



UNIÓN EUROPEA

Proyecto PROCALIDAD  
Fortalecimiento de la competitividad de las  
PYMEs mediante el aumento de la calidad y  
la mejora de los procesos de evaluación de  
la conformidad



COSTA RICA

# *Percepción del sector empresarial para promover la competitividad a nivel regional*

Con énfasis en calidad

Noviembre 2014



- Antecedentes
- Contextualización de las encuestas
- Metodología
- Caracterización del parque empresarial
- Percepción del sector empresarial
- Indicadores según el eje de calidad



- Implementación de los consejos de competitividad regional en la región Brunca, Huetar Norte, Huetar Caribe y la Zona Alta de Guanacaste.
- Se elaboraron agendas de competitividad por región y se utilizó como información base la caracterización de la oferta productiva y el índice de competitividad cantonal del OdD-UCR
- Como complemento a ésta información, se realizaron encuestas a nivel regional cuyo objetivo fue:

*Identificar la oferta productiva y sus características, así como los requerimientos del sector empresarial para promover la competitividad en la región.*



# Colaboración y aplicación de la encuesta

Región	Brunca (2011)	Huetar Norte (2013)	Huetar Caribe (2013)	Pacífico Central (2013)	Chorotega (2014)	GAM (2014)
<b>Cooperante</b>	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)	AECID y la Fundación de la Universidad de Costa Rica para la Investigación (FUNDEVI)	Proyecto Limón Ciudad Puerto (PLCP).	Proyecto PROCALIDAD de la Unión Europea	Proyecto PROCALIDAD de la Unión Europea	Proyecto PROCALIDAD de la Unión Europea
<b>Empresa que aplicó el cuestionario</b>	Estymerc S.A.	Cid Gallup	M.Sc. Greibin Villegas Barahona Consultor estadístico	Cid Gallup	Unimer	Unimer



Durante los años 2011-14 se realizaron encuestas a empresas bajo el marco del modelo de competitividad en las regiones Chorotega, Huetar Caribe, Pacífico Central, Huetar Caribe y GAM.

Se piloteó la encuesta en la región Brunca y posterior a esta se incluyó un módulo sobre calidad.

Pilares de competitividad identificados:

- Características
- Origen de las empresas
- Competitividad empresarial
- Financiamiento
- Innovación y capacitación
- Acceso a servicios de internet
- Gobierno
- Encadenamientos productivos
- Exportaciones
- Importaciones
- Normas de Calidad

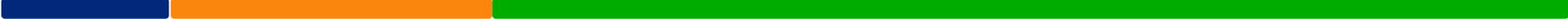


Población: Directorio de Empresas y Establecimientos del INEC

Muestreo: Probabilístico y estratificado por sector de actividad y ubicación geográfica de la empresa

Variable / Región	Brunca (2011)	Huetar Norte (2013)	Huetar Caribe (2013)	Pacífico Central (2013)	Chorotega (2014)	GAM (2014)
Tamaño de muestra	485 empresas y establecimientos	749 empresas y establecimientos	480 empresas y establecimientos	492 empresas y establecimientos	473 empresas y establecimientos	542 empresas y establecimientos
Margen de error	4,4 p.p.	1,07 p.p.	4,5 p.p.	± 1,17 p.p.	4.51 p.p.	4.20 p.p.
Nivel de confianza	95%	95%	95%	95%	95%	95%
Trabajo de campo	Del 12 de octubre al 16 de diciembre del 2011.	Del 18 de julio al 14 de setiembre del 2013.	II semestre del 2013.	Del 21 de octubre al 13 de diciembre del 2013.	Del 28 de noviembre del 2013 al 16 de febrero del 2014.	Noviembre del 2013 a abril del 2014
Recolección de la información	Se realizaron entrevistas personales con propietarios, gerentes, administradores o personas calificadas que tuvieran la capacidad de brindar la información requerida.					



