



Congresso de Administração,
Contabilidade, Economia
e Sustentabilidade

EFEITO DA TROCA SOCIAL NO AMBIENTE DE NEGÓCIOS: uma revisão bibliográfica

Marcielle Anzilago – Doutora em Contabilidade pela Universidade Federal de Santa Catarina. Docente na Universidade Federal de Mato Grosso do Sul – E-mail:
marcielle.anzilago@ufms.br

Franciele do Prado Daciê – Doutora em Administração pela Universidade Estadual de Maringá. Docente na Universidade Estadual de Maringá – E-mail:
frandacie@gmail.com

RESUMO

O estudo objetivou verificar a abordagem adotada na análise das trocas sociais no ambiente de negócios. Para tal utilizou-se periódicos da área de negócios. Os resultados indicam que os autores utilizam a SET para explicar o comportamento dos agentes e como este influencia no desempenho e no vínculo dos relacionamentos. Conclui-se que os estudos sobre a Teoria das Trocas Sociais na área de negócios estão voltados para as relações interorganizacionais, relações entre compradores e fornecedores, e tem como objetivo final verificar o desempenho ou como essas relações de trocas entre os agentes influencia na relação, no desempenho e nas questões de justiça, confiança, oportunismo e comportamento organizacional. O estudo contribui para discussões, tanto sociológicas, econômicas e sociais, em relação ao fortalecimento do mercado a partir da percepção de trocas/benefícios, como meio de propagação da SET como um novo campo de pesquisa.

Palavras-chave: Teoria da Troca Social. Negócios. Troca Social.

Patrocínio:



Apoio:



Realização:



1 INTRODUÇÃO

No ambiente de negócios existem ciclos de vida curtos para lançar novos produtos no mercado, estoques reduzidos para atender mais com menos, e relações de intensidades variadas, todas interdependentes e com necessidade de coordenação (Blessley, Mir, Zacharia & Aloysius, 2018). Esse ambiente aumentou as possibilidades de violações de contratos psicológicos. No entanto, somente o cumprimento de obrigações escritas em um contrato formal de troca pode perder importantes obrigações não declaradas ou relacionais que existem na percepção do comprador de como o fornecedor deve se comportar (Blessley et al., 2018).

Uma maneira de enquadrar as obrigações percebidas pelo fornecedor é pensar no espírito do contrato. Nesse aspecto a Teoria da Troca Social (SET) tende a explicar a estrutura social como um processo de trocas apoiado por uma expectativa de retorno proporcional às ações tomadas (Blau, 1964). Claramente, as expectativas vão além da letra do contrato escrito para abranger o espírito do relacionamento de troca (Gouldner, 1960).

Nesse sentido, com base na SET, o comportamento é determinado por uma comparação das recompensas e dos custos de uma interação (Emerson, 1976), e seus preceitos são aplicados em pesquisas sobre justiça (Konovsky, 2000). Sua premissa é de que indivíduos ou organizações buscam ou esperam recompensas de suas interações com outros (Homans, 1958), e a natureza do retorno esperado pode ser econômica e social (Blau, 1964). O núcleo do SET é a reciprocidade entre parceiros de intercâmbio (Cropanzano & Mitchell, 2005). No contexto das relações de negócios, a reciprocidade entre é tida como uma troca transacional interdependente (Gouldner, 1960), em que a ação de uma parte depende do comportamento da outra. Isso significa que os agentes têm maior probabilidade de manter relacionamentos se notarem senso de justiça entre seus parceiros (Lind & Tyler, 1988).

A interação abrange não apenas a maneira como os indivíduos interagem, mas também o fluxo de informações, a distribuição de recursos e as atividades. Além disso, essas interações resultam em julgamentos cognitivos e na tomada de decisões que afetam o relacionamento (Guercini et al., 2014; Guercini et al., 2015). Assim, recorre-se a SET para avaliar a importância das obrigações relacionais, explicando a estrutura social como um processo de trocas apoiado por uma expectativa de retorno proporcional às ações tomadas (Gouldner, 1960; Blau, 1964). As trocas sociais são críticas nas relações comprador-fornecedor (Kingshott, 2006). Além disso, o cumprimento das expectativas relacionais, embora intangíveis, é necessário para longevidade do relacionamento (Kingshott, 2006).

Como a SET prevê, os relacionamentos são mantidos pelos indivíduos desde que eles percebam algum benefício com o relacionamento (Thibaut & Kelley, 1959; Blau, 1964). No entanto, nem todos os benefícios do relacionamento estão associados a um valor econômico (Blau, 1964). Os benefícios não econômicos, por sua vez, são a base das obrigações relacionais (Atkinson, 2007). Neste aspecto, este estudo busca responder a seguinte questão de pesquisa: **Qual a abordagem aplicada com a Teoria da Troca Social (SET) no ambiente de negócios?** Assim, o estudo objetivou verificar a abordagem adotada na análise das trocas sociais no ambiente de negócios por meio de uma revisão bibliográfica da literatura.

