

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS
AMÉRICAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
CARRERA DE COMERCIO INTERNACIONAL**

**DESARROLLO DE UNA PROPUESTA DE
APLICACIÓN DIGITAL PARA LAS PYMES QUE
DESEEN EXPORTAR COMO HERRAMIENTA EN EL
COMERCIO INTERNACIONAL 2019**

AUTORA

JOSELYN MARÍA FORD ÁLVAREZ

TUTORA

LIC. RUTH BARRIENTOS VEGA

SAN JOSÉ, NOVIEMBRE 2019

Contenido

Dedicatoria y agradecimiento.....	
Dedicatoria.....	
Agradecimiento.....	
Resumen Ejecutivo.....	
CAPÍTULO I: PROBLEMA.....	
Objetivos de la investigación.....	
Objetivo general.....	
Objetivos específicos.....	
Justificación de la investigación.....	
Antecedentes de la Investigación.....	
Proyecciones de la investigación.....	
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	
Comercio Internacional.....	
Exportación.....	
Importancia de las exportaciones.....	
Ilustración 1. Trámite de exportación.....	
Los Regímenes Aduaneros.....	
Documentos básicos para poder exportar.....	
Otros requisitos.....	
Pequeña y Mediana Empresa (PYME).....	
Características de las PYMES.....	
Contribución de las PYMES al progreso y al futuro.....	
Ilustración 2. Contribución de las PYMES al Progreso y al Futuro.....	
PYMES de Costa Rica.....	

Tabla 1. Cantidad de PYMES según su tamaño 2012-2017.....	
Requisitos para ser PYME en Costa Rica.....	
PYMES exportadoras de Costa Rica.....	
Gráfico 2. Empresas Exportadoras Según el Tamaño, 2017.....	
Principales PYMES exportadoras.....	
Principales Normas Jurídicas para las PYMES.....	
Ley 8262 de fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas y su reglamento.....	
Reglamento para la obtención, uso y aplicación del sello PYME.....	
Clasificación de las PYMES.....	
Tabla 2. Clasificación de empresas según los trabajadores.....	
La red de apoyo PYME.....	
Ilustración 3. Funciones de la Red de Apoyo PYMES.....	
Instituciones importantes para las PYMES.....	
Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC).....	
Ilustración 4. Funciones de la página web del MEIC.....	
Ilustración 5. Funciones del MEIC con las PYMES.....	
Promotora de Comercio Exterior (PROCOMER).....	
Cámara de Comercio Internacional (CCI).....	
Ilustración 8. Página web CCI.....	
Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT).	
Cámara de Exportadores de Costa Rica (CADEXCO).....	
Ilustración 9. Servicios de CADEXCO.....	
Ilustración 10. Cursos en la página web de CADEXCO.....	
Ilustración 11. Empresas de logística brindadas por CADEXCO.....	
<i>Nota: Página web de CADEXCO.....</i>	
DHL.....	
Ilustración 12. Funciones de la página web DHL.....	
<i>Nota: DHL Costa Rica.....</i>	

Aplicaciones Móviles.....	
Ventajas de las Aplicaciones.....	
Fidelización de los clientes.....	
Velocidad.....	
Mayor visibilidad.....	
Aplicaciones Funcionales para Exportar.....	
CEX Aula Virtual.....	
Incoterms 10 Guía Oficial de ICEX.....	
TC Market Analysis Tools.....	
Sistema Operativo.....	
Sistema Operativo iOS.....	
Sistema operativo Android.....	
Sistema operativo de la aplicación diseñada.....	
Dominio del mercado.....	
Facilidad para los desarrolladores.....	
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	
Enfoque de la Investigación.....	
Diseño de la Investigación.....	
Fuentes de la información de la investigación.....	
Población.....	
Muestra.....	
Fuentes de información.....	
Fuentes primarias.....	
Fuentes secundarias.....	
Unidades de Análisis del Estudio.....	
Necesidad.....	
Requerimientos.....	
Instrumentos Utilizados en la Investigación.....	
Cuestionario.....	

Entrevista.....	
Proceso para la recolección y análisis de datos.....	
Método de Análisis de la investigación.....	
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	
Unidad.....	
Categoría.....	
Necesidades.....	
1. Necesidad.....	
2. Funciones.....	
3. Aplicaciones digitales.....	
4. Páginas Gubernamentales.....	
Requerimientos.....	
1. Información.....	
2. Las herramientas actuales.....	
3. Conocimiento.....	
4. Exportar.....	
5. PROCOMER.....	
Unidad de análisis 1: Necesidades.....	
1. Necesidad.....	
2. Funciones.....	
3. Aplicaciones Digitales.....	
4. Páginas gubernamentales.....	
Categoría 1: Necesidad.....	
Descripción.....	
Análisis.....	

Categoría 2: Funciones.....

Descripción:.....

Análisis:.....

Unidad de análisis 3: Aplicaciones Digitales.....

Descripción:.....

Análisis.....

Categoría 4: Páginas Gubernamentales.....

Descripción.....

Análisis.....

Unidad de Análisis 2: Requerimientos.....

Categoría 1: Información.....

Descripción.....

Análisis.....

Categoría 2: Las herramientas actuales.....

Descripción:.....

Análisis.....

Categoría 3: Conocimiento.....

Descripción:.....

Análisis:.....

Unidad de análisis 4: Exportaciones.....

Descripción:.....

Análisis.....

Unidad de análisis 5: PROCOMER.....

Descripción.....

Análisis.....

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....

Recomendaciones.....

CAPÍTULO VI: PROPUESTA.....

Introducción.....	
Objetivos:.....	
Objetivo General.....	
Objetivos específicos.....	
Datos importantes de la aplicación.....	
Ilustración 16. Aplicación móvil ¡VAMOS A EXPORTAR!.....	
Notas Técnicas.....	
Ilustración 17. Notas Técnicas.....	
Ilustración 18. Funciones de la Sección de Notas Técnicas.....	
Documentos Básicos.....	
Ilustración 19. Certificado de origen.....	
Ilustración 18. Funciones de la sección de documentos básicos.....	
Tratados de Libre Comercio.....	
Ilustración 21. Funciones de la sección de TLC.....	
Aranceles.....	
Ilustración 22. Funciones de la Sección de Aranceles.....	
APÉNDICES.....	
Referencias.....	

Tablas

	Tabla 1. Cantidad de pymes según su tamaño 2012-2017.....
	Tabla 2. Clasificación de empresas según los trabajadores.....
	Tabla 3. Comparativa de facilidades para desarrolladores entre las plataformas android e ios.....
	Tabla 4. Muestra de la investigación, 2019.....
	Tabla 5. Categoría de análisis.....

Gráficos

Gráfico 2. Empresas exportadoras según el tamaño, 2017.....

Figuras

Ilustración 1. Trámite de exportación.....	
Ilustración 2. C ontribución de las pymes al progreso y al futuro.....	
Ilustración 3. F unciones de la red de apoyo pymes.....	
Ilustración 4. Funciones de la página web del meic.....	
Ilustración 5. Funciones del meic con las pymes.....	
Ilustración 6. Página web procomer.	
Ilustración 7. Aplicación móvil procomer	
Ilustración 8. Página web cci.....	
Ilustración 9. Servicios de cadexco.....	
Ilustración 10. Cursos en la página web de cadexco.....	
Ilustración 11. Empresas de logística brindadas por cadexco.....	
Ilustración 12. Funciones de la página web dhl.....	
Ilustración 15. Marcas de los móviles más vendidos.	
Ilustración 16. Aplicación móvil ¡vamos a exportar!.....	
Ilustración 17. N otas técnicas.....	
Ilustración 18. F unciones de la sección de notas técnicas.....	
Ilustración 19. C ertificado de origen.....	
Ilustración 18. Funciones de la sección de documentos básicos.....	
Ilustración 21. Funciones de la sección de tlc.....	
Ilustración 22. Funciones de la sección de aranceles.....	

Dedicatoria y agradecimiento

Dedicatoria

Quiero dedicar esta investigación, primeramente a Dios quien me ha dado las habilidades y capacidades en este proceso tan agotador, por siempre haber estado conmigo mostrándome en mejor camino, permitiéndome aprender día con día durante toda esta carrera, gracias Dios todo poderoso.

Además, también va dedicado a mis padres, porque siempre han sido mis mentores en toda mi vida, siempre me han enseñado a luchar por mis sueños y nunca rendirme por más difícil que fuera. Finalmente agradezco a mi hermano, quien ha sido muy importante en mi vida y un ejemplo a seguir.

Agradecimiento

Agradezco enormemente a Ruth Barrientos, por guiarme, darme su apoyo y por compartir sus conocimientos durante este proceso.

Además, quiero agradecer a Fabián Castro Gonzáles quien me brindó toda su ayuda compartiendo sus conocimientos en informática y elaborando la demostración de la aplicación.

Finalmente, quiero agradecer a todas las pequeñas y medianas empresas que me ayudaron a las entrevistas para poder recolectar la información.

Resumen Ejecutivo

Uno de los problemas con los que cuenta las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) que desean exportar es que no saben exactamente dónde encontrar la información que se requiere para poder hacerlo, debido a esta cuestión, dejan esa aspiración a un lado; por lo tanto, la presente tesina consiste en proponer una aplicación digital para teléfonos móviles con sistema operativo Android como herramienta en el comercio internacional para todas aquellas empresas que deseen expandir sus productos.

El objetivo central es identificar las necesidades que tienen las pymes, con el fin de orientar y dar información importante que deben saber para que puedan exportar su producto, como lo son las notas técnicas, los Tratados de Libre Comercio, los documentos básicos para exportar y los aranceles, además de agilizar el proceso de búsqueda, brindando la información que ofrecen distintas entidades relacionadas con el comercio internacional, como lo son la Promotora de Comercio Exterior (Procomer), el Ministerio de Comercio Exterior y el Ministerio de Hacienda, con la diferencia de que se habilitaría toda la información en una sola aplicación móvil y al alcance de cualquier persona que posea un celular.

Cabe destacar que este proyecto se va a dividir en dos etapas, la primera consiste en incluir la información mencionada anteriormente y la segunda en tomará en cuenta a los consultados, en donde se les pedirá a quienes forman parte de la muestra algunas recomendaciones, con el fin de observar cuales son sus necesidades y aplicarlas.

Para lograr lo anteriormente descrito, se recolectó información tanto a nivel primario como secundario. Es importante señalar que las necesidades de las pymes se recolectaron directamente por medio de entrevistas directas e indirectas.

El enfoque de la investigación es cualitativo experimental, ya que la propuesta no se ha investigado anteriormente, su diseño más adecuado sería el de investigación-acción que consiste en un proceso de reflexión y en donde se desea mejorar o resolver alguna práctica realizando un estudio. Los participantes de esta investigación corresponden a una muestra de 10 pymes costarricenses que deseaban exportar, sus declaraciones fueron el aporte fundamental para este trabajo.

Como resultado del análisis, se concluye que sí existe la necesidad de una aplicación móvil que brinde cierta información requerida para poder exportar el producto y que de esta forma los empresarios tengan ciertas ventajas como rapidez en la búsqueda que genera ahorro de tiempo, el alcance de un ofrecido por la aplicación, debido a que solo se requiere tener un dispositivo móvil, y por último, confiabilidad en la información obtenida.

|
|

CAPÍTULO I: PROBLEMA

Actualmente, una de las características que presentan las pymes en Costa Rica es que usualmente sus dueños son personas que anteriormente han sido asalariadas y que se han quedado sin empleo por alguna razón. Por este motivo se ven en la necesidad de generar ingresos construyendo su propio negocio y visualizándolo como una oportunidad para tal fin.

Con respecto a la economía, Martínez, Acuña y Navarro (2019) establecen que:

La incidencia que tienen las PYMES en la economía costarricense, ya sea en su contribución al Producto Interno Bruto (PIB), al empleo y, en el caso de las exportadoras, a la balanza comercial, ha generado mucho interés por parte de las autoridades nacionales, quienes han comenzado a generar programas de ayuda y soporte a este sector.

Para ello, el Gobierno delega a entidades nacionales que ayudan a los exportadores con capacitaciones, sitios web, charlas gratuitas y ferias, pero actualmente el problema es que las herramientas que existen para este tipo de empresas no resuelven totalmente las necesidades de estas si deseen exportar, ya que mucha de la información es algo confusa para personas que no tienen conocimientos en exportaciones o bien está esparcida por diferentes páginas web. Por lo tanto, la aplicación que se pretende desarrollar abarcaría temas de importancia como lo son los documentos básicos para exportar, Tratados de Libre Comercio, notas técnicas y los aranceles de importación en Costa Rica, ayudando a facilitar el acceso a estos datos y además utilizando un lenguaje más entendible y común para agilizar los trámites.

Por lo tanto, se plantea la siguiente pregunta: ¿ Cuáles funciones se deben proponer en una aplicación digital para las pymes que deseen exportar como herramienta en el comercio internacional 2019?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Desarrollar una aplicación digital para pymes que deseen exportar como herramienta en el Comercio Internacional durante el 2019.

Objetivos específicos

Identificar la necesidad de una aplicación digital para las pymes costarricenses en miras a exportar.

Determinar los requerimientos actuales de las pymes costarricenses con el fin de exportar sus productos.

Justificación de la investigación

Esta investigación posee gran importancia, ya que es una propuesta experimental que busca establecer la necesidad de una aplicación que ayude a las pymes a exportar, con el fin de agilizar y promover la exportaciones en Costa Rica. Dicha relevancia radica en el hecho de que en el año 2018 las exportaciones estuvieron conformadas por un 60% por parte de las pymes, un 16% las micro empresas y un 24% las grandes compañías.

Además, las estadísticas anteriormente mostradas son convincentes para buscar proponer otro medio que estimule el aumento de las exportaciones en el país. Para ello se pretende diseñar una simulación virtual de una aplicación, con la funcionalidad de mostrar un conjunto de datos importantes como documentos básicos para exportar, notas técnicas, Tratados de Libre Comercio y los aranceles correspondientes, todo esto en una primera fase. Para la segunda fase se pretende añadir rutas, medios de transporte y sus precios, entre otras necesidades que las pymes presentan para exportar.

Cabe destacar que en Costa Rica existen entidades y páginas en internet que ayudan a las pymes a exportar su producto; sin embargo, deben asistir a algún curso o buscar información en internet en donde los

datos van a estar distribuidos en diferentes páginas, lo cual se convierte en un proceso muy confuso y exhaustivo. Por lo anterior, se pretende agilizar dicho proceso por medio de una aplicación móvil en donde se encuentre información básica y necesaria para que cualquier pyme interesada en exportar lo pueda lograr y así ahorrar tiempo en dichas búsquedas.

Antecedentes de la Investigación

Según una tesis de la Universidad de Costa Rica, se indica lo siguiente:

El surgimiento de las PYMES en el mundo no es reciente, se remonta al momento en que el hombre abandona su postura nómada y se establece de forma sedentaria, una publicación de Harry Barnes de 1967 lo ubica de forma temporal hace 10.000 años. Monroy y Ramírez (2007), citado por Méndez, Oliva, Salazar y Villegas (2016).

Los primeros modelos de comercio que surgieron a partir de dicha época se originaron a través del trueque y constituían pequeños sitios de intercambio manejados por las familias; en consecuencia no contaban con un establecimiento organizacional formal como se conoce en la actualidad. Conforme evolucionó la economía, se evolucionó del trueque a la venta y las empresas se fueron estableciendo en estructuras más complejas que tenían por objetivo ofrecer productos y satisfacer con ello a sus usuarios o clientes. Méndez et al. (2016)

Las unidades productivas de pequeña escala retornan valor en el siglo XX, siendo durante los años 50 y 60 donde este tipo de ~~organización~~ organización adquiere mayor importancia, ya que las empresas grandes, producto del modelo industrial, se ven envueltas en una crisis. Amén, Barrantes, Castro, López, Prado y Rodríguez (2013), citado por Méndez et al. (2016)

Continuando con los mismos autores, Méndez et al. (2016), estos mencionan que: “En esta época, las pymes constituían estructuras simplificadas y enfocadas en bienes o servicios más específicos y se podían adaptar mejor a las condiciones de la época, ya que abastecían únicamente mercados internos.”

En la década de los 70 surgen los modelos de internacionalización, producto de los cuales las pymes comienzan a desaparecer, porque no pueden competir exitosamente al carecer de la estructura, el financiamiento y los medios para ingresar a mercados internacionales, lo que produce una crisis durante los 80. Con el pasar del tiempo, las pymes vuelven a tomar fuerza en respuesta al emprendimiento de las personas que buscan independizarse y ser sus propios jefes, y es a partir de 1999 que se consideran un importante componente de las economías que favorecen el desarrollo de los países al proveer innovación.

En vista de lo anterior, los gobiernos del mundo, en aras de su crecimiento, comienzan a establecer mecanismos reales de ayuda y fomento para estas

empresas. El interés radica en mejorar la competitividad del sector pyme que adquiere cada vez más participación en los mercados mundiales, con la finalidad de competir en una sociedad más globalizada, producto del desarrollo de las tecnologías de la información y del internet.

Según datos del Índice Global de Emprendimiento en Costa Rica, elaborado por el Instituto de Emprendimiento y Desarrollo Global (GEDI, por sus siglas en inglés), Costa Rica es el sexto país más emprendedor a nivel latinoamericano, el 56 a nivel mundial, y el primero en América Central, lo que lo coloca entre la vanguardia en este tipo de desarrollos empresariales. (Revista Summa, 2018).

Según el periódico nacional Diario Extra, en su noticia titulada “Pymes pierden negocios por falta de financiamiento”, se menciona que Costa Rica es una economía que apuesta fuertemente por los emprendimientos y de acuerdo con el criterio de expertos, las pymes se constituyen en una herramienta fundamental para luchar contra la desaceleración que vive Costa Rica y los altos niveles de desempleo. Los datos evidencian que nuestro país es claramente una nación donde el emprendedurismo está muy enraizado. De acuerdo con la información del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, el 97,5% del parque empresarial está constituido por este tipo de negocios.

A nivel internacional, se halló un trabajo con los autores Miguel Ángel Jiménez y Edgar Adolfo García de la Universidad Politécnica Salesiana en Ecuador, en donde se menciona en sus antecedentes la evolución de los dispositivos móviles y detalla que los fabricantes de estos han evolucionado notablemente en la última década, los celulares

denominados “*smartphones*” o teléfonos inteligentes constituyen hoy en día una parte muy importante y mayoritaria en el mercado, en estos días una gran cantidad de personas en diferentes partes del mundo aspiran a obtener uno de estas herramientas. (Jiménez, García , 2015)

Sin embargo, Moreno (2018) tiene una versión más interesante y entendible en donde dice que, “hoy en día parece normal tener nuestro Smartphone repleto de apps, pero hace apenas 30 años no lo era. Las aplicaciones móviles forman parte del día a día y han hecho del móvil un elemento indispensable en la vida. Reflejo de esto es que las personas están tan enganchados a las aplicaciones móviles.”

Según el mismo autor mencionado en el párrafo anterior, las primeras aplicaciones móviles surgen a finales de los años 90. Algunas de éstas fueron las “*apps*” de contactos, agenda, editores de “*ringtone*” o sonidos para el móvil, las cuales cubren funciones muy básicas, pero facilitan la gestión en el día a día. En esa época estas herramientas eran bastantes costosas económicamente, y aquel que lo tenía era afortunado.

