

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS
AMERICAS**

**FACULTAD DE LAS CIENCIAS ECONÓMICAS
COMERCIO INTERNACIONAL**

**INTERVENCIÓN DE LA BANCA PÚBLICA EN
OPERACIONES DE COMERCIO INTERNACIONAL,
PARA LAS PYMES DEL SECTOR COMERCIAL, AL
PRIMER CUATRIMESTRE 2017**

ESTEBAN PANIAGUA MARTÍNEZ

SAN JOSÉ, COSTA RICA, AGOSTO DE 2017

Contenido

RESUMEN EJECUTIVO	7
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	8
Planteamiento del Problema de Investigación	8
Objetivos de la Investigación	10
Objetivo general	10
Objetivos específicos	10
Justificación de la Investigación	10
Antecedentes de la Investigación	15
Proyecciones de la Investigación	20
CAPÍTULO 2: MARCO DE REFERENCIA	21
Comercio Internacional	22
La Globalización	24
Cámara de Comercio Internacional (CCI)	26
Organización Mundial de Comercio (OMC)	28
Internacionalización	30
PROCOMER	32
MEIC	33
Exportación	33
Importaciones	35
Mercancía	36
Términos de Comercio Internacional (INCOTERMS)	37
Banca Pública	41
BCR Exim	42
Bancarización	43
Divisas	44
Riesgo	44

Pequeñas y Medianas Empresas (pymes).....	45
Financiamiento	46
Potencialización del Comercio.....	48
Contratos	50
Bill Of Lading (Conocimiento de Embarque).....	51
Medios de pago	53
Carta Porte.....	54
La guía aérea	55
Banco corresponsal	55
Cheque Internacional o Giro del Exterior	56
Transferencia Internacional.....	57
Cobranza Internacional	59
Carta de Crédito	60
Garantías.....	64
Factoreo Internacional (Factoring).....	66
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	69
Enfoque de la Investigación	69
Diseño de la Investigación	70
Muestra de la Investigación.....	71
Población.....	71
Muestra.....	94
Unidades de Análisis de la investigación	74
La intervención.....	74
Los usos.....	75
Los beneficios	76
Instrumentos de la Investigación.....	76
Proceso para la Recolección de Datos.....	77
Método de Análisis de la Investigación	78
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	78
Unidad de Análisis 1: La intervención	80

Categoría 1: Panorama del Comercio Internacional.....	81
Descripción.	81
Análisis.	82
Categoría 2: Asesoría.....	83
Descripción.	83
Análisis.	84
Categoría 3: Capacitación.....	84
Descripción.	85
Análisis.	86
Categoría 4: Mitigación de riesgo	86
Descripción.	86
Análisis.	87
Categoría 5: Continuidad del negocio	88
Descripción.	88
Análisis.	88
Unidad de Análisis 2: Los usos	89
Categoría 1: Documentación requerida	90
Descripción.	90
Análisis.	92
Categoría 2: Herramientas de Comercio Internacional de uso más frecuente.....	93
Descripción.	93
Análisis.	95
Categoría 3: Conocimiento de herramientas alternas de comercio	96
Descripción.	96
Análisis.	97
Categoría 4: Capacidad Operativa de la Banca Pública	98
Descripción.	98
Análisis.	99
Unidad de análisis 3: Los beneficios.....	100
Categoría 1: Servicio	101

Descripción.....	101
Análisis.....	103
Categoría 2: Comisiones negociables.....	104
Descripción.....	104
Análisis.....	105
Categoría 3: Experiencia de la Banca Pública.....	105
Descripción.....	105
Análisis.....	106
Categoría 4: Impacto en el desarrollo de las pymes.....	106
Descripción.....	106
Análisis.....	107
Categoría 5: Enfoque a pymes.....	107
Descripción.....	108
Análisis.....	109
Interpretación de Datos.....	109
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	113
Conclusiones.....	113
Recomendaciones.....	115
Referencias.....	117
APÉNDICES.....	124

Tablas

TABLA 1. ENTREVISTADOS.....	79
TABLA 2: UNIDADES Y CATEGORÍAS DE ANÁLISIS.....	85

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene como objetivo presentar cuál es la intervención que tiene la Banca Pública en operaciones de Comercio Internacional para las pymes del sector comercial al primer cuatrimestre del 2017, esto con el fin de determinar si existe intervención o no y cuáles son los esfuerzos de la Banca Estatal para desarrollar al sector de pymes. Además, se pretende describir las herramientas otorgadas por la Banca Pública en términos de medios de pago internacional. Así mismo se busca conocer sus beneficios y el uso de las herramientas que otorga la Banca Pública para este sector.

Para este tipo de investigación, se utiliza un enfoque cualitativo, ya que se basa en la percepción y experiencias de los entrevistados y no en datos numéricos, es decir, la investigación se demuestra a través de las vivencias diarias de la muestra y se realiza un análisis exhaustivo de datos para dar sustento a la investigación.

Los participantes de esta investigación corresponden a una muestra en la cual se toman en cuenta las declaraciones de funcionarios de la Banca Estatal, así como a nueve funcionarios de empresas diferentes registradas bajo las características de las pymes, quienes en sus labores realizan operaciones de comercio internacional.

Como resultado de la investigación se concluye que la Banca Pública sí interviene en las operaciones de Comercio Internacional, pues les muestra a los empresarios del sector pymes el panorama del Comercio Internacional. Además, se concluye que la Banca Pública destina recursos financieros, humanos y tecnológicos para capacitar a sus funcionarios en temas de Comercio Internacional, con el fin de que presenten a los empresarios de pymes las herramientas existentes en términos de medios de pago.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Planteamiento del Problema de Investigación

Actualmente, las operaciones de comercio internacional son más cotidianas debido a la constante modernización en los procesos productivos, estos se traducen en facilidades y enlaces entre empresas que brindan sus servicios unas a las otras siempre con eficiencia, competitividad y tiempos óptimos, además en la constante demanda global de productos de todo tipo.

Los comerciantes optan por elegir internacionalizarse debido a factores como la saturación de los mercados internos, pues la competencia no permite expandirse y el mercado ya está abarcado. Además, la exploración de nuevos mercados puede resultar exitosa, debido a la poca oferta de un producto en el exterior, así como en cuanto a los incentivos gubernamentales que puedan ofrecer los gobiernos los cuales posean tratados de libre comercio.

La importación de mercancías como materia prima para elaborar productos terminados es una de las muchas operaciones realizadas a diario, esto como respuesta a la baja oferta de una mercancía determinada dentro del territorio de una nación y al hecho de poder obtenerla a un costo menor importándola, lo cual hace de la actividad del comercio internacional un aliado a la hora de producir a partir de insumos extranjeros.

Por su parte, existen organizaciones del gobierno de Costa Rica, tales como la Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica (PROCOMER), el Ministerio de Comercio Exterior (COMEX), así como la Cámara de Exportadores de Costa Rica (CADEXCO), entre otras, que brindan servicios y apoyo para la potencialización del comercio, esto es posible pues brindan capacitaciones, realizan análisis de las operaciones de cada empresa, evalúan su capacidad productiva, así como el potencial de cada una para internacionalizarse; todo lo anterior con el objetivo de que los productores costarricenses realicen comercio internacional.

Puede que los productores y comerciantes sean exitosos en su labor cotidiana; sin embargo, es importante revisar si sus esfuerzos por internacionalizarse están bien enfocados, específicamente en cuanto a las herramientas que tienen a su disposición para exportar e importar mercancías, ya que existen situaciones que obedecen al desconocimiento y que se traducen en poca eficiencia del negocio. Por eso la Banca Pública interviene como intermediario sólido con respaldo gubernamental en las operaciones de comercio, de manera que brinda garantías a ambas partes interesadas en un negocio y garantiza además la eficiencia en los costos implicados en la internacionalización.

Los exportadores, en busca de garantizar una transacción de comercio internacional, recurren a los bancos, debido al respaldo que brindan por sus años de experiencia en el área de comercio Internacional y métodos para lograr sus objetivos en términos de internacionalizar a las empresas en términos de medios de pago, pero es importante examinar todas aquellas acciones que contribuyen a conocer ¿Cuál es la intervención de la Banca Pública en operaciones de comercio internacional para las pymes del sector comercial para el primer cuatrimestre del 2017?

Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Examinar la intervención de la Banca Pública en las operaciones de comercio internacional de las pymes del sector comercial para el primer cuatrimestre del 2017.

Objetivos específicos

Explicar la forma en que interviene la Banca Pública en las operaciones de comercio internacional para las pymes del sector comercial para el primer cuatrimestre de 2017.

Describir cuáles son las herramientas de comercio internacional ofrecidas por la Banca Pública que los comerciantes costarricenses aplican en ese tipo de operaciones.

Determinar los beneficios obtenidos por los comerciantes costarricenses al aplicar las herramientas que ofrece la Banca Pública en operaciones de comercio internacional.

Justificación de la Investigación

A medida que avanza el tiempo, la globalización es un fenómeno cuyas tendencias tienen el objetivo de estrechar las distancias comerciales existentes entre naciones. Dicha realidad es cada vez más popular y es muy sencillo obtener beneficios de ella a partir de la cercanía que tienen los comerciantes de una nación con los comerciantes de otros países al obtener la facilidad ofrecida por los nuevos métodos de comunicación en tiempo real.

Por lo tanto, es necesario comprender los aspectos del comercio internacional, en ámbitos que van desde los métodos de producción de un producto, hasta los métodos para negociar una mercancía en el exterior para su compra o venta, además de los procesos logísticos y tiempos de entrega; tomar en cuenta estos factores permitirá la eficiencia y competitividad del productor.

Entender las facilidades otorgadas por el comercio internacional no solo es un requisito, es una ventaja, pero es indispensable comprender las herramientas que existen y su adecuado uso para lograr el máximo provecho. De esa forma, el flujo de comercio se potencializa y se hace más veloz, lo cual crea una cadena de procesos que tiene como resultado la disminución de la distancia y tiempo entre cada uno de esos procesos.

Cuando se pretende establecer un negocio por primera vez entre comprador y vendedor, el anhelo de vender del primero se ve complementado con el deseo de comprar del segundo; no obstante, no se debe olvidar que ambos no se conocen y tampoco existe confianza ni garantías que les permitan establecer una relación de negocios en la cual todo vaya a salir de la manera esperada.

Cuando se trata de concretar negocios es importante conocer las posibilidades, el método y la forma en que estos se pactan, pues puede que al final no sean lo acordado, lo cual provocaría insatisfacción y la renuncia hacia la oportunidad que representa internacionalizarse en mercados exteriores. Por ende, el asesoramiento y la investigación juegan un papel fundamental para el éxito en el comercio internacional.

La Banca Pública tiene una intervención en estas operaciones de comercio, ya que al ser organizaciones respaldadas por el Estado, apegadas a leyes, reglamentos y normas de acatamiento obligatorio, en satisfacción de las buenas finanzas y la imagen pública, además de su naturaleza propia de la intermediación financiera; garantizan con esta última función que los acuerdos pactados por comprador y vendedor se respeten en todo momento, de esta forma brinda confianza

y motivación al establecer nuevos negocios en el mercado exterior, pues reduce los riesgos de operación.

La Banca Pública, en este caso, desde hace unos años viene diseñando programas para la inclusión de empresas exportadoras en Costa Rica, de esta manera se promueve el comercio internacional, ya que es incluyente con las pymes para que puedan desarrollarse y alcanzar niveles industriales internacionales y que puedan formar parte de una cadena de valor nacional.

Para los comerciantes que ya tengan sus negocios con la capacidad de producir y vender, en algunas ocasiones, se requiere hacer adaptaciones y modificaciones para ingresar a un mercado exterior; en esta situación, la falta de capital de trabajo es una limitante que impide o retrasa esa operación.

La Banca Pública ofrece financiamiento para esas empresas que necesitan internacionalizarse como uno de sus objetivos, ya que el impacto que tiene el logro de esta meta a largo plazo se ve reflejado en el desarrollo del país, pues produce mayores fuentes de trabajo e ingresos para el gobierno, producto de los impuestos por ventas, hecho que contribuye al desarrollo del país por medio de los tributos al gobierno por utilidades obtenidas.

El presente estudio se puede llevar a cabo dado que existen fuentes suficientes de donde extraer datos esenciales para respaldar la información, como lo es el Departamento de Comercio Exterior del Banco de Costa Rica, además en el Departamento BN Comercio Exterior del Banco Nacional de Costa Rica y la plataforma de Comercio Exterior del Banco Popular de Desarrollo comunal.

Lo anterior facilita la obtención de información por ser una fuente primaria, ya que brinda datos históricos del comportamiento del uso que los comerciantes les dan a las herramientas disponibles tomando en cuenta estudios y documentos, además de que se poseen contactos en pymes comercializadoras, lo cual disminuye la labor de la obtención de los datos y hace viable la realización de la investigación.

La presente investigación sigue un proceso normalizado porque se utilizará la metodología de investigación de Hernández, Fernández y Baptista; así como un proceso estandarizado por la institución educativa a razón del uso de la misma guía de investigación para desarrollar los diferentes procesos con el fin de elaborar un manuscrito de investigación.

Como se menciona anteriormente, es necesario garantizar la eficiencia, además de crear programas de inclusión a mercados internacionales, por medio de los cuales la Banca Pública y el buen uso de sus herramientas puedan ayudar a cumplir los objetivos de las empresas exportadoras y el desarrollo de estas, así como una buena orientación que defina los detalles para hacer un uso correcto de las herramientas de comercio internacional, en función de obtener mejores rendimientos, aunado al respaldo que han obtenido por las pymes en Costa Rica, la Banca potencializa el comercio, de manera que se acelera el desarrollo y crecimiento de la nación, ya que datos históricos revelan que las buenas prácticas del comercio internacional y el apoyo de la Banca Pública ha proporcionado una expansión más rápida a nivel internacional, de lo que lograría a nivel local.

Para efectos de esta investigación se van a tomar en cuenta las operaciones de comercio exterior pertenecientes a las pymes del sector comercial. Primeramente, cabe destacar que existen ciertos factores para categorizar a una empresa dentro del rango pyme; factores tales como cantidad de trabajadores, millones de dólares en ingresos por exportaciones anuales y el valor de los activos de la empresa.

Para el caso específico de Costa Rica, las pymes se caracterizan por poseer entre 6 a 99 trabajadores y un volumen de ventas anuales hasta de nueve millones quinientos mil dólares, de acuerdo a las categorías establecidas por parte del Ministerio de Economía Industria Comercio (MEIC).

La presente investigación tiene como objetivo principal demostrar la percepción que tienen las pymes de la Banca Pública en operaciones de comercio internacional en Costa Rica, de manera que a través de la información recopilada por parte de los empresarios, sea posible entender la forma en que la Banca Pública interviene en sus operaciones de Comercio Internacional, en términos de asesoría, a la hora de hacer intercambio de bienes y servicios. Todo lo anterior con el objetivo de que las pymes logren desarrollarse en un menor plazo en comparación con el tiempo en que se desarrollan a nivel local.

La importancia de este estudio radica en determinar el conocimiento de las pymes en Costa Rica en cuanto a operaciones de Comercio Internacional a través de la Banca Pública, a partir de sus experiencias al transar mercancías a nivel internacional. Por su parte, un conocimiento amplio en operaciones de Comercio Exterior son parte de las ventajas que ofrece este sector bancario a las pymes y que se traduce en la eficiencia en los procesos de estas industrias, lo cual ocasiona, a largo plazo, su desarrollo de manera que se vuelven más competitivas y profesionales en sus operaciones, generan más empleo, incrementando sus ingresos y por esto último contribuyen por medio de sus impuestos tributarios al crecimiento de la nación.

Por su parte, las experiencias brindadas por los funcionarios de cada banco del sector público también asisten y representan datos muy valiosos, ya que desde su perspectiva se obtiene información que contribuye a determinar en qué medida el sector pymes conoce y usa las herramientas de Comercio Internacional otorgadas por la Banca Pública, en función de que a través de las experiencias de los funcionarios de los bancos, se transmita la necesidad del sector pymes y

que de esta manera la Banca Pública realice esfuerzos por hacer más eficiente la acción de comercializar internacionalmente a través del sector pymes, estableciendo lineamientos que se pueden poner en práctica para potencializar esta industria.

Antecedentes de la Investigación

La globalización data desde el siglo XVIII, en aquellos tiempos la constante inversión en métodos de producción hizo que esta se incrementara y que el remanente de la producción que no se consumía se tuviera que exportar buscando nuevos mercados donde exportar estas mercancías, provocando de manera indirecta, la internacionalización en la región (Ferrer, 1997, p. 1).

En 1694, en Inglaterra los bancos tuvieron sus primeras apariciones en el comercio, su apuesta era generar excedentes de dinero que fueran producto del financiamiento al comercio internacional, siendo esta su principal herramienta para satisfacer la demanda de mercancías en el extranjero. (Ferrer, 1997, p. 2).

En el siglo XVIII, las empresas en busca de aumentar la producción y reducir los tiempos de esta, invirtieron en métodos para actualizar sus procesos creadores, lo que dio como resultado que el mercado se saturara de productos y al mismo tiempo produjo que los productores buscaran exportar esas mercancías en naciones donde no existiera la posibilidad de producirlas o donde fuera menos viable manufacturarlas.

Muchas de esas empresas no tenían el suficiente capital para lograr el objetivo de exportar las mercancías, y quienes deseaban hacerlo necesitaban que alguna entidad los financiara o que actuara como intermediario en la transacción, de esa forma nació la intermediación financiera internacional que tienen los bancos en las operaciones de comercio exterior.

La etapa más reciente de la globalización surge con la creación de instituciones como las Naciones Unidas, el Fondo Monetario Internacional, el Banco Mundial y principalmente del Acuerdo General Sobre Aranceles y Comercio (GATT), que impulsaron la apertura de globalización de la economía y/o mundialización del capital. (Vivas, 1997, p. 2).

Con el aumento en las transacciones de comercio internacional, surgieron instituciones que regularon y potencializaron esas operaciones, de manera que para ese momento este tipo de comercio era notorio a lo largo del mundo y era necesario estandarizar dicha actividad, con el objetivo de armonizarla y lograr la mayor fluidez en el Comercio Internacional.

A pesar del potencial que provee el financiamiento del comercio por parte de los intermediarios financieros, los países de América Latina muestran una baja utilización de este. La banca latinoamericana tiene una participación menor en la provisión de financiamiento al comercio exterior.

La banca de desarrollo puede jugar un papel importante al expandir el acceso al financiamiento para el comercio exterior, no solo porque tiene la capacidad para tomar la iniciativa en potenciar esta modalidad sino, porque permite aumentar la inclusión financiera hacia las pymes que, pese a su elevado peso en las economías de la región esto en términos de producto y creación de empleo tienen un escaso grado de internacionalización. Para estas empresas la dificultad de acceso a financiamiento opera en la práctica como una barrera al comercio (Pérez, Vera, Díaz, Vera, 2014, p. 8).

Internacionalizarse es uno de los retos que tienen los productores nacionales, ya que con el constante flujo de mercancías y los tratados de libre comercio, la competencia está a la orden del día, por lo que buscar nuevos mercados en el exterior es una meta que deben alcanzar, no solo para lograr mejores utilidades, sino para subsistir. Estas empresas en aras de lograr la

internacionalización pueden recurrir a las herramientas que ofrecen los bancos, tales como apalancamiento financiero, asesoría en finanzas, tasas preferenciales, logrando en el corto plazo economías de escala.

Como parte del trasfondo de la investigación se realizó una búsqueda de estudios u otras tesis a nivel internacional y nacional que estuvieran relacionadas con el presente estudio, por lo que al encontrar varios documentos se seleccionaron los que fueran más afines con el presente tema de estudio. A continuación, se presentarán las tesis internacionales encontradas.

Una investigación encontrada fue la del señor Hugo Marcelo Villacres Ruíz de la Universidad Tecnológica Equinoccial de Ecuador, el autor investigó en el año 2010, los mecanismos de financiamiento internacional. En este documento, el propósito de este estudio es conocer las posibilidades para financiar operaciones del comercio internacional en el Ecuador, de manera que presente sus pros y contras en aspectos como mercado, tecnología y costos. Su objetivo general fue la viabilidad de su financiamiento y los objetivos específicos se dirigen hacia la factibilidad del crédito para el comercio exterior. La motivación para este estudio tuvo relación con los incrementos de las transacciones comerciales, la globalización y las nuevas formas de financiamiento en el área del comercio internacional.

Los resultados a los que llegó el investigador demuestran que el financiamiento ofrecido por la banca a través de las cartas de crédito viene acompañado de diferentes opciones, cuyo conocimiento permite acceder con agilidad y menor costo a las diferentes formas del crédito documentario. Además, tiene demanda por las personas naturales y jurídicas dedicadas a actividades de importación y exportación en el comercio internacional.

Otra de las investigaciones encontradas es la del ingeniero Darwin Daniel Ordóñez Iturralde, de la Universidad de Guayaquil de Ecuador, él investigó en el año 2014, acerca de las pymes ecuatorianas, comercio exterior y el fortalecimiento de mercados internacionales, en dicha

investigación el autor trata sobre la importancia que tienen las pymes como generadores de empleo directo y dinamizadoras de la economía nacional y mundial.

Además, tuvo como objetivo determinar el grado de impacto de las pymes sobre el empleo, las exportaciones y las importaciones, así como identificar las políticas nacionales e internacionales que les han permitido desarrollarse. Igualmente, se presentaron los obstáculos con los que las pymes se han encontrado durante su proceso de crecimiento. El estudio concluye con una pyme ecuatoriana que logró su internacionalización en el mercado mundial.

Adicionalmente, el autor concluye, con el hecho de que las pymes constituyen un factor productivo y de ingresos para el Estado al realizar sus exportaciones y que a medida que avanza el tiempo, estas obtienen mayor respaldo por parte de los bancos estatales en su proceso de avance e industrialización en aras de ser parte de la globalización y de desarrollarse. Además, su evolución comercial representa una fuente de empleo importante para el país.

En un estudio a nivel nacional, el señor Mario Felipe Marín, de la Universidad de Costa Rica en el año 2008, en su investigación estudia las nuevas tendencias informáticas en los medios de pago de la compra venta internacional; el señor Marín realiza un análisis desde una perspectiva jurídica e histórica de los medios de pago en el ámbito internacional, a fin de evidenciar la existencia y utilización de instrumentos electrónicos e informáticos.

La investigación trata temas actuales, como lo son la compra venta internacional, los medios de pago (el cheque internacional, el giro postal, la transferencia bancaria internacional, la cobranza internacional y el crédito documentario) y evidencia la importancia de la Lex Mercatoria Internacional como una fuente reguladora del derecho internacional. Este estudio representa un

aporte a la creación de la cultura informática en relación con el uso de los medios de pago internacional, para mitigar la duda al realizar pagos electrónicos e incentivar el uso de estas herramientas.