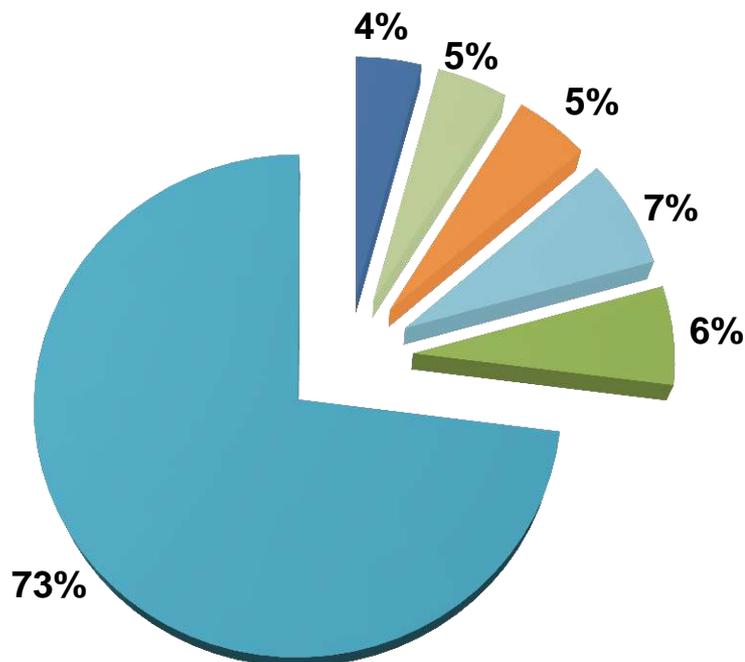


# *Caracterización del parque empresarial de Costa Rica*



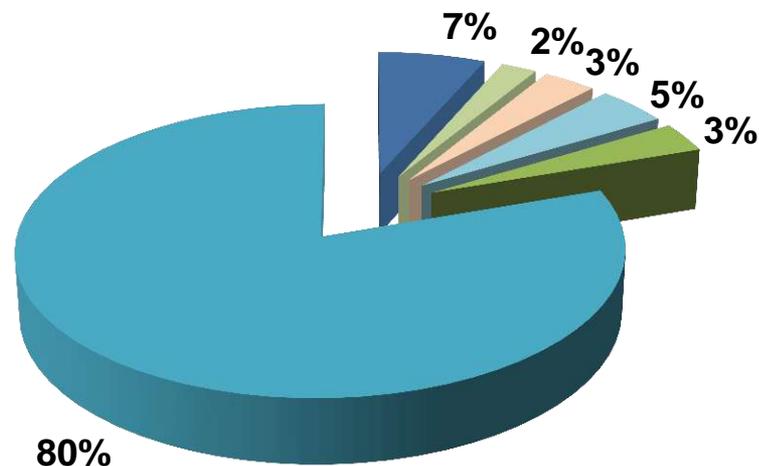
# Distribución del parque empresarial

Porcentaje de empresas según región, 2013



■ Huetar Caribe    ■ Brunca    ■ Chorotega  
■ Huetar Norte    ■ Pacífico Central    ■ Central

Distribución porcentual del empleo, 2013



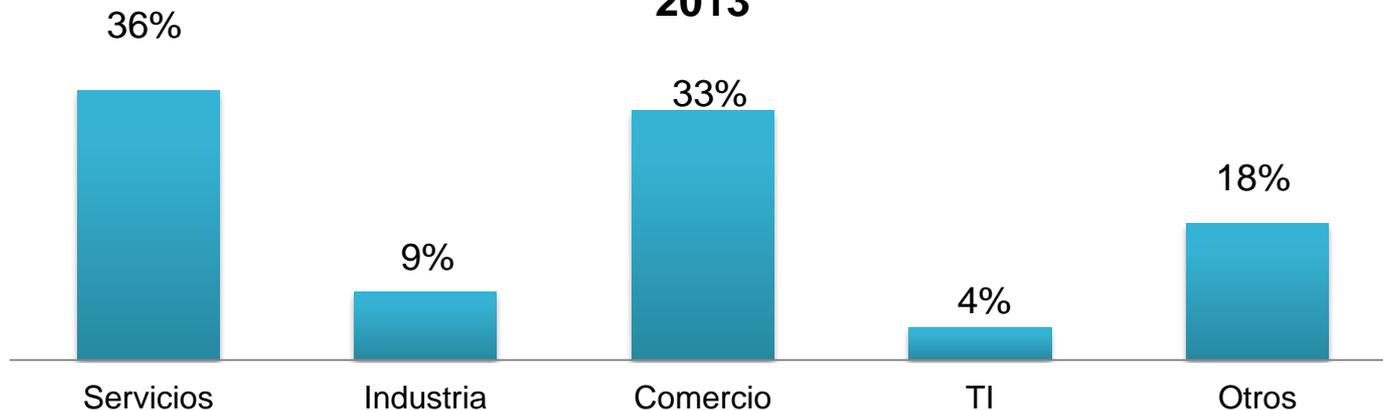
■ Huetar Caribe    ■ Brunca  
■ Chorotega    ■ Huetar Norte  
■ Pacífico Central    ■ Central