Esse estudo pode ser justificado e se torna relevante por alguns motivos. A Teoria da Troca Social pressupõe que os indivíduos são racionais e calculistas em suas interações sociais, avaliando constantemente os benefícios e custos de uma relação social e, consequentemente, tomando decisões com base nessa avaliação (Gouldner, 1960; Blau, 1964). Esse chamado “relacionamento estável” defendido pela SET é impulsionado por trocas com retornos que não são necessariamente imediatos ou em espécie, mas a partir de um equilíbrio ao longo do tempo (Homans, 1958; Pervan, Bove & Johnson, 2009). No entanto, sob uma perspectiva econômica, o apoio entre agentes de um mercado é mantido dada a percepção da utilidade econômica dos

vínculos (Espeland & Stevens, 1998). Além disso, nesse ambiente de negócios, os aspectos voltados a valoração econômica são imediatistas e estão inerentes (quase que imprescindíveis) à manutenção das relações (Swedberg, 2003).

Considerando que, por um lado, a SET prevê que os relacionamentos são impulsionados pela troca, mesmo que a longo prazo e, por outro, o mercado apresenta necessidades imediatistas de percepção de resultados, existe uma inquietação no que se refere a como são aplicadas as discussões que aplicam essa teoria nos negócios. Os achados dessa pesquisa podem evidenciar aspectos sociais que são avaliados no contexto organizacional, as variáveis que são observadas na criação de valor de um relacionamento e na percepção de melhor desempenho (contribuições e benefícios) entre agentes de mercado (negócios). Portanto, pressupondo que o mercado espera retornos e contribuições nas relações, a análise do estado da arte dessa teoria, aplicada ao ambiente de negócios, oferece *insights* para compreensão de como os agentes se comportam a fim de manter uma interação satisfatória – que será mantida, ou em busca de alternativas mais vantajosas – encerrando a interação.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Breve trajetória da Teoria da Troca Social

A partir da supremacia funcionalista, se desenvolvia a concepção comportamentalista individualista, também chamada de Teoria da Troca ou Intercâmbio Social (Viana, 2006). Essa teoria tem como principais desenvolvedores George Homans (1958) e Peter Blau (1964). Molm (2001) esclarece que as raízes filosóficas do intercâmbio social começam com as conjecturas da economia utilitarista, se ampliam para incluir as forças culturais e estruturais enfatizadas pelos antropólogos clássicos e ingressam na sociologia após novos insumos e modificações da psicologia comportamental.

As fontes de inspirações para a criação da Teoria da Troca Social podem ser atribuídas a vários estudiosos, dentre eles, Smith (1776). Para Smith (1776), os indivíduos são moldados em seres sociais pela sua experiência com a sociedade e esse processo de modelagem envolve trocas sociais. Sob a perspectiva da SET, os indivíduos são recompensados ou punidos, fisicamente e/ou psicologicamente, para determinados comportamentos (Nord, 1973). Além disso, sob uma perspectiva econômica, a sociedade precisa manter opiniões fortes em sua própria capacidade de gerar renda, e filosofias que promovam princípios diferentes do trabalho duro por dinheiro podem ser perigosa para a nação (Farganis, 2016).

Smith e teóricos contemporâneos enfatizam a importância da aprovação social no processo de socialização (Nord, 1973; Smith, 1776). Os teóricos da troca moderna (Blau, 1964; Homans, 1958; Thibault & Kelley, 1959) defendem que as pessoas valorizam e trabalham para a aprovação social, pois não gostam e evitam a desaprovação social. A aprovação é desejada, mas segundo Smith (1776), apenas em quantidades equitativas, ou seja, o autor da ação direciona seus feitos até alcançar um sentimento já interiorizado do quanto recompensa ele merece (Smith, 1776).

Gouldner (1960) argumenta que um processo de intercâmbio social pode começar quando o indivíduo, sabendo que a reciprocidade funciona como uma norma moral, torna-se disposto a fazer o primeiro investimento. Malinowski (1922) aborda o conceito de reciprocidade em descrições de relações comerciais nas comunidades agrícolas e de pesca. Nesses empreendimentos, os participantes aceitavam transações comerciais por três principais motivos: (i) havia a sensação de que ao longo do tempo todas as trocas chegariam a um equilíbrio justo; (ii) havia a consciência de que aqueles que são inúteis serão punidos; e (iii) acreditava-se que aqueles que são úteis receberão ajuda no futuro.

Homans (1958), considerado o pai da SET, foca no indivíduo, tomando como ponto de partida a compreensão dos grupos sociais, que seriam produtos dos objetivos dos indivíduos que os compõem. Os princípios da teoria pressupõem ações de reforço, ou seja, os indivíduos agem (próximo movimento social) baseado em experiências passadas. Assim, a motivação é combinada pelos desejos e objetivos individuais, e um grupo é formado tendo em vista objetivos comuns. Para Homans (1958), o indivíduo seria um agente egoísta visando seus objetivos individuais, e a aprovação social seria o ponto mais relevante no âmago da teoria.

Após Homans, outros propulsores desenvolveram a teoria a medida que agregaram à ideia central aspectos voltados a psicologia, como a análise díade e de pequeno grupo (veja Blau, 1964; Emerson, 1976; Thibaut & Kelley, 1959). Thibaut e Kelley (1959) foram reconhecidos por concentrar seus estudos na teoria da troca, propondo dois padrões de comparação para diferenciar a satisfação do relacionamento e a estabilidade do relacionamento. As análises eram baseadas em dois tipos de comparações, o nível de comparação e o nível de comparação para alternativas. Adicionalmente, Blau (1964), concentrou-se na perspectiva econômica e utilitária da SET, prevendo que indivíduos tendem a retribuir um favor recebido em face da aceitação social. Por fim, Emerson (1976) entrelaçou as ideias de Homans e Blau, ao descrever os efeitos de poder e dependência das relações de troca, advertindo que desequilíbrios de poder causam relacionamentos instáveis, e que a interdependência é crucial para a continuidade da relação de troca social.