Se encontró en el trabajo de investigación de Marco Antonio Esquivel Salas y Viviana Bustamante Chaves que trata de medios de pago en el comercio electrónico y su vinculación con las telecomunicaciones, como medio para su efectiva ejecución, desarrollado en la Universidad de Costa Rica en el año 2012; su objetivo fue investigar los diversos medios de pago que existen en la actualidad, en el comercio electrónico.

Los autores llegaron a la conclusión de que los medios de pago y la tecnología necesarios para hacerlo funcionar están en constante cambio y evolucionan muy rápidamente, lo cual indica que las necesidades tanto de comercio, como las tecnológicas, requieren de seguimiento constante para ser adecuadas de acuerdo con lo que se requiera en términos de relaciones comerciales y medios de pago.

Una de las investigaciones encontradas es la tesis de Gloriana Pizarro Arias, de la Universidad Internacional de las Américas en el año 2014, ella investigó la cooperación entre pymes del sector alimenticio, como estrategia de expansión hacia nuevos mercados de exportación; en su investigación, el objetivo principal fue teórico e informativo, ya que buscó analizar las alianzas estratégicas entre pymes como herramienta de expansión hacia nuevos mercados, ya que es un tema poco conocido. Para lograr este objetivo se analizaron los obstáculos que poseen las pequeñas empresas para alcanzar nuevos mercados y si estos impedimentos pueden ser minimizados por las alianzas estratégicas.

Las principales conclusiones de este trabajo de investigación son: que uno de las principales limitantes de las pymes para exportar es la falta de conocimiento en general, lo cual se puede resolver mediante las alianzas de cooperación estratégicas y capacitación de los entes encargados;

además, se concluye que las alianzas poseen beneficios y riesgos, pero que con la adecuada planificación se pueden minimizar estos últimos para obtener mayores beneficios a mediano y largo plazo.

Proyecciones de la Investigación

La presente investigación tiene como objetivo dar a conocer la intervención de la Banca Pública en las operaciones de comercio internacional, de manera que se explique cada una de las herramientas que los bancos ponen a disposición de los comerciantes y la manera en que las pymes las utilizan actualmente, ya que existen planes dirigidos a pymes en Costa Rica para desarrollarlas e industrializarlas.

En la actualidad las herramientas que existen para internacionalizar a las pymes son muy diversas, pues según los objetivos y el tipo de operación que tenga una empresa puede que muchas de esas facilidades resuelvan con éxito los objetivos propuestos inicialmente, pero no necesariamente de la forma más eficiente o la más adecuada.

En primer lugar, se explicará la forma en que la Banca Pública interviene en las operaciones de comercio internacional, esto permitirá detallar las herramientas que la banca pone a disposición del sector pymes, pues de acuerdo con sus necesidades así será el instrumento que se vaya a utilizar, debido a que no siempre se van a utilizar las mismas herramientas.

En segundo lugar, al conocer los instrumentos que ponen los bancos a la disposición del comercio internacional se pretende describir el uso y la aplicación que se le da a cada herramienta, debido a que cada operación de comercio puede realizarse a través de muchos y varios instrumentos

que pueden ayudar a la empresa a lograr el mismo objetivo; sin embargo, se debe seleccionar la herramienta más adecuada para la operación de cada empresa.

Una vez que se describen los instrumentos, es importante saber cuál es el instrumento más adecuado, tanto en términos de tiempo, como de seguridad, de garantía para el exportador y el cliente, así como de dinero. De esta manera se busca determinar los beneficios que puede obtener el sector pymes al aplicar los instrumentos que la Banca Pública pone a su disposición para hacer operaciones de comercio internacional.

Los beneficios que puede percibir el sector pymes a corto plazo incluyen el incremento de sus operaciones comerciales, producto de usar las herramientas de Comercio Internacional que la Banca Pública ha diseñado para estos efectos, lo que se traduce en ingresos con mayor velocidad como consecuencia de los buenos usos de estas herramientas, además de la eficiencia que implica su implementación, pues permiten lograr un desarrollo sostenido en el corto plazo, lo cual facilita que las empresas pymes evolucionen y logren alcanzar el siguiente nivel económico, para que incluso a largo plazo estas empresas pueden formar parte de los encadenamientos productivos en una posible integración económica regional.

CAPÍTULO 2: MARCO DE REFERENCIA

Comercio Internacional

Las distintas situaciones que se han dado a lo largo de la historia de la humanidad han dado a conocer que una nación no es única, ya que difícilmente se podría alcanzar el desarrollo de sí misma por sí sola, y no solo debido a la necesidad de encontrar socios con quienes intercambiar mercancías, sino por el hecho de que además de aquel intercambio de mercancías, se genera un intercambio de cultura, un intercambio de pensamientos, de personas, de tecnología, de información y así distintas situaciones que son propias de las relaciones internacionales.

Pero justamente esa es la situación, debido a que actualmente se ha marcado una tendencia global en la que los países ven en el comercio internacional una necesidad. Cabe resaltar que la definición de comercio internacional se ha visto transformada por diferentes autores y hasta fórmulas matemáticas que detallan su definición con base en la inserción de factores productivos.

El concepto de mano invisible es una idea de la economía según la cual los intereses de las personas van a regular el mercado, es la idea de una economía social con énfasis en el impacto que puedan provocar las transacciones de las personas en el mercado; sin embargo, esta idea ha traído distintas consecuencias contraproducentes para la economía a nivel mundial.

Propiamente el enfoque de lo que actualmente se conoce como comercio internacional debe contener en sí mismo el concepto de un mercado que no está descuidado, un mercado que estando anuente a los nuevos acuerdos o tratados comerciales internacionales, debe tener instituciones de la misma naturaleza que planteen políticas para su regulación.

El comercio internacional es básicamente la generación de riqueza con base en la producción e intercambio internacional actuales, también puede decirse que se trata del intercambio de bienes y servicios entre residentes de diferentes países. El comercio internacional no solo busca

la riqueza, sino también el desarrollo, esto implica la mejora de la calidad de vida de las personas que integran una nación.

En una acepción general, se puede decir que el comercio internacional es un intercambio de bienes y servicios, además, es un intercambio bilateral, entre dos naciones, para intercambiar un solo bien o servicio; no necesariamente se utilizan todos los elementos que componen el comercio internacional de un solo país; estos elementos hasta incluso, cada uno de los factores productivos, pueden provenir de otros países y confluir en uno solo para posteriormente ser exportado hacia un nuevo territorio, el flujo de insumos, de capitales y demás elementos es muy dinámico en este siglo. (Requena, 2015, pp. 1-4).

De acuerdo con el autor, el comercio internacional se ha catalogado universalmente como el intercambio de bienes y servicios entre naciones, lo cual obedece al esquema de la teoría del comercio de David Ricardo, en la cual se expresa que cada nación debe dedicarse a lo que le es más accesible en términos de eficiencia y costo de producción; sin embargo, hay mucho más que eso en hacer comercio internacional, ya que para lograr transar bienes y servicios de manera exitosa, se debe hacer un estudio previo de la contraparte, en temas como sus fortalezas productivas, su política económica, sus costumbres, su política comercial, sus socios comerciales, entre otros elementos.

Hacer comercio internacional significa intercambiar intrínsecamente parte de lo que son las naciones, lo que los caracteriza, es una forma de darse a conocer por medio de su producción, ya que esto conlleva calidad, capacidad productiva, estándares de satisfacción; todos estos factores

reunidos son los que se deben investigar antes de iniciar una negociación de este tipo, ya que la cantidad de variables y factores que contribuyen en el proceso de intercambio es sumamente alta y cuanto más se conozca la contraparte, esto va a impactar de manera positiva en el comercio que realicen ambas naciones.

La importancia del comercio internacional radica en el impacto que tiene para la sociedad, en términos de ingresos por exportaciones y el aumento del flujo de capitales, ya que con mayores ingresos, la administración de cada nación puede realizar inversiones para distribuirlos en diferentes sectores, algunos de ellos son: el sector educativo, el sector salud, el sector infraestructura, entre otros.

La Globalización

Globalización es un término que a grandes rasgos explica el fenómeno que disminuye las distancias. Lo que ocurra en un lugar puede tener consecuencias a nivel mundial. Gracias a los recursos, instrumentos técnicos y conocimientos adquiridos, las acciones del ser humano abarcan enormes distancias en el espacio y en el tiempo.

Por muy limitadas localmente que sean nuestras intenciones, estaríamos equivocados si no tuviéramos en cuenta los factores globales, pues pueden decidir el éxito o el fracaso de nuestras acciones. Lo que hacemos o nos abstenemos de hacer puede influir en las condiciones de vida o de muerte, de gente que vive en lugares que nunca visitaremos y de generaciones que no conoceremos jamás (Bauman, 2001, párr. 1).

En las investigaciones relacionadas con las diplomacias de la globalización se puede encontrar una vasta gama de interpretaciones y conceptos. Esto se debe al carácter multifacético de las transformaciones percibidas relacionadas con las diferentes asociaciones posibles entre

cambios globales y consecuencias locales. La palabra globalización se convirtió, con el transcurso del tiempo, en el término más adecuado para designar de forma más general a una fuerza que actúa en diferentes dimensiones, superior a la voluntad de los actores individuales o colectivos locales.

Dicho proceso de cambio ha evolucionado a lo largo del tiempo, de modo que ha adquirido diferentes significados. Quizás el momento más significativo de lo que se puede llamar proceso de globalización sería la aparición de las grandes navegaciones, con la expansión del hombre europeo a las regiones más distantes y desconocidas del mundo.

Asimismo, los cambios más importantes han sido observados principalmente en el transcurso de los últimos dos siglos, con expansión de los ferrocarriles, la invención del telégrafo, las viajes transcontinentales - para citar los principales; y con una velocidad extraordinaria en el último cuarto del siglo XXI, esto en cuanto a los avances tecnológicos, el extraordinario incremento de los flujos comerciales y financieros, así como las notables transformaciones en la esfera política y económica.

Actualmente se observa no sólo una integración global, sino que una relativa interdependencia que alcanza a prácticamente todos los aspectos de vida social: en la economía, la política, la ecología, la comunicación, la cultura, e incluso en los saberes y valores humanos. El término globalización tiene hoy una connotación que varía de acuerdo con la perspectiva interpretativa. En los últimos años, el término pasó a ser empleado de forma más intensa, generalizando su uso en los campos de la política, económica, enseñanza y en la prensa. Fue asociado a otros términos como integración, modernidad, postmodernidad y mercado, hasta adquirir un fuerte recorte economicista que, de cierta forma, prevaleció sobre las demás asociaciones hasta volverse referencia inevitable a la expansión de los mercados, el consumo global, la moda, los veloces flujos comunicativos y las nuevas tecnologías de información. (Machado, 2001, párr. 4-5).

De acuerdo con lo anterior, ambos autores expresan las bases fundamentales que se encuentran dentro del término denominado “globalización”, estas son la dependencia y la confianza existente entre los países, ambas son claves para comerciar, ya que la posibilidad de realizar intercambio de mercancías radica en el acortamiento de distancias y en la comunicación entre naciones; esto es posible gracias a los factores tecnológicos de la época actual.

Con la llegada de los elementos tecnológicos, el fenómeno conocido como globalización se hizo más popular y su principal función es la de interconectar a todas las personas del mundo por todos los medios posibles, de manera que solucionar las necesidades comerciales de cada empresa se satisfaga a la mayor brevedad, tomando en cuenta que la era moderna permite a través de la tecnología de las telecomunicaciones encontrar una amplia gama de oferentes quienes vienen a suplir una necesidad dada, lo que ocasiona que los flujos de dinero y de personas se faciliten, pues permite una aceleración en las transacciones, lo que se traduce en una economía activa, que a largo plazo con una buena administración permite desarrollo y crecimiento.

Cámara de Comercio Internacional (CCI)

La Cámara de Comercio Internacional es la institución de empresarios a nivel internacional. Es la única asociación vinculante que habla con la voz que representa a las empresas de todos los sectores y de todos los países del mundo. Promueve la apertura del comercio y la inversión internacional, así como la economía de mercado.

El convencimiento de que el comercio es una poderosa fuerza en pro de la paz y la prosperidad data de los orígenes de la organización a principios del siglo XX. El conjunto de líderes empresariales que fundaron la CCI se llamaron a sí mismos en aquel tiempo “mercaderes de la paz”.

La CCI fue fundada en 1919. Hoy incluye a miles de empresas miembros, cámaras de comercio, asociaciones empresariales provenientes de más de 130 países. Sus comités nacionales, establecidos en más de 90 países, se coordinan con sus miembros para encaminar los intereses de la comunidad empresarial y para hacer llegar a sus gobiernos los puntos de vista empresariales formulados por la CCI.

En razón de su fuerza representativa, la CCI goza de la condición de entidad consultora de primer orden ante las Naciones Unidas, además mantienen una fluida y estrecha relación con otras organizaciones internacionales: la Organización Mundial del Comercio, la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, el Fondo Monetario Internacional y el Banco Mundial, donde expone las visiones y deseos del mundo de los empresarios, además de abogar a favor de sus intereses.

Por otro lado, hace llegar a las autoridades de los Estados las declaraciones y tomas de decisiones que adopta sobre los problemas del Comercio Internacional y las inversiones, que son el resultado de los trabajos de sus diversas comisiones y grupos de trabajo, a través de sus Comités Nacionales. Cada vez que se reúne el grupo de los G20, la CCI hace llegar, a través del primer ministro del gobierno convocante, la opinión de la comunidad internacional de empresas sobre las situaciones que son prioridades del momento. La CCI mantiene también fluidas relaciones con la Unión Europea y todas sus agencias (Cámara de Comercio Internacional [CCI], 2017, párr. 1-4).

La Cámara de Comercio Internacional representa una organización que lleva consigo el deseo de los empresarios del mundo, en términos de que las políticas de gobierno de cada nación faciliten el Comercio Internacional, de manera que cuando se establezcan acuerdos o pactos entre países, se tome en cuenta la posición que adopte la CCI para que esos acuerdos internacionales no afecten de manera negativa los convenios que actualmente existan y que por el contrario se tome en cuenta el panorama empresarial que representa la CCI.

Organización Mundial de Comercio (OMC)

Esta entidad es la encargada de asegurarse, entre otras cosas, de que las negociaciones progresen satisfactoriamente y de que las normas del comercio internacional se apliquen y se hagan cumplir correctamente. Su vinculación es a nivel mundial y cada país debe solicitar el ingreso a esta institución.

Los Convenios de la OMC abarcan las mercancías, los servicios y la propiedad intelectual. En ellos se definen los estatutos de la liberalización, así como las excepciones que se permiten. Asimismo, incluyen los compromisos que los países han contraído para reducir los aranceles aduaneros y obstáculos al comercio, así como en cuanto a abrir y mantener abiertos los mercados de servicios. Igualmente, establecen procedimientos para la solución de conflictos de los países adscritos.

Esos acuerdos no son permanentes; a veces estos son objeto de nuevas negociaciones y pueden añadirse al conjunto de nuevos acuerdos. Actualmente, muchos de ellos se están negociando en el marco del Programa de Doha para el Desarrollo, iniciado por los Ministros de Comercio de los Miembros de la OMC en Doha (Qatar) en noviembre de 2001.

Los contratos de la OMC responsabilizan a los gobiernos de garantizar la transparencia de sus políticas comerciales, pues deben comunicar a la OMC las leyes vigentes y las medidas adoptadas. Paralelamente, todos los Miembros de la OMC están sujetos a un examen periódico de sus políticas y prácticas comerciales y cada uno de los resultados contiene informes del país interesado y de la secretaría de la OMC.

El procedimiento de la OMC para dar respuesta a conflictos comerciales en el marco del entendimiento sobre solución de diferencias es vital para la preservación de las normas y, en consecuencia, para velar por la fluidez de los intercambios comerciales. Los países denuncian sus diferencias ante la OMC cuando estiman que se han infringido los derechos que les corresponden en virtud de los acuerdos. Los resultados de los análisis de los expertos independientes designados especialmente para el caso se basan en la interpretación de los acuerdos y de los compromisos contraídos por cada uno de los países.

Los acuerdos de la OMC contienen instrucciones especiales para los países en desarrollo, con inserción de plazos más largos para aplicar los acuerdos y los compromisos y de medidas para aumentar las oportunidades comerciales con las que cuentan actualmente, esto con objeto de ayudarles a crear capacidad comercial, posibilidad para entrar a competir con economías de escala, así como oportunidades para solucionar diferencias y aplicar normas técnicas.

La OMC organiza anualmente centenares de misiones de cooperación técnica a países en desarrollo. También organiza cada año en Ginebra numerosos cursos para funcionarios gubernamentales. La Ayuda para el Comercio tiene como objetivo ayudar a los países en desarrollo a crear la capacidad técnica y la infraestructura que necesitan para aumentar su comercio (OMC, 2017, párr. 1-4).

La OMC fue constituida como una institución que se encarga de dar fluidez a todos los tramites de Comercio Internacional, de manera que brinde respaldo a las naciones a la hora de hacer comercio, ya que establece la paridad entre las naciones adscritas a este órgano internacional, y cada una de ellas puede interponer una denuncia si estas consideran que no se les está respetando algún acuerdo o en caso de que estas consideren que alguna práctica comercial de un país va en detrimento del comercio.

Por su parte, la OMC brinda oportunidades a los países menos desarrollados, con el objetivo de que estas naciones puedan entrar rápidamente a comerciar con bloques comerciales o economías de escala. Las naciones inscritas que consideren que necesitan cooperación deben someterse periódicamente a un examen de políticas comerciales, además de cumplir con metas a nivel del país para poder ser beneficiarios de las cooperaciones brindadas por la OMC.

Internacionalización

La internacionalización de la empresa es una situación económica que, desde diversas perspectivas, ha despertado el interés de un gran número de investigadores. Por internacionalización se entiende todo aquel conjunto de operaciones que facilitan el establecimiento de vínculos más o menos estables entre la empresa y los mercados internacionales, en busca de nuevos socios comerciales, producto de la saturación del mercado nacional o por intentar aumentar las utilidades; a lo largo de un proceso de creciente implicación y proyección internacional (Inma, 2004, párr. 1).

La teoría de la internalización de las empresas tiene su origen en la teoría de los costes de las transacciones. Esta última parte del supuesto de que cuando los mercados son perfectamente competitivos, no hace falta ningún tipo de factor de control, ya que la amenaza de ser sustituido por otra empresa se convierte en miedo y mitiga la posibilidad de desarrollar un comportamiento oportunista y fuerza a las empresas a actuar de manera eficiente. Cuando disminuye el número de proveedores, entonces la empresa tiene menos posibilidades de sustituirlos y, por lo tanto, los costes de transacción incrementan, debido a que es necesario una negociación rigurosa y asumir unos costes de supervisión para asegurar que el contrato se cumple en las condiciones que se había establecido.

El estudio de los costos de transacción internacional indica que la empresa internacionalizará los mercados, cuando los requerimientos de los activos sean altos. Su hipótesis básica es que las organizaciones multinacionales representan un mecanismo alternativo, al que ofrece mercado para gestionar transacciones de valor a través de fronteras nacionales, y que para que las empresas se dediquen a hacer inversiones directas en el extranjero tienen que darse dos condiciones: que existan ventajas de localizar las actividades en el exterior y que el organizar estas actividades dentro de la empresa resulte más eficiente que el venderlas o cederlas a empresas del país extranjero en cuestión.

La primera condición está relacionada con la relación de los costes unitarios asociados a producir en el mercado nacional y exportar el producto al país extranjero en relación con los costes de producir en dicho país extranjero, en la que influyen aspectos como el coste de los factores productivos, los costes de transporte y los aranceles, la intervención del gobierno y factores como la posibilidad de obtener economías de escala en determinadas actividades, la complejidad de éstas y el grado de integración de las mismas, así como el tipo de estructura del mercado (Inma, 2004, párr. 11-14).

Según el autor, la internacionalización es un fenómeno que obedece a los deseos de las empresas por incursionar en mercados internacionales, ya sea porque hay pérdidas el mercado nacional como consecuencia de la falta de mercado para un producto o por el contrario, en caso de que se desee ingresar a un mercado nuevo para empezar a satisfacer una demanda por insuficiencia de este. En todo caso, cada empresa debe realizar un estudio de mercado previo para realizar adaptaciones a sus productos e ingresar con éxito a internacionalizarse.

PROCOMER

PROCOMER es el pilar principal de apoyo para las empresas costarricenses, pues pone especial énfasis en las micro, pequeñas y medianas empresas, en lo que se refiere a todo su proceso de internacionalización para conquistar los mercados internacionales a nivel comercial.

También simplifica y facilita los trámites de exportación y genera encadenamientos para la exportación. Para ello se elaboran estudios de mercado que sirven de guía para la toma de decisiones a nivel país y como herramienta para los exportadores. Genera, además, información en ámbitos logísticos. Asimismo, ofrece capacitaciones, talleres y diversas asesorías sobre las nuevas tendencias del mercado global.

Promueven la oferta exportadora de bienes y servicios en el mundo y lo hacen a través de ferias internacionales, misiones comerciales, ruedas de negocios, apertura de oficinas claves que apoyan al exportador in situ y mediante alianzas con distintas entidades y promotoras homólogas (PROCOMER, 2017, párr. 1-2).

PROCOMER ha jugado un papel sumamente valioso, ya que sus aportes al desarrollo de las empresas han sido de gran ayuda, principalmente en cuanto a las asesorías brindadas a las empresas para que puedan internacionalizarse, de manera que analicen todas las capacidades de la empresa y cómo puede colocarse en el mercado internacional en relación con los deseos de los empresarios, por medio de conexiones internacionales e indicando a los empresarios cómo deben presentar sus productos para lograr el éxito en comercio internacional.

MEIC

Es el Ministerio que promueve y apoya el desarrollo económico y social del país adoptando políticas que facilitan un adecuado funcionamiento del mercado, la protección de los consumidores, la mejora regulatoria, el fomento de la competitividad y el impulso de la actividad empresarial. Tiene como objetivo fomentar un sector industrial competitivo fuertemente integrado que incluya todas las iniciativas productivas del país, con un significativo competente de innovación tecnológica en sus procesos productivos, impulsador de más inversión emprendedurismo, encadenamientos productivos, y generador de empleo digno que contribuya al crecimiento y desarrollo económico, sostenido, sustentable y equitativo. [MEIC], 2017, párr. 1-2).

El Ministerio de Economía, Industria y Comercio procura, a través de sus departamentos, la potencialización del Comercio, ya que pone en práctica las políticas comerciales disponibles a favor de las empresas y al diseñar departamentos especializados para dar soporte a distintos tipos de sectores empresariales, de acuerdo con su tamaño comercial; de manera que estas se puedan ver beneficiadas y que encuentren alternativas y soluciones para su desarrollo.