Fuente: DEE-INEC

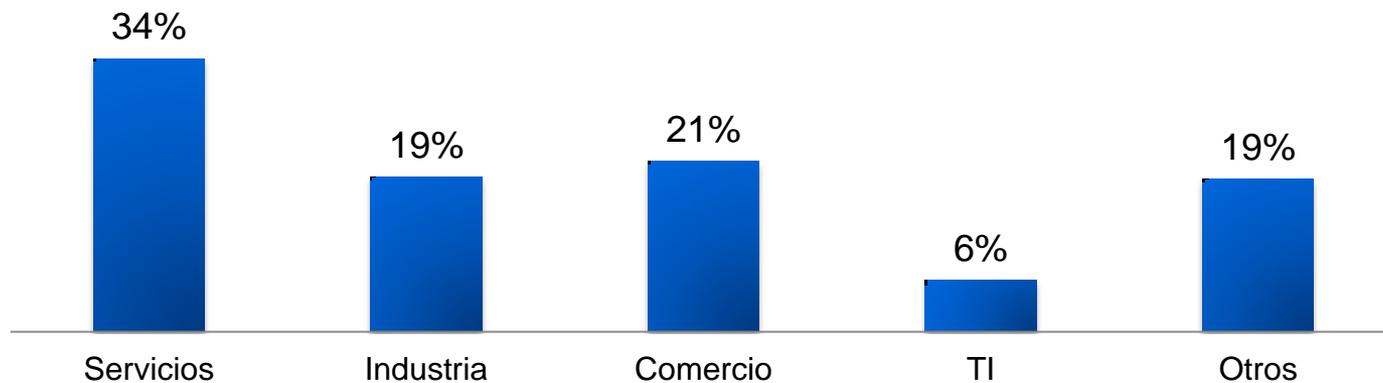


# Distribución del parque empresarial

**Distribución porcentual de las empresas según sector, 2013**



**Contribución sectorial según el total de empleo, 2013**

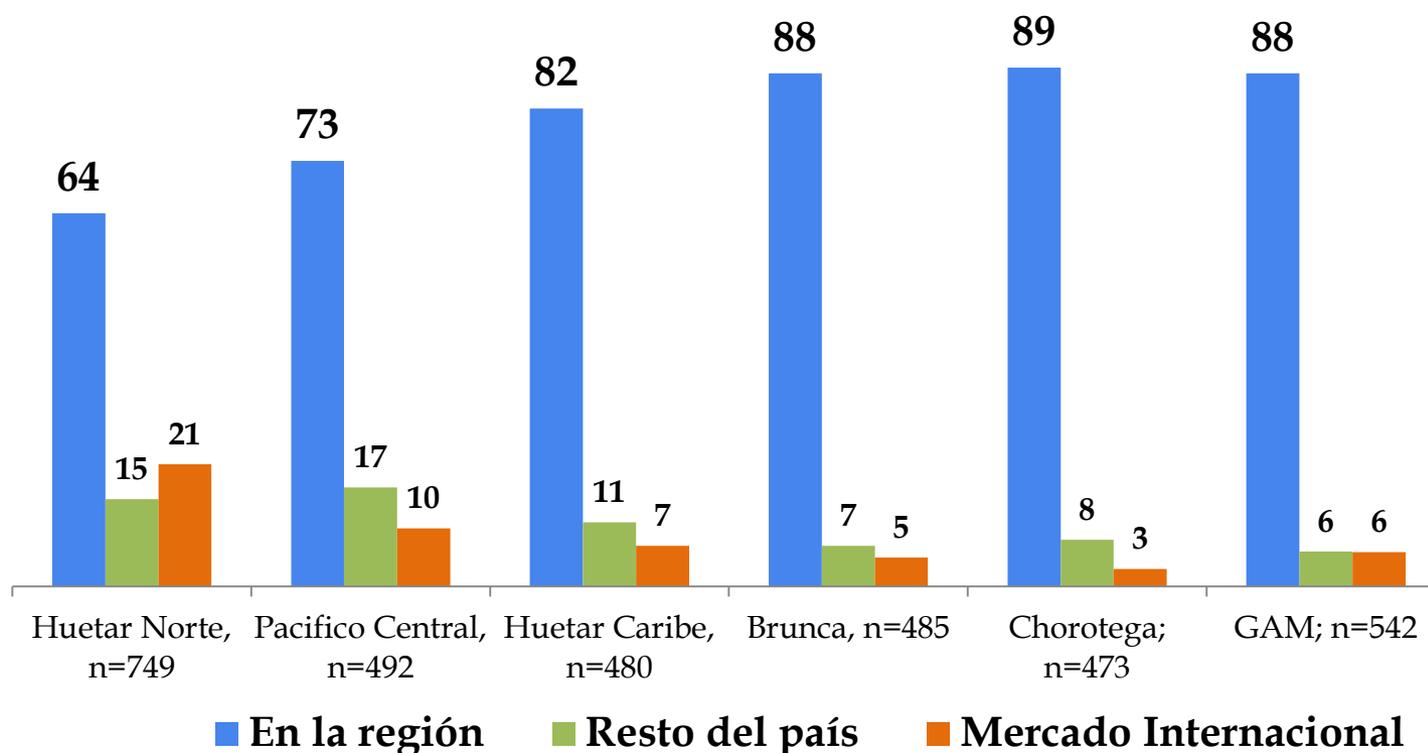


# *Percepción del sector empresarial*



# Destino de la producción según región

## Principales destinos de la producción regional (%)



Fuente: DIEM-MEIC con datos suministrados por los empresarios



# Principales compradores según región

## Cifras en porcentajes

	Huetar Norte; n=749	Pacifico Central; n=492	Huetar Caribe; n=480	Brunca; n=485	Chorotega	GAM
<b>Consumidores</b>	65	85	79	79	87	86
<b>Empresas Grandes</b>	23	9	15	14	7	5
<b>PYMES</b>	6	2	1	5	2	4
<b>Gobierno</b>	2	2	3	2	2	2
<b>Cooperativas</b>	2	1	1	2	0	0
<b>Asociaciones</b>	2	1	1	0	0	0
<b>SUBASTAS</b>	0	0	0	0	2	0
<b>Otros</b>	0	0	0	0	0	4

Fuente: DIEM-MEIC con datos suministrados por los empresarios



# Grado de asociatividad según región

<b>Región</b>	<b>Porcentaje de asociados en alguna organización</b>
<b>Brunca</b>	33%
<b>Huetar Norte</b>	32%
<b>GAM</b>	24%
<b>Pacifico Central</b>	20%
<b>Chorotega</b>	19%
<b>Huetar Caribe</b>	8%

Fuente: DIEM-MEIC con datos suministrados por los empresarios



# Obstáculos para la competitividad empresarial

---

Pacífico Central n=492	
La economía en la región	13
Mucha competencia	12
El gobierno no apoya los negocios de la zona	12
Falta de fuentes de trabajo	9
La infraestructura vial no es la adecuada	9

Huetar Norte n=749	
Mucha competencia	19
La economía en la región	15
El gobierno no apoya los negocios de la zona	12
Acceso al financiamiento	10
La infraestructura vial no es la adecuada	9

Chorotega n=473	
Mucha competencia	27
El gobierno no apoya los negocios de la zona	18
Falta de fuentes de trabajo	17
Acceso al financiamiento	9

---



# Obstáculos para la competitividad empresarial

---

Huetar Caribe	
n=480	
La economía en la región	39
El gobierno no apoya los negocios de la zona	25
Delincuencia	17

