

Universidad Hispanoamericana

Facultad de Ciencias Económicas

**Administración de Negocios con Énfasis en
Gerencia**

*Tesina para optar por el grado académico de
Bachillerato de Administración de Negocios*

**Afectación que ha tenido la cadena de
suministro de 10 clientes triple A de la empresa
Logística Aire Mar Costa Rica, provocado por
el COVID-19, durante agosto del 2020 a
Diciembre del 2021.**

Rafael Azofeifa Ríos

Febrero, 2022

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO	1
ÍNDICE DE FIGURAS.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	4
ÍNDICE DE GRÁFICOS	5
AGRADECIMIENTOS	7
DEDICATORIA	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	14
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales	14
1.1.2 Delimitación del problema.....	21
1.1.3 Justificación	22
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	22
1.3 OBJETIVOS	23
1.3.1 Objetivo general.....	23
1.3.2 Objetivos específicos	23
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL	24
2.1 MARCO TEÓRICO.....	24
2.2 MARCO CONCEPTUAL.....	42
2.3 MARCO CONTEXTUAL	47
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	50
3.1 ENFOQUE	50
3.2 ALCANCE.....	51
3.3 DISEÑO	53
3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO	55
3.4.1 Población.....	56
3.4.2 Tipo de muestra.....	56
3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	59
3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS	60

3.7 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	61
3.8 ESTRATEGIA PARA ANÁLISIS DE LOS DATOS	62
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	63
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	84
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	90
6.1 CONCLUSIONES	90
6.2 LIMITACIONES	92
6.3 RECOMENDACIONES	93
REFERENCIAS	96
ANEXOS.....	98
Anexo 1. Instrumento utilizado para la recolección de la información	100
Anexo 2. Declaración Jurada	106
Anexo 3. Carta de Aprobación de la Tutora	107
Anexo 4. Carta de aprobación del Lector	108
Anexo 5. Licencia y Autorización al CENIT.....	109
Anexo 6. Licencia y Autorización de la autora para publicar y permitir la consulta y uso	110

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°1 Volumen del comercio internacional de mercancías por cuatrimestre.....**¡Error! Marcador no definido.**

Figura N° 2 Representación de las Exportaciones por medios de transportes**¡Error! Marcador no definido.3**

Figura N° 3 Representación del incremento en el costo de los fletes Post COVID-19 ... **¡Error! Marcador no definido.0**

Figura N° 4 Escudo de la empresa..... **¡Error! Marcador no definido.7**

Figura N° 5 Organigrama..... **¡Error! Marcador no definido.8**

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Criterios de inclusión y exclusión

¡Error! Marcador no definido.

Tabla N° 2 Operacionalización de las variables

¡Error! Marcador no definido.

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Información sobre si se ha visto afectada la cadena de suministros con la llegada de la pandemia	¡Error! Marcador no definido.5
Gráfico 2 Tipo de logística más utilizada.	¡Error! Marcador no definido.5
Gráfico 3 Factores más determinante de la afectación.....	¡Error! Marcador no definido.6
Gráfico 4 Información sobre si han sido notificados por el operador logístico sobre el incremento en los tiempos de entrega	¡Error! Marcador no definido.7
Gráfico 5 Información sobre si se ha visto afectada su empresa por los tiempos de tránsito	¡Error! Marcador no definido.7
Gráfico 6 Opinión sobre si se ha visto afectada la compañía por los tiempos de tránsito	¡Error! Marcador no definido.8
Gráfico 7 Factores que indica el proveedor son los más frecuentes en los retrasos	69
Gráfico 8 Tiempo de tránsito que ha incrementado las mercancías en ser recibidas retrasos	69
Gráfico 9 Puertos de transbordo que más ha incrementado el tiempo de espera	¡Error! Marcador no definido.0
Gráfico10 Información sobre si el operador logístico ha ofertado rutas menos congestionadas	¡Error! Marcador no definido.1
Gráfico 11 Información sobre si se ha incrementado el costo del flete en las importaciones de las mercancías.....	¡Error! Marcador no definido.1
Gráfico 12 Porcentajes de incremento en los fletes de mercancías.....	¡Error! Marcador no definido.2
Gráfico 13 Opinión sobre la manipulación de la oferta y demanda de servicios por parte de las líneas navieras	¡Error! Marcador no definido.3
Gráfico 14 Opinión personal sobre la manipulación de la oferta y demanda de servicios por parte de las líneas navieras	¡Error! Marcador no definido.3
Gráfico 15 Opinión sobre si la disminución en la capacidad de vapores por parte de las líneas navieras ha generado a un alza en los precios.....	¡Error! Marcador no definido.5
Gráfico 16 Factores que han sido el más importante para el alza de los precios	¡Error! Marcador no definido.5
Gráfico 17 Opinión acerca si del Gobierno les ha apoyado para disminuir los costos de importación	¡Error! Marcador no definido.6
Gráfico 18 Estrategias que se han implementado en la organización para mitigar los incrementos en los tiempos de tránsito	¡Error! Marcador no definido.7
Gráfico 19 Opinión sobre si han recibido apoyo del operador logístico para disminuir sus costos de importación	¡Error! Marcador no definido.8
Gráfico 20 Opinión sobre si están enterados de la actual escasez de contenedores que se vive a Nivel Mundial	79
Gráfico 21 Opinión sobre si la escasez de contenedores sea debido a intereses políticos y económicos entre China y Estados Unidos	79

Gráfico 22 Opinión sobre el retorno de operaciones de China después de los primeros contagios... **¡Error! Marcador no definido.0**

Gráfico 23 Factores de mayor impacto para la crisis de contenedores **¡Error! Marcador no definido.1**

Gráfico 24 Opinión sobre si las Mega Compañías sean las que han tomado la mayor cantidad de contenedores **¡Error! Marcador no definido.2**

Gráfico 25 Recomendaciones para tratar de mitigar la escasez se contenedores..... **¡Error! Marcador no definido.3**

AGRADECIMIENTOS

En esta experiencia como estudiante de la Universidad, he compartido con muchas personas que de una u otra manera han ayudado a mi crecimiento, les debo un agradecimiento por mi carrera profesional.

Deseo también agradecer a las personas que sin ningún interés de por medio ayudaron a que este trabajo sea toda una realidad, con sus consejos y siempre dando apoyo en todo momento. A mi tutora MBA. Milena Sotela Ramírez, que con su gran experiencia siempre estuvo ahí para guiarme y darme los consejos acertados para que el trabajo sea un éxito.

Sin duda alguna en especial quiero agradecer a mi familia, quienes siempre han sido el apoyo fundamental para seguir adelante en los momentos más complicados.

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mi familia, muy en especial a mi señora esposa quien fue mi impulso durante todo el recorrido, gracias a ella hoy estoy llegando a ser un profesional.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general, analizar la afectación que ha tenido la cadena de suministro de 10 clientes triple A de la empresa Logística Aire Mar Costa Rica, provocada por el COVID-19, durante agosto del 2020 a diciembre del 2021.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS) en abril del año 2021, la enfermedad por coronavirus (COVID 19) ya logró infectar globalmente a más de 128 millones de personas y causó la muerte de más de 2,8 millones, a más de un año de los primeros casos reportados en la ciudad china de Wuhan. Lamentablemente, el origen del virus sigue siendo un enigma y las investigaciones cada vez se hacen más fuertes y rigurosas.

Lo que sí es una realidad, es que la pandemia de COVID-19 representa una perturbación sin precedentes de la economía y el comercio mundial, ya que provoca la contracción de la producción y el consumo en todo el mundo.

Nada se libra en los últimos meses al impacto de la COVID-19 y el transporte internacional de mercancías no es la excepción. La pandemia ha llegado bruscamente al mercado generando todo tipo de movimientos inusuales, dejando pérdidas que se cuentan por millones de dólares.

Según se ha informado en conferencias de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD), 2020 registró un descenso del comercio marítimo mundial de casi el 10%. Según la Asociación de Comercio Marítimo International Chamber of Shipping (ICS), las pérdidas a causa de la pandemia para la industria marítima han sido de 350 millones a la semana.

Eso no es todo, pese a la caída del comercio marítimo, las tarifas del transporte de contenedores se han cuadruplicado en promedio en los últimos meses, desde los 1.500 dólares a casi 5.000, fenómeno que lastra la recuperación. Existe un desequilibrio del mercado en que la demanda de transporte supera por mucho a la oferta.

El principal escenario de estos números negativos se explica en primer lugar por el cese de operaciones que siguieron a la pandemia, incluyendo cierres de puertos, problemas para reemplazar tripulaciones y nuevos protocolos de transporte para minimizar el contagio. Más difícil fue lo que sucedió en la segunda mitad del 2020, cuando de China regresó a la producción y propició un cuello de botella debido a la escasez de contenedores y poca oferta que llevaron a lo inevitable : el alza desmedida en las tarifas de los fletes internacionales, golpeando de manera directa las materias primas importadas por grandes fabricantes de diversas industrias, y por ende encareciendo los costos finales de la cadena de suministro de empresas comerciales que dependen de estos países de origen como lo es China.

En esta investigación, se pretende además analizar y explicar el origen del por qué las líneas navieras están saturadas, poca disponibilidad de vapores, escasez de contenedores, cuellos de botella en puertos de origen, y el alza desmedida en los fletes internacionales, que afectan directamente a los grandes fabricantes de mercancías y a los precios finales de la cadena de suministros de los importadores en los países de destino, en este caso 10 clientes triple A de la empresa Logistica Aire Mar Costa Rica.

Como metodología se llevará a cabo la aplicación de encuestas a 10 clientes con conocimiento sobre el alza desmedida en los fletes internacionales, que afecta los costos finales a la cadena de suministros de 10 clientes triple A de la empresa Logistica Aire Mar Costa Rica.

Palabras claves: Vapores, Tiempo Tránsito, Cadena Suministro, Escasez Contenedores, Tarifas, COVID-19.

ABSTRACT

The general objective of this work is to analyze the impact of the supply chain of 10 triple A clients of the Logistica Aire Mar Costa Rica company has had, caused by COVID-19, during the second quarter of 2021.

According to the World Health Organization (WHO) in April 2021, the coronavirus disease (COVID 19) has already infected more than 128 million people globally and caused the death of more than 2.8 million, more than a year after the first cases reported in the Chinese city of Wuhan, the origin of the virus remains an enigma.

A reality is that COVID-19 pandemic represents an unprecedented disruption of the world economy and trade, as it causes the contraction of production and consumption around the world.

Nothing can escape from COVID-19 and international freight transport is not the exception. The pandemic has hit the market abruptly, generating all kinds of unusual movements, leaving losses that are counted in millions of dollars.

As reported at United Nations conferences on Trade and Development (UNCTAD), 2020 registered a decline in global maritime trade of almost 10%. According to the maritime trade association International Chamber of Shipping (ICS), losses due to the pandemic for the maritime industry has been \$350 million a week.

That's not all, despite the drop in maritime trade, containers shipping rates have quadrupled on average in recent months, from \$ 1,500 to almost \$ 5,000, a phenomenon that is weighing on the recovery. There is a market imbalance in which the demand for transport exceeds the supply.

The main scenario of these negative numbers is explained in the first place by the stoppage of operations that followed the pandemic, including port closures, problems to replace crews and new transport protocols to minimize spread of the virus. The more difficult part was what happened in the second half of 2020, when China returned to production, which led to a bottleneck due to the shortage of containers and supply, which led to the inevitable rise in international freight rates, hitting directly the raw materials imported by large manufacturers from various industries, and therefore increasing the final costs to the supply chain of commercial companies that depend on these countries of origin such as China.

In this document we want to analyze and explain the origin of why shipping lines are saturated, shortage availability of vapors, shortage of containers, bottlenecks in ports of origin, and the excessive rise in international freight, which directly affects the large merchandise manufacturers and at the final prices of the importers' supply chain in the destination countries, in this case 10 triple A clients of the Logistica Aire Mar Costa Rica company.

As a methodology, surveys will be applied to 10 clients with knowledge on rise in international freight, which affects the final costs of the supply chain of 10 triple A clients of the Logistica Aire Mar Costa Rica company.

Keywords : Vapors, Transit Time, Supply Chain, Containers, Shortage of Containers.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes internacionales

La primera investigación consultada consistió en un artículo publicado en Ciencias de la Salud, denominado “COVID-19 y sus efectos en el comercio internacional”. Quevedo, Vásquez, Quevedo, Pinzón (2020), Caso Ecuador, Ciencias de la Salud. Artículo de Investigación.

Consta del Objetivo General: Analizar el COVID-19 y sus efectos en el comercio Internacional de Ecuador.

La metodología que se aplicó se basó en la revisión bibliográfica de artículos, tesis al igual que documentos emanados de organismos internacionales como la CEPAL, FMI, ALADI, OMC. Se obtuvo la siguiente conclusión: Se consideró que el comercio internacional del país depende de productos básicos importados de países como China, Estados Unidos y la UE, y se analizó que el inicio de la Pandemia por el COVID-19 vino a influenciar y afectar las condiciones de transporte como también el intercambio de mercancías entre países, afectando la economía no solo a nivel nacional, sino a nivel mundial; todos los acontecimientos que se han venido presentando a raíz de la pandemia por el COVID-19 afectaron en Ecuador la reducción de flujos de comercio internacional con los principales socios comerciales, aunado a la caída experimentada por los precios del petróleo lo que coloca a la nación en una situación de vulnerabilidad.

Con la siguiente recomendación: Continuar con los respectivos análisis que permitan identificar aquellos aspectos que influyen negativamente la economía del país en relación con el inicio de la pandemia. Esta investigación fue seleccionada por el investigador debido a su aporte sobre las consecuencias generadas por el COVID-19 en el comercio internacional, consecuencias nada favorables por el mismo. Como segunda investigación que fue realizada por Yancul Y Valdiviezo (2021) " El COVID- 19 y su efecto en las Exportaciones Tradicionales del Perú.

Consta de los siguientes objetivos, el objetivo general de determinar el efecto del COVID-19 en las exportaciones tradicionales del Perú, 2020. Objetivos específicos: Analizar el comportamiento de las exportaciones tradicionales peruanas desde la aparición del COVID-19 en el 2020; e identificar los productos tradicionales menos afectados por la crisis sanitaria originada por el COVID-19 en el 2020.

Se aplica la metodología de tipo básica fundamental y de carácter descriptivo. Y la siguiente conclusión: Se debe de enfocar en realizar un análisis de la de la economía mundial y la afectación que esta ha presentado como consecuencia de la pandemia en las exportaciones tradicionales del Perú, aduciendo que generó una crisis económica que se ve reflejada en la salud económica, la cual se enfoca en la contracción del producto bruto interno del país. Se consideró que el COVID-19 incidió en la caída de las exportaciones tradicionales y no tradicionales generando pérdidas millonarias al extranjero.

Y presenta la siguiente recomendación: Realizar el análisis de las pérdidas económicas que se pueden ver reflejadas en las grandes industrias y los mecanismos de exportaciones, con relación a las paralizaciones del mercado y del transporte a otros países. Importante hay que señalar que se seleccionó este antecedente debido a que analiza las pérdidas económicas para las grandes industrias del mundo debido al COVID 19, que se traducen en millones de dólares.

La tercera investigación consultada fue por Urioste et al. (2020) denominada “Efecto de la pandemia del COVID-19 en el sector arrocero de América Latina y El Caribe, un diagnóstico participativo”

Consta del Objetivo general: realizar un diagnóstico de los impactos de la crisis pandémica en la producción de arroz para el consumo, la utilización de semilla certificada y en el flujo de importaciones, exportaciones, precios; así como las diversas acciones y políticas implementadas para controlar y frenar el alcance de la pandemia del COVID-19 en el sector arrocero de América Latina y el Caribe.

Se trabajó con una metodología que aplica la técnica de revisión documentada sobre datos de la Organización de las Naciones Unidas de la Alimentación y la Agricultura (FAO), las agencias gubernamentales y el Instituto Interamericano de Cooperación para la agricultura para una población conformada por 20 países de América Latina y el Caribe.

Con la siguiente conclusión: los resultados de la investigación dejaron en evidencia que producto de las modificaciones que se han presentado por asuntos de la pandemia para el control y la no propagación de los efectos de la pandemia COVID-19, diez de los países participantes mostraron afectaciones negativas relacionada a la movilización del personal a las zonas de trabajo, baja disponibilidad de insumos para la producción, nueve países reportaron dificultades en el traslado de las cosechas a los puntos de venta y acopio.

Y se presenta la siguiente recomendación: Evidenciar la falta de oportunidades en los sectores de comercio, sustentados en las demandas locales y las afectaciones que el COVID ha representado a los comerciantes y a las exportaciones. Este antecedente refleja otro dato importante que es la movilización de las personas hacia sus lugares de trabajo, afectando las cosechas en este caso, lo que generó en igual forma grandes pérdidas millonarias.

La cuarta investigación consultada corresponde a la generada por Bonomelli (2020) “La pandemia del Coronavirus y su impacto sobre el comercio Internacional; Una mirada sobre el mundo y Argentina”.

Consta del objetivo General: Plantear un análisis de la irrupción de la pandemia por el COVID-19 en el mundo y su impacto en el comercio internacional.

Se utilizó una metodología de carácter exploratoria: Y con la siguiente conclusión: Se consideró que el COVID-19 aceleró comportamientos que ya venían observándose en el comercio mundial, como el comercio de servicios proporcionados por tendencias virtuales o la exacerbación del desarrollo del mundo comercial de lo intangible.

Y se presenta la siguiente recomendación: Analizar el escenario de la globalización al que se enfrentan los comercios, considerando que este será mucho menos complicado, quizás con menores volúmenes de comercio, pero con más valor, hablando claramente de un regionalismo no necesariamente geográfico, sino quizás priorizando patrones culturales comunes y de confluencias culturales, que se encuentran accesibles al mercado. Este antecedente seleccionado es relevante para la presente investigación ya que refleja el aceleramiento de las tendencias virtuales en el comercio mundial, otro dato que agregó valor.

La quinta investigación consultada fue De la Barra, Bocanegra y Mayo (2020) en su investigación denominada “Los efectos económicos sobre el turismo receptivo, la exportación de hidrocarburos y de la industria minera a causa del COVID-19 en el Perú”.

Consta del objetivo general: Analizar los efectos económicos del COVID-19 en el turismo, las exportaciones de hidrocarburos e industria minera en el Perú.