Exportación

La exportación es la herramienta más común del que utilizan las empresas para iniciar sus negocios internacionales; es decir que las empresas que ingresan a la exportación lo hacen con el objetivo de incrementar sus ingresos de ventas, para conseguir economías de escala en la producción y para que pueda diversificar sus sucursales de negocios (Daniels y Radebaugh, 2004, pp. 714).

Se trata de la salida, de mercancías nacionales o de aquellas nacionalizadas (que antes fueron importadas) para ser utilizadas o consumidas definitivamente en otro país. El uso de un agente aduanero para realizar la exportación no es obligatorio. Sin embargo, el exportador que desee realizar su trámite, deberá contar con un sistema adecuado para transmitir la información a través del sistema TICA. (Guía aduanera de Costa Rica, 2009, pp. 77).

La exportación es salida de mercancías, capitales y servicios con destino a un mercado en el exterior. La exportación se encuentra relacionada con el desarrollo de la producción comercial y con la división internacional del trabajo. Bajo el concepto de capitalismo y, sobre todo, en la época del imperialismo, la elaboración de las mercancías en los mercados exteriores se convierte en uno de los problemas más graves y difíciles, en una de las causas de la lucha entre los países capitalistas por los mercados.

La exportación de mercancías de parte de los países imperialistas funciona como medida para dominar económica y políticamente a otros estados sobre todo a los países débilmente desarrollados. El sistema de elevados precios de monopolio para las mercancías que se exportan y de bajos precios de monopolio para las compras de materias primas y productos alimenticios en los países coloniales y dependientes conduce a incrementar las ganancias de los monopolios.

La necesidad de exportar está impuesta también por la limitación de los mercados nacionales debido al retraso relativo de la demanda de la población en los países capitalistas. En la época imperialista, ha alcanzado un desarrollo predominante la exportación de capitales en forma de concesión de empréstitos estatales e inversiones directas de capital en el extranjero.

La estadística aduanera de los países capitalistas divide la exportación de mercancías en: exportación especial, que incluye mercancías de producción nacional o mercancías extranjeras, aunque parcialmente reelaboradas en el país dado y exportables a otros países; exportación general

que incluye mercancías de tránsito, es decir, mercancías extranjeras importadas en el país dado y exportadas sin reelaboración (Boríssov, Zhamin y Makárova, 2017, párr. 1).

De acuerdo con el autor, las empresas se sirven del comercio internacional, específicamente de las exportaciones, para incrementar sus ingresos producto de la venta de sus mercancías en mercados exteriores, en los cuales su mercancía viene a satisfacer una demanda o a abastecer un faltante de un producto determinado. Por su parte, la comercialización de mercancías a nivel internacional tiene implícito el deseo de abarcar nuevos mercados.

Una de las razones más importantes de exportar obedece a la teoría de comercio de David Ricardo, pues hace referencia a la ventaja competitiva de las naciones, según la cual explica que las naciones deben producir y comerciar aquellas mercancías en las cuales necesiten menores dotaciones de factores de producción. Sobre lo anterior, se puede concluir que todas las naciones son susceptibles de exportar, ya que suponen fortalezas en mercancías que otros países no.

Importaciones

El objetivo de importar es el intercambio de productos y servicios entre naciones. Estos bienes son hechos en su mayoría por fabricantes extranjeros para ser comprados y usados por consumidores en otros países. El ingreso de una mercancía mediante importación definitiva requiere de la intervención de un agente aduanero, quien declarará la mercancía ante el Servicio Nacional de Aduanas a nombre del consignatario.

Cuando un país tiene demanda de un cierto producto o servicio que no se produce en el mismo país, se busca en otros países y son importados. Un desajuste comercial se produce cuando hay más importaciones que exportaciones. La importación de bienes y servicios depende en gran medida de la fluidez al ingreso del país y de habilidad para crear recursos. Algunos países importan productos desde otras naciones, aun si ya cuentan con esos bienes. Esto ocurre porque hay una mayor demanda por esos productos, más allá de la cantidad que es capaz de producir.

Cuando se trata de importar existen dos formas principales: bienes intermedios y servicios y bienes industriales y de consumo. Las empresas que participan en el comercio internacional importan bienes y servicios que no están disponibles en su mercado local. Los importadores buscar productos por todo el mundo para importarlos y venderlos en los mercados locales. También se interesan en recursos extranjeros para adquirir bienes y servicios al menor precio posible. De hecho, los recursos extranjeros son generalmente un componente importante en la cadena internacional de abastecimiento de un importador (Emprendedor, 2014, párr.4).

Se trata del ingreso, previo cumplimiento de requisitos arancelarios (pago de derechos aduaneros e impuestos) y no arancelarios (permisos de importación por ejemplo), de mercancías procedentes del exterior, para su uso o consumo definitivo en el país. (Guía aduanera de Costa Rica, 2009, pp. 31).

Las importaciones juegan un papel muy importante en el comercio internacional, ya que a través de esta herramienta, las empresas obtienen materias primas para manufacturar otros bienes más elaborados o simplemente comercializar estas mercancías, al por menor, además, permiten el acceso a bienes con calidades y estándares de alta calidad, los cuales son imposibles de obtener a nivel nacional.

Mercancía

Es el producto del trabajo propuesto a satisfacer alguna necesidad de una empresa en una nación extranjera y que se elabora con el objetivo de comercializarla. Los resultados del trabajo se materializan en mercancías únicamente cuando aparece la división social del trabajo y cuando existen determinadas formas de propiedad sobre los medios de producción y el producto del trabajo (Boríssov, Zhamin y Makárova, 2017, párr. 1).

De acuerdo con lo anterior, una mercancía es un bien que resulta de la suma de esfuerzos de producción, que es sujeto de valor y que puede ser transable; al cumplir con estas características, este bien puede comercializarse tanto a nivel local como internacionalmente, bajo las condiciones que las naciones pacten previamente para este fin.

Términos de Comercio Internacional (INCOTERMS)

Establecen y limitan los derechos, además de las obligaciones de las partes (vendedor y comprador) en el contrato de compra y venta en relación a la entrega de mercaderías vendidas internacionalmente. No regulan todas las obligaciones que las partes desean incluir en el contrato de compra venta y en algunos casos existe la necesidad de hacer aclaraciones adicionales previo al cierre de la negociación (Vaccari, 2007, p. 3).

La globalización de las transacciones a nivel internacional ha impulsado de manera ágil la venta de mercancías en más países y en niveles de cantidades mayores, es así como a medida, que aumenta el volumen y la complejidad de las ventas, también aumentan las oportunidades de malentendidos que puedan tener las partes involucradas, además de costos legales cuando no se detallan de forma clara y define las obligaciones y riesgos de cada una de las contrapartes (García. R., 2007, p. 353).

EXW (Ex work / En fábrica, lugar convenido en origen): Es la forma más fácil y menos comprometedora de exportar en una operación de compraventa internacional. EXW exige que el vendedor entregue la mercancía, empacada adecuadamente para la exportación, en su establecimiento (fábrica, taller o bodega, entre otros). La responsabilidad de cargar la mercancía es del comprador, al igual que los trámites aduaneros para la exportación.

FCA (Free carrier / libre transportista, lugar pactado en origen): Cuando se exporta en este término, el vendedor cumple con su responsabilidad de entregar la mercancía cuando la recibe el transportista que ha designado el comprador o su representante, en el lugar o punto convenido, despachada en aduana para la exportación. Si la entrega se realiza en la bodega o fábrica del exportador, este deberá cubrir los gastos y correr los riesgos del cargue de la mercancía. Si la entrega ocurre en cualquier otro lugar, el vendedor no es responsable de la descarga, pero es responsable de los costos de transporte necesarios para entregar la mercancía en el punto acordado con el comprador. Estos gastos (cargue y transporte interno) y la obligación del vendedor de declarar en aduana para la exportación hacen la diferencia básica entre EXW y FCA.

FAS (Free alongside ship / al costado del buque, puerto de carga convenido): Quiere decir que el vendedor cumple su obligación de entrega cuando la mercancía ha sido despachada en aduana para la exportación y colocada al costado del buque, sobre el muelle, en el puerto de embarque convenido en el país de origen. Lo anterior quiere decir que el comprador corre con todos los gastos y riesgos de pérdida o daño de la mercancía a partir de ese momento.

FOB (Free on board / Franco a bordo) es uno de los términos más populares entre los exportadores con poco conocimiento de los procedimientos aduaneros por realizar en los mercados de destino de sus productos y de los procesos de distribución física de las mercancías. Esta forma de cotización exige que el vendedor despache la mercancía en aduana para la exportación. La entrega está completada cuando dicha mercancía ha sobrepasado la borda del buque en el puerto de embarque convenido, esto significa que el comprador debe responsabilizarse de todos los gastos y riesgos de pérdida o daño de la mercancía a partir de ese momento.

CFR (Cost and freight / Costo y Flete): Cuando un exportador vende en este término, debe declarar la mercancía en aduana para la exportación y hacerse cargo de los gastos y fletes necesarios para hacer llegar la mercancía al puerto de destino convenido. Sin embargo, la entrega se completa cuando la mercancía sobrepasa la borda del buque en el puerto de embarque, en ese momento se transfieren al puerto de salida, en ese momento se transfieren al comprador las responsabilidades de los riesgos de pérdida o daño de la mercancía, así como cualquier gasto adicional, diferente al flete, debido a acontecimientos ocurridos después del momento en que la mercancía haya sido entregada.

CIF (Cost, insurance and freight / Costo, seguro y flete): Costo, seguro y flete quiere decir que el vendedor tiene las mismas obligaciones que en el término CFR, si bien, además, debe tener consigo un seguro marítimo de cobertura de los riesgos de pérdida o daño de la mercancía durante el transporte que estará a nombre del comprador.

CPT (Carriage paid to / Transporte pagado hasta): Quiere decir que el vendedor debe pagar el flete del transporte de la mercancía hasta el destino convenido. El riesgo de pérdida o daño de la mercancía, así como cualquier gasto adicional debido a acontecimientos que ocurran después del momento en que la mercancía haya sido entregada al transportista, se transfiere del vendedor al comprador cuando la mercancía ha sido entregada al transportador.

CIP (Carriage and insurance paid to / Transporte y seguro pagados hasta): Significa que el vendedor tiene las mismas obligaciones que se detallan en el término CPT, pero, además, debe contratar el seguro de riesgo de la carga, de pérdida o daño de la mercancía durante el transporte. El vendedor contrata el seguro y paga la prima correspondiente. Si bien, es el vendedor quien paga el transporte y el seguro de la mercancía, la entrega se hace en origen cuando es recibida por el primer transportador o su representante.

DAF (Delivered at frontier / Entregada en frontera): Significa que el vendedor ha concretado su obligación cuando ha entregado la mercancía, despachada en aduana para la exportación, en el punto y lugar convenidos de la frontera, pero antes de la aduana fronteriza del país colindante.

DES (Delivered ex ship / Entregada sobre buque): Una oferta en condiciones DES responsabiliza al vendedor o exportador a entregar la mercancía a bordo del buque, en el puerto de destino convenido, despachada en aduana para la exportación, pero sin despacharla en aduana para la importación, ni asumir los costos y riesgos de descargar la mercancía.

DEQ (Delivered ex quay / Entregada sobre muelle): Significa que el vendedor termina su obligación de entregar la mercancía cuando la ha puesto a disposición del comprador sobre el muelle del país de destino acordado con el comprador. Las obligaciones y gastos correspondientes al despacho en aduana para importación son responsabilidad del importador. Cualquier especificación en contrario, se sugiere, debe estipularse en el contrato de compraventa.

DDU (Delivered duty unpaid / Entregada derechos no pagados): Este término explica que el exportador cumple con su obligación de entregar la mercancía cuando ha sido puesta a disposición del comprador en el lugar convenido del país del importador. En este caso el vendedor debe asumir todos los gastos y riesgos que sean necesarios para llevar la mercancía hasta el lugar

convenido en destino, sin incluir los derechos ni los impuestos aduaneros exigibles a dicha importación.

DDP (Delivered duty paid / Entregada derechos pagados): Es la máxima responsabilidad para el vendedor o exportador y significa que ha cumplido su obligación de entregar la mercancía cuando la pone a disposición del comprador en el lugar convenido del país de importación, cumpliendo con los pagos de importación y el pago de los derechos aduaneros que se necesiten cancelar. La entrega se hace sin descargar la mercancía del medio de transporte (Los INCOTERMS 2010 de la Cámara de Comercio Internacional de París [CCI], 2008, pp. 1-13).

Debido a lo anterior, el adecuado uso y las aplicaciones de los INCOTERMS, en las transacciones de comercio internacional, surgen para facilitar la administración de toda operación en comercio, ya que su naturaleza es establecer las obligaciones de las partes, disminuir el riesgo por complicaciones legales en juicios y establecer reglas generales a nivel internacional para la interpretación de los términos comerciales de más uso. A lo largo del tiempo se han modificado en la medida que el comercio y el transporte han evolucionado en conjunto a las necesidades de estos.

Banca Pública

La Banca Pública es un organismo crediticio en la que el control y gestión están en manos de la administración pública o del Estado. El concepto de Banca Pública ha se ha tomado con mayor relevancia en el apogeo de la crisis financiera y económica que afectó al mundo entero en el año 2007, debido a que plantea una solución a la paralización del crédito al resto de la economía por parte de la banca privada que controla este sector estratégico y que sufrió con gran impacto las consecuencias de la crisis (Montero, 2017, párr. 1).

La intermediación financiera ha jugado un papel importante desde la creación de los bancos, su función ha sido apalancar financieramente los negocios de las empresas por medio de los créditos; además de dar respaldo a las operaciones de comercio al representarlas por medio de la Banca Pública, ya que estos a su vez representan al Estado que los administra.

BCR Exim

Gracias a una alianza entre el Banco de Costa Rica (BCR) y la Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica (PROCOMER), los empresarios exportadores tendrán a su alcance el programa BCR Exim, una solución integral con el objetivo de intensificar las exportaciones. Dicho programa busca suplir las necesidades de asesoría, financiamiento, medios de pago internacional y seguros de carga, todos con condiciones competitivas de acuerdo con estudios relacionados con las demandas del exportador costarricense.

A través de este programa se beneficia directamente a más de 2.000 empresas exportadoras de todo el país, cuya actividad comercial es uno de los motores de nuestra economía, la cual representa el 36% del PIB. Su fortalecimiento es clave para impulsar el desarrollo social, competitivo y sostenible de nuestro país.

La solución de financiamiento que ofrece el Programa BCR Exim, considera una tasa de interés competitiva por la naturaleza de del programa el cual busca potencializar a las empresas y además de ser muy atractiva, se podrá obtener por un plazo máximo de cinco años. También los clientes del Programa podrán acceder los servicios de medios de pago internacional con comisiones preferenciales al igual que en el caso de los seguros de carga de exportación e importación, que

tendrán una comisión especialmente diseñada para nuestros clientes (Productor Agropecuario, 2013, pp. 8-9).

Las empresas exportadoras, a través de los años han encontrado dificultades para poder internacionalizarse, el financiamiento es una de las principales barreras para el desarrollo del sector exportador nacional, pues ha impedido a estas empresas alcanzar su verdadero potencial. PROCOMER y el Banco de Costa Rica han establecido una alianza para cumplir con este objetivo, pues han analizado cada empresa y brindado oportunidades de desarrollo a cada una de acuerdo con las posibilidades de cada una.

Bancarización

La bancarización no solo trae consigo ventajas para los bancos al incrementen sus metas de negocio, sino que existe también una amplia aceptación por parte de los expertos en banca y finanzas, en que contribuye al desarrollo y el crecimiento económico de los países, mejorando la asignación de recursos. También queda claro que el acceso a los servicios financieros que ofrece la Banca Pública mejora la calidad de vida y las oportunidades de las personas (Ruiz, 2007, párr. 3).

La bancarización es un proceso que se logra a través del tiempo, se puede decir que se trata una serie de medidas que adoptan los bancos para incrementar y fortalecer la relación financiera

que existe entre bancos y los clientes, de manera que estos últimos dispongan y usen constantemente las herramientas que la banca les otorga para el desempeño de sus operaciones.

Divisas

El concepto de divisa es más extenso que el de moneda de curso legal proveniente de terceros países, ya que encierra además medios de pago y crédito en monedas extranjeras y otros activos financieros que la innovación ha ido creando. Se entiende por divisa un medio de pago caracterizado por estar compuesto en moneda extranjera, esto es, en unidades monetarias distintas de la legalmente vigente en el país de referencia (Gómez. D. y Marqués. F., 2006, p. 127).

De acuerdo con el autor, las divisas existen para facilitar el flujo del comercio, para hacerlo más simple, para que sea más dinámico y que sirva como medio de pago a nivel mundial. Desde el punto de vista del comercio internacional, desde la creación de las divisas, la forma de hacer intercambio de mercancías se ha vuelto más sencilla, ya que los tipos de cambio vienen a representar una referencia entre las monedas de los países.

Riesgo

El concepto del riesgo es una imagen abstracta que tiene un origen totalmente humano, este está relacionado con la idea de un futuro incierto, ha estado presente desde siempre en las sociedades humanas; su propia concepción tiene impuesta un acontecer de las situaciones. En esta característica temporal radica la variabilidad, la cual hace más difícil su predicción.

Así mismo, un acontecimiento que produce un efecto no deseado sobre el hombre está asociado al espacio físico donde este desarrolla sus operaciones. La distribución espacial de esta

afectación sobre el territorio geográfico también se caracteriza por su amplia variabilidad. Estas dos características, temporal y espacial, del riesgo lo convierten en un tema sustancialmente dinámico (Soldano, 2008, p. 2).

Según el autor, se define el término riesgo como una situación que puede o no suceder de acuerdo con una eventualidad y que además si esta situación llegara a ocurrir y se materializara, tendría un impacto negativo en la vida del hombre. Es importante aclarar que el riesgo se puede mitigar, pero no es posible reducirlo a cero o eliminarlo por completo, ya que por su naturaleza, se trata de la posibilidad de que una serie de eventos ocurra en forma secuencial, lo que daría lugar a que se materialice el riesgo.

Para efectos de esta investigación, el riesgo es un factor que está presente en cada transacción de comercio internacional, de acuerdo con cada situación. La naturaleza del riesgo destaca en este estudio en los medios de pago utilizados, ya que el objetivo de los medios de pago es, en primera instancia, agilizar las transacciones, pero también existen medios de pago que ayudan a mitigar el riesgo de no pago y además garantizan que las mercancías transadas lleguen en cantidad y calidad negociada entre las partes desde un principio, en ese caso es un banco el intermediario para que el pago y la garantía cumplan con lo deseado.

Pequeñas y Medianas Empresas (pymes)

En los países industrializados y en las economías en desarrollo se utilizan criterios diferentes para la clasificación de las empresas de acuerdo con su tamaño. En algunos casos, se parte de conceptos que solo consideran el número de trabajadores para su clasificación y en otros se emplean criterios mixtos, es decir, se usan tanto indicadores del número de empleados como información sobre el volumen de ventas por año o la inversión de la empresa en capital.

No obstante, el criterio más utilizado para la clasificación de las empresas según su tamaño, es el número de empleados de toda la empresarial. Las naciones latinoamericanas, aun cuando toman con atención el número de trabajadores, se aplican diferentes definiciones y parámetros para la clasificación de las empresas. La participación de las pymes en la economía es fundamental para que exista un crecimiento económico sostenido en el país (Espinoza, Archundia, y Contreras, 2017, párr. 1).

Para la presente investigación se tomarán en cuenta las pymes del sector comercial que durante el primer cuatrimestre del año 2017 tuvieron operaciones de comercio internacional, esto con fines de evaluar el impacto que tiene la Banca Pública en las empresas en su búsqueda de potencializar sus actividades de desarrollo y crecimiento internacional. La clasificación otorgada está definida por el MEIC, organismo encargado de evaluar aspectos tales como: cantidad de colaboradores, crecimiento, desarrollo, inversiones, entre otros factores.

Financiamiento

Para las empresas pymes, la determinación de la estructura de financiamiento es esencialmente relevante, por lo que los administradores deben realizar un análisis detallado de cuál fuente de financiamiento se debe utilizar en una empresa. Debido a esto se debe considerar que tanto las decisiones de inversión como de financiamiento contribuyen al incremento del desarrollo de la empresa.

En ese sentido, es importante analizar que actualmente las tasas de interés son cada vez más inestables, esto ocasiona que el costo del dinero varíe en el corto tiempo, por lo que tomar decisiones para lograr los objetivos financieros de una organización resulta algo complejo y representa una gran responsabilidad para las personas que asumen tal compromiso. Estas decisiones, que determinan en gran medida el éxito de una empresa y de su cuerpo de dirección, son el fruto de una gerencia inteligente y preparada.

De acuerdo a lo anterior, cualquier gerente debe poseer una cultura y experiencia que le permita apreciar el impacto de sus decisiones desde el punto de vista económico y financiero; teniendo en cuenta un mejor uso de los recursos y alcanzando mejores resultados con menos costos, que podrán ser logrados con una eficaz estructura de financiamiento (Dominguez y Crestelo, 2009, párr. 2).

El financiamiento es una parte fundamental en toda empresa, sin importar el grado de desarrollo que tenga, esta herramienta siempre va a ser útil cuando se requiera tener crecimiento e incluso para hacer adaptaciones a la compañía para hacerla más competitiva. El crédito es un apalancamiento financiero que viene a concretar físicamente los deseos de los administradores por hacer más grande su empresa; por ejemplo en caso de que se necesite hacer inversión en maquinaria de que permita mejorar la cantidad y la calidad de producción.

Específicamente para efectos de esta investigación, el financiamiento para las pymes es esencial, tomando en cuenta que las empresas al iniciar operaciones necesitan de todo el financiamiento disponible y con tasas de interés flexibles que les permitan tener utilidades en los próximos meses para continuar con el negocio.

Las pymes que deseen iniciar operaciones de comercio internacional deben evaluar una vez que han hecho el estudio de mercado de acuerdo con el país al cual quieren exportar si su calidad y capacidad productiva es la requerida en ese país. En caso de no ser así, pueden realizar modificaciones en sus procesos productivos para cumplir con lo requerido. Dichas adaptaciones

pueden significar que las empresas deban realizar inversiones, para lo cual la Banca Pública pone a disposición de las empresas, que cumplen con las características para ser catalogadas como pymes, la posibilidad de adquirir crédito bajo esa modalidad, en condiciones muy favorables, que a su vez les permite continuar su desarrollo y permitirse realizar las modificaciones necesarias para lograr la competitividad necesaria a la hora de internacionalizar sus operaciones.