Brunca	
n=485	
Mucha competencia	16
La infraestructura vial no es la adecuada	13
El gobierno no apoya los negocios de la zona	6
Acceso al financiamiento	5

GAM	
n=542	
Mucha competencia	44
Temor a las cargas sociales	22
El gobierno no apoya los negocios de la zona	13
Delincuencia	12

---



# Fortalezas para la competitividad empresarial

---

Pacífico Central; n=492	
Belleza escénica	21
Turismo	15
Buena atención al cliente	12
Ubicación	8
Calidad del producto	5
Huétar Caribe; n=480	
Calidad del producto	16
La gran cantidad de consumidores	9
Buen servicio y buena atención al cliente	9
Ubicación del negocio	7
Precios muy accesibles	6
Chorotega; n=473	
Zona muy atractiva al turismo	18
Ubicación del negocio	16
Alta actividad comercial	12
La gran cantidad de consumidores	11
Lugar agradable y tranquilo	6

---

Fuente: DIEM-MEIC con datos suministrados por los empresarios



# Fortalezas para la competitividad empresarial

---

Huetar Norte; n=749	
La producción de la tierra	33
Belleza escénica	22
Factor humano	20
Buena atención al cliente	14
Brunca; n=485	
La gran cantidad de consumidores	8
Zona apta para el cultivo	8
Zona muy activa al turismo	7
Por la flora y fauna del sitio	5
GAM; n=542	
Ubicación del negocio	43
La gran cantidad de consumidores	27
Alta actividad comercial	25
Lugar agradable y tranquilo	9
Calidad del producto o servicio	8

---

Fuente: DIEM-MEIC con datos suministrados por los empresarios



## Formas de financiamiento

Financiamiento	Huetar Norte; n=749	Pacifico Central; n=492	Huetar Caribe; n=480	Brunca; n=485	Chorotega; n=473	GAM; n=542
Ingresos propios	56	66	71	73	72	78
Préstamo bancario	27	17	14	16	21	15
Proveedores	9	8	7	5	2	3
Tarjetas de crédito	2	2	0	1	0	1
Credito formal	2	2	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0	3

## Solicitud de préstamos

	Huetar Norte; n=749	Pacifico Central; n=492	Huetar Caribe; n=480	Brunca; n=485	Chorotega; n=473	GAM; n=542
Si	38	45	34	43	47	42
No	62	55	66	57	53	56
NS/NR						2

Fuente: DIEM-MEIC con datos suministrados por los empresarios



## Razones por las cuales no ha solicitado préstamos

Razones / Regiones	Huetar Caribe	Brunca	Pacifico Central	Huetar Norte	Chorotega	GAM
No lo necesitan	4%	72%	55%	30%	26%	37%
Cuenta con recursos propios	65%	0%	35%	28%	57%	56%
No le gustan las deudas / Inseguridad de no poder pagar el crédito	7%	7%	7%	3%	17%	10%
Trámites muy difíciles	9%	3%	10%	4%	2%	7%
Intereses muy elevados	3%	4%	6%	9%	9%	4%
Los proveedores dan crédito	0%	3%	0%	0%	3%	3%
Falta de garantías	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Fuente: DIEM-MEIC con datos suministrados por los empresarios



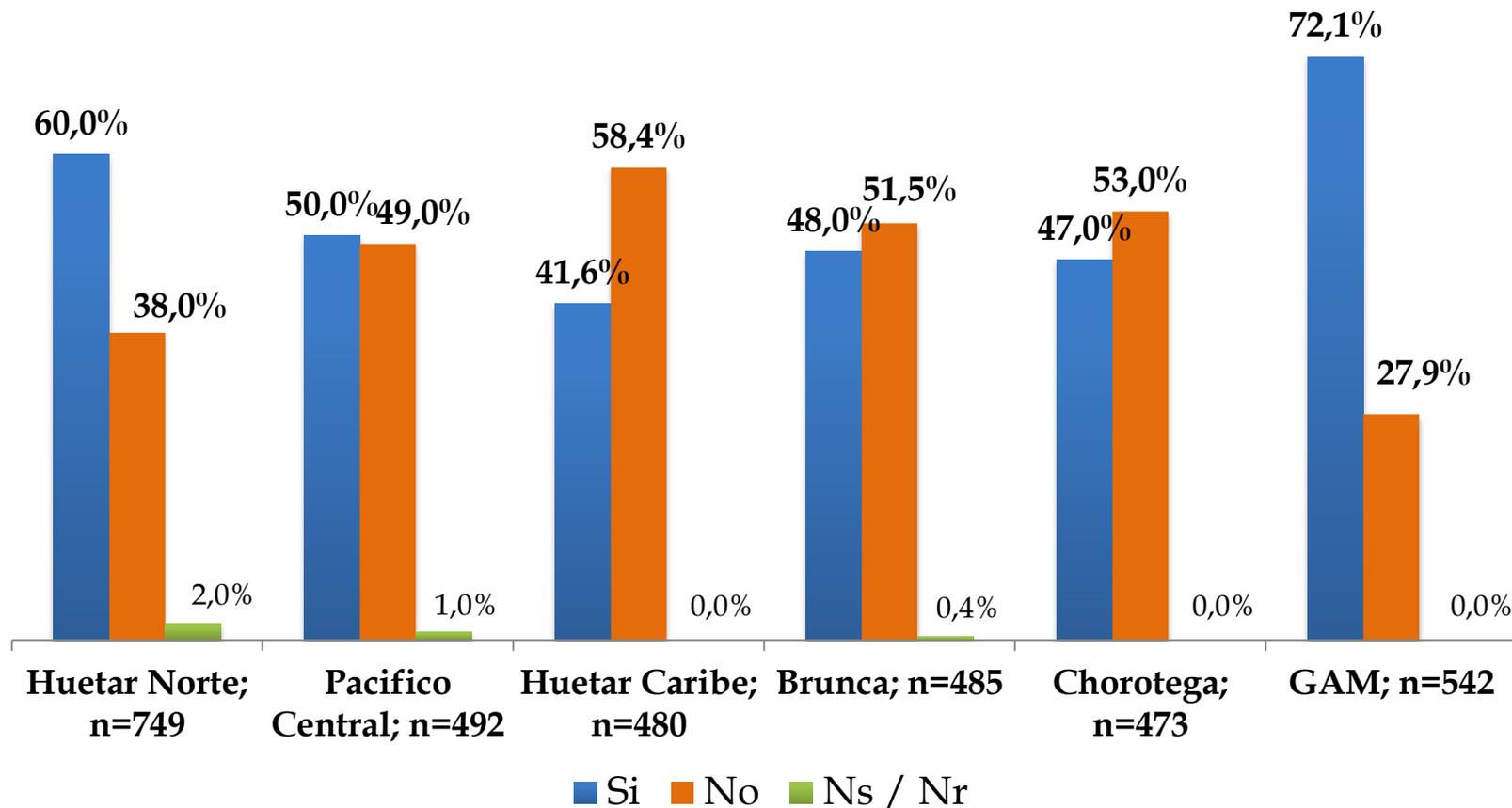
## Porcentaje de prioridad dada a la innovación

