

Capítulo 4

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 INTRODUCCIÓN

Durante este capítulo se realizará un análisis de los resultados obtenidos de la información documental y de los cuestionarios aplicados a los posibles consumidores de los recubrimientos de Talavera de la empresa Ansar. Así mismo se proveerá una explicación de la grafica que refleja las respuestas obtenidas y conclusiones de dichos resultados para la determinación del proyecto.

4.2 RESULTADOS DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTAL

4.2.1 Descripción del país

Costa Rica es una Nación clasificada, por organismos especializados, como de poco riesgo, cuenta con alta escolaridad, productividad y calidad, tiene facilidad de acceso a los mercados internacionales.

Costa Rica disolvió el ejército desde hace cinco décadas. Tiene una democracia duradera y tranquilidad política, características que hacen de este país un lugar más indicado para hacer negocios en América. (Disponible: www.crecex.com)

Geografía

Localización: extremo sur de Centroamérica, al norte de Panamá, con puertos en ambos océanos, Pacífico, Atlántico. La distancia de costo a costa es de 200 millas.

Area: 51.000 km² (19.652 millas²)

Capital: San José

Otras ciudades importantes: Alajuela, Cartago y Heredia.

Ciudades costeras: Limón, Puntarenas y Guanacaste

Días festivos

Obligatorios: 1° de enero(Año Nuevo), 11 de abril (Héroe Nacional), Jueves y Viernes Santos, 1° de mayo (Día Internacional de Trabajo), 25 de julio (Anexión de Guanacaste), 15 de agosto (Día de la Madre), 15 de septiembre (Día de la Independencia), 25 de diciembre (Navidad)

No obligatorios: 2 de agosto, 12 de octubre (Día de las Culturas), Código telefónico

Gobierno

El tipo de Gobierno consiste en una República Demócrata. El Poder Ejecutivo constituido por un Jefe de Estado, el Presidente Abel Pacheco, y un vicepresidente, Lineth Saborio.

El Poder Legislativo está constituido por la Asamblea Legislativa, compuesta por 57 miembros, cuyo periodo de funciones es de 4 años.

El Poder Judicial está conformado por la Suprema Corte, compuesta por 22 jueces elegidos por la Asamblea Legislativa.

Partidos políticos:

PALA : Carlos Alberto Solis Blanco

PAC (Partido de acción ciudadana) Otton Solís

PRC (Partido de Renovación de Costa Rica): Justo Orozco

PFD (Partido Fuerza Democrática): Jose M. Núñez

PML (Partido Movimiento Liberal): Otto Guevara

PNI (Partido nacional Independiente): Jorge González

PIN (Partido de Integración Nacional): Walter Muñoz

PLN (Partido de Liberación Nacional): Sonia Picado

PUSC (Partido de Unidad Social Cristiana): Luis Manuel Chacon.

Grupos políticos: CATD (Confederación auténtica de trabajadores demócrata); Cámara de cafetaleros, CUT, CCTD (Confederación Costa Rica de trabajadores demócratas)

Costa Rica no ha experimentado grandes problemas con respecto a violencia política doméstica. No existen movimientos indígenas o algún otro tipo que puedan producir inestabilidad política y social.

Un gran grupo de inmigrantes nicaragüenses, en su mayoría ilegales, se le culpa de gran parte del crecimiento de la criminalidad, como secuestros, igualmente se culpa al recién arribado grupo de colombianos. Costa Rica históricamente ha aceptado a los inmigrantes, inclusive a aquellos con menor educación, debido a que proveen bajos costos de mano de obra para la agricultura y para otros sectores.

Su constitución política, establecida desde Noviembre de 1949, creó un poderoso esquema independiente, el Tribunal Supremo Electoral, que se encarga de regular las elecciones. La Constitución desde 1969 limita al presidente a un periodo de cuatro años, sin posibilidad de reelección, sin embargo, la posibilidad de la reelección se encuentra en manos de la Asamblea Legislativa. (Disponible: www.export.gov)

Clima

Costa Rica cuenta con un clima tropical y de dos estaciones. Una estación húmeda de Mayo a Noviembre y una estación seca de diciembre a abril. En las áreas centrales del país el clima es más templado. El promedio de precipitación anual es de 3,300 mm y los patrones de lluvia varían de acuerdo a la región. La temperatura promedio en San José es de 14 a 24° C en diciembre y de 17 a 27 ° C en Mayo.

Gente

La población aproximada de Costa Rica para julio del 2002 fue de 3 834 934 personas. El crecimiento aproximado de la población es de 1.61%

Alrededor del 94% de la población es de raza blanca, 3% son de raza negra africana, 1% indígenas, 1% chinos, y 1% otras razas. (Disponible: www.odci.gov/cia/publications/factbook/print/cs.html)

Los tres principales grupos indígenas son: Chorotega-Mangues, Boruca y el Talamanca tribus que pueden a su vez pueden subdividirse en dos principalmente, los Bribi y los Cabecares. (Disponible: www.atlapedia.com)

Religión

Los grupos religiosos en Costa Rica se dividen de la siguiente manera: Católicos corresponden al 76.3%, evangélicos 13.7%, otros protestantes .7%, testigos de Jehová 1.3%, otros 4.8%, ateos 3.2% (Disponible: www.odci.gov/cia/publications/factbook/print/cs.html)

Idioma

El idioma oficial es el español. El inglés se habla en los alrededores de Puerto Limón y consiste en la segunda lengua hablada. También se hablan algunos dialectos indígenas.

Infraestructura

Costa Rica representa la mejor infraestructura de Centroamérica, sin embargo, aún padece de deficiencias.

Caminos: Costa Rica tiene un sistema de caminos muy bien desarrollado de más de 30.000 Km, sin embargo, la mayor parte de éste se encuentra en muy mal estado. Todo el país es accesible por carretera. Las principales ciudades ubicadas en el centro del país, están conectadas con las costas del Atlántico y del Pacífico, y a través de Carretera Panamericana, con Nicaragua y Panamá.

Costa Rica necesita completar las carreteras costeras del Pacífico y reparar largas secciones de lo ya construido, así como construir un nuevo camino a lo largo de la costa Atlántica. Proyectos de construcción de nuevos caminos y la fuerte necesidad de reparar a los existentes son probablemente la necesidad primordial sobre infraestructura de este país.

Aeropuertos: Existen dos aeropuertos internacionales, Aeropuerto Juan Santamaría, cerca de San José, y el Aeropuerto Tomas Guardia en Liberia, a 270 km al norte de San José. El Aeropuerto Juan Santamaría se encuentra en proceso de renovación debido a sus malas condiciones, este proceso consta de tres etapas, en la que se incluye una nueva terminal (6000 m²).

Numerosos estudios han determinado la necesidad de un tercer aeropuerto en San José para el año 2010. Si el nuevo aeropuerto se construye los dos o tres lugares potenciales para su construcción necesitarán nuevas carreteras.

Existen pequeños aeropuertos en San José, Limón y Puntarenas, capaces de recibir pequeños jets; también hay pistas de aterrizaje en centros turísticos y ciudades del centro del país, los cuales son servidos normalmente por SANSÁ, una aerolínea local, y por aviones y helicópteros taxis. En total Costa Rica tiene aproximadamente 31 pequeños aeropuertos rurales.

Costa Rica tiene dos aerolíneas internacionales; LACSA, la más antigua, y AERO COSTA RICA. American Airlines, United Airlines, Continental, Taca, Mexicana, Iberia, KLM, SAM, y Copa, ofrecen vuelos regulares a San José.

Puertos / Transporte marítimo: En la costa del Pacífico se encuentra el puerto de Puntarenas, la ciudad costera más larga y el puerto más antiguo del país.