Se utilizó una metodología basada en el análisis de información mediante la observación, y además se utilizaron referencias bibliográficas y documentos escritos.

Se agrega la siguiente conclusión: Los efectos de la pandemia han resonado a nivel internacional, han establecido una crisis económica sobre el Perú y sus actividades relacionadas al comercio internacional. Se evidencia una baja en el precio del crudo que afecta al sector de hidrocarburos, así como en el sector de minería hubo un incremento de la producción de molibdeno, zinc, y hierro.

Y se presenta la siguiente recomendación: Al evidenciar que con la aparición del COVID-19 se da la paralización del sector turismo y de transporte de materias primas en la comercialización extranjera generando pérdidas económicas a ciertos países que superan los 100 millones de dólares, es recomendable establecer estrategias de logística que permitan la intervención de los puertos mejorando la crisis económica del país. Un antecedente que evidencia otra consecuencia generada por el COVID y que es la afectación en el sector turismo. Definitivamente esta pandemia afectó todos los sectores de la economía de los países del mundo entero.

Antecedentes Nacionales

El primer antecedente nacional seleccionado por este investigador se refiere a la realizada por Umaña, (2020) nombrada “Afectación empresarial costarricense desde la llegada de la COVID-19 aplicado a la zona de Perez Zeledón durante el II y III trimestre del año 2020.

Consta del objetivo general: Determinar las afectaciones como las respuestas que han tomado las empresas y el gobierno costarricense desde la llegada del virus COVID 19 al país

Se aplica la metodología de tipo descriptiva debido a que se usa un instrumento de recolección de datos, con la finalidad de adquirir información por parte de fuentes primarias afectadas, como lo son las empresas y demás sectores afectados.

Se presenta la siguiente conclusión: Se determina que la población comercial de Costa Rica no se encontraba preparada para la llegada del coronavirus, las principales preocupaciones que existían en la población no son las que hoy enfrentan, las cuales están muy ligadas a problemas financieros, como lo es el impacto en la liquidez de los negocios para transformar los bienes y servicios en dinero.

Y se presenta la siguiente recomendación: se debe de considerar por parte del gobierno implementar medidas que permitan a las empresas emprender la búsqueda que les ayude a mitigar el impacto del virus en la economía, permitiendo mejorar los problemas a corto y largo plazo, esto como parte fundamental para poder sobrellevar el COVID-19 en el país. Indudablemente, Costa Rica no escapa de las consecuencias de la pandemia, como señala este antecedente seleccionado, que además comprueba que Costa Rica no estaba preparada para semejante problema, que ha causado desempleo, muerte, pobreza entre otros factores lamentables.

El segundo antecedente nacional consultado fue el de Navarro (2020) nombrada “Migraciones en Tránsito Sur-Norte fronteras selectivas y la Costa Rica del COVID-19.

Consta del Objetivo general: Analizar las dinámicas y condiciones migratorias instaladas por la pandemia del COVID-19 en Costa Rica durante el 2020

Utiliza la Metodología descriptiva. Con la siguiente conclusión: El documento considera que el cierre de fronteras implicó un impacto profundo en la movilidad migratoria y de comercio creando caos en las economías globales, sin poder tener resolución de manera inmediata a las situaciones que se presentan.

Y con la siguiente recomendación: se debe de considerar que los cierres de las fronteras vienen a significar descontroles económicos, logísticos y de estrategias de las empresas, pudiendo éstas presentar un desbalance en los diversos mecanismos de intervención económica que los puertos deben de manipular a la hora de reestructurar las salidas y entradas de las mercaderías y de las materias primas que se involucran para poder representar al sector económico en su totalidad, por lo que buenos términos de logística portuaria y de mecanismos humanos permite disminuir el impacto de la pandemia en los comercios. Un antecedente que sin duda alguna refleja el tema de las consecuencias de los cierres de fronteras, la migración entre otros que generó un caos en el comercio y en las personas migratorias.

El tercer antecedente nacional seleccionado es el de Escaith and Khorana, (2021), nombrado “The Impact of the COVID-19 Pandemic on Merchandise Trade in Commonwealth Countries”

Consta del Objetivo General: Identificar y establecer escenarios de recuperación comercial, consenso optimista y pesimista, basándose en los pronósticos económicos elaborados por organizaciones multilaterales.

Presenta una metodología descriptiva puesto que permite obtener una clara idea del fenómeno que se presenta. Y, en conclusión: este informe considera que el impacto del COVID-19 en el comercio mundial y el impacto posterior en los países involucrados en el mercado global presentan implicaciones para la recuperación económica, las simulaciones predicen que la pandemia tendrá un impacto negativo en el comercio globalizado, considerando que la recesión afectará negativamente a todos los países.

Y como recomendación: se considera que antes de reanudar la actividad económica se debe de analizar los efectos negativos de la pandemia, y tratar de prever las nuevas oleadas de infecciones, implementando medidas no solo económicas, si no políticas que colaboren a la mejora del comercio y de la economía. Un antecedente muy interesante que menciona la prevención de las oleadas de infecciones, que, si se analizan al día de hoy, ha sido en Costa Rica un gravísimo problema de contagios que por supuesto tienen afectada la economía de todos los sectores, con indicadores altos de desempleo y pobreza, además de miles de familias que han sufrido la muerte de un ser querido.

1.1.2 Delimitación del problema

En el presente trabajo de investigación se aplicó un cuestionario a 10 clientes de Logística Aire Mar Costa Rica con el fin de analizar la afectación económica que ha sufrido la cadena de suministro provocado por el COVID-19. Esta investigación será de tipo cuantitativa, se aplicarán los mencionados cuestionarios (encuestas) a los responsables del

área de Logística, todos colaboradores de las empresas clientes de Logística Aire Mar Costa Rica.

Este trabajo se realizó entre agosto del 2020 a diciembre del 2021. Todas estas personas residían dentro del Gran Área Metropolitana de Costa Rica (GAM) al momento de la investigación.

1.1.3 Justificación

La razón de la presente investigación se centra en la problemática que atraviesan los principales clientes de Logística Aire Mar Costa Rica con respecto a su cadena de suministro y a la afectación económica en sus costos. La situación que se vive a nivel Mundial debido al COVID-19, ha llevado a que las líneas navieras cuenten con inestabilidad y saturación en sus servicios, afectando directamente el tráfico internacional de mercancías de China hacia el resto del mundo, esto ha provocado que la gran mayoría de los importadores vean afectados sus suministros ya que los tiempos de tránsito han crecido considerablemente pasando de 36 días a 54 días aproximadamente a su destino final, inclusive en unos casos hasta los 65 días, esto quiere decir casi el doble en tiempo de tránsito de lo que se manejaba regularmente. Otro factor importante es el económico, la alta demanda que están teniendo los transportistas navieros hace que se esté viviendo una escasez de contenedores, sus vapores semana a semana salen llenos de los puertos de origen, ocasionando un incremento exagerado en las tarifas.

1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

Una vez considerado lo anterior, es que se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo afectan los tiempos de tránsito extensos y el alza desmedida en los fletes internacionales a las importaciones de los clientes de Logística Aire Mar, en la provincia de San José, Costa Rica, durante agosto del 2020 a diciembre del 2021?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

- ❖ Analizar la afectación que ha tenido la cadena de suministro de 10 clientes triple A de la empresa Logística Aire Mar Costa Rica, provocada por el COVID-19, durante agosto del 2020 a diciembre del 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar el problema en los tiempos de tránsitos extensos y la afectación en las rutas navieras, que ha generado el COVID 19 en la cadena de suministro de los clientes.
- Verificar y analizar la causa en el alza de los precios de los fletes internacionales, que afecta directamente a los importadores para su debida operación.
- Determinar la causa de la escasez de contenedores en China, que conlleva una gran saturación en los puertos y una alta demanda a las líneas navieras en sus servicios para que éstos puedan continuar operando.

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL

En el siguiente capítulo se desarrollará los marcos teóricos, conceptual y contextual de la presente investigación, en la que se pretende que durante la misma se puedan realizar análisis de aquellas teorías que involucran la temática y que permiten al lector comprender y determinar aquellas situaciones que son de relevancia para el desarrollo de la investigación.

2.1 MARCO TEÓRICO

La actual pandemia que enfrenta Costa Rica y el resto del mundo con respecto al COVID-19, viene a presentar desafíos en todos los parámetros posibles en los países, que les sumerge a dificultades en muchas áreas que involucran no solo aspectos de salud, sino además sociales, económicos y ambientales.

La crisis sanitaria genera un impacto de gran importancia en todos los procesos de suministros mundiales, en donde el transporte internacional de mercancía y los diversos procesos de trasiego aduanal, han tenido que verse en la obligación de modificar los procesos que se realizan para que de esta manera se le pueda hacer frente a la emergencia que se vive por el COVID-19.

La logística de transporte es una de las más afectadas, debido al hecho de las medidas que se han tenido que implementar por parte de los gobiernos para restringir la propagación de la enfermedad por parte del coronavirus, como el cierre temporal de fronteras. (UNCTAD, 2020)

Estas medidas inesperadas han producido incertidumbre en todas las personas, principalmente con la interrogante de saber cómo se recuperará la normalidad en las actividades comerciales, e intercambios mercantiles a la hora de exportar e importar materias primas fuera de las fronteras.

Lo anterior expuesto refleja un cambio y una modificación en las economías mundiales y obliga al comercio a tomar medidas de logística que permita mejorar la condición en los puertos a nivel mundial.

2.1.1 El Comercio Internacional

El comercio internacional, involucra actividades fuera de fronteras entre países, que buscan un beneficio propio en el intercambio de las materias, y que además permite que la industrialización se conciba como una actividad necesaria para la economía logrando consolidarse como parte de los mecanismos de interés político, al ser utilizada para consolidar relaciones entre países.

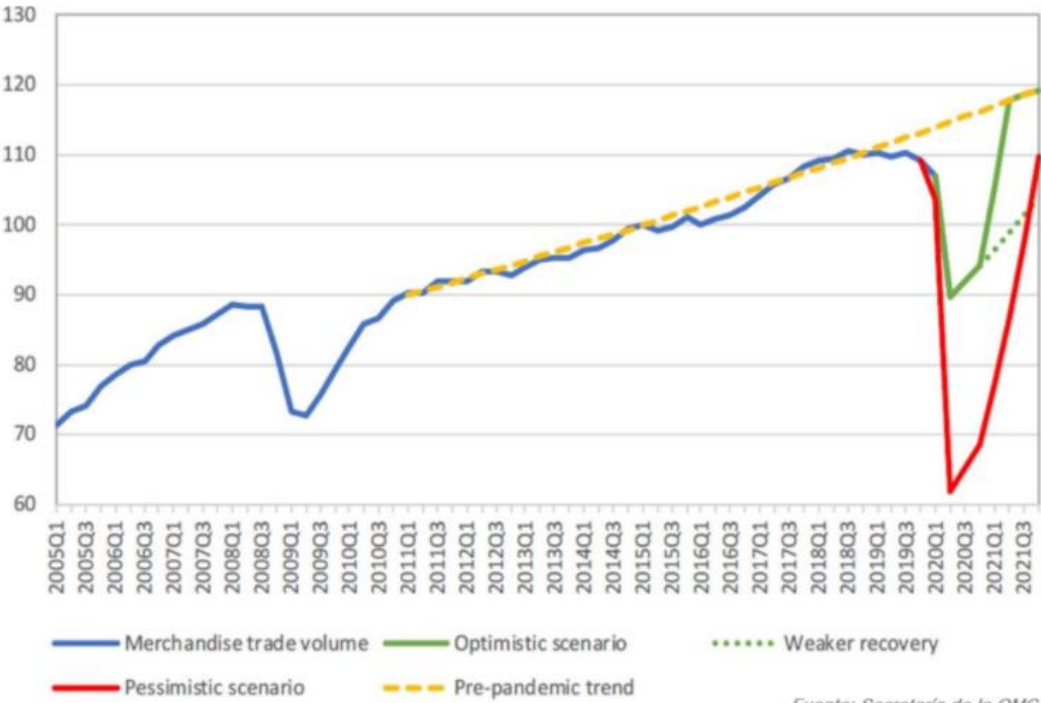
Con el pasar de los años, la globalización del comercio ha venido a representar una estrategia por parte de los países que se involucran, de dar a conocer los productos que éstos comercializan, permitiéndoles ofrecer a nivel mundial una gran variedad de productos y a la misma vez realizar un intercambio, pudiendo importar y variar así el mercantilismo que existe, dando aceptación a diversas culturas, mediante la evolución y la constancia de la importación y la exportación de productos. (UNCTAD, 2020).

Se identifica este tipo de actividad como un mecanismo de comunicación entre grandes potencias económicas, puesto que éstas permiten tanto el ingreso como la salida de productos de otros países y que son necesarios para el desarrollo de otros.

Se considera, además, que la idealización de un mercado globalizado por empresas con exorbitante crecimiento pertenecientes a los países más desarrollados hace que los negocios que apenas inician se fortalezcan, aumentando la productividad privada y la oportunidad de crecimiento por parte de los sectores que buscan crecer en los países menos desarrollados. (UNCTAD, 2020).

Sin embargo y a pesar del escenario planteado los trastornos económicos y sociales que el COVID-19 ha venido a ocasionar, provocan una caída sin precedente del comercio internacional a partir del primer semestre del año 2020, viendo reflejado una disminución del comercio en un 14.3 % lo que indica claramente que esta pandemia pudo generar pérdidas en el comercio mundial que se estiman en más de 6 billones de dólares. (UNCTAD, 2020)

Esto viene a representar un riesgo para los pequeños y grandes comerciantes, involucrando de la misma manera a los empleados que dependen de este movimiento económico de mercancías a nivel de puertos, tanto nacionales como internacionales, por lo que magnificar los impactos de la pandemia en las actividades comerciales internacionales se hace necesario, para lograr focalizar una idea de lo que más requiere atención por parte de los gobiernos en medidas de abordaje, y lograr solventar en cierto punto las debilidades que se han presentado como secuelas del COVID-19.



Fuente: Secretaría de la OMC, 2020.

Figura N°1 Volumen del comercio internacional de mercancías por cuatrimestre, (OMC https://www.wto.org/spanish/news_s/pres20_s/pr862_s.htm)

A pesar de la situación que se enfrenta, para el periodo final del año 2020, según los datos que establece la Organización Mundial del Comercio, OMC, el volumen del comercio internacional se contrajo en un 14.3%, lo que implicaba que la situación se comportaba de forma optimista, por lo que se espera una recuperación de este.

Sin embargo, a pesar del optimismo de debía de tener la conciencia de que, para lograr esta recuperación comercial, las medidas debían de ser establecidas con prontitud y en base a las necesidades de cada país, buscando siempre una alineación de los beneficios en las partes que intervienen.

2.1.2 Afectación de la comercialización Internacional por la Pandemia.

Los cambios en las dinámicas del comercio internacional reflejan lo grave que ha sido la pandemia en temas económicos, la afectación que ésta ha presentado en todos los países genera muchos cambios que resultan significativos para las personas y que produce preocupación a los gobiernos, sobre cómo y cuándo se podrá normalizar la situación, que hoy en día exige a los países reorganizar su rol como actor global para poder identificar oportunidades que les signifique una mejor internacionalización y reanudar una integración en los mercados internacionales.

El debilitamiento comercial que se presenta hoy en día, a nivel mundial se encuentra influenciado por la crisis financiera del 2008-2009, sin embargo este se ha propagado en mayor amplitud a raíz del inicio de la pandemia por el COVID-19, y esto ha hecho que los diferentes gobiernos tomen medidas que han generado graves consecuencias en las economías mundiales, arrastrando consigo a los países de menor desarrollo comercial, a punto de generar crisis

económicas y déficit en las importaciones y exportaciones de aquellas empresas que representan un gran porcentaje del sector empleado, tanto en Costa Rica como a nivel mundial.

Esto confirma que los alcances de la pandemia no solo han generado afectación a nivel del sector salud, sino que además con las diversas situaciones que surgen como consecuencia del COVID-19, en los mercados internacionales y en el traspaso de mercaderías también se han presentado dificultades, que no solo ponen en riesgo a los productores, sino que también a las grandes empresas que dependen de estos productos para continuar en funcionamiento.

La pandemia por COVID-19 tiene las facultades de disminuir el potencial del comercio, esto incluyendo aquellas actividades que se realizan independientemente por tierra, aire o mar, y a pesar de que, durante situaciones del pasado, que han implicado también la presencia de pandemias o de crisis sanitarias, sin embargo, el impacto que ésta genera en ciertas áreas del comercio que son elementales, para reconocer la afectación de la economía de los países de forma generalizada. (Fugazza, 2020)

Se debe de considerar que el aporte de estas actividades depende mucho de la calidad y de las políticas que se manejen en los puertos, y en tiempos de COVID-19, éstas se han tenido que reestructurar para disminuir el impacto de la enfermedad a nivel global, generando un incremento en el desconcierto de los mecanismos que deben de surgir para condicionar en nueva instancia la apertura de los diversos puertos y fronteras.

La disminución de los precios del petróleo es uno de los aspectos de mayor repercusión presente para los países en desarrollo, tanto exportadores como importadores de petróleo, experimentando una caída drástica en los ingresos en concepto de exportación, ocasionando una presión fiscal proporcional al grado de dependencia de las exportaciones del petróleo y provocando

recortes inevitables en el gasto o en la inversión de los sectores sociales e infraestructura. (Fugazza, 2020)

Por lo tanto, se debe de considerar evaluar la importancia del comercio internacional, y la afectación del crecimiento de éste en el país, además de las medidas que se han tomado a nivel de exportación para que de forma relativa se demuestre las mejoras que se han logrado alcanzar ante las medidas drásticas.

La caída de los precios de productos básicos también participa de la carga en estas afectaciones, el bajo nivel de inversión, el deterioro de las cuentas y la depreciación de la moneda. (Fugazza, 2020)

Todo en conjunto debe considerarse tema de importancia en mesas de trabajo de gobiernos para formar un objetivo de interés que permita abordar por parte de los gobiernos, y que además sirva para mejorar las condiciones comerciales a las que se enfrentan las personas que dependen de estas actividades que hoy en día por el tema de la pandemia sufren grandes afectaciones.