Potencialización del Comercio

A los países industrializados les preocupa que la ventaja relativa que tienen a la hora de hacer comercio internacional en el momento que son beneficiados con aranceles más bajos que otros, desaparezca conforme el nivel general de aranceles se disminuya. Sin embargo, varios estudios han demostrado que para la gran mayoría de los países en desarrollo los beneficios de una liberalización del comercio, con todos los aranceles reducidos, compensarán las pérdidas que puedan derivarse de reducirse la preferencia.

Además, para el resto de naciones en donde no sea éste el caso, la solución no es entabrar la liberalización, sino proporcionar asistencia para el desarrollo con el fin de disminuir esa dependencia de la preferencia que surge de los tratados de libre comercio. De igual forma, para los países que dependen de los impuestos para obtener ingresos la respuesta es aumentar la base tributaria, como lo han hecho varias naciones, para permitirse los beneficios de la apertura del mercado.

Además de compensar la pérdida de ingresos, una base tributaria más amplia puede garantizar que quienes puedan pagar lo hagan, mientras que los grupos con menores ingresos paguen menos. Éste por lo general no es el caso con los regímenes arancelarios (Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico [OCDE], 2017, párr. 6-7).

La liberación del comercio internacional ha desempeñado un papel importante en el desarrollo de las naciones, ya que por medio del constante intercambio de mercancías, producto de la reducción de aranceles, se da un incremento de las ventas de productos en el extranjero, que tienen como consecuencia un aumento en el pago de impuestos por este mismo rubro, lo que produce un efecto que viene a mitigar el impacto que tiene la reducción de aranceles.

La liberación del comercio debe ir acompañada de entornos macroeconómicos estables, mercados laborales flexibles y la creación de instituciones que permitan a la mano de obra y al capital pasar de áreas de actividad en deterioro a las que estén en expansión; de redes de protección social, mejor educación y capacitación, además de fortalecer los derechos de propiedad para atacar las causas subyacentes de la pobreza.

Mejorar la educación es de esencial importancia. Existen estudios de que la liberalización comercial se relaciona con una desigualdad descendente en los países que están bien provistos de trabajadores que cuentan con estudios de primaria. En China, por ejemplo, se ha descubierto que un año extra de escolaridad aumenta las posibilidades en 14% de que una persona encuentre trabajo en actividades más especializadas que las agrícolas (Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico [OCDE], 2017, párr. 20).

El comercio internacional es una fuente de desarrollo y de crecimiento económico, pero para obtener beneficios reales de esta actividad hace falta administrar de manera positiva los recursos que se obtienen en función de potencializar sectores como: el educativo, el sector salud, el sector infraestructura, el sector social, entre otros.

Una vez que se destine un presupuesto adecuado a cada uno de estos sectores, estos a su vez crearán, mejores profesionales, una mejor mano de obra, mejores condiciones de producción y transporte y reducción de la pobreza, todo junto direccionado a contribuir con la fluidez y a lograr la potencialización del comercio.

Contratos

Un contrato se define como un acuerdo privado, oral o escrito, entre dos partes o más que se obligan y responsabilizan sobre una materia o una cosa determinada y a cuyo cumplimiento puede ser reclamado aquello que se estipula en el documento contratado. Es un acuerdo de voluntades que genera derechos y obligaciones para las partes. Por ello se marca que habrá contrato cuando varias partes logran ponerse de acuerdo sobre una manifestación de voluntad con el objetivo de poner en regla sus derechos y responsabilidades.

De acuerdo con los estudios de derecho comercial, ha sido definido como un negocio jurídico bilateral o multilateral, porque intervienen dos o más personas y que tiene por finalidad crear derechos y obligaciones; también se denomina contrato el documento que reúne las condiciones de dicho acto jurídico estipulado en el código de comercio.

En lo que estipula el derecho romano clásico, el contrato se refiere a la concreta situación de estar ligadas las partes por un vínculo jurídico que crea derechos y obligaciones. No se refiere al acto jurídico mediante el cual las partes contraen dichos derechos, sino a lo contratado, la relación comercial queda legalmente constituida al existir un acuerdo de todas las partes involucradas (Estudios Jurídicos, 2017, párr. 1-4).

De acuerdo al Código Civil de Costa Rica, en relación a contratos dice lo siguiente:

ARTÍCULO 23. Las leyes de la República concernientes al estado y capacidad de las personas obligan a los costarricenses para todo acto jurídico o contrato que deba

tener su ejecución en Costa Rica, cualquiera que sea el país donde se ejecute o celebre el contrato, y obligan también a los extranjeros, respecto de los actos que se ejecuten o de los contratos que se celebren y que hayan de ejecutarse en Costa Rica. (pp. 4)

Para cumplir con el deseo de una relación comercial exitosa entre las partes que existen al comerciar internacionalmente, debe existir siempre una negociación previa entre las partes que componen la transacción, una vez que cada parte ha expuesto sus deseos y se han establecido las responsabilidades y derechos de cada uno, debe constituirse un contrato, de esas condiciones que se han negociado, de tal forma que si por algún motivo existiere una insatisfacción o si por otro lado, una de las partes resulta afectado por alguna razón, este puede recurrir al contrato para hacer valer sus derechos.

Cabe destacar que al establecer una negociación de este nivel, no se establece un solo contrato, ya que entre un importador y un exportador, existen muchos intermediarios, como por ejemplo: las compañías aseguradoras, las empresas de logística, el transportista; entre otros; cada uno de ellos con un contrato que establece requerimientos en cada etapa del transporte de la mercancía para efectos de proteger al o los afectados en caso de una irresponsabilidad o un siniestro de dichas mercancías.

Bill Of Lading (Conocimiento de Embarque)

El conocimiento de embarque (bill of lading o B/L) desempeña una función de gran importancia en el comercio marítimo y en el ámbito aduanero. En ambos contornos constituye una prueba de la propiedad de las mercancías, además de que prueba la entrega de las mercancías por el cargador al armador, constituye título del transportista y del capitán para el flete y es un modo de prueba del contrato de transporte.

El bill of lading aporta información al consignatario sobre las condiciones en que serán transportadas las mercancías, lo cual es muy importante porque detalla todas las características de

las mercancías transportadas, al transferir a quien tenga este documento en su poder la posesión civil de las mercaderías que se encuentran en camino. Esta cualidad permite al propietario de los bienes; negociarlos, venderlos o darlos en prenda, mediante la cesión del documento por medio de endoso de este.

El B/L es de gran relevancia para todas las personas involucradas que intervienen en el proceso de tráfico internacional de mercancías por vía marítima. Para el transportista es un recibo de las mercancías entregadas al capitán; para el destinatario es el medio para reclamar el cargamento y para el capitán es el instrumento para hacerse pagar el flete.

El conocimiento de embarque es un documento privado y para que haga fe entre las partes interesadas en el cargamento, así como entre ellas y los aseguradores, debe ser elaborado cumpliendo ciertas formalidades: Debe ser hecho por escrito en número no menor de cuatro ejemplares, cada uno de los cuales deberá ser firmado por el capitán y por el cargador.

Además, debe incluir información como: El número de ejemplares que se firman, la fecha, con expresión de lugar, día, mes y año, el nombre y el domicilio del capitán, la clase, nacionalidad, nombre y toneladas de la nave, el nombre del cargador y del consignatario, el lugar de la carga y el de su destino, la procedencia y cantidad de las mercancías que se han de transportar, sus marcas y números, el flete convenido, entre otros.

Los anteriores enunciados no interfieren efectos para que en el conocimiento de embarque se hagan otras menciones, ni para que el transporte se estipule en un documento separado, como es costumbre ampliamente conocida. Si el capitán no recibiere las mercancías contadas, pesadas o medidas, podrá indicar que ignora su especie, número, peso o medida.

El conocimiento puede ser a la orden, al portador o a favor de persona determinada (nominativo). Cuando el B/L es nominal, designa al destinatario personalmente y su cesión exige de un trámite especial; cuando es al portador, no indica el nombre del destinatario y se puede ceder por la simple tradición de mano a mano; cuando es a la orden, contiene el nombre del destinatario con la cláusula a la orden para indicar que está creado a la orden del destinatario (Asuaje, 2005, párr. 1-17).

El conocimiento de embarque es un documento fundamental en el ámbito de comercio internacional y para efectos de esta investigación es de carácter primordial, ya que la naturaleza de este documento es ser un respaldo probatorio fehaciente de conocimiento a nivel mundial que acredita a su poseedor como el dueño legítimo, de manera automática, de las mercancías que se detallan en él.

Este a su vez, en términos de medios de pago nunca puede faltar este documento, ya que es un requisito que siempre tiene que estar presente, debido a que dentro de los procedimientos de algunos de los medios de pago que se van a detallar en esta investigación, debe compararse lo declarado por el vendedor en el país de origen contra lo declarado en el conocimiento de embarque y la factura comercial, de esta forma se suma importancia al documento más allá de su naturaleza con la que fue creado.

Medios de pago

Unos de los componentes del comercio internacional son los medios de pago internacionales. Estos se vienen a ser la mayor preocupación a la hora de realizar negocios internacionales, tanto para el exportador como para el importador. El medio de pago es la manera mediante la cual un empresario (exportador) tramita el cobro de sus operaciones y el otro

(importador) asegura la recepción de la mercancía solicitada. En los medios de pago internacionales, la intervención bancaria es imprescindible; en algunos casos, las entidades brindan seguridad y respaldo a las partes involucradas, en otros simplemente son un mediador, pero siempre está presente la intermediación financiera (Chaves, 2011, p. 1).

Los medios de pago internacional constituyen una facilidad para los empresarios pymes, quienes a través de las herramientas de pago que ofrece la Banca Pública encuentran una solución ágil, dinámica, con flexibilidad para concretar sus negocios. Para efectos de esta investigación, los medios de pago que se van a investigar son los que se encuentran disponibles en la Banca Pública, en términos de la función de cada uno para llevar a cabo las operaciones de comercio internacional.

Carta Porte

La carta de porte representa el escrito en el que se detallan las mercancías transportadas por vía terrestre, la importancia de la carta de porte radica en que, a través de este documento se tiene conocimiento de la mercancía que se transporta; mientras que el conocimiento de embarque hace referencia al transporte tanto marítimo como aéreo, el conocimiento de embarque no es más que la constancia de embarque de la mercancía. (Zambrano, 2012, párr. 1-2)

En el ámbito del Comercio Internacional este tipo de documento constituye un elemento sumamente delicado debido a que quien lo posea tiene poder sobre las mercancías que se detallan para disponer de ellas, es un documento que se utiliza en el transporte de mercancía terrestre, este documento es transferible por medio de endoso.

La guía aérea

La guía aérea es instrumento no negociable que sirve como recibo para el importador y es emitida por la aerolínea o por el consolidador; la guía aérea indica que el transportista ha aceptado la mercancía contenida en la lista y que se compromete a transportar el envío al aeropuerto de destino, de acuerdo con el contexto anotado en el reverso del original de la guía.

El transportista no podrá llevar a ninguna parte de la consignación hasta que haya recogido toda la carga y hasta que el exportador presente guía aérea. Como se señala en el dorso del documento, los transportistas se toman el derecho de transportar la carga de cualquier manera que pueda. Esto significa que tienen la facultad de transferirla a otros transportistas, incluso por camión si creen que es para favor de todos. (Vásquez, 2013, párr. 1-2)

La guía aérea es un documento que representa y constituye el poder sobre las mercancías que se detallan en el mismo, por lo que también atribuye una responsabilidad en el manejo de las mercancías, en ella se detallan aspectos generales de la carga transportada, tales como, peso, número de bultos, consignatario de la mercancía, entre otros.

Banco corresponsal

Un banco corresponsal es aquel que tiene la función de actuar como intermediario en las transacciones internacionales y además brinda diferentes servicios. Para que exista una corresponsalía directa, es indispensable que el banco local posea una cuenta en la entidad financiera intermediaria, la cual le permitirá realizar diferentes transacciones. Cabe recalcar que la corresponsalía bancaria es utilizada por los bancos de menor escala como los costarricenses para poder llevar sus transacciones al mundo entero (Chaves, 2011, pp. 17-18).

La corresponsalía existe debido a la necesidad de interconectar el banco emisor con el banco destinatario, por lo que al realizar operaciones financieras internacionales, en la mayoría de los casos se va a necesitar un banco intermediario que tenga operaciones en el país de destino. Algunos ejemplos de bancos corresponsales son los siguientes: Commerzbank (Alemania), Bank of America, (Estados Unidos), BICSA (Panamá), entre otros.

Cheque Internacional o Giro del Exterior

Un cheque es un instrumento de pago, lo que significa que es un término legal que puede ser aplicado a una letra de cambio, escritura o cualquier documento escrito por medio del cual se expresa algún derecho o contrato. Por lo tanto, un cheque es un instrumento con fecha de emisión, este ordena al banco emisor a pagar por una persona física o jurídica determinada una suma de dinero; el banco toma fondos de la cuenta del emisor, siempre y cuando las firmas sean las autorizadas para tal fin y previamente el banco emisor asegura los fondos del giro.

El cheque o giro del exterior posee características diferentes a las del cheque negociado localmente. Dichas características son las siguientes: No negociable (el beneficiario del cheque es el único que puede depositarlo, acepta solo un endoso), cruzado (únicamente pueden ser depositados en una cuenta, no cambiados en efectivo), vencimiento (estos cheques tienen validez por hasta por 6 meses).

La razón por la cual no pueden ser cambiados en efectivo, al momento de negociarlos, se debe a que los bancos en el exterior no pueden verificar, en ese instante, ni las firmas autorizadas ni los fondos del cheque por los que requiere su confirmación (Chaves, 2011, p. 20).

Los giros del exterior representan para los exportadores una forma de pago que respalda sus fondos ante el comprador en el extranjero. Además, dentro de las ventajas que existen al usar este instrumento resaltan: la facilidad de no llevar dinero en efectivo y el respaldo que brinda una entidad financiera gubernamental.

Cabe destacar que estos documentos son físicos y por este motivo se deben transportar hasta donde está el vendedor para pagar las mercancías, por lo que su utilidad y su eficiencia irán en función del tiempo que dure llegando el giro a su destinatario. Ahora bien, si previamente ambas partes pactaron reunirse en el país de donde son originarias las mercancías, se puede hacer el pago de estas al entregar el giro al vendedor y de inmediato se deberá hacer el envío de estas hacia el país del comprador.

Transferencia Internacional

La transferencia internacional de fondos es un ordenanza de un cliente que desea enviar dinero al extranjero a través del SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunications), la cual consiste en otorgar una identificación a los bancos a nivel internacional para interconectarlos.

Por su parte, la orden de pago es mandato de un cliente de un banco en el extranjero para depositar fondos a una cuenta local de un cliente específico; también se conocen como

transferencias recibidas. El procedimiento, tanto en la transferencia internacional como en la orden de pago internacional, en ambos casos es el mismo, la única diferencia es el lugar de origen donde inicia el proceso.

En ambos casos se necesitan entidades financieras corresponsales para realizar el envío de los fondos, estos bancos corresponsales son bancos de primer orden, con presencia mundial, que hacen posible a instituciones financieras, como los bancos públicos costarricenses, llegar a cualquier parte del mundo.

El SWIFT es una entidad de servicios para la banca internacional que ofrece los medios necesarios para el envío y recepción de mensajes de todo tipo, tales como transferencias enviadas y recibidas, cartas de crédito, cobranzas, garantías, entre otros. Dicha organización fue fundada en 1973 y establecida en Bélgica. Sus principales funciones son las siguientes: Comunicar información financiera, servicios de tratamiento de mensajes e información y software de interfaz para la transmisión de mensajes.

Al momento de enviar o recibir transferencias internacionales, es importante tomar en cuenta dos conceptos adicionales: ABA e IBAN; los cuales se tratan de códigos internacionales para identificar las cuentas de un cliente a nivel internacional; ABA (American Banking Association) es un código de uso exclusivo en los Estados Unidos. Este código es otorgado por la Reserva Federal a los bancos estadounidenses. Se puede utilizar para enviar dinero a EE. UU, al igual que el código SWIFT en Costa Rica, lo podemos comparar con el llamado sistema SINPE (Chaves, 2011, pp. 23-25).

Las transferencias internacionales son el medio más usado por las personas y empresas para efectuar pagos. Su frecuencia de uso radica en la facilidad que existe al enviar fondos al extranjero, puesto que esta modalidad en la mayoría de los casos no requiere documentación adicional y la acreditación de los fondos se realiza el mismo día o un día después de la solicitud, esto dependiendo del país al cual se van a transferir fondos.

Cobranza Internacional

La cobranza internacional es la orden que recibe un banco en el exterior de un exportador en el país de origen de las mercancías, consiste en cobrar a un importador el valor que se consigne en los documentos de embarque. Es una gestión de cobro realizado por el banco sin asumir responsabilidad alguna por la falta de pago o aceptación de tales documentos. El objetivo primordial de los bancos en una cobranza es actuar como intermediarios entre el comprador y el vendedor y cumplir de acuerdo con las instrucciones que se remitieron por escrito.

Tipos de cobranza: a continuación, se explicarán los diferentes tipos de cobranza: Cobranza a la vista: Es cuando los documentos se entregan contra el pago del 100% del monto asignado a la transacción, A plazo: Se da cuando los documentos se entregan contra la aceptación de una letra de cambio, la cual deberá ser honrada en el plazo establecido, De exportación o de importación: La cobranza se considera de importación cuando el banco funge como intermediario para el importador y de exportación en el caso contrario. Es decir, depende de la ubicación geográfica del banco.

El procedimiento a seguir para una cobranza exitosa consiste primeramente cuando el vendedor hace llegar al banco remitente-cedente en el exterior los documentos de embarque, junto con la carta de instrucciones (collection order), para proceder a la entrega de los documentos de embarque al importador. El banco remitente envía los documentos a su corresponsal (banco cobrador) en el país del importador, inmediatamente, el banco cobrador notificará al importador acerca de la documentación recibida y requisitos para su pago. Para finalizar con el trámite, al comprador se le entregan los documentos contra pago o contra aceptación, según sea una cobranza a la vista o a plazo (Chaves, 2011, pp. 32-33).

La cobranza internacional constituye un método de pago muy seguro y de alto respaldo, este método representa una garantía, tanto para exportador como para importador, ya que en el caso de que no se tenga experiencia comercial o que las partes no se conozcan y sea la primera vez que hacen negocios, este método viene a ser una salvaguarda en los intereses de ambas partes.

Los bancos, tanto del exportador como del importador, velarán por los intereses de ambos, de manera que el banco en el exterior verificará que las mercancías que se reciban estén de acuerdo con la declaración de la factura comercial en el país de origen por medio del servicio de aduanas y, a su vez, una vez efectuado el pago por parte del importador, procederá a entregar los documentos del embarque. Posteriormente, enviará el pago al exportador, de esta manera ambas partes mitigan el riesgo de no pago y el riesgo de una estafa por mercancías en mal estado o faltantes de esta.

Carta de Crédito

La carta de crédito es un medio de pago tradicional para respaldar operaciones de comercio internacional y en especial para dar seguridad a los negocios relacionados con un contrato

comercial, sin importar el monto de la transacción. Por su naturaleza, las cartas de crédito son operaciones independientes de los contratos de compraventa de los cuales se originan.

A su vez, son una garantía firme por parte del banco emisor y confirmador en caso de que lo haya, siempre y cuando los documentos requeridos hayan sido presentados y cumplan con los términos y condiciones pautadas en la negociación inicial. El crédito documentado se diseña con el objetivo de satisfacer los intereses del exportador, pues es quien lo solicita como garantía de pago por la venta de mercancías que va a realizar o por el servicio que va a prestar.

Cabe destacar que cuando se utiliza de manera adecuada, otorga protección, conveniencia, seguridad y principalmente una paridad comercial que existe sobre la relación entre el importador y el exportador; para esto, es necesario que ambas partes conozcan el funcionamiento de esta herramienta.

Debido a las tendencias de los empresarios a incursionar en mercados exteriores, es común que no siempre sea posible para las partes (el vendedor y el comprador) conocerse uno al otro. Tampoco se puede prever, con certeza, las condiciones político- financieras del país del comprador para negociar sobre la base de la cuenta abierta (Chaves, 2011, p. 36).

La carta de crédito se establece como una herramienta ágil y de fácil acceso, ya que esta se encuentra disponible tanto para personas físicas como para personas jurídicas, lo que hace más eficiente y amigable su solicitud. Se trata de un medio de pago que garantiza los intereses de ambas partes y que por lo general se utiliza cuando las partes tratantes del negocio no se conocen y no existe confianza entre ellos, por lo que los bancos intervendrán por los beneficios de ambos.

Por un lado, el comprador tiene la preocupación de que la mercancía solicitada se embarque en la forma pactada y lo ideal es que él pueda verla primero antes de pagarla. Por otro lado, al vendedor le concierne la seguridad de que el pago se realice una vez que se ha embarcado la mercancía. Su necesidad primordial es terminar la incertidumbre que existe sobre la solvencia del comprador y, más aún, con respecto a su disposición a pagarle.

Procedimiento: A continuación, se detalla el procedimiento para confeccionar una carta de crédito:

Como paso número uno, la carta de crédito siempre se solicita en el país del importador; este debe aproximarse a su banco a realizar una solicitud para la emisión de una carta de crédito. En dicha solicitud se incluyen datos tales como el INCOTERM por utilizar, el nombre de la naviera, los documentos necesarios, el tipo de mercancía, la cantidad de bultos, el monto por pagar, fechas, entre otros. Igualmente, dicho documento debe contener la misma información que el contrato de compraventa.

El banco emisor envía, por medio del código SWIFT, la solicitud al banco del exportador. Cuando este banco la recibe, le envía un aviso al exportador, quien debe aprobar la información, en ese momento se da por abierta la carta de crédito. El exportador hace el envío de la mercancía, según fecha indicada en la solicitud, y presenta los documentos a su banco.

El banco corresponsal se encarga de la revisión de los documentos (solo cuando es banco confirmador de acuerdo al tipo de carta de crédito) en este caso, paga al exportador únicamente si todos los documentos están de acuerdo a lo declarado por el importador. Si lo anterior no ocurre y hay discrepancias en la información, el banco únicamente recibe los documentos y los envía al banco emisor, por lo que recibe el nombre de banco avisador. Cuando el banco emisor recibe los documentos siempre los revisa; por otro lado, si todas las condiciones se cumplieron conforme a

la solicitud, éste entrega los documentos al importador para que este pueda reclamar las mercancías, no sin antes cobrar el monto depositado.

A continuación, se detallan los dos tipos de cartas de crédito utilizados: Irrevocable (En esta modalidad, la carta de crédito no se puede anular sin previo acuerdo de ambas partes), Irrevocable y confirmada (A la anterior modalidad, se le agrega la “confirmación al beneficiario”). En este caso, no solo el banco emisor adquiere un compromiso en firme, sino que también el banco avisador está obligado a pagar la carta de crédito, si considera que se cumplen todos los términos.