GAM	60%
Chorotega	47%
Huetar Norte	41%
Pacifico Central	40%
Huetar Caribe	30%
Brunca	24%

Fuente: DIEM-MEIC con datos suministrados por los empresarios



# Inversión en capacitación



Fuente: DIEM-MEIC con datos suministrados por los empresarios



# Principales necesidades en capacitación

Pacífico Central; n=492		Brunca; n=485	
Servicio al cliente	40	Servicio al cliente	30
Saber otro idioma	14	Conocimiento del producto que se vende	11
Conocimiento del producto que se vende	9	Saber otro idioma	7
Huetar Norte; n=749		Chorotega; n=473	
Conocer producto	38	Servicio al cliente	48
Innovación en la producción	9	Conocimiento del producto que se vende	13
Saber otro idioma	9	Manipulación de alimentos	10
Huetar Caribe; n=480		GAM; n=542	
Servicio al cliente	49	Servicio al cliente	62
Técnicas para mejorar el producto o servicio	9	Manipulación de alimentos	10,5
Conocimiento del producto que se vende	8	Conocimiento del producto que se vende	7

Fuente: DIEM-MEIC con datos suministrados por los empresarios



# Percepción que tienen los empresarios para conseguir personal capacitado

<b>Huetar Norte; n=749</b>		
<b>Difícil</b>	Regular	Fácil
<b>39%</b>	20%	40%
<b>Pacifico Central; n=492</b>		
<b>Difícil</b>	Regular	Fácil
<b>47%</b>	11%	42%
<b>Huetar Caribe; n=480</b>		
<b>Difícil</b>	Regular	Fácil
<b>39%</b>	43%	18%
<b>Brunca; n=485</b>		
<b>Difícil</b>	Regular	Fácil
<b>42%</b>	19%	39%
<b>Chorotega; n=473</b>		
<b>Difícil</b>	Regular	Fácil
<b>59%</b>	5%	36%
<b>GAM; n=542</b>		
<b>Difícil</b>	Regular	Fácil
<b>49%</b>	15%	35%

Fuente: DIEM-MEIC con datos suministrados por los empresarios



# Percepción sobre trámites

Percepción del trámite/Regiones	Huetar Norte; n=749	Pacifico Central; n=492	Huetar Caribe; n=480	Brunca; n=485	Chorotega; n=473	GAM; n=542
<b>Más Fácil</b>	Pago de servicios públicos (45%). Pago de planillas (26%).	Pago de servicios públicos (43%). Pago de planillas (22%).	Pago de servicios públicos (41%). Pago de planillas (14%).	Pago de planilla (29%). Pago de impuestos (24%).	Pago de servicios públicos (47%). Pago de planillas (17%).	Pago de servicios públicos (28%). Pago de planillas (17%).
<b>Más Difícil</b>	Permisos de construcción (22%). Permiso Ministerio de Salud (19%).	Permisos de construcción (33%). Crédito bancario (16,5%).	Permisos de construcción (20%). Crédito bancario (12%).	Tramitar permisos de funcionamiento (20%). Tramitar una patente (17%).	Permisos de construcción (18%). Permiso Ministerio de Salud (16%).	Permisos de funcionamiento (19,4%). Permiso Ministerio de Salud (16,8%).