A partir de ese momento, se acabó la obligación de retener en la cabeza los teléfonos de familiares, amigos e incluso de la tienda a la que se estaba acostumbrado a ir, porque ¿quién no se ha olvidado algún día su móvil y se ha sentido incomunicado sin poder llamar a nadie porque no recordaba su teléfono? Es verdad que estos dispositivos han mejorado la comunicación diaria, además, también ofrecen más comodidad, ya que no se retiene tanta información en la memoria porque se sabe que el móvil ejerce esta función.

Una gran parte de este mercado utiliza un sistema operativo gratuito cuyo código fuente es completamente abierto, este sistema está representado por una de las compañías de tecnología más importantes del mundo como lo es Google. Esta empresa con su sistema Android domina el mercado de los teléfonos inteligentes desde hace algunos años y los que fabrican teléfonos pueden utilizarlo en sus productos. Ortiz, (2013), citado por Jiménez y García (2015).

En la actualidad resulta muy frecuente que las personas accedan a plataformas móviles basadas en diferentes sistemas operativos, diseñadas y desarrolladas con una gran variedad de software para realizar consultas de datos, generar información y ejecutar transacciones. Así, cada vez más usuarios acceden a internet a través de dispositivos móviles y los diseñadores y desarrolladores web tienen el desafío de crear sitios web y aplicaciones que funcionen en las principales plataformas y en múltiples celulares. (Mora, 2016)

En definitiva, la mayoría de las personas en la actualidad pueden acceder a las plataformas virtuales, debido a que ahora los móviles son inteligentes y tienen diferentes sistemas operativos opcionales para las preferencias de las personas. En esta época los celulares son diseñados para facilitar la vida cotidiana de las personas, en estos se puede buscar información, hacer transacciones, entre otros. Por esto, cada vez más usuarios acceden a internet diariamente y los diseñadores tienen más trabajo creando aplicaciones móviles y webs.

Proyecciones de la investigación

Para empezar, se determinará por medio de las entrevistas la necesidad de una aplicación tecnológica para las pymes que deseen exportar y sus debidos requerimientos, para así implementar esta propuesta en una primera fase.

Además, se citarán las aplicaciones digitales suministradas a las pyme exportadoras por el Gobierno de Costa Rica y se mostrarán las más conocidas por los encuestados.

Por último, se planteará una aplicación para dispositivos móviles como herramienta tecnológica para todas las pymes costarricenses que deseen exportar, con funciones básicamente informativas.

|
|
|
|

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

En la presente investigación se desarrollarán los temas referentes a la elaboración de un prototipo de aplicación digital para las pymes

exportadoras costarricenses como herramienta en el comercio internacional 2019.

Comercio Internacional

Para la escuela de negocios EAE Business School ubicada en España, el comercio es una actividad económica casi tan antigua como la humanidad que se ha desarrollado en todo el planeta. Definirlo en la actualidad exige mencionar los actos de comercio internacional que se derivan de los intercambios de bienes, productos, servicios e incluso de conocimientos entre los habitantes de dos o más países o regiones económicas (EAE Business School, 2019).

Para Susana Chamorro, licenciada en ciencias económicas y empresariales en España, estos intercambios, a los que denomina exportaciones e importaciones, se realizan en distintas monedas extranjeras, las divisas. Además, en algunos casos existen leyes que regulan específicamente estas compraventas imponiendo restricciones sobre el tipo de productos que pueden entrar en un país, imponiendo aranceles. Para dominar las técnicas de comercio internacional hay que ser conscientes de que, entre otros aspectos como el mercadeo, la financiación o la logística, la legalidad es clave para convertirnos en especialistas en el tema. (Chamorro, 2016).

Según el periódico La Nación, en un artículo titulado “ventajas de la apertura comercial”, los países pequeños como Costa Rica son los que más ventajas pueden recibir del comercio internacional. Mientras no exista un régimen de libre comercio (TLC), mientras más socios se incorporen, y más grandes sean esos socios, mejor para el país pequeño. Por lo tanto, algunas ventajas del comercio internacional en Costa Rica que se pueden

destacar según Álvaro Martín, académico e investigador de la Universidad Nacional de Costa Rica, son:

- a. Ampliación de mercados con ingresos y consumo altos comparados con el mercado doméstico y centroamericano. EE.UU. muestra un ingreso per cápita superior a los 46 mil dólares anuales comparado con más de 6 mil dólares en Costa Rica.
- b. Generación de empleos, producción e inversión. El tipo de empleo tiende a ser poco calificado, principalmente el originado en zonas francas. No obstante, recientemente el nivel de calificación del trabajo ha sido mayor, lo que ha abierto oportunidades a profesionales con capacidades altas y medias mejor remuneradas.
- c. Transferencia tecnológica y conocimiento. La transferencia ha sido cuestionada porque no se ha expandido a la estructura productiva, no obstante, se reconoce el aporte al desarrollo sectorial e industrial.

Exportación

Una exportación es la salida de mercancías de procedencia nacional, una vez cumplidas toda la documentación y requisitos legales para el uso y consumo definitivo en destino. Artículo 111 de la Ley General de Aduanas, (2013).

Importancia de las exportaciones

La importancia de las exportaciones reside en el efecto que tienen sobre el crecimiento económico, la productividad y el empleo del país en

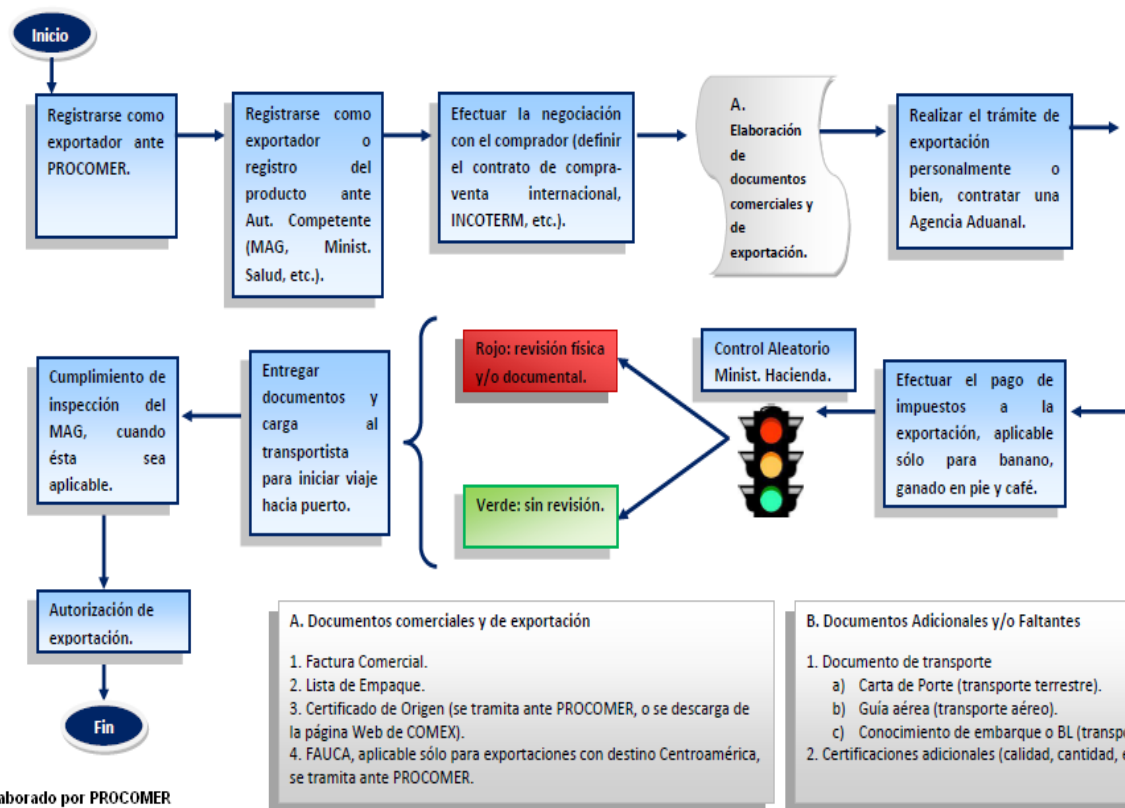
cuestión. Primero, las exportaciones son uno de los componentes de Producto Interno Bruto (PIB), por lo tanto el aumento de estas, siendo constantes todos los demás factores, induce a un incremento en el PIB, es decir, implica crecimiento económico.

Segundo, las exportaciones tienen una incidencia positiva en la productividad, al favorecer la recolocación de recursos hacia actividades más productivas. Bernard & Jensen (1999), citado por Galindo, Mariana y Ríos (2015)

Es decir, cuando un país exporta aquellos servicios y bienes en los que muestra una ventaja en la producción, las mayores ganancias por ventas en el extranjero de estos bienes y servicios atraen recursos productivos (trabajadores, inversiones, maquinaria y equipo, investigación, etc.). Esta reasignación de recursos, generan una mayor productividad de la economía en su conjunto y esto, a su vez, provoca un mayor crecimiento económico. Galindo, et al. (2015)

“Figura” 1. Trámite de exportación

Trámite de Exportación



Nota: Promotora de Comercio Exterior (PROCOMER)

Los Regímenes Aduaneros

Las mercancías tienen diferentes destinos para su ingreso o salida del país, los cuales se conocen como regímenes aduaneros. En el caso de las exportaciones, pueden ser definitivas o temporales. Este trabajo se enfoca en la exportación definitiva, la cual corresponde al proceso en el cual las mercancías salen del territorio aduanero nacional, una vez que se han cumplido con las formalidades, requisitos legales, reglamentarios y administrativos para que puedan ser utilizados o consumidos fuera del territorio costarricense. (Artículo 111, Ley General de Aduanas).

Documentos básicos para poder exportar

Para llevar a cabo el proceso de exportación según Procomer (2014), se deben cumplir los siguientes requisitos:

- Registro como exportador ante Procomer
- Factura comercial
- Lista de empaque
- Manifiesto de carga
- Conocimiento de embarque
- Declaración Única Aduanera (DUA) de exportación
- Certificado de origen (será requerido si el exportador desea un trato arancelario preferencial en alguno de los mercados con los que Costa Rica cuenta con un Tratado de Libre Comercio)
- Permiso de exportación (Nota técnica, de ser requerido)

Otros requisitos.

Además de los requisitos anteriormente mencionados, existen otros que son no obligatorios, los cuales pueden incluirse o no según las necesidades del exportador y de acuerdo con las condiciones establecidas en la compraventa internacional. Estos son:

- Póliza de seguro
- Carta de instrucciones al Agente Aduanal

- Carta de instrucciones al transportista
- Certificado de calidad y/o cantidad (si se requiere)

Pequeña y Mediana Empresa (pyme)

Según PYMES Costa Rica, se entiende por pequeñas y medianas empresas (PYMES) toda unidad productiva de carácter permanente que disponga de los recursos humanos, los maneje y opere, bajo las figuras de persona física o de persona jurídica, en actividades industriales, comerciales, de servicios o agropecuarias que desarrollen actividades de agricultura orgánica (Pymes Costa Rica, 2019)

En este caso, las pymes son las que van a descargar la aplicación para conseguir parte de la información que se necesita para exportar su producto.

Características de las pymes

Las pymes tienen ciertas características especiales según Gómez, (2018): Los dueños dirigen la empresa, las cuales se mencionan a continuación

- Tienen capital proporcionado por una o dos personas que establecen una sociedad.

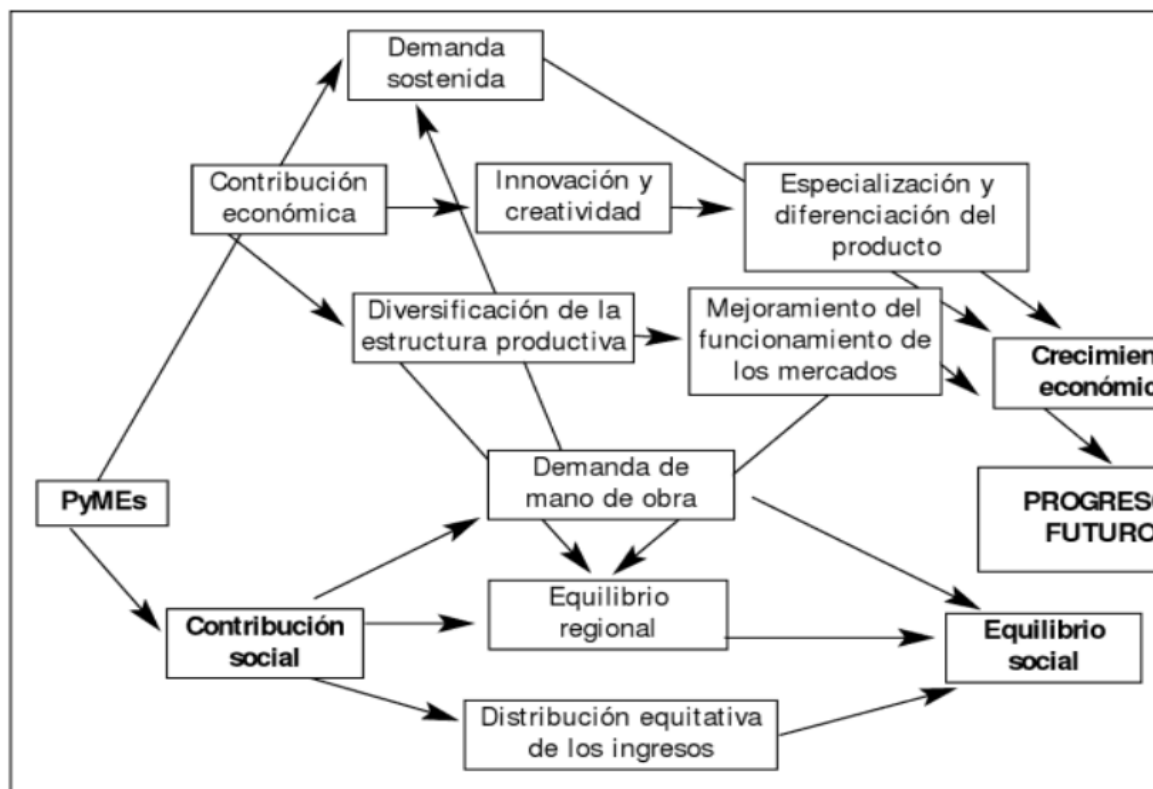
- La administración es empírica, es decir, está basada en la experiencia.
- Están en proceso de crecimiento (la pequeña tiende a ser mediana, y la mediana aspira a ser grande).
- Obtienen algunas ventajas fiscales, como la exoneración de impuesto a las personas jurídicas.
- Poseen un componente familiar, casi en su totalidad son empresas familiares, la toma de decisiones depende de ellos y puede producirse desacuerdo en la aplicación de las mismas.
- Existe riesgo de falta de liquidez. Este es un problema muy común en las Pymes, por lo cual tienden a solicitar préstamos o financiamientos a organizaciones que apoyen su gestión.
- Se consideran poco productivas debido a su falta de liquidez.
- La relación tamaño – productividad influye, mientras más pequeño sea el tamaño de la estructura de producción de una empresa, menor la concentración y representatividad en sus resultados.
- Se ven afectadas por la falta de solvencia, la cual se refiere a los recursos y las pymes carecen de estos.

Contribución de las pymes al progreso y al futuro

En la siguiente figura, titulada "Contribución de las pymes al progreso y al futuro" en el libro llamado "Libro para PYMES", se logra observar que estas empresas son un pilar fundamental para el desarrollo económico sustentable, porque son generadoras de riqueza, además de ser entes dinámicos que explotan y desarrollan nuevas actividades productivas. Son organizaciones que se adaptan a las nuevas tecnologías con relativa facilidad, pues su planeación y organización no requiere de mucho capital. Estas compañías tienen que perdurar en los mercados de alta competencia y para ello deben alcanzar un desarrollo empresarial que se los permita. Conceptos como crecimiento económico, cultura empresarial, equilibrio social, demanda de mano de obra, liderazgo,

gestión del conocimiento e innovación son los que integrarían un desarrollo empresarial para una pyme.

- **Figura 2. Contribución de las pymes al Progreso y al Futuro.**



Nota: Instituto Argentino de Mercado de Capitales (IAMC)

Pymes de Costa Rica

Las pymes tienen un impacto grande en la generación de empleo, en el proceso de cadenas productivas, en especial en el sector manufacturero, y en la definición del modelo económico de la sociedad costarricense. Pese a ello, se nota una diferencia importante en el modelo en países desarrollados, en donde las pymes son empresas innovadoras ligadas al sector moderno del modelo implementado en el caso de Costa Rica, en donde la mayoría existen como una forma de subsistencia vinculada usualmente a la economía informal (que no pagan impuestos, ni cargas sociales). (Daniel Cartín, párr. 1)

Por otro lado, es importante mencionar el papel de algunas instituciones en el apoyo a la capacitación de las pymes; por ejemplo, la Cámara de Industrias brinda a los asociados apoyo en asesorías relacionadas con los temas de acceso a mercados, normas de origen y normativa comercial en general. Se acompaña a las empresas a las consultas que realiza el Gobierno y se brinda capacitación en los temas de la negociación, con el fin de que estén preparadas para este proceso.

En el tema de administración de Tratados, se ofrece apoyo a las empresas para presentar casos y/o problemas que se les presenten en las exportaciones que se realicen por medio de los Tratados de Libre Comercio. La Cámara también facilita información sobre el estado de los productos en cada TLC y capacitación en temas específicos de comercio exterior y en promoción comercial, además se conforman grupos de empresas para participar en ferias.

Tabla 1. Cantidad de pymes según su tamaño 2012-2017

En el siguiente cuadro se observa la cantidad de pymes en Costa Rica en los años del 2012 al 2017:

Tamaño	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Micro	102.177	102.959	103.414	102.797	104.604	108.079
Pequeña	15.277	15.454	15.783	15.999	16.781	16.900
Mediana	4.760	4.945	4.980	5.119	5.275	5.409

Total PYME	122.214	123.358	124.177	123.915	126.660	130.388
Grande	2.984	3.087	3.169	3.202	3.339	3.377
Total general	125.198	126.445	127.346	127.117	129.999	133.765

Nota: Elaboración MEIC con datos del BCCR, 2019

Requisitos para ser considerada pyme en Costa Rica

En un artículo del periódico el Financiero titulado “Así se constituye una PYME en el país” se menciona que: “Las personas suelen suponer que cualquier empresa pequeña es una PYME, sin embargo no siempre funciona de esta manera. Existe una condición especial o certificación PYME por la que debe optar los negocios para ser catalogados de esta manera”

Para acceder a estos y a otros beneficios, las empresas deben adquirir la condición o certificación pyme que extiende el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC). Este procedimiento se hace accediendo al Sistema de Información Empresarial Costarricense (SIEC). Estos son los requisitos para adquirir la condición pyme:

1. Calificar como micro, pequeña o mediana empresa.
2. Que el negocio tenga permanencia en el mercado.
3. Que sea una unidad productiva formal.
4. Que clasifique según las partidas del CIU establecidas en el Transitorio II del Decreto 37121-MEIC.

