

## Capítulo 6

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 CONCLUSIONES

Los recubrimientos de Talavera son un producto complementario en la industria de la construcción, debido a lo específico del producto, se tuvo que realizar una investigación en base a las características y predilecciones de dicha industria. Actualmente, en Costa Rica, se sigue una tendencia hacia la reactivación de esta industria, durante los últimos meses de este año, se ha visto un incremento considerable en su crecimiento, lo que muestra grandes oportunidades de mercado.

De acuerdo a información obtenida de Bancomext, el mercado de los materiales de construcción en Costa Rica, está muy olvidado por México, ya que en aquel país no cuentan con producción nacional y las importaciones de este tipo de productos provenientes de México, son mínimas. El tratado de Libre Comercio que existe entre México y Costa Rica es un aliciente a realizar negocios entre ambos países, en este caso a México con la exportación de materiales para la construcción.

Los recubrimientos de Talavera son un producto de lujo, artesanal y con historia, es por ello que su precio puede parecer superior, sin embargo, la calidad y el diseño son capaces de competir con diversos competidores de productos industrializados, cuyos precios son menores. Dentro del mercado costarricense, Ansar debe considerar a aquellos competidores internacionales, como son Brasil, España y principalmente Italia, los cuales sí han visto la oportunidad que ofrece el mercado de Costa Rica.

Con base en cada uno de los objetivos específicos que se plantearon al inicio de la presente tesis, se puede concluir lo siguiente:

- *Describir ampliamente a la empresa y a el producto que se desea exportar.*

Al inicio de capítulo 5 se hizo un análisis de la composición de la empresa, así como proveer una explicación del producto y de sus características principales. Así mismo se comenta la actividad que actualmente mantiene la empresa en mercados internacionales, en particular Estados Unidos, así como la importancia que éste mercado tiene para el funcionamiento vital de Ansar Talavera. En esta sección se observa que la empresa necesita ampliar el departamento de ventas internacionales, ya que todas las actividades se centran en el Gerente de Producción, cuya experiencia internacional ha sido adquirida a través de la realización de negocios internacionales en Ansar.

- *Realizar un análisis del mercado al cual se pretende exportar.*

Durante el capítulo cuatro se muestra información documentada acerca del país, lo que permite obtener una perspectiva más amplia acerca de Costa Rica y de las necesidades que se presentan en aquel país. Durante ese mismo capítulo, se incluyen los resultados de la investigación primaria, la cual consistió en enviar cuestionarios vía correo electrónico a empresas constructoras y a posibles distribuidores del producto. Esto permitió obtener información más específica necesaria para la determinación de la viabilidad del proyecto.

- *Desarrollar un plan administrativo operativo.*

En el capítulo cinco, se logra desarrollar un plan administrativo operativo, dicho plan provee una descripción de las actividades necesarias para llevar a cabo y de forma concreta la exportación. En dicha sección se determina el medio de entrada más conveniente para la empresa, el cual es a través de un representante, también se establece el tipo de transporte, los términos internacionales a emplear, la documentación requerida, así como la descripción del embalaje.

- *Elaborar un análisis financiero.*

Durante la última sección del plan de negocios, desarrollado en el capítulo cinco, se elaboró un análisis financiero, la empresa proporcionó datos generales de su contabilidad, debido a que no desea promulgar los aspectos más

específicos de su funcionamiento, es por ello que el análisis presentado muestra aspectos generales de las finanzas de la empresa, pudiendo aún así, desarrollar conclusiones.

- *Identificar los aspectos jurídicos de la exportación y la normatividad a seguir.*

Con el fin de evitar cualquier dificultad, durante el plan de exportación se identifican los aspectos jurídicos que la involucran, junto con la normatividad a seguir en Costa Rica. Debido a la relación comercial que existe entre México y dicho país por el tratado de libre comercio, y la apertura comercial que durante los últimos años ha caracterizado a Costa Rica, los documentos y trámites legales son muy pocos, en el capítulo cinco se describen con detalle.

- *Analizar los riesgos de exportar a Costa Rica.*

Dicho análisis consiste en un elemento trascendental en la toma de decisiones, en el desarrollo del Plan de Exportación se establecen estos riesgos y los planes de contingencia en caso de presentarse. Algunos de los riesgos principales para Ansar es perder su valor intangible en caso de que alguno de los artesanos deje de laborar en la empresa, como riesgos ajenos a la empresa, se corre el riesgo de que la economía de México, de Estados Unidos, y de Costa Rica sufran una recaída, lo que impida el crecimiento de Ansar Talvera.