Tipos de carta de crédito según su forma de pago

Además de los diferentes tipos de carta de crédito descritos anteriormente, también se pueden clasificar según la forma de pago acordada. En este caso, existen tres formas de efectuar pagos, a saber: A la vista, a plazo y pago diferido.

A la vista: Son aquellas cartas de crédito en las cuales el crédito indica que el pago será efectuado de contado en su totalidad, contra la presentación de los documentos, siempre y cuando todos los términos y condiciones hayan sido debidamente cumplidos. El beneficiario presenta al banco encargado de efectuar el pago, la documentación solicitada en el crédito. Una vez que este ha examinado y comprobado el cumplimiento de términos y condiciones, el banco procede a efectuar el pago al beneficiario.

A plazo: Son aquellas cartas de crédito donde ambas partes pactan que las cartas serán pagadas a un plazo determinado, a partir de una fecha establecida en el crédito. Por ejemplo 30, 60, 90 o 120 días a partir de la fecha en que se embarcan las mercancías, fecha de facturación o

días a la vista. Este último es a partir de que el banco confirmador dé el visto bueno de los documentos de embarque.

Cabe destacar que la fecha que se coloca en la carta de crédito más popular es la fecha de embarque (Bill of Lading). Adjunto a los documentos, el beneficiario presenta una letra de cambio para que el banco confirmador la acepte.

Pago diferido: Son equivalentes a las cartas de crédito a plazo, con la condición de que el beneficiario no presenta una letra de cambio. Al no existir este documento, estas cartas de crédito no pueden ser descontadas (Chaves, 2011, pp. 37-40).

Chaves describe la forma de utilizar una carta de crédito y sus diferentes modalidades. Cabe resaltar que la carta de crédito representa un instrumento de pago muy seguro y además dentro de sus modalidades ofrece flexibilidad, lo cual hace de esta forma de pago una herramienta que brinda respaldo y versatilidad, esto último con el fin de que se pueda no solo solicitar para efectos de asegurar el éxito de una transacción de negocios y los intereses de los involucrados, sino también que ofrezca la posibilidad a las partes de negociar la forma y fecha de pago de acuerdo con las distintas modalidades existentes.

Incluso para beneficio de los involucrados, este elemento tiene aceptación y es de conocimiento a nivel mundial, además de representar popularmente un método que respalda las transacciones, puede seguir siendo usado aun cuando ambas partes tengan ya la confianza entre ellas después de haber negociado diferentes transacciones durante mucho tiempo, ya que los requisitos para constituir la carta de crédito hace que el acuerdo siempre sea congruente.

Garantías

Una garantía es una herramienta que emite banco para respaldar el cumplimiento de pago de un solicitante, por un compromiso contraído con un beneficiario. En caso de no cumplirse el compromiso, el beneficiario está habilitado para cobrarlo contra la presentación de una carta de incumplimiento, lo cual hace constar que el solicitante incumplió con su promesa de pago.

Tipos de garantías: a continuación, se exponen los diferentes tipos de garantías.

Garantías de participación (mantenimiento de oferta): la garantía de participación es usada en Costa Rica para licitaciones públicas. Su objetivo es que el oferente se respalde que los participantes en el cartel de licitación no cancelen su oferta dentro del plazo en el cual se da la licitación, de manera que previamente cada uno de ellos tenga los fondos disponibles para tales efectos.

Garantías de cumplimiento: en el caso de que uno de los participantes resulte ganador en una licitación, debe solicitar una garantía de cumplimiento donde se indican las condiciones del contrato; el ordenante se obliga a sí mismo a cumplirlas. Estas garantías pueden utilizarse en cualquier otro tipo de contrato con el fin de mantener sus condiciones, es decir, no se usan únicamente en el marco de las licitaciones públicas.

Garantías de anticipo: en el caso de que a un importador se le solicite enviar un adelanto parcial o total y este no tenga la confianza suficiente en su contraparte, puede solicitarle la apertura de una garantía de anticipo a su favor. El exportador se estaría comprometiendo a utilizar ese adelanto para producir y enviar las mercancías pactadas.

Aval bancario internacional: este instrumento sirve para respaldar las operaciones crediticias de los clientes en el extranjero, de manera que el banco responde por su cliente ante el banco en el exterior. El banco del ordenante fungiría como un tipo de fiador ante el banco en el exterior. Por ende, es un crédito que su cliente adquiere en un banco fuera de su país.

Procedimiento para solicitar una garantía: el procedimiento para solicitar una garantía es muy similar al de la carta de crédito. Primero, el ordenante y el beneficiario deben negociar el contrato y las condiciones del mismo de manera que estén de acuerdo con lo que ahí se dice. El ordenante va a su banco, que para estos efectos será el banco emisor, para hacer la solicitud de la garantía, este la envía mediante SWIFT al banco del beneficiario. Esta segunda institución financiera actúa según las siguientes instrucciones: a. Avisa al beneficiario. b. Confirma al beneficiario (en cuyo caso también estaría garantizando el contrato), o bien, emite una garantía local a favor del beneficiario (Chaves, 2011, pp. 44-47).

Las garantías en el ámbito de comercio internacional vienen a respaldar las negociaciones que se realizan entre un exportador y un importador, de manera tal que cuando se presente la situación en que no exista una confianza entre las partes, una de ellas puede solicitar una garantía o un aval bancario, lo cual brinda una seguridad, ya que si por alguna razón se incumple el pago, el banco va a responder con el importe que previamente se solicitó, hecho que garantiza el negocio y la fluidez del comercio internacional.

Factoreo Internacional (Factoring)

Se trata de aquella operación por la cual un empresario cede en exclusiva a un factor, los créditos que posee frente a terceros, como consecuencia de su actividad mercantil, el cual se encargará de la gestión y contabilización de dichos créditos, pudiendo asumir el riesgo de insolvencia de los deudores de los créditos cedidos, así como la movilización de tales créditos, mediante el anticipo de los mismos en favor de su cliente; servicios desarrollados a cambio de una

prestación económica que le cliente ha de pagar (comisión, intereses), en favor de su factor (Leyva, 2002, p. 41).

El factoreo tiene tres formas de utilizarse, la primera es la cobertura crediticia que puede estar relacionada con un seguro. La segunda se trata de una administración de facturas: No hay otro producto de cuenta abierta que provea el trámite de cobro. La tercera es el pago por adelantado que se le hace al exportador, que además se le da los fondos sobre una base no registrada, eso significa que no afecta las líneas de crédito que posea con un banco.

La institución de factoreo, o el banco que provee el servicio, cobra una comisión por la transacción que es determinada por los riesgos de operación: de acuerdo al nivel de volumen exportado, si el total de la facturación está relacionado a una venta grande o de múltiples clientes, y si el comprador es fiable o hay mucha desinformación alrededor de él, entre otras. Además, el exportador debe pagar un monto determinado correspondiente a intereses por el préstamo que hace la entidad al liquidar la mayor parte de la factura antes de la fecha de pago.

Cuando una pequeña y mediana empresa recién comienza a exportar, por lo general, los márgenes de rentabilidad son limitados y la pyme necesita liquidez para pagar a sus proveedores. Una de las ventajas que ofrece hacer factoreo, según los especialistas, es la posibilidad de acceder al dinero antes de los 90 días que significa la fecha de pago de los compradores. El importador, por lo general, desea tener el producto en la góndola disponible antes de pagarle al proveedor; y el exportador muchas veces necesita el dinero rápido. El factoreo en esos casos funciona como una solución que adelanta el pago al vendedor, pero que al mismo tiempo cumple con el plazo para exigir el pago al comprador.

El tiempo es dinero, el proceso de análisis de la información y aprobación no dura más de diez días en promedio. Lo que tarda en confirmarse es sólo al inicio; una vez que la entidad ya

conoce al cliente y a sus compradores, es cuando comienza a darse todo más fluido. Es por eso también que las empresas alrededor del mundo están más tiempo con un proceso de factoreo que con el banco, porque la banca está más dentro de los negocios de los clientes, dándoles liquidez y tomando las facturas (La nación, 2016, párr. 1-8).

En relación con esta investigación, este método de pago viene a reducir uno de los mayores temores de los empresarios a la hora de exportar, la cual es la incertidumbre de no saber si el comprador que está del otro lado de la frontera es confiable o no. Esa incertidumbre también se ve aumentada cuando las transacciones son a través de cuenta abierta, en otras palabras, el vendedor envía la mercancía y acarrea con los costos de operación antes de que el pago por los productos se haga efectivo. Para reducir ese riesgo se puede hacer uso de esta herramienta y además se adelanta el pago de la mayor parte de la factura al exportador.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

Enfoque de la Investigación

La presente investigación se presenta desde un enfoque cualitativo debido a que se basa en la exploración de fenómenos mediante la percepción y experimentación de los individuos informantes que brindan puntos de vista o interpretaciones del tema en estudio. El enfoque cualitativo presenta características propias, como lo son métodos de recolección no estandarizados, descripciones detalladas, observaciones, sensibilización con el entorno y hechos procesados no analizados estadísticamente. Estas características difieren de las investigaciones cuantitativas, las cuales utilizan métodos secuenciales probatorios mediante datos estrictamente estadísticos. Lo anterior se ve reforzado por Hernández, Fernández, & Baptista, (2014) los cuales indican que el “enfoque cualitativo utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas e investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (p. 7).

Al mismo tiempo, lo que busca una investigación de este tipo es conocer tanto como sea posible de hechos, experiencias, datos, procesos o cualidades a través de la recolección de datos sin medición numérica, es decir, los resultados que se obtienen se analizarán en su totalidad y no se presentarán como datos estadísticos ni numéricos. Más bien, serán presentados, por medio de un análisis de datos exhaustivo.

Diseño de la Investigación

Se establece que el diseño de la investigación es fenomenológico, etnográfico y de acción participativa. Se radica un diseño fenomenológico al momento en que se identifica el fenómeno en estudio, en este caso la intervención de la Banca Pública en operaciones de Comercio Exterior para las pymes del sector comercial en el primer cuatrimestre del 2017, a partir de este fenómeno se pretende identificar las implicaciones según la perspectiva de los participantes. La definición del diseño fenomenológico se ve reforzada por Hernández et al. (2014), quienes señalan que “su propósito principal es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias” (p. 493).

Se establece, además, que comparte características etnográficas debido a que se pretende describir un sistema social desde la perspectiva general de los participantes. Es importante analizar los elementos relevantes de acuerdo con cómo las acciones de la Banca Pública han impactado a los empresarios del sector pyme en Costa Rica. El concepto se ve reforzado por Hernández et al. (2014) al indicar que los diseños etnográficos “investigan grupos o comunidades que comparten una cultura: el investigador selecciona el lugar, detecta a los participantes, de ese modo recolecta y analiza los datos” (p. 485).

Por último, se cuenta con un diseño de acción participativa en la cual se solicita a los entrevistados acceder de manera colaborativa y esencial, así como brindar aportes que contribuyan con la investigación. Estos participantes son vitales fuentes de información y son altamente valuados por las perspectivas e información que proporcionan para la viabilidad de la investigación. Se toma en referencia el concepto de Hernández et al. (2014) según el cual, se indica que “en ésta los participantes pueden fungir como coinvestigadores ya que necesitan interactuar de manera constante con los datos” (p. 501).

Muestra de la Investigación

Población

La población se refiere al conjunto total de cualquier grupo de individuos u objetos que comparten características comunes y son viables para ser investigadas en un momento y lugar para generalizar los resultados. Utilizando a Hernández et al. (2014) como referencia, la población es el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174).

La población objeto de estudio se encuentra conformada por las instituciones nacionales como son: El Banco Nacional de Costa Rica, El Banco Popular de Desarrollo Comunal, El Banco de Costa Rica y nueve empresas pymes del sector comercial registradas debidamente ante el MEIC con actividades de comercio internacional.

Muestra

La muestra se refiere a un subgrupo representativo de la población sobre el cual se pretende recolectar los datos que generan los resultados de la investigación. Esta puede ser o probabilística o no probabilística. Para efectos de la investigación se utiliza una muestra no probabilística que no responde a la probabilidad ni a la suerte en cierto proceso.

En términos específicos, según Hernández et al. (2014), “la muestra es un parte del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta” (p. 173).

Según los autores Crespo y Salamanca (2007), “en los estudios cualitativos casi siempre se emplean muestras pequeñas no aleatorias, lo cual no significa que los investigadores naturalistas

no se interesen por la calidad de sus muestras, sino que aplican criterios distintos para seleccionar a los participantes” (p.2). Por la razón anterior, se toman en referencia los criterios de selección en los cuales se utiliza el criterio del experto que corresponde a opiniones de individuos profesionales en un tema para generar resultados y conclusiones más precisas y a la selección intencional de una muestra por conveniencia de individuos por parte del investigador.

Al utilizar los criterios expuestos, la muestra queda definida por 12 elementos seleccionados de la siguiente forma:

- El Departamento de Comercio Exterior del Banco de Costa Rica
- La plataforma de Comercio Internacional del Banco Popular y Desarrollo Comunal
- El Departamento BN Comercio Exterior del Banco Nacional de Costa Rica
- Navemar S.A.
- KAISER S.A.
- Productos Revestar S.A
- Taller Avenida Diez S.A.
- Zapote Auto Venta S.A.
- Vinos Linaje
- Corporación Solintec CR S.A.
- Munso Importaciones S.A.
- JORCA Importaciones S.A.

En el siguiente cuadro se detallan los individuos a los cuales se realizará la entrevista, la empresa a la que pertenecen y función que desempeñan.

Tabla 1. Entrevistados

Entrevistado 1 John Marston	Departamento de Comercio Exterior del Banco de Costa Rica	Capacitador de Empresas en Comercio Internacional
Entrevistado 2 Kimberly	Plataforma de Comercio Internacional del Banco Popular y Desarrollo Comunal	Gestora de Comercio Internacional
Entrevistado 3 Catalina	Departamento BN Comercio Exterior del Banco Nacional de Costa Rica	Funcionaria del departamento de Comercio Internacional
Entrevistado 4 Kendy	Navemar S.A.	Encargada de Exportaciones
Entrevistado 5 Kimberly	KAISER S.A.	Encargado de Exportaciones
Entrevistado 6 Darunia	Productos Revestar S.A	Encargado de Importaciones
Entrevistado 7 Olaf	Taller Avenida Diez S.A.	Encargado de Importaciones
Entrevistado 8 Zaira	Zapote Auto Venta S.A.	Encargada de Importaciones
Entrevistado 9 Marjorie	Vinos Linaje S.A.	Encargada de Importaciones y exportaciones
Entrevistado 10 RA	Corporación Solintec CR S.A.	Encargada de Importaciones

Entrevistado 11 Jeimy	Munso Importaciones S.A.	Encargada de Importaciones
Entrevistado 12 Estrella	JORCA Importaciones S.A.	Encargada de Importaciones

Fuente: Elaboración propia, año 2017

Unidades de Análisis de la investigación

Se entiende por unidades de análisis los indicadores sujetos de medición para generar los resultados con base en los objetivos propuestos en la investigación o todo aquello que identifique los cambios medibles en estudio. Según la Reguera, (2008) el objetivo de la unidad de análisis es “identificar aquellos factores o indicadores cualitativos simples que nos permitan observar, analizar, evaluar esos indicadores” (p. 57). Para la presente investigación se consideran los siguientes:

La intervención

De acuerdo con el diccionario de la Real Academia Española (2001) se define como intervención “tomar parte en un asunto” (párr. 12). La intervención en esta investigación está dada a partir de todas aquellas acciones ajenas o externas que adopta la Banca Pública, que interfieren y afectan en el funcionamiento normal de situaciones comerciales que experimentan las pymes a la hora de hacer comercio internacional y que además traen una consecuencia positiva o negativa,

según sea el uso que se le den a las herramientas que le otorga la Banca Pública al sector pyme; esta intervención puede ser de una duración variable; es decir, puede ser momentánea y se puede extender todo el tiempo que sea necesario hasta que se logre el objetivo.

Los usos

Según el diccionario de la Real Academia Española (2001), el término “uso” hace referencia a la acción y efecto de usar, es decir, “hacer servir una cosa para algo, ejecutar o practicar algo habitualmente” (párr. 1). En relación con esta investigación se hace referencia a las herramientas de Comercio Internacional como conjunto de métodos que tiene a disposición la Banca Pública para lograr un objetivo específico, el cuál es asegurar el pago y la mercancía al realizar operaciones de comercio y que se adaptan según la necesidad presente de cada pyme, que al mismo tiempo garantizan la eficiencia y que para el caso de la presente investigación, para lograr ese objetivo es necesario conocer las herramientas en términos de medios de pago que actualmente utilizan las pymes. También se busca dar a conocer por medio de las experiencias de los entrevistados, si estas logran satisfacer esas necesidades y verificar si existe una adecuada orientación para que utilicen la herramienta más apropiada de acuerdo con el tipo de transacción que se realice.

Los beneficios

De acuerdo con el diccionario de la Real Academia Española (2001), se entiende como beneficio a “la ganancia económica que se obtiene de un negocio, inversión u otra actividad mercantil” (párr. 12). En relación con la presente investigación, este concepto se refiere a los factores, tanto internos como externos, que pueden suceder o no por una situación en específico, tomando en cuenta que las circunstancias tienen características concretas y claras, ya sea de carácter positivo o negativo, según del tema que se esté analizando y que de acuerdo con las circunstancias que pueden enfrentar las pymes durante el proceso de exportar e importar mercancías, factores tales como tiempos de respuesta, confiabilidad, utilización de recursos financieros y eficiencia, los cuales se traducen en beneficios para las empresas.

Instrumentos de la Investigación

De acuerdo con Hernández et.al., (2014), el instrumento para la recolección de datos es el cuestionario, que se define como el “conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p. 418), este será el instrumento por utilizar para efectos de la investigación.

Se aplica la entrevista como instrumento de recolección de datos, debido a que permite una comunicación más fluida con el entrevistado. Esta consiste en una reunión cara a cara en la cual se conversa e intercambia información sobre el tema en estudio. La finalidad es tener una guía estructurada donde se sigue un lineamiento de preguntas abiertas específicas, siempre con el objetivo de recolectar datos y al mismo tiempo llevar un ritmo y dirección flexible de manera que se pueda hablar libremente del tema para tener mayor provecho y profundización del tema.

Dicha entrevista se aplicará a los sujetos seleccionados como muestra. Previamente, cada sujeto es contactado para solicitar autorización, explicar el fin y objetivo de la investigación y

coordinar los detalles de la entrevista. La información recaudada es para efectos de la presente investigación. Igualmente, se le indicará al sujeto antes de proceder que la entrevista es de carácter confidencial, no será utilizado de forma pública y será de carácter anónimo para la libre expresión.

Proceso para la Recolección de Datos

En primera instancia, la investigación realizada se fundamenta en fuentes secundarias. En otras palabras, se utilizan datos que proceden de libros, páginas electrónicas, periódicos nacionales, blogs, entrevistas ya publicadas y conferencias. Específicamente, la información de fuentes secundarias será la obtenida mediante los informes oficiales elaborados por las instituciones en estudio que resumen lo primordial de las brechas estructurales y que se basan en fuentes primarias para la recopilación de datos relevantes al tema.

Las fuentes primarias de la investigación serán las entrevistas aplicadas a los sujetos seleccionados como muestra, estas llevan un proceso detallado, el cual consiste en la selección de la persona la cual será entrevistada, luego se le solicita el consentimiento y una vez que se recibe, se programa la reunión al día y la hora a convenir para ambas partes. Seguidamente, en la entrevista se solicita consentimiento para ser grabada para efectos de fluidez. Finalmente, con los datos de la entrevista, esta se transcribe de forma textual para utilizar en la investigación que se está realizando.

Método de Análisis de la Investigación

Se utiliza el método de análisis cualitativo, según el cual el investigador somete los datos a interpretación con la finalidad de alcanzar los objetivos del estudio. Dicho método consiste en datos verbales, no rígidos, que no se pueden establecer por adelantado. Se utilizan categorías de análisis mediante las cuales se exploran los datos, se categorizan, se analizan mediante la descripción de experiencias, luego se descubren los conceptos para interpretarlos y explicarlos en función del planteamiento del problema. Lo anterior se realiza con el fin de comprender y reconstruir los datos para generar un resultado.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En el presente capítulo, lo que se pretende es demostrar cómo perciben productores de pymes del sector comercial a la Banca Pública, en términos que permitan explicar a partir de las experiencias vividas en busca de hacer comercio internacional y que en su momento acudieron a un Banco Público para lograr un apoyo en su meta de internacionalizarse. De esta forma, cada una de las empresas entrevistadas brindará su opinión por medio de la población seleccionada sobre el servicio recibido cuando demandaron alguna ayuda de parte del sector bancario, además del impacto que provocó la relación de negocios al interactuar con los funcionarios bancarios.

Además, este capítulo tiene como objetivo dar a conocer la forma en que la Banca Pública se acerca e interviene en las operaciones de Comercio Internacional de las pymes del sector comercial, por medio de entrevistas a los funcionarios de la Banca Pública, de modo que expresen de qué manera su labor en cada banco contribuye al desarrollo de las pymes y además que indiquen, de acuerdo con su experiencia, datos que permitan conocer los esfuerzos que hace la banca para acercarse a los productores de pymes, así como datos que demuestren cómo perciben las pymes a la Banca Pública .

El siguiente es un análisis de los resultados obtenidos con base en las entrevistas realizadas a los distintos colaboradores directos con el tema de estudio, en el cual primero se da a conocer una tabla que muestra algunas categorías alcanzadas en cuanto a las unidades de análisis establecidas en la investigación. Cabe agregar que cada una de las unidades de análisis surgió de los objetivos planteados en la investigación.

Tabla 2: Unidades y Categorías de Análisis

Unidad de Análisis	Categoría
La Intervención	<ul style="list-style-type: none"> • Panorama del Comercio Internacional • Asesoría • Capacitaciones • Mitiga riesgos • Continuidad del negocio
Los usos	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación requerida • Herramientas de Comercio Internacional de uso más frecuente • Conocimiento de herramientas alternas de comercio • Capacidad operativa de la Banca Pública
Los beneficios	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio • Comisiones negociables • Experiencia de la Banca Pública

	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto en el desarrollo de las pymes • Enfoque a pymes
--	--

Fuente: Construcción propia del investigador, con los resultados de la tabulación de las entrevistas.

Unidad de Análisis 1: La intervención

En primera instancia, esta unidad hace referencia a las acciones que tiene la Banca Pública para intervenir en el funcionamiento habitual de las empresas del sector de las pymes, con el objetivo de despertar en ellas el potencial de exportación que llevan consigo de manera que la banca, en conjunto con organismos nacionales, se alíen y ofrezcan herramientas que logren desarrollar este sector.