2.2 Princípios da Teoria da Troca Social

A SET tem sua origem na década de 1950, aplica os conceitos da economia moderna e da psicologia para a análise do comportamento e das relações humanas a fim de compreender a complexidade da estrutura social (Shiau & Luo, 2012). Embora inicialmente aplicada na análise do comportamento humano (Homans, 1958), posteriormente a SET foi aplicada ao entendimento do comportamento organizacional (Emerson, 1962; Blau, 1964). Farganis (2016) menciona que a SET surgiu a partir das teorias críticas em relação ao *behaviorismo* social e à teoria do valor, motivando Homans (1958) a propor mecanismos para fim de reconhecer a importância da interação face a face em nível individual e as trocas do campo social. Além dos aspectos particularizados, a análise pretendia explorar as estruturas mais complexas e as forças sociais que cercam e determinam a forma dos fenômenos sociais, explicando-os (Farganis, 2016).

Além disso, a SET é uma das mais antigas teorias de comportamento social e, sob uma perspectiva sociológica, busca entender as interações humanas a partir de uma análise das trocas sociais ou troca de recursos (Homans, 1958). Os recursos trocados podem ser tangíveis, tais como mercadorias ou dinheiro – com valor econômico, ou intangíveis, como instrumentos sociais ou amizade – sem valor econômico direto (He et al., 2017). Ao contrário da troca econômica, onde os benefícios são formais e contratuais, os benefícios na troca social raramente são especificados ou negociados antes, mas são de natureza voluntária (Blau, 1964). O pressuposto básico é que as partes entram e mantêm as relações com a expectativa de que será, de alguma maneira, recompensador (Homans, 1958; Blau, 1986).

Segundo Blau (1964), quando atuam conforme as normas sociais, os indivíduos geralmente esperam benefícios recíprocos, como carinho, confiança, gratidão e retorno econômico. Portanto, as interações interpessoais, de uma perspectiva custo-benefício, são uma troca onde os atores usufruem de retornos, onde os agentes agem de forma racional a fim de decidir sua participação nas relações (Blau, 1964). O modelo de troca social afirma que pessoas e organizações interagem para maximizar suas recompensas e minimizar seus custos (Salam, Rao & Pegels, 1998).

Farganis (2016) declara que os valores e normas servem como mediadores em grandes coletividades, porque facilitam a troca social indireta e determinam a integração e diferenciação social. A recompensa pela conformidade com as normas e os valores sociais são a aceitação e a aprovação, bem como a manutenção das estruturas. De acordo com a SET, um relacionamento estável é impulsionado pela troca e pode ser uma troca mais generalizada quando os retornos não são necessariamente imediatos ou em espécie, mas onde existe um equilíbrio (ganhos e abdições) ao longo do tempo (Homans, 1958; Pervan, Bove & Johnson, 2009).

Nesse sentido, a troca social compreende uma série de interações reiteradas que geram obrigações entre duas partes, nas quais a ação de um grupo oferece recompensas e incentivos para as ações de outro grupo (Homans, 1961; Blau 1964; Emerson, 1976). Também é vista como uma ação de troca voluntária motivada pelos retornos esperados da outra parte e um processo mutuamente contingente e gratificante (Blau 1964; Emerson, 1976). Segundo Molm e Cook (1995) e Molm (1997), existem quatro principais princípios que gerem a SET.

O primeiro deles defende que o comportamento é motivado pelo desejo de majorar ganho e evitar perda (aumentar os resultados positivos e diminuir os resultados negativos). O segundo prevê que as relações de troca se desenvolvem em estruturas de dependência mútua (ambas as partes têm algum motivo para se empenharem em obter recursos de valor ou não haveria necessidade de formar uma relação de troca. No terceiro pilar existe o discurso de que os indivíduos se envolvem em trocas recorrentes e mutuamente contingentes com parceiros específicos ao longo do tempo. Por fim, o quarto princípio indica que os resultados são valorizados/reconhecidos à medida que diminuem a utilidade marginal (princípio psicológico da saciedade). Com base nesses princípios centrais, várias previsões são feitas sobre o comportamento dos atores envolvidos na troca e os efeitos de diferentes fatores nos resultados da troca (Molm, 1997).

Com base nessas perspectivas, a troca social surge quando as interações entre os dois grupos levam ao surgimento do senso de obrigação e reciprocidade (Blau, 1964). Além disso, a constituição do conceito de reciprocidade em um relacionamento requer o estabelecimento de regras, de modo a instigar a percepção de favores entre o grupo (Cropanzano & Mitchell, 2005). A troca social, nesse caso, é vista como a criação de valor e será sempre uma troca não contratual, enfatizando reciprocidade e confiança (Homans, 1961; Blau, 1986).

Assim, unidade de análise nas relações de troca social é a relação entre os atores envolvidos no ambiente, seja eles indivíduos ou grupos corporativos (entendidos como unidades) (Tanskanen, 2015). Nessas condições, a criação de valor pode ser assimétrica, ou seja, uma das partes no relacionamento pode se beneficiar mais do que a outra, uma vez que as trocas são não contratuais, ocorrem durante um longo período e incluem obrigações não especificadas (Blau, 1986).

