

CAPITAL HUMANO X CAPITAL ESTRUTURAL: UM ESTUDO EM LOJAS DE ROUPAS

Lívia Pereira Bié¹; Ruth Viana de Oliveira¹; Carla Paloma Pimentel e Silva¹; Saulo Roger Girão Damasceno¹; Carlos Rian de Freitas Brito¹; Bárbara Sampaio de Menezes²

¹Discente do Curso de Administração do Centro Universitário Católica de Quixadá.

²Mestre. Docente do Curso de Administração do Centro Universitário Católica de Quixadá.

E-mail: barbarasampaio@unicatolicaquixada.edu.br

RESUMO

Este artigo teve como objetivo compreender quais critérios os gestores de lojas de roupas utilizam ao tomar a decisão de investir em capital humano e/ou capital estrutural. O estudo possui natureza qualitativa e caráter descritivo. A pesquisa foi feita por meio de entrevistas aos donos das lojas, contando seis, no total. No mês de maio de 2019. Os resultados da pesquisa apontaram que gestores de estabelecimentos do segmento têxtil têm a tendência à investirem em capital estrutural, deixando o capital humano para segundo plano. Conclui-se que a pesquisa demonstrou que gestores de lojas de roupas investem mais em capital estrutural.

Palavras-chave: Capital estrutural. Capital Humano. Gestores. Lojas de roupas.

INTRODUÇÃO

Decorrente de mudanças no microambiente e macroambiente das empresas, como: ameaças de novos entrantes, concorrentes e economia, as empresas podem se sentir cada vez mais pressionadas a buscarem novas maneiras de se manterem no mercado. Em razão disso, algumas organizações têm como meio utilizar o capital intelectual como forma de promover a si mesma (BATEMAN; SNELL, 2012).

Segundo Edvinsson e Malone (1997) capital intelectual é a junção do capital humano e do capital estrutural. Mediante as concepções deles, pode-se definir capital humano como aquele que é composto de conhecimento, poder de inovação e habilidade dos empregados mais os valores, a cultura e a filosofia da empresa. E capital estrutural como aquele que é formado pelos equipamentos de informática, *softwares*, banco de dados, patentes, marcas registradas, relacionamento com os clientes e tudo o mais da capacidade organizacional que apoia a produtividade dos empregados.

Assim, este estudo é considerado relevante a nível acadêmico por debater mais sobre capital intelectual, gerando conhecimento e possíveis discussões posteriores a partir do seu resultado. À nível social, os empresários de lojas de roupas podem utilizar-se deste estudo para criar uma vantagem competitiva dentro de suas organizações. Já a escolha de lojas do segmento de roupas se dá pelo fato do mercado que está em constante mudança, apresentando um público variado e exigente. Desta forma, surge o questionamento: quais critérios os gestores utilizam ao investir em capital estrutural e/ou capital humano em suas lojas de roupas?

Para responder à pergunta de pesquisa foi estabelecido o seguinte objetivo geral: compreender quais critérios os gestores utilizam na tomada de decisão ao optar por investir em capital humano e/ou capital estrutural. E com o intuito de alcançar o geral foram colocados os seguintes específicos: i) identificar quais os critérios que os gestores de loja de roupas utilizam ao escolher investir em capital estrutural ii) identificar quais os critérios que os gestores de uma loja de roupas utilizam ao escolher investir em capital humano. iii) interpretar qual dos investimentos se sobressaem, conforme percepção dos gestores.

METODOLOGIA

A presente pesquisa é de natureza qualitativa, com fins descritivos. Quanto aos seus meios, é uma pesquisa de campo. Este estudo foi realizado em seis lojas do segmento de vestuários localizadas na cidade de Quixeramobim, no mês de maio do ano de 2019, com o objetivo central de avaliar qual dos capitais (estrutural e humano) as empresas buscam investir mais, tendo em vista esse objetivo foi elaborado quatro perguntas para a realização da entrevista. As perguntas foram elaboradas de forma que respondessem aos

objetivos específicos, como demonstra o quadro abaixo:

Quadro 01 – Objetivos específicos X Perguntas

Objetivos específicos	Perguntas
Identificar quais os critérios que os gestores de loja de roupas utilizam ao escolher investir em capital estrutural;	O que você entende por capital estrutural? Quais os critérios utilizados para se investir em capital estrutural?
Identificar quais os critérios que os gestores de uma loja de roupas utilizam ao escolher investir em capital humano;	O que você entende por capital humano? Quais os critérios utilizados para se investir em capital humano?

Fonte: dados da pesquisa.

A partir dessas perguntas foi realizada a entrevista com roteiro semiestruturado, com as quatro perguntas citadas. Quanto aos critérios de inclusão, foram utilizados dois: pessoas que ocupassem cargos de chefia e organizações que possuíssem campo propício para a aplicação da pesquisa. Os entrevistados apresentavam as seguintes características:

Quadro 02 – Entrevistados X Sexo X Loja

Entrevistados	Sexo	Loja
A	Masculino	1
B	Feminino	2
C	Feminino	3
D	Masculino	4
E	Feminino	5
F	Masculino	6

Fonte: dados da pesquisa.

Os dados foram examinados seguindo o método de análise de conteúdo de Bardin (1973). Esse método consiste em uma sistematização do conteúdo das mensagens, essas mensagens foram passadas por um teste de associação de palavras. Após esse processo, foi realizado: a organização da análise; a codificação de resultados; as categorizações; as inferências; e, por fim, a informatização da análise das comunicações.