Caldera, a 10 kilómetros de Puntarenas, es el puerto más nuevo del país, con suficiente espacio para tres buques grandes, y facilidades de carga y descarga. Es un puerto muy ocupado que maneja de 30-40 barcos por mes.

Punta Morales, es un puerto pequeño en el Pacífico, especializado en la carga de productos a granel y descarga de azúcar.

En la costa del Caribe, los puertos de Limón y Moin, procesan sobre el 80% de todas la importaciones y exportaciones del país.

Energía y telecomunicaciones

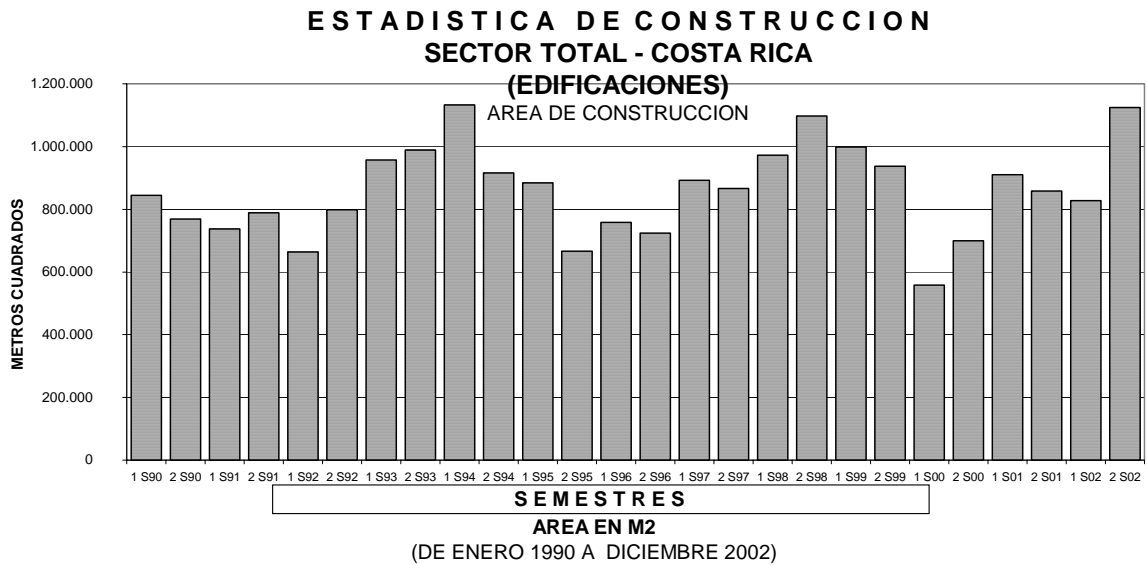
El Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), propiedad del Estado, tiene un monopolio en la mayoría de los servicios eléctricos y de telecomunicaciones en Costa Rica.

4.2.2 Tendencias del mercado de la construcción

La Cámara de la Construcción costarricense proporcionó información acerca de las tendencias de construcción, de acuerdo a su tipo y a la construcción en metros cuadrados.

Como se puede observar en la Gráfica 1, las edificaciones fueron disminuyendo desde 1999, y durante el año 2000 se observaron los registros más bajos, para el 2001 se percibe una reactivación de esta industria y para el segundo semestre del 2002 se ha mostrado la mayor edificación en metros cuadrados. Esto se debe al incremento presentado en la edificación de industrias. A continuación se muestra en detalle cada uno de los segmentos que han sido incluidos en la tabla, en dónde se muestra el desenvolvimiento de la industria por semestres desde 1990.

