusion

This report originates with the consideration of the impact ofartificial intelligence and automation that has a reflectiveimpressioninthe workforce in emerging economies. Emerging nations should work collaboratively with AI and digital innovation and should focus their economics for a better future.On the other hand, emerging economies should prepare their workforce forthe future AI revolution which will totally depend on data-driven method, automation and shaping the labor workforce for lifelong learning opportunities. Because according to (Benioff, 2016), it is projected that jobs in the future will be squeezed as artificial intelligence automates the whole variety of responsibilities just as the internet did 20 years before. AI revolution will completely convert so many jobs and will spawn new kinds of jobs which will drive the economic growth. On the other hand, (Tractica.com, 2019) stated that, artificial intelligence will track behind the USA and North America for next 10 years, but the main obstacles for the AI succession in Asia faces is a shortage of talent of AI, to highlight, where the USA and Canada has 10000 AI specialist whereas in Asia have a mere 1000 AI expert. So, in the end, it can be said that, AI has a very strongimpacton the emerging workforce and also across the globe. In the Asia-Pacific governments need to think deeply and carefully about the future prospect of AI and sustainable development, the government should develop a workforce, incentive the private sector and utilize AI to deliver more effective public service delivery.

References Références Referencias

1. Agrawal, A. K.; Gans, J. S.; Goldfarb, A. 2018a. *Prediction machines: The simple economics of artificial intelligence* (Boston, MA, Harvard Business Review Press).
2. Bain, M. (2016). *Robots are set to take the jobs of millions of Asian workers in the coming years*. [Online] qz.com. Available at: https://qz.com/727102/robots-are-set-to-take-the-jobs-of-millions-of-asian-workers-in-the-coming-years/ [Accessed 4 Feb. 2019].
3. Bhattacharya, K. (2018). *HOW AI COULD TRANSFORM DEVELOPING COUNTRIES*. [Online] pathwayscommission.bsg.ox.ac.uk. Available at: https://pathwayscommission.bsg.ox.ac.uk/sites/default/files/inline-files/How%20AI%20could%20transform%20developing%20countries_0.pdf [Accessed Oct. 2018]
4. Benioff, M. (2016). *The AI revolution is coming fast. But without a revolution in trust, it will fail*. [online] World Economic Forum. Available at: https://www.weforum.org/agenda/2016/08/the-digital-revolution-is-here-but-without-a-revolution-in-trust-it-will-fail/ [Accessed 19 May 2019].
5. Brink – The Edge of Risk. (2019). *AI in Asia: Challenges and Opportunities*. [Online] Available at: https://www.brinknews.com/challenges-and-opportunities-of-ai-in-asia/?utm_source=BRINK+Asia [Accessed 11 May 2019].
6. Chowdhry, A. (2018). *Artificial Intelligence to Create 58 Million New Jobs by 2022*. [Online] www.forbes.com. Available at: https://www.forbes.com/sites/amitchowdhry/2018/09/18/artificial-intelligence-to-create-58-million-new-jobs-by-2022-says-report/#2b45f6144d4b [Accessed 16 Jan. 2019].
7. Chui, M., Manyika, J. and Miremadi, M. (2017). The Countries Most (and Least) Likely to be Affected by Automation. *Harvard Business Review*. [Online] Available at: https://hbr.org/2017/04/the-countries-most-and-least-likely-to-be-affected-by-automation [Accessed 6 Jan. 2019].
8. Chowdhury, M. (2018). Artificial intelligence and robotics. *The Independent*. [Online] Available at: http://www.theindependentbd.com/post/123462 [Accessed 26 Oct. 2018].
9. Crabtree, J. (2018). Robots threaten Asian jobs. *Nikkei Asian Review*. [Online] Available at: https://asia.nikkei.com/Opinion/Robots-threaten-Asian-jobs2 [Accessed 26 Oct. 2018].
10. Fan, M. and Choa, D. (2018). *Why does artificial intelligence matter to China and other emerging markets?* [Online] www.bnpparibas-am.lu. Available at: https://www.bnpparibas-am.lu/intermediary-fund-selector/artificial-intelligence-matters-emerging-markets-china/ [Accessed 19 Jan. 2019].
11. Flinders, K. (2016). *Singapore launches department to drive digital public services*. [online] www.computerweekly.com. Available at: https://www.computerweekly.com/news/450400629/Singapore-launches-department-to-drive-digital-public-services [Accessed 7 Mar. 2019].
12. GREEN, D. (2017). What does Artificial Intelligence mean for the future of poor countries? *FROM POVERTY TO POWER*. [Online] Available at: https://oxfamblogs.org/fp2p/what-does-artificial-

© 2019 Global Journals

intelligence-mean-for-the-future-of-poor-countries/ [Accessed 26 Oct. 2018].
13. Gough, C. (2018). *Once Robots Are Self-Aware, We Should Full-On Merge With Them, Says Michio Kaku*. [Online] Curiosity.com. Available at: https://curiosity.com/topics/once-robots-are-self-aware-we-should-full-on-merge-with-them-says-michio-kaku-curiosity/ [Accessed 11 Dec. 2018].
14. Green, D. (2018). *What does Artificial Intelligence mean for the future of poor countries? - From Poverty to Power*. [online] From Poverty to Power. Available at: https://oxfamblogs.org/fp2p/what-does-artificial-intelligence-mean-for-the-future-of-poor-countries/ [Accessed 26 Oct. 2018].
15. Hughes, D. and Legg, J. (2017). *Pest and disease monitoring by using artificial intelligence*. [Online] bigdata.cgiar.org. Available at: https://bigdata.cgiar.org/inspire/inspire-challenge-2017/pest-and-disease-monitoring-by-using-artificial-intelligence/ [Accessed 9 Feb. 2019].
16. Haldane, A., 2017. Productivity Puzzles. *Bank of England*. http://worldmanagementsurvey.org/wp-content/uploads/2017/03/boespeech_220317.pdf
17. Ilo.org. (2019). *Technology transforming industries critical for growth and jobs in ASEAN*. [online] Available at: http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_496766/lang--en/index.htm [Accessed 4 Feb. 2019]
18. Knight, W. (2017). *Forget killer robots — bias is the real AI danger*. [online] MIT Technology Review. Available at: https://www.businessinsider.com/killer-robots-biases-artificial-intelligence-ai-2017-10?r=UK [Accessed 7 Mar. 2019].
19. Leung, R. (2018). *Can Artificial Intelligence Propel Emerging Markets?* [Online] emerge85.io. Available at: https://emerge85.io/Insights/can-artificial-intelligence-propel-emerging-markets/ [Accessed 4 Jan. 2019].
20. MGI. 2017. *Reinventing construction: A route to higher productivity* (Washington DC, McKinsey Global Institute).
21. Modares.ac.ir. (2017) [Online] Available at http://www.modares.ac.ir/uploads/Agr.Oth.Lib.17.pdf
22. Prafull K. Khatua, P. (2016). *Research Methodology*. [S.L.]: Himalaya Publishing House.
23. Rasheed, A. (2018). Artificial Intelligence and the future of work. *Dhaka Tribune*. [Online] Available at: https://www.dhakatribune.com/business/2018/05/30/artificial-intelligence-and-the-future-of-work [Accessed 26 Oct. 2018].
24. Robson, C. (2002) Real World Research: *A Resource for social scientist and practitioner researchers (2nd edn)* Oxford: Blackwell.
25. theinnovationenterprise.com. (2019). *AI In Developing Countries*. [Online] Available at: https://channels.theinnovationenterprise.com/articles/ai-in-developing-countries [Accessed 27 Oct. 2018].
26. The Financial Express. (2018). *Artificial Intelligence threatens to devastate jobs in developing world*. [online] Available at: https://www.financialexpress.com/economy/artificial-intelligence-threatens-to-devastate-jobs-in-developing-world/1317547/ [Accessed 29 Dec. 2018].
27. Tractica.com. (2019). *Artificial Intelligence in Asia Pacific | Tractica*. [online] Available at: https://www.tractica.com/resources/white-papers/artificial-intelligence-in-asia-pacific/ [Accessed 11 May 2019].
28. Yusuf, S. (2017). *Automation, AI, and the Emerging Economies*. [Online] www.cgdev.org. Available at: https://www.cgdev.org/publication/automation-ai-and-emerging-economies [Accessed 26 Oct. 2018].

© 2019 Global Journals

This page is intentionally left blank

© 2019 Global Journals

Global Journal of Management and Business Research: A Administration and Management
Volume 19 Issue 8 Version 1.0 Year 2019
Type: Double Blind Peer Reviewed International Research Journal
Publisher: Global Journals
Online ISSN: 2249-4588 & Print ISSN: 0975-5853

A Comparative Study of Profitability Analysis in Banking Sector of Bangladesh

By Chowdhury Tabassum Shakila
Leading University

Abstract- Bangladesh is a developing country with an underprivileged banking system. In the last two years, Bangladesh's economic extension was quite remarkable from the viewpoint of GDP growth rate. However, the scenario of the developed countries banking sector is opposite of the banking sector in Bangladesh. Although Bangladesh has many other economic sectors, in contributing the nation, banking is one of the major areas. In various categories with several banks the sector forms. Considering proprietorship the segments are classified into four major categories- such as Nationalized Commercial Bank, Private Commercial Bank, Development Financial Institutions, and Foreign Commercial Banks. This study made a comparison of profitability in these four sectors of banks in Bangladesh. The research objective was to compare the trends of profitability ratios by types of banks in Bangladesh, and the data used in this paper was collected from secondary sources.

Keywords: bank, banking system, profitability ratio, return on asset (ROA), return on equity (ROE).
GJMBR-A Classification: FOR Code: E 50



Strictly as per the compliance and regulations of:

© 2019. Chowdhury Tabassum Shakila. This is a research/review paper, distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-Noncommercial 3.0 Unported License http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/), permitting all non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

A Comparative Study of Profitability Analysis in Banking Sector of Bangladesh

Chowdhury Tabassum Shakila

Abstract- Bangladesh is a developing country with an underprivileged banking system. In the last two years, Bangladesh's economic extension was quite remarkable from the viewpoint of GDP growth rate. However, the scenario of the developed countries banking sector is opposite of the banking sector in Bangladesh. Although Bangladesh has many other economic sectors, in contributing the nation, banking is one of the major areas. In various categories with several banks the sector forms. Considering proprietorship the segments are classified into four major categories- such as Nationalized Commercial Bank, Private Commercial Bank, Development Financial Institutions, and Foreign Commercial Banks. This study made a comparison of profitability in these four sectors of banks in Bangladesh. The research objective was to compare the trends of profitability ratios by types of banks in Bangladesh, and the data used in this paper was collected from secondary sources.

Keywords: bank, banking system, profitability ratio, return on asset (ROA), return on equity (ROE).

I. Introduction

The very timeworn institution that is contributing towards the development of any economy and is considered as an important service in today's modern world is termed as Bank. Currently, the purpose of a bank is not restricted to within the same geological boundary of any country. It is because of globalization and free market economy, this industry is going through huge antagonism in any country and execution of WTO will further increase competition. As bank operates on the economy of a country so its performance also relies on it along with the banking industry. As a developing country, the scenario of the banking sector in Bangladesh is completely reverse with the banking sector in developed countries. Along with other service sectors in Bangladesh economy, the banking sector is considered as one of the major service areas and can be divided into four categories: Nationalized Commercial Bank, Private Commercial Bank, Development Financial Institutions and Foreign Commercial Banks. After the liberty, the banking industry in Bangladesh started its journey with 6 nationalized commercialized banks, 2 State-owned specialized banks and 3 Foreign Banks.

Performances of individual banks are evaluated based on their specified objectives. A bank managerial body, for example, may find it necessary to classify and draw attention to banks that are experiencing unbroken financial sufferings that they may fix them before they get out of control. Alternatively, it is vital for the shareholders to evaluate which banks would be suitable to financially invest in. Predictably, commercial banks are observed their performance over a given period consequently determining the efficiency and long term feasibility of management decisions or goals and therefore can change the course and make changes whenever it is appropriate. With regular and typical monitoring of performance, fundamental tribulations may remain imperceptible and escort to financial failures added down the line.

The overall objectives of this research is to compare the profitability analysis of four types of banks namely; State Commercial Banks (SCBs), Development Financial Institutions(DFI), Private Commercial Banks (PCBs), Foreign Commercial Banks (FCBs) in terms of Return on Assets (ROA) and Return on Equity (ROE) that will indicate the performance developments over the period 2009-2016.

II. Literature Review

Syed Moudud-Ul-Huq (2017) in his paper, primarily measured the financial performance of the banking industry of Bangladesh for the 2013-2014 and rated them according to the composite rating system. In this paper, only ten private commercial banks have been considered, and CAMEL has been used to analyze the financial performances of these banks. The paper found out that the act of most banks is reliant more on the managerial capability in formulating strategic plans and the competent execution of its strategies. Upholding of asset quality is the major challenge seen in the paper and forecasted that it would remain so. The banking sector in Bangladesh has passed an average year in terms of ascendancy, prosperity, and dependability in 2013.

A random survey was conducted on six commercial banks of Bangladesh by Jahan (2012). The determinants of banks profitabilities were used widely, namely ROA, ROE, and ROD and these are also commonly used a criterion of Bangladesh Bank to evaluate banks performance. The results obtained from the regression analysis are the explanatory variables – operational efficiency, asset size, and ROD to be positively related and asset utilization to be negatively

Author: Lecturer, Department of Business Administration, Leading University, Sylhet-3100, Bangladesh.
e-mail: eva.dace@yahoo.com

© 2019 Global Journals

related to ROA, but these associations are statistically insignificant.

Uddin and Suzuki (2011) analyzed data from 38 commercial banks for the period 2001-2008 and found that income and cost efficiency of the considered sample banks have risen up by 37.84 percent and 15.28 percent respectively in 2008 compared to 2001. Likewise, non-performing loans and return on assets also were responsible for the improvement in bank performance. The results that were outshone by regression models represent that foreign ownership has a statistically positive impact on bank performance. On the other hand, private ownership has a constructive impact on income efficiency, return on assets, and non-performing loans, while the negative impact on cost efficiency.

Sufian and Habibullah (2009) considered the performance of 37 Bangladeshi commercial banks for the period 1997 to 2004 and observed that bank-specific characteristics, loan intensity, credit risk, and cost have positive and noteworthy impacts on bank performance, whereas non-interest income exhibits negative affiliation with bank profitability. The pragmatic findings suggest that size hurts on return on average equity (ROAE), while it is the opposite in case of return on average assets (ROAA) and net interest margins (NIM). As for the influence of macroeconomic indicators, they found no noteworthy impact on bank profitability, excluding for inflation, which has a pessimistic relationship with banks profitability.

From the above review of literature, I have studied that financial performance of banks was measured by CAMEL tool with only a few private banks of two years, whereas in the present more than 40 private banks are in Bangladesh. My other observation was, in one study where the taken years of remark was very backdated, which is now not that much substantial as the current scenario is much different than previous ones. Alongside, it was found that comparison make based on income and cost efficiency for the year of 2001 compared with 2008 data, which in my view not sufficient to compare the profitability of banks. In the last ten years, the economic and political situation of Bangladesh has gone through many changes. So, in my observation, profitability comparison should be making for recent years, considering more number of banks with different tools. These were the reason that, in my study, trends of profitability was compared by calculating ROA and ROE of four different types of banks in Bangladesh for the year of 2009-2016.

III. Objectives of the Study

The main objective of the paper is to compare the trends of profitability ratios by types of banks in Bangladesh. A total of four types of banks are studied from the period 2009-2016, respectively. The specific objectives of the study are:

1. To find out some glaring reasons for lower efficiency in SCB and DFI banks and suggest ways and means improve the efficiency of these two banks.
2. To suggest the future prospect of these four types of banks.

IV. Research Methodology

- Tools for Data Collection: The data collected for this study is secondary. Along with data collected from the Annual Report 2016 from Bangladesh Bank, various data from different annual reports of different respective banks, journals, reports on trends, newspapers, magazines, books, and websites have been followed.
- Tools for Data Analysis: SPSS software has been used to calculate the deviation mean and therefore analyze the results.

V. Importance of the Study

The Bangladesh banking industry is going through a phase of customers market. Apparently, customers have more choices in their bank. The competition is getting stiffer day by day. With enormous competition and advanced technology, the services provided by the banks are becoming convenient. This study will give a further base involved in this field.

VI. Analysis

Considering the following Table obtained from the online source of Bangladesh Bank, the Standard Deviation of all the enclosed banks have been studied:

Table 1: Trends of Profitability ratios by types of Banks

	Return of Assets (ROA)								Return on Equity (ROE)							
Bank Types	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
SCBs	1.0	1.1	1.3	-0.6	0.6	-0.6	-0.04	-0.16	26.2	18.4	19.7	-11.9	10.9	-13.6	-1.5	-6.0
DFIs	0.4	0.2	0.1	0.1	-0.4	-0.7	-1.2	-2.80	171.7	-3.2	-0.9	-1.1	5.8	-5.97	-5.8	-13.9
PCBs	1.6	2.1	1.6	0.9	1.0	1.0	1.0	1.03	21.0	20.9	15.7	10.0	9.8	10.3	10.8	11.1
FCBs	3.2	2.9	3.2	3.3	3.0	3.4	2.9	2.56	22.4	17.0	16.6	17.3	16.9	17.7	14.6	13.1
Total	1.4	1.8	1.5	0.6	0.9	0.6	0.8	0.68	21.7	21.0	17.0	8.2	11.0	8.1	10.5	9.4

Source: Bangladesh Bank Annual Reports (2009-2016)

© 2019 Global Journals

- Return on Assets (ROA)

Return on Assets (ROA) indicates the productivity of assets, i.e. how much income is generated from per unit of assets.