Portanto, sob a perspectiva da SET, acredita-se que as relações de troca social em um ambiente corporativo sejam construídas com base na influência social que a alta administração estabelece aos membros do conselho e outros constituintes (He et al., 2017). O gerenciamento organizacional, por sua vez, é capaz de influenciar os membros do conselho por meio de uma variedade de mecanismos interpessoais que vão desde a persuasão até a intimidação (Belliveau et al., 1996; Westphal, 1998; Westphal & Zajac, 2013). Assim, por meio desse trabalho busca-se identificar como a literatura trata as trocas sociais no ambiente de negócios, com base no comportamento humano, sob uma perspectiva da Teoria da Troca Social.

3 METODOLOGIA

Este estudo tem natureza descritiva e se classifica como uma pesquisa bibliográfica. A fim de compreender a abordagem da Teoria da Troca Social nos negócios, realizou-se um

levantamento do estado da arte de materiais anteriormente publicados na forma de artigos científicos na base de dado *Scopus*. A base *Scopus* é uma das bases mais robustas na área científica, indexada a Elsevier e contém mais de 82 milhões de registros e conteúdo de mais de 5.000 editoras. Além disso, se trata de uma das bases mais conhecidas e aplicadas em estudos de revisão sistemática. Oferece também a capacidade de avaliar o desempenho das pesquisas por meio da Bibliometria (medição de produção científica) (Elsevier, 2021). Essa ferramenta auxilia no direcionamento dos estudos mais relevantes e a influência da pesquisa, permitindo que as próximas pesquisas identifiquem os achados mais relevantes e, por sua vez, mapeie as lacunas na literatura.

Nesse procedimento, foi utilizado recorte longitudinal de 6 anos (2014 a 2019). Para a coleta de dados, fez-se um levantamento dos estudos sobre a Teoria da Troca Social - SET. Nos procedimentos de coleta, aplicou-se o filtro/expressão “*Social Exchange Theory*” nas categorias “título, palavras-chave e resumo”. Como resultado, a base apresentou o total de 634 trabalhos em revistas científicas. Em seguida, utilizou-se a ferramenta da *Scopus* que permite filtrar os trabalhos por área, selecionando “business, management and accounting”, resultando em 114 artigos.

Seus dados principais (título, autores, resumo, dados do veículo científico de publicação) foram exportados para o *Microsoft Excel* para a análise prévia do contexto dos materiais. Em seguida foi feita a leitura prévia do título e resumo de cada trabalho a fim de identificar àqueles que mais se adequavam no assunto de busca. Com esse procedimento, restaram para análise somente 10 artigos. Após o levantamento da pesquisa, os dados foram tabulados para análise e aplicou-se uma abordagem qualitativa no intuito de descrever as principais características dos estudos.

4 RESULTADOS

A Teoria da Troca Social (SET) tem sido aplicada em várias áreas do conhecimento e em diversos estudos. Neste estudo investigou-se a Teoria da Troca Social no contexto de negócios, tentando evidenciar que de maneira a abordagem de trocas sociais são aplicadas no ambiente empresarial. A Figura 1 apresenta uma nuvem de palavras dos estudos encontrados sobre a SET na área de negócios.

Figura 1-
Nuvem de Palavras

Wu e Lee (2017)	Empowering group leaders encourages knowledge sharing: integrating the social exchange theory and positive organizational behavior perspective	Journal of Knowledge Management
Paillé e Meija-Morelos (2019)	Organisational support is not always enough to encourage employee environmental performance. The moderating role of exchange ideology	Journal of Cleaner Production

Fonte: dados da pesquisa

Nos estudos analisados, a troca foi avaliada sob a percepção de justiça, poder, relacionamento entre empresas (compradores e fornecedores) e compartilhamento de informação e recursos. A SET foi amplamente aplicada na análise da cadeia de suprimentos e em relações interorganizacionais (periódicos internacionais vinculados a essa área), explorando os conceitos de oportunismo, colaboração, confiança, comprometimento e confiança nas relações entre compradores e fornecedores e na influência da parceria para o desempenho e na continuidade da relação (manutenção das parcerias). As análises, por sua vez, não estavam limitadas entre organizações, como também no ambiente interno entre, por exemplo, gestores e demais operários. De forma a complementar essa análise, a Figura 3 apresenta os principais objetivos de cada estudo encontrado.