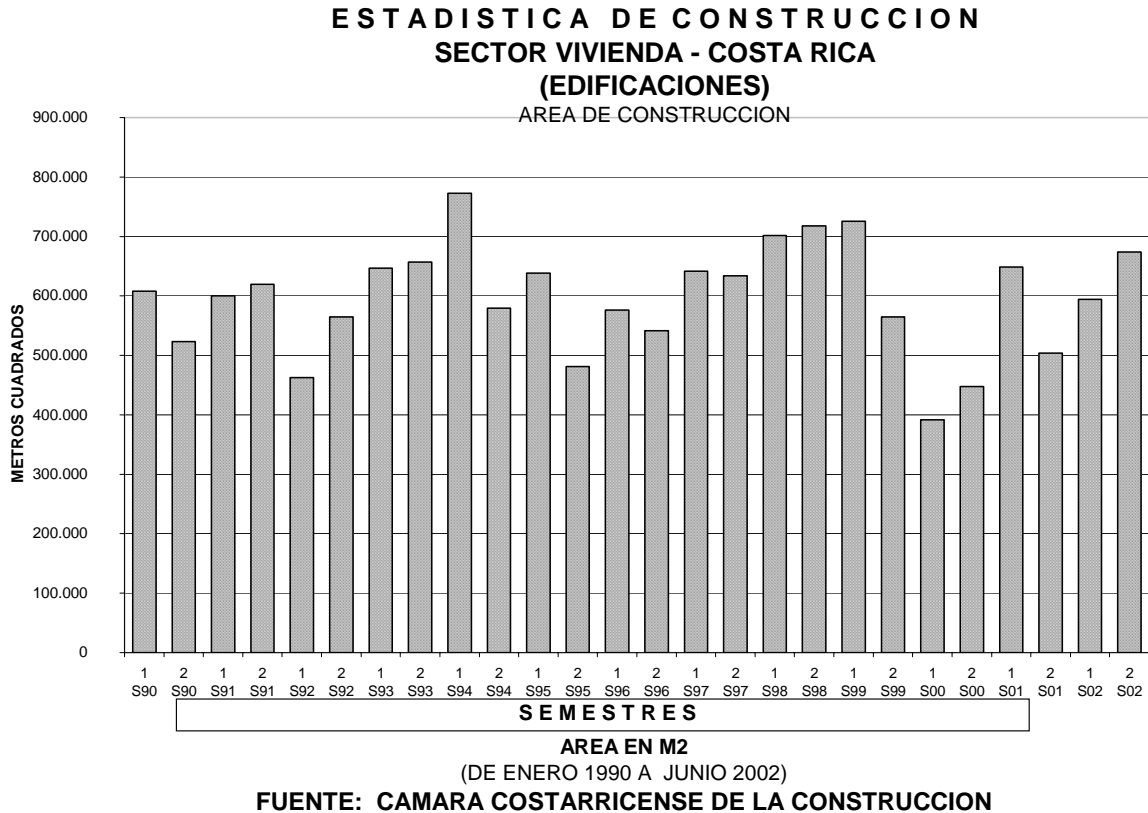
Gráfica 1



FUENTE: CAMARA COSTARRICENSE DE LA CONSTRUCCION

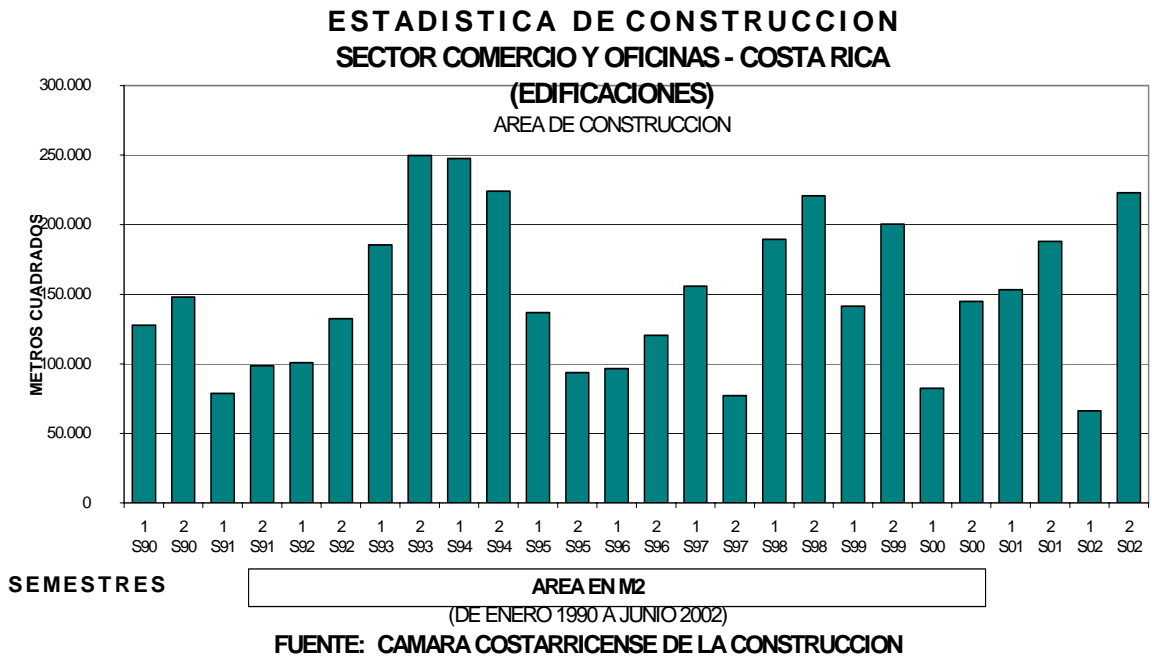
Como se presenta en la siguiente gráfica, la construcción de la vivienda no ha tenido el mismo empuje como el primer semestre de 1994, sin embargo, para el segundo semestre del año 2002 se empieza a observar un incremento en la construcción de vivienda, esto se deberá a los nuevos programas de incentivos que ofrece el actual Gobierno.

Gráfica 2



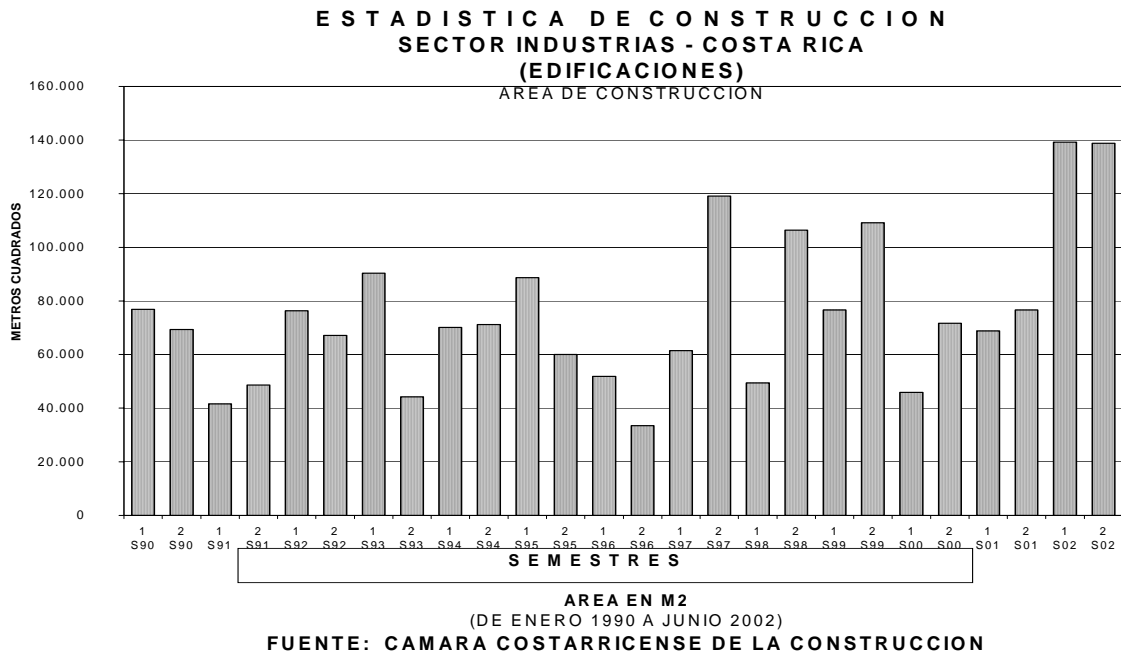
Al igual que la construcción en la vivienda, las edificaciones de comercio y oficina muestran en su historia que fue durante 1993 y 1994 cuando mayor construcción en metros cuadrados se ha presentado, sin embargo, también para finales del 2002 se han vuelto a alcanzar altos niveles. Gráfica 3

Gráfica 3



Cómo se había comentado anteriormente, las edificaciones de la industria han sido las que mayor repunte han tenido durante el 2002.

Gráfica 4



4.3 ANÁLISIS DE RESULTADOS

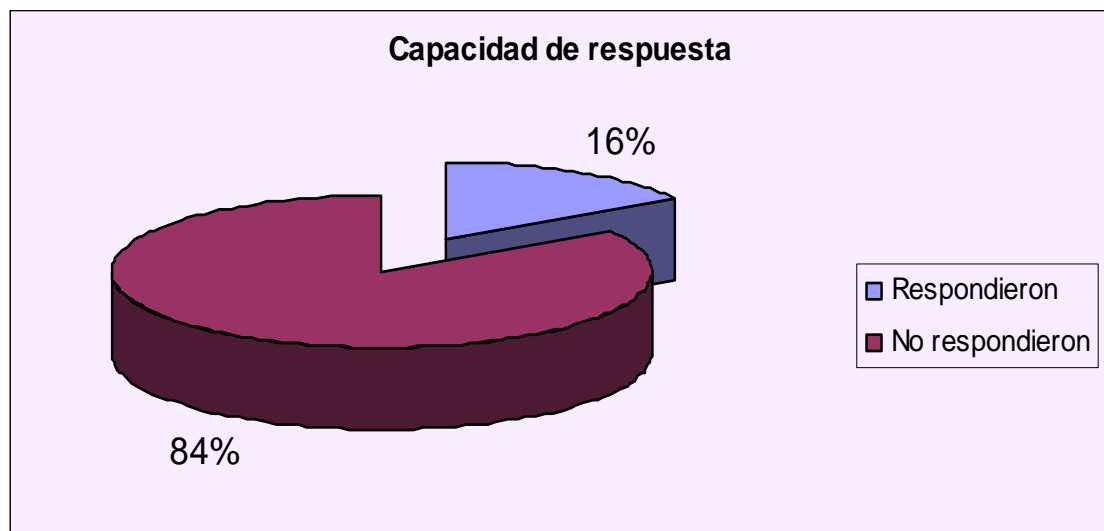
Capacidad de respuesta

Se envió un total de 31 cuestionarios, cuyos datos fueron obtenidos, 10 de la base de datos de Bancomext, el resto de la Cámara de la Construcción de Costa Rica y de la Sección Amarilla de dicho país, de los cuales, 7 eran de empresas dedicadas a la distribución de materiales de construcción y 14 empresas constructoras de diversos giros.

La capacidad de respuesta fue mínima, ya que únicamente el 16% de los cuestionarios fueron respondidos, dejando así un 84% de ausentismo.

A continuación se presenta una gráfica que ayuda percibir el fenómeno de respuesta.

Gráfica 5



Algunas de las razones de la falta de respuesta pueden deberse a aspectos culturales, exceso de trabajo por parte de los directivos a que se les impidan distracciones de este tipo, además de un deficiente sistema de Internet, RACSA es un monopolio que provee el servicio de correo electrónico, muchos de los cuestionarios que se intentaron enviar, a aparte de los 31 enviados exitosamente, fueron rechazados por el servidor, haciendo imposible su entrega al destinatario.