Table 2: Return on assets (ROA) (Percent)

Return of Assets (ROA)								
Bank Types	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
SCBs	1.0	1.1	1.3	-0.6	0.6	-0.6	-0.04	-0.16
DFIs	0.4	0.2	0.1	0.1	-0.4	-0.7	-1.2	-2.80
PCBs	1.6	2.1	1.6	0.9	1.0	1.0	1.0	1.03
FCBs	3.2	2.9	3.2	3.3	3.0	3.4	2.9	2.56
Total	1.4	1.8	1.5	0.6	0.9	0.6	0.8	0.68

Source: Bangladesh Bank Annual Reports (2009-2016)

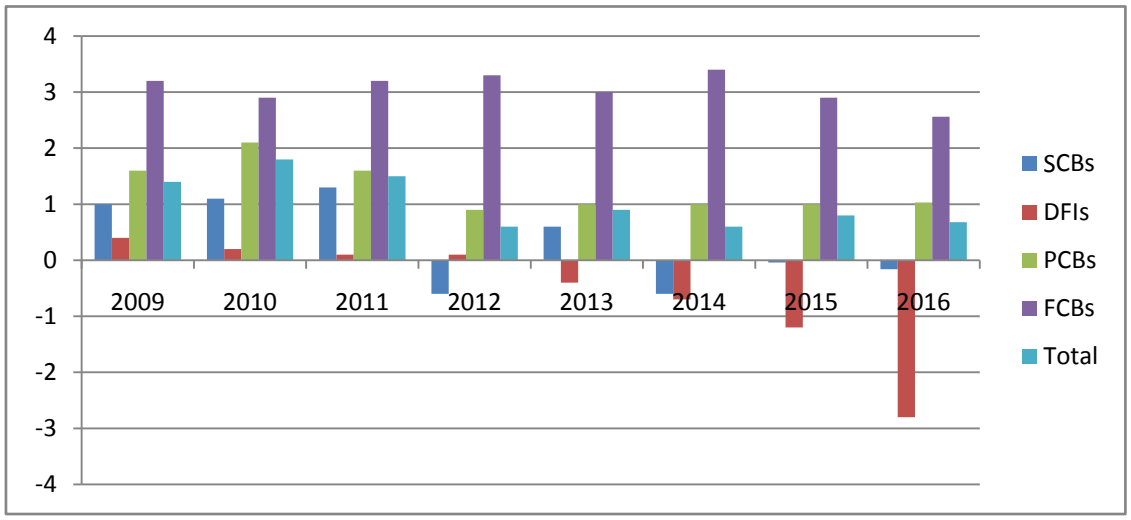


Figure 1: Return on Assets

The above table and figure show that SCB's had an uprising figure with more than 1 percent from the year 2009 till the year 2011.However, the year 2012 showed drastic decline with -06 percent, which was recovered by the year 2013 to.6 percent. Consequently, for the further years, SCB's showed continuous fall till 2016.The development is much worse in the case of DFI, where most of the time, ROA was negative. The reason is provision shortfall and insignificant profit during the period. PCB's had risen after a fall in the year 2012 to 1.03 percent in the year 2016. FCB had comparatively strong ROA over the whole studied period.

- Return on Equity (ROE)

Return on Equity (ROE) is another measure of earning and profitability determination, which indicates net income after tax to total equity. The amount of profit generation for the equity shareholders is found from the ratio. A higher value of ROE is an indication of high productivity of impartiality.

Table 3: Return on equity (ROE) (Percent)

	Return on Equity (ROE)							
Bank Types	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
SCBs	26.2	18.4	19.7	-11.9	10.9	-13.6	-1.5	-6.0
DFIs	-171.7	-3.2	-0.9	-1.1	5.8	-5.97	-5.8	-13.9
PCBs	21.0	20.9	15.7	10.0	9.8	10.3	10.8	11.1
FCBs	22.4	17.0	16.6	17.3	16.9	17.7	14.6	13.1
Total	21.7	21.0	17.0	8.2	11.0	8.1	10.5	9.4

Source: Bangladesh Bank Annual Reports (2009-2016)

© 2019 Global Journals



Figure 2: Return on Equity (ROE)

The above table and figure show that SCB's had a decreasing amount with more than 20 percent from the year 2009 till year 2012.However, the year 2013 showed a radical turn up with 10.9 percent, which was beaten by the year 2014 to 13.6 percent. Consequently, for the further year, SCB's showed continuous fall till 2016.The situation is much worse in the case of DFI, where most of the time ROE was negative regardless of the year 2013. The reason may be huge asset turnover, less number of the share issue, and high distribution of dividend during the period. PCB's had risen after a fall in the year 2013 to 11.1 percent in the year 2016. FCB had comparatively strong ROE over the whole studied period without any fall.

SCBs

Statistics

ROA (2009-2016)

N	Valid	8
	Missing	0
Mean		.3250
Std. Deviation		.77110

Statistics

ROE (2009-2016)

N	Valid	8
	Missing	0
Mean		5.2750
Std. Deviation		15.46478

DFIs

Statistics

ROA (2009-2016)

N	Valid	8
	Missing	0
Mean		-.5375
Std. Deviation		1.05822

Statistics

ROE (2009-2016)

N	Valid	8
	Missing	0
Mean		-24.5962
Std. Deviation		59.70101

© 2019 Global Journals

PCBs

Statistics

ROA (2009-2016)

N	Valid	8
	Missing	0
Mean		1.2787
Std. Deviation		.43413

Statistics

ROE (2009-2016)

N	Valid	8
	Missing	0
Mean		13.7000
Std. Deviation		4.85151

FCBs

Statistics

ROA (2009-2016)

N	Valid	8
	Missing	0
Mean		3.0575
Std. Deviation		.27181

Statistics

ROE (2009-2016)

N	Valid	8
	Missing	0
Mean		16.9500
Std. Deviation		2.69550

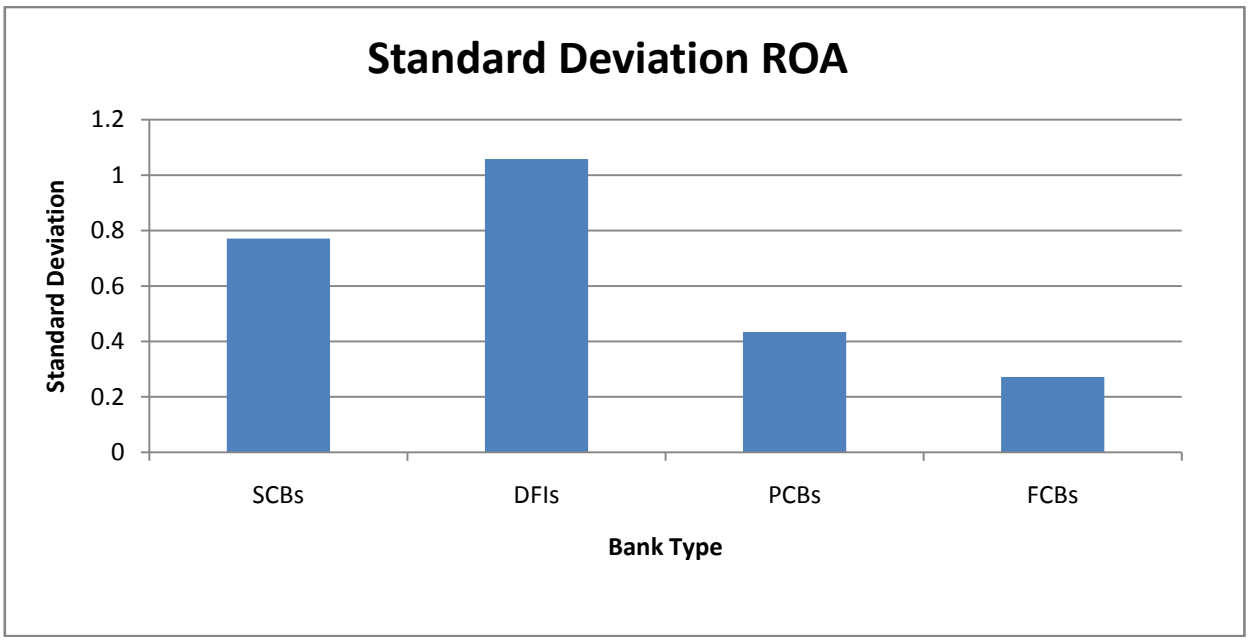


Figure 3: ROA standard deviation comparison

The reason for fluctuating records in ROA is a permutation of several impacts - declining profits, diminishing asset productivity, working capital inefficiencies, considerable asset acquirement, etc. Nevertheless, the most evident causes can be categorized at the very top as either i) negative impacts on net income or ii) "heaviness" in an entity's asset holdings.

- To be more specific ROA in the above-mentioned banks have fallen for the following causes:

1. A reduction in credit supply by the specified banks has reduced its market share as well as its income (e. g, fees and interest) and profits. This reduction created a negative impact on banks' profitability and on their ability to keep hold of earnings in the future.
2. Under-utilization of fixed assets
3. High working capital (A/R + Inventory - A/P)
4. Reduced profit margin.

- Ways of enhancing ROA are as follows:

Magnification in the percentage of return on assets is a manifestation of profitability for a business.

1. An increase in the percentage of return on assets is caused by control of business expenses. It is one of the reasons behind it. When there is a gross profit in business, it can be anticipated to improve and even increase its return on assets.

© 2019 Global Journals

2. An elevation in the percentage of return on assets refers, that a company has invested its debt shrewdly. When finance debt capital is paid more by the company than the amount that it is receiving from investing this debt capital, the return on asset is low.
3. An enhancement in the sale, while decreasing expenses, may enhance the percentage of return on assets. Improving sales to influence on ROA necessitates a commensurable reduction in expenditures. While sustaining, increasing the cost of goods sold, the current assets may also increase the percentage of ROA.
4. The number of sales generated by an asset can be defined as asset turnover. An escalation in asset turnover calls for escalating sales with the same number of properties as retaining sales with a reduced number of assets.

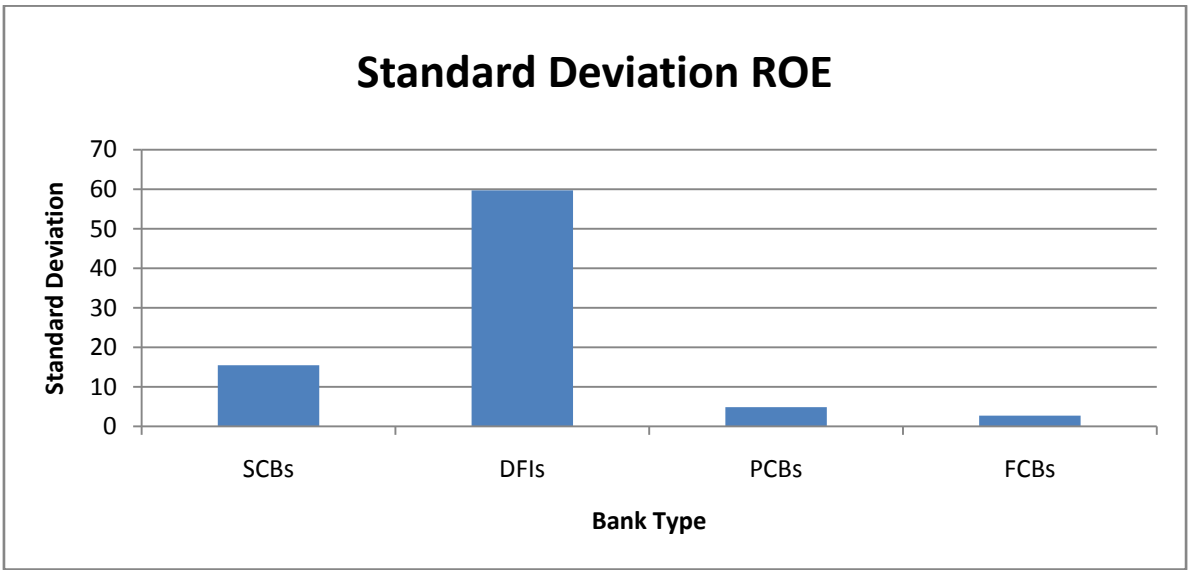


Figure 4: ROE standard deviation comparison

- Ways to improve ROE:

For improving ROE, banks have three other instruments in addition to enlightening their profitability, to meet the desires: decreasing dividend payouts to increase their equity, equity rising by allowing new shares (or similar forms of bank capital) or decreasing risk-weighted assets by withdrawing parts of their portfolio.

- Other ways to improve ROE are:

1. A company's return on equity is increased artificially often by tax rates.
2. Growing profits comparing to parity increases a company's return on equity as profits are the numerator of the return on equity ratio.
3. Asset turnover is calculated by dividing sales by the company's total assets, and it is a degree of a company's proficiency. Commonly, a company should be more profitable and should earn an upper return on equity when it can produce added sales comparing with its assets.
4. To leverage a company and lift its return on equity, idle cash should be circulated among the shareholders.
5. Risk-weighted assets are another reason for decreasing ROE. So, to improve capital ratios, this kind of assets should be reduced by selling parts of their portfolio.
6. The tool obtainable for banks to raise their equity is to give a slighter share of their profits in the form of dividends (retained earnings).
7. Share issuance helps increasing equity relatively quickly and substantially.
8. When the company's return on equity is higher than the after-tax cost of debt, financial leverage increases a company's return on impartiality.

VII. Conclusion

The aim of this paper was to evaluate the trends of profitability ratios of different banks in Bangladesh. The analysis period was of 2009-2016. A substantial rise in a collection of loans in a particular bank adversely affected ROA and ROE of the banking industry. A reduction in credit supply by an individual bank would reduce its market share as well as its income and profits. This would hurt banks' profitability and on their ability to retain earnings in the future.

Both the factors substantially increased the provision maintenance requirement and hence reduced the net income. Accordingly, banking sector return on equity (ROE) had decreased, equivalent to the drop in net profit. The moderation in the loan rescheduling standard allowed banks to preserve inferior requirements, which ultimately helped to enhancement profitability. Bangladesh Bank, usually, supervises the

© 2019 Global Journals

banks to ensure that actual provision is kept by the banks in compliance with their higher provision requirements. It was necessary for Bangladesh Bank to uphold its observation, and the bank had to maintain its provision.

References Références Referencias

1. http://www.hrpub.org/download/20161230/UJAF3-12208158.pdf
2. https://www.bb.org.bd/openpdf.php
3. https://www.bb.org.bd/pub/annual/fsr/final_stability_report2014.pdf
4. Performance of banking industry in Bangladesh: Insights of CAMEL rating Syed Moudud-Ul-Huq School of Management, Huazhong University of Science and Technology Wuhan, Hubei 430074, P. R. China Department of Business Administration Mawlana Bhashani Science and Technology University, Bangladesh Received: 2 January 2017; Accepted: 6 February 2017 Published: 14 April 2017
5. Mohammad Mizanur Rahman, (2016). *Universal Journal of Accounting and Finance 4*(5): 166-184. doi: 10.13189/ujaf.2016.040503
6. Jahan, Nusrat. (2012). Determinants of Bank's Profitability: Evidence from Bangladesh. *Indian Journal of Finance, 6*(2), 32 – 38.
7. Uddin, S. M. S., & Suzuki, Y. (2011). Financial Reform, Ownership and Performance in Banking Industry: The Case of Bangladesh. *International Journal of Business and Management, 6*(7).
8. Sufian, F, M. S. Habibullah. (2009).Determinants of bank profitability in a developing economy: Empirical evidence from Bangladesh. Journal of Business Economics and Management, 10(3), 207-217.

© 2019 Global Journals

This page is intentionally left blank

© 2019 Global Journals

Global Journal of Management and Business Research: A Administration and Management
Volume 19 Issue 8 Version 1.0 Year 2019
Type: Double Blind Peer Reviewed International Research Journal
Publisher: Global Journals
Online ISSN: 2249-4588 & Print ISSN: 0975-5853

Critical Review the Superficial Generation: What the Internet is doing with our Brains

By Josceline Lira, Mécia Katarina Sena Pereira & André Felipe De Albuquerque Fell
Universidade Federal de Pernambuco

Abstract- Nicholas Carr book, The superficial generation: what the internet is doing with our brains, raises the question of the relationship of the human being to the internet through the intellectual technological tools used to expand/assist the mental capacity. Nicholas Carr (2011, p. 70) affirms that the set of intellectual technologies

> include all the tools we use to extend or support our mental powers - finding and classifying information, formulating and articulating ideas, sharing know-how and experience, measuring and performing calculations, expanding the capacity of our memory.

Among other examples of technological technological tools are the book, the computer and the internet. Carr (2011) observes that the internet is the intellectual technological tool with greater power to absorb the individual to the virtual environment. With the decline of computers to portable formats (smartphones, for example), it has been coupled to the natural physical body, exercising an increasing control over it by keeping it dependent on it, and most amazingly, it is reconfiguring the human mind itself. In the work, there is a well-founded alert to the question of the influence of the internet either on the brain development of people exposed to this type[1] Three central ideas are identified that represent all the discussion promoted in the work reviewed and will be duly explained below: intellectual technological tools versus human body, which frames the Internet in the set of intellectual technological tools, discussing the interaction between technology and the human body, and announcing in a wellgrounded way the harmful effects of the massive use of these tools, specifically the Internet.