Otro de los efectos de la pandemia por el COVID-19, es el aumento de la demanda de artículos e insumos médicos, como los respiradores, los termómetros, desinfectantes de manos, mascarillas y prendas de protección que para el personal de salud y en primera línea involucrado en las necesidades de los gobiernos de mitigar el impacto de la pandemia. (Fugazza, 2020)

Se considera en este trabajo que ante demandas tan necesarias como lo son los insumos médicos, las alternativas y las decisiones deben de ser de forma inmediata, procurando beneficiar no solo al sector salud del país, sino además a las personas que como tal debe de buscar la forma de proveerse de implementos médicos, para su protección y la de su familia.

Si bien este tipo de situación no se veía en el horizonte, y no se visualizó como parte de los problemas de mayor afectación en muchos países, hoy es una realidad que necesita de atención

inmediata. Lo que indica que las alternativas de solución deben buscar favorecer a todas las entidades que intervengan en la mejoría y la toma de decisiones para disminuir los impactos post pandemia.

Con el inicio de la pandemia se produjo un incremento de las medidas relacionadas con algunos equipos médicos y productos alimenticios, como las restricciones a su exportación, lo que provocó que el comercio internacional de esos productos haya aumentado desde entonces. A este respecto, el comercio internacional está contribuyendo de manera positiva a satisfacer la demanda mundial de productos médicos relacionados con la COVID-19. (Fugazza, 2020). Dicha contribución ha logrado disminuir o al menos contener los contagios masivos que pueden suscitarse en media pandemia, obligando a los gobiernos a toma mayores medidas y de mayor impacto, no sólo en la vida de las personas, sino además en la economía global y local de los países. Sin embargo, esto no puede considerarse como medida definitiva ya que implica más allá de lo que es observable por las personas, las medidas deben de tratar de aplacar en su totalidad la problemática que surge.

Hoy en día, esta pandemia viene a superar las crisis anteriores vividas y se visualiza que el compromiso económico de los países será más elevado, por lo que la recuperación tardará más tiempo y tendrán que implementarse nuevas medidas de recuperación que a la fecha no prometen éxito para los sectores comerciales que se encuentran altamente vinculados a la exportación e importación de materias dentro y fuera de Costa Rica.

Se debe considerar que el lograr superar la situación, dependerá en gran medida del gobierno y de las medidas y alternativas logísticas que implementen los puertos, las fronteras y proveedores logísticos, en beneficio de aquellos comercios que dependen de exportar e importar mercancías para lograr de esta manera el éxito del negocio.

Los cierres de las fronteras son una de las medidas empleadas por los gobiernos, disminuyendo las actividades productivas en muchos países que se desarrollan como potencias económicas tales como China, Asia, Europa, América del Norte, países como Estados Unidos y el resto del mundo, generando alto desempleo en los sectores portuarios, empresas de gran desarrollo y pequeñas empresas, de una forma general.

Resulta importante el fortalecer la coordinación y el enfoque integral de las restricciones que manejan los puertos, buscando negociar no sólo los compromisos comerciales internacionales, sino buscar dinamizar los entes encargados de promoción y diversificación de exportaciones, logrando innovar ante la problemática actual que se vive de forma global.

2.1.3 Afectación del comercio marítimo/ aéreo a raíz del inicio de la pandemia por COVID-19

La economía y el transporte marítimo han sido realmente afectados por la crisis internacional que se vive, originando que las grandes economías de países desarrollados tengan una caída a nivel global, presentando grandes pérdidas que no se estiman sean recuperables a corto plazo.

Desde el inicio de la pandemia por el COVID-19, el comercio global marítimo/aéreo tuvo un descenso bastante pronunciado, sin embargo, se considera que el cambio que este mercado ha presentado surge conforme a la afectación por esta pandemia que continúa restringiendo la movilidad del comercio internacional. (UNCTAD, 2020).

La modificación económica que caracteriza esta crisis se identifica por la presencia de cambios radicales en su funcionamiento, y la inestabilidad financiera que se presenta viene a producir cambios en las formas en que se manejan las decisiones y las logísticas empresariales y portuarias. La creatividad y la innovación juegan un rol de suma importancia en donde los seres

humanos tendrán que aportar sus habilidades para lograr soluciones y reinventarse ante un reto de tal magnitud.

Siendo así de considerar, el transporte y la logística internacional se encuentran bajo serias repercusiones, las diversas compañías, las navieras, las aerolíneas y los proveedores de transporte terrestre han visto caer en picada la demanda de los servicios, los trabajadores transportistas han tenido que exponerse al cruce de fronteras en riesgo de cierre, al igual que las aerolíneas han tenido que suspender los vuelos, afectando no sólo al comercio, sino igualmente al turismo. (UNCTAD, 2020)

Por lo tanto, deben buscarse alternativas que faciliten el comercio y que permitan los intercambios comerciales y que logren la reducción de los nuevos costos que se presentan, logrando un impacto positivo en los aspectos económicos que son los que mayor afectación presentan.

Las afectaciones son considerables, puesto que este tipo de comercio es el que se encarga de movilizar el 80% de la expansión comercial a nivel mundial y a nivel nacional, por lo que es relevante el análisis de las medidas que el gobierno tome, y que garanticen la operación de los buques y aviones que trasladen mercadería, y los puertos que se involucren para poder garantizar la funcionalidad de los mercados mundiales.

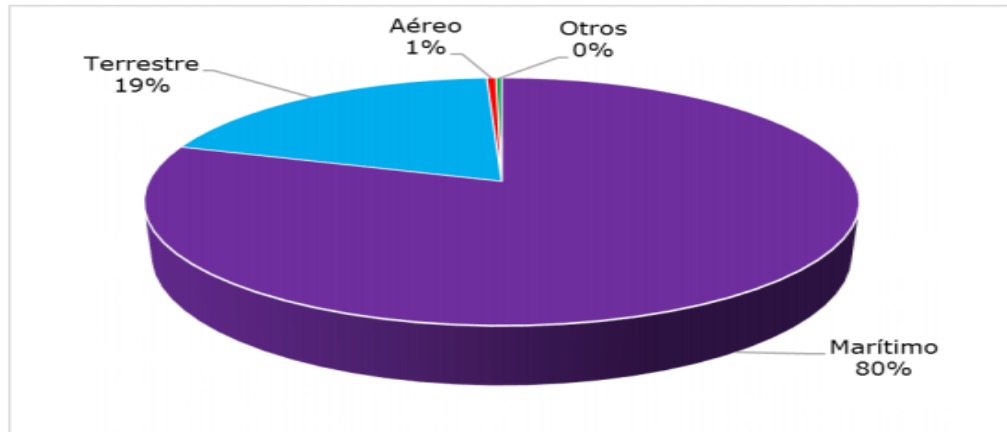


Figura No 2 Representación de las Exportaciones por medios de transportes. (OMI <https://www.imo.org/es/MediaCentre/PressBriefings/Paginas/47-WMD-theme-2016-.aspx>)

Según la Organización Marítima Internacional (2016), se considera que hablar de transporte marítimo es hacer referencia a uno de los puntos de mayor importancia en los temas económicos de los países, y de la misma manera expresa que:

“El transporte marítimo es el vehículo comercial mundial, por lo que se espera que los gobiernos, organizaciones internacionales, la industria y los demás que forman parte de este tipo de trasiego deben de tener en cuenta su importancia como eje central del comercio internacional y de la económica Mundial, que éste representa, la técnica más eficiente en términos de costos, de seguridad y de tiempo para el transporte de la mercancía mundial.” (OMI, 2016)

Todas las medidas que se tomen deben de enfocarse en promover un desarrollo productivo que permita la movilidad de calidad generando mayores trasiegos, importaciones y exportaciones, facilitando de esta manera la participación comercial de los sectores productivos, y mejorando las oportunidades para aquellos que requieren de una apertura comercial a través de los puertos, disminuyendo de esta forma considerablemente aquellas consecuencias que se acarrearán luego del inicio de la pandemia.

Entre los principales aspectos negativos que deben considerarse, que han surgido luego del inicio de la pandemia por el COVID-19, y que han afectado de una forma mayor a los intercambios internacionales, se deben de considerar:

- ✓ Disminución de los volúmenes de carga, aunado a los paros obligatorios o voluntarios en las industrias de los diferentes países.
- ✓ Afectación en los diversos procesos aduanales, relacionado con las medidas sanitarias.
- ✓ Las revisiones exhaustivas o la reducción del número de personas durante los procesos aduanales, lo que implica un aumento de costos y tiempo en las operaciones.
- ✓ Restricciones en los ingresos de mercancías provenientes de Estados Unidos y Canadá, lo que aumentaría los costos en fletes, almacenajes y estadías.
- ✓ Con respecto a los procesos aduanales, también se han presentado diversas modificaciones que afectan los movimientos en el comercio, y que deben de igual manera de manejarse con cautela, para lograr una mejora considerable en las medidas que se tomen.
- ✓ Cambios en los horarios de operaciones.
- ✓ Disminución de los trámites presenciales.
- ✓ Prioridad a transportes de insumos básicos como suministros médicos y sanitarios, lo que provoca un sustancial atraso en el trasiego de otras mercancías.
- ✓ Revisión sanitaria de unidades de transporte.
- ✓ El tiempo de tránsito de mercancías internacionales se ha vuelto más lento y complejo.

(OMI, 2016)

Tomando en cuenta todas estas eventualidades que se vienen presentando en los mercados comerciales y en los procesos aduaneros, se afirma inicialmente la necesidad de mantener el

funcionamiento de las diversas cadenas de abastecimiento mundiales para poder así garantizar de una forma certera los suministros médicos, alimenticios y de materias primas que puedan continuar llegando a los destinos previstos, pero a la misma vez se considera un proceso de toma de decisiones que permita disminuir las afectaciones a los clientes en cuanto a la exportación e importación de mercaderías.

Las debilidades que se presentan hacen que surjan variedad de factores que se enfocan en las demandas de necesidades, manifestándose en el mercado internacional como de gran afectación.

A pesar de la expansión comercial internacional en América Latina y de todas las organizaciones que se encuentran involucradas, no existe forma de garantizar el equilibrio post pandemia, esto desde una perspectiva económica y social: todas aquellas actividades que involucren logística deberán mejorar la calidad y las oportunidades que permitan al sector levantarse, obteniendo un nivel óptimo en la adquisición y envío de las mercarías.

La logística que se trabaje logrará centralizar la atención de los gobiernos en las fallas que presentan las áreas financieras y que están causando un deterioro en los términos de intercambio, lo que implica mejorar los alcances de las oportunidades que se presentan en las condiciones actuales del comercio internacional.

Todo lo anterior surge gracias a los desequilibrios que se presentan en la estructura en el mercado de transporte marítimo de contenedores, que generan gran preocupación a las compañías de transporte quienes buscan someter a mayor vigilancia la capacidad de oferta de estos medios, con el fin de adaptarse a la demanda que obliga a las empresas a adoptar estrategias de mayor rigor para gestionar la capacidad de transporte y disminuir los costos para los comerciantes. (OMI, 2016)

Ante el panorama descrito, las compañías deben utilizar estrategias que les permitan gestionar la capacidad, suspendiendo servicios, la supresión de salidas programadas y las respectivas

modificaciones de rutas mercantiles. Esto refleja un reto de reinventarse lo más pronto posible y que las mismas presenten soluciones disruptivas.

2.1.4 Efectos del COVID-19 en el sistema de comercio multilateral

La pandemia causada por el COVID-19 tiene muchas consecuencias, principalmente en el ámbito económico, que generaron una afectación al comercio multilateral, colocándolo a prueba cuando los países convalidaron medidas unilaterales de mitigación de la crisis con efectos fronterizos. A pesar de todo, el mundo ha mostrado poder sobrevivir a una secuencia de afectaciones y de estancamiento, lo cual representa de alguna forma un retroceso económico a nivel internacional, provocando caídas en las economías mundiales.

También se considera que la crisis afecta el sistema multilateral de comercio en medio de un estancamiento sistémico causado por las constantes tensiones que se generaban a nivel comercial, esto aunado a los cambios de relevancia que se han producido en la forma de realizar las diversas actividades comerciales económicas y sociales llamadas “la nueva normalidad” post COVID-19, la cual debe de considerarse en torno a la logística comerciales que implicarán nuevas orientaciones y modalidades de cooperación comercial multilateral para atender mejor las necesidades de la salud pública, la seguridad y la sostenibilidad del comercio a nivel mundial. Comercio Internacional y desarrollo, 2020.

Por esto las medidas a tomar, deben considerarse urgentes puesto que no sólo afecta uno de los sectores, sino varios de ellos, incluyendo los menos proporcionados y de menores ingresos. Los efectos y las consecuencias de la crisis económica internacional actual reducen el crecimiento y el desarrollo de las economías, desviando el sistema económico del estado de equilibrio trayendo

consigo fenómenos secundarios que obligan a adoptar decisiones según la variación de la afectación.

A raíz de la pandemia está claro que la cooperación comercial se ve afectada por una serie de medidas descoordinadas que restringen y distorsionan el comercio, como las prohibiciones de exportación de determinados productos y bienes esenciales, por las medidas de contención, confinamiento y de rescate financiero y de apoyo a la liquidez a corto plazo. Esto como parte de la crisis y de la llamada fuerza depresiva que permite tomar impulso hacia la disminución de la afectación, por lo que optar por un comportamiento en masa, resulta característico de una respuesta ante efectos económicos negativos, que buscan trabajar en masas para disminuir los impactos económicos a nivel global.

El nuevo escenario es claro en cuanto a que modifica los determinantes de la competitividad y busca minimizar los desastres que ha provocado la caída económica en el mundo como parte de la crisis internacional por el COVID-19; los vínculos entre los comercios y las materias primas han disminuido, y el potencial de trasegar las mercancías que son las que en gran porcentaje levantan la economía de los países, también han sido modificadas negativamente.

2.1.5 Cierres de fronteras marítimas como parte de las afectaciones

A raíz del surgimiento del COVID-19 como parte de una pandemia mundial, se generó una crisis logística a nivel mundial que viene resultando en una afectación a la cadena de suministros de bienes e insumos y encareciendo los costos de producción de las diferentes comercializadoras.

Como parte de la problemática, se presenta la contención del comercio global que se da durante los confinamientos, y que viene a surgir con el cierre de empresas, puertos y fronteras que hacen que el traslado de mercancías se imposibilite haciendo casi imposible abastecer los mercados que se involucran. Logística internacional post pandemia, 2020.

Una vez que se dan nuevamente las aperturas de las fronteras y del comercio, el mundo se enfrenta a una sobre demanda de productos y de materia prima, de alta necesidad que hace que estos trasiegos se colapsen junto con la oferta existente en contenedores para poder movilizarla. Si bien, la demanda en contenedores y la necesidad de exportar no eran temas que generaran impacto en la economía tiempos atrás, hoy día en medio de la crisis por la pandemia se enfrenta un gran problema a regular, puesto que el mundo del transporte se ha detenido de forma abrupta, generando colapso y tensión entre los puertos, sin tener una idea definida de cuándo será posible reanudar sin tantas limitaciones y restricciones comerciales.

Uno de los principales problemas que se enfrentó, cuando se abrieron las fronteras, fue el aumento que se presenta en los tiempos de traslado de mercancías, por la poca disponibilidad de transporte y las tarifas elevadas que surgen como parte de la demanda actual. Los servicios portuarios, los fletes y el equilibrio de los transportes deben ser ajustados, para disminuir las consecuencias de la crisis.

En Costa Rica una de las principales problemáticas que se presentan y que han surgido a raíz de la pandemia, es la logística de importación de materias primas e insumos, asociada al aumento de los costos de operación, que impactan a la mitad de las empresas nacionales, acuerdo a lo investigado.

Estas son consecuencias que claramente no pueden modificarse, y que comprometen seriamente la economía del país, sin embargo, son las que reflejan un déficit en cuanto a situaciones emergentes de cuidado como lo es la pandemia actual, por lo que se considera que debe ser un principio para introducir mejoras en los aportes de logística internacional.

2.1.6 Afectación en los costos de los fletes por el COVID-19

La preocupación por la afectación para los sectores portuarios y marítimos se estructura en la extensión y la profundidad de la crisis internacional por el COVID-19, lo cual claramente ha generado afectación en cuanto a los costos por los fletes y las diversas dificultades que se han generado en las actividades comerciales que involucran puertos y transportes marítimos.

A raíz de la presencia del virus por el COVID-19, las diversas empresas que requieren de la utilización de los puertos para el comercio exterior, deben de enfrentarse a un aumento en los costos de tarifas marítimas, estas elevaciones se estiman entre un 400% y un 1000%, y se considera que genera un sin número de factores que afectan las comercializaciones, presentan aumentos en los comercios electrónicos, esto debido a la necesidad de insumos por la pandemia, además de generar cuellos de botellas en los puertos, aumentos de los precios del petróleo, entre otros.

Además, se debe de considerar que el impacto en las tarifas de los fletes ha sido mayor en las rutas comerciales hacia las regiones en desarrolló donde los consumidores y las empresas son los más perjudicados. (UNCTAD, 2020)

Ante los nuevos desafíos en el escenario mundial se deben formular planteamientos claros en cuanto a materia de puertos, de desarrollo, protección al comercio, avance y trasiego, generación de capacidad y oportunidades que permitan mejorar el panorama de los países.