Debido a la escasa respuesta, se realizaron llamadas telefónicas a las empresas en Costa Rica, en dónde informaron que no les había llegado ningún cuestionario, por lo que se tuvo que mandar otras veces en las que ya se recibió respuesta.

Algunas otras personas mencionaron que tenía ya varios días en los que no contaban con servicio de Internet, por lo que se les envió el cuestionario a otra dirección particular.

Esto es un indicativo muy importante para el envío de información por parte de la empresa a los clientes, tomar en cuenta que si se envía por Internet es probable que dicha información no sea recibida.

La respuesta obtenida fue por parte de las siguientes empresas:

- Pisos y Azulejos Chaves y Nuñez S.A. (distribuidor local)
- Sika productos para la construcción S.A. (distribuidor local)
- Constructora Brenes y Salas (construcción en general)
- Constructora la Constancia (construcción de viviendas)
- Acabados Rústicos (importador obtenido de Bancomext)

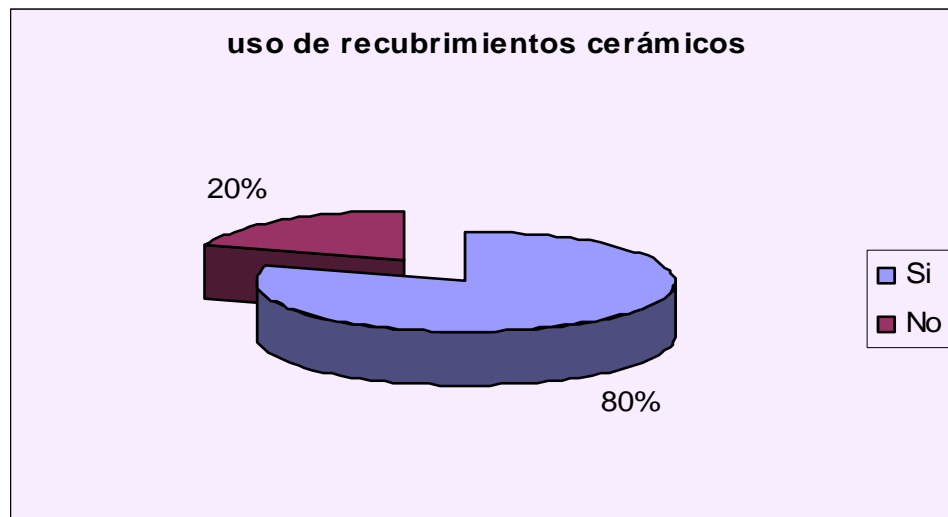
Se reconoce que la cantidad de cuestionarios obtenidos no es suficiente para generalizar, pero debido a la dificultad de obtención de respuesta, sí pueden significar un indicativo.

4.3.1 Análisis de los resultados del cuestionario

Pregunta 1. *¿Utiliza o le son solicitados recubrimientos cerámicos en la construcción de bienes inmuebles?*

La gráfica se presenta de la siguiente manera:

Gráfica 6

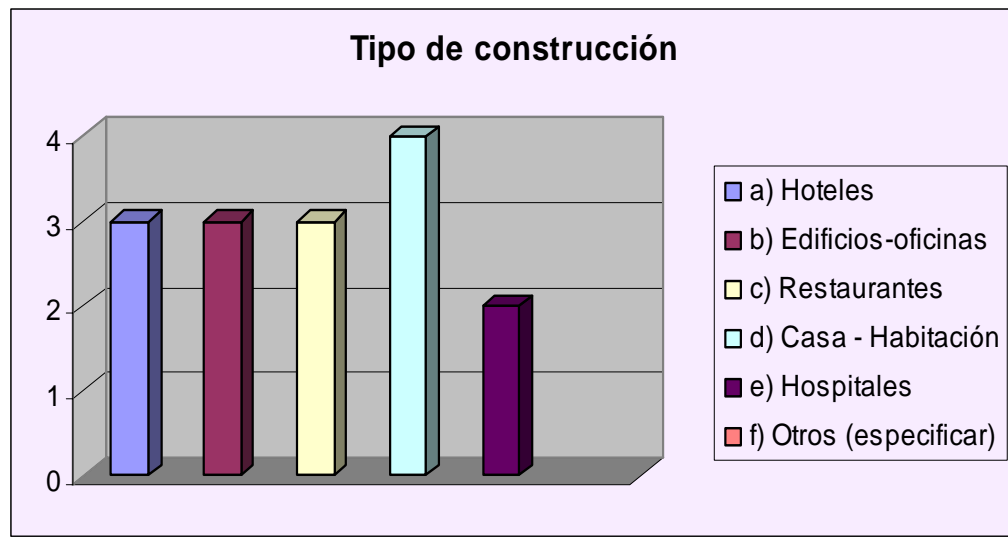


El ochenta por ciento de las respuestas indica que utilizan los recubrimientos cerámicos, el 20% corresponde a Acabados Rústicos, quienes importan tejas de barro, a quienes se les envió el cuestionario por ser importadores de un producto similar a los recubrimientos de Talavera. Esto indica una amplia oportunidad de mercado ya que las constructoras y distribuidores consumen los recubrimientos cerámicos que son un sustituto de los de Talavera.

Pregunta 2. *¿Para qué tipo de construcción utiliza o le son requeridos los recubrimientos cerámicos?*

Las respuestas se presentaron así:

Gráfica 7

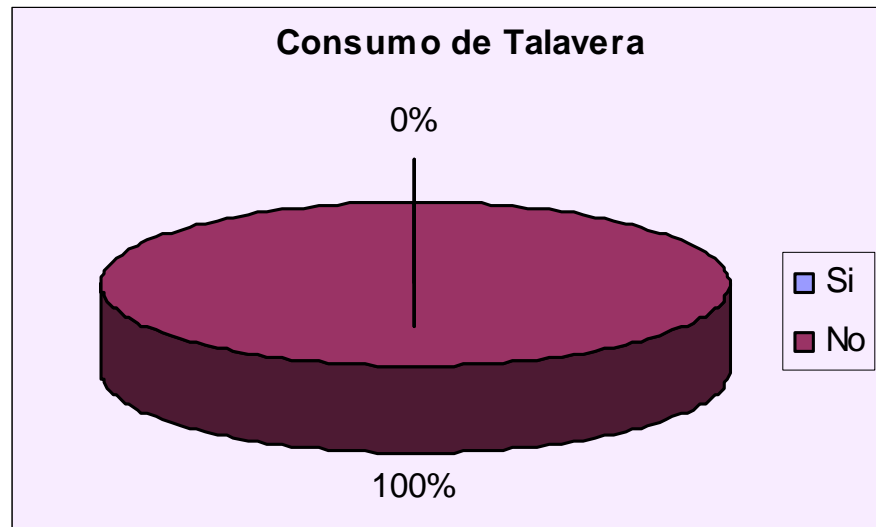


En esta pregunta había la oportunidad de elegir entre seis posibles respuestas, el objetivo era identificar qué nicho de mercado es el que proveería mayor oportunidad de compra, dicho mercado es el de casa - habitación, posteriormente la construcción de edificios y oficinas, restaurantes y en igual magnitud la construcción de hoteles. En menor proporción se presentó el uso en la edificación de hospitales. En la sección de otros, ninguno especificó si había algún otro tipo de construcción en las que se utilicen los recubrimientos cerámicos.