GJMBR-A Classification: *JEL Code: H83*



Strictly as per the compliance and regulations of:

© 2019. Josceline Lira, Mécia Katarina Sena Pereira & André Felipe De Albuquerque Fell. This is a research/review paper, distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-Noncommercial 3.0 Unported License http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/), permitting all non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

Critical Review the Superficial Generation: What the Internet is doing with our Brains

Josceline Lira [α], Mécia Katarina Sena Pereira [σ] & André Felipe De Albuquerque Fell [ρ]

Abstract- Nicholas Carr book, The superficial generation: what the internet is doing with our brains, raises the question of the relationship of the human being to the internet through the intellectual technological tools used to expand / assist the mental capacity. Nicholas Carr (2011, p. 70) affirms that the set of intellectual technologies

> include all the tools we use to extend or support our mental powers - finding and classifying information, formulating and articulating ideas, sharing know-how and experience, measuring and performing calculations, expanding the capacity of our memory.

Among other examples of technological technological tools are the book, the computer and the internet. Carr (2011) observes that the internet is the intellectual technological tool with greater power to absorb the individual to the virtual environment. With the decline of computers to portable formats (smartphones, for example), it has been coupled to the natural physical body, exercising an increasing control over it by keeping it dependent on it, and most amazingly, it is reconfiguring the human mind itself . In the work, there is a well-founded alert to the question of the influence of the internet either on the brain development of people exposed to this type[1] of technology, or changing the format of thinking, of retaining knowledge, among other significant points to which the information is directly linked.

The dichotomy between what technology brings positive or not to the person or society that exposes itself to this artifact is what permeates much of the work. The great challenge brought by the author lies in the anguish of living offline while the internet offers numerous attractions, however, it promotes a certain form of alienation.

Three central ideas are identified that represent all the discussion promoted in the work reviewed and will be duly explained below: *intellectual technological tools versus human body,* which frames the Internet in the set of intellectual technological tools, discussing the interaction between technology and the human body, and announcing in a well-grounded way the harmful effects of the massive use of these tools, specifically the Internet. The second central idea is the *deep reading versus surface reading,* idea that supports the whole thesis defended by the author (and is present in all the discussions developed in the book) and explains the dissolution of the linear mind. The third central idea brings *the effects of the internet on the brain in the light of science,* which completes the purpose of the book by answering the key question raised by the author: "What is the internet doing with our brains?" based on Neuroscience, Neuroplasticity, Psychology.

Author α: Undergraduate in Information Management. Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) Brasil. e-mail: liraxl.joy@gmail.com
Author σ: Degree in Philophy. Universidade Católica de Pernambuco (UNICAP). Degree in Information Technology Management. Faculdade dos Guararapes (FG). Undergraduate in Information Management. Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) Brasil. e-mail: katarinasena@gmail.com
Author ρ: Doctor of Business Administration. Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) Brasil. e-mail: highland97@hotmail.com

[1] Two-way technology where the interaction between person and artifact occurs in real time.

I. Intellectual Technological Tools Versus Human Body

The human - tool relationship is approached in order to alert readers to a critical attitude towards interactions with technology, since, according to the author, "[...] technology is not only a tool, inert until we take it, and inert again when we set it aside. "(CARR, 2011, p.14). It influences the thinking and action, above all, intellectual technologies, because "they are ... more intimate tools, the ones we use for self-expression, to shape our public and personal identity and to cultivate relationships with others. "(CARR, 2011, p.70). This influence is characteristic of intellectual technologies, which are imbricated with implications for the required functioning of the human mind (the mind is summoned to fit the parameters of each intellectual technology), a phenomenon that Carr (2011) calls intellectual ethics, commenting that this ethics is neglected by the inventors of such technologies, by not paying attention to the consequences of the technology they have developed, and by users, who see the benefits and disregard the potential or actual effects of using those tools.

a) Deep versus superficial reading

The relationship between deep reading versus superficial reading supports the whole thesis developed in the book The surface generation and is reiterated in all the themes dealt with in the book, that is, from these two forms of reading, the author conducts his thesis based on his own experience as a deep reader of printed books and, after suffering influence of the Internet intellectual technology in his way to read/think (and realize this problem) as a superficial reader in the online environment. Carr (2011) reveals what made him aware of the changes he had undergone after adhering to online reading by saying that he realized: "[...] something has been with my brain, remapping the neural circuits, reprogramming memory. My mind is

© 2019 Global Journals

changing. I feel more acutely when I am reading. "(CARR, 2011, p.17).

This idea explain show new habits - how to read online, in an environment prone to disperse the focus that would be dedicated to reading, once there exist in it, several other concomitant activities: reading a text and checking a new e-mail and redirect the attention to a hyperlink that displays an image and listen to the background music of the virtual page and respond to the message of a friend in a social network etc. - transform the mental models, because the author proves, by opposing the act of reading deeply and reading superficially, that the habit of reading texts in the internet environment is promoting the dissolution of the linear mind - concentrated in reading, active through reflections , generating knowledge - for a mental model that the Internet encourages: dispersed, that goes through everything and does not go deep into anything.

It is understood that with the printed book, we managed to circumvent the predisposition of the human mind to inattention[2], offering the possibility of focusing on what you are reading/having direct contact. This focus and concentration ensure immersion in the content of what is being read, leaving the surrounding environment to the individual who is reading in the background. Thus, the individual experiences the deep reading that allows the deep thought and confers to this individual the state of attentive and critical reader. With the transposition of the text of the printed page to the electronic page of the internet, the virtual/online environment in which the reading happens, is confused with the text itself, hindering in the sense of competing with the text for the attention of the reader, through various stimuli - sounds, flashing screens, various access points (hyperlinks), which interfere with/displace the attention of the reader. In addition to stimuli, the internet offers the of searching for information, further encouraging the reader not to delve into reading for ease of retrieval of that information later.

The book's understanding of what characterizes mind/linear thinking is the stillness, focus, and continuous flow of ideas, characteristic of deep reading, which is the ideal position for the reader in the face of texts. As a counterpoint, the mind that the internet form is, as written in the ear of the book (CARR, 2011):

"A new kind of mind that wants and needs to take and share information in short, disconnected, often overlapping outbreaks - the faster, the better."

In addition, in the online environment, from interruptions to linear thinking, the prone reading is not deepened. It is proven in the discussion developed throughout the book that the internet has stolen the attention of its users, who are drifting in their electronic environment, wrapped in resources that lead to distraction and passivity in front of what is read since they only wander through content without only processing data that is made available at high speed by electronic means. The author makes a rather illuminating analogy for the understanding of this shift from linear thinking to evasive thinking: he compares deeper reading of a printed text to the immersion of a diver in the water; while the superficiality of a surfer, who just glides on the water, to the online reading that is practiced in the environment of constant interruptions of the internet.

Thus, the loss of deepening dedicated to reading to the detriment of “surfing” is admitted on the web through the justification that this superficiality in which people devote hours of their free time can facilitate practical questions such as avoiding large queues, whether banks, supermarkets, among others. However, the author refers us to questions that go well beyond the simple practicality and benefits that the Internet can bring. These are serious ethical and cognitive issues in which people who use this tool seem to be unfamiliar or not very concerned about these aspects.

With this central idea, the author tries to arouse the readers' awareness, to be reflexive about the posture in the use of the intellectual technologies; make them more critical of the facilities offered by the Internet: it will gradually make them dependent on their wonderful features - applications that help manage social relationships, such as hundreds of virtual friends together on a (making the essentially social component of the physical person irrelevant); enable real-time communication (and real-time response is expected); allow ready access to information at any time (exempting the user from cognitively grasping such information), etc.

b) Effects of the internet on the brain in the light of science

To answer the crucial question of the discussion unleashed in Nicholas Carr book - What are the effects of using the Internet in the way our minds work? -, it uses scientific explanations from Neuroscience, Neuroplasticity and Psychology. All the scientific grounding that Nicholas Carr incorporates into the discussion seeks to better substantiate what he perceived with his shift from the deep reader to the superficial reader due to the consequences of the unreasonable and exaggerated use of the internet.

Online space encourages careless reading, rushed thinking, promotes superficial learning and disconnects the individual from the real world by leaving him busy essentially processing so many things without

[2] "The natural state of the human mind, like that of the brains of our kin of the animal kingdom, is one of inattention. Our predisposition is to shift our gaze, and thus our attention, from one object to another, be aware of the maximum possible that is happening around us "(CARR, 2011, pp. 93-94).

© 2019 Global Journals

necessarily taking care of aspects such as reliability, utility, accuracy, accuracy and contextualisation of information. "Our use of the internet involves many paradoxes, but the one that promises to have the greatest long-term influence on how we think is that it holds our attention only to break it." (CARR, 2011, 165).The individual has his attention absorbed into the virtual environment of the internet and, regardless of what has led him to this environment - reading a web page, searching for information, watching a video - the medium itself fragments the attention taken by the individual in several other activities - in the case of reading a text page on the web, the internet offers the reader so many other stimuli (visual and auditory): ads on the edges and between texts, links to related subjects by urging them to be clicked (links are often written in a different color than the rest of the text, highlighting them), complementary videos - which do not allow the user to concentrate, only respond to their stimuli, being pushed incessantly from link to link. The repetition of this behavior of letting go of internet users prevents the mind from thinking deeply and creatively. On the other hand, deep reading is the ideal condition to overcome this breach of attention that makes it impossible to immerse in what one reads. Carr (2011, p. 165) further states that "the slow procession of word through printed pages retreated our longing to be inundated with mental stimuli."

Neuroplasticity studies say that there is an interrelationship between technology and mind. The mind is subject to change by the use of technology, that is, remodeling of the physical structure and functioning of the human brain may occur. "As many neuroscientists have discovered, the brain - and the mind from which it originates - is constantly under construction." (CARR, 2011, 61). And in this process of continuous readaptation due to the plasticity of the brain, there is the weakening of what is not used and the strengthening of what is most repeated. The plasticity is explained as follows:

> every time we perform a task or experience a sensation, physical or mental, a set of neurons in our brain is activated. If they are close together, these neurons connect [...]. When the same experience is repeated, the synaptic bonds between the neurons become stronger and become more numerous, both through physiological and anatomical changes [...]. Synaptic linkages may also weaken in response to experiences [...]. What we learn as we live is embedded in the cellular connections in perpetual change within our heads. (CARR, 2011, page 47).

What the author wants to convey with this is that "bad habits get embedded in our neurons easily as good habits" (CARR, 2011, 57). And these changes due to plasticity can also trigger mental pathologies such as depression and obsessive compulsive disorder.

One of the significant points of this central idea of the book is the presentation of the theory of the Australian educational psychologist John Sweller, who developed a study on how the mind processes information to generate the learning - Instructional Design in Technical Areas, of 1999. According to Carr, is the Sweller's work that gives the clarifications on what the internet does with the thought to interfere in this so that it does not deepen. Carr (2011), reverberating Sweller's(1999) study, explains that the brain has two distinct types of memory: short-term memory and long-term memory.

> With short-term memory, we retain our immediate impressions, thoughts, and sensations that tend to last only a matter of seconds [yet] all things we learn about the world, whether consciously or unconsciously, are stored in long-term memory, which remains in our brain for a few days, a few years or even a lifetime. (CARR, 2011, p 171).

It occurs that a specific type of short-term memory, working memory, "plays an instrumental role in transferring information to long-term memory and thus in creating our personal stock of knowledge." (CARR, 2011, pp. 171-172). And for long-term memory storage to occur in what has been learned or experienced, so that it becomes conscious in thought, the brain has to retrieve that content and bring it into working memory. Carr (2011, p. 172) adds that neuroscientists have found that long-term memory is "the seat of understanding. It also stores [...] complex concepts, or 'schemes'. By organizing scattered pieces of information into patterns of knowledge, schemas give richness and depth to our thinking. "The individual, from these acquired concepts, understands new concepts by making associations between the two; In this regard, Sweller (1999, p. 172) proclaims: "Our intellectual performance stems largely from the schemes we have acquired over long periods of time."

The depth of the individual's intelligence is dependent on the brain's ability to transfer information from working memory to long-term memory and from the ability to engender the association of concepts. However, the transfer of working memory - which has the capacity to deal only with a small amount of information - to the long-term memory - which has vast capacity - is a task that requires concentration/attention (precisely what the Internet harms) because

> [...] we can process no more than two to four elements at a time [...]. Those elements, moreover, that we are able to retain in the working memory will quickly disappear "unless we are able to [sic] renew them by training." (SWELLER, 1999, apud CARR, 2011, p 173).

© 2019 Global Journals

This quote illustrates the need to obey the limit of the mind to the cognitive load, here meaning "information flowing into working memory" (CARR, 2011, p.174) and which enables the retention of information for the mind to do the connections with what is already known (which is already incorporated in long-term memory). By extrapolating this limit, "we can not translate the new information into schemas. Our learning ability is impaired, and our understanding remains superficial. "(CARR, 2011, p 174).

The discussion returns to the importance of attention/concentration, as the ability to maintain attention is dependent on working memory. Too much information in the working memory increases inattention and confuses the judgment of what is relevant or not: the overloaded mind does not think, does not make concatenations, does not understand, is only drawn. Working memory, in order to function effectively, needs depth and "the key to memory consolidation is to be attentive." (CARR, 2011, 263).

We come to the answer to the question raised in the book: The Internet is stealing the memory (and hence intelligence) of people who are inadvertently allowing it to replace the rich content of their natural stock of knowledge acquired through the labor of thought deep into virtual stocks - the databases/ information that are offered on the internet as a way to store knowledge beyond the mind/body, such as Google's information retrieval mechanism. The facilities and their promises instigate the adoption of what is artificial (the technological tools) to the detriment of what is natural and should be paramount. The final lesson that Carr (2011, p. 265) leaves is that "the more we use the web, the more we train our brains to be distracted" and the more we lose our mental abilities.

II. Critical Appreciation of the Researcher

Plato presents in his dialogues the concept of the world of ideas, through which it is intelligible or sensible. In other words, Plato writes about the cave myth to elucidate more clearly the intelligible world universe, or commonly called the world of ideas, in which things follow an idea of perfection and intangibility, where people are only imperfect copies of that world; this idea extends to the concept of everything. Bringing this platonic concept to the internet, in fact, one can observe that the internet is an appearance of relationships and social interactions, an appearance of life as a whole.

While it is believed that the tools widely offered on the Internet are exclusively helping people to save time, shorten distances, support memory, for example, it is acting uninterruptedly to entertain/occupy users in order to turn them into mere receivers, covering the path that allows the interlocution, the critical position: the thought, its natural faculties.

The symptoms of the fusion of the artificial with the natural are perceived when a source, which should be the memory of the individual, for example, is replaced by artificial memory redeemable at any time through the search engines spread over the internet. The individual sees the advantage of retrieving any information he needs through the world wide web and does not care whether his intelligence is being shredded; he thinks, "It's there, I do not have to learn, I just have access." There is clearly the transfer of thinking /learning/analyzing (typically human) to simply access (technological).

Carr warning (2011) is to raise awareness of what the internet is doing with the mind, but also to say that these new habits that are being adhered to with the use of the internet bring physiological consequences. The frequency with which they are repeated entails their incorporation into the natural functioning of the physical body. If a person, for example, who formerly enjoyed the privilege of being a profound reader, but who after regularly enjoying reading online, realizes that instead of using his ability to concentrate on reading, he looks through a text seeking to find only keywords, releasing itself from immersing in the content and, thus, generating the understanding; the resistance that your body (brain) will exert to deepen your reading is a result of the adaptation that your reading has undergone, by repetition, to the superficial reading mode. This is what neuroplasticity has revealed: the brain is constantly being built (and adapted) and bad habits can cause linear (focal, reflexive) mind dysfunction.

The internet is transforming people into their resemblance because, from the intensive work it undertakes in attempting to expropriate people from their (essentially) human capacity for attention - ability that ensures that the mind engenders concatenations with the information it receives and transform them into knowledge, the role of the thinking being alone -, the empty mind of intellectual learning ability glides aimlessly, without inferring, without apprehending, without contesting and generating knowledge; only processing data and responding to external stimulus requests. And so, the human being is a little different from his internet mentor. And the worst: he seems to like the approach and identity he had gained with the machine. Perhaps the hypothesis raised by Teixeira (2014) explains why this approach is not perceived as eminently dehumanizing:

> the internet is the most neuromorphic technology ever invented. That is, it is extremely similar to the human brain. Its architecture is similar to an immense neural network. [...] Without realizing it, when we surf the internet, we have the sensation of traveling within a large human brain, a complex

© 2019 Global Journals

> network of synapses linking the neurons to each other. The links, which always refer to other links in an endless process, are organized in the same way as the circuits in our brain. Moving from one link to another, and often even forgetting the original reason why we entered the network happens very often. [...] The internet, built as an immense neural network, is a giant imitation of the human brain. Nothing can be more comforting than, as we look everywhere, we will only find ourselves in the world. (TEIXEIRA, 2014, p.53).

Therefore, people's on-line interactions will depend significantly on their choices; if they choose to go online all their free time, they will probably sooner or later experience the cognitive lag when they come across someone who has more conscientiously managed this exposure to the virtual environment. It is critical to discern what is right for you to follow or not. This critical sense still exists in people. It can be said that there is still a possibility and when there is possibility, there is choice, where there is choice there is freedom.