Cubriendo así todos los objetivos específicos establecidos al comienzo del presente proyecto, y así mismo el objetivo general que consistía en determinar si el proyecto de exportación de Talavera a Costa Rica es viable y constituye una buena inversión de recursos.

## 6.2 RECOMENDACIONES

A continuación se presenta una lista que incluye todos aquellos aspectos que podrían ser mejorados y tomados en cuenta por la empresa Ansar para su incursión a este u otros mercados.

En el área interna de la empresa se recomienda:

- No concentrar el conocimiento en unas pocas personas, la diversificación y descentralización de funciones puede ser fundamental en las operaciones de la empresa.
- En cuanto a la alta rotación de personal en el área administrativa, la empresa debe brindar una mayor motivación a los empleados para que permanezcan en su trabajo, así como realizar un análisis más cuidadoso durante el proceso de selección de personal, con el fin de evitar contratar personas que no cumplan con el perfil requerido para el puesto.
- Es necesario que Ansar tenga un mejor conocimiento de los competidores locales e internacionales, ya que desconoce mucha información que es primordial y elemental para la creación de estrategias para la empresa.
- Antes de iniciar cualquier actividad internacional, se debe realizar un plan como el presente, con el fin de evitar cualquier pérdida o contingencia imprevista por la empresa. Debido a que cuenta con asesoría de los representantes, la empresa no se ha visto en la necesidad de crear y presentar un plan de exportación, sin embargo, el hecho de no haber tenido problemas con el país importador, es cuestión de suerte.
- Para el mejor desarrollo de los negocios internacionales y debido a la importancia que tiene el área internacional para la empresa (el 50% corresponde a exportaciones), el departamento de ventas al extranjero, está muy limitado, no cuenta con el suficiente personal experimentado necesario para su funcionamiento óptimo, es por ello que se recomienda asignar un nuevo puesto

diseñado únicamente para las relaciones internacionales, la persona a fungir dicho puesto deberá contar con la experiencia necesaria en el ámbito extranjero.

Para la exportación se recomienda a la empresa:

- El ingreso a través de un representante que vigile las operaciones en aquel país, así como las obligaciones y solicitudes del gobierno costarricense. Esto le permitirá a la empresa mayor éxito en el trato con los clientes y en las ventas.
- Otro aspecto muy importante es la flexibilidad de la empresa hacia los clientes, es necesario reconocer que aún cuando el producto es muy bueno, algunas modificaciones en éste y en los términos de venta son determinantes en la obtención de nuevos clientes. La empresa desea trabajar como lo ha hecho hasta ahora, sin embargo, podrá ser necesario cambiar el Incoterm manejado (exworks) por algún otro, el cual le convenga más al cliente. También pueden surgir algunas modificaciones del producto de acuerdo a las necesidades de los clientes, si el pedido es lo suficientemente grande como para justificar los costos que estas modificaciones significarían, entonces Ansar deberá estar dispuesto a realizarlas.
- La inscripción en la Consejería Comercial de Bancomext en Costa Rica, la cual proporcionará asesoría y servicios de promoción y publicidad del producto, así como información de ferias y eventos relacionados con la empresa. Junto con la Consejería, CRECEX ofrece servicios semejantes pero más enfocados al mercado Costarricense, así que la inscripción a este organismo es muy aconsejable.
- Para la promoción del nuevo producto en Costa Rica, la Cámara Costarricense de la construcción junto con PROCOMER (Promotora del Comercio Exterior), cuentan con revistas especializadas en las que la empresa puede encontrar una gran oportunidad para darse a conocer en aquel mercado.
- Por el momento y a falta de personal administrativo e internacional, la empresa no cuenta con planes de contingencia en caso de cualquier obstáculo que se presente, es por ello que se recalca a Ansar la necesidad de desarrollar dichos planes con la finalidad de afrontar cualquier imprevisto.

- También se exhorta a Ansar a seguir en la búsqueda de nuevos mercados, evitando la centralización que actualmente maneja, la iniciativa de exportar a Costa Rica es el comienzo de una nueva era de negocios internacionales.