Pregunta 3. *¿Consume usted recubrimientos para paredes de Talavera?*

El objetivo de esta pregunta era identificar si la Talavera era utilizada en recubrimientos en aquel país, la respuesta de los encuestados fue la siguiente:

Gráfica 8



En este caso, ninguno respondió que utiliza los recubrimientos de Talavera para paredes, esto puede indicar una gran oportunidad de presentar un producto novedoso y poco común, trayendo consigo ventajas como atracción hacia la Talavera por parte de los consumidores y un precio más elevado debido a su exclusividad. Este resultado también puede ser porque la Talavera no es tan conocida como en México, por lo que sería conveniente presentarles un informe completo acerca de la Talavera, sus beneficios y características.

Conforme a lo respondido se especifica que conteste el cuestionario de acuerdo a Recubrimientos de Talavera, en caso de que la utilizaran o enfocado a los Recubrimientos de Cerámica.

Pregunta 4. *¿Para qué utiliza o le son solicitados los recubrimientos cerámicos?*

A continuación se presenta el comportamiento de la gráfica:

Gráfica 9

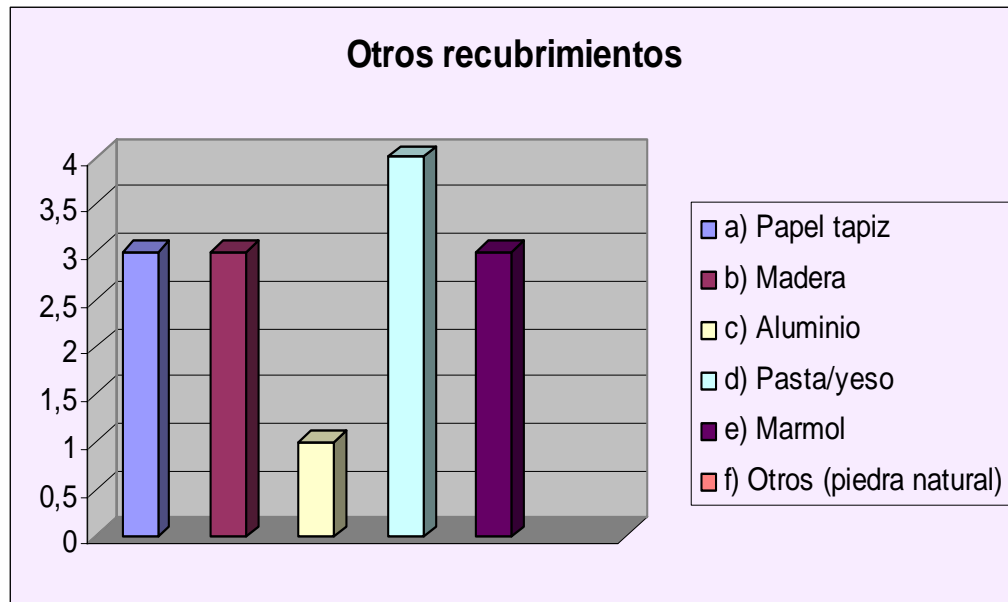


Esta pregunta pretendía reconocer cuál es el uso más común de los recubrimientos y verificar la factibilidad de compra de los recubrimientos cerámicos de paredes, el tipo de respuesta presentado fue una serie de opciones, mencionadas en la gráfica, el encuestado marcaría aquella que correspondiera a su caso. Las respuestas indicaron que se da el mismo uso a pisos, paredes y cenefas, el que menos respuesta obtuvo fue para el uso decorativo, no hubo ningún comentario de otro uso. El producto a exportar son recubrimientos para paredes, por lo que se presenta una gran oportunidad debido a que se marcó en la totalidad de las respuestas.

Pregunta 5. *¿Qué otros tipos de recubrimientos para paredes utiliza o vende?*

La respuesta se presentó de la siguiente manera:

Gráfica 10



El objetivo de esta pregunta es identificar los sustitutos del producto; de la serie de respuestas a seleccionar, la de mayor repetición fue la opción d) pasta / yeso. Esto puede ser debido a que es un elemento más barato y muy utilizado debido al clima caluroso que se presenta en el país.

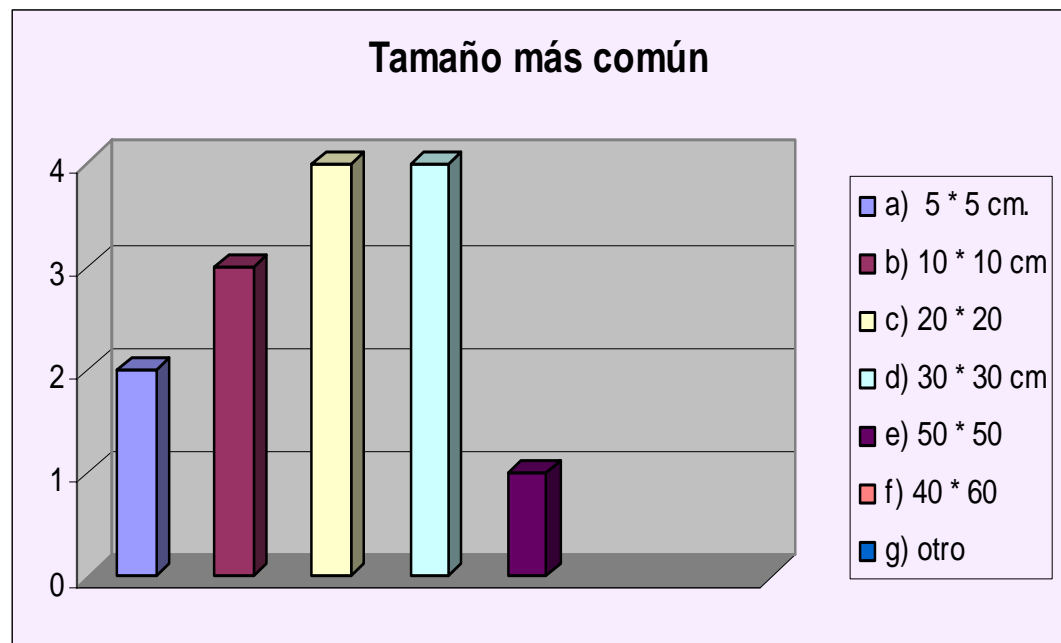
La madera, el papel tapiz y el mármol, ocupan por igual el segundo lugar en respuesta de aquellos a los que se les aplicó el cuestionario. El aluminio es el de menos respuesta y no hubo opinión extra para la opción de otros.

Esto puede significar que uno de los principales competidores indirectos es la pasta y el yeso, lo que puede ser un inconveniente porque será muy difícil competir con el precio.

Pregunta 6. ¿Qué tamaño de recubrimientos cerámicos / Talavera emplea o le solicitan con más frecuencia?