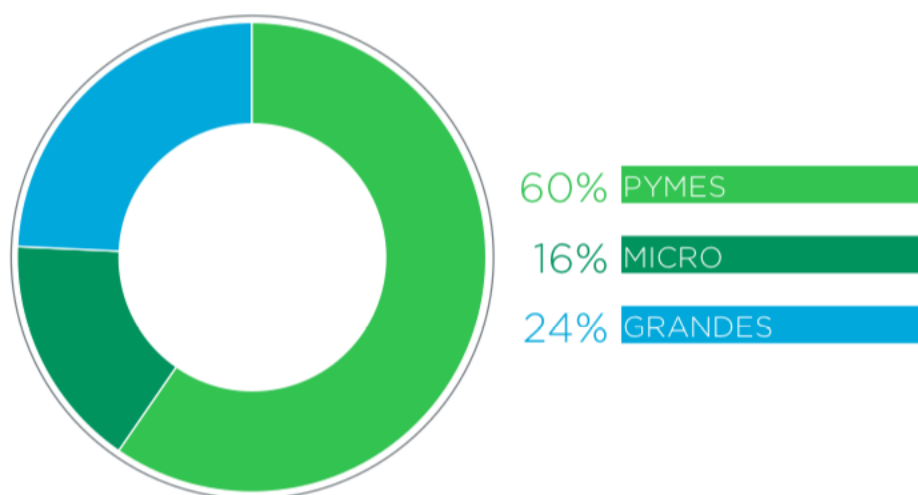
5. Cumplir dos de los siguientes tres requisitos, según el artículo 3 de la Ley No. 8262:
 - a. Formulario D101 o D105, última declaración del impuesto sobre la renta.
 - b. Recibo de la póliza de riesgo del trabajo que demuestre que tiene la póliza vigente.
 - c. Estar al día con el pago de las obligaciones de cargas sociales (CCSS)

Adicional a lo expuesto anteriormente, se debe de llenar el Formulario de inscripción PYME debidamente lleno y firmado, el cual tiene carácter de declaración jurada.

Pymes exportadoras de Costa Rica

El sector exportador ha ido creciendo y posicionándose en el mundo. En este contexto, los pequeños y medianos productores han cobrado gran protagonismo y su aporte en la economía nacional ha sido determinante, pues por ejemplo en 2017, según datos de Procomer, el 60% de las empresas exportadoras fueron pymes, lo cual se puede observar en el siguiente gráfico:

Gráfico 1. Empresas Exportadoras Según el Tamaño, 2017



Nota: PROCOMER, 2018

Principales pymes exportadoras.

Según el Seminario Universitario (2017), estos son algunos ejemplos de las pymes que han decidido ir más allá y exportar sus productos:

Se encuentra el caso de la empresa Jinca Foods, una pyme que está conformada por 15 colaboradores que se encargan de crear productos libres de gluten en línea de pre mezclas, galletas, cereales, meriendas o "snacks", granolas, condimentos, entre otros, además de contar con una línea de "superfoods" o alimentos 100% naturales y bebidas.

“La compañía ha logrado llegar con sus productos a los mercados de Perú, Chile, Panamá, Nicaragua, Estados Unidos y Trinidad y Tobago. Cada año destinamos una partida de inversión a misiones comerciales internacionales y ferias que localmente organizan instituciones como

Procomer, Cadexco y algunas embajadas”, explicó Marcos Herrera de Jinca Foods.

Por otro lado está Natural Sins, dedicada al desarrollo, fabricación y comercialización de productos alimenticios saludables y de alta calidad, donde la frescura y la innovación son los denominadores comunes. Su primer producto en salir al mercado fueron hojuelas de frutas y vegetales. Entre las características que los hizo los favoritos para el galardón se encuentran las siguientes: 100% naturales, delgadas y crujientes, 0% grasas totales, 0% sodio, altos en fibra dietética, bajos en calorías y se mantiene la forma y el sabor característico de la fruta o vegetal fresco.

“Actualmente, además de distribuir en Costa Rica, exportan a Panamá, Nicaragua, El Salvador y están empezando con Guatemala, República Dominicana y Estados Unidos. Además a finales de junio realizarán la primera exportación a Japón”, añadió Sosa. Estos son los resultados de tanto esfuerzo que hacen los dueños de las empresas, para que sus productos lleguen a ser conocidos a nivel internacional y además de implementar productos nuevos a loextranjeros.

Principales Normas Jurídicas para las pymes

Según el periódico el Financiero, algunas de las normas jurídicas mas importantes y que las pymes deberían conocer son:

Ley 8262 de fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas y su reglamento.

En esta norma se conceptualiza qué es una pequeña y mediana empresa: “-toda unidad productiva de carácter permanente que disponga

de los recursos humanos, los maneje y opere, bajo las figuras de persona física o de persona jurídica, en actividades industriales, comerciales, de servicios o agropecuarias que desarrollen actividades de agricultura orgánica".

En el artículo dos se hace alusión a que para recibir beneficios de dicha ley, las pymes deben cumplir con al menos dos de los siguientes requerimientos: el pago de cargas sociales y el cumplimiento de obligaciones tributarias y laborales. La norma también se refiere a todas las instituciones involucradas en el apoyo a las pymes y crea el Fondo de Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (Fodemipyme), para apoyar económicamente a estos emprendimientos y que es administrado por el Banco Popular.

El reglamento a la ley desarrolla las condiciones para registrarse como pyme ante el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) y establece las fórmulas a través de las cuales se determinan las clasificaciones de micro, pequeña o mediana empresa. En esta se contempla lo que son los valores de los activos, ventas anuales, trabajadores, entre otros factores que se le agregan a la fórmula.

Reglamento para la obtención, uso y aplicación del sello pyme.

Este reglamento regula cómo se puede obtener un sello pyme, que consiste en un "distintivo que permite potenciar la gestión empresarial, la calidad de los procesos, productos y servicios" de las pymes que estén debidamente registradas en el Sistema de Información Empresarial Costarricense (SIEC) del MEIC y que cumplan con los lineamientos del reglamento. Hay varios tipos de sellos: el Sello Pyme Básico y el Sello

Pyme Valor Agregado, que incluye el Sello Pyme Sistema de Gestión de Calidad, el Sello Pyme Verde y el Sello Pyme Responsabilidad Social.

Estas dos leyes son bastante importantes, ya que buscan que las pymes tengan apoyo de todo tipo, tanto financiero como para su desarrollo y además un valor agregado para que así los productos estén mejor identificados y diferenciados con su respectivo sello.

Clasificación de las pymes

Las empresas se clasifican según actividad empresarial como industriales, comerciales y de servicios, utilizando la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las Actividades Económicas (CIIU). Además, también se clasifican según su tamaño, dependiendo del rango de empleados, el valor de los activos, el valor de ventas anuales netas y el valor de los activos totales netos.

Tabla 2. Clasificación de empresas según los trabajadores

Para poder catalogar el tamaño de una empresa, también se toma en cuenta la cantidad de los empleados en el negocio. El siguiente cuadro representa muy bien el rango de colaboradores según su tamaño:

Tamaño	Sector	Rango de número de empleados
Microempresas	Todo	Hasta 10
Pequeñas	Comercio	De 11 a

	Industria y servicios	De 50	11	
Medianas	Comercio	De 31		a
	Servicios	De 51		a
	Industria	De 250	51	

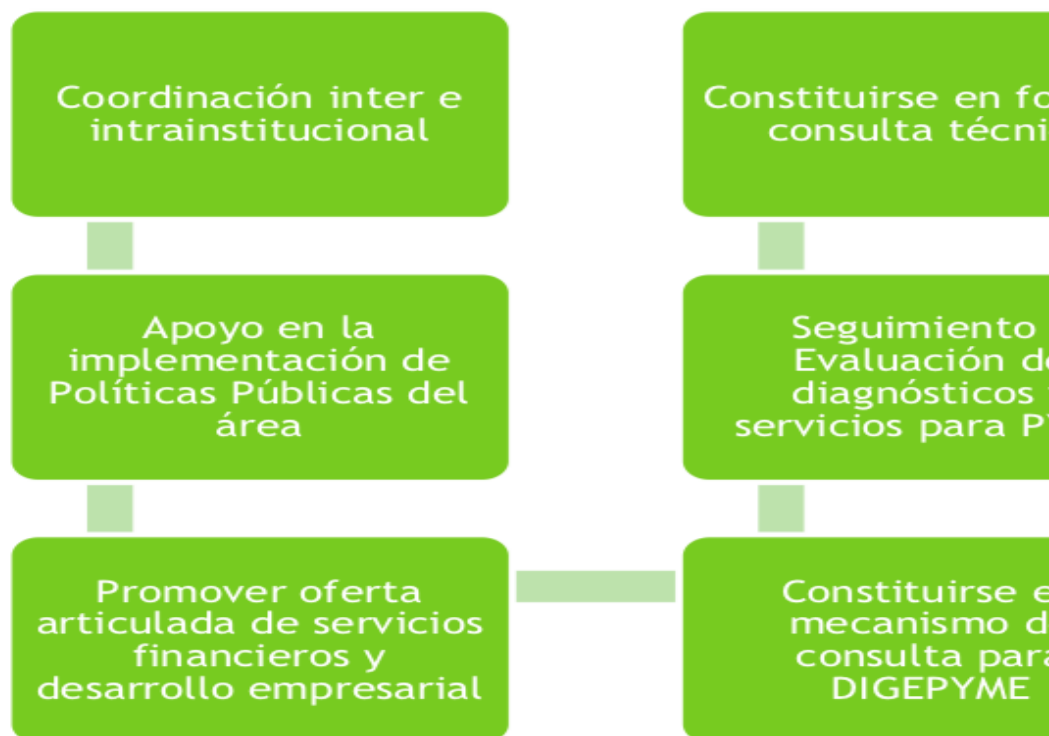
Nota: Organización de Cooperación y Desarrollo Económico.

La Red de Apoyo PYME

La Red de Apoyo a PYME es una agrupación de instituciones y entidades, públicas y privadas, cuyo denominador común es su interés por responder a las necesidades de las micros, pequeñas y medianas empresas del país mediante la prestación de servicios. Es una organización abierta, flexible y ágil, cuyos beneficios para las entidades que la conforman se derivan de la comunicación, actividades y esfuerzos en los diferentes servicios que se ofrecen a la pyme. Muchas de estas instituciones buscan que las pymes logren exportar su producto, como lo son la Promotora de Comercio Exterior, la Cámara de Exportadores de Costa Rica y MEIC, entre otras instituciones.

En la siguiente figura se mencionan varias funciones que tiene la Red de Apoyo para PYME en Costa Rica. Básicamente se basan en fortalecer y promover el sector, además, cabe destacar que las instituciones integradas se rigen por representantes de las instituciones tanto públicas como privadas, quienes se encargaran de velar por el buen funcionamiento de las siguientes funciones.

Ilustración 3. Funciones de la Red de Apoyo PYME



Nota: MEIC, 2018

Instituciones importantes para las pymes

Ministerio de Economía, Industria y Comercio (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 componente de innovación tecnológica en sus procesos productivos, impulsador de más inversión,

emprendimientos, encadenamientos productivos y generador de empleo digno que contribuya al crecimiento y desarrollo económico, sostenido, sustentable y equitativo. (MEIC, 2017).

meic
Ministerio de Economía, Industria y Comercio

MEIC DATOS ABIERTOS CONSULTA PÚBLICA CONTÁCTENOS PROTECCIÓN DE DATOS

MEIC / PYMES

PYMES

INFORMACIÓN GENERAL

LEGISLACIÓN

+ ÓRGANO COLEGIADO

- Consejo Asesor Mixto PYME
- Red de Apoyo Pyme
- Formularios
- Consejo Nacional de Emprendimiento

+ GUÍAS

- Manual para personas emprendedoras de Costa Rica
- Exportar CA y Rep Dominicana
- Sello PYME
- Estrategia Nacional Empleo y Produccion
- Cultura Emprendedora de Costa Rica
- Reducción Montos Contribución Patronal
- Concepto Cargas Sociales
- Apertura de una Empresa en Costa Rica

Misión
DIGEPYME es una oficina gubernamental de servicio que busca el fortalecimiento competitivo y sostenible de las PYME costarricenses mediante una eficiente coordinación interinstitucional que hace posible desarrollar diversos proyectos y programas de apoyo y mecanismos de información con calidad para los sectores de la industria comercio y servicios, con miras a mejorar el nivel de vida de los costarricenses.

Visión
"La DIGEPYME será el centro promotor, nervio y motor del desarrollo empresarial costarricense, al ser reconocida como el ente rector y de políticas PYME en constante evolución y desarrollo, acorde con las directrices vigentes".

Áreas de Trabajo
De acuerdo a la Ley 8262 sus áreas de desarrollo son: Comercialización, Capacitación y Asistencia Técnica, Financiamiento, Información, Desarrollo Sostenible, Innovación Tecnológica y Cooperación Internacional.

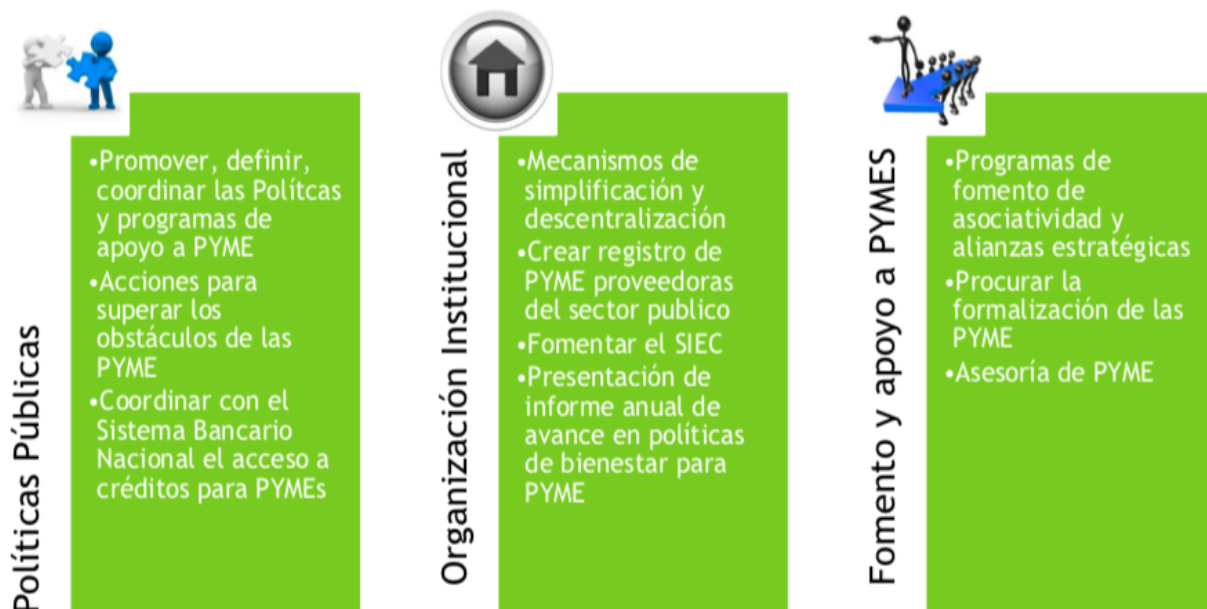
Nota: MEIC

En la figura anterior se observa la página web del MEIC/PYMES, en donde se observan las funciones con las que cuenta. En lo relacionado con el Consejo se mencionan los nombres de los funcionarios encargados y sus funciones correspondientes, además unos formularios para evaluar todos los programas de apoyo que ofrecen a las pymes. En cuanto a las guías, aparece cierta información de interés para las empresas, manuales para emprendedores, los documentos necesarios para obtener el sello pyme, algunas guías sobre como exportar, entre otros documentos.

Cabe mencionar que el MEIC cuenta con una oficina gubernamental de servicio llamada DIGEPYME, la cual funciona como el brazo ejecutor y de apoyo de las políticas rectoras del sector pyme. Esto es posible por medio del desarrollo de diversos proyectos, programas de apoyo y mecanismos de información con calidad para los sectores de la industria comercio y servicios, con el objetivo de mejorar el nivel de vida de los costarricenses.

A nivel regional, realizan funciones por medio de los CREAPYMES; no obstante, en este momento es básico definir que CREAPYMES funcionan como un centro de atención especializado para el desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa en los que se brindan servicios de información, consultoría, asesoría, vinculación y trámites a los empresarios. Sin embargo, hay que señalar que no cuenta con una herramienta como lo es una aplicación móvil, solamente la página web vista anteriormente.

Ilustración 5. Funciones del MEIC con las pymes



Nota: Muñoz, 2015

Resumiendo la figura anterior, las funciones del MEIC hacia las pymes se basan en promover y coordinar las políticas públicas y programas, además de fomentar el Sistema de Información Empresarial Costarricense (SIEC), que es una plataforma digital que informa y apoya a las PYMES.

Promotora de Comercio Exterior (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.

Por otro lado, promueven la oferta exportadora de bienes y servicios en el mundo a través de ferias internacionales, misiones comerciales, ruedas de negocios, apertura de oficinas claves que apoyan al exportador mediante alianzas con distintas entidades y promotoras homólogas (PROCOMER, 2017).

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 para que puedan internacionalizarse, de manera que analicen todas las capacidades de la compañía y cómo pueden colocarse en el mercado internacional en relación con los deseos de los empresarios, por medio de conexiones internacionales e indicándoles cómo deben presentar sus productos para lograr el éxito en comercio internacional. Además, las ferias internacionales realizadas por esta institución son de mayor valor para las pymes del país.

Ilustración 6. Página web Procomer



Nota: Página web Procomer

Como se puede observar en la figura anterior, Procomer cuenta con varias herramientas bastante útiles, además de ofrecer contactos, guías, notas técnicas, estudios de mercado, documentos importantes de los Tratados de Libre Comercio y estadísticas, entre otros. Además, cabe destacar que esta institución sí cuenta con una aplicación móvil.

Ilustración 7. Aplicación móvil Procomer



Nota: Aplicación Procomer

Procomer cuenta con una aplicación gratuita para iOS y Android, en la cual ofrece cinco funciones: en la primera opción se logra observar Buyers Trade Mission (BTM), en donde el usuario tiene que estar registrado con la credencial BTM; en la segunda opción mencionada se encuentra el Registro de Exportador, en donde se solicita digitar la cédula física, jurídica o de residencia, además, el usuario debe estar registrado como exportador; en la tercera opción se puede hacer consultas de FAD, que es el Formulario de Autorización de Desalmacenaje; la opción cuatro

se llama Notificaciones VUCE, en el que sencillamente aparece un buscador y en la última opción llamada Servicio al Cliente aparece el contacto con un número y un correo electrónico.

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.