ANÁLISE DE DADOS

CAPITAL ESTRUTURAL

O capital estrutural é conceituado por Edvinsson e Malone (1997) como a toda a parte que dá suporte a empresa, desde o estabelecimento em si, com também *softwares*, banco de dados, computadores e etc. Mediante a esta conceituação e aos objetivos específicos da pesquisa, foi perguntado aos entrevistados se eles sabiam o que era capital estrutural e quais eram os critérios que eles utilizavam para investir nele, assim como demonstra o quadro 01. Quanto à conceituação, os entrevistados demonstraram pouco/nenhum conhecimento sobre o assunto, as falas evidenciaram insegurança e suposições:

Quadro 03 – Entrevistados X Falas

Entrevistados	Falas
C	“Na questão de estrutural, uma estrutura sólida né, como você receber bem seus clientes né. E manter e sempre estar se aperfeiçoando na área em que você está trabalhando né.”

D	“É aquele capital que você, né, estrutural que você vai administra todo mês né não. Sabendo a base que você ta comprando e gastando, tendo controle.
E	“Capital estrutural seria, seria o ponto, seria a estrutura, seria né. A estrutura, seria o próprio produto, ah é.”

Fonte: dados da pesquisa.

No entanto, após uma breve explicação do que seria capital estrutural, foi dada sequência à entrevista. Na segunda pergunta notou-se uma valorização do capital estrutural, analisou-se por meio das respostas que os critérios para investir nesse capital seria manter-se em dias com os produtos por eles oferecidos e compra de matéria-prima para seus produtos. “Os critérios são investimento na compra do nosso segmento né que é no ramo de confecção, ta comprando peças do dia a dia pra que a gente possa atender a expectativa dos clientes.” disse o entrevistado B.

CAPITAL HUMANO

Ainda utilizando a conceituação de Edvinsson e Malone (1997), o capital humano seria aquele que é composto de conhecimento, poder de inovação e habilidade dos empregados mais os valores, a cultura e a filosofia da empresa. Portanto, foi utilizada a mesma estrutura citada acima. As pergunta norteadoras foram o que seria capital humano e quais os critérios que eles utilizavam para investir. Novamente os entrevistados demonstram pouco/nenhum conhecimento quanto à conceituação.

Quadro 04 – Entrevistados X Falas

Entrevistados	Fala
B	“Capital humano pra mim é a gente ta pesquisando no mercado de trabalho é pra ta comprando peças que estejam no auge da moda né, na tendência da moda, no dia a dia pra que a gente tenha umas boas vendas.”
C	“Capacitação né, do grupo como um todo. mão de obra, aperfeiçoamento na parte física, melhoria pro cliente, conforto, qualidade no atendimento, acho que é mais nessa área, tem a parte física do comercio, da empresa.”
E	“Capital humano seria a gente, nós colaboradores, seria a gente da empresa a gente que trabalha, seria nós colaboradores.”

Fonte: dados da pesquisa.

Quanto aos critérios para se investir em capital humano os entrevistados apresentaram respostas vagas, ressaltando ser necessário um bom atendimento, que o funcionário esteja aberto a aceitar e crescer como profissional na empresa.

Quadro 04 – Entrevistados X Falas

Entrevistado	Fala
F	“Inovação, conhecimento e divulgação.”
E	“É disponibilidade da pessoa, é esta aberto a aceitar e a crescer também como profissional na empresa.”;
C	“Passar um bom atendimento pro cliente se sentir a vontade e mão de obra qualificada também né.”
A	“Criatividade, ousadia e o querer sempre mais para ser inovar.”

Fonte: dados da pesquisa

COMPARAÇÃO

Por fim, percebe-se que os gestores associam o capital estrutural à mercadoria, a parte física da loja em si e etc. Quanto ao capital humano, eles tendem a associar com inovação, criatividade e bom atendimento. Contudo, foi perceptível em suas falas uma ênfase maior ao capital estrutural, todos eles acreditam que esse seja esse capital seja o norteador do negócio e também seja sua base de sustentação, pois demonstraram em suas falas a constante necessidade de investir em capital estrutural para manter-se competitivo no mercado.

CONCLUSÃO

A análise permitiu verificar que grande parcela dos entrevistados desconhecia o conceito de capital intelectual e a sua composição e pode ser identificado no estudo uma inclinação ao investimento em capital estrutural. Os critérios alegados pelos os entrevistados seria por exemplo a necessidade de proporcionar aos clientes uma estrutura agradável e confortável, outros já o consideravam a base do negócio, quanto aos investimentos em capital humano pode ser notado que há pouco e/ou quase nenhum investimento, como, a pesquisa foi realizada em lojas de roupas, cujo o enfoque principal apresentado é na mercadoria e na estrutura, uma sugestão para futuras pesquisas, pode ser analisar esses dois capitais (humano e estrutural) em lojas de serviços. Pois pode haver uma ênfase maior no capital humano. A pesquisa apresentou limitações quanto ao número de entrevistados e quanto a falta de conhecimento dos mesmos.

REFERÊNCIAS

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Editora Edições 70, 1977.

EDVINSSON, L.; MALONE, M, S. **Capital Intelectual**. 1. ed. São Paulo: Makron Books, 1998.

JORDÃO, V.D. *et al.* Controle do Capital Intelectual: um modelo aplicado à gestão dos ativos do conhecimento. **Revista Ibero Americana de Estratégia**, 2013.