Se presenta la siguiente gráfica que representa el comportamiento de respuesta:

Gráfica 11



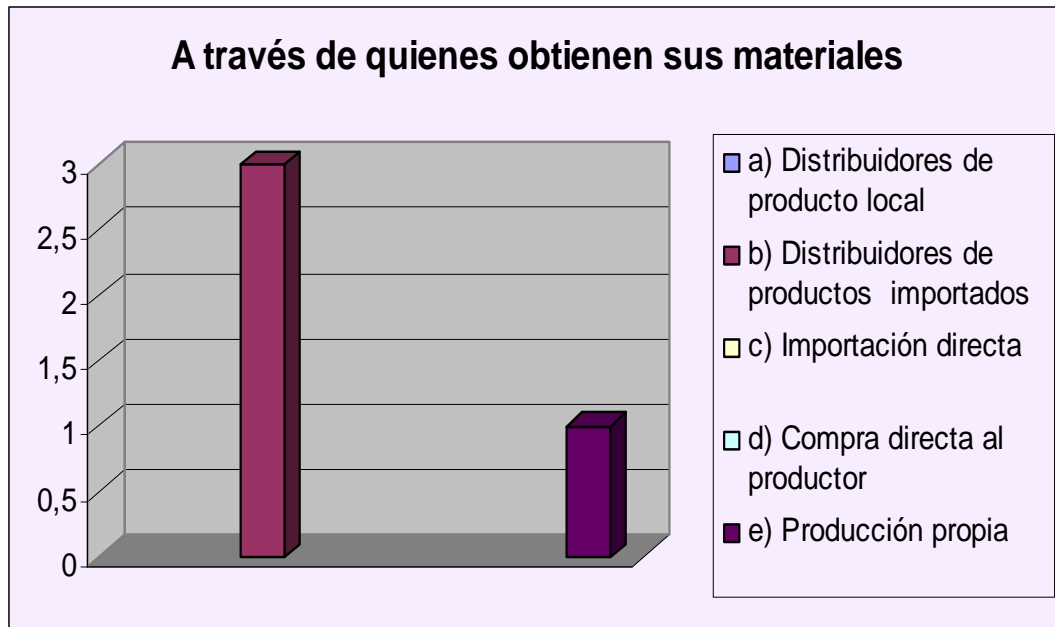
Existen muy diversos tamaños de recubrimientos cerámicos, sin embargo los de mayor uso son los que se anexaron como respuestas a esta pregunta. Los recubrimientos más utilizados son los de 20 * 20 cm y los de 30 * 30 cm. Posteriormente se encuentran los de 10 * 10 cm, luego los de 5 * 5, finalmente los de 50 * 50. No hubo ningún otro tamaño sugerido.

Esto parecería significar un problema, ya que el tamaño que se desea exportar es el de 5 * 5 y el de 10 * 10 cm, sin embargo, hay que recordar que este producto es únicamente para paredes y cuyas dimensiones comúnmente son las mencionadas, además también influye el hecho de no es un producto muy conocido y que las.

Pregunta 7. ¿A través de quienes obtiene sus materiales de construcción?

Los resultados se centran en dos respuestas, lo cual se presentan a continuación:

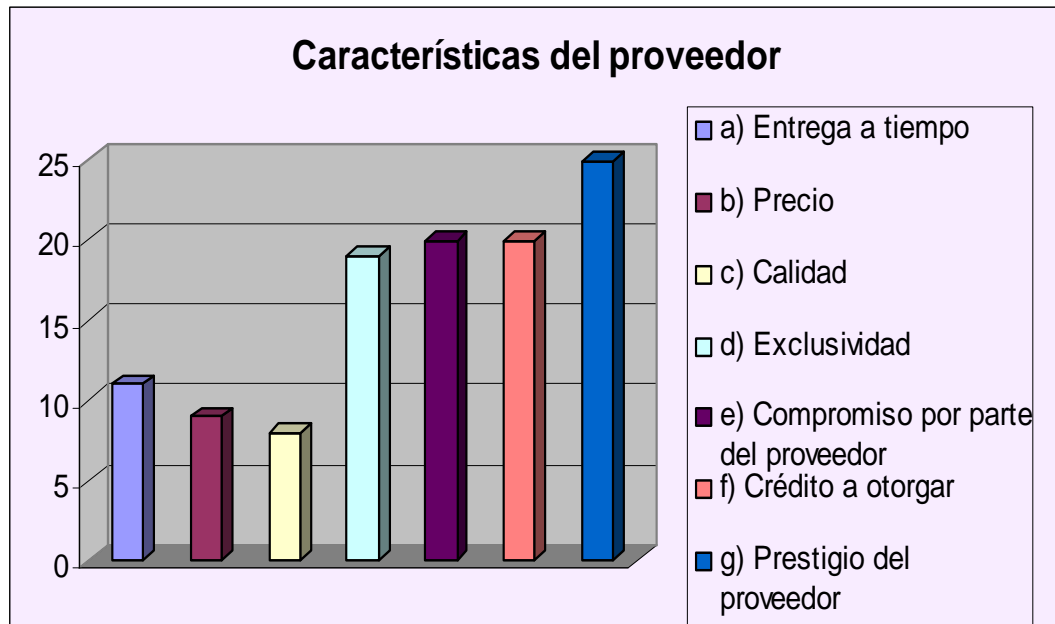
Gráfica 12



Esta respuesta pretende identificar cuál es el principal medio por el que los encuestados obtienen sus materiales de construcción. Únicamente hubieron dos respuestas, el distribuidor “Pisos y Azulejos” comenta que son productores, el resto comenta que son proveedores de distribuidores de productos importados. Esto indica la manera en la que preferentemente se deben realizar los negocios en Costa Rica, a través de representantes y distribuidores, no hubo compradores directos de productos importados ni de distribuidores locales.

Pregunta 8. Enumere en orden de importancia del 1 al 8, siendo el 1 el más importante, las características que usted busca en un proveedor.

Gráfica 13



En este caso la mejor respuesta no es aquella que tiene el mayor puntaje, si no aquellas que tienen el menor, es por ello que la calidad es el elemento más importante en la elección de un proveedor, el precio y la entrega a tiempo son otros de los factores más importantes. La exclusividad, el compromiso por parte del proveedor, el crédito a otorgar se encuentran segundo término para los compradores costarricenses, el prestigio del proveedor es lo que menos les interesa. Debemos enfocarnos en hacerles notar que los recubrimientos de Talavera de la empresa Ansar cuentan con un alto nivel de calidad y que vale la pena su adquisición.

Pregunta 9. *¿Con qué frecuencia (en promedio) adquiere recubrimientos cerámicos / Talavera?*

La tendencia se presentó de la siguiente manera:

Tabla 5

Frecuencia de consumo

Medida/ frecuencia	Semanalmente	Mensualmente	Semestralmente	Otro
a) 5 * 5 cm.		2	1	
b) 10 * 10 cm		3		
c) 20 * 20 cm	1	1		
d) 30 * 30 cm	1	1		1
e) 50 * 50 cm	1	1		1
f) 40 * 60 cm		1		
g) otro				

Esta gráfica indica la correlación que existe entre el tamaño de recubrimiento y la frecuencia en que se compra de acuerdo a periodos pre establecidos, como cada semana, cada mes o cada semestre. Los tamaños que se solicitan con mayor frecuencia son los de 20*20, 30*30, 50*50. Los recubrimientos de 5 * 5 suelen pedirse mensualmente e inclusive algún comprador lo solicita semestralmente. Aquellos de tamaño de 10 * 10 cm se compran cada mes. Esto nos indica que la frecuencia de envío sería aproximadamente cada mes con una carga mayor de los recubrimientos de 10 * 10, a menos de que se tenga una bodega en la que se almacene el producto y disminuya la frecuencia del envío.

Dos cuestionados mencionan que también varía de acuerdo al tipo de proyecto de construcción que se presente, en dicho caso los materiales se solicitan 15 días antes de dar inicio al proyecto y otro menciona que se necesitan solicitar 30 días antes.

Pregunta 10. ¿Cuál es la cantidad aproximada que consume o vende cada periodo?