Fuente: DIEM-MEIC con datos suministrados por los empresarios



# Abastecimiento de los principales productos requeridos

Región	Dentro de la región	Fuera de la región
Chorotega	84%	16%
Huetar Norte	75%	25%
Brunca	64%	36%
Pacífico Central	68%	32%
Huetar Caribe	58%	42%
GAM	95%	5%

Fuente: DIEM-MEIC con datos suministrados por los empresarios



# Expectativas de iniciar exportaciones según región

Planea exportar	Huetar Caribe; n=480	Pacifico Central; n=492	Huetar Norte; n=749	Brunca; n=485	Chorotega; n=473	GAM; n=542
• Sí	0%	1%	1%	1%	1%	4%
• No	41%	97%	90%	98%	97%	89%
• Nr	59%	2%	9%	1%	2%	6%

Fuente: DIEM-MEIC con datos suministrados por los empresarios



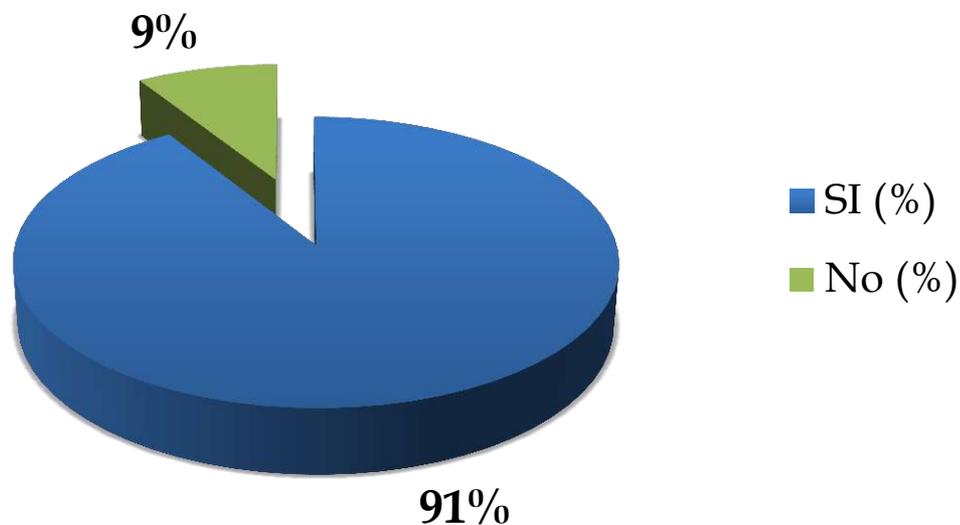
# *Eje de calidad*



- Para el eje de Calidad se consultó sobre el cumplimiento de normas de calidad, el tipo de sistemas de control, la capacitación a empleados en control de calidad y el estado de calibración de los equipos de control de calidad, entre otros.
- A continuación se presentan los principales resultados.



## Porcentaje de empresas de la GAM que cumplen con normas de calidad, 2013



*En otras regiones: más del 55% de las empresas dijeron cumplir con normas de calidad.*

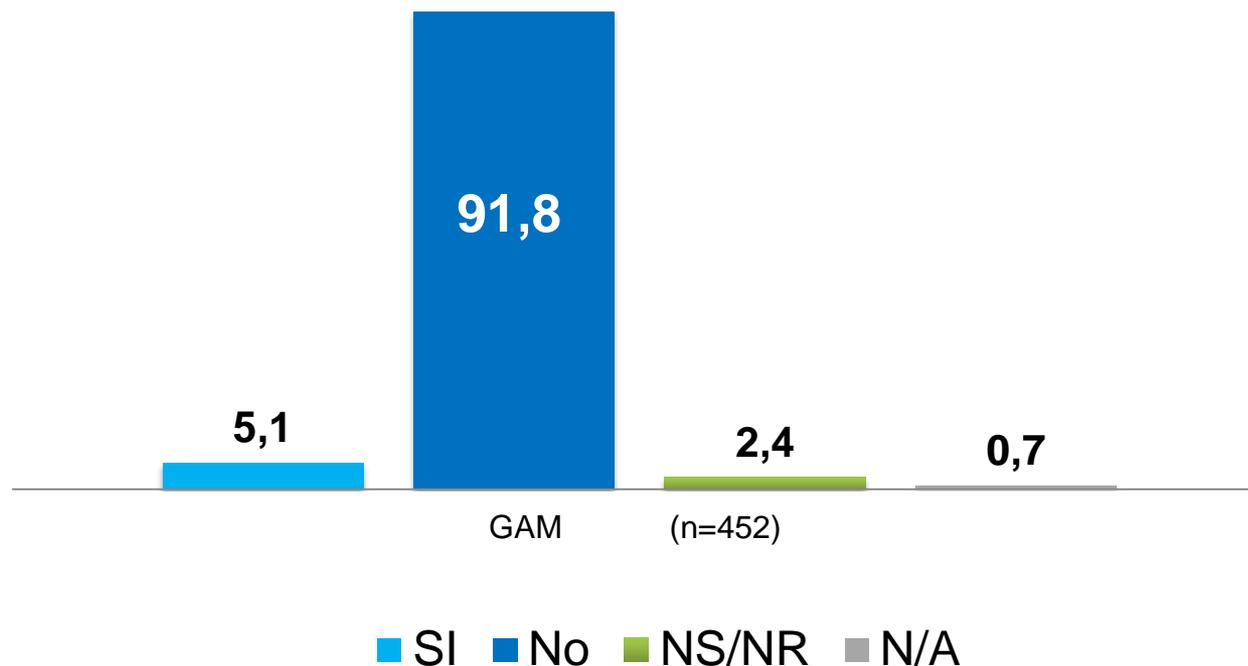
## Porcentaje de empresas que capacitan a sus empleados en control de calidad

Huetar Caribe:	47,8%
Pacífico Central:	53,6%
Huetar Norte:	68,0%
Chorotega:	46,8%

Porcentaje empresas que capacitan empleados en Control de Calidad en la GAM	
Rubro	Porcentaje
Si en Servicios	62,4%
Si en Productos	55,5%
NS/NR	2,9%
Ninguna	21,7%