It is important to understand that when reading a printed book, the ideal rhythm is obtained to capture/ apprehend the maximum and transfer (with the aid of working memory, which depends on the attention to execute the transfer) to the knowledge stock (for the long-term memory). On the internet, on the other hand, the large volume of information overloads the capacity of working memory (because it steals the attention, thus, it is not discerned), making it difficult to inhibit transference. With this, the internet steals the attention, essential for the memory to consolidate; memory can not be formed due to lack of attention; and intelligence embedded in long-term memory can not even be accessed or supplied without the attention of people. It seems that the internet is subverting its condition as belonging to the set of intellectual technological tools: instead of extending or supporting the mental powers, it is gradually substituting the thinking and creative mind for a shallow, shallow mind that reasons with difficulty and which evil reads, contemplating and inferring to generate new knowledge and subsequent knowledge.

In addition, the human mental adaptability to the intellectual ethics of the web whose base is the calculating/algorithmic thinking of technology, exceptional in following rules, but incapable of making judgments or demonstrating true empathy or compassion, must not lose sight of the fact that what essentially characterizes human nature is meditative thought, that is, the effort of understanding the world through refined perceptions, emotions, and concatenations - fruits of contemplation and reflection. Hence Carr final warning (2011: 305): "As we come to depend on computers to mediate our understanding of the world, then our intelligence will flatten into artificial intelligence." The question is: will we passively accept, without question and reaction, that the elements that define our human essence are outdated and therefore must be dispensed with ??

References Références Referencias

1. TEIXEIRA, J.F. O cérebro e a internet. Filosofia: ciência e vida, p. 52-53, 10 fev. 2014. Available in: <http://filosofiacienciaevida.uol.com.br/ESFI/Edicoes/91/artigo307727-1.asp>. Accessed on: 17 sep. 2016.
2. CARR, Nicholas. The surface generation: what the internet is doing with our brains.Rio de Janeiro: Agir, 2011.

© 2019 Global Journals

This page is intentionally left blank

© 2019 Global Journals

Global Journal of Management and Business Research: A Administration and Management
Volume 19 Issue 8 Version 1.0 Year 2019
Type: Double Blind Peer Reviewed International Research Journal
Publisher: Global Journals
Online ISSN: 2249-4588 & Print ISSN: 0975-5853

Pengaruh Kinerja Keuangan, Ukuran Perusahaan, Pengungkapan Corporate Social Responsibility (CSR)Terhadap Harga Saham

By Luthfia Farida Anggraini
Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta Jalan

Abstract- The purpose of this research to examine the effect of Financial Performance which is measured by using Earning per Share, Net Profit Margin, Retun On Equity, Firm Size which is measured by Total Revenue, Total Asset,, and Corporate Social Responsibility Disclosure which is measured by Economic Aspects, Environmental Aspects, Social Aspect to the Extend of stock price on food and beverage sector companies in Indonesia Stock Exchange. The stock price data was used the stock price determined by the closing price.The sample collection method has been done by using purposive sampling method and eleven of eighteen companies, which are listed in Indonesia Stock Exchange in the years of 20013- 2017, are used as the research samples. The method used in this study was Structural Equation Modeling Partial Least Square (SEM-PLS). The result of the research shows that the variable Financial Performance was significantly influenced stock price. variable Firms Size was significantly influenced stock price, and variable Corporate Social Responsibility Disclosure was significantly influenced stock price.

Keywords: financial performance (EPS, NPM, ROE), firm size, corporate social responsibility disclosure, stock price.

GJMBR-A Classification: JEL Code: M14



Strictly as per the compliance and regulations of:

© 2019. Luthfia Farida Anggraini. This is a research/review paper, distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-Noncommercial 3.0 Unported License http://creativecommons. org/licenses/by-nc/3.0/), permitting all non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

Pengaruh Kinerja Keuangan, Ukuran Perusahaan, Pengungkapan *Corporate Social Responsibility* (CSR) Terhadap Harga Saham

Study Kasus Perusahaan Pada Sektor Makanan Dan Minuman Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode Tahun 2013-2017

Luthfia Farida Anggraini

Abstract- The purpose of this research to examine the effect of Financial Performance which is measured by using Earning per Share, Net Profit Margin, Retun On Equity, Firm Size which is measured by Total Revenue, Total Asset,, and Corporate Social Responsibility Disclosure which is measured by Economic Aspects, Environmental Aspects, Social Aspect to the Extend of stock price on food and beverage sector companies in Indonesia Stock Exchange. The stock price data was used the stock price determined by the closing price.The sample collection method has been done by using purposive sampling method and eleven of eighteen companies, which are listed in Indonesia Stock Exchange in the years of 20013-2017, are used as the research samples. The method used in this study was Structural Equation Modeling Partial Least Square (SEM-PLS). The result of the research shows that the variable Financial Performance was significantly influenced stock price. variable Firms Size was significantly influenced stock price, and variable Corporate Social Responsibility Disclosure was significantly influenced stock price.

Keywords: financial performance (EPS, NPM, ROE), firm size, corporate social responsibility disclosure, stock price.

Abstrak- Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari Kinerja Keuangan, Ukuran Perusahaan dan Pengungkapan CSR terhadap Harga Saham. Kinerja Keuanagn diukur dengan rasio EPS, ROE,dan NPM , Ukuran Perusahaan diukur dengan total *asset* dan total *revenue*, sedangkan Pengungkpan CSR diukur dengan aspek ekonomi, aspek lingkungan, dan aspek sosial. Metode Pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dari delapan belas perusahaan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia pada tahun 20013-2017, hanya sebelas perusahaan yang digunakan dalam sampel penelitian. Data harga saham yang digunakan adalah harga saham yang ditentukan melalui *closing price*. Dalam melakukan analisis data, peneliti menggunakan teknik analisis data menggunakan metode *Partial Last Squeare* (PLS). Hasil Penelitian ini menujukan Kinerja Keuangan memiliki pengaruh signifikan terhadap Harga Saham. Ukuran Perusahaan memiliki pengaruh signifikanterhadap Harga Saham, dan Pengungkapan *Corporate Social Responsibility* (CSR) memiliki pengaruh signifikan terhadap Harga Saham.

Author: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta Jalan. Ir. H. Djuanda No. 95, Cempaka Putih, Ciputat Timur, Tangerang Selatan, Banten. e-mail: luthfiafaridaa@yahoo.co.id

Katakunci: kinerja keuangan (EPS, ROE, NPM), ukuran perusahaan pengungkapan corporate social, responsibility, harga saham.

I. Pendahuluan

a) Latar Belakang

Indikator negara dapat dikategorikan maju, berkembang, ataupun tidak itu dapat dilihat dari kondisi perekonomian mereka. Dengan demikian, diperlukan suatu kebijakan yang tepat untuk menjaga kelangsungan hidup perusahaan agar tetap eksis dan berkembang di masa mendatang (Bambang Supeno, 2009). Pasar modal merupakan salah satu penggerak utama perekonomian dunia termasuk Indonesia, melalui pasar modal. Perkembangan sektor perekonomian yang mendukung kelancaran aktivitas ekonomi, khususnya sektor makanan dan minuman di Indonesia yang merupakan salah satu sektor yang diminati oleh para investor, hal ini dikarenakan sektor ini merupakan salah satu sektor yang dapat bertahan di tengah kondisi perekonomian Indonesia. Selain itu, prospek yang dimiliki oleh perusahaan sektor ini sangat baik karena pada dasarnya setiap masyarakat membutuhkan makanan dan minuman untuk memenuhi kelangsungan hidupnya dan tingkat konsumsi yang juga dipengaruhi oleh pertumbuhan penduduknya, sehingga konsumsi masyarakat akan bertambah sejalan dengan bertambahnya jumlah penduduk Indonesia setiap tahunnya.

Harga saham mencerminkan berbagai informasi yang terjadi di pasar modal dengan asumsi pasar modal efisien (Azis et al, 2015). Dalam memprediksi harga saham investor dan manajer investasi melakukan sebuah analisa fundamental. Menurut Vibby (2007) Analisa fundamental merupakan metode analisis yang menggunakan studi tentang keadaan ekonomi, *industry* dan kondisi perusahaan untuk memperhitungkan nilai wajar dari saham suatu perusahaan.

Salah satu aspek yang dinilai oleh investor adalah kinerja keuangan. Pada prinsipnya semakin baik kinerja keungan perusahaan maka akan meningkatkan

© 2019 Global Journals

permintaan saham perusahaaan tersebut, sehingga pada gilirannya akan meningkatkan pula harga saham perusahaan. Harga pasar saham merupakan ukuran indeks prestasi perusahaan, yaitu seberapa jauh menajemen telah berhasil mengelola perusahaan atas nama pemegang saham (Van Horn dalam Kusdiyanto, 2012).

Kemudian, dalam pengambilan keputusan investasi, investor seringkali melihat besar kecilnya perusahaan dan melakukan penilaian terhadap kinerja keuangan perusahaan tersebut. Ukuran perusahaan (*size*) perusahaan merupakan variabel penduga yang banyak digunakan untuk menjelaskan variasi pengungkapan dalam laporan tahunan perusahaan. Pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Ruttanti Indah Mentari (2015) menunjukkan bahwa ukuran perusahaan berpengaruh secara parsial terhadap harga saham.

Namun investor juga tidak hanya sebatas menganalisis rasio mengenai informasi keuangan dan ukuran perusahaan saja, tetapi investor juga diharapkanuntuk melihat informasi mengenai akibat oleh aktivitas perusahaan tersebut yang berkaitan dengan lingkungan sosial, hal ini bisa dilihat dari laporan tahunan pada pengungkapan CSR (*Corporate Social Responsibility*). Pelaksanaan CSR oleh perusahaan diharapkan para stakeholder memiliki pandangan positif terhadap perusahaan dan menarik investor untuk menanamkan modalnya pada perusahaan tersebut.

Terdapat penelitian yang mengkaji lebih dalam hubungan CSR terhadap kinerja pasar saham yang merefleksikan nilai dari suatu perusahaan yaitu penelitian mengenai pengaruh *CSR* terhadap harga saham dilakukan oleh Mailani Hamdani dan Imas Maesaroh (2014) yang menunjukkan bahwa pengungkapan Pengungkapan CSR berpengaruh signifikan terhadap harga saham. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara pelaporan *CSR* terhadap pengambilan keputusan investor, dan investor merupakan pelaku pasar saham dimana keputusannya mempengaruhi situasi di pasar saham (Tandelilin, 2010).

Berdasarkan uraian diatas dan hasil penelitian terdahulu yang melatar belakangi penulis untuk terdorong dalam melakukan penelitian mengenai variabel- variabel yang mempengaruhi harga saham pada perusahaan makanan dan minuman yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI), dan terdaftar selama periode 2013-2017. Dalam penelitian ini peneliti memilih variabel Kinerja Keuangan, Ukuran Perusahaan, dan Pengungkapan *Corporate Social Responsibility* sebagai variabel bebas (independen). Sedangkan untuk variabel terikatnya (dependen) ialah Harga Saham. untuk menganalisa hubungan pengaruh langsung penelitian yang satu dengan yang lainnya.

Penelitian diberi judul *"Pengaruh Kinerja Keungan, Ukuran Perusahaan, Pengungkapan Corporate Social Responsibility (Csr) Terhadap Harga Saham Pada Perusahaan Sektor Makanan Dan Minuman Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode Tahun 2013-2017".*

b) Rumusan Masalah

1. Apakah Kinerja Keuangan berpengaruh signifikan terhadap Harga saham?
2. Apakah Ukuran Perusahan berpengaruh signifikan terhadap Harga saham?
3. Apakah pengungkapan *Corporate Social Responsibility* (CSR) berpengaruh signifikan terhadap harga saham?

c) Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalis pengaruh langsung antara Kinerja Keuangan terhadap Harga saham.
2. Untuk menganalisis pengaruh langsung antara Ukuran Perusahan terhadap Harga saham.
3. Untuk menganalisis pengaruh langsung antara pengungkapan *Corporate Social Responsibility* (CSR) terhadap harga saham.

d) Manfaat Penelitian

a. *Manfaat Praktis*

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam pengambilan keputusan investasi.

b. *Manfaat Teoristis*

Dapat dijadikan sebagai informasi tambahan dan reverensi dalam menunjang kegiatan menuntut ilmu di Perguruan Tinggi dan penelitian selanjutnya.

II. Tinjauan Pustaka

a) Landasan Teori

1. Signaling Theory

Menjelaskan mengapa perusahaan mempuyai dorongan untuk memberikan informasi laporan keuangan pada pihak eksternal. Perusahaan dapat meningkatkan nilai perusahaan dengan mengurangi informasi asimetri. Salah satu cara untuk mengurangi informasi asimetri adalah dengan memberikan sinyal pada pihak luar (Arifin, 2005).

2. Pasar Modal

Menurut Suad Husnan, (2005) mendefinisikan bahwa pasar modal sebagai pasar untuk berbagi instrument keuangan (atau sekuritas) jangka panjang yang bisa diperjualbelikan, baik dalam bentuk hutang maupun modal sendiri, baik yang diterbitkan pemerintah, public authorities, maupun perusahaan swasta.

3. Harga Saham

Nilai suatu saham yang mencerminkan kekayaan perusahaan yang mengeluarkan saham tersebut, dimana perubahan atau fluktuasinya sangat ditentukan oleh kekuatan penawaran dan permintaan yang terjadi di bursa (pasar sekunder).

© 2019 Global Journals

4. Kinerja Keuangan

Kinerja keuangan dapat dikatakan sebagai hasil yang dicapai oleh perusahaan atas berbagai aktivitas yang dilakukan dalam mendayagunakan sumber keuangan yang tersedia

5. Ukuran Perusahaan

Menurut Kurniasih (2012) mendefinisikan ukuran perusahaan merupakan nilai yang menunjukkan besar kecilnya perusahaan

6. Pengungkapan Corporate Social Responsibility

Menurut Poerwanto (2006) Tanggung jawab sosial perusahaan adalah tindakan-tindakan dan kebijakan-kebijakan perusahaan dalam berinteraksi dengan lingkungannya yang didasarkan pada etika.

b) Hipotesa Penelitian

1. Hubungan antara kinerja keuangan (X) dan harga saham (Y).

Ho1: Kinerja keuangan (X) berpengaruh signifikan terhadap harga saham (Y).

Ha1: Kinerja keuangan (X) tidak ada pengaruh signifikan terhadap harga saham (Y).

2. Hubungan antara Ukuran Perusahaan (X) dan harga saham (Y).

Ho2: Ukuran perusahaan (X) berpengaruh signifikan terhadap harga saham (Y).

Ha2: Ukuran perusahaan (X) tidak ada pengaruh signifikan terhadap harga saham (Y).

3. Hubungan antara Pengungkapan *corporate social responbility* (X) dan harga saham (Y).

Ho3: Pengungkapan *Corporate Social Responbility* (CSR) (X) berpengaruh siginifikan terhadap harga saham (Y).

Ha3: Pengungkapan *Corporate Social Responbility* (CSR) (X) tidak ada pengaruh signifikan terhadap harga saham (Y).

III. Metode Penelitian

a) Ruang Lingkup Penelitian

1. Perusahaan Sektor Makanan dan Minuman yang terdaftar di BEI tahun 2013-2017.
2. Berfokus untuk menghetaui Pengaruh Kinerja Keuangan, Ukuran Perusahaan, dan Pengungkapan CSR terhadap Harga Saham.
3. Menggunakan Data Sekunder.

b) Metode Penentuan Sampel

1. Populasi dari penelitian ini yaitu Perusahaan Sektor Makanan dan Minuman yang telah terdaftar di Bursa Efek Indonesia periode tahun 2013-2017. Terdapat 18 perusahaan makanan dan minuman yang terdaftar di BEI.
2. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling,* Berdasarkan kriteria tersebut, maka terdapat 11 perusahaan makanan dan minuman yang menjadi sampel penelitian.

c) Metode Pengumpulan Data

1. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data sekunder. Melalui Laporan Keuangan Perusahaan yang diperoleh melalui situs resmi Bursa Efek Indonesia yang dapat diakses melalui website, *http:///idx.co.id* dan, *http://www.investing.com*
2. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data untuk melakukan penelitian ini adalah studi kepustakaan (*Library Research*).

d) Metodel Analisis Data

Menggunakan alat metode Partial Least Square (PLS)

1. Uji Statistik Deskriptif
2. Penulisan dan Penggambaran Variabel
3. Pengukuran Model (*Outer Model*)

A. Uji Validitas

1. Uji Konvergen
2. Validitas Diskriminan

B. Uji Reabilitas

1. Model Struktural (Inner Model)

A. Coefficient Determinasi (R2)
B. Goodness of Fit (GoF)

© 2019 Global Journals

e) Operrasional Variabel

Variabel	Indikator	Proksi	Skala
Harga Saham	Harga Saham (Albertus Nugroho Danu Pradana, 2015)	Harga Penutupan Saham (closing Price)	Nominal
Kinerja Keuangan	EPS (Husnan ,2005) ROE (Husnan dan Pudjiastuti, 2004) NPM (Kasmir,2008) DER (Sumarsan, 2013) CR (Sumarsan, 2013)	$EPS = \frac{Laba}{Jumlah\ Saham\ Beredar}$ $ROE = \frac{Laba\ Bersih}{Jumlah\ Equity} x\ 100\%$ $NPM = \frac{Laba\ Bersih}{Penjualan} x\ 100\%$ $DER = \frac{Total\ Hutang}{Total\ Modal} x\ 100\%$ $CR = \frac{Aktiva\ Lancar}{Hutang\ Lancar} x\ 100\%$	Rasio Rasio Rasio Rasio Rasio
Ukuran Perusahaan	Total Revenue (Prasetyantoko ,2008) Total Asset (Jogiyanto ,2007)	Ln(TR) = Ln (Total Revenue) Ln(TA) = Ln (Total Asset)	Rasio Rasio
Pengungkapan *Corporate Social Responsibility*	CSDI-EC (M. Noval Shobirin,2012) CSDI-EN (M. Noval Shobirin,2012) CSDI-ESO (M. Noval Shobirin,2012)	$CSDI\text{-}EC = \frac{\Sigma X\ IjEC}{n\ j\ EC}$ $CSDI\text{-}EN = \frac{\Sigma X\ IjEN}{n\ j\ EN}$ $CSDI\text{-}ESO = \frac{\Sigma X\ IjESO}{n\ j\ ESO}$	Rasio Rasio Rasio

Sumber: Data Diolah

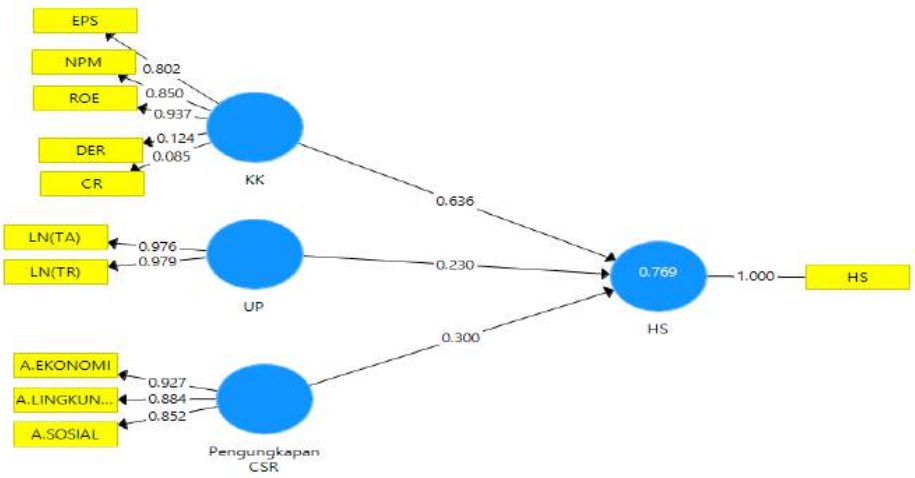
IV. Analisis Dan Pembahasan

a) Statistik Deskriptif

Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan teknik PLS. Langkah pertama adalah melakukan penentuan sampel dengan metode *purposive sampling* atau penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu pada perusahaan Sektor Makanan dan Minuman yang terdaftar di BEI periode tahun 2013 – 2017 berdasarkan kriteria yang telah ditentukan dalam penelitian ini. Tahap pemilihan sampel dilanjutkan dengan membuat statistika deskriptif.