Tabla 6

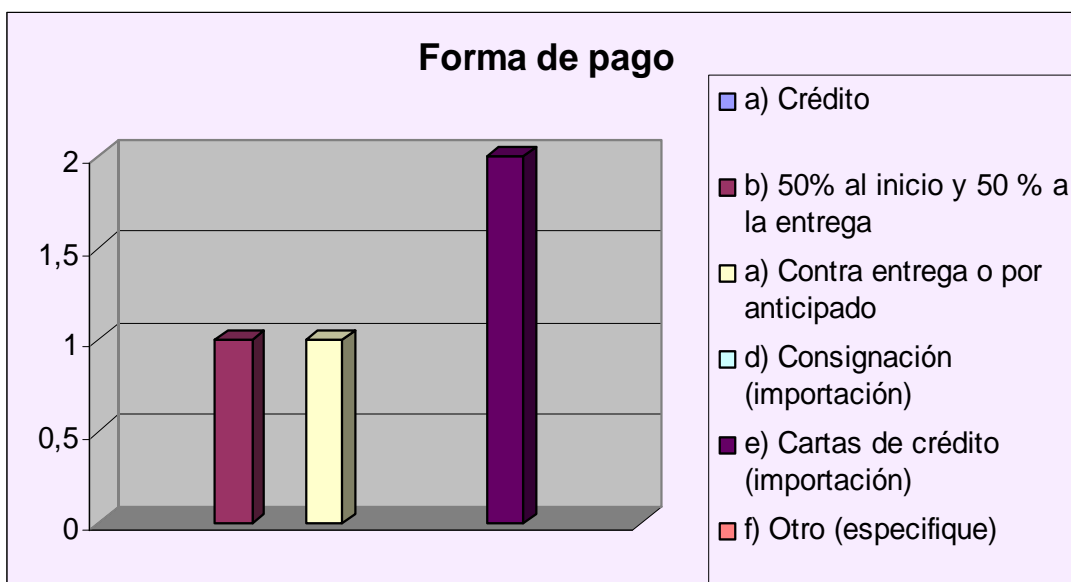
Consumo promedio

medida/consumo	a) <10m ²	b) 10-30m ²	c) 30-100m ²	d) 100-200m ²	e) 200-500m ²	f) >500m ²
a) 5 * 5cm			1			
b) 10 * 10cm			1	1	2	
c) 20 * 20cm				1	2	1
d) 30 * 30cm				1	2	1
e) 50 * 50cm					3	
f) 40 * 60cm					1	
g) otro						

El tamaño de mayor consumo es el de 50 * 50 cm, ya que su consumo es de 600 a 100 m². Como ya se había visto antes, el de menor consumo es el de 5 * 5 cm. pues su consumo llega a ser de hasta 100m², esto puede ser a que son más utilizados los sustitos de recubrimientos cerámicos.

Pregunta 11. ¿Qué forma de pago maneja con mayor frecuencia?

Gráfica 14

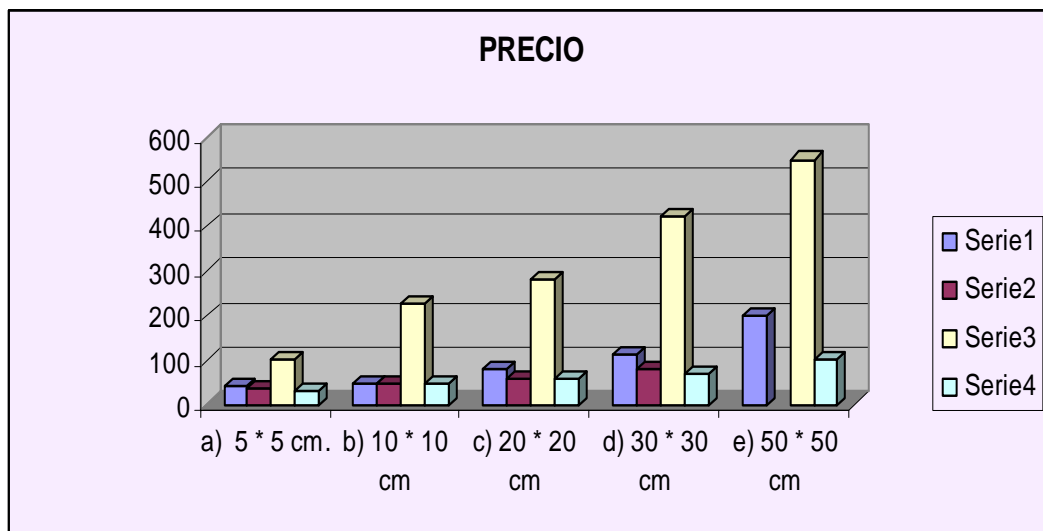


Esta pregunta pretendía establecer cuál es la forma de pago más utilizada en Costa Rica por los compradores, esto permite elaborar una mejor estrategia en la realización de negocios en dicho país. En el caso de los importadores, la forma de pago más utilizada, ya sea por la seguridad que representa o por costumbre en el país son las cartas de crédito. En segundo lugar están las opciones de contra entrega o por anticipado y la de 50% al inicio y 50 % al final de la compra.

Pregunta 12. *¿Cuál es el precio aproximado que paga por m² de recubrimiento cerámico/ Talavera?*

La respuesta indica el menor precio dado y el mayor

Gráfica 15

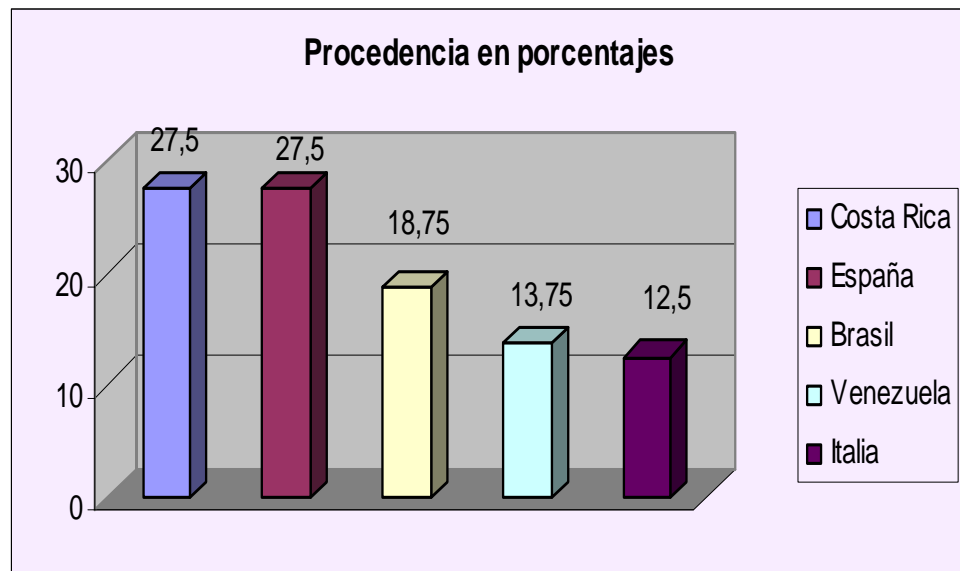


La gráfica presenta resultados muy distantes, las columnas amarillas están muy por arriba en precio a las otras columnas, la empresa que proporcionó estas respuestas es Brenes y Salas, lo que indica que los materiales y el tipo de construcción que llevan a cabo es más exclusiva. El resto de las respuestas presentan un precio similar entre ellas. Como anotación, se comentó que el precio también varía de acuerdo a la calidad

del producto, es por eso que la Empresa Ansar deberá proporcionar productos cuya calidad justifique el precio, y que éste se encuentre dentro los rangos presentados por la gráfica.