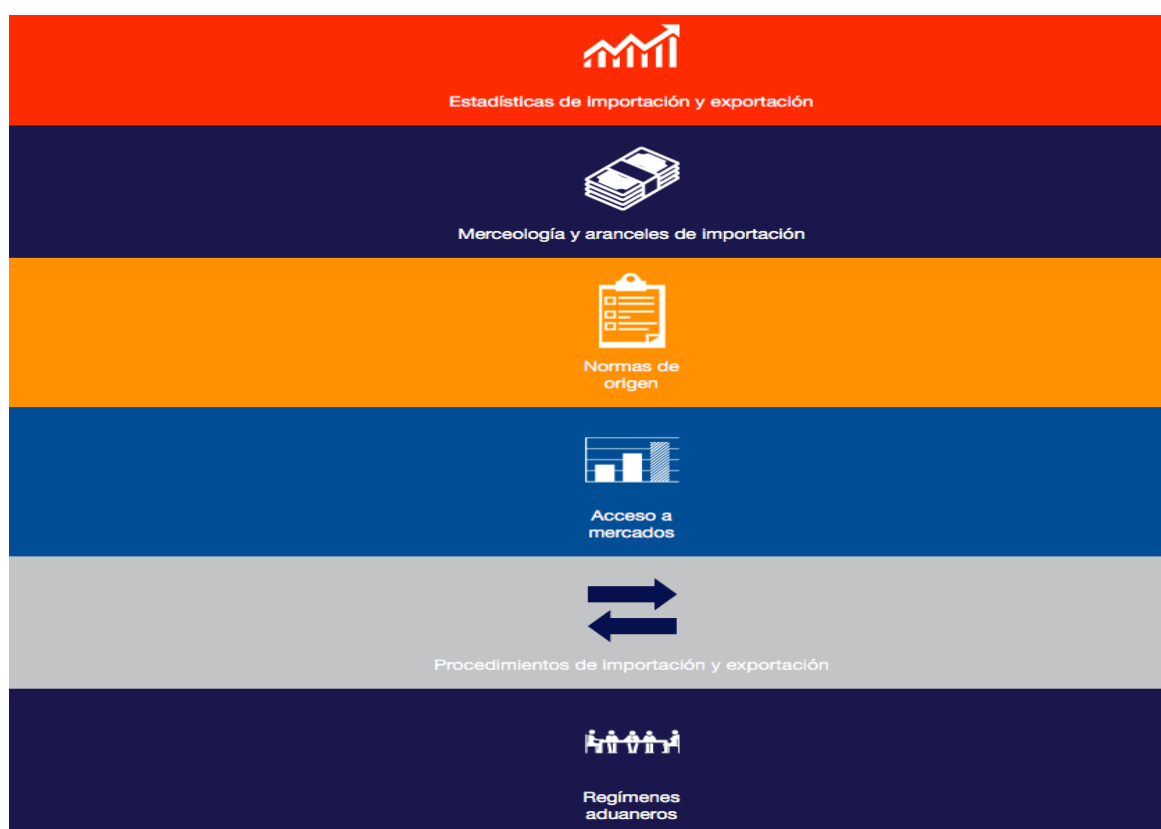
El convencimiento de que el comercio es una poderosa fuerza en pro de la paz y la prosperidad data de los orígenes de la organización a principios del siglo veinte. El conjunto de líderes empresariales que fundaron la CCI se llamaron a sí mismos en aquel tiempo “mercaderes de la paz”.

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 como 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. (Cámara de Comercio Internacional, 2017).

Ilustración 8. Página web CCI



Nota: Cámara de Comercio Internacional

La CCI en su página *web* incluye una sección llamada Internacionalización, en donde las empresas cuentan con diferentes servicios que ofrece la Cámara, como lo es la asesoría de comercio que contiene: estadísticas, merceología y aranceles de importación, normas de

origen, acceso a mercados, procedimientos para exportar, regímenes aduaneros, inteligencia comercial y negociación internacional.

Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT)

Con respecto a las pymes, el MICITT juega un papel fundamental en el tema de la innovación, pues es indudable la gran importancia que tiene la generación de herramientas innovadoras en el mejoramiento de las capacidades empresariales y productos que se ofrecen desde las pyme.

Esencialmente este ministerio trabaja para generar políticas que permitan el adecuado desarrollo científico y tecnológico, con lo que se pretende hacer posible el “avance económico y social en el marco de una estrategia de desarrollo sostenido integral”. Este objetivo como parte de la Ley N° 7169 Ley de Promoción del Desarrollo Científico y Tecnológico, está acompañado de una serie de objetivos específicos que hacen referencia a acciones que se deben realizar para poder desarrollar adecuadamente la producción tecnológica y científica. (Muños, 2015, p.27)

Cámara de Exportadores de Costa Rica (CADEXCO).

La Cámara de Exportadores de Costa Rica (Cadexco) es una organización empresarial conformada por empresas exportadoras y de servicios al sector. Desde 1981, año de su fundación, trabaja día a día, promoviendo la competitividad y el desarrollo del sector exportador costarricense.

Ilustración 9. Servicios de CADEXCO

The screenshot shows the CADEXCO website header with the logo on the left and navigation links: 'Actualización Continua', 'Promoción Comercial', and 'Red de Negocios'. Below the header, there are two circular icons. The first icon, labeled 'Asistencia Técnica', shows a person working at a computer. Below it, text states: 'Las empresas que deseen vender sus productos a otros mercados y conocer los requisitos de exportación cuentan con asesoría gratuita por medio del área de Asuntos Comerciales y Exportaciones. Más info.' The second icon, labeled 'Certificado de Origen', shows a green melon. Below it, text states: 'CADEXCO emite certificados de origen para mercados no regulados. Estos tienen la función de constatar que la mercancía exportada es'.

Nota: Página web de CADEXCO Costa Rica.

En la figura anterior se puede observar dos de los diferentes servicios que brinda Cadexco; la asistencia técnica consiste en que las empresas que deseen vender sus productos a otros mercados y conocer los requisitos de exportaciones cuentan con asesoría gratuita, además esta institución emite los certificados de origen que se necesitan para exportar a un país que se tenga un TLC, también brinda la marca país a los productos.

La Marca País Esencial Costa Rica es una herramienta de posicionamiento, diferenciación y competitividad para impulsar las exportaciones, atraer inversionistas y promover el turismo. Cadexco, por medio de sus evaluadores, permite a las empresas interesadas ser Esencial Costa Rica. Además, brinda con capacitaciones cortas para los empresarios, con temas de interés para internacionalizarse, sin embargo estos cursos tienen un costo.

Ilustración 10. Cursos en la página web de Cadexco

The screenshot shows the Cadexco website with a navigation bar at the top containing 'Actualización Continua', 'Promoción Comercial', and 'Red de Negocios'. On the left, there are menu items for 'Cursos Especializados' and 'Programas de internacionalización'. The main content area displays three course cards:

- Confección de la declaración de...:** \$80⁰⁰ c/IVA. Fecha: 7 de Noviembre Hora: 8:30 am a 12 md Lugar: Oficinas de CADEXCO. Más información: jfallas@cadexco.org Tel: 2528-5810 ext: 53 / Whatsapp: 7147-7778.
- Aden International Business School:** \$225⁰⁰ c/IVA. ADEn International Business School es una red educativa internacional focalizada en el desarrollo profesional de directivos y gerentes de empresas, actualmente cuenta con 20 sedes distribuidas en 17 países de América Latina y Europa. Alianza Aden International Business School Aden en alianza con Cadexco ha desarrollado el programa Gerencia de Exportaciones, donde se podrán aprender estrategias de comercialización internacional, gestión de logística...
- INCOTERMS 2020 Principales Cambios Y...:** \$183⁶⁰ c/IVA. Conozca las novedades de los Incoterms 2020 siendo parte de esta capacitación especializada que le permitirá aplicar mejoras en su proceso de exportación. Fechas: 14 Noviembre. Hora: 08:30 am a 5:00 pm. Lugar: CADEXCO, Curridabat. Dudas y consultas: jfallas@cadexco.org / 2528-5810 ext. 53 / WhatsApp: 7147-7778.

Nota: Página web de Cadexco

Y por último, Cadexco brinda los contactos de toda las empresas en Costa Rica que dan servicios de transporte y logística, para obtener el mejor servicio en precios, rutas y los distintos medios de transporte que existen.

Ilustración 11. Empresas de logística brindadas por Cadexco



Actualización Continua ▾

Promoción Comercial ▾

Red de M



ILG Logistics (Improsa Logistics Group), con más de 40 años brindando los servicios de Transporte Internacional (aéreo, marítimo y terrestre en cargas consolidadas y completas). Agentes Marítimos. Tenemos presencia en todo Centroamérica (Honduras, Guatemala, Costa Rica y EL...

VER



Logistics Transport

\$0⁰⁰ c/IVA

Logistics Transport es una empresa especializada en toda la cadena logística de importación y exportación. Contamos con servicios logísticos en transporte internacional, despacho de aduanas, fletes, embalajes. Alianza Logistics Transport – Cadexco Con el fin de acompañar a las empresas estaremos brindando asesorías...

VER



Grupo Logístico Sea International CR

\$0⁰⁰ c/IVA

SEA International, es una empresa de capital costarricense, con amplia experiencia en el transporte internacional, dando servicios especializados en agencia de aduanas, transporte internacional comercial, enfocados en exportación de carga refrigerada. Es por ello que garantizamos...

Nota: Página web de Cadexco

DHL

Actualmente, DHL es la empresa de logística líder en el mundo, cuenta un una amplia gama de servicios de envío. ~~Cuentan con más de 380 000 personas en más de 220 países y territorios, quienes trabajan a diario para ayudarlo a cruzar fronteras, participar en nuevos mercados y hacer crecer su negocio. O simplemente para enviarle una carta a cualquier ser queridos.~~ Esta empresa cuenta actualmente en Costa Rica con una en su

página web con ayuda para las pymes, para que puedan exportar los productos teniendo conocimientos previo [antes de hacerlo.s](#).

Ilustración 12. Funciones de la página web DHL

The screenshot shows the DHL website interface. At the top, there is a yellow header with the DHL logo and navigation links for 'Español | English', 'Contacto DHL Express', and 'Localice un Punto de Servicio'. Below this is a red navigation bar with 'Express', 'Seguimiento', and 'Iniciar Sesión - MyDHL+'. A search bar is located on the right side of the header.

The main content area features a large image of a woman in a business suit. To the left is a sidebar menu titled 'Express' with the following items:

- > MyDHL+
- > Envíos
- > Seguimiento de Envíos
- > Servicios de Aduanas y Soporte
- > Servicios de Exportación
- > Servicios de Importación
- > Servicios Domésticos
- > Servicios de Valor Añadido
- > Soluciones Industriales
- > **Soluciones para PYMES**
 - > Ayuda para su Empresa
 - > Envíos Fáciles
 - > Negocios Internacionales
 - > Datos del País
 - > Centro de Información

The main content area is titled 'Soluciones para PYMES' and includes the text: 'DHL acerca fácilmente el mundo a las PYMES. Descubra qué fácil es empezar a exportar. O navegue por nuestros consejos útiles sobre transporte y comercio internacional.' Below this is a large image of three men in a meeting, with a yellow banner that reads: 'SOMOS LOS EXPERTOS EN INTERNACIONAL PARA AYUDAR A LA PEQUEÑA EMPRESA.' At the bottom of the main content area, there are two sections: 'Los Negocios Internacionales' and 'Conozca los Países Clave' with a sub-link 'Datos sobre países clave e'.

On the right side of the page, there are several promotional boxes: 'Pequeña empezar', 'Enviar fácil', and 'DHL le Ayuda'.

Nota: DHL Costa Rica

En la figura anterior se aprecian todas las funciones que brinda DHL, entre ellas está la opción de negocios internacionales, en donde aparecen datos con información útil, como la explicación de términos de comercio internacional, un buscador de países con información importante, temas sobre aduanas e incluso para los importadores.

Aplicaciones Móviles

Una aplicación (también llamada **APP**app) es simplemente un programa informático creado para llevar a cabo o facilitar una tarea en un dispositivo informático. Cabe destacar que, aunque todas las aplicaciones son programas, no todos los programas son aplicaciones. Existe una multitud de software en el mercado, pero sólo se denomina así a aquel que ha sido creado con un fin determinado, para realizar tareas concretas. **Las aplicaciones nacen de alguna necesidad concreta de los usuarios y se usan para facilitar o permitir la ejecución de ciertas tareas.** (Hernandez y Lozada, 2017)

Esta es la parte esencial de la presente investigación, ya que a través de una aplicación se mostrará toda la información para las pymes. Se eligió una aplicación debido a que los móviles se han vuelto una herramienta muy útil para la vida, además que usualmente son bastante accesibles y esto brindaría más rapidez en el momento en que una persona quiera acceder a cualquier búsqueda.

En general, una aplicación se diseña para ser usada con uno o varios sistemas operativos, siendo hasta cierto punto dependiente de estos. El primer paso para crearla siempre es detectar una necesidad en los usuarios que pueda ser cubierta, para eso se suele hacer un estudio previo en el mercado. Si se encuentra la oportunidad, entran en juego los programadores, quienes realizan la propia aplicación, diseñándola y codificándola; luego el siguiente y último paso será la distribución de esa aplicación

Actualmente, millones de aplicaciones están disponibles en diferentes tiendas en línea para los usuarios de teléfonos inteligentes. Las aplicaciones móviles más exitosas se han descargado más de cien millones de veces y cada día se lanzan nuevas aplicaciones al mercado móvil. Es tal el alcance de las **apps** móviles, que en la actualidad emprendedores, consultores independientes, organizaciones y empresas de todo tipo integran en su plan estratégico la implementación de aplicaciones, conscientes de que gran parte del acceso a estas se hace a través de dispositivos móviles. (Chandi, 2017)

Ventajas de las Aplicaciones

Algunas ventajas de las aplicaciones móviles según Melgoza (2017) son:

Fidelización de los clientes.

La app estará en la lista de aplicaciones dentro del teléfono de los clientes. De esta manera, cada vez que abran el menú de su dispositivo, resaltarán la marca allí y será más factible que ingresen a ella una y otra vez, fortaleciendo así el vínculo con la empresa y pudiendo utilizarla como canal directo.

Velocidad.

Una aplicación móvil funciona mucho más rápido, debido a que es descargado en los dispositivos de los usuarios, en donde simplemente se selecciona la aplicación y se abre instantáneamente, permitiendo utilizar las funciones que ofrece la aplicación, por supuesto después de haberla instalado. Lo cual tiene la gran ventaja de

Mayor visibilidad.

Una aplicación móvil, al estar hospedada en las principales tiendas de aplicaciones como Google Play Store, estará disponible para miles de usuarios interesados en producto. En este caso, cualquier persona en Costa Rica la podrá descargar si así lo desea, sea PYME o no.

Aplicaciones Funcionales para Exportar

Actualmente en el país sólo existe una aplicación móvil por parte de la Promotora de Comercio Exterior, aunque es válido mencionar que lo que predomina son las páginas *web* otorgadas por el gobierno. Sin embargo, en la tienda de aplicaciones Google Play (Android) o Apps store (iOS) se encuentran algunas aplicaciones; según el autor Alami (2015), en un artículo llamado “Aplicaciones móviles imprescindibles para el comercio Internacional”, se menciona en el siguiente listado:

CEX Aula Virtual

El Instituto Español de Comercio Exterior ha desarrollado una aplicación que permite acceder a contenidos especializados en internacionalización y desarrollo internacional como; claves para exportar o implantarse en el exterior, consejos prácticos, oportunidades comerciales y de inversión en mercados internacionales, tendencias en internacionalización y mucho más. Esta aplicación es adaptada a todos los dispositivos móviles: iPhone, iPad y Android.

Incoterms 10 Guía Oficial de ICEX

Esta aplicación ha sido desarrollada con el objetivo de explicar de una forma muy interactiva los términos Incoterms [sic]. El contenido está dividido en diversas secciones y se explica mediante vídeos (animaciones) que el usuario puede complementar con una transcripción textual. También incluye un glosario y una entrevista con Cristina Portolés, experta en transporte internacional. Esta aplicación es de pago y solo está disponible para dispositivos iOS (6,99€).

Sin embargo, a partir el año 2020 esta aplicación no funcionará, debido a la actualización de los Incoterms 2020.

TC Market Analysis Tools

El Centro Internacional de Comercio (International Trade Center) desarrolla esta aplicación con el objetivo de mejorar la transparencia en comercio internacional. Proporciona información de rigurosa actualidad y de gran utilidad como por ejemplo bases de datos con información referente a países, oportunidades de inversión, políticas de apoyo a la internacionalización que ayudará en la toma de decisiones y prospección de nuevas oportunidades de exportación. Esta aplicación gratuita para iPhone y iPad en App Store.

Sistema Operativo

Un sistema operativo para dispositivos móviles es considerado el programa principal y éste es capaz de administrar todos sus recursos para ser utilizados de manera eficiente, cómoda y sin interrupciones, de tal manera que el usuario pueda mantener una comunicación sin problema,

haciendo uso de los recursos que el *hardware* le suministra. Figueredo (2006), citado por Malave, Beauperthuy (2011).

Sistema Operativo iOS

iOS, otro de los principales sistemas operativos móviles. iOS (en inglés “iPhone Operating System”) es un sistema operativo propiedad de la empresa Apple Inc. utilizado en dispositivos como celulares inteligentes, tabletas y otros dispositivos como televisiones o reproductores mp4, entre ellos los famosos iPhone, iPad y iPod.

En esencia es muy similar a Android, permitiendo, como este, instalar aplicaciones o *apps* para aumentar las funcionalidades en los dispositivos, con lo que además de las funciones básicas de un teléfono tendríamos aplicaciones ofimáticas, de productividad, almacenamiento en la nube, educativas, juegos y muchas más. En el plano tecnológico no permite tecnologías como Java o Flash, lo que hace que componentes de algunas páginas no sean accesibles desde sus navegadores y otras aplicaciones. Para instalar aplicaciones se puede utilizar su tienda oficial App Store, que ofrece actualmente cerca de un millón de apps. (Meneses, 2019)

Sistema operativo Android

Android es un sistema operativo con una plataforma abierta para dispositivos móviles adquirido por Google y la Open Handset Alliance (Alianza para los Dispositivos Móviles Abiertos), su finalidad es satisfacer la necesidad de los operadores móviles y fabricantes de dispositivos, además de fomentar el desarrollo de aplicaciones, cualidad que ningún otro sistema operativo incluye en sus conceptos (Google, 2010).

Sistema operativo de la aplicación diseñada

El desarrollo de la aplicación se hizo para el sistema operativo Android por las siguientes razones:

Dominio del mercado.

En la actualidad, el sistema operativo Android tiene hegemonía en el mercado de los dispositivos móviles, dominando en este, según datos de la página *web* de estadísticas llamada Stat Counter. A continuación en la Figura 15 se muestran las estadísticas de dicha página.

Ilustración 13. Marcas de los móviles más vendidos.



Nota: Statcounter [Statcounter, 2019, 2019](#)

Según la consultoría Gartner, empresa de investigación tecnológica, el sistema Android, creado en 2007, es el claro dominador en el mundo de la telefonía móvil, con un segmento de mercado del orden del 85,9% (dato de 2017), frente a alrededor de 14% para iOS, el sistema de explotación de Apple para iPhone y iPad, y 0,1% para los otros sistemas operativos móviles.

En 2017 se vendieron en el mundo más de 1.300 millones de teléfonos móviles con Android, frente a unos 215 millones con iOS y 1,5



millones con otros sistemas. Android es un sistema de código abierto (“open source”) -contrariamente a iOS, totalmente controlado por Apple, lo que significa que diferentes fabricantes pueden integrarlo en sus aparatos sin necesidad de pagar licencia. (Estrategia & Negocios , 2018).

Facilidad para los desarrolladores.

A diferencia de su mayor competidor, Apple, con el sistema operativo iOS es más fácil desarrollar una aplicación Android, ya que por ejemplo a partir de la versión de Android 4.0 el código es compatible tanto para móviles como para tabletas, mientras que para el sistema iOS hay que desarrollarlo para celulares (iPhone) y para tabletas (iPad) por separado. Una comparación de facilidades para desarrolladores entre las dos plataformas mencionadas se presenta en la tabla tres.