Tabel deskriptif menjelaskan variabel-variabel dalam penelitian, meliputi variabel endogen yaitu Harga Saham dan variabel eksogen yaitu Kinerja Keuangan, Ukuran perusahaan, dan Corporate Social Responsibility. Data yang akan diolah adalah data laporan keuangan periode tahun 2013-2017. Berdasarkan hasil uji statistika deskriptif, diperoleh sebanyak 55 data observasi untuk sampel perusahaan yang berasal dari perkalian 11 perusahaan dengan 5 tahun dari tahun 2013-2017.

b) Evaluasi dan Pengukuran Model



Path algorithm

© 2019 Global Journals

1. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrument penelitian mengukur apa yang seharusnya diukur.

a. *Uji Konvergen*

Rule of thumb yang digunakan untuk validitas konvergen adalah outer loading > 0,7, Communallity > 0,5 dan Average Variance Extracted (AVE) > 0,5 (Chinn, 1995 dalam Abdillah dan Hartono,2015).

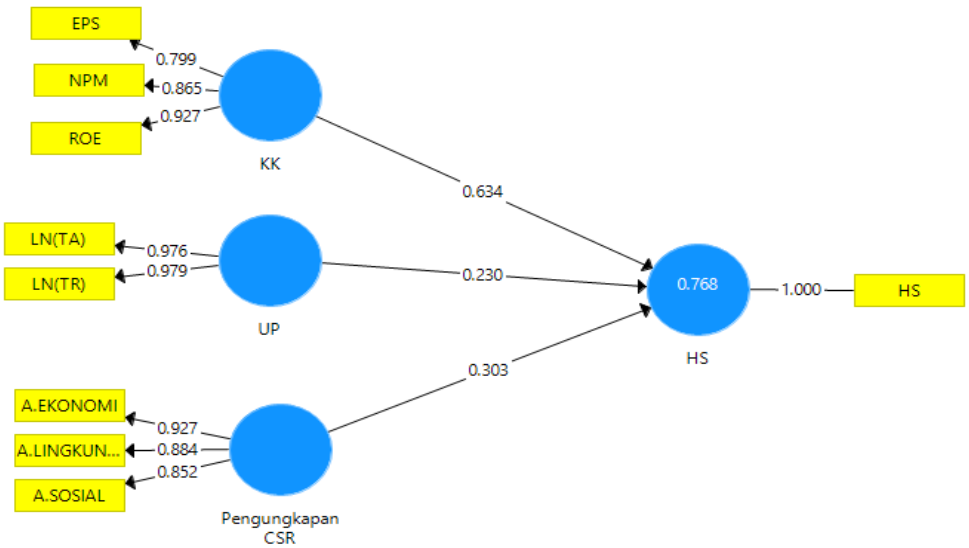
Konstruk harga saham hanya memiliki 1 variabel manifest yaitu harga saham sehingga dapat di pastikan bahwa variebel harga saham dapat mewakili konstruk variabel harga saham. Nilai dari *loading factor* harga saham terhadap harga saham adalah sebesar 1,000. Maka indikator harga saham dapat dikatatan valid dalam mengukur konstruk latennya karena nilai loading factor di atas 0,7.

Konstruk kinerja keugan memiliki 5 variabel manifest yaitu EPS, ROE, NPM, DER dan CR. Dimana indikator EPS terhadap variabel konstruk kinerja keuangan memiliki nilai *loading factor* sebesar 0,802.. Indikator ROE terhadap variabel konstruk kinerja keuangan memiliki nilai *loading factor* sebesar 0,937.. Indikator NPM terhadap variabel konstruk kinerja keuangan memiliki nilai *loading factor* sebesar 0,850. Maka indikator EPS, ROE, dan NPM dapat dikatatan valid dalam mengukur konstruk karena memiliki nilai *loading factor* diatas 0,7. Sedangkan indikator DER memiliki nilai *loading factor* 0,124 dan CR memiliki nilai *loading factor* 0,085. Indikator DER dan CR memiliki *loading factor* dibawah 0,7 maka kedua indikator tersebut dinyatakan tidak valid untuk dilanjutkan dalam penelitian.

Konstruk ukuran perusahaan memiliki 2 variabel manifest yaitu Ln(TA) dan Ln (TR). Dimana indikator Ln (TA) terhadap variabel konstruk ukuran perusahaan memiliki nilai *loading factor* sebesar 0,976.. Indikator Ln(TR) terhadap variabel konstruk ukuran perusahaan memiliki nilai *loading factor* sebesar 0,979. Maka indikator Ln (TA) dan Ln(TR) dapat dikatatan valid dalam mengukur konstruk latennya karena nilai loading factor di atas 0,7.

Konstruk Pengungkapan CSR memiliki 3 variabel manifest yaitu aspek ekonomi, aspek lingkungan, dan aspek sosial. Dimana indikator aspek ekonomi terhadap variable konstruk pengungkapan CSR memiliki nilai *loading factor* sebesar 0,927. Indikator aspek lingkungan terhadap variabel konstruk pengungkapan CSR memiliki nilai *loading factor* sebesar 0,884. Indikator aspek social terhadap variabel konstruk pengungkapan CSR memiliki nilai *loading factor* sebesar 0,852. Maka indikator aspek ekonomi, aspek lingkungan dan aspek sosial dapat dikatatan valid dalam mengukur konstruk latennya karena nilai loading factor di atas 0,7.

Berdasarkan penjelasan diatas, 2 indikator dari Kinerja Keuangan yaitu DER dan CR memiliki nilai loading factor dibawah 0,7 sehingga indikator DER dan CR dieleminasi. Path Algorithm dapat dilihat pada gambar.



Sumber: Smart PLS 3

Dari gamabar dapat disimpulkan bahwa indikator yang memiliki nilai diatas 0,7 merupakan indikator yang valid dan ideal dalam mengukur konstruk latennya dan penelitian ini dapat dilanjutkan.

b. *Validitas Diskriminan*

Metode yang digunakan untuk menilai validitas diskriminan adalah dengan membandingkan akar AVE untuk setiap konstruk dengan konstruk lainnya dalam

© 2019 Global Journals

model. Model memiliki validitas diskriminan yang cukup apabila akar AVE untuk setiap konstruk lebih besar dari korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalm model (Chin,Gopal & Salinsbury,1997 dalam Abdillah dan Hartono,2015).

Squere Root of AVE

Construck	*AVE*	*Squere Root of AVE*
HS	1,000	1
KK	0,749	0,865
UK	0,956	0,977
Pengungkapan CSR	0,789	0,888

Sumber: Data Diolah

Berdasarkan Squere Root of AVE menunjukan bahwa maksimum korelasi dari konstruk Harga Saham terhadap konstrak lainnya yaitu sebesar 1,000, dan *Squere Root of* Ave nya sebesar 1,000, maka konstruk Harga Saham memiliki validitas diskriminan yang valid. Maksimum korelasi dari konstruk Kinerja Keuangan terhadap konstrak lainnya yaitu sebesar 0,749, dan *Squere Root of* Ave nya sebesar 0,865, maka konstruk Kinerja Keuangan memiliki validitas diskriminan yang valid. Maksimum korelasi dari konstruk Ukuran Perusahaan terhadap konstrak lainnya yaitu sebesar 0,956, dan *Squere Root of* Ave nya sebesar 0,977, maka konstruk Ukuran Perusahaan memiliki validitas diskriminan yang valid. Maksimum korelasi dari konstruk Pengungkapan CSR terhadap konstrak lainnya yaitu sebesar 0,789 dan *Squere Root of* Ave nya sebesar 0,888, maka konstruk Harga Saham memiliki validitas diskriminan yang valid. Dari keempat konstruk tersebut maka dapat disimpulkan bahwa validitas diskrimian dari setiap variabel dalam penelitian ini terpenuhi.

2. Uji Reliabilitas

Setelah melakukan Uji Validitas dilakukakanlah Uji Realiabilitas yang bias dilihat dari hasil Croncbach's Alpha, composite reliability dan Avarage Variance Extracted (AVE). Nilai Croncbach's Alpha dan composite reliability yang dapat diterima yaitu > 0,6 dan nilai Avarage Variance Extracted (AVE) signifikan secara praktis ialah > 0, 5.

Path coefficienst

	Cronbach's Al...	rho_A	Composite Rel...	Average Varian...
HS	1.000	1.000	1.000	1.000
KK	0.832	0.859	0.899	0.749
Pengungkapan...	0.867	0.893	0.918	0.789
UP	0.954	0.958	0.977	0.956

Sumber: Smart PLS 3

Berdasarkan tabel Path Coefficient dapat dilihat bahwa nilai Cronbach's Alpha Harga saham sebesar 1,000, Kinerja Keuangan sebesar 0,859, Ukuran Perusahaan sebesar 0,958 dan Pengungkapan CSR sebesar 0,893, maka dapat disimpulkan bahwa batas bawah nilai reliabilitas dari ketiga konstruk memiliki nilai diatas 0,7 dapat dikatakan reliabel dan dapat diterima. Jika dilihat dari nilai Composite Reliability Harga saham sebesar 1,000, Kinerja Keuangan sebesar 0,899, Ukuran Perusahaan sebesar 0,977 dan Pengungkapan CSR sebesar 0,918, maka dapat disimpulkan bahwa nilai sesungguhnya realibilitas ketiga konstruk memiliki nilai diatas 0,7 dapat dikatakan reliabel dan dapat diterima.

Selanjutnya, nilai Avarage Variance Extracted (AVE) dari table diatas berdasarkan 3 konstruk yaitu Harga saham yang memiliki nilai rule of thumbs sebesar 1,000, Kinerja Keuangan yang memiliki nilai rule of thumbs sebesar 0,749, Ukuran Perusahaan yang memiliki nilai rule of thumbs sebesar 0,956 dan Pengungkapan CSR yang memiliki nilai rule of thumbs sebesar 0,789. Nilai AVE dari ketiga konstrik memiliki nilai lebih besar dari 0,5, maka pengukuran convergent validity dari penelitian ini bagus dan variabel laten nya dapat menjelaskan varians dari, valid dan dapat diterima. Maka penelitian ini dapat dilanjutkan (Abdillah dan Hartono, 2015).

© 2019 Global Journals

c. *Analisis Model Struktural (Inner Model)*

1. Coefficient Determination (R2)

Nilai R2 digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variable independen terhadap variable dependen. Semakin tinggi nilai R2 berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Chin(1998) dalam Abdillah dan Hartono (2015) mengemukakan kriteria batasan nilai R2 ini dalam tiga klasifikasi, yaitu 0,67 substansial , 0,33 moderat, dan 0,19 lemah.

Tabel 4.15

R-Square (R2)

	R Square	R Square Adjus...
HS	0.768	0.754

Sumber: Smart PLS 3

2. Goodness of Fit (GoF)

Tujuan perhitungan GoF adalah untuk memvalidasi model keseluruhan. GoF index adalah pengukuran tunggal yang digunakan untuk memvalidasi perpaduan kinerja dari model pengukuran dan modek structural. Menurut Abdullah dan Hartono (2015) PLS tidak menyediakan menu khusus untuk menghitung GoF. Nilai GoF terbentang antara 0-1 dengan interpretasi nilai adalah 0,1 (GoF kecil), 0,25 (GoF moderat), dan 0,36 (GoF besar). Menurut Yamin dan Kurniawan (2011) GoF model PLS dapat diukur dengan rumus:

$$\text{GoF} = \sqrt{\overline{Com} \; x \; \overline{R}^2}$$

Keterangan:

Com = mean of communalities

R2 = mean of R2

Dari perhitungan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa model penelitian ini valid dan memiliki performa yang baik.

e. *Analisis Hipotesis*

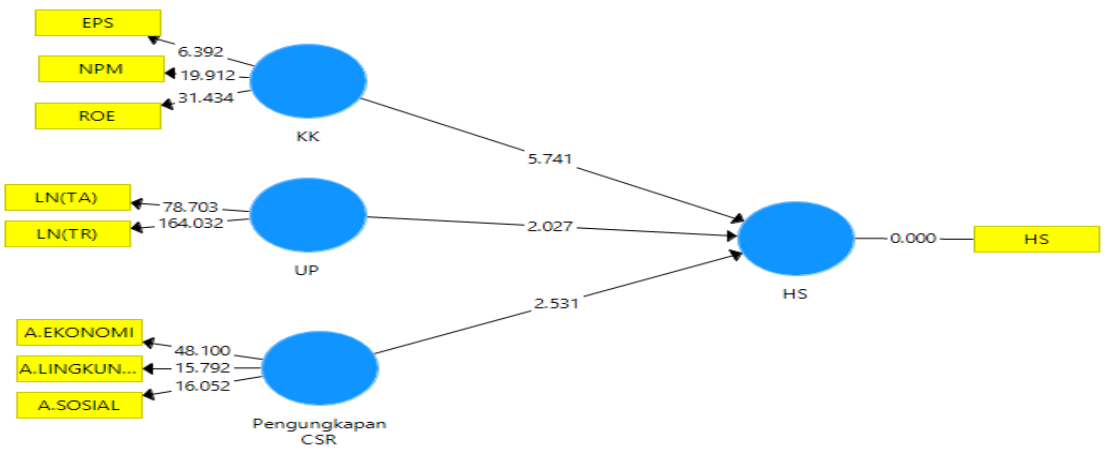
Menurut Hartono (2008), ukuran signifikansi keterdukungan hipotesis dapat dilihat dengan perbandingan nilai t-table dan t-statistics pada tabel otal effects. Jika nilai t-statistics lebih tinggi disbanding t-table maka hipotesis terdukung. Untuk tingkat keyakinan 95% (alpha 5%) maka nilai t-table untuk hipotesis dua ekor(two tiled adalah ≥1,96

Dalam PLS pengujian secara statistik setiap hubungan yang dihipotesiskan dilakukan dengan menggunakan simulasi. Dalam hal ini dilakukan metode *bootstrap* terhadap sampel. Pengujian dengan *bootstrap* juga dimaksudkan untuk meminimalkan masalah ketidak normalan data penelitian.

$$\text{GoF} = \sqrt{0{,}932 \; x \; 0{,}768}$$

$$\text{GoF} = 0{,}715$$

Gambar 4.3
Path *Bootstrapping*



Sumber: Smart PLS3

© 2019 Global Journals

Tabel 4.16

Total Effect

	Original Sampl...	Sample Mean (...	Standard Devia...	T Statistics (|O...	P Values
KK -> HS	0.634	0.626	0.110	5.741	0.000
Pengungkapan...	0.303	0.287	0.120	2.531	0.012
UP -> HS	0.230	0.248	0.113	2.027	0.043

Sumber: Smart PLS3.