Pregunta 13. *Especifique en porcentajes el lugar de procedencia de los recubrimientos cerámicos / Talavera para pared que consume*

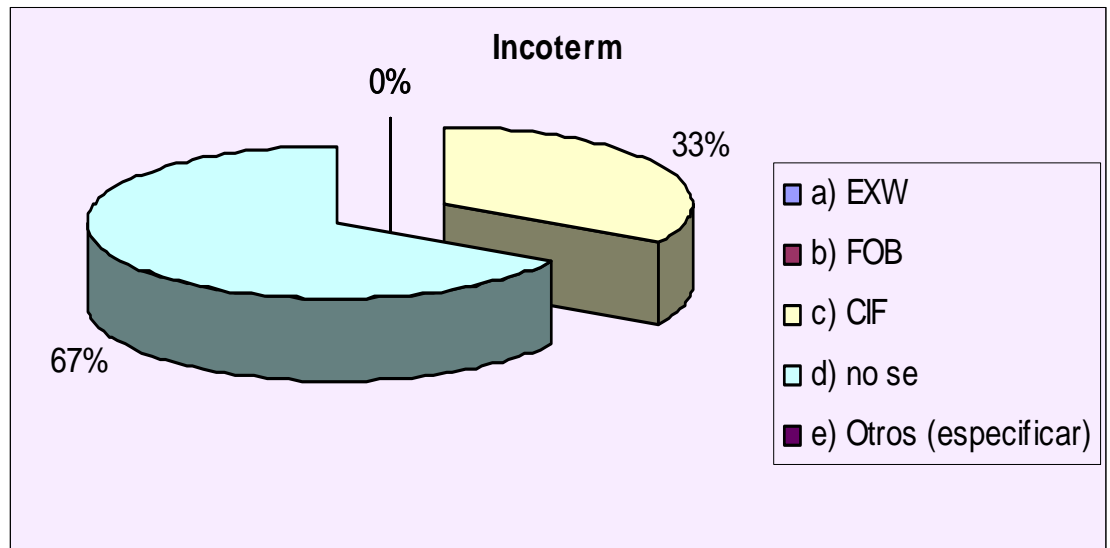
Gráfica 16



Con la finalidad de identificar la procedencia de los principales recubrimientos, debido a su escasa producción local, se realizó esta pregunta, en la que se obtiene como resultado, que el país con mayor exportación a Costa Rica es España. Costa Rica parece ser el primer lugar, sin embargo, esto sucede debido a la respuesta proporcionada por aquel encuestado que es productor. Brasil se encuentra en auge y entrando con gran fuerza en el mercado de los recubrimientos, lo que también se demuestra en el presente resultado, en el que cuenta con el 19% de las importaciones.

Pregunta 14. ¿Cuál es el término de comercio internacional (Incoterm) que utiliza en sus importaciones ?

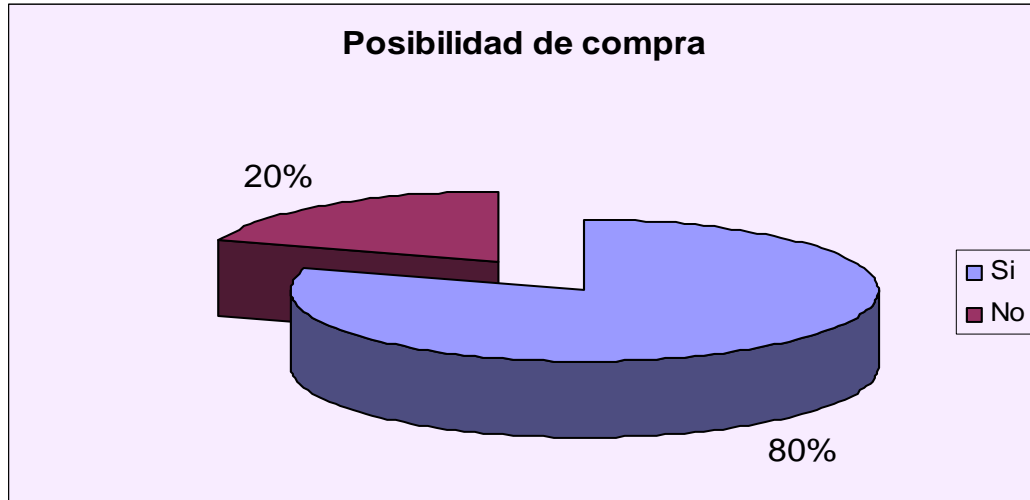
Gráfica 17



El Incoterm que se mencionó fue el CIF (Incluye costo, seguro y flete en el puerto destino convenido), aquellos importadores que no saben el tipo de Incoterm que utilizan deberá ser porque sus productos son adquiridos a través de un distribuidor internacional, quien les ofrece el producto a cierto precio sin que ellos se enteren de término de comercio utilizado.

Pregunta 15. ¿Compraría recubrimientos de Talavera para pared procedentes de México?

Gráfica 18

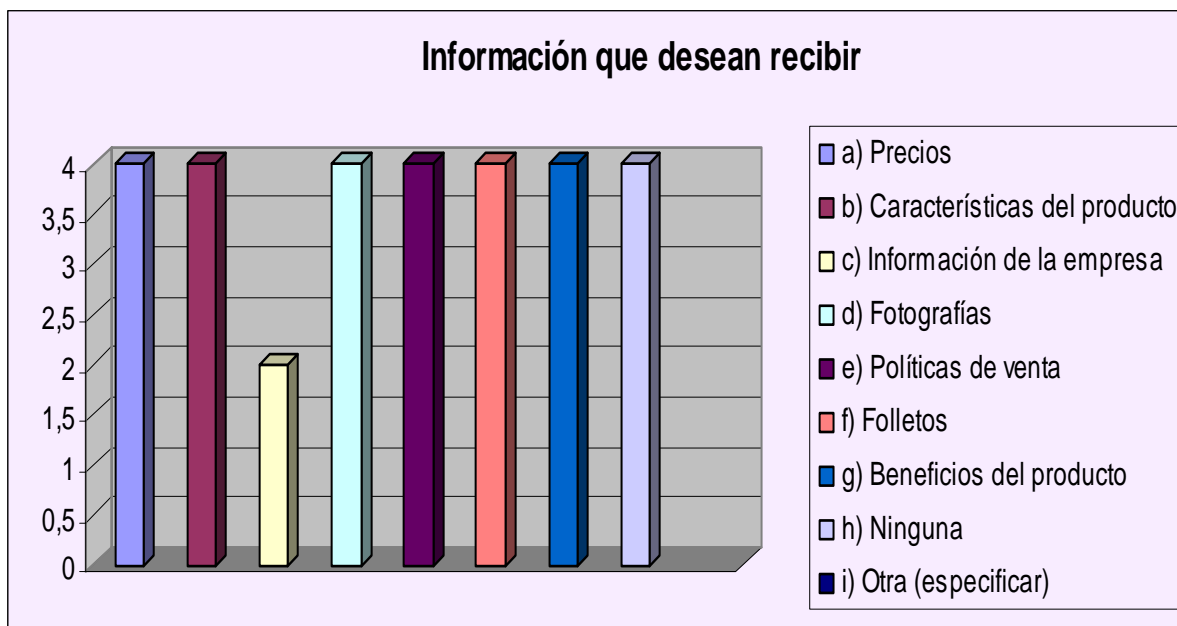


A pesar del posible desconocimiento de la Talavera, los encuestados se vieron interesados en adquirir recubrimientos de Talavera procedentes de México, esto es un indicativo importante sobre la posibilidad de compra. El 20% cuya respuesta fue negativa es de aquella empresa que fabrica sus propios materiales y por lo tanto no está interesada en comercializar otros productos aparte de los suyos.

Pregunta 16. *¿Qué tipo de información le interesaría recibir?*

Los resultados son los siguientes:

Gráfica 19



A través de esta pregunta se puede identificar qué información es más valiosa en el inicio de labores internacionales en Costa Rica. En conclusión todos opinan que la mayoría de las opciones posibles son muy importantes para el conocimiento del producto y se haga posible su compra. Aquella opción que resulto menos atractiva y que la gente no desea recibir, es información sobre la empresa.

Todos desean obtener la información por Internet, pero cabe mencionar, que puede no ser recibida como fue el caso de algunos cuestionarios enviados.