Tabla 3.Comparativa de facilidades para desarrolladores entre las plataformas Android e iOS

	 Android	 iOS
<i>¿Otro tipo de licencias?</i>	No.	<i>iOS University Program:</i> Para Universidades incluidas en el programa de Apple, es gratuita. <i>iOS Developer Enterprise Program:</i> Dirigida a desarrollo de aplicaciones corporativas privadas con costo de \$299 al año.

	 Android	 iOS
<i>¿Para iniciar a desarrollar aplicaciones?</i>	No requiere registro previo, solamente configurar el entorno de trabajo.	Requiere registro previo, se obtiene licencia gratuita <i>Apple Developer</i> , luego configurar el entorno de trabajo.
<i>¿Para probar las aplicaciones?</i>	Al configurar el entorno de trabajo se puede probar ya sea en la máquina virtual o un celular o tableta real.	Con la licencia <i>Apple Developer</i> se pueden probar aplicaciones sólo en máquina virtual. Se requiere licencia <i>iOS Developer Program</i> con costo de \$99 al año para probar aplicaciones en un iPhone o iPad real.
<i>¿Para publicar las aplicaciones?</i>	Se requiere obtener una licencia de Google la cual tiene un costo de \$25 por una única vez.	Se requiere tener una licencia <i>iOS Developer Program</i> .

Nota: Chacón, 2015

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

Enfoque de la Investigación

Cuando se realiza una investigación, se debe definir un enfoque, el cual le va a otorgar dirección. En este caso, elige un enfoque cualitativo exploratorio, esto debido al contenido informático y conceptual de las teorías y análisis que se exponen en la presente investigación.

Según (Hernández, Fernández y Baptista 2014, pág. 4) “la palabra cualitativa hace referencia a la naturaleza, carácter y propiedades de los fenómenos” Esto quiere decir, que un enfoque cualitativo está más relacionado con la conducta humana y su comprensión, teniendo en cuenta que este actúa conforme al marco de referencia. Se debe tomar en cuenta que la investigación cualitativa es meramente subjetiva, por esto el uso de la palabra cualidad, y se fundamenta en la realidad, en los descubrimientos descriptivos e inductivos.

Continuando con los autores anteriores, indican que los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes, es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si se desea indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas.

En este caso, se describe el problema de no contar con una aplicación móvil más fácil y accesible que guíe a las pymes que deseen exportar, con ello se pretende explorar este tema, detectando una necesidad mediante la información recolectada. Por lo tanto será una investigación que nadie había abarcado antes, de ahí la elección de este tipo de enfoque.

Al mismo tiempo, lo que busca una investigación de este tipo es conocer tanto como sea posible sobre 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

(Hernández, Fernández y Baptista (2003), señalan que el término “diseño” se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que desea. Por lo tanto, el diseño de investigación se concibe como estrategias en las cuales se pretende obtener respuestas a las interrogantes y comprobar las hipótesis de investigación, con el fin de alcanzar los objetivos del estudio.

El diseño de la investigación es fundamental, ya que en esta fase es donde se expone la dirección que se le dará a la investigación. El diseño más apropiado para una propuesta es el de investigación-acción, ya que el contenido que presentará la investigación es para una mejora social.

Esta clase de diseño analiza acciones humanas y situaciones sociales, su propósito es descriptivo – exploratorio, busca profundizar en la comprensión del problema sin posturas ni definiciones previas. Es apropiada para aquellos que realizan investigaciones en pequeña escala, preferentemente en las áreas de educación, salud y asistencia social e incluso en administración. Constituye un método idóneo para emprender cambios en las organizaciones (Blaxter, Hughes y Tight, 2000), por lo que es usada por aquellos investigadores que han identificado un problema en su centro de trabajo y desean estudiarlo para contribuir a la mejora (Bell, 2005).

El proceso de la investigación acción está estructurado por ciclos y se caracteriza por su flexibilidad, puesto que es válido e incluso necesario realizar ajustes conforme se avanza en el estudio, hasta que se alcanza el cambio o la solución al problema. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), enseguida se enlistan los ciclos del proceso:

1. Detección y diagnóstico del problema de investigación
2. Elaboración del plan para solucionar el problema o introducir el cambio
3. Implementación del plan y evaluación de resultados
4. Realimentación, la cual conduce a un nuevo diagnóstico y a una nueva espiral de reflexión y acción

Fuentes de la información de la investigación

Población

La población

“La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.174) citando a Lepkoswki (2008).

La población objeto de estudio se compone por pymes costarricenses que deseen exportar sus productos con el fin de ampliar sus horizontes. Estas pymes van a ser homogéneas, cumpliendo con los requisitos del certificado PYME en un tiempo determinado (2019), en un espacio específico (costarricenses).

“La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.174) citando a Lepkoswki (2008).

Muestra

La muestra se deriva de la población, la cual debe delimitarse con el fin de obtener los datos de las personas de las cuales se requiere respuesta. Esta delimitación puede ser mediante zona geográfica, conocimiento del tema, nivel socioeconómico, entre otras características.

Para la presente investigación, la muestra se delimita según la zona geográfica, debido a que las pymes van a ser encontradas solamente en Costa Rica.

Para iniciar con la recolección de datos, es importante tener una idea establecida de a cuántas personas se va a entrevistar y qué se les va a cuestionar; sin embargo, conforme avance la investigación, si aparecen más particularidades o posibles participantes, pueden incluirse a la muestra, sin inconveniente alguno.

Las muestras teóricas o conceptuales, también estarán presentes en la presente investigación, esto debido a que es necesario tener el conocimiento previo de algunos conceptos. Al estar en el ámbito del comercio internacional, existe una amplia gama de conceptos y sus sinónimos, los cuales pueden ser nuevos para el lector.

Las muestras probabilísticas todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se

obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis. Imagínese el procedimiento para obtener el número premiado en un sorteo de lotería. [CITATION Her \p 176 \l 5130]_

En este caso se descarta ya que las pymes no se eligieron de manera aleatoria, y además no todos tenían la misma posibilidad de ser elegidos debido a la cercanía y la lejanía que tienen este tipo de empresas.

En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación. [CITATION MarcadorDePosición1 \p 176 \l 5130]

Por lo tanto, y con base en la definición anterior, para esta investigación la muestra es no probabilística y consta de 10 entrevistados, indicados en la siguiente tabla:

Tabla 4. Muestra de la Investigación, 2019

Entrevistados	Nombre del Negocio
Entrevistado 1	Comercializadora Cometa S.A
Entrevistado 2	Titi Care
Entrevistado 3	Caffer Embutidos de Búfalo
Entrevistado 4	Bolsos Ros CR
Entrevistado 5	Mondo Cr

Entrevistado 6	El Armario de KRO
Entrevistado 7	Tiny Bugs
Entrevistado 8	Calzado Lazo
Entrevistado 9	Coopelacteos del Norte Norte R.L
Entrevistado 10	Baby Chicos

Nota: Elaboración propia con datos de la presente investigación.

Fuentes de Información

Para esta investigación, es importante mencionar las fuentes que se utilizaron a lo largo del presente trabajo. Las fuentes de información son todos los documentos que de una forma u otra difunden los conocimientos propios de un área en específico, cada uno de estos documentos da origen a las fuentes primarias y secundarias. [CITATION Rob19 \l 5130].

Fuentes primarias

Las fuentes primarias se pueden definir como: “las que contienen información original no abreviada ni traducida: tesis, libros, nomografías, artículos de revista, manuscritos” [CITATION Rob19 \l 5130]. Lo anterior indica que estas proveen una evidencia directa sobre el tema de investigación; para el presente trabajo se cuenta con el apoyo de entrevistas, páginas web, noticias y libros.

Fuentes secundarias

Por otra parte, se encuentran también las fuentes secundarias, que se entienden como aquellas que: “contienen datos o informaciones reelaborados o sintetizados...” [CITATION Rob19 \l 5130] y algunos ejemplos son: índices, revistas de resúmenes, bibliografías. En este caso las fuentes que se utilizaron fueron revistas, resúmenes, periódicos.

Para la obtención de los datos en la presente investigación se utilizarán como fuente principal las entrevistas realizadas; es importante prestar atención a los comentarios y sugerencias de los entrevistados a la hora de hablar del tema en discusión. Por último, las fuentes secundarias están constituidas por páginas web, libros, noticias y artículos referentes al tema obtenidos de otros trabajos de graduación

Unidades de Análisis del Estudio

Se entiende por unidades de análisis los indicadores sujetos a 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 las siguientes unidades:

Necesidad

Para la presente investigación, se establece como primera unidad de análisis el concepto de necesidad, extraído del primer objetivo

específico, el cual es identificar la necesidad de una aplicación digital para las pymes costarricenses que desean exportar.

Se investigará la necesidad que tiene una pyme de contar con una aplicación móvil que proporcione información que se requiere cuando vayan a tomar la decisión de exportar su producto, Además, se tomará en cuenta las recomendaciones que brinden los entrevistados para la segunda fase de la investigación.

Requerimientos

Como segunda unidad de análisis se define el concepto de requerimientos, que se extrae del segundo objetivo específico, el cual es determinar los requerimientos actuales de las pymes costarricenses con el fin de exportar sus productos.

En esta unidad se buscará establecer los requerimientos que necesitan las pymes para poder exportar su producto, como por ejemplo las notas técnicas, documentos necesarios, los aranceles y los Tratados de Libre Comercio, los cuales generalmente son desconocidos por las pequeñas y medianas empresas o pasan desapercibido en el momento de buscar información.

Instrumentos Utilizados en la Investigación

Cuestionario

A la muestra de diez pymes se le aplicará un cuestionario de diez preguntas tanto abiertas como cerradas, con el objetivo de estudiar los conocimientos de los candidatos y conocer si están informados sobre instituciones y aplicaciones que ayudan a los exportadores, además de informarse sobre las necesidades que tienen para implementar una aplicación móvil. Cada respuesta se expresará y estudiará con fines didácticos y carácter anónimo.

Las preguntas están basadas en los objetivos dichos anteriormente, proporcionando al entrevistado la oportunidad de ampliar sus respuestas según sea su conocimiento y las experiencias que han vivido. La tarea del investigador será plantear de manera puntual y clara cada una de las preguntas, para obtener el enfoque a la respuesta deseado y que no presente redundancia o se confunda con otro enfoque.

Entrevista

La técnica para aplicar el cuestionario será la entrevista, ya que permite recolectar información de manera más flexible y abierta a beneficio del encuestador, debido a que podrá recolectar los datos en forma más precisa al momento de hacer el análisis respectivo.

Dentro de las preguntas a realizar, habrá tanto de opinión como de conocimiento. Las entrevistas se aplicarán personalmente, por teléfono y por correo electrónico.

Para facilitar su ejecución, se plantea una serie de preguntas para guiar la conversación en el caso de que sean personales, con el fin de obtener un dato específico y más amplio; en el caso de que sea por medio

de vía electrónica, se le va a aclarar al entrevistado que las preguntas son solo para fines educativos y que serán confidenciales.

Proceso para la recolección y análisis 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 y tesis. 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 del tema.

Las fuentes primarias de la investigación serán las entrevistas aplicadas a las pymes seleccionadas como muestra, estas llevan un proceso detallado, el cual consiste en la selección de la persona que será entrevistada, ya sea por medio electrónico o personalmente. Seguidamente, en la entrevista se solicita consentimiento para ser grabada en caso de llamada o personalmente para efectos de fluidez. Y en casos de entrevistas electrónicas, se le pide que brinden una respuesta precisa. Finalmente, la entrevista esta se transcribe de forma textual para utilizar en la investigación que se está realizando.

Método de Análisis de la Investigación

Cuando se cuenta con la información necesaria, esta deberá ser condensada para hacer el análisis de la investigación y finalmente llegar a

una conclusión. El método de análisis se desarrolla al obtener las respuestas de cada entrevistado, es cuando surgirán las diferentes categorías de análisis, las cuales pueden ser conceptos o hechos importantes.

Para este caso, 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. 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 lleva a cabo con el fin de comprender y reconstruir los datos para generar un resultado.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el presente capítulo se pretende es revelar la percepción de las pymes sobre la aplicación móvil que se quiere desarrollar, además se les permitirá explicar sus distintas necesidades como productores y futuros exportadores. De esta forma, cada una de las empresas entrevistadas brindará su opinión por medio de la población seleccionada.

El siguiente es un análisis de los resultados obtenidos con base en las entrevistas realizadas a los distintas pymes, en el cual primero se presenta una tabla que muestra las categorías desarrolladas 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 5. Categoría de Análisis

Unidad	Categoría
Necesidades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Necesidad 2. Funciones 3. Aplicaciones digitales. 4. Páginas Gubernamentales
Requerimientos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Información 2. Las herramientas actuales 3. Conocimiento 4. Exportar 5. PROCOMER

| Nota: Elaboración propia

Unidad de Análisis 1: Necesidades

La primera unidad de análisis hace referencia a encontrar la necesidad de desarrollar la aplicación. Las categorías mencionadas por los entrevistados sobre esta primera unidad se detallan a continuación:

1. Necesidad
2. Funciones
3. Aplicaciones Digitales
4. Páginas gubernamentales

Categoría 1: Necesidad

Descripción.

Esta categoría surge debido a que uno de los objetivos es definir la necesidad de la aplicación por medio de la interrogante hecha a los encuestados, donde se mencionan las funciones que tendría la aplicación y finalmente se les pregunta si la consideran necesaria. Por medio de esta pregunta se busca encontrar el por qué desarrollar la aplicación.

Con relación a las entrevistas realizadas se obtienen las siguientes respuestas:

“Sí, ya que une toda la información esencial que necesitaría para poder exportar mis productos.” (Entrevistado 1)

“Sí, para nosotros lo importante sería tener al alcance toda la información y la base de datos para manejar todo en una sola aplicación.” (Entrevistado 2)

“Sí, la solventaría un poco porque exportar es un tema muy delicado, no es que me sienta cómoda sabiendo todo por medio de una aplicación, me gustaría más tener contacto directo, y siento que una aplicación no tendría todo lo que ocupo saber “ (Entrevistado 3)

“Definitivamente sí, no se perdería tiempo en investigar y comparar, sería mucho más efectivo. ” (Entrevistado 4)

“Claro que sí, considero que es importante una aplicación como ésta, personalmente para personas emprendedoras como yo que apenas estamos comenzando, además pienso que sería una herramienta muy útil .” (Entrevistado 5)

“Tener la información solo por conocimiento no incentiva en absoluto a tomar decisiones positivas, sino existen las condiciones que permite que las empresas puedan generar, el problema es tener o no la información es la obstaculización que el mismo gobierno promueve y que a la larga se convierte en costos e imposibilidad de operar.” (Entrevistado 6)

“Sí, porque encontraría toda la información en un solo lugar casi de forma casi inmediata y ahorraría tiempo.” (Entrevistado 7)

“Sí, por supuesto ayudaría mucho ya que el tiempo es muy valioso, y ahora todo lo que facilite es bienvenido” (Entrevistado 8)

*“Sí, la verdad sería útil tener esa información a mano.”
(Entrevistado 9)*

“Claro que sí, ya que habría más facilidad de recolectar la información para poder exportar.” (Entrevistado 10)

Análisis.

Las opiniones de los entrevistados en general muestran su aprobación para la aplicación a desarrollar y lo que más recalcan en las respuestas es el tiempo que se ahorran en búsqueda y que el ser una aplicación le da el beneficio de facilidad para su acceso, pues mencionan que la información la tendrían a mano.

Sin embargo, el encuestado número 3 menciona que sí solventaría sus necesidades, pero no completamente y que se sentiría más cómodo teniendo contacto directo con los encargados de las exportaciones; la número 6 por su parte dice que no le ayudaría en nada, ya que el Gobierno más bien se encarga de obstaculizar las exportaciones. Por lo tanto, una aplicación para teléfonos móviles sí sería útil para agilizar la búsqueda y por la rapidez, según la mayoría de los encuestados.

Categoría 2: Funciones

Descripción.

En esta categoría lo que se busca es que los encuestados brinden recomendaciones sobre cuáles funciones debería ofrecer la aplicación, con el fin de poder implementar las más relevantes en una segunda etapa para así lograr satisfacer las necesidades de los futuros usuarios.

Dicho lo anterior, los entrevistados contestaron lo siguiente:

“Para mí lo más útil sería que tuviera una calculadora arancelaria.” (Entrevistado 1)

“Una plataforma para poder subir los requisitos de las diferentes instituciones del estado, información a la mano sobre los procedimientos y cambios respecto a las leyes de sobre el tema de exportaciones.” (Entrevistado 2)

“Manuales de instructivos del paso a paso para exportar, según las categorías de cada producto,” (Entrevistado 3)

“Me gustaría que tuviera contactos, para que faciliten los trámites, e información importante” (Entrevistado 4)

“Creo que en lo que me podría ayudar es dando una pauta a seguir, también para que los productos lleguen sanos a sus debidos clientes.” (Entrevistado 5)

“Sería de mucha utilidad tener una aplicación en donde se encuentren los pasos, y requisitos para exportar” (Entrevistado 6)

*“Requisitos según el tipo de producto y país a exportar.”
(Entrevistado 7)*

*“Lo más importante es estar informado sobre qué es lo que hay que hacer para poder exportar el producto y sus correspondientes requisitos.”
(Entrevistado 8)*

“Los pasos para exportar de manera simplificados, en donde cualquier persona que no sabe del tema puede entender” (Entrevistado 9)

“Me gustaría una sección de ventas al por mayor y al por menor que se dé a conocer internacionalmente.” (Entrevistado 10)

Análisis.

Las opiniones de los entrevistados hacen referencia a que sí desean exportar su producto y que entienden el tema de las exportaciones, ya que saben que sobre los requisitos existentes para los diferentes productos; además son conscientes de que no todos los mercados internacionales funcionan según el producto que se exporte, ya que algunos mencionan que sería útil contar con un apartado en donde se mencionen distintos mercados. Cabe mencionar que, más allá de sus respuestas, estas personas comentaban que la aplicación sería de mucha ayuda y más que una necesidad, sería una herramienta que agilice la búsqueda de información.

Siete de los entrevistados se basaron en lo que son requisitos documentación, ya que saben que es un proceso bastante largo y en algunos casos tedioso, y si se desconoce el tema, hay probabilidad de que su producto no pueda ser exportado o incluso que se exporte, pero sin éxito, en caso de que no se estudie el país de destino.

Otro aspecto notable es que nada más uno de los entrevistados (entrevistado 1) tomó en cuenta lo que son los aranceles, que en este caso pertenecen a una sección de la aplicación que se quiere desarrollar. También se establece la necesidad de la creación de un catálogo de servicios y productos de pymes que sirva como ventaja para poder exportar.

Es válido mencionar que técnicamente es el tema más complejo, debido a que los diferentes negocios tienen necesidades particulares, por lo tanto se busca ese factor común en sus respuestas.

Categoría 3: Aplicaciones Digitales

Descripción.

En la categoría 3 de este análisis, se pretende conocer sobre cuáles aplicaciones digitales conocen los entrevistados por parte del gobierno de Costa Rica, para así determinar el conocimiento que poseen acerca de aplicaciones.

Dicho lo anterior, los entrevistados contestaron lo siguiente:

“No conozco ninguna aplicación para PYMES.” (Entrevistados 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9 y 10)

“Por el momento no existe ninguna. La única que he escuchado de la que hablan es de PROCOMER.” (Entrevistado 5)

Análisis.