Figura 3-
Objetivos dos estudos sobre SET

Autores	Objetivo dos estudos
Pulles et al. (2014)	Com base na Teoria das Trocas Sociais, examinaram as práticas de gerenciamento da cadeia de suprimentos que ajudam as empresas a adquirirem melhores fontes de fornecedores.
Griffith et al. (2006)	Examinaram como as políticas processuais e distributivas de justiça de uma empresa influenciam as atitudes e comportamentos de seus parceiros, com base na Teoria das Trocas Sociais.
Shore et al. (2006)	Analisaram as trocas econômicas e sociais entre empregados e empregadores.
Kramer e Hartmann (2014)	Utilizaram a Teoria das Trocas Sociais para explicar os resultados dos arranjos orçamentários alternativos.
Wu et al. (2014)	Analisaram as relações entre variáveis da Teoria das Trocas Sociais, compartilhamento e colaboração de informações e desempenho da cadeia de suprimentos.
Jeong e Oh (2017)	Avaliaram e compararam os papéis de confiança e satisfação como mediadores em um modelo de teoria de troca social e examinaram a Teoria das Trocas Sociais de uma perspectiva diádica com parceiros de negócios no mesmo relacionamento.
Huo et al. (2016)	Investigaram como a justiça do fornecedor influencia os investimentos e a comunicação específicos dos compradores na cadeia de suprimentos.
Tsano e Zografos (2016)	Examinaram os efeitos dos antecedentes comportamentais da colaboração nos relacionamentos da cadeia de suprimentos na integração e desempenho.
Wu e Lee (2017)	Com base na Teoria das Trocas Sociais e na perspectiva do Comportamento Organizacional Positivo (POB), examinaram como a liderança positiva de um líder de grupo pode ajudar os membros do grupo a desenvolverem capital psicológico positivo.
Paillé e Meija-Morelos (2019)	Analisaram o efeito indireto do suporte organizacional percebido ao meio ambiente no desempenho ambiental dos funcionários.

Fonte: dados da pesquisa

Com base nos objetivos das pesquisas, percebe-se que os autores utilizam a SET para explicar o comportamento e a influência de agentes no desempenho e no relacionamento de um meio. Com base na Teoria de Troca Social, Pulles et al. (2014) examinaram as práticas de gerenciamento da cadeia de suprimentos que ajudam as empresas a adquirirem melhores fontes de fornecedores em relação as empresas rivais que compram do mesmo fornecedor. Os autores utilizaram dados de 185 empresas fornecedoras e aplicaram a modelagem de equações estruturais para verificar se as táticas coercitivas, a dependência, a confiança (dedicação e competência) afetam os relacionamentos comprador-vendedor. Os resultados evidenciam que as táticas coercitivas não afetam negativamente a alocação de recursos do fornecedor e que a confiança não afeta positivamente a alocação de recursos do fornecedor. Os achados ainda indicam que a dependência do fornecedor pela empresa compradora, em termos de participação no volume de negócios, afeta a relação entre a confiança e a alocação de recursos do fornecedor mais do que as dimensões do poder. Além disso, a confiança na dedicação afeta apenas a alocação de recursos do fornecedor quando o comprador tem uma grande participação no faturamento do fornecedor, enquanto a confiança na competência é mais eficaz se os compradores forem responsáveis em uma pequena participação no volume de negócios do vendedor/fornecedor.

Griffith et al. (2006) examinaram como as políticas processuais e distributivas de justiça de uma empresa influenciam as atitudes e comportamentos de seus parceiros. A amostra utilizada foi de 290 relacionamentos com a cadeia de suprimentos e as descobertas demonstram que as políticas de justiça processual e distributiva, promulgadas pela empresa de um parceiro, melhoram a orientação a longo prazo e o comportamento relacional de uma empresa. Os resultados indicam que, quando um membro da cadeia de fornecimento trata seu parceiro de forma justa (em termos de processos e alocação de recompensas), seu parceiro retribui adotando atitudes e engajando-se em comportamentos voltados ao fortalecimento da parceria. Além disso, ao examinar a influência relativa da justiça processual e distributiva na atitude de orientação de longo prazo, os resultados indicam uma influência significativamente mais forte da política social de justiça processual em oposição à política econômica de justiça distributiva. Estes resultados sugerem que, embora as firmas frequentemente focalizem a atenção no resultado econômico da relação, os meios sociais, ou como alguém é tratado, podem ser mais importantes para focar quando consideramos os relacionamentos da cadeia de suprimentos. Assim, adotando a SET no contexto da gestão da cadeia de suprimentos, identifica-se as consequências atitudinais, comportamentais e de desempenho dos comportamentos táticos e operacionais fundamentais das políticas de uma empresa.

Shore et al. (2006) examinaram as trocas econômicas e sociais entre empregados e empregadores dentro de um modelo no qual o apoio organizacional e o comprometimento afetivo e contínuo serviram como preditores, e o desempenho, o comportamento de cidadania de altruísmo, a ausência e o atraso como resultados. Os resultados apoiam a proposição de troca social e econômica como aspectos relativamente independentes de troca na relação de emprego, ou seja, os indivíduos participam de ambas as trocas simultaneamente. Os resultados sugerem também que as duas formas de troca podem operar de forma relativamente independente. Níveis mais elevados de troca social foram associados a níveis mais elevados de comprometimento afetivo, indicando que o comprometimento é uma via de mão dupla. Antes que os funcionários desenvolvam um apego afetivo a seus empregadores, eles devem primeiro acreditar que seus empregadores estão comprometidos com eles. Ainda conforme resultados do estudo, a troca econômica nem sempre está relacionada ao compromisso de continuidade do relacionamento. Os resultados também apoiam a utilidade de medir explicitamente as percepções dos funcionários sobre as trocas sociais e econômicas que eles têm com seus empregadores.

Segundo os autores, entender melhor a natureza das trocas envolvidas nos relacionamentos dos funcionários com seus empregadores torna-se útil na previsão do comportamento dos funcionários.