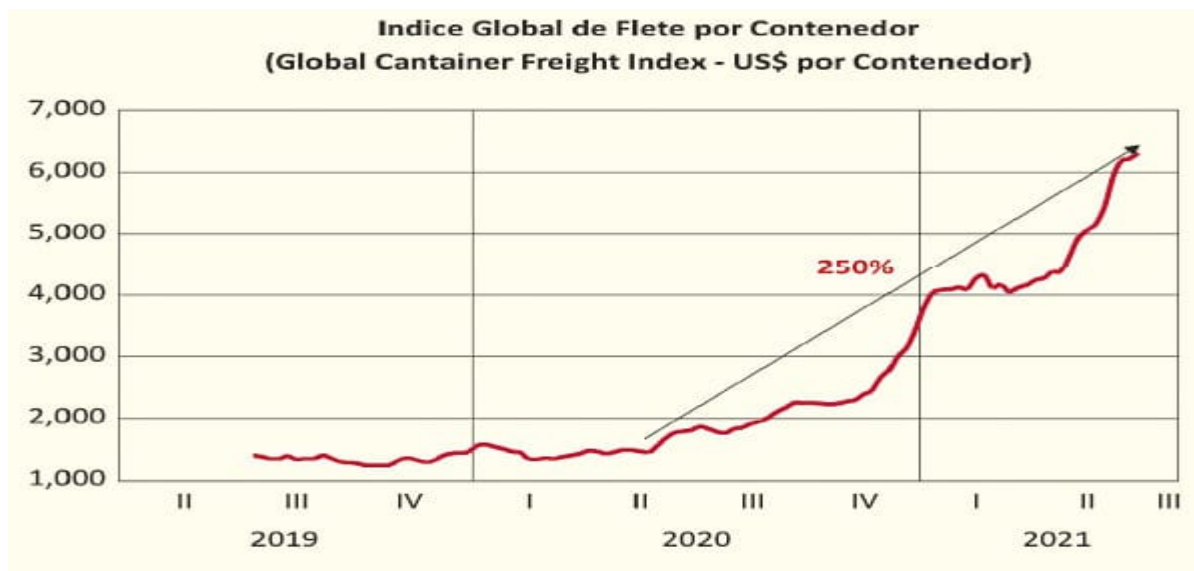


Figura No. 3 Representación del incremento en el costo de los fletes Post COVID-19 (UNCTAD <https://unctad.org/es/news/el-transporte-maritimo-durante-el-COVID-19-por-que-se-han-disparado-los-fletes-de-los>)

2.1.7 Prevención ante futuras crisis de escasez

En el comercio internacional, las operaciones portuarias desempeñan un rol determinante al permitir que los diferentes insumos puedan ser transportados, sin embargo, se deben establecer diversas medidas que controlen las mejoras en las actividades portuarias, y que permitan los arribos y obtención de los barcos, disminuyendo efectos.

Ante el planteamiento de disminuir la probabilidad de que un futuro se presente una escasez de contenedores el informe que proporciona la UNCTAD (2020) describe tres panoramas:

- α Avanzar en las reformas de facilitación del comercio.
- α Mejorar el seguimiento y la previsión del comercio marítimo.
- α Reforzar las autoridades nacionales de la competencia.

Ante estas expectativas se considera que las entidades gubernamentales deben implementar medidas que faciliten el comercio y logren que éste sea menos costoso, además se considera que

los responsables políticos deben de promover la transparencia y fomentar la colaboración a lo largo de la cadena de suministro marítimo con el fin de mejorar el seguimiento de las escalas portuarias y los horarios de las líneas marítimas.

El gobierno es el encargado en situaciones de crisis, como la que se vive actualmente de garantizar que las autoridades nacionales de la competencia dispongan de los recursos y la experiencia necesarios para investigar las prácticas potencialmente abusivas en el sector del transporte marítimo.

Lo anterior sin generar discrepancias en los sectores exportadores, pero a la misma vez permitiendo los abordajes de las problemáticas presentes en los diversos sectores empresariales, dando un aporte positivo a la toma de medidas de contención.

2.1.8 Escasez de contenedores y la afectación al comercio internacional

El confinamiento asociado a la pandemia por el COVID-19, vino a generar consecuencias graves en los puertos como la reducción en la cantidad de trabajadores, los cierres de agencias logísticas y la reducción de barcos en las navieras, a esto se le anexó el costo por los fletes y la escasez de contenedores con respecto a los diversos puertos establecidos.

China fue quien protagonizó esta problemática en cuanto a la escasez de contenedores debido a la participación que tenía en las exportaciones masivas de productos tecnológicos y otros insumos, lo que generó que incrementara notablemente sus exportaciones a otros países, de una forma seguida y más fuerte, aún en años anteriores a la crisis pandémica.

Se consideró que la principal problemática fue el hecho de que la cadena de logística comercial internacional no se encontraba en capacidad para mantener el ritmo comercial que

impuso este país asiático. Los contenedores en países como Estados Unidos duraban en evacuarse, por la poca mano de obra con la que contaban, esto por el hecho de que no existía gran cantidad de personal encargado del traslado de los contenedores hacia el exterior del país, lo que hizo que se presentara una demora en el despacho de contenedores y además se diera un incremento en los costos. Logística internacional post pandemia, 2020.

Esto no implicaba mencionar que no existía la capacidad de dar cobertura a la necesidad de contenedores por parte de los países, sino que la movilización de éstos era casi imposible por todas las dificultades que se presentaban en los puertos, ante la restricción de entradas y salidas para disminuir el impacto del COVID-19 en las poblaciones mundiales.

Otras de las situaciones que se toman en consideración en la presente investigación con base a la escasez de los contenedores, es la reducción de los barcos por parte de las empresas navieras y la disminución de las exportaciones de Estados Unidos hacia China.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

2.2.1 Estudio y Previsión de la demanda

Realizar estimaciones de las demandas de los clientes además de planificar la producción y la reducción de las mismas demandas incluye parte de las dinámicas que involucran el estudio y la previsión de la demanda en cuanto a actividad portuaria se refiere.

Esta actividad reviste importancia porque proporciona estimaciones de ventas futuras de la empresa y mediante la implementación logra reducir la incertidumbre que genera los procesos de tomas de decisiones en las organizaciones y que además permiten la organización. (una perspectiva de marketing, s.f.).

Sólo logrando prever y priorizar la demanda de mayor valor en los mercados internacionales se logrará disminuir la incertidumbre que genera las complicaciones internacionales que se enfrentan en tiempos actuales de pandemia, considerando este tipo de mecanismo una necesidad de primer nivel en la comercialización internacional.

2.2.2 Logística Empresarial

Aplicar un enfoque sistemático al manejo total de los flujos de información de materia, servicios, proveedores de materiales primas desde un punto hasta el destino final, influye en una cantidad variada y diversa de actividades que se pueden definir como básicas de cualquier empresa, y las cuales siempre se encontraran enfocadas en satisfacer las necesidades de la demanda de los clientes, en base a la proyección real, la planificación y el manejo de las capacidades de producciones con las que se cuenta en una organización.

La logística empresarial como tal se puede definir como aquellos procesos de mejoras continuas y buenas prácticas organizacionales, de planificación, dirección, control y gestión de la logística aplicada a minimizar tiempos y maximizar producción efectiva en el trabajo. (Lao, Vega, Marrero y Pérez, 2017)

Según Lao et, al. (2017) considera que la logística empresarial es la acción que se encuentra dirigida a garantizar las actividades de diseño y dirección de los flujos materiales, informativos y financieros desde la fuente de origen hasta el destino final. Es por eso que la logística empresarial hace referencia a un proceso operativo que articula a los recursos humanos, materiales y económicos, con la única finalidad de alcanzar los ingresos para la empresa y así cooperar de forma responsable en el contexto frente a las necesidades mencionadas.

La logística es fundamental para cualquier organización desde el punto de vista de estrategia, puesto que permite el planeamiento de ésta y por ende la organización de las actividades con las que se trabajara dentro de la organización y fuera de ella hasta el cumplimiento de los objetivos. Esta como tal no debe de verse como un tema nuevo, ya que es parte esencial de la organización empresarial y de la productividad de la empresa, busca la optimización de las estrategias y de los recursos mediante la gestión inteligente de innovaciones y decisiones que favorecen el comercio.

2.2.3 Logística Internacional

Mediante una logística internacional se permite que las empresas logren comercializar los productos en el mercado mundial, basando sus funciones de forma primordial en aquellas actividades que permiten los comercios.

La logística internacional es un conjunto de operaciones destinadas a transportar materias primas productos finalizados desde un país de origen hasta el país de llegada, en donde se utilizarán los recursos recibidos para la fabricación de productos o para la comercialización directa del mismo. (Lao, Vega, Marrero y Pérez, 2017)

Desde esta perspectiva la logística internacional reviste la importancia porque por medio de ésta se permite el realizar los diversos intercambios comerciales a nivel mundial y esto genera utilidad para las diferentes empresas que se involucran, y por ende al país le proporciona una estabilidad económica de importancia vital para las proyecciones económicas.

2.2.3.1 Características de la Logística Internacional

Caracterizar la logística significa mencionar las acciones que incluyen actuaciones dentro de los canales de comunicación internos y externos, que permiten la coordinación adecuada en los trasiegos de empresas.

Entre las características más sobresalientes de la logística internacional, se puede mencionar:

- Globalización.
- Transporte multimodal.
- Estandarización.

Estas características engloban acciones coordinadas que permiten mejorar los tiempos de distribución y de entrega de las empresas internacionales a través de los puertos.

2.2.3.2 Funciones de la Logística Internacional

- Embalaje y etiquetado: Dentro de las implicaciones de la función de la logística se encuentra el proceso de empaquetar y envolver el producto a transportar para que este llegue en las condiciones óptimas a su destino final.
- Transporte de larga distancia: La cadena de suministro global consiste en el proceso de hacer llegar el producto desde el país de origen hasta el país destino.
- Almacenamiento
- Aduanas: Es un proceso de inspección, y de evaluación de la mercancía en el cumplimiento de normativas legales y fiscales vigentes para la distribución en el país importador.
(Lao, Vega, Marrero y Pérez, 2017)

En consideración con lo anterior debe de manejarse la conceptualización de que las funciones de la logística van mucho más allá de considerar que simplemente es el transporte de mercancías entre países, es un proceso que debe determinarse formado por una gran

cantidad de acciones y funciones que permiten ofrecer a los consumidores el producto con todas sus garantías, logrando así el tiempo y la forma de acuerdo con las necesidades y exigencias del mismo.

2.2.4 La globalización en el transporte marítimo

La globalización es definida como “hacer global o mundial en alcance o aplicación” y en contexto de comercio y de transporte que tiene y representa un alto impacto en la producción y en el consumo, así como una creciente necesidad de transporte entre los productores y los consumidores. Por medio de este tipo de comercialización las empresas buscan localizar los productos en áreas donde puedan producirlas a menores costos, al igual que buscan reducir los costos en transportes. (Arango, Romano y Zapata 2016).

Considerando que el negocio marítimo es una de las industrias de mayor auge en el mundo se debe de trabajar en la importancia de globalizar los comercios con el apoyo marítimo, buscando de alguna manera el bienestar del comerciante y el éxito de la transacción dentro del traslado de la mercancía de un país a otro.

2.2.5 Desarrollo portuario

Proponer mejoras en los sistemas portuarios, permite incrementar los niveles de eficiencia y de competitividad, además de incentivar ideas de desarrollo dentro de los comercios internacionales que abastecen los países comerciantes.

Este aspecto menciona los avances tecnológicos de estructura e infraestructura, que se implementan en los puertos, para poder dar respuesta a las demandas mundiales del transporte marítimo, de la misma forma esta involucra los modelos de gestión que se adoptan y que han logrado demostrar que mejorar la eficiencia portuaria en lo que a disminución de tiempo de operaciones y calidad de los servicios refiere. (Arango, Romano y Zapata 2016).

Una buena demanda debe de ser cubierta por un excelente plan de contingencia y abordaje lo cual implica que es toda una logística que surge a raíz de los puertos y que éstos no sólo cumplen con la función de almacenar los productos, sino además de velar por la buena manipulación de las mercaderías que se transportan dentro y fuera del país.

2.3 MARCO CONTEXTUAL

2.3.1 Fundación

Esta empresa fue fundada en 1988 por el señor Alex Chan en Hong Kong, más o menos por ahí del año 1991 se establecen oficinas de AIR SEA WORLDWIDE en ciudades como Panamá y la Zona Libre de Colon- Panamá. En 1992 esta empresa instala su primera oficina en China, estableciéndose en años posteriores en ciudades como Taipéi en Taiwán, en Santiago Chile, hasta que en 1998 logra consolidarse en nuestro país en la provincia de San Jose, en el cantón de Montes de Oca en San Pedro.

Esta empresa cuenta con el compromiso de ofrecer un servicio mundial y de valor agregado con el fin de mantener la competitividad con otras industrias y de esta manera ofrecer un servicio que ofrezca al cliente mayor satisfacción.



Figura N° 4 Escudo de la empresa
Fuente: (AIR SEA WORLDWIDE, 1988)

2.3.2 Organigrama de la Empresa

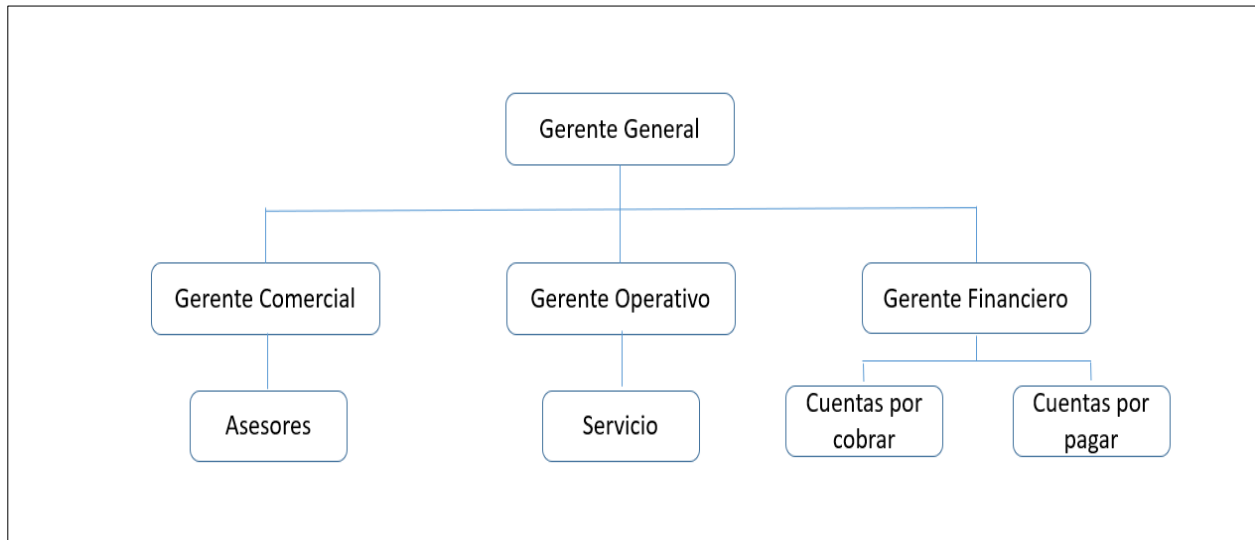


Figura N° 5 Organigrama

Fuente: (AIR SEA WORLDWIDE, 1988)

2.3.3 Visión de la empresa

La visión de esta empresa es la de consolidarse como un agente de carga y proveedor de servicios logísticos, confiables, profesionales y con iniciativa, en donde cuyos clientes, proveedores y empleados tengan claro el respeto al máximo y logren identificarse y enorgullecerse a largo plazo. (AIR SEA WORLDWIDE, 1988)

2.3.4 Misión de la Empresa

Brindar a los clientes servicios de transporte marítimo y aéreo, además de servicios logísticos confiables y que además sean competitivos de máximo valor, añadido por todo el mundo, con el objetivo de satisfacer las cambiantes necesidades logísticas de nuestros clientes. (AIR SEA WORLDWIDE, 1988)

2.3.5 Valores de la Empresa

- α Estabilidad del recurso humano de la empresa.
- α La Confianza, el respeto, el compromiso y el trabajo en equipo.
- α Ética profesional.
- α Orgullosos.
- α Oportunidad de desarrollo profesional y personal.
- α Ambiente laboral grato y seguro.
- α Buena comunicación.

(AIR SEA WORLDWIDE, 1988)

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico en toda investigación constituye parte fundamental del proceso de investigación. En el siguiente apartado se contemplan aspectos como el tipo de estudio, el enfoque de investigación y la descripción de técnicas e instrumentos utilizados, estableciendo también una delimitación espacial y temporal, con la población, y las fuentes de información.

3.1 ENFOQUE

En una investigación resulta muy valioso tener claro el enfoque que se desee dar, ya que éste representa diferentes caminos para resolver el problema de investigación, ninguno es mejor que otro, únicamente resulta de gran utilidad determinar el más conveniente para el estudio. A continuación, se detallan los enfoques existentes para una mejor comprensión de éstos.

El enfoque cuantitativo es el “conjunto de procesos organizado de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones”. (Sampieri, 2018, pág. 5-6). Este tipo de enfoque conlleva todo un proceso, cada uno precede al siguiente, por lo que se recomienda se utilizado cuando se deseen analizar hipótesis y fenómenos con base a una medición numérica y análisis estadístico.

En cuanto al enfoque cualitativo Sampieri (2018), hace referencia a lo siguiente:

Se estudian fenómenos de manera sistemática. Sin embargo, en lugar de comenzar con una teoría y luego "voltear" al mundo empírico para confirmar si ésta es apoyada por los datos y resultados, el investigador comienza el proceso examinando los hechos en sí y revisado los estudios previos, ambas acciones de manera

simultánea, a fin de generar una teoría que sea consistente con lo que está observando que ocurre. (pág.7).

Es válido indicar que este tipo de enfoque no es tan específico como la indagación cuantitativa, el surgimiento de preguntas pueden darse en cualquier momento del estudio, la búsqueda y consulta de información es muy diversa, además de dinámica, ya que es un enfoque muy flexible.

Con relación con el enfoque mixto se dice que, “entrelaza a las dos anteriores (cuantitativa y cualitativa) y las mezcla, pero es más que la suma de las dos anteriores e implica su interacción y potenciación” (Sampieri, 2018, pág. 10). Este enfoque es versátil y ambos métodos pueden fusionarse o precederse uno al otro dependiendo la conveniencia del estudio.

Tomando como referencia las definiciones anteriormente detalladas, se define que el enfoque de la presente investigación es de carácter cuantitativo, ya que pretende recabar datos, cifras y valores numéricos que arrojaran estadísticas tras su análisis, con la intención que estos respalden la prueba de las hipótesis.

3.2 ALCANCE

Dependiendo del carácter de las investigaciones con enfoque cuantitativo, éstos se clasifican en distintos tipos de alcances, siendo este exploratorio, descriptivo, correlacional, explicativo o causal, a continuación, se detallan las definiciones de cada de estos para un mejor entendimiento de sus características.

En cuanto a los estudios exploratorios “se llevan a cabo cuando el propósito es examinar un fenómeno o problema de investigación nuevo o poco estudiado, sobre el cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes” (Sampieri, 2018, pág. 106). Este tipo de metodología permite definir un problema, generando un análisis previo del contexto y del entorno de la información existente sobre el tema, con la intención de conocer a fondo sobre el tema y establecen precedentes para futuros estudios.