Con base en lo expuesto anteriormente en las entrevistas, se nota claramente que para los entrevistados el Gobierno no brinda ninguna aplicación para las pymes, solamente páginas *web* con información. Como se mencionó anteriormente en el capítulo dos, Procomer cuenta con una aplicación móvil, sin embargo, las respuestas dejan en evidencia que dicha *app* no es conocida por los entrevistados. Por otro lado, dicha aplicación no les funcionaría, ya que para obtener la información el interesado debe registrarse como exportador y estas pymes por el momento lo que desean es exportar y conocer sobre datos relevantes, antes de registrarse como exportador.

Cabe mencionar que la información *web* está distribuida en diferentes páginas, por lo tanto aquí se relaciona la aplicación propuesta con esta categoría, pues se ofrecería la información en una misma *app* y que les permitiría a las pymes contar acceder con facilidad a cierta información que requieren para exportar, brindando rapidez y accesibilidad.

Categoría 4: Páginas Gubernamentales

Descripción.

En la cuarta categoría para esta unidad de análisis, se medirá el conocimiento de los entrevistados sobre las páginas y las charlas que brinda el Gobierno con información necesaria para exportar.

Cabe destacar que anteriormente en el marco teórico se mencionaron algunas instituciones que dan servicios, especialmente aquellas que brindan ayuda y guía a las pymes. Con base en lo anterior, los entrevistados mencionan lo siguiente:

“Sólo conozco la página web PYMES Costa Rica” (Entrevistado 1)

“Sí, hemos asistido a charlas y eventos para PYMES en PROCOMER o generalmente nos llegan invitaciones por la red social de Face Book.” (Entrevistado 2)

“Me parece muy útil las guías virtuales del INA, como por ejemplo la guía para poder manejar la firma digital y para el registro del producto sanitario, en donde todo se lo dan como en instructivos, además PROCOMER da charlas e imparte capacitaciones muy útiles.” (Entrevistado 3)

“No, por aún no he utilizado ninguna, ni me han hecho saber de alguna. Sólo he escuchado de PROCOMER.” (Entrevistado 4)

“Desconozco la respuesta a esta pregunta, ya que no he sido informada sobre ninguna .” (Entrevistado 5)

“Desconozco de entidades del gobierno que ayuden.” (Entrevistado 6)

“Sólo las capacitaciones de exportación que da PROCOMER...” (Entrevistado 7)

“La verdad casi no conozco, solamente he escuchado hablar de que PROCOMER tiene buenas capacitaciones. No he usado ninguna hasta el momento.” (Entrevistado 8)

“Nunca he asistido a ninguna capacitación o charla, normalmente sigo en redes sociales a PROCOMER y a COMEX.” (Entrevistado 8)

“Yo he investigado un poco sobre como exportar nuestros productos, y se habla mucho de PROCOMER, ya que tiene estadísticas, estudios de mercado y brinda charlas gratuitas y hay algunas que hay que pagar.” (Entrevistado 9)

“La única del cual tengo conocimiento son las instituciones del MEIC y COMEX.” (Entrevistado 10)

Análisis.

Las respuestas sobre este tema son muy similares, la gran mayoría de los encuestados no saben cuáles son las principales entidades que brinda el gobierno costarricense, por ende no conocen sus páginas web. Es válido recalcar que todas las instituciones gubernamentales por lo general

cuentan con alguna herramienta virtual en donde aparecen todos los servicios que brindan, datos de importancia, noticias, entre otras cosas.

Sin embargo, la institución que la mayoría conoce es la Promotora del Comercio Exterior en Costa Rica, debido a la gran mayoría de noticias que se publican acerca de la institución y al auge que ha tenido en las redes sociales gracias a las ferias que realizan. Además, el encuestado número dos menciona que ha asistido a charlas en donde los han invitado, ~~esto rescata una parte del desconocimiento de los encuestados en esta categoría.~~

Unidad de Análisis 2: Requerimientos

La segunda unidad de análisis está relacionada con los requerimientos de las pymes que desean exportar en Costa Rica. En este caso, las preguntas tienen por objetivo averiguar si los entrevistados consideran que las páginas *web* contienen todos los requerimientos necesarios para exportar y definir si las herramientas que actualmente existen son conocidas.

Para efectos de esta unidad, las respuestas de los entrevistados serán tomadas en cuenta y analizadas según corresponda.

Una vez descrito lo anterior, se procede a indicar las categorías mencionadas por los entrevistados, en relación con la segunda unidad en estudio:

1. Información.
2. Herramientas actuales.
3. Publicidad
4. Herramientas
5. PROCOMER

Categoría 1: Información

Descripción

La categoría uno de la unidad de análisis dos se basa en la pregunta 9 de la encuesta, en la cual se indaga si las herramientas que existen contienen toda la información necesaria para poder exportar algún producto.

Por esta razón, a continuación se presentan las respuestas de los entrevistados:

“No, a veces la información que se brinda no llega a ser del todo clara y concisa.” (Entrevistado 1)

“No, nos parece que necesitamos más información y más agilidad en los trámites.” (Entrevistado 2)

“No, hace falta mucha información a nivel digital, sin embargo creo que PROCOMER tiene muchos cursos y capacitaciones que pueden servir de mucha ayuda.” (Entrevistado 3)

“No he investigado sobre todas, sin embargo las que he visto no han sido muy claras en sus explicaciones, además hay demasiada información que uno no entiende debido a que uno no conoce sobre exportar .” (Entrevistado 4)

“Por los comentarios que he escuchado de mis colegas y de algunas mujeres que ya están exportando, como por ejemplo una que ya está exportando bolsas plásticas amigables con el ambiente y me ha contado que le costó bastante llegar a exportar, ella llegó a exportar gracias a un concurso en donde se ganaba financiamiento y asesoramiento en el cual yo también participé, pero por mi cuenta nunca he experimentado algo así.” (Entrevistado 5)

“En Costa Rica el gobierno no posee ningún tipo de estrategias para impulsar a las PYMES, mucho menos condiciones que permitan tener posibilidades de crecer, las empresas que lo hacen dependen de sus propios recursos y decisiones.” (Entrevistado 6)

“Desde mi punto de vista no.” (Entrevistado 7)

“No, pienso que el gobierno debería de incentivar más a las PYMES con diferentes herramientas sencillas y bien explicadas para tomar esa decisión.” (Entrevistado 8)

“No, deberían de crear algo mas sencillo y preciso para poder exportar, ya que la mayoría no sabemos sobre el tema de exportar.” (Entrevistado 9)

“A mi parecer no, no hay nadie que brinde esa información, y es muy poco lo que se habla en el país con respecto a las exportaciones.” (Entrevistado 10)

Análisis.

Es evidente que los entrevistados consideran que las herramientas existentes, en este caso las páginas web, no contienen la suficiente información para lograr exportar los productos que ofrecen. Además, mencionan que las páginas son un poco confusas y difíciles de entender al buscar información. El entrevistado número tres menciona que los cursos y charlas que brinda Procomer son de mucha utilidad para los negocios.

Además, el entrevistado cuatro responde basándose en la experiencia de otra persona que, para poder exportar, no recurrió a ninguna herramienta brindada por el Gobierno; por lo tanto, el entrevistado asume que la información que existe no es lo suficientemente conocida por todos aquellos que deseen internacionalizar su producto.

Todos estos datos pueden repercutir negativamente en el anhelo que tienen las pymes de exportar, ya que la información sobre cómo hacerlo es indispensable. Si existiera alguna herramienta fácil de usar, con un vocabulario entendible, en donde se proporcione no muchos datos, sino sólo los necesarios, las respuestas de los entrevistados podrían ser distintas.

Categoría 2: Las herramientas actuales

Descripción.

La categoría dos se refiere al conocimiento de herramientas para poder exportar, basándose en la pregunta 4. A continuación, se presentan las respuestas de los encuestados:

“Desconozco alguna herramienta.” (Entrevistado 1)

“Ninguna.” (Entrevistado 2)

*“No conozco ninguna herramienta tecnología sin embargo conozco PROCOMER que se encarga de las exportaciones.”
(Entrevistado 3)*

“Sinceramente no sabría responder esa pregunta” (Entrevistado 4)

“Páginas web en donde salen asesoramientos para poder exportar el producto.” (Entrevistado 5)

“Ninguna.” (Entrevistado 6)

“No conozco ninguna.” (Entrevistado 7)

“No tengo ese conocimiento.” (Entrevistado 8)

“De mi parte no conozco ninguna.” (Entrevistado 9)

*“Creo que PROCOMER podría ser una muy útil herramienta.”
(Entrevistado 10)*

Análisis.

En este caso, la mayoría de respuestas que dieron los encuestados es la misma, excepto en dos casos. La gran mayoría menciona que no conocen ninguna herramienta, sin embargo, los encuestados 5 y 10 mencionan algunas que se pueden considerar como tales, por ejemplo las redes sociales para promocionar y Procomer .

Anteriormente en el marco teórico se mencionaron las instituciones que ayudan a las pymes, como lo son Procomer, el MEIC, Comex, CCI y Cadexco, pero la mayoría de los entrevistados no conocía ninguna de estas.

No obstante, al analizar la mayoría de las respuestas se percibe un esfuerzo insuficiente por parte de las instituciones para llegar a las pymes que quieran exportar, una de las razones probables es que estas se interesen más en las grandes empresas que pueden llegar a pagar por una asesoría que en las pequeñas y medianas, que por lo general no cuentan con muchos recursos.

Categoría 3: Conocimiento

Descripción.

En esta categoría es importante mencionar que los conocimientos se determinarán con base en la pregunta número 8, que ya había sido analizada anteriormente en relación con la categoría de Páginas Gubernamentales. Se evaluará cuán destacadas son las entidades gubernamentales que ayudan a las pymes.

A continuación se presentan las respuestas de los entrevistados:

“Sólo conozco la página web PYMES Costa Rica” (Entrevistado 1)

“Sí, hemos asistido a charlas y eventos para PYMES en PROCOMER o generalmente nos llegan invitaciones por la red social de Face Book.” (Entrevistado 2)

“Me parece muy útil las guías virtuales del INA, como por ejemplo la guía para poder manejar la firma digital y para el registro del producto sanitario, en donde todo se lo dan como en instructivos, además PROCOMER da charlas e imparte capacitaciones muy útiles.” (Entrevistado 3)

“Sólo conozco PROCOMER.” (Entrevistado 4)

“No conozco ninguna aplicación, sin embargo sí he visto la página de PROCOMER.” (Entrevistado 5)

“Desconozco de entidades del gobierno que ayuden.” (Entrevistado 6)

“Sólo las capacitaciones de exportación que da PROCOMER..” (Entrevistado 7)

“La verdad casi no conozco, solamente he escuchado hablar de que PROCOMER tiene buenas capacitaciones. No he usado ninguna hasta el momento.” (Entrevistado 8)

“Nunca he asistido a ninguna capacitación o charla, normalmente sigo en redes sociales a PROCOMER y a COMEX.” (Entrevistado 8)

“Yo he investigado un poco sobre como exportar nuestros productos, y se habla mucho de PROCOMER, ya que tiene estadísticas, estudios de mercado y brinda charlas gratuitas y hay algunas que hay que pagar.” (Entrevistado 9)

“La única del cual tengo conocimiento son las instituciones del MEIC y COMEX.” (Entrevistado 10)

Análisis.

El análisis en esta categoría pretende definir cuánto se han destacado las instituciones a nivel nacional con respecto al conocimiento de los encuestados.

Estas respuestas evidencian que existe una falta de conocimiento de las entidades que apoyan y que brindan servicios para que las empresas puedan exportar. La gran mayoría no logró identificar ninguna de las herramientas disponibles, aunque el país ha intentado darlas a conocer principalmente por medio de las redes sociales, ya que actualmente muchos de los emprendedores comercializan sus productos a través de una red social o también por medio de las noticias en televisión.

Sin embargo, por lo menos Procomer es conocida por la mayoría. Los encuestados 8 y 10 sí mencionan el COMEX y el MEIC, que también son instituciones importantes que deberían conocer.

Categoría 4: Exportaciones

Descripción.

Esta categoría se relaciona con la pregunta 1 de la encuesta, la cual consulta si el encuestado exportaría su producto en caso de que existiera una aplicación que le ayude con los requerimientos que necesita para poder hacerlo.

Las respuestas de los entrevistados sobre esta pregunta se indican a continuación:

“Sí” (Entrevistado 1)

“Sí claro, sería una excelente herramienta.” (Entrevistado 2)

“Sí claro, si hubiera una aplicación accedería, de igual manera aunque no exista también accedería.” (Entrevistado 3)

“Sí, estaría muy interesada en utilizarla, lo haría en el momento en que sea definitivo la decisión de exportar.” (Entrevistado 4)

“Sí, por supuesto a mi me gustaría exportar mi producto, sería una buena experiencia y aparte de eso llevarlo a personas que lo necesiten.” (Entrevistado 5)

“Así es, sí me animaría.” (Entrevistado 6)

*“Sería una herramienta bastante útil, por lo tanto si exportaría..”
(Entrevistado 7)*

“Sí, claro.” (Entrevistado 8)

“Sí, accedería.” (Entrevistado 9)

“Sí.” (Entrevistado 10)

Análisis.

Las respuestas anteriores muestran que los encuestados sí accederían a exportar si contaran con una aplicación que ofrezca información sobre los requerimientos para que las pymes puedan exportar su producto. Teniendo en cuenta esta información y los datos obtenidos de la categoría de funciones, se podría continuar con una segunda etapa para la aplicación, con base en todas las respuestas generadas.

Sin embargo, el encuestado número tres, mencionó que, teniendo o no la aplicación, de todas formas exportaría su producto; en estos casos se nota el interés que tiene en exportar, lo que sugiere la oportunidad de implementar más herramientas digitales para suplir estas necesidades. Por ende, la aplicación a desarrollar sería de gran ayuda para las pymes encuestadas.

Categoría 5: Procomer

Descripción.

En esta unidad de análisis se pretende averiguar si Procomer, como pilar de las exportaciones, es una institución reconocida por parte de los encuestados. Por la tanto, nuevamente se relaciona con la pregunta 8, que habla sobre instituciones públicas.

Las respuestas de los entrevistados se presentan a continuación:

Sólo conozco la página web PYMES Costa Rica” (Entrevistado 1)

“Sí, hemos asistido a charlas y eventos para PYMES en PROCOMER o generalmente nos llegan invitaciones por la red social de Face Book.” (Entrevistado 2)

“Me parece muy útil las guías virtuales del INA, como por ejemplo la guía para poder manejar la firma digital y para el registro del producto sanitario, en donde todo se lo dan como en instructivos, además PROCOMER da charlas e imparte capacitaciones muy útiles.” (Entrevistado 3)

“Según mi criterio y para mi negocio no, uno pasa viendo nada más en la televisión noticias de tratados de libre comercio, de PROCOMER, pero en sí nada infamativo.”(Entrevistado 4)

“Las páginas de COMEX, de PROCOMER, y algunas entidades bancarias, sin embargo no he asistido nunca a ninguna.” (Entrevistado 5)

“Desconozco de entidades del gobierno que ayuden.” (Entrevistado 6)

“Sólo las capacitaciones de exportación que da PROCOMER...” (Entrevistado 7)

“La verdad casi no conozco, solamente he escuchado hablar de que PROCOMER tiene buenas capacitaciones. No he usado ninguna hasta el momento.” (Entrevistado 8)

“Nunca he asistido a ninguna capacitación o charla, normalmente sigo en redes sociales a PROCOMER y a COMEX.” (Entrevistado 8)

“Yo he investigado un poco sobre como exportar nuestros productos, y se habla mucho de PROCOMER, ya que tiene estadísticas, estudios de mercado y brinda charlas gratuitas y hay algunas que hay que pagar.” (Entrevistado 9)

“La única del cual tengo conocimiento son las instituciones del MEIC y COMEX.” (Entrevistado 10)

Análisis .

Es válido recalcar que Procomer es la institución más conocida por las pymes, ocho de cada diez de estas empresas lograron identificarla, además ha llegado a posicionarse bastante rápido entre los

emprendedores, los encuestados lograron citarla aún sin utilizar las herramientas que brinda esta entidad.

Por otro lado, el encuestado número dos menciona que ya ha utilizado las herramientas que brindan, específicamente los cursos que imparte la institución brindándoles asesoría y apoyo para que logren cumplir los objetivos propuestos. También menciona que por medio de la red social Facebook recibe información sobre cursos, este es otro medio que las demás instituciones de apoyo deberían tener en cuenta y darle más seguimiento, para que así más pymes puedan aprovechar las oportunidades que se brindan.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este quinto capítulo de la presente investigación se desarrollan las conclusiones y recomendaciones generadas a lo largo de este trabajo. Primero que todo, se hará énfasis en los resultados obtenidos, con el fin de responder a los objetivos y la pregunta de estudio indicados en el planteamiento del problema, los dos mencionados en el capítulo uno. Posteriormente se brindarán las recomendaciones establecidas durante este proceso.

Conclusiones de la Investigación

Se concluye que sólo existe una aplicación digital otorgada por una entidad pública (Procomer) para asistir a los exportadores, sin embargo se necesita estar registrado como exportador, por lo tanto no todos la pueden utilizar.

También se determina la necesidad que tienen las pymes costarricenses de contar con una herramienta tecnológica que les facilite el conocimiento sobre ciertos aspectos indispensables para exportar sus productos. Los entrevistados mencionan que esta iniciativa sería un medio muy útil, accesible y rápido, lo cual les ahorraría tiempo de búsqueda en las diferentes páginas *web* de información.

Se llegó a la conclusión de que existen muchas entidades que están dispuestas a ayudar a las pymes en todos los ámbitos, a través de información, financiamiento, capacitaciones, charlas, entre otros; sin embargo, la mayoría de los encuestados mostraron un desconocimiento sobre estas instituciones, que son las que principalmente tienen como función el ayudar a los exportadores con sus trámites. Por lo tanto, se determina que el Gobierno sí cuenta con páginas *web* para ayudar a las pymes, pero estas no solventan la necesidad de los exportadores.

Se puede concluir que las aplicaciones con sistema operativo Android tienen una mayor posibilidad de descarga, debido a que los celulares con este sistema son los más vendidos que los del sistema operativo iOS.

Se logró concluir que en las tiendas de aplicaciones no existe una que reúna todas las herramientas que ofrecen las páginas *web*.

De acuerdo con la investigación, se demuestra que las entidades gubernamentales no proveen suficiente información acerca de todas las herramientas existentes y de las instituciones que ayudan a las pymes que desean exportar. Sin embargo, se puede destacar que la Promotora de Comercio Exterior en Costa Rica es la institución más conocida según las pymes entrevistadas en esta investigación.

Es importante destacar que no se encontraron investigaciones en Costa Rica orientadas al desarrollo de aplicaciones móviles para pymes;

aunque existen proyectos de graduación en donde se menciona el desarrollo de aplicaciones, ninguno está directamente relacionado.

Se concluye que los entrevistados no supieron definir bien lo que es una herramienta, ya que cuando respondían la pregunta acerca de si conocían alguna, contestaban lo mismo que cuando se les preguntaba sobre aplicaciones.

Por último y para contestar al planteamiento del problema, se concluye que las funciones que las pymes indican como necesarias en la aplicación por desarrollar son pasos para exportar, guías informativas, alguna herramienta relacionada con los aranceles, alguna opción de ventas en línea, una sección en donde se encuentren las leyes y los cambios que se hagan en estas.