Kramer e Hartmann (2014) investigaram os efeitos de uma orientação *top-down* (TD) versus *bottom-up* (BU) em diferentes estágios do processo de estabelecimento de metas orçamentárias sobre o desempenho. Os autores utilizaram a Teoria da Troca Social para explicar os resultados dos arranjos orçamentários alternativos e complementaram o foco tradicional na participação orçamentária na definição de metas com uma perspectiva orientada para o processo. Os autores previam que as orientações TD e BU nos estágios subsequentes do processo orçamentário tinham efeitos diferentes nas relações de troca dos gerentes com a empresa e de suas respostas comportamentais. A pesquisa realizada com gerentes alemães em 127 empresas mostrou que os efeitos do TD e da BU no desempenho gerencial e na folga orçamentária são mediados pelas percepções gerenciais da natureza social ou econômica do relacionamento com sua empresa. Além disso, a orientação TD na emissão de diretrizes melhora a troca econômica (menor redução de desempenho), e a orientação de BU no desenvolvimento da proposta de orçamento inicial aumenta a troca social (maior redução de desempenho).

Com base na SET, Wu et al. (2014) propuseram um novo modelo de pesquisa para examinar as relações entre variáveis compartilhamento e colaboração de informações e o desempenho da cadeia de suprimentos. Os autores realizaram o estudo em empresas de manufatura e serviços publicada pela Bolsa de Valores de Taiwan. As descobertas empíricas mostram que os problemas baseados em SET (como comprometimento e confiança ou justiça e poder) são importantes para determinar o compartilhamento de informações e a colaboração, e tanto o compartilhamento de informações quanto a colaboração indicam um efeito de mediação parcial no desempenho da cadeia de suprimentos.

Jeong e Oh (2017), utilizaram a Teoria da Troca Social no relacionamento do negócio entre empresas de gerenciamento de destinos e planejadores de encontro. Os autores avaliaram e compararam os papéis de confiança e satisfação como mediadores em um modelo da SET e examinaram a teoria sob uma perspectiva diádica com parceiros de negócios no mesmo relacionamento. Os autores encontraram que a satisfação poderia desempenhar um papel mais significativo do que a confiança como mediador nos relacionamentos entre empresas.

Huo et al. (2016) investigaram como a justiça do fornecedor influencia os investimentos e a comunicação dos compradores, os quais, por sua vez, influenciam o comportamento oportunista de ambas as partes na cadeia de suprimentos. Dados de 240 empresas na China foram utilizados para testar os relacionamentos propostos pelos autores. Os resultados sugerem que a justiça distributiva e processual do fornecedor pode aumentar o investimento específico do comprador. No entanto, a justiça interacional do fornecedor melhora apenas a comunicação do comprador com o fornecedor. Além disso, o oportunismo do fornecedor é limitado pela comunicação do comprador, mas aumentado pelo investimento específico do comprador. O oportunismo do comprador é limitado pela comunicação do comprador e pela justiça processual do fornecedor. Dentre as contribuições, o estudo ajuda gerentes a manterem relacionamentos na cadeia de suprimentos com mais eficiência.

Tsano e Zografos (2016) examinaram os efeitos dos antecedentes comportamentais da colaboração nos relacionamentos da cadeia de suprimentos na integração e desempenho desta. Foi realizada uma pesquisa com gerentes da cadeia de suprimentos/logística de empresas focais de fabricação baseadas na Europa, Estados Unidos da América e Ásia. Os resultados indicam que a mutualidade, reciprocidade, confiança e comprometimento são fundamentais para a formação de relacionamentos na cadeia de suprimentos caracterizados por maior integração das

informações. Por sua vez, a integração de informações tem um impacto muito mais forte na coordenação das decisões operacionais relacionadas ao planejamento de produção e demanda do que nas decisões relacionadas aos processos de produção reais. No entanto, os processos de produção afetam o desempenho da cadeia de suprimentos muito mais do que a integração de informações.

Wu e Lee (2017), com base na teoria das trocas sociais (SET) e na perspectiva do comportamento organizacional positivo (POB), examinaram como a liderança positiva de um líder de grupo (por exemplo, capacitar a liderança) pode ajudar os membros do grupo a desenvolver capital psicológico positivo, aumentando seu compartilhamento de conhecimento. Os autores realizam uma análise multinível para explorar a inter-relação entre liderança empoderadora, capital psicológico e compartilhamento de conhecimento. A amostra incluiu 64 grupos de trabalho compostos por 537 membros do grupo, e o teste empírico é realizado por modelagem linear hierárquica. Os resultados mostram que o empoderamento da liderança em um grupo de trabalho tem um impacto direto em vários níveis no compartilhamento de conhecimentos dos membros e que o capital psicológico medeia parcialmente a relação entre o empoderamento da liderança e o compartilhamento de conhecimentos. A pesquisa mostrou que a liderança positiva pode ajudar liderados a desenvolver melhores recursos psicológicos positivos, aprimorando o compartilhamento de conhecimento.

Paillé e Meija-Morelos (2019) examinaram o comportamento da cidadania organizacional para o meio ambiente e o desempenho ambiental individual. O estudo foi realizado com ex-alunos de uma universidade mexicana e prevê, com base na SET, que embora os indivíduos sejam motivados à cidadania a partir da percepção de trocas benéficas mútuas ao longo do tempo, a adesão à essas práticas (efeito esperado do apoio) depende da ideologia da troca (relevância do benefício). Em suas descobertas, os autores mostram que a ideologia da troca interage com o apoio organizacional, influenciando o comportamento da cidadania organizacional em relação ao meio ambiente. Observou-se também um efeito de moderação na previsão do desempenho ambiental dos funcionários apenas para um alto nível de ideologia de troca. Por outro lado, o suporte organizacional ao meio ambiente pode não induzir o efeito esperado no desempenho ambiental individual de funcionários com orientação limitada ou inexistente.