En relación con los estudios de alcance descriptivo Sampieri, (2018) hace referencia a lo siguiente:

Pretenden especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, miden o recolectan datos y reportan información sobre diversos conceptos, variables, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o problema a investigar. (pág. 108).

Este enfoque tiende a medir de una manera más independiente las variables en cuestión y son útiles para medir las dimensiones del contexto con mucha más precisión, la idea es generar una medición de cada uno de los atributos que tenga el problema definido.

A su vez, el estudio correlacional “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (Sampieri, 2018, pág. 109). El enfoque correlacional, genera una asociación de las variables para determinar su relación en base a datos estadísticos, es útil para medir y cuantificar

las vinculaciones entre ellas y es importante valorar que entre más variables sean objeto de estudio mayor es la fuerza de las relaciones generadas.

Por otra parte, los estudios que cuentan con el enfoque explicativo o causal “van más allá de la descripción de fenómenos, conceptos o variables o del establecimiento de relaciones entre éstas; están dirigidos a responder por las causas de los eventos” (Sampieri, 2018, pág. 110). Por lo anterior, este enfoque tiene busca determinar las causas de los sucesos estudiados.

Se define la presente investigación con un alcance correlacional-causal ya que se analizarán diversas variables que interactúan entre sí, para comprobar el efecto de una sobre la otra y determinar las causas que generan la existencia de un hecho, valorando este como un efecto.

3.3 DISEÑO

El presente estudio es de naturaleza cuantitativa ya que “pretende describir, explicar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos. (Sampieri, 2018, pág. 7). Lo anterior hace referencia a que la intención primordial es la prueba de las hipótesis, sus formulación y demostración de la teoría.

Las investigaciones de carácter cuantitativo pueden ser experimentales o no experimentales, a continuación, se detallan dichos conceptos.

Respecto a los diseños no experimentales Sampieri. (2018), hace referencia a lo siguiente.

Los diseños no experimentales implican investigación que se efectúa sin manipular deliberadamente variables. Es decir, trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar o medir

fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos siguiendo siempre el planteamiento del problema. (pág.107).

Por lo tanto, se establece que en diseños no experimentales se pretende observar el contexto en el que se desarrolla la situación y se gestiona un análisis para obtener información relevante. Ahora bien, los diseños no experimentales se dividen en trasversales o longitudinales, por lo que se detallan las definiciones de éstas.

Los diseños de investigación transversal “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede”. (Sampieri, 2018, pág. 9). Cuando se elaboran diseños bajo esta modalidad, los datos son recolectados una única vez, en un momento dado, por lo que el investigador no regresa tiempo después a recolectar los mismos datos de los mismos sujetos.

En relación con los diseños longitudinales Sampieri. (2018), indica que:

Se fundamentan en hipótesis de diferencia de grupos, correlacionales y causales. Estos diseños recolectan datos sobre categorías, sucesos, comunidades, contextos, variable, o sus relaciones en dos o más momentos, para evaluar su evolución. Los diseños comprenden una población, una subpoblación o a los mismos casos o participantes. Los cuales se recolectan datos en diferentes momentos o periodos para hacer inferencias respecto al cambio, sus determinantes y efectos. Por lo común, tales puntos o periodos se especifican de antemano. Son pues, estudios de seguimiento. (p110).

Los diseños longitudinales se ejecutan en varios periodos a lo largo del tiempo, esto con la intención de dar seguimiento al fenómeno estudiado inicialmente, así visualizar el comportamiento y evolución al pasar de los días, semanas o años.

Por otra parte, respecto a los estudios experimentales Sampieri. (2018), brinda la siguiente acotación:

Es un estudio en el que se manipulan intencionalmente una o más variables independientes (supuestas causas o antecedentes), para analizar las consecuencias que la manipulación tiene sobre una o más variables dependientes (supuestos efectos o consecuentes), en una situación que controla el investigador. (pág. 98).

En este tipo de estudios el investigador pretende establecer el posible efecto de una causa, por ese motivo juega con las variables y las manipula para lograr establecer determinaciones sobre ellas.

Con referencia a la información suministrada, se establece que el presente estudio dispone de un diseño no experimental, ya que no se pretende manipular ninguna de sus variables, la finalidad es poder visualizar el panorama en su contexto natural. Además, es transversal ya que abarca el estudio en un solo periodo de tiempo, en este caso corresponde al tercer cuatrimestre del año en curso.

3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO

La unidad de análisis es aquella “de la cual se extraerán los datos e información final”. (Sampieri, 2018, pág. 198). Por lo que pretende especificar el conjunto de individuos de los cuales se van a medir o estudiar los temas de interés.

3.4.1 Población

Según hace referencia Pimienta, (2018), “a ese conjunto, compuesto por la totalidad de los elementos, individuos o factores que forman parte de nuestro objeto de estudio y, en lugar y tiempo determinados, que poseen cualidades similares y observables, se le denomina población”. (pág.59). Es decir, la población es el todo, sobre el cual se dirigen esfuerzos para generar una efectiva recolección de datos.

En la presente investigación participarán diez clientes triple A de la empresa Logística Aire Mar Costa Rica.

3.4.2 Tipo de muestra

Según Pimienta, (2018), “una muestra es una parte del total de la población, cuyas características resulten similares y, por lo tanto, representativas de la totalidad de la población”. (pág. 59). En una muestra no se deben incluir aquellos que no pudieron ser parte del estudio por algún motivo.

Al ser un estudio cuantitativo, puede presentar un tipo de muestra probabilística o no probabilística, a continuación, se detallan sus características para una mejor comprensión.

En relación con las muestras probabilísticas Sampieri, (2018) refiere lo siguiente:

Todas las unidades, casos o elementos de la población tienen al inicio la misma posibilidad de ser escogidos para conformar la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño adecuado de la muestra, y por medio de una selección aleatoria de las unidades de muestreo. (pág. 200).

Se puede entender este tipo de muestra como un subgrupo donde todos los elementos de esta tienen la misma posibilidad de ser elegidos.

En lo relacionado con las muestras no probabilísticas “la elección de las unidades no depende de la probabilidad, sino de razones relacionadas con las características y contexto de la investigación” (Sampieri, 2018, pág. 200). En este tipo de muestra la selección de los participantes va a depender del objetivo e interés de la investigación y sus características.

Por lo anterior, se define que el presente estudio dispone de un tipo de muestra no probabilística, ya que la elección para participar en el mismo va a depender de los criterios y objetivos de la investigación, es este caso los sujetos que interesa incluir son específicamente los clientes triple A de una empresa del sector privado dedicada a trabajar en logística de importación y brindar servicio al cliente en ese campo.

3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión

A continuación, se presentan los criterios de inclusión y exclusión de la muestra de esta investigación.

Criterios de Inclusión	Criterios de Exclusión
Clientes triple A de la Empresa Aire Mar Costa Rica	Clientes de otras empresas del sector
Clientes con inconvenientes en la logística de la cadena de suministro.	Clientes a los que la situación de la pandemia no ha generado afectación alguna en el trasiego de mercaderías.
Clientes con afectación de criterio importante en los aspectos económicos que se asocian al	Clientes en donde la materia prima o los insumos y materiales de comercio de la empresa no requieran del trasiego de

<p>trasmiego de mercancía tanto fuera como dentro del país.</p>	<p>mercadería por parte de los diversos canales de comercialización externa.</p>
---	--

Tabla No 1 Criterios de inclusión y exclusión

Fuente: Elaboración propia.

3.4.4 Consideraciones éticas

Respecto a los principios de ética requeridos en toda investigación con contextos educativos, por Espinoza & Calva (2020), se refiere lo siguiente:

La ética como constructo social que regula la conducta de los individuos en un contexto dado como resultado de la praxis moral que responde a un momento histórico concreto. Las investigaciones educativas se fundamentan en los principios de, respeto, beneficencia y justicia. (pág.333).

La ética resulta ser un factor muy influyente en los estudios de investigación, ya que de esto depende la confiabilidad y fidelidad de los datos, así como el respeto a la verdad, además de la confidencialidad de los aportes resultantes del estudio.

La información que se obtenga en el presente estudio será utilizada únicamente para los fines de interés de la investigación. Los participantes serán contactados mediante correo electrónico o vía celular, con la intención de hacerles llegar mediante un enlace el cuestionario por completar. Por otra parte, habrá de previo establecida una fecha límite para que puedan emitir sus respuestas, con la finalidad de iniciar con el análisis de resultados según los establecido.

Es importante mencionar que se hará de conocimiento de los participantes el propósito de la investigación, haciendo énfasis en que sus datos personales e identidad no serán reveladas bajo ningún motivo, serán de carácter confidencial, de modo que el investigador no sabrá como respondió un determinado teletrabajador, esto para tranquilidad de los encuestados,

adicionalmente si alguna persona no se encuentra cómoda en responder alguna pregunta, puede omitirla ya que serán opcionales, o bien si algún colaborador considera que no está cómodo puede decidir no participar y notificar al investigador.

3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Los instrumentos de recolección de datos es el principal recurso del que debe valerse el investigador para extraer la información desea y así generar un acercamiento a los fenómenos estudiados, tal como explica Sampieri. (2018):

Recolectar los datos significa aplicar uno o varios instrumentos de medición para recabar la información pertinente de las variables del estudio en la muestra o casos seleccionados (personas, grupos, organizaciones, procesos, eventos, etc.). Los datos obtenidos son la base del análisis. Sin datos no hay investigación. (pág. 226).

Es importante seleccionar un instrumento de recolección de información ideal para el tipo de estudio en marcha y de esta forma se refleje de forma oportuna la realidad de las variables estudiadas.

En la presente investigación se selecciona al cuestionario como método de recolección de información o datos cuantitativos, Sampieri. (2018), lo define de la siguiente manera.

Es un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que se van a medir. El contenido de las preguntas de un cuestionario es tan diverso como los aspectos que evalúa”. Fundamentalmente, se consideran dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas. (p.155)

Entre las ventajas que ofrecen los cuestionarios es que son una manera práctica de obtener la información requerida, para lograr esto se pueden realizar preguntas abiertas o cerradas, mismas que caracterizan a continuación:

En relación con las preguntas cerradas Sampieri. (2018) detalla lo siguiente:

Presentan a los participantes o sujetos categorías u opciones de respuesta que han sido delimitadas previamente, para que escojan una (cuando son mutuamente excluyentes) o varias (en el caso de respuestas múltiples) dependiendo de la clase de pregunta”. Pueden ser dicotómicas (dos posibilidades de respuesta) o tener varias opciones de contestación. (p.155)

Este tipo de preguntas son fáciles de codificar y se obtiene información muy concreta, además de facilitar la presentación de datos, sin embargo, representan una limitación en la respuesta. Por otra parte, las preguntas abiertas “no delimitan de antemano las opciones de respuesta, por lo cual el número de categorías es muy elevado y puede variar”. (p.155), este tipo de preguntas aportan más detalle en las respuestas por la diversidad de elementos obtenidos, además requieren más tiempo a la hora de analizar y presentar la información.

En este estudio se utiliza el tipo de instrumento de recolección de datos, con la conformación de preguntas cerradas y preguntas abiertas, el cuestionario se aplica de manera autoadministrada, lo que quiere decir que es entregado directamente a los participantes para llenar la información de éste. El mismo es entregado de manera individual a cada uno de los colaboradores por medio de correo electrónico.

3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS

En relación con las variables, en el caso de estudio cuantitativos estas se categorizan de dos formas; las conceptuales y las operacionales, por lo que se amplía información sobre las mismas. En cuanto a la variable conceptual o constitutiva, “es aquella que precisa o indica con otros términos cómo vamos a entender una variable en el contexto de nuestra investigación”. (Sampieri, 2018, pág. 136). Este tipo de definición usualmente es obtenido de un diccionario, enciclopedia u otro medio avalado por la comunidad científica o profesional. Por otra parte, una variable operacional “consiste en el conjunto de procedimientos, técnicas y métodos para medir una variable en los casos de la investigación. Sampieri, 2018, pág. (137). Este tipo de variable indica lo que es necesario hacer para recolectar datos de una variable.

3.7 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Objetivo Especifico	Variable	Definición conceptual	Definición Operacional
Identificar el problema en los tiempos de tránsitos extensos y afectación en las rutas navieras, con el objetivo de ver cómo ha impactado la cadena de suministro de los clientes.	Estrategias de Logística en el comercio de mercadería	La estrategia logística es toda aquella medida empresarial que se lleva a cabo para el movimiento integral de una empresa.	Conocimiento técnicas de logística internacional
Verificar y analizar la causa en el alza de los precios de los fletes internacionales, que afecta directamente a los importadores.	Los recursos utilizados por la empresa para afrontar el alza en los precios de los fletes.	Los recursos son medios que las organizaciones poseen para realizar sus tareas, y lograr sus objetivos.	Aplicaciones tecnológicas Estrategias para el control de la logística

Determinar la causa de la escasez de contenedores en China, que conlleva una gran saturación en los puertos y una alta demanda a las líneas navieras en sus servicios.	Un plan de marketing internacional con buena gestión de transporte y logística	Documento que elaboran las empresas a la hora de planificar un trabajo, proyecto o negocio en particular, en este señalan cómo pretenden lograr sus objetivos de marketing y de este modo se facilita y se gestiona los esfuerzos.	Exploración de nuevas técnicas de comercio. Mecanismos de para disminuir la saturación de puertos por la demanda de contenedores.
--	--	--	--

Tabla N° 2 Operacionalización de las Variables.
Fuente: Elaboración propia.

3.8 ESTRATEGIAS PARA ANÁLISIS DE DATOS

Con la información que se recolecte por parte de los sujetos en estudio, se realizará una tabulación de la información que se fundamente en las variables utilizadas dentro de la investigación.

A la misma vez esta se representará por medio de cuadros y gráficos en donde se presente los contenidos de la encuesta y la respuesta de los participantes debidamente graficados. Esto permite al investigador en base a esta información plantear las diversas conclusiones y las recomendaciones que se hacen en torno a la investigación y que permitirá a la empresa Logística Aire Mar Costa Rica mejorar la cadena de suministros de diez de los clientes Triple A, de la empresa.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. GENERALIDADES

El enfoque cuantitativo aplicado sobre la presentación de la metodología de la investigación se hizo a través del análisis de la afectación y del instrumento para obtención de datos, por medio de una encuesta que permitió un método directo de información, un cuestionario amplio con preguntas claves a 10 clientes triple A de la empresa Logística Aire Mar Costa Rica S.A.

4.1.1 Fases previas a la aplicación de los cuestionarios y la entrevista.

La realización de las preguntas para los 10 clientes de **Logística Aire Mar Costa Rica** tenía como objetivo responder al objetivo general y a los objetivos específicos que se plantearon.

Cada pregunta realizada brindó una valiosa información con resultados son concretos que se utilizaron para la analizar efectivamente los resultados y poder compartir con los lectores de esta investigación tan interesantes resultados.

4.1.2 Características del perfil de las personas encuestadas.

El perfil de los profesionales encuestados está compuesto por personas que trabajan en el día a día en la logística de las importaciones y exportaciones de sus empresas, tienen a su cargo puestos de Encargados de Logística o en algunos casos se encuestó al Gerente General y dueños de la compañía. Por este motivo las respuestas obtenidas con la aplicación de la encuesta son claves para lo que se pretende lograr en este análisis. En su día a día, estas personas, han estado muy de cerca con la afectación que acontece actualmente a nivel mundial a la cadena de suministro provocado por el **COVID-19**.

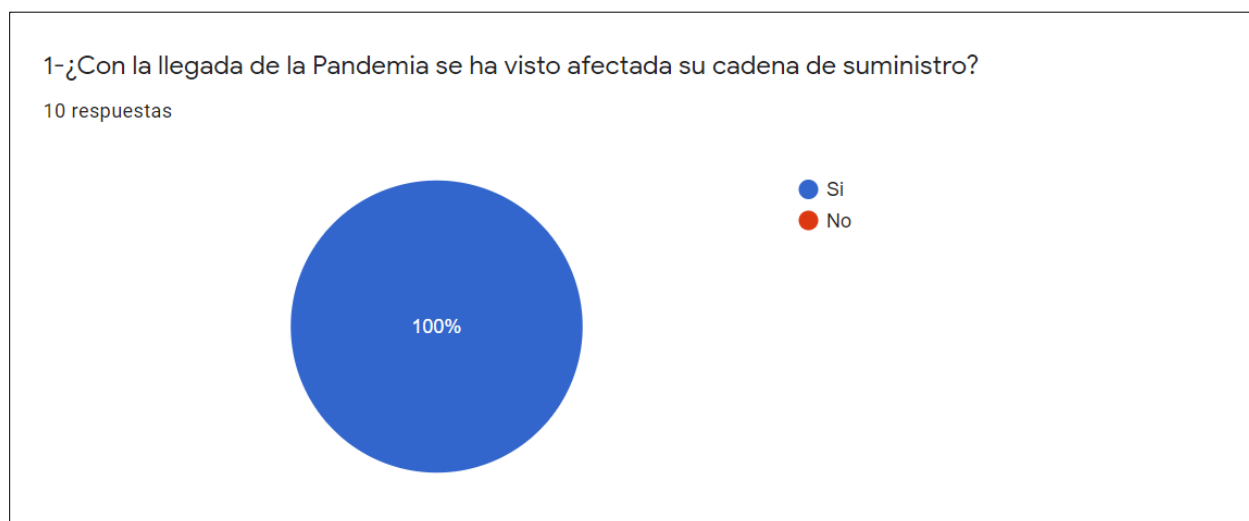
4.1.3 Resultados

Luego de documentar los resultados de las encuestas aplicadas a 10 clientes de la empresa Logística Aire Mar Costa Rica S.A, se les invitó a completar la encuesta para obtener resultados concretos y que ayudaran a identificar el problema del atraso que afecta al país en el tema de importaciones.

4.1.3.1 Resultados del cuestionario

Gráfico 1 Información sobre si se ha visto afectada la cadena de suministros con la llegada de la pandemia

Pregunta 1 ¿Con la llegada de la Pandemia se ha visto afectada su cadena de suministro?



Fuente: Elaboración propia.