Recomendaciones

De acuerdo con los resultados obtenidos durante la recolección de datos, a continuación se presenta una serie de recomendaciones sobre diversos aspectos que se podrían mejorar o tomar en cuenta.

Se recomienda a la Facultad de Ciencias Económicas a la Carrera de Comercio Internacional de la Universidad Internacional de las Américas, incentivar a lossus estudiantes de las diferentes ramas relacionadas para que desarrollen medios de ayuda destinados a las pymes, las cuales necesitan mucha colaboración en temas que se abarcan en la carrera. Además, se le sugiere a la Universidad Internacional de las Américas la creación de un servicio estilo “*call center*”, en el cual los estudiantes más avanzados atiendan llamadas para responder consultas de estas empresas y al mismo tiempo pongan en práctica sus conocimientos.

También se le recomienda a la Carrera de Comercio Internacional que se incluyan materias relacionadas con el ámbito tecnológico de diseño de aplicaciones, para ayudar a futuros interesados.

Se recomienda a las instituciones gubernamentales y no gubernamentales que amplíen los medios de comunicación utilizados para ofrecer sus servicios y contactos, así las pymes que quieren exportar sabrían dónde acudir para presentar sus consultas o los debidos trámites que se requieren para exportar.

Se recomienda a las pymes entrevistadas seguir con el plan de exportación y continuar con la búsqueda de medios que les ayuden a conseguir que su producto sea conocido en otro país.

También se recomienda que el Gobierno simplifique y unifique una sola herramienta digital para que los exportadores no tengan que visitar diferentes sitios o recursos digitales.

Aunque la empresa DHL ofrece información muy completa sobre estos temas, se le recomienda promocionar más los servicios que tienen por medio de su página *web*, ya que sería de gran utilidad para las compañías que quieren exportar.

Se recomienda a las instituciones gubernamentales que ayudan a exportar que amplíen los esfuerzos por llegar a las pymes costarricenses y brindarles capacitaciones sobre el uso de estas herramientas, para incentivarlas a exportar.

Por último se recomienda a la Carrera de Comercio Internacional el uso de la aplicación VAMOS A EXPORTAR como parte de las

herramientas metodológicas en la Universidad Internacional de las Américas

|
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

Introducción

La propuesta de esta investigación será crear una aplicación móvil para dispositivos con sistema operativo Andriod, para todas aquellas pymes costarricenses que deseen exportar su producto.

Las pymes generalmente son empresas con poca experiencia en el mercado, lo que las obliga a buscar información por varios medios, uno de ellos es internet, donde ingresan a sitios *web* nacionales en los cuales van a encontrar una gran variedad de los datos que requieren; sin embargo, toda esa información está distribuida en diferentes páginas, lo que hace el proceso tedioso y lento para ellos.

Con esta aplicación se busca reunir información importante para las pymes que deseen exportar, con los beneficios de brindar mayor agilidad, rapidez y confiabilidad, puesto que las referencias recolectadas serían tomadas directamente de las instituciones.

Todo esto se podría encontrar en una aplicación en donde se van a desplegar opciones como tratados de libre comercio con sus respectivos certificados de origen, las notas técnicas y sus respectivos contactos con las entidades a las que hay que recurrir, los documentos básicos que se deben conocer a la hora de exportar un producto y los aranceles.

Objetivos

Objetivo General

Desarrollar una propuesta de aplicación móvil para las pymes costarricenses que deseen exportar como herramienta en el comercio internacional.

Objetivos específicos

Facilitar la búsqueda de información para las pymes que deseen exportar.

Exponer las funciones ofrecidas por la aplicación por medio de imágenes presentadas posteriormente.

Datos importantes de la aplicación

La información que tendrá la aplicación llamada ¡VAMOS A EXPORTAR! en su primera fase serán las notas técnicas para los productos que las necesiten, los Tratados de Libre Comercio Vigentes, la documentación básica y necesaria y los aranceles. Por el momento se iniciará con los impuestos nacionales en la primera etapa e internacionales en la segunda. Cabe destacar que las ilustraciones son sólo con fines demostrativos.

Ilustración 14. Aplicación móvil ¡VAMOS A EXPORTAR!

Nota:

Elaboración Propia

Notas Técnicas

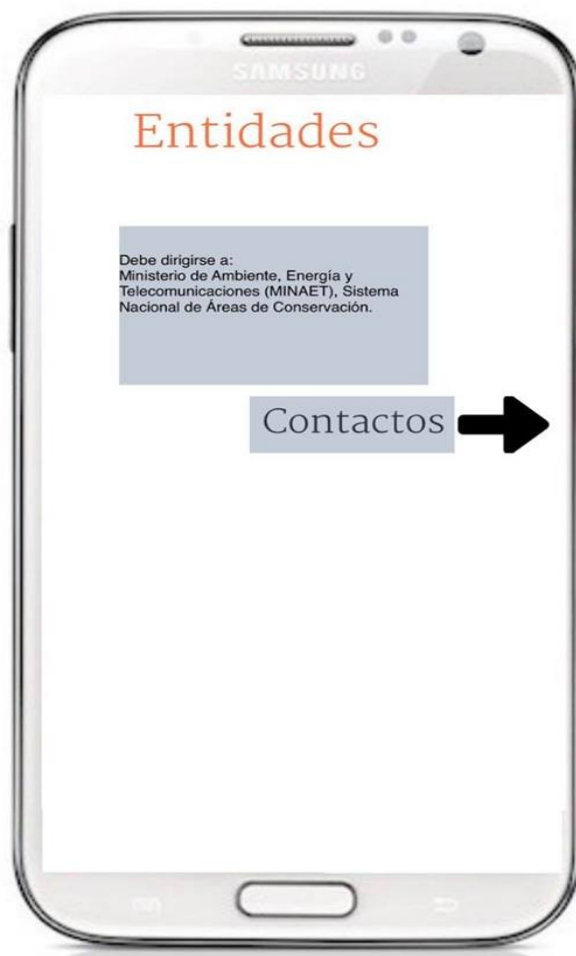
La función de las notas técnicas en la aplicación aparecerá en el menú principal como "Notas Técnicas", al desplegarse esa función van a aparecer los diferentes productos; después de seleccionar el producto a exportar, se mostrará el nombre de la institución que debería recibir el permiso de exportación, para ello se insertan también los contactos de las personas encargadas de elaborar dicho permiso. A continuación se mostrará las imágenes que ilustran esta función:



Nota: Elaboración propia

El usuario tendrá la opción de acceder a las notas técnicas para averiguar si su producto requiere de algún permiso de exportación; posteriormente cuando lo seleccione, aparecerán las notas técnicas de todos los productos que la necesiten y se desplegará el apartado de las entidades a las que se tiene que acudir, para después acceder a sus contactos correspondientes.

Ilustración 16. Entidades a Recurrir



Nota: Elaboración Propia con información de Procomer.

Ilustración 17.Contactos



En esta función después de haber observado las entidades a las que hay que recurrir en caso de ocupar algún permiso, mostrará el contacto respectivo a la institución; el nombre de la persona encargada, el número con su respectiva extensión y el correo electrónico, todos ellos con el objetivo de actuar por todos los medios posibles.

Documentos Básicos

En la parte de los documentos básicos, se mostrará un listado de los documentos que se necesitan para exportar, como lo son:

1. Registro de exportador en Procomer: en esta función aparecerá la guía para el registro en Procomer, que se encuentra en la página de dicha institución y es completamente gratuito descargarlo.
2. Factura comercial: esta función mostrará toda la información que debe contener una factura comercial, a saber:

a) Nombre y domicilio del vendedor.

b) Nombre y domicilio del destinatario de las mercancías.

Si hubiese un cambio de

destinatario, el que adquiriere esa condición deberá declarar en la factura su nombre

y domicilio, e indicar que se trata del nuevo destinatario.

c) Descripción de las mercancías objeto de la transacción, con especificación de su

clase, cantidad, precio unitario y total. Debe indicarse si las mercancías son usadas,

defectuosas, reconstruidas o reacondicionadas. En caso de omisión éste dato puede

ser agregado por el interesado o agente aduanero firmando esta anotación.

d) Tipo de embalaje, las marcas, números, clases y cantidades parciales y total de

bultos.

e) Término comercial de contratación.

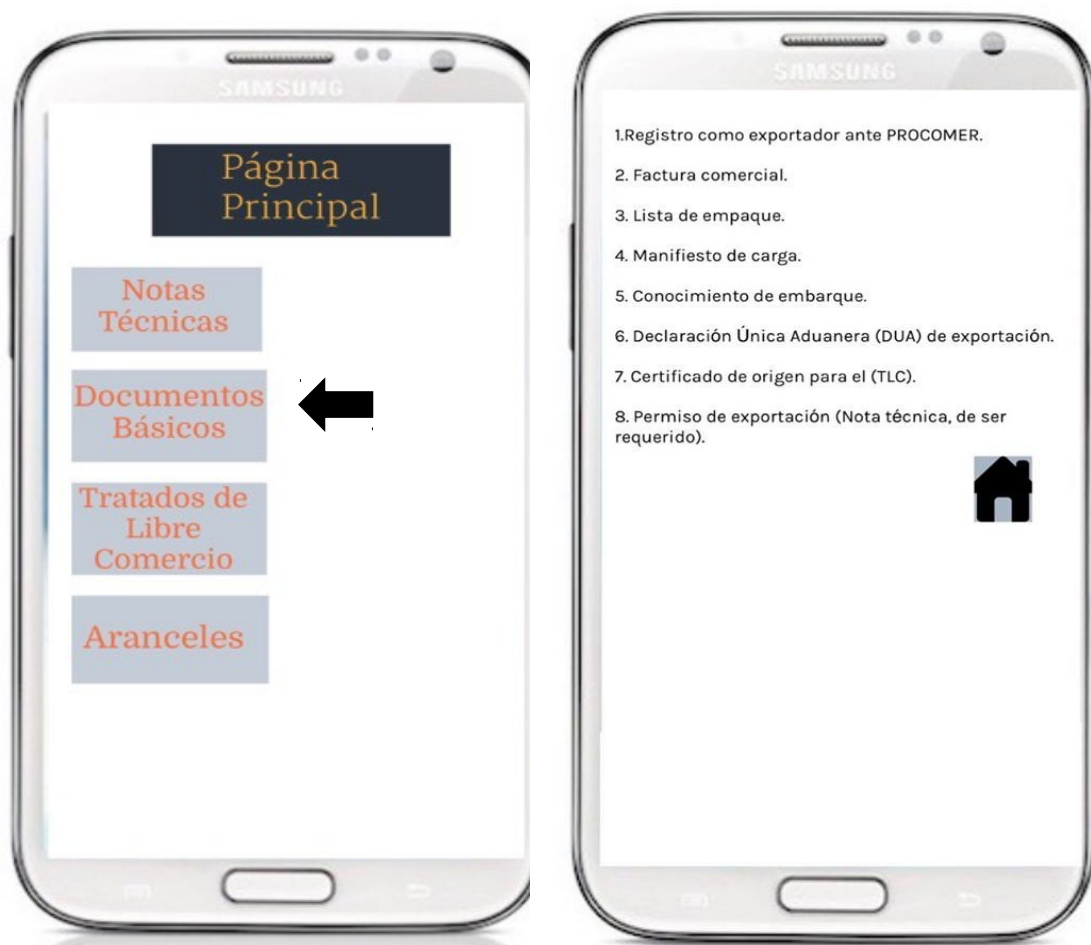
f) Desglose de las cantidades por concepto de fletes y primas de seguro.

g) Lugar y fecha de expedición.

Si la factura comercial no estuviere redactada en español, se deberá adjuntar a esta la traducción correspondiente.

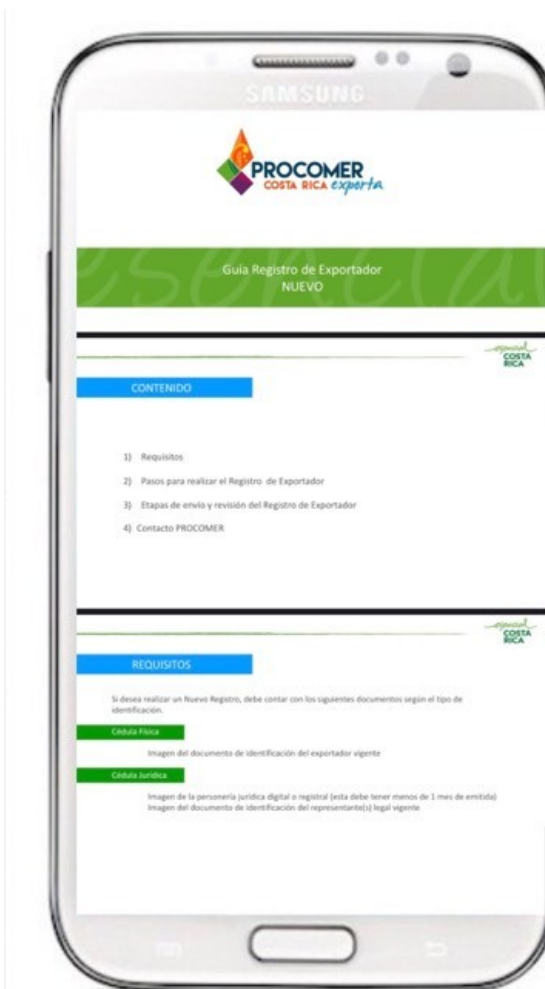
3. Lista de empaque: esta función llevará la información que debe de contener una factura comercial.
4. Manifiesto de carga: esta función menciona que este documento lo emite el transportista contratado.
5. Conocimiento de embarque: esta función menciona los tipos de BL, sin embargo recalca que este lo emite el transportista.
6. Declaración Única Aduanera (DUA) de exportación: esta función lleva a un manual de confección del DUA de exportación con todos los datos que se deben de implementar cuando se elabora un DUA.
7. Certificado de origen para el Tratado de Libre Comercio. Los certificados de encuentran en los respectivos y vigentes TLC. Después de descargarlo, deberá proceder a llenarlo.
8. Permiso de exportación (Nota técnica de ser requerido): las notas técnicas se encuentran en la primera opción del menú.

Ilustración 18. Documentos



documentos correspondientes.

Ilustración 19. Guía para registrarse como exportador



Nota: Elaboración propia con información de Procomer.

Ilustración 20. Factura Comercial

Commercial Invoice

Sender details

Company: _____ Invoice number (optional): _____
 Address line 1: _____ Shipping date: _____
 Address line 2: _____ Shipment number: _____
 Postcode / City: _____ Country: _____
 Location: _____ Reason for export: _____
 Sender name: _____ Sender VAT number: _____
 Telephone: Email: _____ Receiver VAT number: _____
 Terms of sale (Incoterms): _____

Receiver details

Company: _____
 Address line 1: _____
 Address line 2: _____
 Postcode / City: _____
 Location: _____
 Receiver name: _____
 Telephone: _____
 Email: _____

Delivery details if different from receiver

Company: _____
 Address line 1: _____
 Address line 2: _____
 Postcode / City: _____
 Location: _____
 Delivery contact: _____
 Telephone: _____
 Email: _____

Description of goods	Quantity	Unit weight (kg)	Unit value	HS code	Location of origin	Total weight (kg)	Total value

Number of packages in shipment: _____ Total shipment value: _____
 Discount: _____
 Subtotal: _____
 Shipping costs: _____
 Insurance costs: _____
 Other costs: _____
 Total declared value: _____

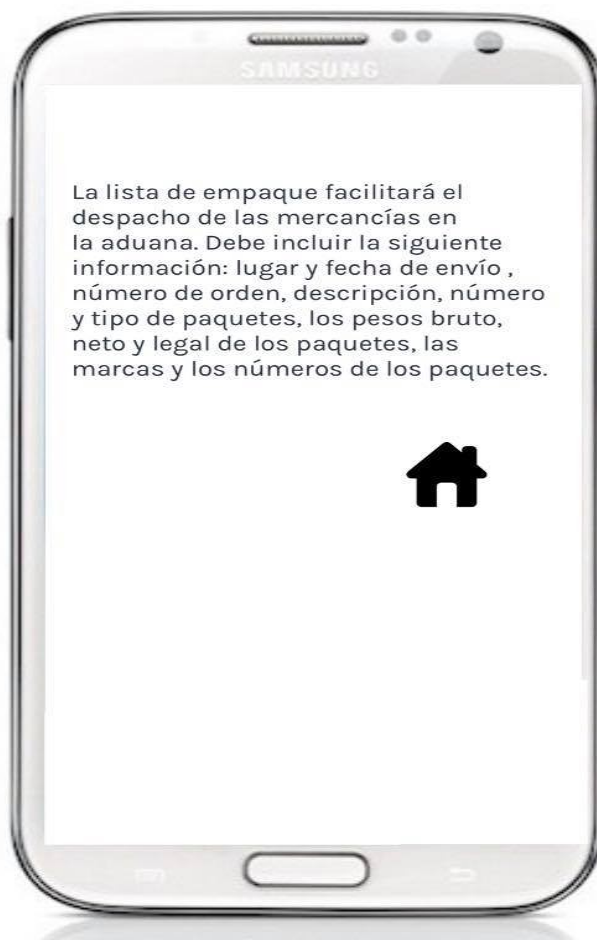
Declaration
 I declare that the content of this invoice is true and correct.

Name and Signature	Company and Job title	Date

Additional information (e.g. hazardous details, EORI number, ECCN number, etc.)

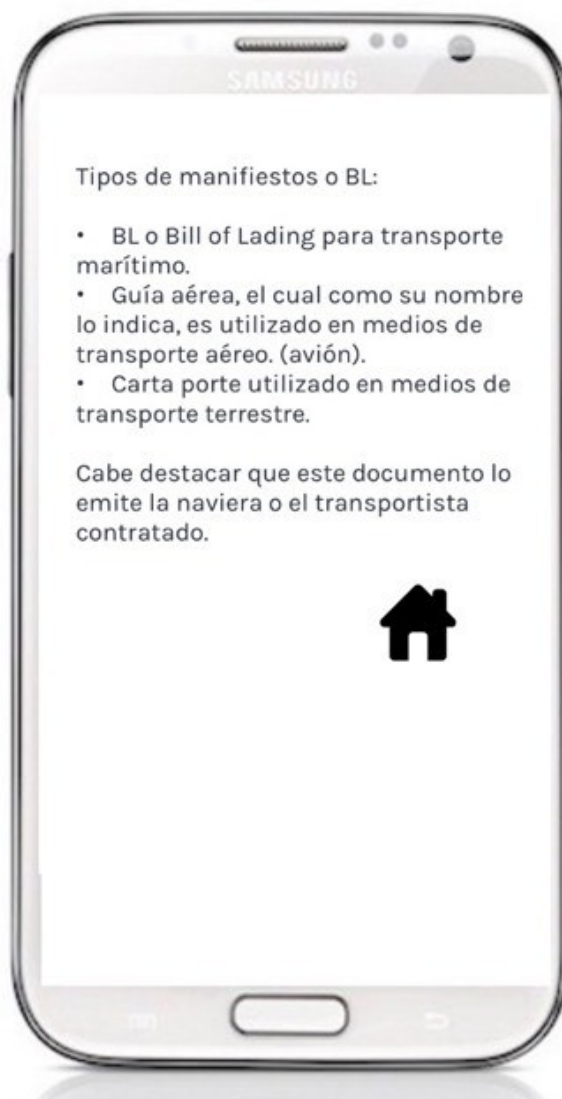
En esta opción se le brinda una plantilla de una factura comercial, en donde aparece todo lo que debe de contener según la Ley General de Aduanas. Hay que tener en cuenta que esta se proporciona como una orientación para el cliente; el llenado y el envío son responsabilidad de la entidad remitente.