1. Berdasarkan hasil *bootstrapping* yang ditunjukkan tabel 4.16 Hubungan antara Kinerja Keuangan dengan Harga Saham menunjukan nilai yang signifikan. Dengan nilai signifikan dengan T-statistik sebesar 5,741 (>1,96) dan nilai *original sample estimate* adalah positif yaitu 0,634 maka arah hubungan antara Kinerja Keuangan dengan Harga Saham adalah positif yang artinya semakin baik Kinerja Keuangan perusahaan maka harga saham akan semakin baik pula. Variabel Kinerja Keuangan direflektifkan oleh *earning per share* (EPS), *net profit main* (NPM) dan *return on equity* (ROE). Dapat dilihat di gambar 4.3, indikator ROE memiliki nilai terbesar dibanding nilai dari indikator lainnya yaitu sebesar 31,434. Hal ini menunjukan bahwa ROE memiliki pengaruh yang dominan dalam mewakili konstruk Kinerja Keuangan terhadap Harga Saham di perusahaan *sector* makanan dan minuman tahun periode tahun 2013-2017. Semakin tinggi nilai ROE berarti indikator ROE ssemakin mewakili konstrak Kinerja Keuangan. Dari analisis deskriptif menunjukan bahwa nilai rata-rata pertumbuhan ROE diperusahaan sector makanan dan minuman selama periode tahun 2013-2017 memiliki nilai 23, 30,% maka disimpulkan tingkat pertumbuhan ROE pada perusahaan sector makanan dan minuman baik karena diatas 15%.

Sesuai dengan penelitian sebelumnya yang diteliti oleh Adha, Chinderayi,dkk tahun 2015 menujukan bahwa ROE memiliki pengaruh signifikan terhadap harga saham diperusahaan Produsen Kabel yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia tahun 2008-2012. ROE menggambarkan kemampuan perusahaan dalam mengelola modal dalam menghasilkan laba. Jika nilai ROE tinggi maka investor akan menilai bahwa perusahaan mampu menghasilkan laba yang tinggi dengan ekuitas yang dimilikinya, sehingga akan dapat memakmurkan para pemegang saham. Maka ini terlihat dari hasil yang menunjukan Kinerja Keuangan memiliki perngaruh yang signifikan terhadap Harga Saham.

2. Berdasarkan hasil *bootstrapping* yang ditunjukkan tabel 4.6 Hubungan antara Ukuran Perusahaan dengan Harga Saham menunjukan nilai yang signifikan. Dengan nilai signifikan dengan T-statistik sebesar 2,027 (>1,96) dan nilai *original sample estimate* adalah positif yaitu 0,230 maka arah hubungan antara Ukuran Perusahaan dengan Harga Saham adalah positif yang artinya semakin besar perusahaan maka Harga Saham perusahaan akan semakin baik pula. Variabel Ukuran Perusahaan direflektifkan oleh total *asset* dan total *revenue.* Dapat dilihat di gambar 4.3, indikator total *revenue* memiliki nilai sebesar 164,031, nilai ini nilai terbesar dibanding nilai dari indikator total *asset*. Hal ini menunjukan bahwa total *revenue* memiliki pengaruh yang dominan dalam mewakili konstruk Ukuran Perusahaan terhadap Harga Saham di perusahaan sector makanan dan minuman tahun periode tahun 2013-2017. Semakin tinggi nilai total *revenue* maka ssemakin mewakili konstrak Ukuran Perusahaan. Dari analisis deskriptif menunjukan bahwa nilai rata-rata pertumbuhan total *revenue* diperusahaan sector makanan dan minuman selama periode tahun 2013-2017 memiliki nilai 15,18 maka disimpulkan tingkat pertumbuhan total *revenue* pada perusahaan *sector* makanan dan minuman baik karna mengalami kenaikan, meskipun pada tahun 2017 mengalami penurunan tetapi nilainya masih mendekati rata-rata yaitu 15,02.

Sesuai dengan penelitian sebelumnya yang diteliti oleh Indah, Ruttanti Mentari menujukan bahwa Ukuran Perusahaan memiliki pengaruh signifikan terhadap harga saham diperusahaan yang tercantum dalam Indeks LQ45 yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia tahun 2010-2012. Ukuran Perusahaan menggambarkan luas nya perusahan yang dapat menyebabkan harga saham bergerak naik, jika Ukuran perusahaan memiliki total *revenue* yang besar, maka perusahaan *sector* makanan dan minuman memiliki *performance* yang bagus, sehingga akan menarik investor untuk berinvestasi di perusahaan *sector* makanan dan minuman. Maka ini terlihat dari hasil yang menunjukan Ukuran Perusahaan memiliki perngaruh yang signifikan terhadap Harga Saham.

3. Berdasarkan hasil *bootstrapping* yang ditunjukkan tabel 4.6 Hubungan antara Pengungkapan CSR) dengan Harga Saham menunjukan nilai yang

© 2019 Global Journals

signifikan. Dengan nilai signifikan dengan T-statistik sebesar 2,531 (>1,96) dan nilai *original sample estimate* adalah positif yaitu 0,303 maka arah hubungan antara Pengungkapan CSR dengan Harga Saham adalah positif yang artinya semakin keluasan pelaporan tanggung jawab sosial perusahaan maka Harga Saham perusahaan akan semakin baik pula.

Variabel CSR direflektifkan oleh indikator aspek ekonomi, aspek lingkungan dan aspek sosial.. Dapat dilihat di gambar 4.3, indikator aspek ekonomi memiliki nilai sebesar 48,100, nilai ini adalah nilai terbesar dibanding nilai dari indikator lain. Hal ini menunjukan bahwa aspek ekonomi memiliki pengaruh yang dominan dalam mewakili konstruk CSR terhadap Harga Saham di perusahaan *sector* makanan dan minuman tahun periode tahun 2013-2017. Semakin tinggi nilai aspek ekonominya maka ssemakin mewakili konstrak CSR. Dari analisis deskriptif menunjukan bahwa nilai rata-rata pertumbuhan total *revenue* diperusahaan sector makanan dan minuman selama periode tahun 2013-2017 memiliki nilai 0,20 maka disimpulkan bahwa perusahaan *sector* makanan dan minuman sangat memperhatikan aspek ekonomi dalam pengungkapan CSR.

Relevan dengan penelitian sebelumnya yang diteliti oleh Hamdani, Maliani dkk yang menunjukkan pengungkapan CSR berhubungan positif dan signifikan terhadap harga saham. Semakin tinggi atau luas perusahaan mengungkapkan kegiatan CSR semakin tinggi harga saham perusahaan. Hal ini berarti *stakeholder* mulai mempertimbangkan aspek-aspek dalam pengungkapan CSR dalam berinvestasi.. Maka ini terlihat dari hasil yang menunjukan Pengungkapan CSR memiliki perngaruh yang signifikan terhadap Harga Saham..

V. Penutup

a) Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari Kinerja Keuangan, Ukuran Perusahaan dan Pengungkapan CSR terhadap Harga Saham. Variabel Kinerja Keuanagn diukur dengan rasio EPS, ROE,dan NPM. Variabel Ukuran Perusahaan diukur dengan Total Asset dan Total Revenue, sedangkan Variabel Pengungkpan CSR diukur dengan aspek ekonomi, aspek lingkungan, dan aspek sosial. Sempel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 11 perussahaan sektor makanan dan minuman yang terdaftar di BEI periode waktu 2013-2015.

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kinerja Keuangan yang direflektifkan oleh rasio EPS, ROE dan NPM memiliki pengaruh signifikan terhadap harga saham. Hal ini menunjukan bahwa semakin baiknya kinerja keuangan maka semakin tinggi harga saham yang diperdagangkan.
2. Ukuran Peusahaan yang direflektifkan oleh total *asset* dan total *revenue* memiliki pengaruh signifikan terhadap harga saham. Hal ini menunjukan bahwa semakin Luas nya perusahan maka semakin tinggi harga saham yang diperdagangkan.
3. Pengungkapan CSR yang direflektifkan oleh aspek ekonomi, aspek lingkungan, dan aspek sosial memiliki pengaruh signifikan terhadap harga saham. Hal ini menunjukan bahwa semakin luasnya pengungkapan citra perusahaan terhadap masyarakat maka semakin tinggi harga saham yang diperdagangkan.

b) Saran

Dari hasil penelitian ini ada beberapa saran yang dapat disimpulkan, yaitu;

1. Dalam penelitian ini variabel yang digunakan adalah Kinerja Keuangan yang diproyeksikan oleh *earning per share* (EPS), *return on equity* (ROE), dan *net profit margin* (NPM), Ukuran perusahaan yang diproyeksikan oleh Ln Tolal *Asset* dan Ln Total *Revenue* dan *corporate social sesponsibility* (CSR) dalam melihat Harga Saham suatu perusahaan, hendaknya penelitian berikutnya dapat menambah jumlah variabel lain seperti *Good Corporate Govermace* (GCG) dalam melihat harga saham perusahaan.
2. Sampel penelitian yang digunakan adalah perusahaan *sector* makanan dan minuman yang terdaftar di BEI periode tahun 2013-2017, maka untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan sampel perusahaan *sector* lain seperti perusahaan sector industri barang konsumsi.

Daftar Pustaka

1. Abdul, Halim. "*Akuntansi Daerah Sektor Publik*", Salemba 4, Yogyakarta, 2010.
2. Aduardus, Tandelilin. "*Fortofolio dan Investasi"*, Konsius, Yogyakarta, 2010.
3. Ermayanti, Dwi.. "*Kinerja Keuangan Perusahaan",* Harian Kompas, 15 Oktober 2009 diakses dari http://dwier mayanti.wordpress.com/feed/html pada tanggal 5 Agustus 2018.
4. Fahmi, Rima Utami. *"Pengaruh Ukuran Perusahaan, Laverage, dan Profitabilitas Terhadap Harga Saham pada Perusahaan Properti dan Real Estete yang Terdaftar di Bei periode tahun 2011-2015".* Prodi S1 Akutansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UniversitasPasudan Bandung, 2017.
5. Ghozali, Imam. "*Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)"*. Edisi 4, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang, 2014.

© 2019 Global Journals

6. GRI, Global Reporting Initiative G4, http://www.Globalreporting.org., 2013.
7. Han, J dan Kamber, M. "*Data Mining Concept and Technique*", Morgan Kaufmann, 2001.
8. Hamdani, Mailani dkk. *"Pengaruh Corporate Social Responsibility dan Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Perusahaan dan Harga Saham Pada Perusahaan LQ45",* Laporan Penelitian Lanjut Universitas Terbuka, 2014.
9. Husnan, Suad. 2005. *Dasar-Dasar Teori Portfolio dan Analisis Sekuritas Edisi Keempat. Cetakan Pertama*.UPP AMP. YKPN. Indonesia.
10. Indah, Rutanti M. "Dampak REO, NPM, CSR dan Ukuran Perusahaan Terhadap Harga Saham Perusahaan yang Tercantum Dalam Indeks LQ45 BEI Periode 2010-2012", Jurnal Akutansi Undinus, 2015.
11. *Undang-Undang Pasar Modal*. Undang-Undang No. 8 Tahun 1995. LN No.64 Tahun 1995. TLN No. 3608.
12. Willy, Abdillah Hartono*. "Partial Least Square (PLS)*", Andi, Yogyakarta, 2015. Van Horne, James C dan Jhon M. Wachowicz. "*Prinsip-Prinsip Manajemen Keuangan. Buku Dua. Edisi Keduabelas",* Salemba Empat, Jakarta, 2007.
13. Yamin, Sofyan dan Heri Kurniawan. "*Generasi Baru Mengolah Data Penelitian dengan Partial Least Square Path Modeling: Aplikasi dengan Software XLSTAT, SmartPLS, dan Visual PLS*", Salemba Infotek, Jakarta, 2011.

© 2019 Global Journals

Global Journals Guidelines Handbook 2019

www.GlobalJournals.org

FELLOW OF ASSOCIATION OF RESEARCH SOCIETY IN BUSINESS (FARSB)

Global Journals Incorporate (USA) is accredited by Open Association of Research Society (OARS), U.S.A and in turn, awards "FARSBA" title to individuals. The 'FARSBA' title is accorded to a selected professional after the approval of the Editor-in-Chief/Editorial Board Members/Dean.



- The "FARSB" is a dignified title which is accorded to a person's name viz. Dr. John E. Hall, Ph.D., FARSBA or William Walldroff, M.S., FARSBA.

FARSBA accrediting is an honor. It authenticates your research activities. After recognition as FARSBA, you can add 'FARSBA' title with your name as you use this recognition as additional suffix to your status. This will definitely enhance and add more value and repute to your name. You may use it on your professional Counseling Materials such as CV, Resume, and Visiting Card etc.

The following benefits can be availed by you only for next three years from the date of certification:

FARSBA designated members are entitled to avail a 40% discount while publishing their research papers (of a single author) with Global Journals Incorporation (USA), if the same is accepted by Editorial Board/Peer Reviewers. If you are a main author or co-author in case of multiple authors, you will be entitled to avail discount of 10%.

Once FARSBA title is accorded, the Fellow is authorized to organize a symposium/seminar/conference on behalf of Global Journal Incorporation (USA).The Fellow can also participate in conference/seminar/symposium organized by another institution as representative of Global Journal. In both the cases, it is mandatory for him to discuss with us and obtain our consent.





You may join as member of the Editorial Board of Global Journals Incorporation (USA) after successful completion of three years as Fellow and as Peer Reviewer. In addition, it is also desirable that you should organize seminar/symposium/conference at least once.

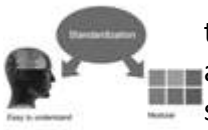
We shall provide you intimation regarding launching of e-version of journal of your stream time to time.This may be utilized in your library for the enrichment of knowledge of your students as well as it can also be helpful for the concerned faculty members.



The FARSBA can go through standards of OARS. You can also play vital role if you have any suggestions so that proper amendment can take place to improve the same for the benefit of entire research community.

As FARSBA, you will be given a renowned, secure and free professional email address with 100 GB of space e.g. johnhall@globaljournals.org. This will include Webmail, Spam Assassin, Email Forwarders,Auto-Responders, Email Delivery Route tracing, etc.





The FARSBA will be eligible for a free application of standardization of their researches. Standardization of research will be subject to acceptability within stipulated norms as the next step after publishing in a journal. We shall depute a team of specialized research professionals who will render their services for elevating your researches to next higher level, which is worldwide open standardization.

The FARSBA member can apply for grading and certification of standards of their educational and Institutional Degrees to Open Association of Research, Society U.S.A. Once you are designated as FARSBA, you may send us a scanned copy of all of your credentials. OARS will verify, grade and certify them. This will be based on your academic records, quality of research papers published by you, and some more criteria. After certification of all your credentials by OARS, they will be published on your Fellow Profile link on website https://associationofresearch.org which will be helpful to upgrade the dignity.



The FARSBA members can avail the benefits of free research podcasting in Global Research Radio with their research documents. After publishing the work, (including published elsewhere worldwide with proper authorization) you can upload your research paper with your recorded voice or you can utilize chargeable services of our professional RJs to record your paper in their voice on request.



The FARSBA member also entitled to get the benefits of free research podcasting of their research documents through video clips. We can also streamline your conference videos and display your slides/ online slides and online research video clips at reasonable charges, on request.



The FARSBA is eligible to earn from sales proceeds of his/her researches/reference/review Books or literature, while publishing with Global Journals. The FARSBA can decide whether he/she would like to publish his/her research in a closed manner. In this case, whenever readers purchase that individual research paper for reading, maximum 60% of its profit earned as royalty by Global Journals, will be credited to his/her bank account. The entire entitled amount will be credited to his/her bank account exceeding limit of minimum fixed balance. There is no minimum time limit for collection. The FARSC member can decide its price and we can help in making the right decision.

The FARSBA member is eligible to join as a paid peer reviewer at Global Journals Incorporation (USA) and can get remuneration of 15% of author fees, taken from the author of a respective paper. After reviewing 5 or more papers you can request to transfer the amount to your bank account.



MEMBER OF ASSOCIATION OF RESEARCH SOCIETY IN BUSINESS (MARSBA)

The ' MARSBA ' title is accorded to a selected professional after the approval of the Editor-in-Chief / Editorial Board Members/Dean.



The "MARSBA" is a dignified ornament which is accorded to a person's name viz. Dr. John E. Hall, Ph.D., MARSBA or William Walldroff, M.S., MARSBA.

MARSB accrediting is an honor. It authenticates your research activities. After becoming MARSBA, you can add 'MARSBA' title with your name as you use this recognition as additional suffix to your status. This will definitely enhance and add more value and repute to your name. You may use it on your professional Counseling Materials such as CV, Resume, Visiting Card and Name Plate etc.

The following benefitscan be availed by you only for next three years from the date of certification.



MARSBA designated members are entitled to avail a 25% discount while publishing their research papers (of a single author) in Global Journals Inc., if the same is accepted by our Editorial Board and Peer Reviewers. If you are a main author or co-author of a group of authors, you will get discount of 10%.

As MARSBA, you will be given a renowned, secure and free professional email address with 30 GB of space e.g. johnhall@globaljournals.org. This will include Webmail, Spam Assassin, Email Forwarders,Auto-Responders, Email Delivery Route tracing, etc.





We shall provide you intimation regarding launching of e-version of journal of your stream time to time.This may be utilized in your library for the enrichment of knowledge of your students as well as it can also be helpful for the concerned faculty members.



The MARSBA member can apply for approval, grading and certification of standards of their educational and Institutional Degrees to Open Association of Research, Society U.S.A.



Once you are designated as MARSBA, you may send us a scanned copy of all of your credentials. OARS will verify, grade and certify them. This will be based on your academic records, quality of research papers published by you, and some more criteria.

It is mandatory to read all terms and conditions carefully.