El 100% de las personas encuestadas afirman que la cadena de suministro se ha visto afectada con la llegada de la Pandemia.

Gráfico 2 Tipo de logística más utilizada.

Pregunta 2 ¿Qué tipo de logística es la más utilizada para importar sus productos



Fuente: Elaboración propia

El 100 % de los encuestados indican que el servicio que más utilizan para su logística es vía marítima.

Gráfico 3 Factores más determinante de la afectación

Pregunta 3 ¿Cuál de los siguientes factores ha sido el más determinante en esta afectación?

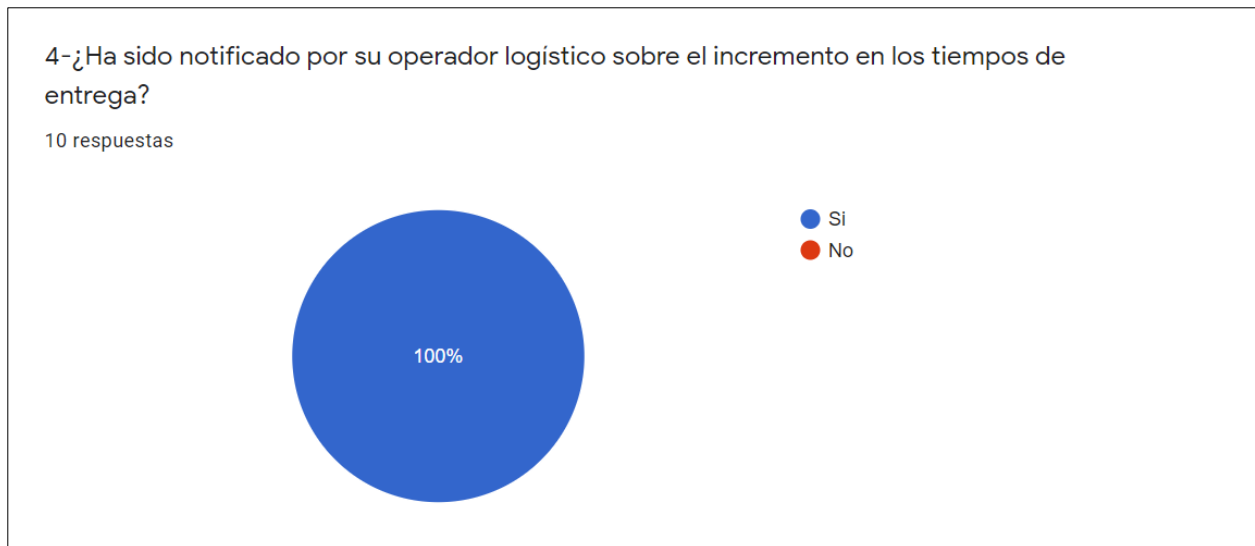


Fuente: Elaboración propia

El 80% de los encuestados indica que el factor más determinante en esta afectación fue el incremento en los fletes y fabricación del producto, un 10% considera que la escasez de contenedores fue el factor que más les afectó, mientras que el otro 10% considera que la liberación de espacios tardíos fue un factor determinante para esta afectación.

Gráfico 4 Información sobre si han sido notificados por el operador logístico sobre el incremento en los tiempos de entrega

Pregunta 4 ¿Ha sido notificado por su operador logístico sobre el incremento en los tiempos de entrega?



Fuente: Elaboración propia

El 100% de los encuestados afirma que su operador logístico les notificó sobre el incremento en los tiempos de tránsito.

Gráfico 5 Información sobre si se ha visto afectada su empresa por los tiempos de tránsito

Pregunta 5 ¿Se ha visto afectada su empresa por los tiempos de tránsito?

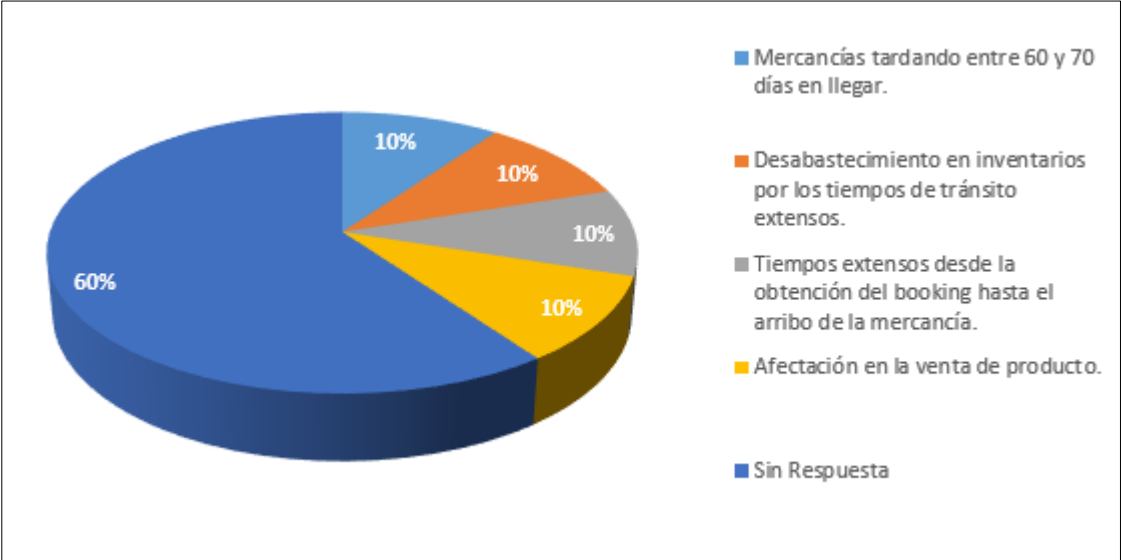


Fuente: Elaboración propia

El 100% de las personas encuestadas indica que la empresa se vio afectada por los tiempos de tránsito.

Gráfico 6 Opinión sobre si se ha visto afectada la compañía por los tiempos de tránsito

Pregunta 6 ¿Si su respuesta ha sido afirmativa explique por favor?



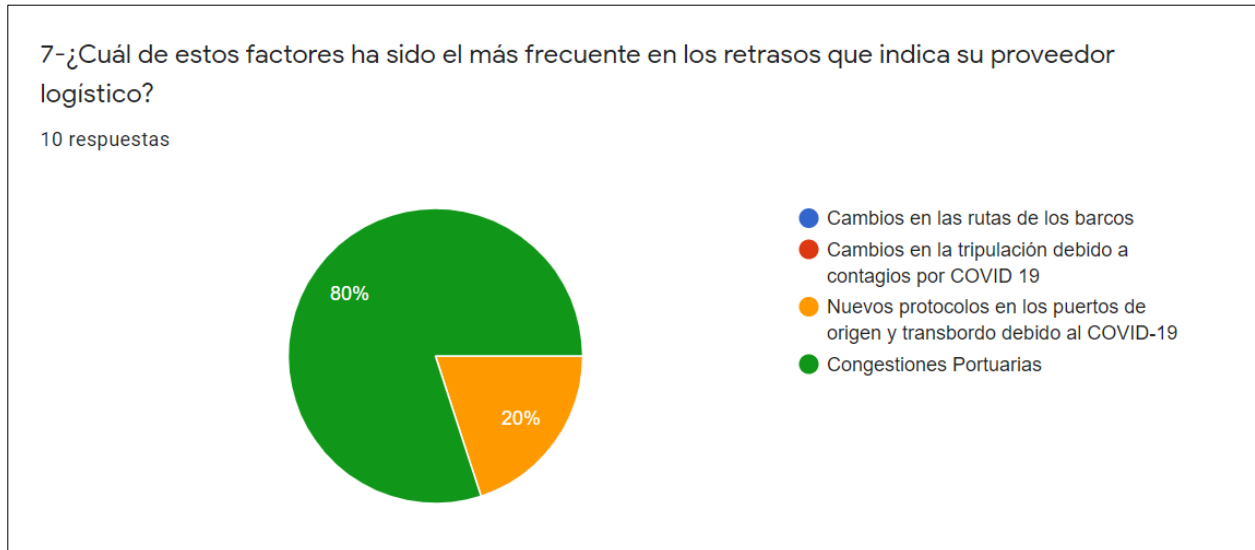
Fuente: Elaboración propia

Entre las opiniones que brindaron las personas encuestadas se mencionan las siguientes:

- ☒ Mercancías tardando entre 60 y 70 días en llegar.
- ☒ Desabastecimiento en inventarios por los tiempos de tránsito extensos.
- ☒ Tiempos extensos desde la obtención del booking hasta el arribo de la mercancía.
- ☒ Afectación en la venta de producto.

Gráfico 7 Factores que indica el proveedor son los más frecuentes en los retrasos

Pregunta 7 ¿Cuál de estos factores ha sido el más frecuente en los retrasos que indica su proveedor logístico?

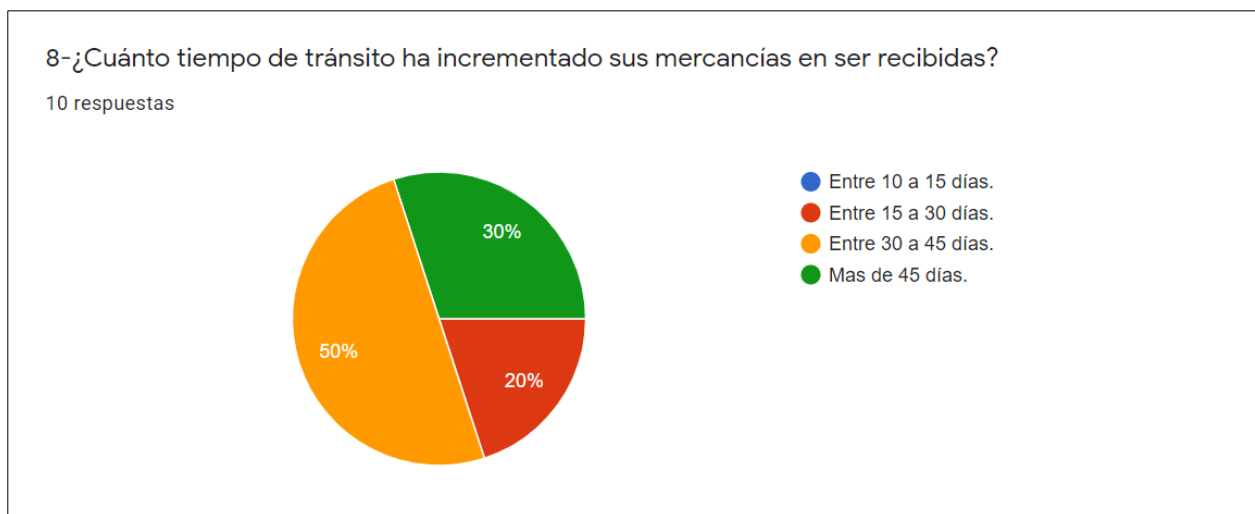


Fuente: Elaboración propia

El 80% de los encuestados indica que el factor más frecuente en los retrasos que indica el proveedor logístico son las congestiones portuarias, el 20% indica que fueron los nuevos protocolos en los puertos de origen y transbordo debido al **COVID-19**.

Gráfico 8 Tiempo de tránsito que ha incrementado las mercancías en ser recibidas

Pregunta 8 ¿Cuánto tiempo de tránsito ha incrementado sus mercancías en ser recibidas?

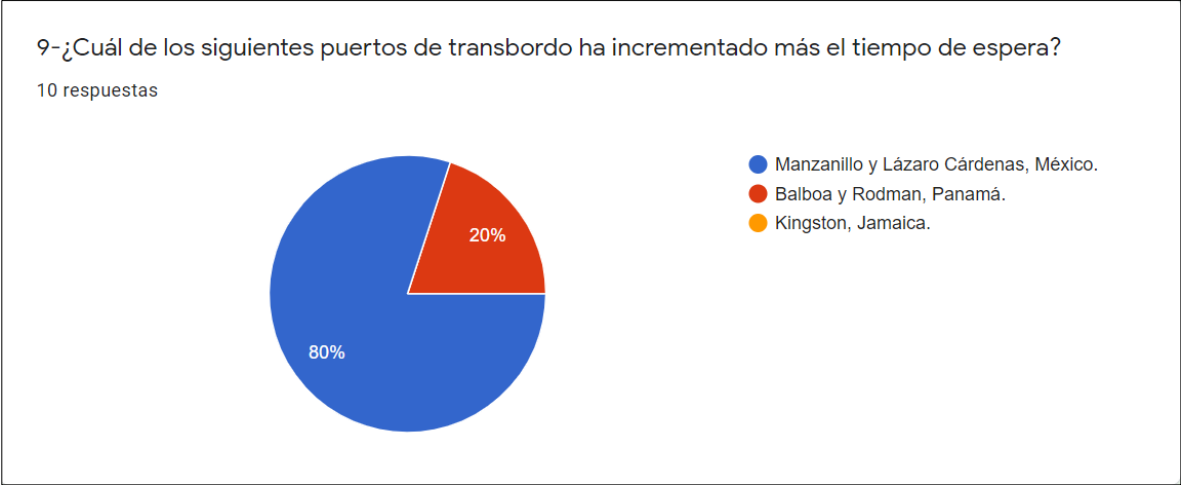


Fuente: Elaboración propia

El 50% de las personas encuestadas indican que el incremento en los tiempos de tránsito para ser recibidas sus mercancías es entre 30 a 45 días, mientras que un 30% indica que es más de 45 días, el otro 20% confirma que es entre 15 a 30 días.

Gráfico 9 Puertos de transbordo que más ha incrementado el tiempo de espera

Pregunta 9 ¿Cuál de los siguientes puertos de transbordo ha incrementado más el tiempo de espera?

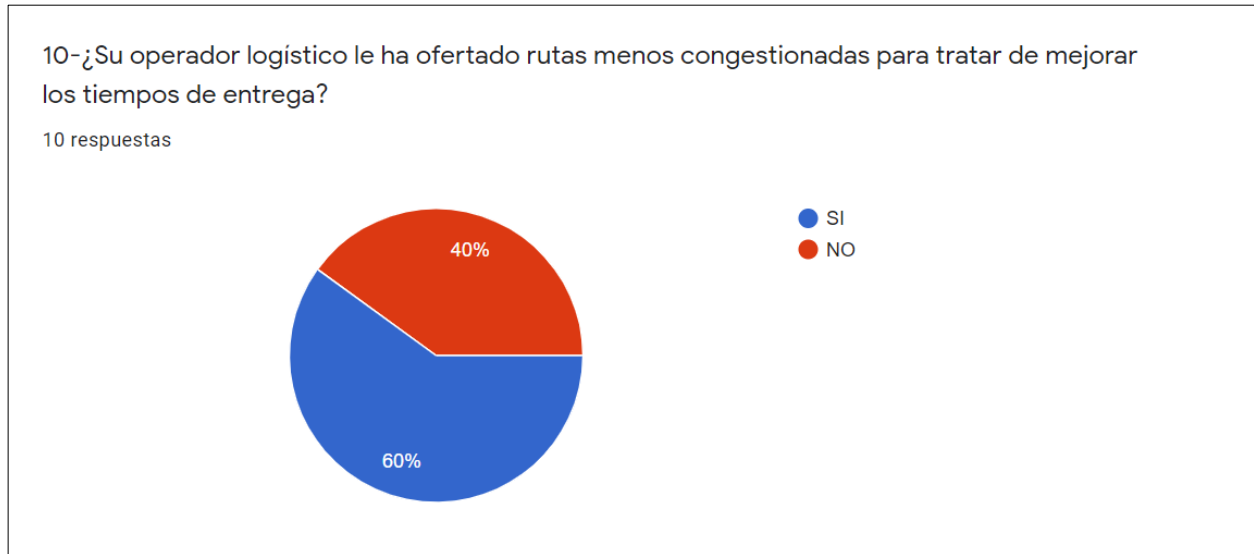


Fuente: Elaboración propia

El 80% de las personas encuestadas confirman que el puerto de transbordo que ha incrementado más el tiempo de espera es Manzanillo y Lázaro Cárdenas México, mientras que el 20% restante confirma que es Balboa y Rodman, Panamá.

Gráfico10 Información sobre si el operador logístico ha ofertado rutas menos congestionadas.

Pregunta 10 ¿Su operador logístico le ha ofertado rutas menos congestionadas para tratar de mejorar los tiempos de entrega?

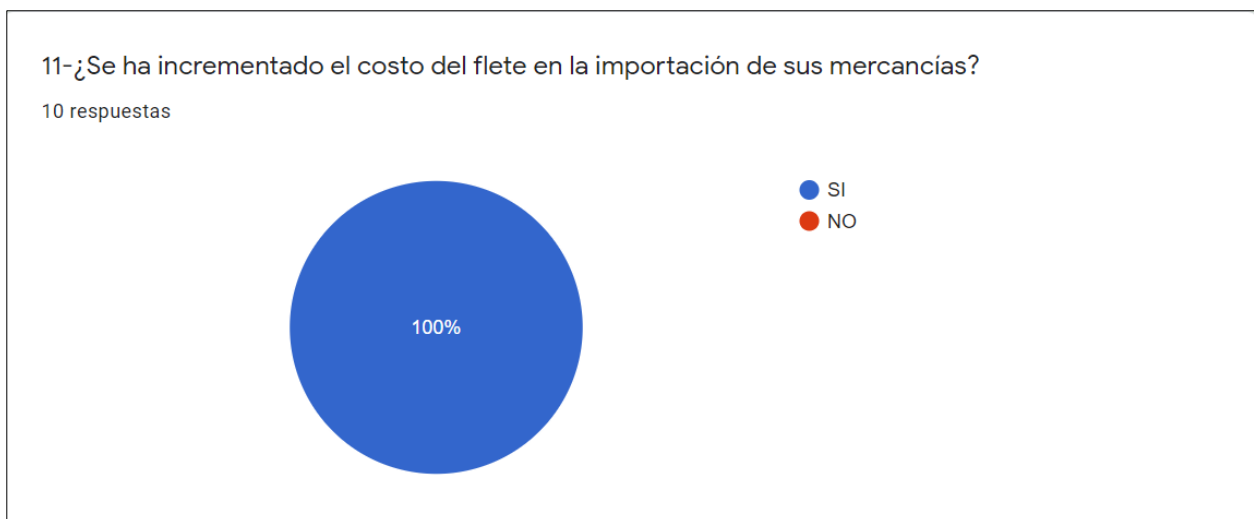


Fuente: Elaboración propia

El 60% de los encuestados indica que su operador logístico le ofertó rutas menos congestionadas para tratar de mejorar los tiempos de entrega, el restante 40% indica que no recibieron ninguna oferta.