En el caso de la intervención, la Real Academia Española (2001) la define como “interceder o mediar por alguien” (párr. 12). En relación con esta investigación, la intervención de la Banca Pública en operaciones de Comercio Internacional obedece a las acciones que la Banca Pública realiza en términos de interponer sus recursos con el objetivo de que las pymes puedan verse beneficiadas hasta el punto de ver favorecido su desarrollo a través del negocio primario de la banca, que es la intermediación financiera, de manera que los clientes pymes de cada institución bancaria estatal interioricen que este sector financiero ofrece oportunidades de crecimiento y respaldo en sus transacciones internacionales.

Al existir diferentes tipos de intervención, se derivan cuatro categorías de análisis que se consideran las más importantes para demostrar las implicaciones de dicha intervención, esas categorías se exponen a continuación:

- Panorama del Comercio Internacional
- Asesoría
- Capacitaciones
- Mitiga riesgos
- Continuidad del negocio

Cada categoría se describe a partir de las opiniones de los entrevistados con el fin de ejemplificar su importancia. Se realiza un análisis de cada expresión, el cual está complementado con la teoría de dicha expresión.

Categoría 1: Panorama del Comercio Internacional

Descripción.

Al tomar en cuenta las respuestas de los expertos entrevistados, se establece como primera categoría el panorama del Comercio Internacional, este corresponde al conocimiento que tienen las pymes sobre comercializar a nivel internacional y el papel que juegan los bancos en esas actividades, de manera que los empresarios, a través de las capacitaciones que la banca pública diseña para ellos, puedan dejar atrás las dudas y la incertidumbre de internacionalizarse, ya que comprenden que hay una institución financiera respaldada por el gobierno. La presente categoría se evidencia a partir de las siguientes frases:

- *“Hacemos visitas con los clientes acompañados con el ejecutivo comercial o el promotor y nosotros lo que hacemos es explicarle todo el panorama de las cartas de crédito, las transferencias al exterior y el comercio exterior” (John Marston, Banco 1, entrevista).*
- *“Nosotros utilizamos un sistema que se llama “Siberia”, que contiene información del TICA, consolidada, es muy cara y, diay, pues esa es la que utilizamos. También PROCOMER nos da información, porque tenemos una alianza también, y con esa plataforma tenemos información que no tenemos ni siquiera que pedirle permiso al cliente. Podemos darnos cuenta con cuál naviera lo están haciendo, cuantas importaciones hace y cuando uno visita al cliente para ofrecerle asesoría, pues este se siente más alagado o más asustado porque uno ya conoce la forma de hacer de negocios de él” (Kimberly, Banco 2, entrevista).*
- *“El banco tiene a disposición de los clientes un departamento de comercio exterior que se dedica a atender las solicitudes de los clientes. También tenemos dentro del mismo departamento una sección que se encarga de explicarle a los clientes de qué se trata el comercio exterior y todo el panorama del comercio exterior, inclusive cómo mejorar la actividad que hace” (Catalina, Banco 3, entrevista).*

Análisis.

La Banca Pública ha realizado esfuerzos por dedicar su labor primordial, al desarrollo de la nación a través de la intermediación financiera, es decir, de “servir de intermediarias entre ahorrantes y prestatarios” (Alfaro, 2012, párr. 1). En los últimos diez años, la Banca Pública ha decidido apostar por las pymes, ya que las considera como empresas con mucho potencial y que además con ayuda del comercio internacional podrán servirse de sus beneficios y desarrollarse más rápidamente.

La Banca Pública ha adoptado, con ayuda de la tecnología y producto de la globalización, los medios de pago internacional para todas aquellas personas y empresas que necesiten efectuar pagos en sus operaciones de comercio exterior; sin embargo, ha decidido ser un sector inclusivo

con la reacción que ha tenido al visitar a sus clientes potenciales y brindarles asesoría, pues les ha mostrado el panorama de la internacionalización; de esta manera la Banca Pública demuestra cómo interviene en las actividades de comercio internacional de las empresas, ya que las analiza, las estudia y realiza gestiones para encaminar los esfuerzos de la empresa hacia un desarrollo a nivel internacional.

De acuerdo con lo que expresan los funcionarios de la Banca Pública que fueron entrevistados, cada institución ha diseñado productos, ha convenido alianzas con otras instituciones potencializadoras de comercio, de manera que su intervención es notable y desde el punto de vista de los funcionarios entrevistados ha dado buenos resultados, ya que los clientes siguen usando los medios de pago que ofrece la Banca Pública para cumplir con sus objetivos.

Categoría 2: Asesoría

Descripción.

La asesoría es indispensable para las empresas, ya que la naturaleza primordial responde a la de brindar una guía de procedimientos, otorgada por expertos a partir de sus experiencias y estudios sobre el tema de la comercialización a nivel internacional, con el objetivo de tener éxito con una garantía de un nivel muy alto y siempre siendo respaldados por las instituciones financieras. Dicha categoría se evidencia a partir de las siguientes frases por parte de los entrevistados:

- *“Claro, le voy a decir por qué, al menos en las partes de las exportaciones, a algunas de las empresas que visitamos nunca les habían explicado los riesgos, uno les explica que deben tratar de conocer a su cliente en el exterior, ya que hay piratas a nivel internacional y si la persona no está instruida en comercio internaciona, puede caer más fácil en eso y ya con esa información se evitan las estafas” (John Marston, Banco 1, Entrevista).*

- *“Bueno, considero que sí, porque nosotros damos muchas capacitaciones a diferentes zonas del país explicando los riesgos, hace un año estuvimos explicando a los clientes lo que es la bancarización, porque aquel cliente que no esté bancarizado está quedando fuera del mercado, porque si no meto todos mis ingresos, no puedo demostrarlos y todos los días se trata de ver cómo se le puede ayudar a los clientes” (Kimberly, Banco 2, Entrevista).*
- *“MMM ¡sí! Los clientes una vez que se les orienta bien en el proceso de los medios de pago, la mayoría de ellos continúa usándolos, por lo que si es así, es porque les ha resultado tanto el banco como el negocio que montaron” (Catalina, Banco3, Entrevista).*

Análisis.

Los pymes tienen como objetivo hacer crecer su negocio, expandir su empresa en el ámbito internacional, pero muchas veces por falta de conocimiento o por falta de asesoría por parte de profesionales en el tema, no se atreven a dar el paso de internacionalizarse. “El propósito de la asesoría financiera es enseñar a la gente conceptos sobre el dinero y cómo administrarlo cuidadosamente. Ofrece la oportunidad de aprender habilidades básicas relativas a partir de nuestros ingresos, gastos, presupuesto, ahorros y préstamos” (Rodríguez, 2011, párr. 1.).

Los administradores de la Banca Pública han tomado en cuenta al sector de pymes para estudiarlo y han encontrado que es un sector que tiene mucho potencial y que con una buena asesoría y una explicación completa del panorama a nivel internacional, este sector puede incrementar su desarrollo, de manera que a corto plazo se puede convertir en una empresa muy exitosa y que, en el mediano plazo, se convierte en una fuente de empleo muy importante que contribuye al flujo de la economía.

Categoría 3: Capacitación

Descripción.

La intervención de la Banca Pública se da desde muchos puntos de vista, uno de ellos es la capacitación que los banco le otorgan a sus funcionarios encargados el conocimiento necesario para poder capacitar a los empresarios en términos de comercio internacional, es necesario este conocimiento para poder evacuar dudas y con el objetivo de que cada funcionario llegue a la empresa sabiendo lo que el cliente realiza y de esa manera poder otorgarle una dinámica de comercio internacional. Esta situación se evidencia en las siguientes respuestas por parte de los entrevistados:

• *“Déjeme ver... Bueno, hace un tiempo vino una gente del banco a darnos una especie de capacitación, anduvieron por aquí haciendo preguntas y dándonos asesoría sobre las exportaciones que hacemos y nos explicaron varias: La carta de crédito, la cobranza, el giro internacional, además de la transferencia” (Estrella, entrevista).*

• *“Igual se les explica desde el principio todo el ámbito de comercio y es importante que nosotros estemos bien capacitados porque puede uno confundir a los clientes. Igual se les detallan las oportunidades que pueden adquirir al comerciar internacionalmente” (Kimberly, Banco 2, Entrevista).*

• *“Este, Bueno, eso es un tema de cultura, porque uno les da las capacitaciones y les dice cómo debe de usar las herramientas y no solo eso porque cuando obtiene los ingresos, les decimos cómo invertirlos, pero a veces con los ingresos lo que hacen es que se compran un carro y no es lo que queremos, uno esperaría que los clientes lo usen para la misma empresa” (John Marston, Banco 1, entrevista).*

• *“Bueno vea, por un tema de convivencia los clientes se encariñan con uno y le cuentan sus cosas a uno, entre esas cosas como es el avance de la empresa y la mayoría está muy agradecida y siempre que pueden recuerdan lo bien que se les atendió cuando les surgió una consulta. O cuando vamos a eventos de exportación hay muchos de los que capacitamos” (Kimberly, Banco 2, entrevista).*

Análisis.

Cada banco estatal ha destinado muchos recursos hacia la construcción de departamentos con grupos de personas con habilidades reforzadas por una capacitación adecuada en términos de comercio internacional. Así mismo, es importante que los funcionarios sepan cómo transmitir el conocimiento, ya que su función primordial en las visitas a los empresarios va a ser la de capacitar. “Conjunto de acciones de preparación, continuas y planificadas, concebido como una inversión, que desarrollan las organizaciones dirigidas a mejorar las competencias y calificaciones de los trabajadores, para cumplir con calidad las funciones del cargo, asegurar su desempeño exitoso y alcanzar los máximos resultados productivos o de servicios” (Icon Group, 2013, párr. 1).

Categoría 4: Mitigación de riesgo

Descripción.

Las empresas, al intentar internacionalizarse, corren muchos riesgos que deben ser analizados, ya que al momento de iniciar con esta labor, se deben tomar en cuenta factores como el riesgo de no pago, además de aquellos riesgos que están implícitos al realizar comercio, es decir, las estafas. La Banca Pública viene a mitigar esos riesgos de manera que por ser instituciones gubernamentales les otorgan seguridad a los clientes y por esa misma naturaleza de ser una institución del estado, esta velará por los intereses de sus clientes, lo cual se evidencia en los siguientes enunciados por parte de los entrevistados:

- *“Ahora, si es una carta de crédito si es de importación, siempre obligatoriamente nace en el país de importación y yo debo poner una garantía para respaldar la carta, pero en general las transacciones de comercio internacional se manejan con cuenta abierta para*

transferencias internacionales, ya que son más populares, pero implica un riesgo para ambas partes, ya que una de los dos partes puede que incumpla con su parte, ya sea de entregar la mercancía o de falta de pago. Y hay que tener mucho cuidado” (John Marston, Banco 1, entrevista).

- *“Claro, le voy a decir por qué, al menos en las parte de las exportaciones, algunas de las empresas que visitamos nunca les habían explicado los riesgos, uno les explica que deben tratar de conocer a su cliente en el exterior, ya que hay piratas a nivel internacional y si la persona no está instruida en comercio internacional, puede caer más fácil en eso y ya con esa información se evitan las estafas” (John Marston, Banco 1, entrevista).*
- *“Bueno pues... Beneficiado... sí, porque nos facilita el trámite, pero también he notado que la seguridad que tiene el banco en temas de transferencia, porque por ejemplo cuando aquí cuando recibimos dineros que exceden los parámetros del banco, ellos piden documentación adicional y por eso la seguridad está bastante bien” (RA, entrevista).*

Análisis.

“La incertidumbre existe siempre que no se sabe con seguridad lo que ocurrirá en el futuro. El riesgo es la incertidumbre que “importa” porque incide en el bienestar de la gente” (Bodie, 1998, párr. 2). En las operaciones de comercio internacional se plantean algunos riesgos, como lo son el riesgo de no pago, el riesgo de que la mercancía se pierda, el riesgo de que nuestro socio comercial sea un estafador, entre otras circunstancias.

La Banca Pública interviene en el riesgo que tienen las pymes mitigándolo, diseñando productos específicos para cada situación que presenten las empresas, tanto en el ámbito de aquellas empresas que tienen negociaciones de años con sus socios comerciales como para aquellas que van a comenzar a expandir sus fronteras comerciales, ya que la Banca Pública a través de sus

instrumentos para efectuar medios de pago contribuye a la seguridad y a la reducción del riesgo de algún tipo de pérdida que puede representar la actividad de comercializar a nivel internacional.

Categoría 5: Continuidad del negocio

Descripción.

Los empresarios que hacen uso de la Banca Pública, acuden a ella en primera instancia por el tamaño que tienen, por la experiencia que los años en el negocio les otorga, estos factores tienen un impacto en la forma que los empresarios perciben la intermediación financiera, buscan una solución en virtud de esos factores y al obtener una respuesta positiva continúan utilizando sus servicios, estableciendo una relación de negocios; lo anterior se evidencia con las declaraciones de los siguientes entrevistados:

- *¡MMM, sí! Los clientes, una vez que se les orienta bien en el proceso de los medios de pago, la mayoría de ellos continúa usándolos, por lo que si es así es porque les ha resultado tanto el banco como el negocio que montaron (Catalina, Banco 3, entrevista).*

Análisis.

Los clientes de cada banco del sector público, una vez que han seleccionado utilizar un servicio de ellos, por muy sencillo que sea, si al recibir el servicio obtienen una respuesta positiva al requerimiento que necesitan, muy probablemente vuelvan a acudir al banco para solucionar ese

y otros asuntos financieros, teniendo continuidad “Cualidad de los acontecimientos, que se extienden sin interrupción” (Diccionario Enciclopédico Vox 1. 2009, párr. 1).

Unidad de Análisis 2: Los usos

La segunda unidad hace referencia a la forma en que los empresarios hacen uso de las herramientas de Comercio Internacional. Además, por medio de las entrevistas se puede percibir que tanto conocimiento tiene el sector de pymes en operaciones de Comercio Internacional y de los medios de pago que existen y que están involucrados en estas transacciones.

La Banca Pública ha puesto a disposición de los comerciantes una serie de herramientas que permite el flujo del comercio e incluso lo potencializa; esto último, debido a la seguridad que representa los medios de pago de la banca estatal a la hora de internacionalizarse y las empresas se sirven de estas herramientas, éstas últimas se pueden definir de la siguiente manera: “Instrumento, más o menos simple, destinado a realizar un cierto trabajo” (Diccionario Enciclopédico Vox 1. 2009, párr. 9).

Debido a que los usos de las herramientas de Comercio Internacional se fundamentan en las opiniones de los entrevistados, se derivan cuatro categorías de análisis que se consideran de mayor importancia. Estas categorías se muestran a continuación:

- Documentación requerida
- Herramientas de comercio de uso más frecuente

- Conocimiento de herramientas alternas de comercio
- Capacidad operativa de la Banca Pública

Cada categoría se describe a partir de las opiniones de los entrevistados con el fin de ejemplificar la importancia de esta. Se realiza un análisis de cada expresión complementado con la teoría de dicha expresión.

Categoría 1: Documentación requerida

Descripción.

Dentro de los requisitos para hacer uso de las herramientas de Comercio Internacional, se encuentra la documentación requerida por la Banca pública, los clientes deben aportar los datos que se les soliciten, es importante destacar que la documentación requerida puede variar de un medio de pago a otro y es importante tener clara la diferencia entre todas las herramientas para un mejor fluido del comercio, esta categoría se evidencia a partir de las siguientes opiniones:

- *“Esa pregunta es muy variable porque por ejemplo, si usted va a hacer una transferencia, usted solo ocupa la información básica, si es una transferencia entrante, solo necesita dar sus datos, el código IBAN y listo, para mí eso es muy muy rápido. Ahora, si es una carta de crédito si es de importación, siempre obligatoriamente nace en el país de importación y yo debo poner una garantía para respaldar la carta, pero en general las transacciones de comercio internacional se manejan con cuenta abierta para transferencias internacionales, ya que son más populares, pero implica un riesgo para ambas partes, ya que una de los dos partes puede que incumpla con su parte, ya sea de entregar la mercancía o de falta de pago. Y hay que tener mucho cuidado” (John Marston, Banco 1, entrevista).*

- *“Cuando visitamos clientes, ya muchos de ellos conocen de los trámites y requisitos, usted sabe la política “conozca a su cliente” en la que se detallan los datos del cliente de la empresa y además los papeles legales de la constitución de la empresa para abrirle la cuenta, a partir de ahí solo debe solicitar el servicio en las plataformas. Igual se les explica desde el principio todo el ámbito de comercio y es importante que nosotros estemos bien capacitados porque puede uno confundir a los clientes. Igual se les detallan las oportunidades que pueden adquirir al comerciar internacionalmente.” (Kimberly, Banco 2, entrevista).*
- *“En realidad los trámites son muy sencillos, es únicamente completar la solicitud, con los detalles de la transferencia, la carta de crédito se usa pero muy poco, es casi en un 99% de los casos que se usan las transferencias y es muy sencillo completarlas” (Catalina, Banco 3, entrevista).*
- *“Bueno, en realidad lo que se necesita es muy fácil, reunir la documentación que el banco pide son datos que nos pasa el proveedor” (Kendy, entrevista).*
- *“Sí, los trámites son sencillos, ya nosotros tenemos un ejecutivo al cual le solicitamos elaborar las transferencias y debitar de nuestras cuentas en el banco” (Itza, entrevista).*
- *“Sí, sí los conozco, son trámites que para mí son sencillos, nada más envío la hoja con los datos al banco y ya, yo solo uso transferencia internacional y ese es el trámite más fácil en medios de pago; en su momento se me complicó porque me atravesaron el caballo, porque el banco está haciéndome una investigación” (Olaf, entrevista).*
- *“Bueno, pues en realidad son sencillos, las trabas han sido en cuanto a manejar los tratados de libre comercio, para poder aplicar la exoneración de impuestos por medio del certificado de origen” (Marjorie, entrevista).*
- *“Sí, con el banco xxxx es muy rápido, más que todo lo que se necesita es información del proveedor, un ejemplo si fuera con un banco intermediario, tener todos los datos que se*

necesita, cuando uno necesita el Swift, ya sea si es un banco intermediario o una transferencia directa” (Zaira, entrevista).

- *Sí, correcto si los conocemos, en realidad son muy sencillos, yo considero que ahora que con todo lo digital es más fácil, y con la comunicación por correo electrónico es todavía más rápido. Nosotros hacemos las TI mediante el BCR Comercial, nosotros ingresamos la Transferencia, eso cae a Comercio Exterior, ellos la revisan y la envían. (RA, entrevista).*
- *“Procedimientos... Procedimientos, ¿cómo? ¿Lo que se necesita? Sí, bueno, uno va al banco y llena una solicitud, normalmente yo ya la llevo hecha entonces prácticamente que solo llego a entregarla, los muchachos del banco son muy amables porque no me hacen hacer la fila, me reciben el documento y al rato la procesan la transferencia, pero eso solo me lo hacen así en esa sucursal porque ya me conocen desde hace años” (Darunia, entrevista).*
- *“Sí y de hecho me parece que la diferencia de los procedimientos, entre la pública y la privada, es que la banca privada es más proactiva, quiero decir, la rapidez de respuesta y más hablando de pymes, porque no se puede perder el tiempo cuando se exporta porque hay mucha plata de por medio” (Jeymi, entrevista).*
- *“Sí. Los requisitos que pide el banco son muy pocos, en realidad cuando fuimos al banco, nos pidieron los datos de la empresa, los datos de los ingresos y cosas muy normales, que teníamos a mano. Y ya a los años, hemos creado con el banco una relación de negocios muy exitosa que hasta la hora ha resultado muy satisfactorio llegar al banco y saber que todos tienen disposición de ayudarlo a uno y más que ellos conocen de mis negocios y todo lo que hago” (Estrella, entrevista).*

Análisis.

La documentación puede definirse de la siguiente manera: “es la que tiene como objeto de trabajo el análisis del documento, entendido éste como el conjunto formado por un soporte de

información, los datos registrados sobre o en ese soporte y su significación, que sirve para la consulta, el estudio o la prueba" (Del valle, 2006, párr. 35).

De acuerdo con lo anterior, la Banca Pública ha establecido documentos que en percepción de los entrevistados, estos son simples y fáciles de reunir. Claro está que dependiendo del medio de pago, hay un incremento de la cantidad de documentación que debe presentar cada cliente, que en virtud de la transacción deseada, esta documentación se trata de los datos de la contra parte comercial fuera de las fronteras nacionales para efectuar el pago.

Cabe destacar que cada cliente de cada institución bancaria debe estar plenamente identificado en términos de que el banco debe reunir la documentación que identifique a su cliente y que conozca de sus actividades comerciales, para lo cual la Banca Pública ha especificado qué tipo de documentación debe presentar para satisfacer esos rubros y que de acuerdo con las declaraciones de los entrevistados, se trata de requisitos muy sencillos.

Categoría 2: Herramientas de Comercio Internacional de uso más frecuente

Descripción.

Para efectos de esta investigación, se le ha cuestionado a los entrevistados, tanto a los funcionarios de la Banca Pública como a los encargados de Comercio Internacional de las empresas, para conocer en detalle cuáles son las herramientas de uso más frecuente en sus labores diarias, de manera que permita conocer cuál es la preferencia y por qué motivo no se utilizan otras herramientas, de esta forma se puede evidenciar a qué factores responde su frecuencia de uso. Esta categoría se evidencia a partir de las siguientes declaraciones por parte de los entrevistados:

- *“Nosotros somos importadores, lo que hacemos es que solicitamos al banco por medio del ejecutivo que nos debite de las cuentas el dinero para hacer las transferencias para pago de proveedores” (Kendy, entrevista).*
- *“Aquí en nuestra empresa lo que usamos es transferencia internacional, nuestros proveedores se encuentran en Alemania y solo aceptan transferencia” (Itza, entrevista).*
- *“Yo únicamente, solo uso transferencias, mis proveedores están en México, no hubo necesidad de hacer una carta de crédito porque yo fui a visitar al proveedor a México y nos pareció una empresa seria” (Olaf, entrevista).*
- *“Aquí solamente importamos, además de transferencias, utilizamos cobranza, solo transferencias y cobranza, utilizamos ambas en un 50 y 50, Sí, porque el de los proveedores que manejamos que es Taiwán se maneja con cobranza” (Marjorie, entrevista).*
- *“Nosotros lo que manejamos es solamente la cuestión de las transferencias internacionales, más que todo a Panamá” (Zaira, entrevista).*
- *“Nuestra empresa tiene cinco años de estar operando internacionalmente, en ese tiempo lo único que hemos trabajado para pagar a nuestros proveedores ha sido la transferencia internacional. Conozco, he escuchado hablar de otros medios de pago, pero con estos nos va bien” (Darunia, entrevista).*
- *“Sí, bueno, nosotros utilizamos solo lo que son las transferencias, tanto como de salida como de entrada verdad, porque nosotros importamos materia prima para manufacturar y luego la exportamos” (RA, entrevista).*
- *“Bueno, mire, yo una vez intenté hacer mis operaciones con la Banca Pública, intenté transferencias y carta de crédito pero no hubo éxito, no logramos nada. Tuvimos éxito con la banca privada” (Jeymi, entrevista).*

- *“Bueno, desde que empecé lo que he usado son transferencias únicamente, al principio fue una compra pequeña porque teníamos el temor de que el negocio se nos cayera, porque no conocemos a nuestro proveedor, pero ya nos lo habían recomendado, entonces decidimos dar el paso con el banco que era en el que teníamos el dinero y fue el que nos asesoró de cómo son esos trámites” (Estrella, entrevista).*

Análisis.