© Copyright by Global Journals | Guidelines Handbook

AUXILIARY MEMBERSHIPS

Institutional Fellow of Open Association of Research Society (USA)-OARS (USA)

Global Journals Incorporation (USA) is accredited by Open Association of Research Society, U.S.A (OARS) and in turn, affiliates research institutions as "Institutional Fellow of Open Association of Research Society" (IFOARS).



The "FARSC" is a dignified title which is accorded to a person's name viz. Dr. John E. Hall, Ph.D., FARSC or William Walldroff, M.S., FARSC.

The IFOARS institution is entitled to form a Board comprised of one Chairperson and three to five board members preferably from different streams. The Board will be recognized as "Institutional Board of Open Association of Research Society"-(IBOARS).

The Institute will be entitled to following benefits:

The IBOARS can initially review research papers of their institute and recommend them to publish with respective journal of Global Journals. It can also review the papers of other institutions after obtaining our consent. The second review will be done by peer reviewer of Global Journals Incorporation (USA) The Board is at liberty to appoint a peer reviewer with the approval of chairperson after consulting us.

The author fees of such paper may be waived off up to 40%.

The Global Journals Incorporation (USA) at its discretion can also refer double blind peer reviewed paper at their end to the board for the verification and to get recommendation for final stage of acceptance of publication.





The IBOARS can organize symposium/seminar/conference in their country on behalf of Global Journals Incorporation (USA)-OARS (USA). The terms and conditions can be discussed separately.

The Board can also play vital role by exploring and giving valuable suggestions regarding the Standards of "Open Association of Research Society, U.S.A (OARS)" so that proper amendment can take place for the benefit of entire research community. We shall provide details of particular standard only on receipt of request from the Board.



The board members can also join us as Individual Fellow with 40% discount on total fees applicable to Individual Fellow. They will be entitled to avail all the benefits as declared. Please visit Individual Fellow-sub menu of GlobalJournals.org to have more relevant details.

We shall provide you intimation regarding launching of e-version of journal of your stream time to time. This may be utilized in your library for the enrichment of knowledge of your students as well as it can also be helpful for the concerned faculty members.



After nomination of your institution as "Institutional Fellow" and constantly functioning successfully for one year, we can consider giving recognition to your institute to function as Regional/Zonal office on our behalf.
The board can also take up the additional allied activities for betterment after our consultation.

The following entitlements are applicable to individual Fellows:



Open Association of Research Society, U.S.A (OARS) By-laws states that an individual Fellow may use the designations as applicable, or the corresponding initials. The Credentials of individual Fellow and Associate designations signify that the individual has gained knowledge of the fundamental concepts. One is magnanimous and proficient in an expertise course covering the professional code of conduct, and follows recognized standards of practice.

Open Association of Research Society (US)/ Global Journals Incorporation (USA), as described in Corporate Statements, are educational, research publishing and professional membership organizations. Achieving our individual Fellow or Associate status is based mainly on meeting stated educational research requirements.



Disbursement of 40% Royalty earned through Global Journals : Researcher = 50%, Peer Reviewer = 37.50%, Institution = 12.50% E.g. Out of 40%, the 20% benefit should be passed on to researcher, 15 % benefit towards remuneration should be given to a reviewer and remaining 5% is to be retained by the institution.

We shall provide print version of 12 issues of any three journals [as per your requirement] out of our 38 journals worth $ 2376 USD.

Other:

The individual Fellow and Associate designations accredited by Open Association of Research Society (US) credentials signify guarantees following achievements:

- The professional accredited with Fellow honor, is entitled to various benefits viz. name, fame, honor, regular flow of income, secured bright future, social status etc.

- In addition to above, if one is single author, then entitled to 40% discount on publishing research paper and can get 10%discount if one is co-author or main author among group of authors.
- The Fellow can organize symposium/seminar/conference on behalf of Global Journals Incorporation (USA) and he/she can also attend the same organized by other institutes on behalf of Global Journals.
- The Fellow can become member of Editorial Board Member after completing 3yrs.
- The Fellow can earn 60% of sales proceeds from the sale of reference/review books/literature/publishing of research paper.
- Fellow can also join as paid peer reviewer and earn 15% remuneration of author charges and can also get an opportunity to join as member of the Editorial Board of Global Journals Incorporation (USA)
- • This individual has learned the basic methods of applying those concepts and techniques to common challenging situations. This individual has further demonstrated an in–depth understanding of the application of suitable techniques to a particular area of research practice.

Note :

"

- In future, if the board feels the necessity to change any board member, the same can be done with the consent of the chairperson along with anyone board member without our approval.
- In case, the chairperson needs to be replaced then consent of 2/3rd board members are required and they are also required to jointly pass the resolution copy of which should be sent to us. In such case, it will be compulsory to obtain our approval before replacement.
- In case of "Difference of Opinion [if any]" among the Board members, our decision will be final and binding to everyone.

"

Preferred Author Guidelines

We accept the manuscript submissions in any standard (generic) format.

We typeset manuscripts using advanced typesetting tools like Adobe In Design, CorelDraw, TeXnicCenter, and TeXStudio. We usually recommend authors submit their research using any standard format they are comfortable with, and let Global Journals do the rest.

Alternatively, you can download our basic template from https://globaljournals.org/Template.zip

Authors should submit their complete paper/article, including text illustrations, graphics, conclusions, artwork, and tables. Authors who are not able to submit manuscript using the form above can email the manuscript department at submit@globaljournals.org or get in touch with chiefeditor@globaljournals.org if they wish to send the abstract before submission.

Before and during Submission

Authors must ensure the information provided during the submission of a paper is authentic. Please go through the following checklist before submitting:

1. Authors must go through the complete author guideline and understand and *agree to Global Journals' ethics and code of conduct,* along with author responsibilities.
2. Authors must accept the privacy policy, terms, and conditions of Global Journals.
3. Ensure corresponding author's email address and postal address are accurate and reachable.
4. Manuscript to be submitted must include keywords, an abstract, a paper title, co-author(s') names and details (email address, name, phone number, and institution), figures and illustrations in vector format including appropriate captions, tables, including titles and footnotes, a conclusion, results, acknowledgments and references.
5. Authors should submit paper in a ZIP archive if any supplementary files are required along with the paper.
6. Proper permissions must be acquired for the use of any copyrighted material.
7. Manuscript submitted *must not have been submitted or published elsewhere* and all authors must be aware of the submission.

Declaration of Conflicts of Interest

It is required for authors to declare all financial, institutional, and personal relationships with other individuals and organizations that could influence (bias) their research.

Policy on Plagiarism

Plagiarism is not acceptable in Global Journals submissions at all.

Plagiarized content will not be considered for publication. We reserve the right to inform authors' institutions about plagiarism detected either before or after publication. If plagiarism is identified, we will follow COPE guidelines:

Authors are solely responsible for all the plagiarism that is found. The author must not fabricate, falsify or plagiarize existing research data. The following, if copied, will be considered plagiarism:

- Words (language)
- Ideas
- Findings
- Writings
- Diagrams
- Graphs
- Illustrations
- Lectures

- Printed material
- Graphic representations
- Computer programs
- Electronic material
- Any other original work

Authorship Policies

Global Journals follows the definition of authorship set up by the Open Association of Research Society, USA. According to its guidelines, authorship criteria must be based on:

1. Substantial contributions to the conception and acquisition of data, analysis, and interpretation of findings.
2. Drafting the paper and revising it critically regarding important academic content.
3. Final approval of the version of the paper to be published.

Changes in Authorship

The corresponding author should mention the name and complete details of all co-authors during submission and in manuscript. We support addition, rearrangement, manipulation, and deletions in authors list till the early view publication of the journal. We expect that corresponding author will notify all co-authors of submission. We follow COPE guidelines for changes in authorship.

Copyright

During submission of the manuscript, the author is confirming an exclusive license agreement with Global Journals which gives Global Journals the authority to reproduce, reuse, and republish authors' research. We also believe in flexible copyright terms where copyright may remain with authors/employers/institutions as well. Contact your editor after acceptance to choose your copyright policy. You may follow this form for copyright transfers.

Appealing Decisions

Unless specified in the notification, the Editorial Board's decision on publication of the paper is final and cannot be appealed before making the major change in the manuscript.

Acknowledgments

Contributors to the research other than authors credited should be mentioned in Acknowledgments. The source of funding for the research can be included. Suppliers of resources may be mentioned along with their addresses.

Declaration of funding sources

Global Journals is in partnership with various universities, laboratories, and other institutions worldwide in the research domain. Authors are requested to disclose their source of funding during every stage of their research, such as making analysis, performing laboratory operations, computing data, and using institutional resources, from writing an article to its submission. This will also help authors to get reimbursements by requesting an open access publication letter from Global Journals and submitting to the respective funding source.

Preparing your Manuscript

Authors can submit papers and articles in an acceptable file format: MS Word (doc, docx), LaTeX (.tex, .zip or .rar including all of your files), Adobe PDF (.pdf), rich text format (.rtf), simple text document (.txt), Open Document Text (.odt), and Apple Pages (.pages). Our professional layout editors will format the entire paper according to our official guidelines. This is one of the highlights of publishing with Global Journals—authors should not be concerned about the formatting of their paper. Global Journals accepts articles and manuscripts in every major language, be it Spanish, Chinese, Japanese, Portuguese, Russian, French, German, Dutch, Italian, Greek, or any other national language, but the title, subtitle, and abstract should be in English. This will facilitate indexing and the pre-peer review process.

The following is the official style and template developed for publication of a research paper. Authors are not required to follow this style during the submission of the paper. It is just for reference purposes.

Manuscript Style Instruction (Optional)

- Microsoft Word Document Setting Instructions.
- Font type of all text should be Swis721 Lt BT.
- Page size: 8.27" x 11'", left margin: 0.65, right margin: 0.65, bottom margin: 0.75.
- Paper title should be in one column of font size 24.
- Author name in font size of 11 in one column.
- Abstract: font size 9 with the word "Abstract" in bold italics.
- Main text: font size 10 with two justified columns.
- Two columns with equal column width of 3.38 and spacing of 0.2.
- First character must be three lines drop-capped.
- The paragraph before spacing of 1 pt and after of 0 pt.
- Line spacing of 1 pt.
- Large images must be in one column.
- The names of first main headings (Heading 1) must be in Roman font, capital letters, and font size of 10.
- The names of second main headings (Heading 2) must not include numbers and must be in italics with a font size of 10.

Structure and Format of Manuscript

The recommended size of an original research paper is under 15,000 words and review papers under 7,000 words. Research articles should be less than 10,000 words. Research papers are usually longer than review papers. Review papers are reports of significant research (typically less than 7,000 words, including tables, figures, and references)

A research paper must include:

a) A title which should be relevant to the theme of the paper.
b) A summary, known as an abstract (less than 150 words), containing the major results and conclusions.
c) Up to 10 keywords that precisely identify the paper's subject, purpose, and focus.
d) An introduction, giving fundamental background objectives.
e) Resources and techniques with sufficient complete experimental details (wherever possible by reference) to permit repetition, sources of information must be given, and numerical methods must be specified by reference.
f) Results which should be presented concisely by well-designed tables and figures.
g) Suitable statistical data should also be given.
h) All data must have been gathered with attention to numerical detail in the planning stage.

Design has been recognized to be essential to experiments for a considerable time, and the editor has decided that any paper that appears not to have adequate numerical treatments of the data will be returned unrefereed.

i) Discussion should cover implications and consequences and not just recapitulate the results; conclusions should also be summarized.
j) There should be brief acknowledgments.
k) There ought to be references in the conventional format. Global Journals recommends APA format.

Authors should carefully consider the preparation of papers to ensure that they communicate effectively. Papers are much more likely to be accepted if they are carefully designed and laid out, contain few or no errors, are summarizing, and follow instructions. They will also be published with much fewer delays than those that require much technical and editorial correction.

The Editorial Board reserves the right to make literary corrections and suggestions to improve brevity.



Format Structure

It is necessary that authors take care in submitting a manuscript that is written in simple language and adheres to published guidelines.

All manuscripts submitted to Global Journals should include:

Title

The title page must carry an informative title that reflects the content, a running title (less than 45 characters together with spaces), names of the authors and co-authors, and the place(s) where the work was carried out.

Author details

The full postal address of any related author(s) must be specified.

Abstract

The abstract is the foundation of the research paper. It should be clear and concise and must contain the objective of the paper and inferences drawn. It is advised to not include big mathematical equations or complicated jargon.

Many researchers searching for information online will use search engines such as Google, Yahoo or others. By optimizing your paper for search engines, you will amplify the chance of someone finding it. In turn, this will make it more likely to be viewed and cited in further works. Global Journals has compiled these guidelines to facilitate you to maximize the web-friendliness of the most public part of your paper.

Keywords

A major lynchpin of research work for the writing of research papers is the keyword search, which one will employ to find both library and internet resources. Up to eleven keywords or very brief phrases have to be given to help data retrieval, mining, and indexing.

One must be persistent and creative in using keywords. An effective keyword search requires a strategy: planning of a list of possible keywords and phrases to try.

Choice of the main keywords is the first tool of writing a research paper. Research paper writing is an art. Keyword search should be as strategic as possible.

One should start brainstorming lists of potential keywords before even beginning searching. Think about the most important concepts related to research work. Ask, “What words would a source have to include to be truly valuable in a research paper?” Then consider synonyms for the important words.

It may take the discovery of only one important paper to steer in the right keyword direction because, in most databases, the keywords under which a research paper is abstracted are listed with the paper.

Numerical Methods

Numerical methods used should be transparent and, where appropriate, supported by references.

Abbreviations

Authors must list all the abbreviations used in the paper at the end of the paper or in a separate table before using them.

Formulas and equations

Authors are advised to submit any mathematical equation using either MathJax, KaTeX, or LaTeX, or in a very high-quality image.

Tables, Figures, and Figure Legends

Tables: Tables should be cautiously designed, uncrowned, and include only essential data. Each must have an Arabic number, e.g., Table 4, a self-explanatory caption, and be on a separate sheet. Authors must submit tables in an editable format and not as images. References to these tables (if any) must be mentioned accurately.

Figures

Figures are supposed to be submitted as separate files. Always include a citation in the text for each figure using Arabic numbers, e.g., Fig. 4. Artwork must be submitted online in vector electronic form or by emailing it.

Preparation of Eletronic Figures for Publication

Although low-quality images are sufficient for review purposes, print publication requires high-quality images to prevent the final product being blurred or fuzzy. Submit (possibly by e-mail) EPS (line art) or TIFF (halftone/ photographs) files only. MS PowerPoint and Word Graphics are unsuitable for printed pictures. Avoid using pixel-oriented software. Scans (TIFF only) should have a resolution of at least 350 dpi (halftone) or 700 to 1100 dpi (line drawings). Please give the data for figures in black and white or submit a Color Work Agreement form. EPS files must be saved with fonts embedded (and with a TIFF preview, if possible).

For scanned images, the scanning resolution at final image size ought to be as follows to ensure good reproduction: line art: >650 dpi; halftones (including gel photographs): >350 dpi; figures containing both halftone and line images: >650 dpi.

Color charges: Authors are advised to pay the full cost for the reproduction of their color artwork. Hence, please note that if there is color artwork in your manuscript when it is accepted for publication, we would require you to complete and return a Color Work Agreement form before your paper can be published. Also, you can email your editor to remove the color fee after acceptance of the paper.

Tips for writing a good quality Management Research Paper

Techniques for writing a good quality management and business research paper:

1. Choosing the topic: In most cases, the topic is selected by the interests of the author, but it can also be suggested by the guides. You can have several topics, and then judge which you are most comfortable with. This may be done by asking several questions of yourself, like "Will I be able to carry out a search in this area? Will I find all necessary resources to accomplish the search? Will I be able to find all information in this field area?" If the answer to this type of question is "yes," then you ought to choose that topic. In most cases, you may have to conduct surveys and visit several places. Also, you might have to do a lot of work to find all the rises and falls of the various data on that subject. Sometimes, detailed information plays a vital role, instead of short information. Evaluators are human: The first thing to remember is that evaluators are also human beings. They are not only meant for rejecting a paper. They are here to evaluate your paper. So present your best aspect.

2. Think like evaluators: If you are in confusion or getting demotivated because your paper may not be accepted by the evaluators, then think, and try to evaluate your paper like an evaluator. Try to understand what an evaluator wants in your research paper, and you will automatically have your answer. Make blueprints of paper: The outline is the plan or framework that will help you to arrange your thoughts. It will make your paper logical. But remember that all points of your outline must be related to the topic you have chosen.

3. Ask your guides: If you are having any difficulty with your research, then do not hesitate to share your difficulty with your guide (if you have one). They will surely help you out and resolve your doubts. If you can't clarify what exactly you require for your work, then ask your supervisor to help you with an alternative. He or she might also provide you with a list of essential readings.

4. Use of computer is recommended: As you are doing research in the field of management and business then this point is quite obvious. Use right software: Always use good quality software packages. If you are not capable of judging good software, then you can lose the quality of your paper unknowingly. There are various programs available to help you which you can get through the internet.

5. Use the internet for help: An excellent start for your paper is using Google. It is a wondrous search engine, where you can have your doubts resolved. You may also read some answers for the frequent question of how to write your research paper or find a model research paper. You can download books from the internet. If you have all the required books, place importance on reading, selecting, and analyzing the specified information. Then sketch out your research paper. Use big pictures: You may use encyclopedias like Wikipedia to get pictures with the best resolution. At Global Journals, you should strictly follow here.