Gráfico 11 Información sobre si se ha incrementado el costo del flete en las importaciones de las mercancías

Pregunta 11 ¿Se ha incrementado el costo del flete en la importación de sus mercancías?

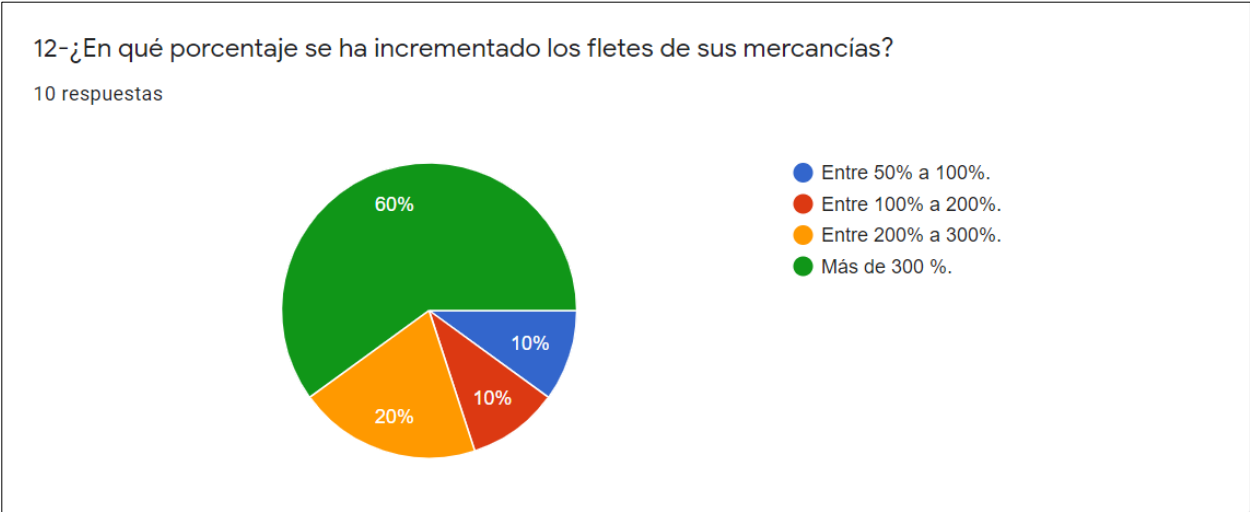


Fuente: Elaboración propia

El 100% de las personas encuestadas afirma que el costo del flete en la importación de sus mercancías se incrementó.

Gráfico 12 Porcentajes de incremento en los fletes de mercancías

Pregunta 12 ¿En qué porcentaje se ha incrementado los fletes de sus mercancías?



Fuente: Elaboración propia

El 60% de las personas encuestadas indica que el incremento de los fletes fue de más de un 300%, el 10% de los encuestados indica que el incremento de los fletes fue entre un 50% a un 100% y el restante 10% de los encuestados confirma que el incremento fue entre un 100% a un 200%.

Gráfico 13 Opinión sobre la manipulación de la oferta y demanda de servicios por parte de las líneas navieras

Pregunta 13 ¿Considera usted que ha sido manipulada la oferta y demanda de los servicios por parte de las líneas navieras?

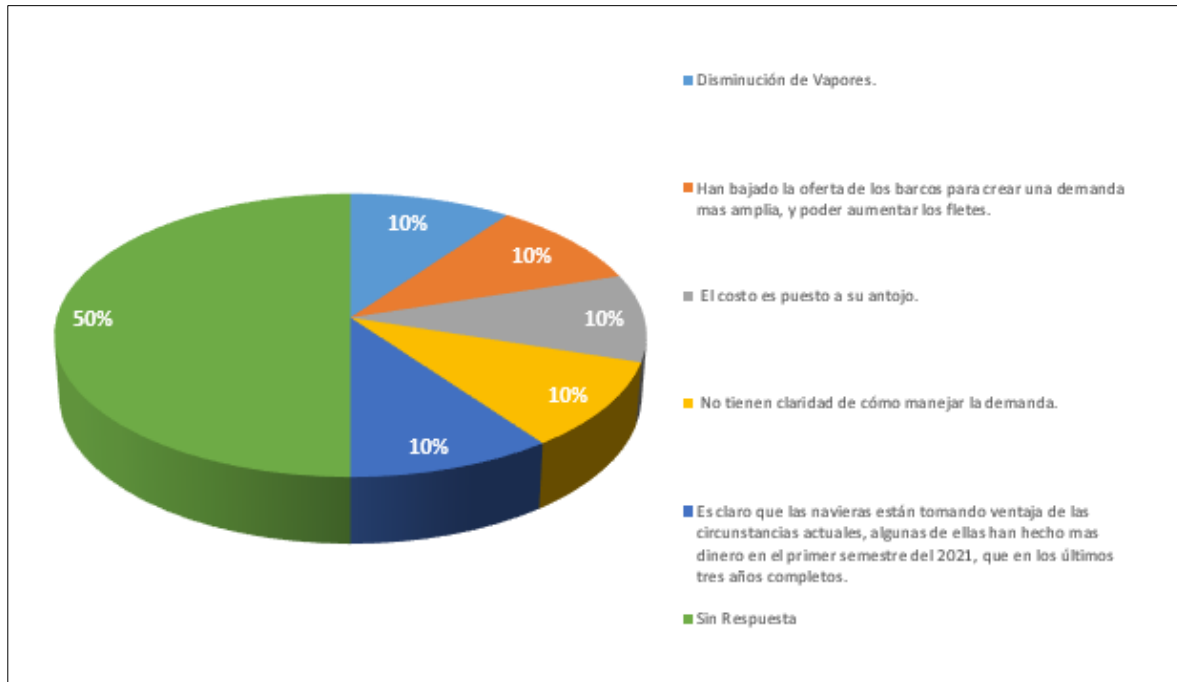


Fuente: Elaboración propia

El 80% de las personas encuestadas consideran que la oferta y demanda de los servicios por parte de las líneas navieras ha sido manipulada, mientras que el restante 20% de las personas encuestadas consideran que no ha sido manipulada.

Gráfico 14 Opinión personal sobre la manipulación de la oferta y demanda de servicios por parte de las líneas navieras

Pregunta 14 ¿Si su respuesta es afirmativa, por favor explique?



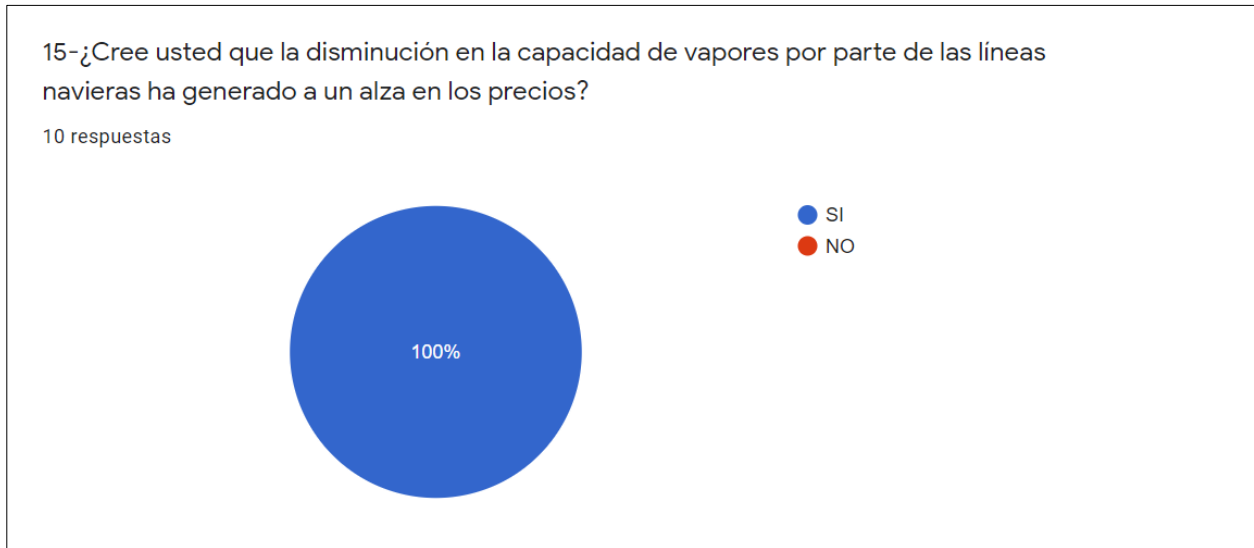
Fuente: Elaboración propia

Entre las opiniones que brindaron las personas s encuestadas podemos mencionar los siguientes

- ☒ Disminución de Vapores.
- ☒ Han bajado la oferta de los barcos para crear una demanda más amplia, y poder aumentar los fletes.
- ☒ El costo es puesto a su antojo.
- ☒ No tienen claridad de cómo manejar la demanda.
- ☒ Es claro que las navieras están tomando ventaja de las circunstancias actuales, algunas de ellas han hecho más dinero en el primer semestre del 2021, que en los últimos tres años completos.

Gráfico 15 Opinión sobre si la disminución en la capacidad de vapores por parte de las líneas navieras ha generado a un alza en los precios

Pregunta 15 ¿Cree usted que la disminución en la capacidad de vapores por parte de las líneas navieras ha generado a un alza en los precios?

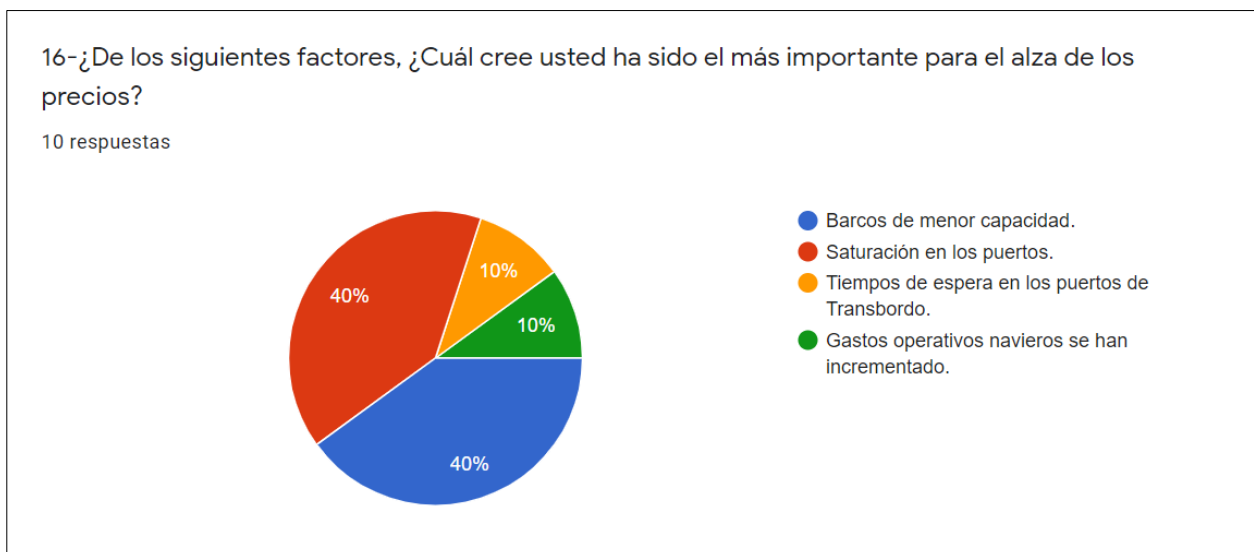


Fuente: Elaboración propia.

El 100% de los encuestados afirma que la disminución en la capacidad de los vapores por parte de las líneas navieras ha generado un alza en los precios.

Gráfico 16 Factores que han sido el más importante para el alza de los precios

Pregunta 16 ¿De los siguientes factores, ¿Cuál cree usted ha sido el más importante para el alza de los precios?



Fuente: Elaboración propia

Un 40% de los encuestados considera que los barcos de menor capacidad han sido un factor importante para el alza en los precios de los fletes, otro 40% de los encuestados consideran que la saturación en los puertos ha sido un factor determinante para que se presente este incremento en los precios, otro 10% considera que el alza en los precios de los fletes se debe a los tiempos de espera en los puertos de transbordo, y el restante 10 % afirma que el incremento en los gastos operativos navieros ha sido un factor importante para que el alza en los precios.

Gráfico 17 Opinión acerca si del Gobierno les ha apoyado para disminuir los costos de importación

Pregunta 17 ¿Cree usted que el Gobierno le ha apoyado para disminuir sus costos de importación?

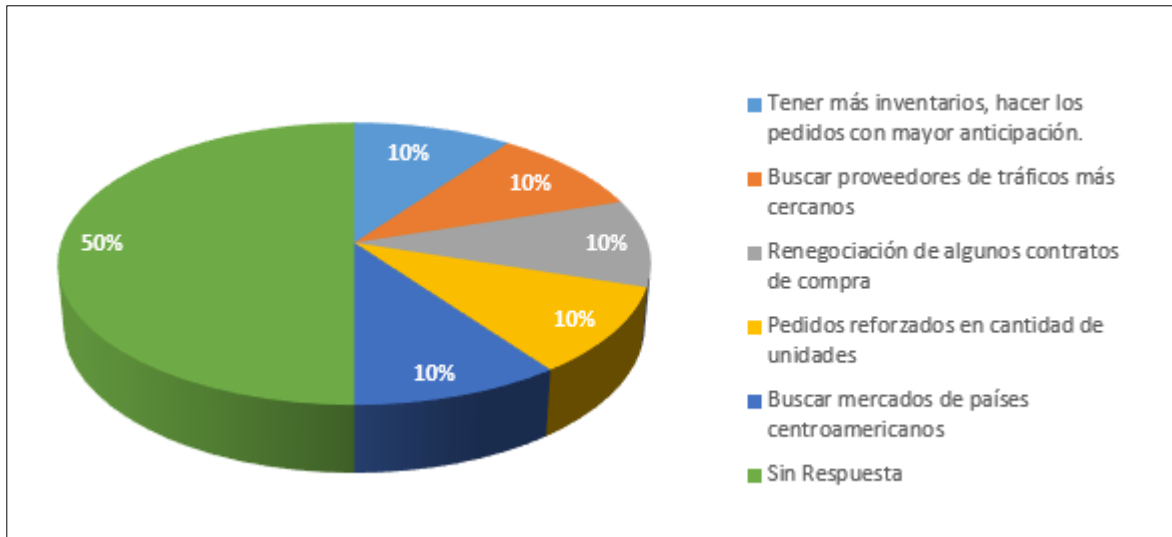


Fuente: Elaboración propia

El 100% de los encuestados afirma que no han recibido apoyo por parte del Gobierno para disminuir sus costos de importación.

Gráfico 18 Estrategias que se han implementado en la organización para mitigar los incrementos en los tiempos de tránsito

Pregunta 18 ¿Cuál estrategia ha implementado su organización para mitigar estos incrementos en los tiempos de tránsito?



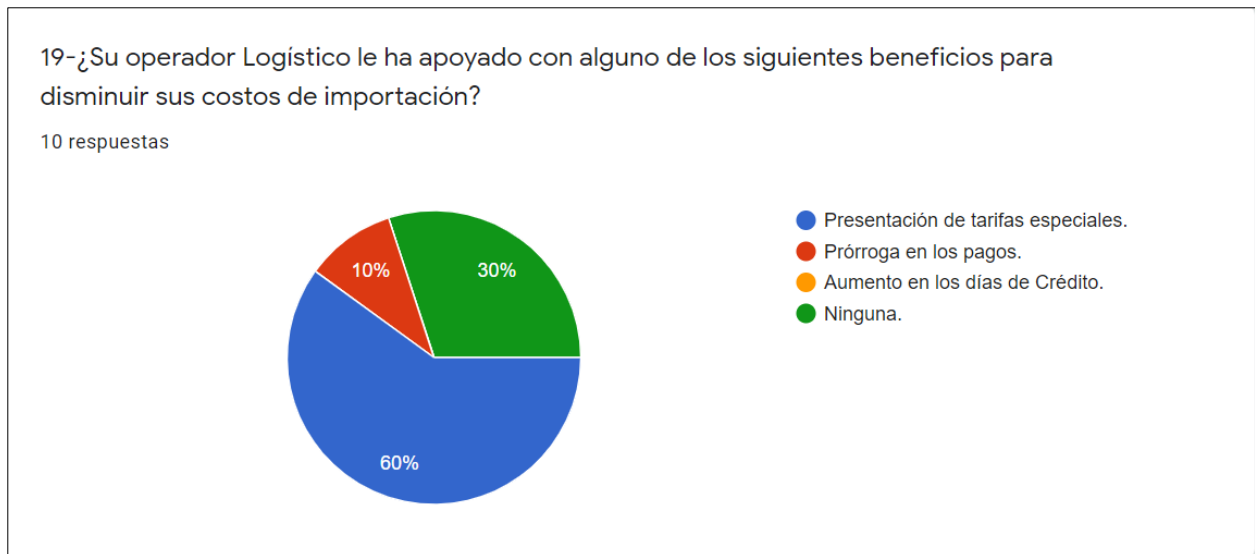
Fuente: Elaboración propia

Entre las opiniones que brindaron las personas s encuestadas podemos mencionar los siguientes

- ☒ Tener más inventarios, hacer los pedidos con mayor anticipación.
- ☒ Buscar proveedores de tráfico más cercanos.
- ☒ Renegociación de algunos contratos de compra.
- ☒ Pedidos reforzados en cantidad de unidades.
- ☒ Buscar mercados de países centroamericanos.

Gráfico 19 Opinión sobre si han recibido apoyo del operador logístico para disminuir sus costos de importación

Pregunta 19 ¿Su operador Logístico le ha apoyado con alguno de los siguientes beneficios para disminuir sus costos de importación?



Fuente: Elaboración propia

El 60% de las personas encuestadas afirma que el operador logístico le brindó apoyo con presentación de tarifas especiales para disminuir sus costos de importación, un 30% indica que no recibió ningún tipo de apoyo, y el restante 10% indica que recibieron la prórroga en los pagos como apoyo para disminuir sus costos de importación.