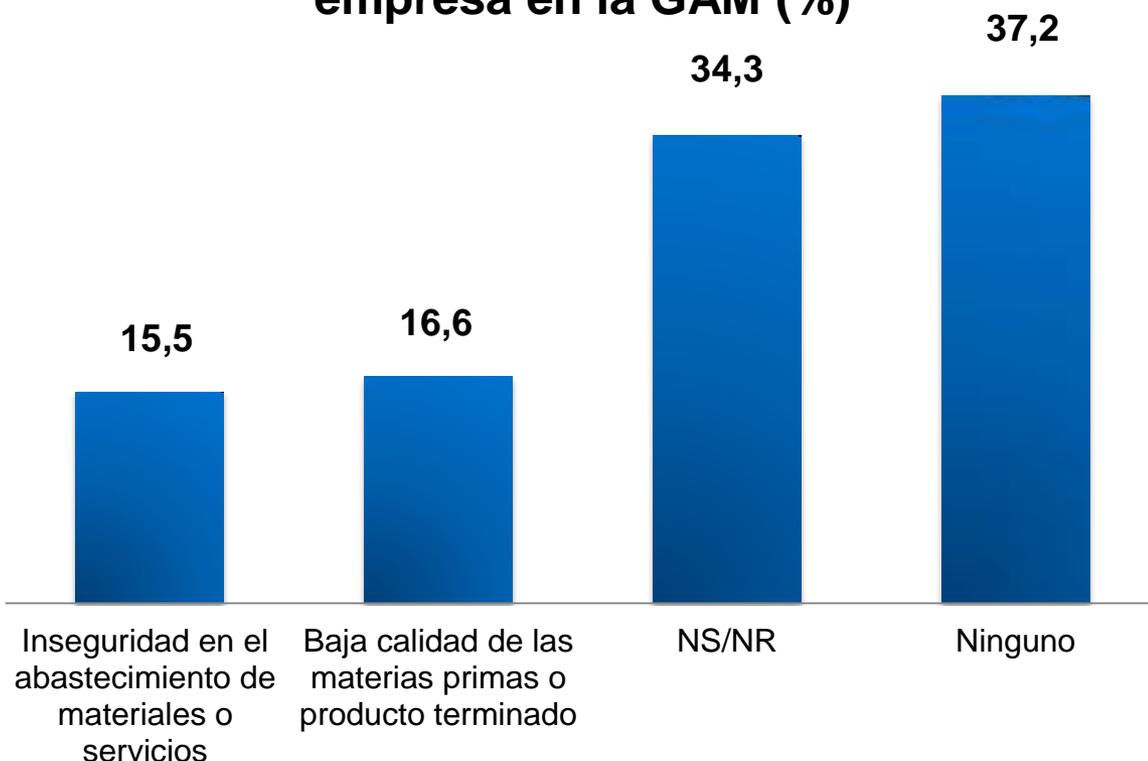
## Porcentaje de empresas de la GAM con equipos de control de calidad calibrados, 2013



Fuente: DIEM-MEIC con datos suministrados por los empresarios



## Principales factores que afectan la calidad de bienes o servicios de la empresa en la GAM (%)

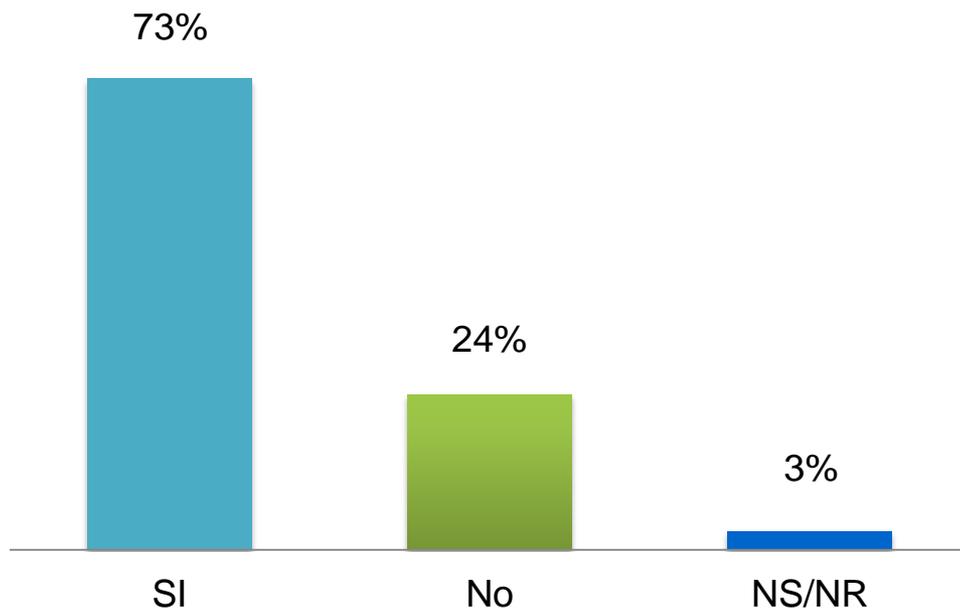


- **Huetar Caribe, Huetar Norte y Chorotega:** baja calidad de las materias primas o producto terminado.
- **Pacífico Central:** la Inseguridad en el abastecimiento de materiales o servicios.