6. Bookmarks are useful: When you read any book or magazine, you generally use bookmarks, right? It is a good habit which helps to not lose your continuity. You should always use bookmarks while searching on the internet also, which will make your search easier.

7. Revise what you wrote: When you write anything, always read it, summarize it, and then finalize it.

8. Make every effort: Make every effort to mention what you are going to write in your paper. That means always have a good start. Try to mention everything in the introduction—what is the need for a particular research paper. Polish your work with good writing skills and always give an evaluator what he wants. Make backups: When you are going to do any important thing like making a research paper, you should always have backup copies of it either on your computer or on paper. This protects you from losing any portion of your important data.

9. Produce good diagrams of your own: Always try to include good charts or diagrams in your paper to improve quality. Using several unnecessary diagrams will degrade the quality of your paper by creating a hodgepodge. So always try to include diagrams which were made by you to improve the readability of your paper. Use of direct quotes: When you do research relevant to literature, history, or current affairs, then use of quotes becomes essential, but if the study is relevant to science, use of quotes is not preferable.

10. Use proper verb tense: Use proper verb tenses in your paper. Use past tense to present those events that have happened. Use present tense to indicate events that are going on. Use future tense to indicate events that will happen in the future. Use of wrong tenses will confuse the evaluator. Avoid sentences that are incomplete.

11. Pick a good study spot: Always try to pick a spot for your research which is quiet. Not every spot is good for studying.

12. Know what you know: Always try to know what you know by making objectives, otherwise you will be confused and unable to achieve your target.

13. Use good grammar: Always use good grammar and words that will have a positive impact on the evaluator; use of good vocabulary does not mean using tough words which the evaluator has to find in a dictionary. Do not fragment sentences. Eliminate one-word sentences. Do not ever use a big word when a smaller one would suffice.
Verbs have to be in agreement with their subjects. In a research paper, do not start sentences with conjunctions or finish them with prepositions. When writing formally, it is advisable to never split an infinitive because someone will (wrongly) complain. Avoid clichés like a disease. Always shun irritating alliteration. Use language which is simple and straightforward. Put together a neat summary.

14. Arrangement of information: Each section of the main body should start with an opening sentence, and there should be a changeover at the end of the section. Give only valid and powerful arguments for your topic. You may also maintain your arguments with records.

15. Never start at the last minute: Always allow enough time for research work. Leaving everything to the last minute will degrade your paper and spoil your work.

16. Multitasking in research is not good: Doing several things at the same time is a bad habit in the case of research activity. Research is an area where everything has a particular time slot. Divide your research work into parts, and do a particular part in a particular time slot.

17. Never copy others' work: Never copy others' work and give it your name because if the evaluator has seen it anywhere, you will be in trouble. Take proper rest and food: No matter how many hours you spend on your research activity, if you are not taking care of your health, then all your efforts will have been in vain. For quality research, take proper rest and food.

18. Go to seminars: Attend seminars if the topic is relevant to your research area. Utilize all your resources.

19. Refresh your mind after intervals: Try to give your mind a rest by listening to soft music or sleeping in intervals. This will also improve your memory. Acquire colleagues: Always try to acquire colleagues. No matter how sharp you are, if you acquire colleagues, they can give you ideas which will be helpful to your research.

20. Think technically: Always think technically. If anything happens, search for its reasons, benefits, and demerits. Think and then print: When you go to print your paper, check that tables are not split, headings are not detached from their descriptions, and page sequence is maintained.

21. Adding unnecessary information: Do not add unnecessary information like "I have used MS Excel to draw graphs." Irrelevant and inappropriate material is superfluous. Foreign terminology and phrases are not apropos. One should never take a broad view. Analogy is like feathers on a snake. Use words properly, regardless of how others use them. Remove quotations. Puns are for kids, not grunt readers. Never oversimplify: When adding material to your research paper, never go for oversimplification; this will definitely irritate the evaluator. Be specific. Never use rhythmic redundancies. Contractions shouldn't be used in a research paper. Comparisons are as terrible as clichés. Give up ampersands, abbreviations, and so on. Remove commas that are not necessary. Parenthetical words should be between brackets or commas. Understatement is always the best way to put forward earth-shaking thoughts. Give a detailed literary review.

22. Report concluded results: Use concluded results. From raw data, filter the results, and then conclude your studies based on measurements and observations taken. An appropriate number of decimal places should be used. Parenthetical remarks are prohibited here. Proofread carefully at the final stage. At the end, give an outline to your arguments. Spot perspectives of further study of the subject. Justify your conclusion at the bottom sufficiently, which will probably include examples.

23. Upon conclusion: Once you have concluded your research, the next most important step is to present your findings. Presentation is extremely important as it is the definite medium though which your research is going to be in print for the rest of the crowd. Care should be taken to categorize your thoughts well and present them in a logical and neat manner. A good quality research paper format is essential because it serves to highlight your research paper and bring to light all necessary aspects of your research.

Informal Guidelines of Research Paper Writing

Key points to remember:

- Submit all work in its final form.
- Write your paper in the form which is presented in the guidelines using the template.
- Please note the criteria peer reviewers will use for grading the final paper.

Final points:

One purpose of organizing a research paper is to let people interpret your efforts selectively. The journal requires the following sections, submitted in the order listed, with each section starting on a new page:

The introduction: This will be compiled from reference matter and reflect the design processes or outline of basis that directed you to make a study. As you carry out the process of study, the method and process section will be constructed like that. The results segment will show related statistics in nearly sequential order and direct reviewers to similar intellectual paths throughout the data that you gathered to carry out your study.

The discussion section:

This will provide understanding of the data and projections as to the implications of the results. The use of good quality references throughout the paper will give the effort trustworthiness by representing an alertness to prior workings.

Writing a research paper is not an easy job, no matter how trouble-free the actual research or concept. Practice, excellent preparation, and controlled record-keeping are the only means to make straightforward progression.

General style:

Specific editorial column necessities for compliance of a manuscript will always take over from directions in these general guidelines.

To make a paper clear: Adhere to recommended page limits.

Mistakes to avoid:

- Insertion of a title at the foot of a page with subsequent text on the next page.
- Separating a table, chart, or figure—confine each to a single page.
- Submitting a manuscript with pages out of sequence.
- In every section of your document, use standard writing style, including articles ("a" and "the").
- Keep paying attention to the topic of the paper.



© Copyright by Global Journals | Guidelines Handbook

- Use paragraphs to split each significant point (excluding the abstract).
- Align the primary line of each section.
- Present your points in sound order.
- Use present tense to report well-accepted matters.
- Use past tense to describe specific results.
- Do not use familiar wording; don't address the reviewer directly. Don't use slang or superlatives.
- Avoid use of extra pictures—include only those figures essential to presenting results.

Title page:

Choose a revealing title. It should be short and include the name(s) and address(es) of all authors. It should not have acronyms or abbreviations or exceed two printed lines.

Abstract: This summary should be two hundred words or less. It should clearly and briefly explain the key findings reported in the manuscript and must have precise statistics. It should not have acronyms or abbreviations. It should be logical in itself. Do not cite references at this point.

An abstract is a brief, distinct paragraph summary of finished work or work in development. In a minute or less, a reviewer can be taught the foundation behind the study, common approaches to the problem, relevant results, and significant conclusions or new questions.

Write your summary when your paper is completed because how can you write the summary of anything which is not yet written? Wealth of terminology is very essential in abstract. Use comprehensive sentences, and do not sacrifice readability for brevity; you can maintain it succinctly by phrasing sentences so that they provide more than a lone rationale. The author can at this moment go straight to shortening the outcome. Sum up the study with the subsequent elements in any summary. Try to limit the initial two items to no more than one line each.

Reason for writing the article—theory, overall issue, purpose.

- Fundamental goal.
- To-the-point depiction of the research.
- Consequences, including definite statistics—if the consequences are quantitative in nature, account for this; results of any numerical analysis should be reported. Significant conclusions or questions that emerge from the research.

Approach:

- Single section and succinct.
- An outline of the job done is always written in past tense.
- Concentrate on shortening results—limit background information to a verdict or two.
- Exact spelling, clarity of sentences and phrases, and appropriate reporting of quantities (proper units, important statistics) are just as significant in an abstract as they are anywhere else.

Introduction:

The introduction should "introduce" the manuscript. The reviewer should be presented with sufficient background information to be capable of comprehending and calculating the purpose of your study without having to refer to other works. The basis for the study should be offered. Give the most important references, but avoid making a comprehensive appraisal of the topic. Describe the problem visibly. If the problem is not acknowledged in a logical, reasonable way, the reviewer will give no attention to your results. Speak in common terms about techniques used to explain the problem, if needed, but do not present any particulars about the protocols here.

The following approach can create a valuable beginning:

- Explain the value (significance) of the study.
- Defend the model—why did you employ this particular system or method? What is its compensation? Remark upon its appropriateness from an abstract point of view as well as pointing out sensible reasons for using it.
- Present a justification. State your particular theory(-ies) or aim(s), and describe the logic that led you to choose them.
- Briefly explain the study's tentative purpose and how it meets the declared objectives.

Approach:

Use past tense except for when referring to recognized facts. After all, the manuscript will be submitted after the entire job is done. Sort out your thoughts; manufacture one key point for every section. If you make the four points listed above, you will need at least four paragraphs. Present surrounding information only when it is necessary to support a situation. The reviewer does not desire to read everything you know about a topic. Shape the theory specifically—do not take a broad view.

As always, give awareness to spelling, simplicity, and correctness of sentences and phrases.

Procedures (methods and materials):

This part is supposed to be the easiest to carve if you have good skills. A soundly written procedures segment allows a capable scientist to replicate your results. Present precise information about your supplies. The suppliers and clarity of reagents can be helpful bits of information. Present methods in sequential order, but linked methodologies can be grouped as a segment. Be concise when relating the protocols. Attempt to give the least amount of information that would permit another capable scientist to replicate your outcome, but be cautious that vital information is integrated. The use of subheadings is suggested and ought to be synchronized with the results section.

When a technique is used that has been well-described in another section, mention the specific item describing the way, but draw the basic principle while stating the situation. The purpose is to show all particular resources and broad procedures so that another person may use some or all of the methods in one more study or referee the scientific value of your work. It is not to be a step-by-step report of the whole thing you did, nor is a methods section a set of orders.

Materials:

Materials may be reported in part of a section or else they may be recognized along with your measures.

Methods:

- Report the method and not the particulars of each process that engaged the same methodology.
- Describe the method entirely.
- To be succinct, present methods under headings dedicated to specific dealings or groups of measures.
- Simplify—detail how procedures were completed, not how they were performed on a particular day.
- If well-known procedures were used, account for the procedure by name, possibly with a reference, and that's all.

Approach:

It is embarrassing to use vigorous voice when documenting methods without using first person, which would focus the reviewer's interest on the researcher rather than the job. As a result, when writing up the methods, most authors use third person passive voice.

Use standard style in this and every other part of the paper—avoid familiar lists, and use full sentences.

What to keep away from:

- Resources and methods are not a set of information.
- Skip all descriptive information and surroundings—save it for the argument.
- Leave out information that is immaterial to a third party.

Results:

The principle of a results segment is to present and demonstrate your conclusion. Create this part as entirely objective details of the outcome, and save all understanding for the discussion.

The page length of this segment is set by the sum and types of data to be reported. Use statistics and tables, if suitable, to present consequences most efficiently.

You must clearly differentiate material which would usually be incorporated in a study editorial from any unprocessed data or additional appendix matter that would not be available. In fact, such matters should not be submitted at all except if requested by the instructor.



© Copyright by Global Journals | Guidelines Handbook

Content:

- Sum up your conclusions in text and demonstrate them, if suitable, with figures and tables.
- In the manuscript, explain each of your consequences, and point the reader to remarks that are most appropriate.
- Present a background, such as by describing the question that was addressed by creation of an exacting study.
- Explain results of control experiments and give remarks that are not accessible in a prescribed figure or table, if appropriate.
- Examine your data, then prepare the analyzed (transformed) data in the form of a figure (graph), table, or manuscript.

What to stay away from:

- Do not discuss or infer your outcome, report surrounding information, or try to explain anything.
- Do not include raw data or intermediate calculations in a research manuscript.
- Do not present similar data more than once.
- A manuscript should complement any figures or tables, not duplicate information.
- Never confuse figures with tables—there is a difference.

Approach:

As always, use past tense when you submit your results, and put the whole thing in a reasonable order.

Put figures and tables, appropriately numbered, in order at the end of the report.

If you desire, you may place your figures and tables properly within the text of your results section.

Figures and tables:

If you put figures and tables at the end of some details, make certain that they are visibly distinguished from any attached appendix materials, such as raw facts. Whatever the position, each table must be titled, numbered one after the other, and include a heading. All figures and tables must be divided from the text.

Discussion:

The discussion is expected to be the trickiest segment to write. A lot of papers submitted to the journal are discarded based on problems with the discussion. There is no rule for how long an argument should be.

Position your understanding of the outcome visibly to lead the reviewer through your conclusions, and then finish the paper with a summing up of the implications of the study. The purpose here is to offer an understanding of your results and support all of your conclusions, using facts from your research and generally accepted information, if suitable. The implication of results should be fully described.

Infer your data in the conversation in suitable depth. This means that when you clarify an observable fact, you must explain mechanisms that may account for the observation. If your results vary from your prospect, make clear why that may have happened. If your results agree, then explain the theory that the proof supported. It is never suitable to just state that the data approved the prospect, and let it drop at that. Make a decision as to whether each premise is supported or discarded or if you cannot make a conclusion with assurance. Do not just dismiss a study or part of a study as "uncertain."

Research papers are not acknowledged if the work is imperfect. Draw what conclusions you can based upon the results that you have, and take care of the study as a finished work.

- You may propose future guidelines, such as how an experiment might be personalized to accomplish a new idea.
- Give details of all of your remarks as much as possible, focusing on mechanisms.
- Make a decision as to whether the tentative design sufficiently addressed the theory and whether or not it was correctly restricted. Try to present substitute explanations if they are sensible alternatives.
- One piece of research will not counter an overall question, so maintain the large picture in mind. Where do you go next? The best studies unlock new avenues of study. What questions remain?
- Recommendations for detailed papers will offer supplementary suggestions.

Approach:

When you refer to information, differentiate data generated by your own studies from other available information. Present work done by specific persons (including you) in past tense.

Describe generally acknowledged facts and main beliefs in present tense.

The Administration Rules

Administration Rules to Be Strictly Followed before Submitting Your Research Paper to Global Journals Inc.

Please read the following rules and regulations carefully before submitting your research paper to Global Journals Inc. to avoid rejection.

Segment draft and final research paper: You have to strictly follow the template of a research paper, failing which your paper may get rejected. You are expected to write each part of the paper wholly on your own. The peer reviewers need to identify your own perspective of the concepts in your own terms. Please do not extract straight from any other source, and do not rephrase someone else's analysis. Do not allow anyone else to proofread your manuscript.

Written material: You may discuss this with your guides and key sources. Do not copy anyone else's paper, even if this is only imitation, otherwise it will be rejected on the grounds of plagiarism, which is illegal. Various methods to avoid plagiarism are strictly applied by us to every paper, and, if found guilty, you may be blacklisted, which could affect your career adversely. To guard yourself and others from possible illegal use, please do not permit anyone to use or even read your paper and file.

Criterion for Grading a Research Paper (Compilation) by Global Journals

Please note that following table is only a Grading of "Paper Compilation" and not on "Performed/Stated Research" whose grading solely depends on Individual Assigned Peer Reviewer and Editorial Board Member. These can be available only on request and after decision of Paper. This report will be the property of Global Journals.

Topics	Grades		
	A-B	**C-D**	**E-F**
Abstract	Clear and concise with appropriate content, Correct format. 200 words or below	Unclear summary and no specific data, Incorrect form Above 200 words	No specific data with ambiguous information Above 250 words
Introduction	Containing all background details with clear goal and appropriate details, flow specification, no grammar and spelling mistake, well organized sentence and paragraph, reference cited	Unclear and confusing data, appropriate format, grammar and spelling errors with unorganized matter	Out of place depth and content, hazy format
Methods and Procedures	Clear and to the point with well arranged paragraph, precision and accuracy of facts and figures, well organized subheads	Difficult to comprehend with embarrassed text, too much explanation but completed	Incorrect and unorganized structure with hazy meaning
Result	Well organized, Clear and specific, Correct units with precision, correct data, well structuring of paragraph, no grammar and spelling mistake	Complete and embarrassed text, difficult to comprehend	Irregular format with wrong facts and figures
Discussion	Well organized, meaningful specification, sound conclusion, logical and concise explanation, highly structured paragraph reference cited	Wordy, unclear conclusion, spurious	Conclusion is not cited, unorganized, difficult to comprehend
References	Complete and correct format, well organized	Beside the point, Incomplete	Wrong format and structuring

INDEX

A

Abandonment · 1
Anatomical · 6
Augmentative · 7

C

Circumvent · 5

D

Decline · 4, 11
Diminutive · 7

E

Empathy · 8
Endowed · 1
Enthusiastic · 1
Exponential · 1

I

Inseparability · 3
Integrity, · 3
Interlocution, · 7
Inversely · 9

M

Manifestation · 14

N

Neurons · 6, 8

P

Pessimistic · 10
Plentiful · 1

R

Redeemable · 7
Relevance · 2, 6, 9
Reliant · 9
Repercussions · 2
Repetitive · 1

S

Stealing · 7





Global Journal of Management and Business Research

Visit us on the Web at www.GlobalJournals.org | www.JournalofBusiness.Org
or email us at helpdesk@globaljournals.org



ISSN 9755853

© Global Journals