A través de las experiencias de los entrevistados se pudo determinar que la herramienta de Comercio Internacional que los empresarios pymes utilizan con mayor frecuencia: “repetición mayor o menor de un acto o de un suceso”(RAE, 2001) para efectuar pagos es la conocida como transferencia internacional, ya que por el simple hecho de tener una cuenta abierta se pueden enviar fondos a cualquier destino en el mundo y lo cual es muy atractivo para los clientes, pues los requisitos son muy sencillos y deben aportar documentación personal de fácil acceso.

Uno de los factores relevantes declarados por parte de los entrevistados es que utilizan transferencias internacionales por el simple hecho de que es lo que les ha funcionado, pero no han investigado cómo funcionan los otros medios de pago y en ocasiones ya sea por temor o por desconocimiento, se pueden estar dejando ir negocios con mejores condiciones.

Categoría 3: Conocimiento de herramientas alternas de comercio

Descripción.

Para los comerciantes internacionales, les es indispensable tomar en cuenta las mejores opciones a la hora de hacer negocios, existen variedades de opciones en términos de medios de pago que la Banca Pública ha puesto a disposición de los empresarios PYMES para que estos se sirvan de sus beneficios, ya que dependiendo del medio de pago, existen condiciones que eliminan cualquier temor que tenga el cliente y existen otros que mitigan riesgos para los empresarios. La categoría se ve evidenciada a partir de las siguientes explicaciones declaradas por los entrevistados:

- *“Nosotros solo usamos transferencia, sin, embargo conocemos también la carta de crédito pero ha sido necesario utilizarla porque se conoce al proveedor desde hace años” (Kendy, entrevista).*
- *“Sí, en esta empresa solo se utilizan las transferencias internacionales, pero en mi anterior trabajo hacía cartas de crédito, eran poquitas pero sí se tenían que hacer, en algún momento solicitamos a los bancos unos giros para pago de proveedores en Panamá” (Itza, entrevista).*
- *“Conozco, además de las transferencias, la carta de crédito, giro bancario” (Olaf, entrevista).*
- *“Este, sí la carta de crédito, aparte de las transferencias y la cobranza”(Marjorie, entrevista).*
- *“Mmm, por el momento no, tal vez en algún momento trabajaron aquí con la carta de crédito pero solo esas conozco” (Zaira, entrevista).*

- *“Como le decía solo usamos transferencia internacional, sé de otras pero no sé cómo funcionan porque a nuestro proveedor le sirve así y a nosotros también, no hay necesidad de hacer otra cosa diferente” (Darunia, entrevista).*
- *“Aquí tenemos el conocimiento de los diferentes medios de pago, la carta de crédito, la cobranza internacional, los giros, las garantías no tanto, pero de todas formas no las utilizamos” (RA, entrevista).*
- *“Key, mirá, sí, bueno al menos los que conozco son la transferencia y la carta de crédito y el factoreo, que me acuerdo en general de que existen. Pero los trámites para lograr una carta de crédito ahí es un caos, nosotros una vez intentamos realizar una con destino a India y nos pedían. Muchos documentos y mientras los conseguimos los que ya tuvimos se vencían y cuando los reunimos todos, la hacían mal” (Jeimy, entrevista).*
- *“Déjeme ver... Bueno, hace un tiempo vino una gente del banco a darnos una especie de capacitación, anduvieron por aquí haciendo preguntas y dándonos asesoría sobre las exportaciones que hacemos y nos explicaron varias, La carta de crédito, la cobranza, el giro internacional, además de la transferencia” (Estrella, entrevista).*

Análisis.

Según los autores Muñoz-Seca, y Riverola, (1997), el conocimiento se define como “la capacidad de resolver un determinado conjunto de problemas con una efectividad determinada” (párr. 1). En términos de esta investigación, los entrevistados presentan un nivel bajo de conocimiento de herramientas alternas para el Comercio Internacional, ya que por motivo de costumbre y facilidad declaran en su mayoría únicamente haber usado transferencias internacionales.

Muy pocos de los entrevistados conocen y usan método diferente a transferencias internacionales, lo cual indica que una vez que se han establecido con un proveedor o con un cliente, establecen relaciones comerciales duraderas, pero no hay una búsqueda constante en otros países para obtener mejores precios o mejores condiciones comerciales con socios comerciales diferentes y además no hay interés por parte de los empresarios en estudiar y entender los alcances de los otros medios de pago distintos a las transferencias internacionales.

Categoría 4: Capacidad Operativa de la Banca Pública

Descripción.

La Banca Pública en representación del Estado, debe tener suficiente capacidad para atender las solicitudes de sus clientes, ya que se trata de Instituciones que tienen agencias a nivel nacional, lo cual indica que en cada una de esas sucursales se pueden gestionar las operaciones de Comercio Internacional.

A su vez, estas gestiones serán atendidas en tiempos razonables, esto último en relación con el tipo de trámite que se solicita, ya que se trata de transacciones que se desarrollan por etapas, y hay de por medio, en muchos casos garantías de estas transacciones que son productos perecederos y cada etapa de la transacción está íntimamente ligada una con otra y un atraso en cualquier etapa se le traslada de manera automática a la siguiente. Esta categoría se evidencia a partir de las siguientes frases:

- *“Bueno, beneficios, beneficios sería tal vez una mejora en las comisiones y también que el banco es muy rápido pagando y como empresario eso es lo que uno busca” (Kendy, entrevista).*

- *“Como beneficios concretos no, tal vez el beneficio que le veo es que el banco es muy grande y eso significa que le atienden a uno, a veces uno necesita comunicarse con alguien y siempre le tienen respuesta a uno de cómo va el pago y si algo sale mal, le avisan a uno de inmediato y eso le permite a uno pensar en una solución o en una alternativa, usted sabe que en estos trámites la empresa necesita que se hagan rápido, que al proveedor le llegue la plata y a nosotros la mercancía, porque ya tenemos los tiempos calculados, todo es una cadena” (Itza, entrevista).*
- *“Bueno, a nivel de nosotros hemos notado que hemos tenido un buen trato con las comisiones, las hemos podido negociar, en términos de los montos de las comisiones” (Marjorie, entrevista).*
- *“En este banco tenemos una ejecutiva que es rápida, que soluciona que también asesora, ella nos avisa. Ella ha hecho un buen trabajo, ella se comunica por cualquier medio, siempre está en contacto, porque a veces uno necesita una transferencia como muy muy y uno le pregunta a ella y ella nos asesora, eso nos da mucha confianza, usted sabe que esto es muy delicado, uno tiene que asegurarse que las platas van al lugar correcto” (Zaira, entrevista).*
- *“Claro que sí, sí, eh, sí. Le voy a decir algo, puede haber similitudes con el banco privado, pero no es la misma rapidez que tiene la banca pública. Y al menos en la banca pública, nos han dado muy buenas comisiones” (Darunia, entrevista).*

Análisis.

Según la Real Academia de Ingeniería (2017), el término “capacidad operativa” se define de la siguiente forma: “Condición de estar preparado o listo, con los medios necesarios, para entrar en acción” (p. 2). En relación con lo anterior y de acuerdo con las entrevistas realizadas, los usuarios de pymes perciben a la Banca Pública como un sector que tiene la capacidad suficiente para gestionar y solucionar sus necesidades en términos de Comercio Internacional.

Una buena capacidad operativa es estrictamente necesaria en la actualidad, ya que con la globalización y los aportes tecnológicos, es cada día más fácil comunicarnos y todos los procesos que toma una transacción internacional, deben de establecerse en el menor tiempo posible, siempre buscando la eficiencia; precisamente la Banca Pública le permite a los comerciantes internacionales realizar sus operaciones a través de sus agencias, garantizando así respuestas en tiempos efectivos.

Unidad de análisis 3: Los beneficios

La tercera unidad de análisis expone los beneficios que han percibido los entrevistados al utilizar los servicios de la Banca Pública, con el objetivo de ahondar específicamente que factores les llamaron la atención al momento de gestionar algún trámite con la Banca Estatal, de manera que si a través de sus experiencias, se pueda evidenciar si existen beneficios o no.

La Real Academia Española define beneficios como: “Ganancia económica que se obtiene de un negocio, inversión u otra actividad mercantil” (RAE, 2001, párr. 8); en relación con lo anterior y para efectos de esta investigación, los beneficios que se presentan son los que los empresarios del sector de pymes y la Banca Pública desean obtener producto de su relación comercial y determinar a partir de sus experiencias si este objetivo se está logrando.

Debido a que los beneficios de los usos de las Herramientas de Comercio Internacional se fundamentan en las experiencias y percepciones de los entrevistados, se derivan cinco categorías de análisis que se consideran de mayor importancia. Estas categorías se muestran a continuación:

- Servicio
- Comisiones negociables
- Experiencia de la Banca Pública
- Impacto en el desarrollo de las pymes
- Enfoque a pymes

Cada categoría se describe a partir de las opiniones de los entrevistados con el fin de ejemplificar la importancia de la misma. Así mismo, se realiza un análisis de cada expresión complementado con la teoría de dicha expresión.

Categoría 1: Servicio

Descripción.

Para los comerciantes en general, el tema del servicio se ha convertido no solo en una forma de cumplir con una asignación sino que también se ha vuelto una ventaja competitiva a la hora de hacer negocios; ya que los productos se pueden copiar muy fácilmente hoy en día pero el trato y la calidez es un valor agregado que es muy valioso y se percibe muy fácilmente. Para los clientes de un banco, como lo son los empresarios del sector de pymes, les resulta que existan personas que estén dispuestas a guiarlos en la travesía de internacionalización, no es simplemente brindar una solución a lo que solicita el cliente, se trata de otorgarle la solución más rápida y la más eficiente, que maximice su utilidad. Esta categoría se evidencia a partir de las siguientes declaraciones por parte de los entrevistados:

- *“Bueno, beneficios, beneficios sería tal vez una mejora en las comisiones y también que el banco es muy rápido pagando y como empresario eso es lo que uno busca” (Kendy, entrevista).*
- *“Como beneficios concretos no, tal vez el beneficio que le veo es que el banco es muy grande y eso significa que le atienden a uno, a veces uno necesita comunicarse con alguien y siempre le tienen respuesta a uno de cómo va el pago y si algo sale mal, le avisan a uno de inmediato y eso le permite a uno pensar en una solución o en una alternativa, usted sabe que en estos trámites la empresa necesita que se hagan rápido, que al proveedor le llegue la plata y a nosotros la mercancía, porque ya tenemos los tiempos calculados, todo es una cadena” (Itza, entrevista).*
- *“No, el banco no me ha dado ningún beneficio, que yo diga así no... Más bien quiero preguntar en la banca privada si hay mejores tasas y si el trámite es más fácil, porque no me gusta ir al banco a solicitar la transferencia, quiero hacerla desde mi computadora” (Olaf, entrevista).*
- *“Bueno, a nivel de nosotros hemos notado que hemos tenido un buen trato con las comisiones, las hemos podido negociar, en términos de los montos de las comisiones” (Marjorie, entrevista).*
- *“En este banco tenemos una ejecutiva que es rápida, que soluciona que también asesora, ella nos avisa. Ella ha hecho un buen trabajo, ella se comunica por cualquier medio, siempre está en contacto, porque a veces uno necesita una transferencia como muy muy y uno le pregunta a ella y ella nos asesora, eso nos da mucha confianza, usted sabe que esto es muy delicado, uno tiene que asegurarse que las platas van al lugar correcto” (Zaira, entrevista).*
- *“Claro que sí, sí, eh, sí. Le voy a decir algo, puede haber similitudes con el banco privado, pero no es la misma rapidez que tiene la Banca Pública. Y al menos en la Banca Pública, nos han dado muy buenas comisiones” (Darunia, entrevista).*

- *“Bueno pues... Beneficiado... Sí, porque nos facilita el trámite, pero también he notado que la seguridad que tiene el banco en temas de transferencia, porque por ejemplo cuando aquí cuando recibimos dineros que exceden los parámetros del banco, ellos piden documentación adicional y por eso la seguridad está bastante bien” (RA, entrevista).*
- *“Bueno sí, usted sabe que eso se paga en dólares, entonces uno puede solicitar un tipo de cambio preferencial, nosotros como empresa manejamos todo con el Banco XXXX y ellos nos dieron una tasa preferencial fija para transferencias” (Jeimy, entrevista).*
- *“Bueno beneficios, vamos a ver... Diay, tal vez en lo que son las comisiones, uno por medio del ejecutivo puede solicitar un quiebre en la comisión y sí nos la dan, pero nada más, yo he escuchado que otros bancos visitan a sus clientes, pero aquí nadie se ha arrimado” (Estrella, entrevista).*

Análisis.

Los servicios se definen de la siguiente forma: "actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades" (Stanton, Etzel y Walker, 2007, p.4). De acuerdo con lo expresado por la mayoría de los entrevistados, el servicio recibido en las instituciones bancarias estatales, ha sido exitoso, de manera que siempre han recibido una respuesta rápida a la gestión que estaban realizando y además continúan usando a la Banca Estatal, para sus transacciones internacionales.

Categoría 2: Comisiones negociables

Descripción.

En muchas ocasiones los clientes, debido a su volumen de transacciones, pueden negociar con los bancos del sector público las comisiones que pagan por concepto de la intermediación bancaria en sus operaciones, además si el monto de la transferencia es alto de acuerdo con lo establecido por estas instituciones se puede solicitar un descuento en las comisiones, de esa forma los clientes perciben un servicio adicional al que ya se les está brindando. Esta categoría, se ve evidenciada por las siguientes frases por parte de los entrevistados:

- *“Bueno Beneficios, beneficios sería tal vez una mejora en las comisiones y también que el Banco es muy rápido pagando y como empresario eso es lo que uno busca” (Kendy, entrevista)*
- *“Bueno a nivel de nosotros hemos notado que hemos tenido un buen trato con las comisiones, las hemos podido negociar, en términos de los montos de las comisiones” (Marjorie, entrevista).*
- *“Claro que si, si, eeeee si; Le voy a decir algo, Puede haber similitudes con el banco privado, pero no es la misma rapidez que tiene la banca pública. Y al menos en la banca pública, nos han dado muy buenas comisiones” (Darunia, entrevista)*
- *“Bueno sí, usted sabe que eso se paga en dólares, entonces uno puede solicitar un tipo de cambio preferencial, nosotros como empresa manejamos todo con el Banco XXXX y ellos nos dieron una tasa preferencial fija para transferencias” (Jeimy, entrevista).*

- *“Bueno, beneficios, vamos a ver... Diay, tal vez en lo que son las comisiones, uno por medio del ejecutivo puede solicitar un quiebre en la comisión y sí nos la dan, pero nada más, yo he escuchado que otros bancos visitan a sus clientes, pero aquí nadie se ha arrimado” (Estrella, entrevista).*

Análisis.

El término “negociación” se define de la siguiente forma: “La acción que intenta lograr un intercambio-transacción se le llama negociar” (Zapiola, 2017, párr. 11). Los clientes de la Banca Pública han logrado obtener buenos tratos en términos de comisiones y tipo de cambio en venta de dólares para poder pagar sus mercancías; de esta situación se deduce que la Banca Pública es muy flexible en sus comisiones y que además es sencillo poder obtener este beneficio con tan solo solicitarlo, ya que la mayoría de las empresas consultadas aseveran haber disfrutado de estos beneficios sin mayor problema.

Categoría 3: Experiencia de la Banca Pública

Descripción.

La experiencia que otorgan los años en el negocio es una ventaja competitiva, ya que permite asesorar a los clientes del sector de pymes acerca de lo que está bien o está mal y también acerca de las nuevas tendencias para estar siempre a la vanguardia. Esta categoría se define con la siguiente frase por parte de una funcionaria de un banco público:

- *“Hay un tema importante aquí, hay bancos que nos llevan muchos años de experiencia en este tema, las pymes no son nuestro fuerte, les damos asesoría pero no es especializada y la gente se siente más identificado con el “banco 2” y a pesar de que se anuncie, el banco no tiene un programa específico y aquí la gente viene a pedir mucho capital semilla” (Catalina, Banco 3, entrevista).*

Análisis.

La Real Academia Española define el concepto de experiencia de la siguiente forma: “Conocimiento de la vida adquirido por las circunstancias o situaciones vividas” (2001, párr. 3). La experiencia define la facilidad para poder orientar a los clientes que se acerquen a la Banca Pública en busca de una guía para poder internacionalizarse.

Si bien es cierto, la funcionaria del banco tres aseveró que en su institución no tenía un programa dirigido específicamente a pymes, también aseguró conocer que hay un banco estatal que sí lo tiene y hace referencia a la cantidad de años que tiene en este ámbito, lo cual se convierte en una ventaja muy valiosa, frente a los competidores.

Categoría 4: Impacto en el desarrollo de las pymes

Descripción.

La Banca Pública ha interpuesto sus buenos oficios diseñando programas para pymes, que si bien es cierto hay algunos más desarrollados que otros, se están haciendo esfuerzos día tras día para ser capaces de abarcar todo el sector de pymes con el fin de que puedas comprender los beneficios y facilidades que existen en el ámbito del Comercio Internacional y medios de pago. Esta categoría se evidencia a partir de los siguientes comentarios por parte de los entrevistados:

- *“Claro, le voy a decir por qué, al menos en las parte de las exportaciones, algunas de las empresas que visitamos nunca les habían explicado los riesgos, uno les explica que deben tratar de conocer a su cliente en el exterior, ya que hay piratas a nivel internacional y si la persona no está instruida en comercio internacional puede caer más fácil en eso y ya con esa información se evitan las estafas” (John Marston, Banco 1, entrevista).*
- *“Bueno, considero que sí, porque nosotros damos muchas capacitaciones a diferentes zonas del país explicando los riesgos, hace un año estuvimos explicando a los clientes lo que es la bancarización, porque aquel cliente que no esté bancarizado está quedando fuera del mercado, porque si no meto todos mis ingresos no puedo demostrarlos y todos los días se trata de ver como se le puede ayudar a los clientes” (Kimberly, Banco 2, entrevista).*
- *“MMM, sí! Los clientes una vez que se les orienta bien en el proceso de los medios de pago, la mayoría de ellos continúan usándolos, por lo que si es así, es porque les ha resultado tanto el banco como el negocio que montaron” (Catalina, Banco 3, entrevista)*

Análisis.

La Real Academia Española, define el desarrollo de la siguiente forma: “Evolución de una economía hacia mejores niveles de vida” (2001, p.1). El impacto que ha dejado esta modalidad que tiene la Banca Pública para el sector de pymes ha sido realmente exitoso, debido a las expresiones de los capacitadores de cada institución, en las cuales detallan que el acercamiento a los clientes es tomado de una manera positiva e incluso una vez que se les brinda los servicios, los clientes continúan utilizándolos.

Categoría 5: Enfoque a pymes

Descripción.

Al tomar en cuenta las respuestas de los expertos, se establece como quinta categoría el enfoque a pymes por parte de la Banca Pública. Dicha categoría corresponde al interés que presenta la Banca Estatal en los últimos años, ya que se considera que este sector guarda un potencial muy grande que debe ser explotado internacionalmente. La presente categoría se evidencia a partir de las siguientes respuestas de los entrevistados.

- *“El banco tiene un departamento que se llama BCR Exim, este visita a las empresas, verdad. Obvio mediante una cita previa; ya sea por medio de los compañeros de plataforma que conocen de los negocios de los clientes y que se sepa que hay una necesidad, que se sepa que la empresa importa o exporta pero llegue hasta ahí. Entonces, hacemos visitas con los clientes acompañados con el ejecutivo comercial o el promotor y nosotros lo que hacemos es explicarle todo el panorama de las cartas de crédito, las transferencias al exterior y el comercio exterior, les ofrecemos tasa muy competitivas en comisiones. El banco busca en una base de datos a los clientes y los selecciona de acuerdo a los volúmenes de exportaciones que tiene en un periodo determinado, como lo hace, cuando lo hace y que hace, acordamos con el ejecutivo comercial y le comentamos de las actividades de comercio que tiene el cliente y si lo hace con otro banco, entonces eso vuelve atractivo al cliente y eso lo hace un cliente potencial porque mueve \$ 2.500.000 al año. Lo que hacemos es coordinar con la oficina comercial más cercana al cliente para que ellos designen un ejecutivo para que visiten al cliente” (John Marston, Banco 1, entrevista).*
- *“Nosotros utilizamos un sistema que se llama “Siberia”, que contiene información del TICA, consolidada, es muy cara y, diay, pues esa es la que utilizamos, También, PROCOMER nos da información, porque tenemos una alianza también, y con esa plataforma tenemos información que no tenemos ni siquiera que pedirle permiso al cliente. Podemos darnos cuenta con cuál naviera lo están haciendo cuantas importaciones hace y*

cuando uno visita al cliente para ofrecerle asesoría, pues este se siente más alagado o más asustado porque uno ya conoce la forma de hacer de negocios de él”.

Análisis.

El diccionario de la Real Academia Española define enfoque de la siguiente forma: “Dirigir la atención o el interés hacia un asunto o problema desde unos supuestos previos, para tratar de resolverlo acertadamente” (2001, párr.1). En función de lo anterior, las pymes se han visto favorecidas por el enfoque que tiene la Banca Estatal, al empezar a acercarse a ella, pues les ha brindado capacitaciones y asesorías, de manera que si están pensando en expandir sus negocios en el ámbito internacional, estos puedan, contar con la ayuda de dicha banca.

Si bien es cierto puede ser que en el primer acercamiento no se den los negocios de inmediato, pero los conocimientos que se brindan en ese momento quedan en la memoria de los empresarios, por lo cual cuando surja una oportunidad de comerciar a nivel internacional, estos acudirán a los expertos de la Banca Pública para gestionar sus transacciones por el hecho de que estas visitas que se realizan, otorgan seguridad y confianza a los comerciantes, ya que en ellos queda una sensación que se puede describir como el interés y la preocupación que tienen los bancos en hacer negocios con este sector pymes, esos factores hacen la diferencia en los negocios.