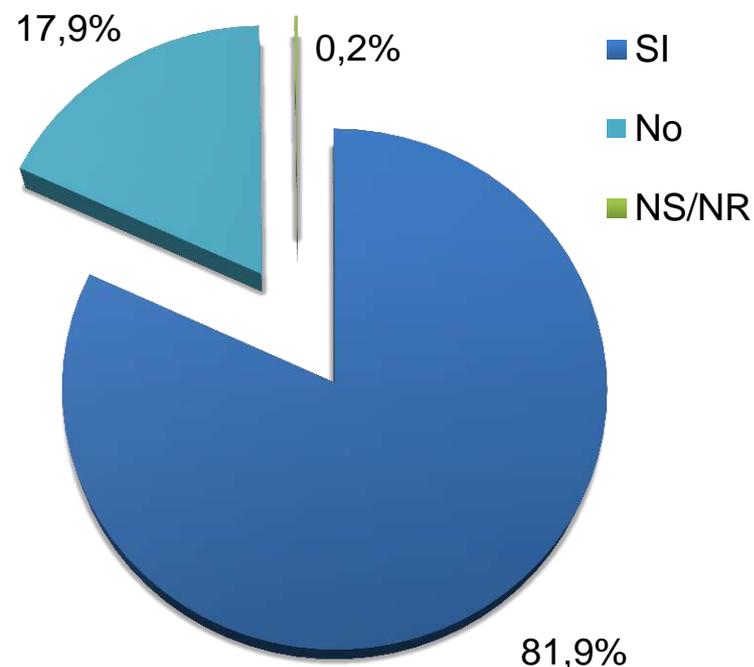


# Control y manejo de los desechos

Porcentaje de empresas de la GAM que consideran problemas de calidad ambiental en su mejora continua



Porcentaje de empresas que poseen un plan de control y manejo de desechos en la GAM



*En otras regiones:*

Más del **50%** de las empresas del resto de las regiones también afirmaron tener un plan de control y manejo de desechos así como considerar problemas de calidad ambiental en su mejora continua.



# Medidas ambientales implementadas por las empresas

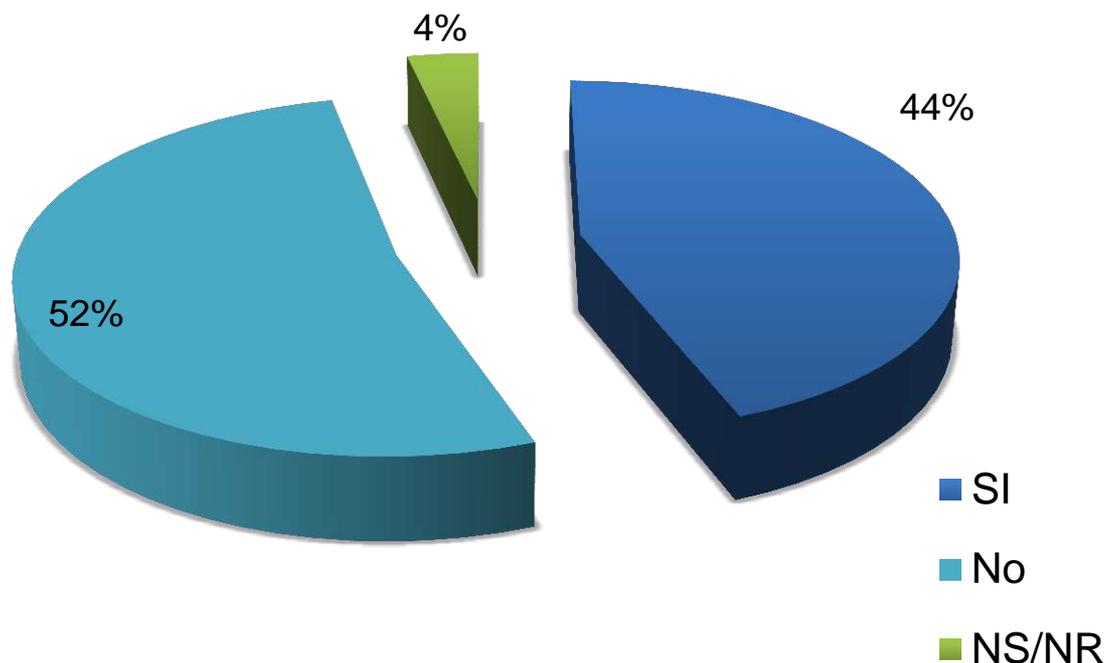
GAM (% , RM)	
Rubro	GAM (n=452)
Trata de minimizar el uso de energía	86,9
Trata de minimizar el uso del agua	83,8
Utiliza el reciclaje	75,7
Utiliza material biodegradable	48,7
Garantiza el ciclo de vida de sus productos	58,4

## ***En otras regiones:***

El resto de las regiones presentaron un comportamiento similar a la GAM, siendo las principales medidas la implementación de la minimización del uso de energía, seguido por minimización del uso del agua, y utilización de reciclaje



## Porcentaje de empresas de la GAM que requieren apoyo para cumplir con leyes ambientales (%)



Participación de la empresa en programas de gestión ambiental (%), GAM, 2013	
Rubro	GAM (n=542)
SI	14,2
No	84,5
NS/NR	1,3



# Sistemas de gestión que las empresas quisieran implementar

Principales sistemas de gestión que las empresas quisieran implementar (% , RM)	
Rubro	GAM (n=452)
Control de calidad	70,3
Gestión de salud	69,0
Gestión del ambiente	57,6
Control de eliminar suciedad	61,3
Responsabilidad social empresarial	71,2

Fuente: DIEM-MEIC con datos suministrados por los empresarios





UNIÓN EUROPEA

Proyecto PROCALIDAD  
Fortalecimiento de la competitividad de las  
PYMES mediante el aumento de la calidad y  
la mejora de los procesos de evaluación de  
la conformidad



COSTA RICA

*Gracias por su atención*