Ilustración 21. Lista de Empaque



En la lista se indicará la cantidad exacta de los artículos que contiene cada caja, bulto, envase u otro tipo de embalaje. En cada uno se deben anotar, en forma clara y legible, los números y las marcas que lo identifiquen, mismos que deben relacionarse en la factura, escribiéndose al lado la descripción de cada una de las mercancías que contiene. Se debe procurar empaquetar junta la mercancía del mismo tipo, ya que esto simplifica la revisión en la aduana y se evita que ésta sea más profunda. La lista de empaque la elabora el exportador en original; se utiliza como complemento de la factura comercial y se entrega al transportista.

Ilustración 22. Manifiesto de Carga



En esta función aparecen los tipos de BL, sin embargo este documento lo emite y lo llena el transportista que el exportador contrate.

Ilustración 23. Documento Único Aduanero



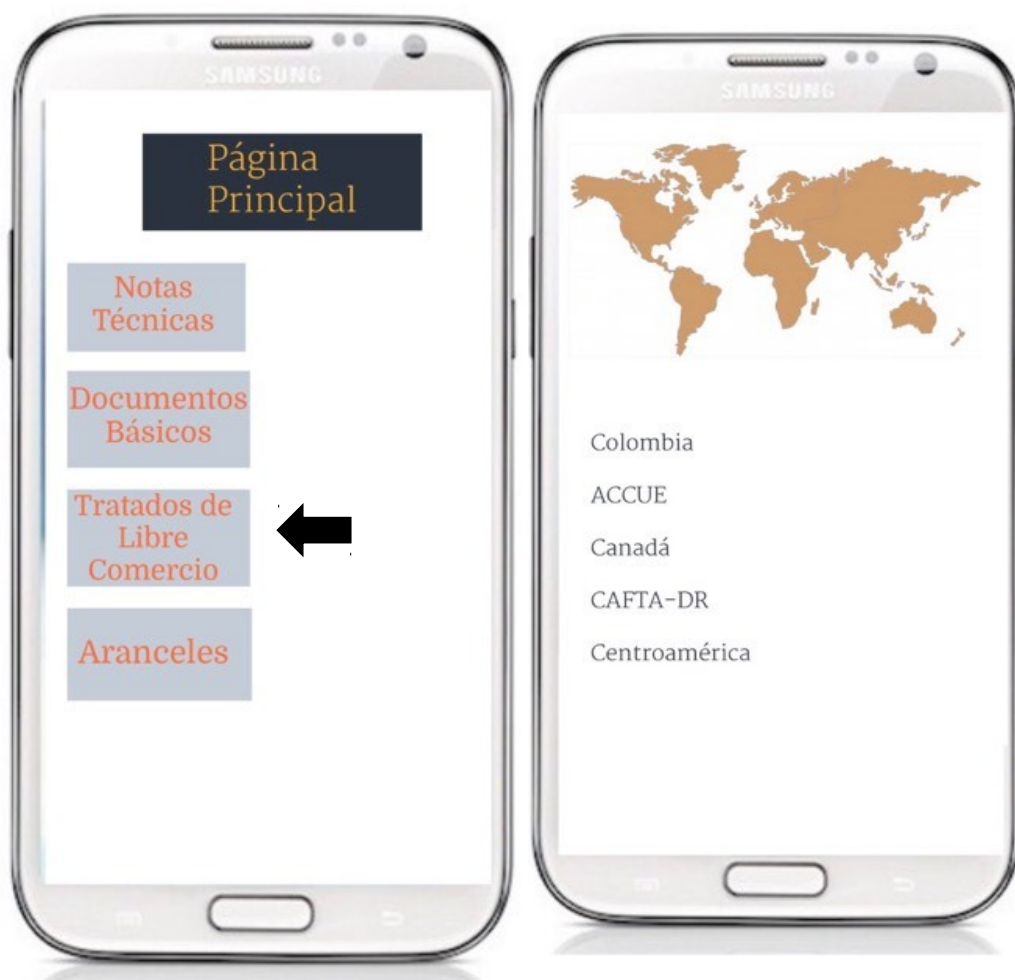
Nota: Elaboración Propia

Tratados de Libre Comercio

En la parte de los Tratados de Libre Comercio, se van a desplegar todos los tratados vigentes en Costa Rica y lleva a los certificados de

origen de cada uno de los TLC, además de cuestionarios de origen brindados por la Promotora de Comercio Exterior; sin embargo, esta información no se encuentra en todos los TLC.

Ilustración 24. Funciones de la sección de TLC



Nota:

Elaboración Propia

En esta función se mostrarán todos los Tratados de Libre Comercio vigentes en Costa Rica, y en cada uno se van a desplegar los certificados de origen correspondientes para acudir a los aranceles preferenciales.

Ilustración 25. Certificado de Origen

Certificado de Origen No.

REPUBLICA DE COSTA RICA
CERTIFICADO DE ORIGEN
PROMOTORA DEL COMERCIO EXTERIOR
VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR
UNIDAD DE ORIGEN

1. Nombre y dirección del exportador

2. Nombre y dirección del importador

3. Medio de transporte utilizado

4. Alianza de Saldo

5. País de Origen

6. País de Destino

7. Observaciones

8. Código arancelario S.A.C.	9. Muestra y Número de lotes	10. Descripción completa de la mercancía	11. Peso Bruto en kilos	12. Valor FOB en US \$	13. Número y fecha de las facturas

14. Certificación

De certificar, bajo los medios de control establecidos, que los artículos antes descritos son fabricados por la empresa exportadora

15. Declaración del Exportador

El abajo firmante declara bajo juramento que los datos aquí consignados son correctos y verídicos y que la mercancía certifica como originaria de Costa Rica.

COSTA RICA
(Sello Oficial)

Nombre persona autorizada:
Firma autorizada

Firma del exportador
e su representante

Lugar y fecha: _____

San José, Costa Rica, XX DE XX del 200X

Nota: Elaboración Propia

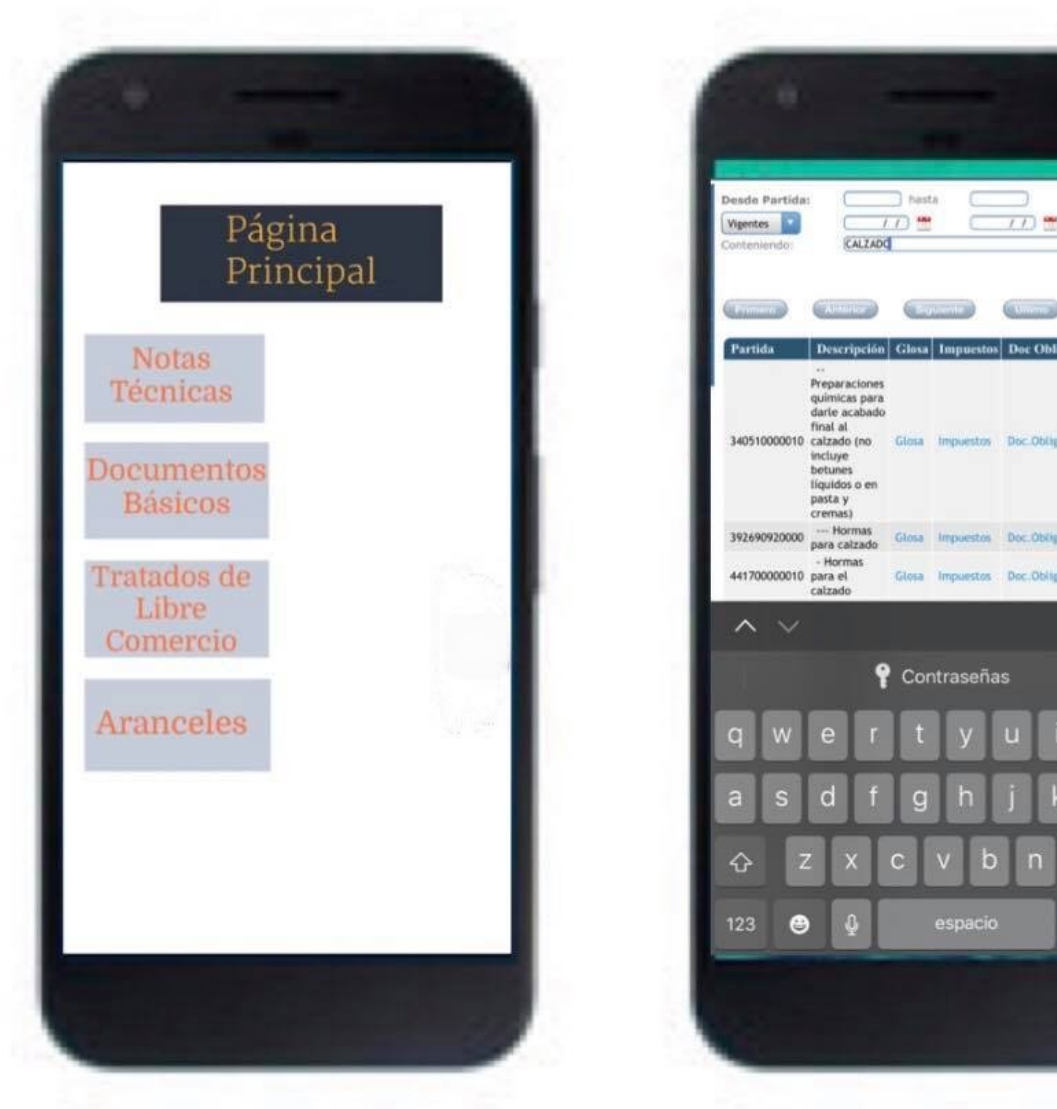
Aranceles

En la opción de los aranceles se pretende crear algo similar a los buscadores de la clasificación arancelaria, como por ejemplo el buscador del sistema TICA mostrado a continuación, para facilitar el acceso a este

tipo de datos, ya que estos sistemas suelen ser lentos o difíciles de utilizar por personas sin ningún tipo de conocimiento.

Sencillamente en el menú principal se selecciona la opción arancel, para después colocar en el buscador lo que desea saber; posterior a esto se le desplegarán todas las opciones, en donde tiene que elegir la correcta para conocer el arancel correspondiente.

Ilustración 26. Funciones de la Sección de Aranceles



Nota: Elaboración propia

Cabe reconocer que todos los datos que se van a incorporar en la aplicación son recolectados de las diferentes instituciones públicas que emiten la información. Las notas técnicas, algunos documentos de los TLC y los documentos necesarios se recolectaron de Procomer, los aranceles se extrajeron del Sistema de Tecnología de Información de Control Aduanero y la mayoría de TLC de Comex.



APÉNDICES

Cuestionario aplicado a los encuestados

Estimado entrevistado, le solicito su colaboración contestando las siguientes preguntas con el objetivo de cumplir con lo solicitado para poder concluir con el grado de Bachiller en Comercio Internacional en la Universidad Internacional de las Américas.

Por lo que respetuosamente solicito su colaboración de las PYMES no exportadoras, completando las siguientes preguntas. De antemano le comunico que sus respuestas serán reportadas en la tesis profesional, con fines didácticos y serán de carácter anónimo.

¡Muchas gracias!

1. Teniendo alguna aplicación tecnológica que lo ayude a exportar ¿accedería usted a exportar sus productos?
2. ¿Considera usted que una aplicación tecnológica podría ayudar a su empresa a exportar su producto, de qué manera?
3. ¿ Si existiera dicha aplicación, ¿qué funciones recomienda según su tipo de empresa incluir y por qué?
4. Qué herramientas tecnológicas conoce para obtener información útil para poder exportar su producto?
5. ¿Considera usted que las PYMES exportadoras de Costa Rica tienen la necesidad de una aplicación tecnológica que les ayude como herramienta a exportar, sí o no y por qué ?
6. Como bien es sabido existen diversas paginas web con información necesaria dada por el gobierno, considera necesario que existiera una aplicación con toda la información necesaria en una aplicación sin necesidad de buscar en todas las diferentes paginas en internet?

7. Me podría usted citar algunas de las aplicaciones que el gobierno de Costa Rica le brinda a las PYMES como herramienta para exportar.
8. Por parte del gobierno de Costa Rica ¿ha sido informado de alguna aplicación, pagina web, o ha asistido a algún curso de interés que asesore, que pueda ayudar a brindar información? ¿Cuales utilizó, que información le brindó?
9. ¿Considera que con las herramientas que actualmente se tienen a nivel digital las PYMES tienen toda la información necesaria para tomar la decisión de exportar y de perdurar en un negocio de exportación?
10. Si existirá una aplicación con información importante como lo son aranceles, requisitos, pasos, tratados, impuestos, entre otros puntos importantes para poder exportar, considera qué ¿solventaría la necesidad de su empresa, por qué?

Referencias

Alpízar et al. (Mayo, 2018). Estadísticas de Comercio Exterior. Recuperado de:
https://procomer.com/downloads/estudios/estudio_estadistico_2017/Estadisticas2017.pdf

Comisión Federal del Comercio. (2011). Aplicaciones Móviles: Qué son y cómo funcionan. Recuperado de:
<https://www.consumidor.ftc.gov/articulos/s0018-aplicaciones-moviles-que-son-y-como-funcionan>

CADEXCO. (2019). Red de Negocios

Costa Rica Ventana Única. (2019). Conozca el tamaño de su empresa. Recuperado de: <http://www.pyme.go.cr/cuadro5.php?id=1>

Costa Rica es el país más emprendedor de América Central. (Abril, 2018). Revista Summa, recuperado de <http://revistasumma.com/costa-rica-el-pais-mas-emprendedor-de-america-central/>

Cleri, C. (2007). El libro de las PYMES. Buenos Aires, México, Santiago, Montevideo: Ediciones Granica S.A

Chandi, L. (2017). Procesos de Desarrollo de Software en Aplicaciones Móviles. (Tesis de Maestría). Instituto Politécnico de Leiria, Portugal. Recuperado de:
<https://pdfs.semanticscholar.org/ae1d/7ac2ad6bf2776b3cb58fa7f8ba5f00ac80ae.pdf>

Definición de aplicación, (s.f). Recuperado de:
<https://sistemas.com/aplicacion.php>

DHL, (2019). Soluciones para Pymes. Recuperado de: http://www.dhl.co.cr/expres/express/small_business_solutions.html

Guiot, I. (2019). Universidad Veracruzana. Recuperado de:
<https://www.uv.mx/cdam/acercade/antecedentes/>

Giani, N. (2006). Cómo lograr la eficiencia en el Comercio Internacional recuperado de <http://www.logisticamx.enfasis.com/notas/4037-pymes-exportadoras-como-lograr-eficiencia-el-comercio-internacional>

Mariana y Viridiana Ríos. (2015). Exportaciones en Serie de Estudios Económicos. Mexico DF. Recuperado de:
http://scholar.harvard.edu/files/vrios/files/201507_mexicoexports.pdf?m=1453513184

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio (México D.F.: McGraw-Hill.

Hernández, L. “s.f”. Siete mejores apps gratuitas para PYMES recuperado de:
<https://blog.interdominios.com/7-aplicaciones-profesionales-gratuitas-pyme/>

[hernández y lozada. \(2017\). aplicación para dispositivos móviles con sistema operativo android para el aprendizaje de conceptos básicos de lógica de](#)

programación. (trabajo de grado). Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Colombia. Recuperado de: <https://pdfs.semanticscholar.org/5683/c3000a905cfc4b08f46f1cd80e44cb1fb9e7.pdf>

- |
- |

Jiménez, M y García, E. (2015). (Aplicación Móvil Celular para Incentivar el Turismo Urbano en Guayaquil). Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador. Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10323/1/UPS-GT001230.pdf>

La evolución del comercio desde inicio de los tiempos. (2011). Recuperado de: <http://icimerchandising.blogspot.com/2011/11/la-evolucion-del-comercio-desde-el.html>

Ley General de Aduanas y su Reglamento. (2013).Costa Rica. Editorial: Investigaciones Jurídicas S.A. pp.65.

Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas, Ley N° 8262, Sistema Costarricense de Información Jurídica., (2015). Recuperado de: http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=80601&nValor3=103712&strTipM=TC#up

Mobile Vendor Market Share Worldwide. (2019). Recuperado de:
<https://gs.statcounter.com/vendor-market-share/mobile>

Meneses, E (octubre, 2019). Revista E-Tech Code: Soluciones Tecnológicas a tus Problemas. Recuperado de: <https://issuu.com/erick18>

Moreno, L.(24 de octubre, 2018) Blog especializado en eCommerce. Recuperado de: <https://www.comandia.com/blog/historia-aplicaciones-moviles/>

Ministerio de Economía, Industria y Comercio. (25 de octubre del 2019).Red de apoyo PYME recuperado de:
<https://www.meic.go.cr/meic/web/130/pymes/rgano-colegiado/red-de-apoyo-pyme.php>

Muñoz, E. (Agosto 2015). Diagnóstico del ecosistema PYME en Costa Rica recuperado de:
<http://reventazon.meic.go.cr/informacion/pyme/poyectoagenciafomento/diagnostico.pdf>

Martinez. J, Acuña. M, Navarro. M, (2018). PYMES exportadoras. Recuperado de: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/tec/v12n3/1659-3359-tec-12-03-17.pdf>

Mamani. I, (2009). Origen y evolución de Pyme y comercio electrónico. Recuperdo de: <https://www.monografias.com/trabajos67/origen-pyme/origen-pyme2.shtml>

Méndez. A, Oliva. R, Salazar. J y Villegas. E. (2016). Propuesta de un Sistema de Información Integrado de Calidad y Ambiente en PYMES, en colaboración con la Dirección General de Apoyo a la Pequeña y Mediana Empresa del Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Costa Rica. Recuperado de:
<http://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/75193/Trabajo%20Final%20de%20Graduación%20-%20Documento.pdf?sequence=1>

Pymes El Financiero. (2014). Diez normas jurídicas que el dueño de una pyme debería estudiar. El Financiero, pp.16

PAUWELS, P. y P. MATTYSENS. (1999). “A Strategy Process Perspective Expor Withdrawal”. Journal of International Marketing.

Pérez. J . (2008). Sistema Operativo recuperado de <https://definicion.de/sistema-operativo/>

Qué es comercio internacional. (2019). EAE Business School. recuperado de: <https://www.eaeprogramas.es/internacionalizacion/que-es-el-comercio-internacional>

Rojas, P. (2018). Telefonía móvil en Costa Rica. Recuperado de:
<https://www.crhoy.com/tecnologia/telefonía-movil-en-costa-rica-hay-casi-2-lineas-celulares-por-persona/>

Teoría Clásica del Comercio Internacional, "S.F.". Recuperado de:
<http://www.puce.edu.ec/economia/efi/index.php/economia-internacional/2-uncategorised/41-teoría-clásica-del-comercio-internacional>

Universidad Costa Rica.(2017). Tipos de investigación: descriptiva, exploratoria y Explicativa recuperado: de
<https://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2017/09/04/1155475/tipos-investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.html>