Percebe-se assim que, os estudos sobre a Teoria das Trocas Sociais no que tange a área de negócios estão voltados para as relações interorganizacionais, geralmente na cadeia de suprimentos, relações entre compradores e fornecedores, e tem como objetivo final verificar o desempenho ou como essas relações de trocas entre os agentes influencia na relação, no desempenho e nas questões de justiça, confiança, oportunismo e comportamento organizacional.

5 CONCLUSÕES

O estudo objetivou verificar a abordagem adotada na análise das trocas sociais no ambiente de negócios por meio de uma revisão bibliográfica da literatura. Para a coleta de dados, utilizou-se um recorte de 6 anos (2014 a 2019), com base no termo *Social Exchange Theory* (Teoria da Troca Social), na base de dados *Scopus*, a partir de periódicos da área de negócios. A análise foi realizada de maneira descritiva no intuito de apresentar as principais características dos estudos.

Os resultados indicam que na análise de relacionamentos a partir da SET, o enquadramento de obrigações foi enfatizado sob as seguintes palavras: trocas, desempenho, resultado, integração, parceiro, comportamento, relacionamento, compartilhamento, justiça, confiança e parceiro. Com base nesses pilares, percebe-se que a estrutura social da SET está

presente nas empresas onde os estudos foram realizados e a expectativa de retorno influencia diretamente no desempenho destas e de seus parceiros. Nos estudos encontrados, a troca está direcionada ao senso de justiça, poder, relacionamento entre empresas, compartilhamento de informação e recursos. Além disso, os relacionamentos são pautados na confiança e no comprometimento, seja na relação gestor-funcionários, gestor-empresa ou empresas-empresas.

Ainda sobre os resultados, percebe-se que os estudos sobre a SET no ambiente de negócios estão voltados, em grande maioria, para a cadeia de suprimentos e relações interorganizacionais. Os estudos estão publicados em grande parte em revistas de gestão na cadeia de suprimentos e negócios internacionais. Os autores, por sua vez, utilizam a SET para explicar o comportamento dos agentes pesquisados e como este influencia no desempenho e no formato e vínculo que mantem os relacionamentos (justiça, confiança, oportunismo e comportamento organizacional).

O estudo contribui como meio de propagação da SET como um novo campo de pesquisa na área de negócios. Contribui também como forma de demonstrar a importância das relações sociais e como estas influenciam dentro e fora da organização. O estudo limita-se a um estudo de cunho bibliográfico, com um período de 6 anos. Para estudos futuros, sugere-se estender o período, aplicar em outras bases de dados, ou ainda, buscar compreender essas relações de troca social sob uma perspectiva de como o valor econômico é mensurado entre os agentes interessados no vínculo.

REFERÊNCIAS

- Atkinson, C. (2007). Trust and the psychological contract. *Employee Relations*, 29(3), 227-246.
- Belliveau, M., O'Reilly, C., & Wade, J. (1996). Social capital at the top: Effects of social similarity and status on CEO compensation. *Academy of Management Journal*, 39(6), 1568-1593. doi: 10.2307/257069
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. Transaction Publishers.
- Blessley, M., Mir, S., Zacharia, Z., & Aloysius, J. (2018). *Breaching relational obligations in a buyer-supplier relationship: Feelings of violation, fairness perceptions and supplier switching*. *Industrial Marketing Management*. doi:10.1016/j.indmarman.2018.04.011
- Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2005). Social exchange theory: An interdisciplinary review of conceptual and definitional issues. *Journal of Management*, 31(6), 874-900. doi: 10.1177/0149206305279602
- Emerson, R. M. (1962). Power-dependence relations. *American Sociological Review*, 27(1), 31-41. doi: 10.2307/2089716
- Emerson, R. M. (1976). Social exchange theory. *Annual Review of Sociology*, 2, 335-362.
- Farganis, J. (2016). *Leituras em teoria social: da tradição clássica ao Pós-modernismo*. Tradução Henrique de oliveira guerra, revisão técnica Alexandre Barbosa pereira, 7 edição Porto Alegre, AMGH.
- Gouldner, A. W. (1960). The norm of reciprocity: A preliminary statement. *American Sociological Review*, 25(2), 161-178.
- Griffith, D. A., Harvey, M. G., & Lusch, R. F. (2006). Social exchange in supply chain relationships: The resulting benefits of procedural and distributive justice. *Journal of Operations Management*, 24(2) 85-98. doi:10.1016/j.jom.2005.03.003
- Guercini, S., La Rocca, A., Runfola, A., & Snehota, I. (2014). Interaction behaviors in business relationships and heuristics: Issues for management and research agenda. *Industrial Marketing Management*, 43(6), 929-937.