Interpretación de Datos

En esta investigación se define a partir de las declaraciones de los entrevistados, que la Banca Pública, contribuye al desarrollo de las pymes con la orientación impartida por los funcionarios de la Banca pública, en las visitas que se realizan a los empresarios pymes, previamente se construye un estudio del potencial de cada empresa en términos de Comercio Internacional, con ayuda de datos brindados por parte de diferentes instituciones estatales, a partir de esos datos se toma la decisión de visitar las empresas y una vez que se encuentren físicamente

en la empresa, los funcionarios de la Banca Pública realizan recomendaciones y les muestran el panorama del Comercio Internacional, haciendo especial énfasis en los medios de pago que están utilizando para comercializar sus mercancías, con el objetivo final de que las empresas tengan mejores rendimientos a partir de la internacionalización.

Existen empresas que ya tienen operaciones de Comercio Internacional desde hace varios años, sin embargo, en esas visitas que realizan los funcionarios de la Banca Pública se explican los riesgos que existen en las actividades referentes a comercializar a nivel internacional, de manera que los empresarios puedan evitar pérdidas por estafas en negocios que son ilícitos o falsos, además los empresarios y clientes que hacen uso de la Banca Pública al visitar las sucursales para realizar sus operaciones de Comercio Internacional, reciben asesoría por parte de los funcionarios de los bancos, ya que existen factores que hacen que un medio de pago sea más rentable que otro.

Los funcionarios de la Banca Pública, asisten a las empresas pymes brindando capacitación a las personas encargadas de las operaciones de comercio internacional, evacuando las dudas que cada encargado pueda tener en relación a estas actividades, además de los detalles que existen en cada herramienta de Comercio Internacional que la Banca Pública tiene a disposición de los empresarios pymes con el objetivo final de que logren nuevos y mejores negocios internacionales, haciendo más rentable las operaciones de comercio exterior que se realizan.

El riesgo es un factor que los empresarios pymes necesitan conocer y disminuir al momento de realizar operaciones de Comercio Internacional, ya que el temor de que un negocio nuevo no salga bien por el hecho de que no se conoce a la contraparte, influye directamente en la decisión de internacionalizar operaciones o de buscar nuevos socios comerciales, la Banca Pública desempeña un papel importante en esta situación, ya que actúa como intermediario entre las partes involucradas en las operaciones de Comercio Internacional, brindando respaldo a ambas partes por medio de instrumentos diseñados específicamente para estas situaciones, asegurando que cada parte obtenga el beneficio que se pactó en el principio de la negociación.

Los empresarios pymes que han utilizado la Banca Pública para comercializar internacionalmente, en una primer visita, recurren a los bancos del estado para poder realizar sus operaciones de comercio internacional, al recibir buenos resultados en el trámite de internacionalización por parte de la Banca Pública, los empresarios continúan utilizando los servicios de la banca estatal, ya que los requisitos y documentación requerida para hacer uso de las herramientas de Comercio Internacional, son catalogados como sencillos y de fácil acceso al tratarse de la información que se refiere a las mercancías que se van a transar.

La herramienta de comercio Internacional de uso más frecuente es la transferencia internacional, ya que constituye una herramienta muy dinámica y ágil que facilita el pago de las mercancías, sin embargo, la utilización de esta herramienta cuando no se conoce a la contraparte, representa un riesgo, ya que no hay certeza ni respaldo de que lo que se recibe al final de la transacción sea lo mismo que se pactó en un principio de la negociación y alguna de las partes quede insatisfecha.

En términos de medios de medios de pago, la Banca pública pone a disposición de los empresarios pymes, una serie de herramientas que satisfacen las necesidades de comerciar mercancías a nivel internacional, sin embargo, los encargados de realizar los pagos a través de la Banca Pública, conocen únicamente dos medios de pago, lo cual representa un desaprovechamiento de las herramientas de Comercio Internacional.

La Banca Pública posee una capacidad operativa suficiente para poder atender todas las solicitudes de los empresarios pymes en términos de comercialización a nivel internacional, esta cualidad que posee la banca estatal es percibida por los usuarios como una ventaja competitiva, ya que sus trámites son atendidos sin demora y en los tiempos necesarios, con información de las

transacciones según lo requieran los usuarios de la banca estatal, esto representa a su vez un buen servicio al cliente, debido a que los productos y facilidades que tienen los bancos pueden copiarse muy fácilmente, sin embargo, el trato y el manejo de los trámites de los clientes hace la diferencia a la hora de seleccionar un banco, ya sea del sector público o privado.

Los usuarios de la Banca Pública, poseen el beneficio de poder negociar las comisiones que se imponen a la hora de realizar operaciones de Comercio Internacional, el banco toma en cuenta el historial del cliente y los movimientos que la empresa pyme ha realizado en un periodo, puede obtener una comisión más favorable para efectuar el pago a nivel internacional a través de la banca Pública.

La experiencia de la Banca Pública en operaciones de Comercio Internacional constituye un beneficio para los empresarios pymes, ya que permite asesorar a los clientes pymes, de manera que tengan beneficios al utilizar las herramientas de Comercio Internacional y que los usuarios se conviertan en expertos a la hora de efectuar pagos a nivel internacional, identificando los factores de las transacciones que permiten elegir el método de pago más adecuado para una transacción de Comercio Internacional.

La capacitación que han brindado los funcionarios de la Banca Pública a los empresarios pymes ha dado resultados redituables, debido a la evolución positiva del comercio, ya que una vez que se les explica el panorama del Comercio Internacional, muchas de esas empresas pymes exploran mercados internacionales donde colocar sus productos y otros buscan nuevos socios comerciales de donde obtener sus materias primas.

La banca estatal posee un interés en las empresas pymes ya que estas últimas tienen potencial que se debe aprovechar en materia de Comercio Internacional y que puede ser desarrollado con las capacitaciones y asesorías que la Banca Pública destina hacia estas empresas,

de manera que al internacionalizarse alcancen niveles que les permita evolucionar económicamente.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

De acuerdo con las declaraciones de los entrevistados, la presente investigación arrojó las siguientes conclusiones derivadas de cada una de las categorías de análisis estudiadas:

La Banca Pública sí interviene en las operaciones de Comercio Internacional.

La asesoría que brinda la Banca Pública a través de sus departamentos de Comercio Internacional y también por medio de programas especiales para las pymes es aceptada de manera positiva por parte de los comerciantes de pymes.

La Banca Pública destina recursos financieros, humanos y tecnológicos para capacitar a sus funcionarios en temas de Comercio Internacional.

Los comerciantes del sector pymes hacen uso de las herramientas que les otorga la Banca Pública.

En su mayoría, los usuarios de pymes que han utilizado los servicios de la Banca Pública para efectuar pagos a nivel internacional continúan utilizándolos.

Paralelamente, los requisitos y documentación que solicita la Banca Pública para poder hacer uso de sus herramientas de Comercio Exterior son consideradas sencillas y de fácil acceso.

Se determina que los usuarios de pymes de la Banca Pública utilizan con mayor frecuencia la herramienta de Comercio Internacional, denominada: transferencia internacional.

Se concluye que los comerciantes de pymes en su gran mayoría solo conocen una o dos herramientas de Comercio Internacional.

Se determina que la Banca Pública tiene una ventaja competitiva por poseer una gran cantidad de agencias y funcionarios expertos en Comercio Internacional a disposición de las pymes.

Los comerciantes de pymes que han hecho uso de la Banca Pública en temas de Comercio Internacional describen su experiencia como agradable y de satisfacción en todas sus necesidades.

La Banca Pública otorga beneficios en términos financieros al negociar sus comisiones por servicios de Comercio Exterior con los comerciantes de pymes.

La experiencia que otorga los años en el negocio de la intermediación financiera a nivel internacional la convierte en una ventaja competitiva.

Se concluye que la labor de la Banca Estatal ha impactado de manera positiva el desarrollo de las pymes en el ámbito del Comercio Internacional.

Recomendaciones

Se le recomienda al Banco de Costa Rica, a través de su Departamento “BCR Exim” incluir en su programa de estudios, a las pymes que tienen potencial de exportar, con el objetivo de que estas últimas visualicen el panorama del Comercio Internacional y enfoquen sus esfuerzos en alcanzar la internacionalización en el mediano plazo.

Además, se les recomienda a los Departamentos de Comercio Internacional de cada uno los Bancos Públicos, guiar a los clientes en el proceso de búsqueda de nuevos socios comerciales, a través de los funcionarios de la Banca Pública que se encargan de efectuar las operaciones de Comercio Internacional, con el objetivo de encontrar mejores tarifas y mejorar los plazos de entrega de las mercancías, para obtener de esa forma mayores utilidades en el uso de las herramientas de comercio internacional.

Se le recomienda a los Departamentos de Comercio Internacional de cada uno los Bancos Públicos desarrollar una plataforma virtual para los usuarios de las transferencias internacionales, de manera que el registro del cliente y de la documentación se realice una única vez, estableciendo parámetros para la seguridad transaccional del cliente y a partir de esa matrícula, que este pueda realizar sus operaciones de comercio, desde la plataforma virtual, para la simplificación del trámite.

Se le recomienda a los Departamentos de Comercio Internacional de cada uno los bancos públicos desarrollar un programa único y específico para las pymes, que otorgue condiciones preferenciales en relación con el resto de las demás empresas, de manera que permitan escenarios apropiados para el crecimiento de este sector.

Se le recomienda al [MEIC] que a través de su Dirección General de Pequeña y Mediana Empresa, explique en sus asesorías las distintas herramientas de Comercio Internacional existentes para que se sirvan de los beneficios que otorgan.

Se recomienda a futuros investigadores ampliar este tema enfocado en el ámbito privado, para determinar nuevas formas de intervenir en el sector de pymes con el objetivo de contribuir con su desarrollo.

Referencias

Bibliografía

Alfaro L. (2012). Intermediación Financiera Disponible en:
<http://www.incae.edu/ES/blog/tag/luis-noel-alfaro/>

Asuaje C. (2006). El Conocimiento de embarque (B/L) Disponible en:
http://www.aduanas.com.ve/boletines/boletin_31/conocimiento.htm

Bauman Z. (2001). El desafío ético de la globalización Disponible en:
http://elpais.com/diario/2001/07/20/opinion/995580007_850215.html

Bodie, Z. y Robert C. Merton (1999), Finanzas, Disponible en:
<https://www.gerencie.com/administracion-de-los-riesgos-financieros.html>

Boríssov, Zhamin y Makárova. (2017). “Mercancía” Diccionario de la economía política,
 Disponible en: <http://www.eumed.net/cursecon/dic/bzm/m/mercancia.htm>

Boríssov, Zhamin y Makárova. (2017). “Exportación” Diccionario de la economía política,
 Disponible en: <http://www.eumed.net/cursecon/dic/bzm/e/exporta.htm>

Bustamante y Esquivel (2012). (Medios de pago en el comercio Electrónico y su vinculación con las telecomunicaciones, como medio para su efectiva ejecución) Tesis de Licenciatura. Universidad de Costa Rica.

Cámara de Comercio de Bogotá (2008). Los INCOTERMS y su uso en el Comercio Internacional. Disponible en:
http://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstream/handle/11520/3138/3053_Los_INCOTERMS_y_su_uso_en_el_comercio_internacional2.pdf?sequence=1

Cámara de Comercio Internacional [CCI] (2017). ¿Qué es la Cámara de Comercio Internacional? Disponible en: <http://www.iccspain.org/icc/quienes-somos/>

Carta porte y conocimiento de embarque (2012). La carta porte. Disponible en:
<https://www.gerencie.com/carta-de-porte-y-conocimiento-de-embarque.html>

Chaves F. (2011). Medios de pago internacional Disponible en:
<http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/357/1/GE4029%20Medios%20de%20pago%20en%20el%20comercio%20internacional%20-%202011%20-%20Ciencias%20Econ%20C3%B3micas.pdf>

Código Civil de Costa Rica (2000) Disponible en:
http://www.casadelosriscos.com/documentos/codigo_civil_costa_rica.pdf

Del Valle F, (2006). La documentación, concepto y contexto científico Disponible en:
<http://pendientedemigracion.ucm.es/info/multidoc/prof/fvalle/tema2.htm>

Diccionario de la lengua española, significado de Beneficios Disponible en:
<http://dle.rae.es/?id=5LctDVj>

Diccionario de la lengua española, significado de enfocar Disponible en:
<http://dle.rae.es/?id=FIJ8jj4>

Diccionario de la lengua española, significado de experiencia Disponible en:
<http://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=experiencia>

Diccionario de la lengua española, significado de frecuencia Disponible en:
<http://dle.rae.es/?id=IQkf76l>

Diccionario Enciclopédico Vox 1. © 2009, significado de Continuidad Disponible en:
<http://es.thefreedictionary.com/continuidad>

Diccionario Enciclopédico Vox 1. © 2009, significado de herramienta Disponible en:
<http://es.thefreedictionary.com/herramienta>

Dominguez. I. y Crestelo, L. (2009) Estructura de financiamiento. Fundamentos teóricos y conceptuales. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/estructura-de-financiamiento-fundamentos-teoricos-y-conceptuales/>

Economiainteractiva 2008's weblog. (2017)¿Cuáles son los Beneficios de la Globalización? Disponible en:
<https://economiainteractiva2008.wordpress.com/menu/viviana/%C2%BFcuales-son-los-beneficios-de-la-globalizacion-2/>

Emprendedores 2014, Cómo funcionan las Exportaciones. Disponible en: <http://www.blog-emprendedor.info/como-funcionan-las-importaciones/>

Espinoza. E., Archundia. E, y Contreras, R. (2017). Sistemas contables, fiscales en las sociedades de producción rural, sociedades unipersonales fuentes de financiamiento y PYMES. Disponible en: http://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1191/concepto_de_pyme.html

Estrategias de Comercialización como base para la internacionalización: El caso de Integradora Agrícola de Guasave SA de C.V. Disponible en: http://sistemanodalsinaloa.gob.mx/archivoscomprobatorios/_15_memoriaextenso/9070.pdf

Estudios Jurídicos, (2017), El contrato. Disponible en: <https://estudiosjuridicos.wordpress.com/derecho-civil/el-contrato/>

Ferrer A. (1997) HISTORIA DE LA GLOBALIZACIÓN. [versión PDF]. Disponible en: <http://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00231.pdf>

García R. Marketing Internacional (2002) Marketing Internacional. Disponible en: https://books.google.co.cr/books?id=uS9QbFna1jIC&pg=PA353&lpg=PA353&dq=la+globalizacion+de+los+mercados+internacionales+ha+impulsado+de+manera+dinamica+la+venta&source=bl&ots=vOT88cK6E_&sig=FvHvIwakQUsoNniUQWaYZ6_p7js&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=la%20globalizacion%20de%20los%20mercados%20internacionales%20ha%20impulsado%20de%20manera%20dinamica%20la%20venta&f=false

Gómez D. y Marqués F. La banca en el comercio internacional. ESIC Editorial, 2006.

Guía aduanera de Costa Rica (2009) [versión PDF]. Disponible en:

http://www.hacienda.go.cr/docs/5224c2cfb7c51_GUIAADUANERADECOSTARICA.pdf

Hernández S. R, Fernández C. C y Baptista L. M (2014) Metodología de la investigación. México. Mc Graw Hill.

Icon Group, (2013) Capacitacion del RRHH, desarrollando programas acordes a las necesidades vigentes en la organización. Disponible en: <http://icongroup.com.ve/capacitacionRrhh.php>

Inma (2004). “Perspectivas teóricas sobre la internacionalización de las empresas” [versión PDF]. Disponible en: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/igs/2.pdf>

La Nación (2016). Factoreo internacional: ventajas y desventajas del servicio de pago. Disponible en: <http://www.lanacion.com.ar/1956202-factoreo-internacional-ventajas-y-desventajas-del-servicio-de-pago>

Leyva, J (2002), El factoring, un negocio de autofinanciamiento Disponible en: <http://www.injef.com/revista/empresas/factoring2a.htm>

Los INCOTERMS de la Cámara de Comercio Internacional de París (2010). Disponible en: https://www.bmn.es/BMN_/BMN/docs/BMNweb/negocio/comex/Guia_INCOTERMS2010.pdf

Machado, J (2001). Concepto de Globalización. Disponible en: <http://www.forum-global.de/bm/articles/inv/concglob.htm>

Marín, M (2008). Las nuevas tendencias informáticas en los medios de pago de la compra y venta internacional. Tesis de Licenciatura, Universidad de Costa Rica.

Matheus, J y Brasset, D (marzo, 2002). Economía y Desarrollo, 66 (1-3). Disponible en <http://www.fuac.edu.co/revista/M/cinco.pdf>

Montero, A (2017). Observatorio de Multinacionales en América Latina. Diccionario Crítico de empresas transnacionales. Disponible en: <http://omal.info/spip.php?article4851>

Ministerio de Economía, Industria y Comercio [MEIC] (2017). ¿Quiénes somos? Disponible en: <http://www.meic.go.cr/web/81/meic/quienes-somos.php>

Muñoz-Seca, B. & Riverola, J. (1997). Gestión del conocimiento. Barcelona: Estudios y Ediciones IESE, S. L.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE] (2017). El comercio Internacional y el desarrollo. Disponible en: <http://www.oecd.org/trade/elcomerciointernacionalyeldesarrollo.htm>

Ordoñez, D (2014). (PYMES Ecuatorianas: Comercio Exterior y fortalecimiento de mercados Internacionales). Tesis de Licenciatura Universidad de Guayaquil, Ecuador. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/7019#sthash.H5qkCp0o.dpuf>

Pizarro, P (2014). (La cooperación entre PYMES, del sector alimenticio, como estrategia de expansión hacia nuevos mercados de exportación) Tesis de Licenciatura. Universidad Internacional de Las Américas.

Pérez E, Vera C, Diaz A, Vera S. (2014) El financiamiento del comercio internacional y el rol de la banca de desarrollo en América Latina y el Caribe. CEPAL [versión PDF].

Productor Agropecuario (2013), BCR Exim ofrecerá solución integral para exportadores. Disponible en: <https://revistaproagro.com/bcr-exim-ofrecera-solucion-integral-para-exportadores/>

Promotora de Comercio Exterior (2017). ¿Quiénes somos? Disponible en:
<http://www.procomer.com/es/acerca-de>

Real Academia de Ingeniería (2017). Capacidad Operativa Disponible en:
<http://diccionario.raing.es/es/lema/capacidad-operativa>

Requena R, Ensayo: Comercio internacional, perspectivas y definiciones, un nuevo enfoque para el siglo XXI Disponible en:
https://www.academia.edu/19072317/DEFINICION_DE_COMERCIO_INTERNACIONAL

Rodríguez N, (2011). ASESORIA FINANCIERA ¿Qué es? Importancia. Beneficios. Disponible en:
<http://naydu-rodriguez.blogspot.com/2011/12/asesoria-financiera-que-es-importancia.html>

Soldano, A (2008). Conceptos sobre riesgo [versión PDF].

Stanton, William J. Etzel, Michael J. Walker, Bruce J., Fundamentos del marketing, (2007), 14ta edición, México.

Vasquez J, (2013). Guía Aérea. Disponible en:
<http://comunidad.todocomercioexterior.com.ec/profiles/blogs/gu-a-a-rea-awb>

Vaccari, M. (2007). INCOTERMS, Disponible en:
http://www.vaccari.com.ar/archivos/Guia_rapida_INCOTERMS.pdf

Villacres, M (2010). (Mecanismos de Financiamiento Internacional). Tesis de Licenciatura. Universidad Tecnológica Equinoccial, Ecuador. Disponible en:
http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/9148/1/40760_1.pdf

Villareal, O. (Vol 5. N.º 2 (2005). La internacionalización de la empresa y la empresa multinacional: una revisión conceptual contemporánea. Cuadernos de gestión, 58. Disponible en:
<http://www.ehu.eus/cuadernosdegestion/documentos/524.pdf>

Vivas, P (setiembre, 1997, 2002). Revista de la faculta de ciencias económicas, 61 (1). Disponible en: <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/economia/11/a06.pdf>

Zapiola, A (2017). Concepto y clasificación de la negociación Disponible en: http://wold.fder.edu.uy/contenido/rrll/contenido/biblioteca-digital/aldo-zapiola_negociacion-colectiva-2.pdf

APÉNDICES

Apéndice A: Preguntas para la entrevista

Estimado entrevistado, mi nombre es Esteban Paniagua Martínez, estudiante de la carrera de Comercio Internacional (Carnet 090200), en la Universidad Internacional de las Américas (UIA). Actualmente estoy desarrollando mi proyecto de investigación para optar por el grado de licenciatura en comercio internacional con el tema **“Intervención de la Banca Pública en las**

operaciones de comercio internacional para el sector de las pymes en el primer cuatrimestre del 2017”.

Le solicito leer atentamente cada una de las preguntas y responder estas acorde a sus conocimientos y experiencia, cabe destacar que este cuestionario se aplicará a manera de entrevista, la cual tendrá una duración máxima de 20 minutos, tomando en cuenta que, si el investigador encuentra un punto que le parezca favorable o importante profundizar, él le realizará otra pregunta con respecto a este tema.

La información brindada será de carácter confidencial y con un fin meramente académico, por lo tanto, su nombre, como el de su empresa, no serán revelados y para efectos de análisis de datos, se utilizará un seudónimo.

Agradezco su atención y tiempo destinado al brindarme sus conocimientos a través de esta entrevista, su aporte es de suma importancia para el desarrollo de este proyecto.

1. ¿Según su criterio, cuál es la intervención de la Banca Pública en operaciones de comercio internacional para las pymes?
2. ¿Según su experiencia, cuáles son las operaciones de comercio internacional de su empresa?
3. ¿Conoce usted las herramientas de comercio internacional que tiene a disposición la Banca Pública para medios de pago?
4. ¿Qué se necesita para hacer uso de esas herramientas de comercio internacional que tiene a disposición la Banca Pública para medios de pago?
5. ¿Conoce usted de los procedimientos necesarios para que se dé la intervención de la Banca Pública en operaciones de comercio internacional para pymes?

6. ¿Conoce usted la forma en que los comerciantes de pymes usan las herramientas de comercio internacional que tiene a disposición la Banca Pública para medios de pago?
7. ¿Conoce usted los beneficios que otorga el uso de las herramientas de comercio internacional que tiene a disposición la Banca Pública para medios de pago?
8. ¿Según su experiencia, cree usted que la intervención de la Banca Pública tiene algún impacto en las pymes?
9. De acuerdo con su experiencia, ¿es recomendable para las pymes usar las herramientas de Comercio Internacional que ofrece la Banca Pública?