- Guercini, S., La Rocca, A., Runfola, A., & Snehota, I. (2015). Heuristics in customersupplier interaction. *Industrial Marketing Management*, 48, 26-37.
- He, L., Yang, R., & He, Y. (2017). Does social exchange relationship impair audit committee effectiveness? *Journal of Management and Governance*, 22(2), 219-249. doi: 10.1007/s10997-017-9385-5
- Homans, G. C. (1958). Social behavior as exchange. *American Journal of Sociology*, 63(6), 597-606.
- Homans, G. C. (1961). *Social behavior: Its elementary forms*. New York: Harcourt Brace.
- Huo, B., Wang, Z., & Tian, Y. (2016). The impact of justice on collaborative and opportunistic behaviors in supply chain relationships. *International Journal of Production Economics*, 177, 12-23. doi:10.1016/j.ijpe.2016.04.006
- Jeong, M., & Oh, H. (2017). Business-to-business social exchange relationship beyond trust and commitment. *International Journal of Hospitality Management*, 65, 115-124. doi: 10.1016/j.ijhm.2017.06.004
- Kingshott, R. P. J. (2006). The impact of psychological contracts upon trust and commitment within supplier-buyer relationships: A social exchange view. *Industrial Marketing Management*, 35(6), 724-739.
- Kramer, S., & Hartmann, F. (2014). How Top-down and Bottom-up Budgeting Affect Budget Slack and Performance through Social and Economic Exchange. *ABACUS*, 50(3), 314-340. doi: 10.1111/abac.12032
- Malinowski, B. (1922). *Argonauts of the western Pacific: An account of native enterprise and adventure in the archipelagoes of Melansian New Guinea*. London: Routledge.
- Molm, L. D. (1991). Social exchange: Satisfaction in power-dependence relations. *American Sociological Review*, 56(4), 475-493. doi: 10.2307/2096269
- Molm, L. D. (1997). *Coercive Power in Social Exchange*. Cambridge University Press, Cambridge, UK.
- Molm, L. D., & Cook, K. S. (1995). Social exchange and exchange networks. In: Cook, K.S., Fine, G.A., House, J.S. (Eds.). *Sociological Perspectives on Social Psychology*. Allyn and Bacon, Needham Heights, MA, p. 209-235.
- Nord, W. (1973). Adam Smith and Contemporary Social Exchange Theory. *American Journal of Economics and Sociology*, 32(4), 421-436.
- Paillé, P., & Meija-Morelos, J. H. (2019). Organisational support is not always enough to encourage employee environmental performance. The moderating role of exchange ideology. *Journal of Cleaner Production*, 220, 1061-1070. doi:10.1016/j.jclepro.2019.02.192
- Pervan, S., Bove, L., & Johnson, L. (2009). Reciprocity as a key stabilizing norm of interpersonal marketing relationships: Scale development, and validation. *Industrial Marketing Management*, 38(1), 60-70. doi: 10.1016/j.indmarman.2007.11.001
- Pulles, N. J., Veldman, J., Schiele, H., & Sierksma, H. (2014). Pressure or pamper? The effects of power and trust dimensions on supplier resource allocation. *Journal of Supply Chain Management*, 50(3), 16-36. doi: 10.1111/jscm.12049
- Salam, A. F., Rao, H. R., & Pegels, C. C. (1998). *An investigation of consumer perceived risk on electronic commerce transactions: The role of institutional trust, and economic incentive in a social exchange framework*. In Paper presented at Americas conference on information systems. Baltimore, MD, USA.
- Shiau, W. L., & Luo, M. M. (2012). Factors affecting online group buying intention and satisfaction: A social exchange theory perspective. *Computers in Human Behavior*, 28(6), 2431-2444. doi: 10.1016/j.chb.2012.07.030

- Shore, L. M., Tetrick, L. E., Lynch, P., & Barksdale, K. (2006), 'Social and Economic Exchange: Construct Development and Validation'. *Journal of Applied Social Psychology*, 36(4), 837-67. doi: 10.1111/j.0021-9029.2006.00046.x
- Smith, A. (1776). *A riqueza das nações: Investigação sobre a natureza e suas causas*. São Paulo: Abril Cultural, Coleção Os economistas.
- Swedberg, R. (2003). *Principles of Economic Sociology*. Princeton.
- Tanskanen, K. (2015). "Who wins in a complex buyer-supplier relationship? A social exchange theory based dyadic study". *International Journal of Operations & Production Management*, 35(4), 577-603. doi: 10.1108/IJOPM-10-2012-0432
- Thibaut, J. W., & Kelley, H. H. (1959). *The social psychology of groups*. Transaction Publishers.
- Tsanos, C., & Zografos, K. (2016), "The effects of behavioural supply chain relationship antecedents on integration and performance", *Supply Chain Management*, 21(6), 678-693. doi: 10.1108/SCM-06-2016-0211
- Viana, N. (2006). *Introdução a Sociologia*. 1 edição. Série Ciências Humanas. Biblioteca Universitária Autêntica.
- Westphal, J. D. (1998). Board games: How CEOs adapt to increases in structural board Independence from management. *Administrative Science Quarterly*, 43(3), 511-537. doi: 10.2307/2393674
- Westphal, J. D., & Zajac, E. J. (2013). A behavioral theory of corporate governance: Explicating the mechanisms of socially situated and socially constituted agency. *Academy of Management Annals*, 7(1), 607-661. doi: 10.1080/19416520.2013.783669
- Wu, I. L., Chuang, C. H., & Hsu, C. H. (2014). Information sharing and collaborative behavior sin enabling supply chain performance: A social exchange perspective. *International Journal of Production Economics*, 148(C), 122-132.
- Wu, W. and Lee, Y. (2017), "Empowering group leaders encourages knowledge sharing: integrating the social exchange theory and positive organizational behavior perspective", *Journal of Knowledge Management*, 21(2), 474-491. doi: 10.1108/JKM-08-2016-0318