Gráfico 20 Opinión sobre si están enterados de la actual escasez de contenedores que se vive a Nivel Mundial.

Pregunta 20 ¿Está enterado de la actual escasez de contenedores que se vive a Nivel Mundial?

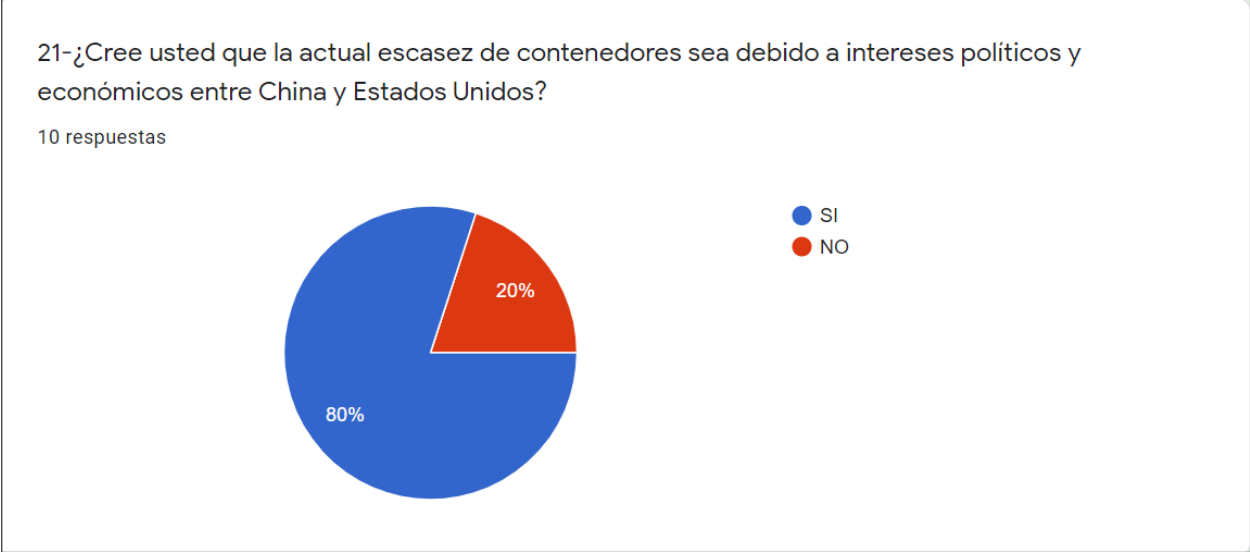


Fuente: Elaboración propia

El 100% de las personas encuestadas confirma estar enterados de la actual escasez de contenedores que se vive a Nivel Mundial.

Gráfico 21 Opinión sobre si la escasez de contenedores sea debido a intereses políticos y económicos entre China y Estados Unidos

Pregunta 21 ¿Cree usted que la actual escasez de contenedores sea debido a intereses políticos y económicos entre China y Estados Unidos?

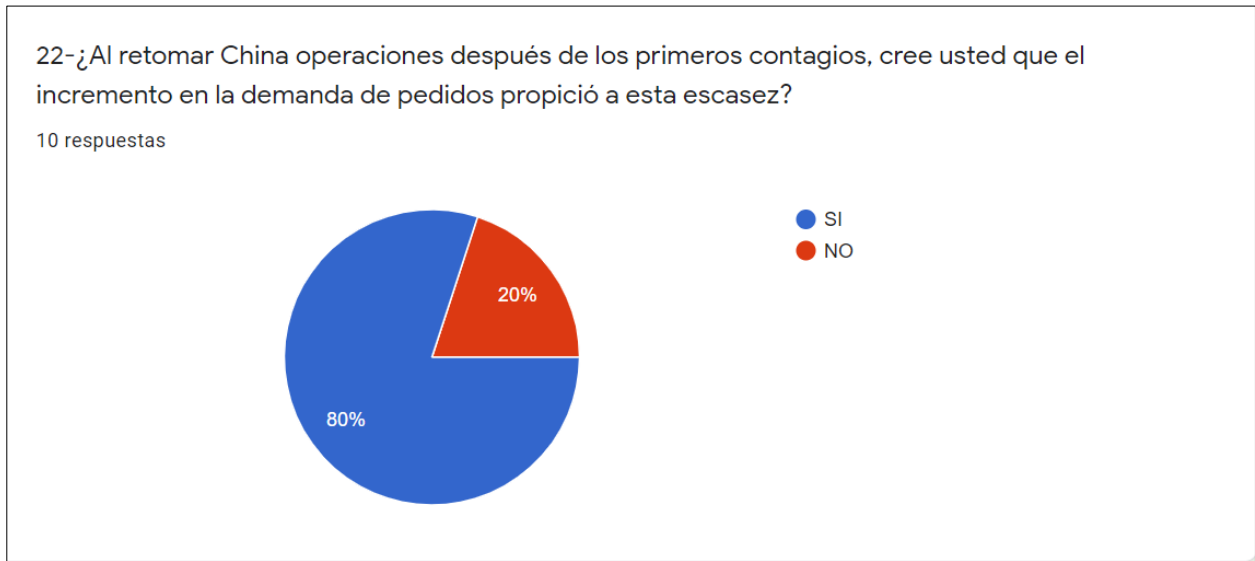


Fuente: Elaboración propia

El 80% de los encuestados considera que la actual escasez de contenedores se debe a intereses políticos y económicos entre China y Estados Unidos, el restante 20% de los encuestados considera que no.

Gráfico 22 Opinión sobre el retorno de operaciones de China después de los primeros contagios

Pregunta 22 ¿Al retomar China operaciones después de los primeros contagios, cree usted que el incremento en la demanda de pedidos propició a esta escasez?

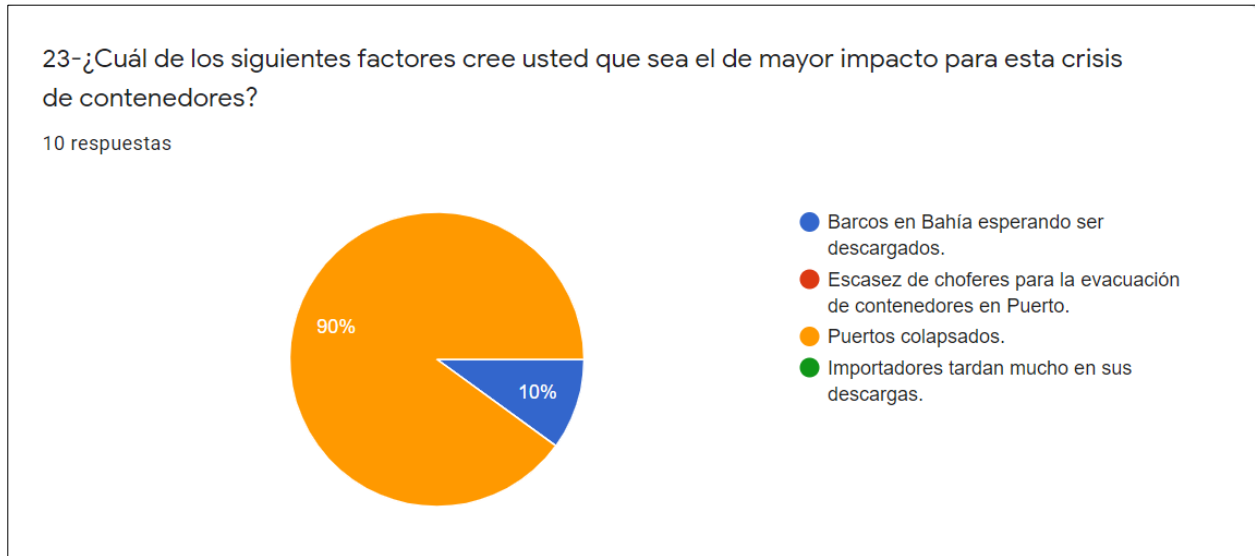


Fuente: Elaboración propia

El 80% de las personas encuestadas cree que al China retomar operaciones después de los primeros contagios se llegó a un incremento en la demanda de pedidos que propició la escasez de contenedores, un 20% de los encuestados indica que no cree que este factor haya provocado esta escasez.

Gráfico 23 Factores de mayor impacto para la crisis de contenedores

Pregunta 23 ¿Cuál de los siguientes factores cree usted que sea el de mayor impacto para esta crisis de contenedores?

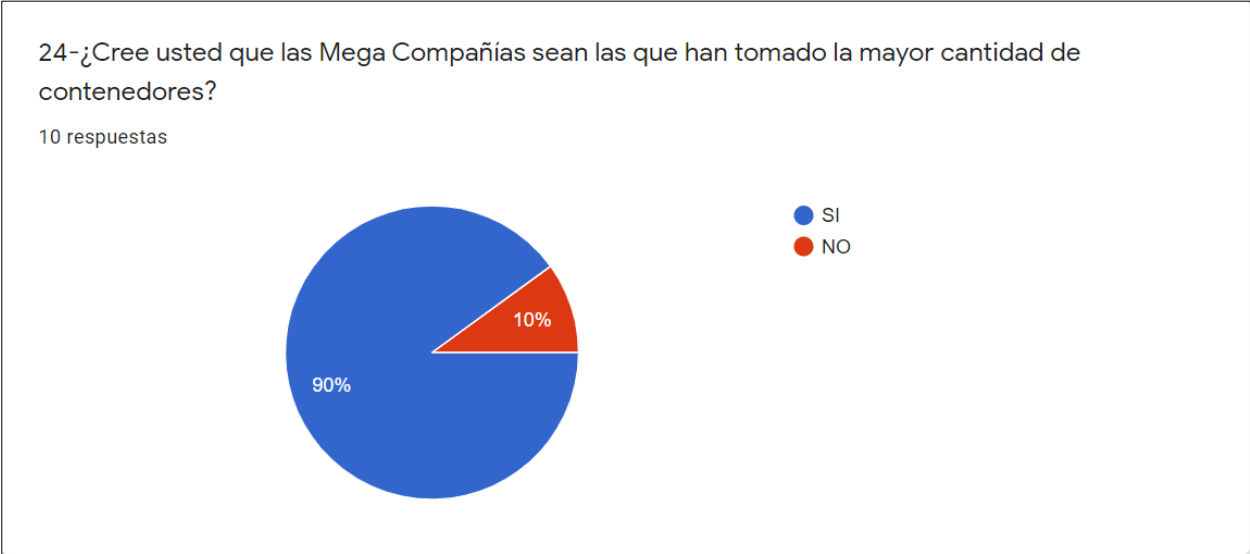


Fuente: Elaboración propia

El 90% de los encuestados considera que los puertos colapsados han sido el factor de mayor impacto para esta crisis de contenedores, mientras que el restante 10% de las personas cree que el factor de mayor impacto para esta crisis de contenedores son los barcos en bahía esperando ser descargados.

Gráfico 24 Opinión sobre si las Mega Compañías sean las que han tomado la mayor cantidad de contenedores

Pregunta 24 ¿Cree usted que las Mega Compañías sean las que han tomado la mayor cantidad de contenedores?

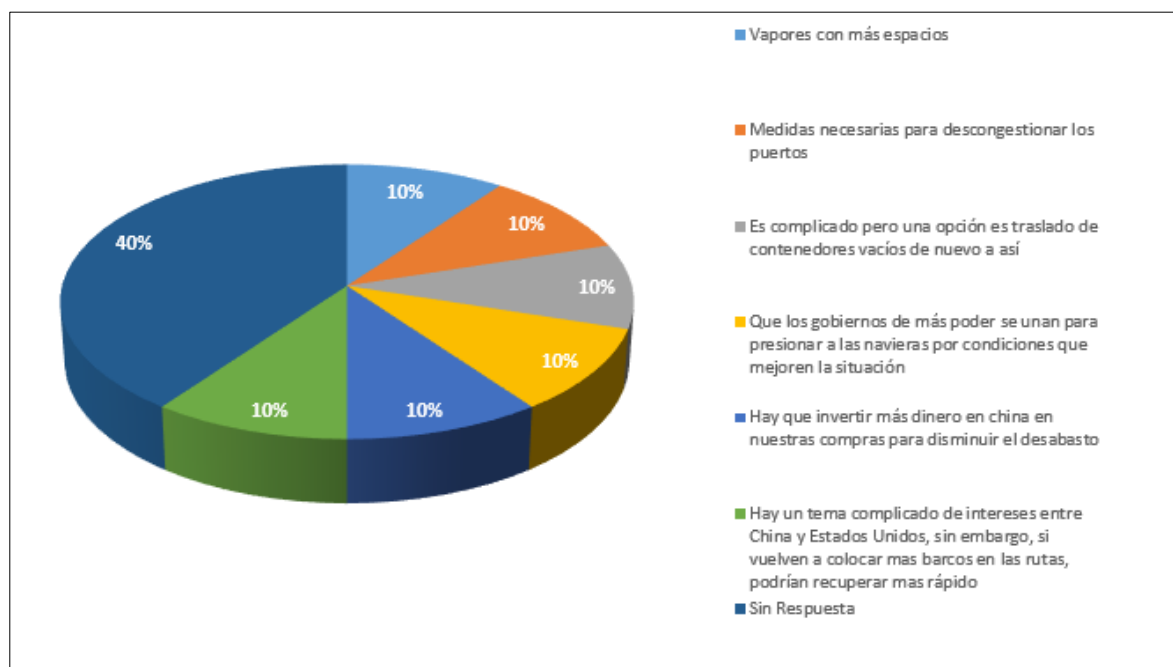


Fuente: Elaboración propia

El 90% de los encuestados afirman que las Mega Compañías son las que han tomado la mayor cantidad de contenedores, mientras que el restante 10% indican que no.

Gráfico 25 Recomendaciones para tratar de mitigar la escasez se contenedores

Pregunta 25 ¿Qué recomendación daría usted como importador para tratar de mitigar esta escasez de contenedores?



Fuente: Elaboración propia

Entre las opiniones que brindaron las personas s encuestadas podemos mencionar los siguientes

- ❑ Vapores con más espacios.
- ❑ Medidas necesarias para descongestionar los puertos.
- ❑ Es complicado pero una opción es traslado de contenedores vacíos.
- ❑ Que los gobiernos de más poder se unan para presionar a las navieras por condiciones que mejoren la situación.
- ❑ Hay que invertir más dinero en China en nuestras compras para disminuir el desabasto.

Hay un tema complicado de intereses entre China y Estados Unidos, sin embargo, si vuelven a colocar más barcos en las rutas, podrían recuperar más rápido.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1. GENERALIDADES

En este apartado se detalla el análisis y discusión de los resultados del capítulo anterior, se definirán cuáles han sido algunas de las afectaciones más importantes que ha tenido la cadena de suministro de los 10 clientes triple A de la empresa **Logística Aire Mar Costa Rica S.A** provocado por el **COVID-19**, se analizará cada objetivo específico formulado en el análisis.

5.1.1 Identificar el problema en los tiempos de tránsitos extensos y la afectación en las rutas navieras, que ha generado el COVID 19 en la cadena de suministro de los clientes.

El 100% de los encargados de logística encuestados indicaron que las empresas para la cuáles laboran actualmente, se vieron afectadas por los tiempos de tránsito extensos que tienen sus mercancías en llegar a su destino final, el 50% de estas personas indican que sus mercancías incrementaron los tiempos de tránsito entre 30 a 45 días. Como evidencia de posibles factores que han sido lo más frecuentes en estos retrasos, un 80% de estas personas afirman que se deben a las congestiones portuarias, esto a raíz de nuevos protocolos de salud provocados por el **COVID-19**, como el contar con menos personal atendiendo la operación portuaria, medidas que han ralentizado aún más los procesos portuarios. Como otra evidencia

se encuentra que el 80% de los encuestados indican que los puertos de transbordo que más tiempo de espera presentaron fueron Manzanillo y Lázaro Cárdenas México. Se podría pensar que los desabastecimientos en sus inventarios fueron toda una realidad, al extenderse tanto los tiempos de tránsito bajan por ende los stocks, y los compromisos de entrega de producto a sus clientes finales se ven afectados, las relaciones comerciales también se afectan, por ende, sus ventas también. Se logra realizar un resumen de los comentarios que más se destacaron en estas respuestas por parte de los clientes:

- α Se manejan inventarios orientados a proyectos de construcción y el que no se cumplan los plazos negociados de entrega provoca multas que recaen en la empresa.
- α Los tiempos de tránsito extensos dejan sin inventario lo que afecta la venta del producto y marca.
- α Hasta 90 días de tiempos de tránsito y transbordos muy lentos.

Según las respuestas brindadas por cada uno de los clientes que contestaron las encuestas, las afectaciones son negativas, ya que todos mencionan que sus empresas se vieron afectadas por los tiempos de tránsito por uno u otro factor, como congestiones portuarias, incremento en los días de tránsito de las mercancías, compromisos en las entregas a sus clientes finales, desabastecimiento de stock, multas por no entrega a tiempo en proyectos ya pactados. Con este análisis es inevitable hacerse la siguiente pregunta: ¿Están las empresas preparadas para una nueva pandemia que pueda afectar su cadena de suministro?

Solo la planificación que tenga cada una de las empresas lo dirá, ya que también depende de factores externos a ellas, que pueden complicar la logística de sus mercancías.

5.1.2 Verificar y analizar la causa en el alza de los precios de los fletes internacionales, que afecta directamente a los importadores para su debida operación.

Cada una de las personas encuestadas dejaron en evidencia la existencia de las causas para el alza en los precios de los fletes internacionales de mercancías, y la afectación directa para la operación de cada empresa. Los 10 clientes encuestados afirman que sufrieron un alza en los precios de los fletes, un 60% de ellos señalaron que los precios de los fletes se incrementaron más del 300% con respecto a lo que pagaban antes de la pandemia.

Otro hallazgo importante de la investigación es que el 80% de los encuestados consideran que la oferta y demanda ha sido manipulada por parte de las líneas navieras, señalan que las navieras disminuyeron la capacidad en la oferta de sus vapores, ya que pusieron a circular barcos de menor capacidad que propició al alza desmedida en los precios, oferta y demanda manejada al antojo de grandes empresas navieras, según mencionan.

Entre los clientes encuestados, cuatro de ellos consideran que el factor más importante para el alza de los precios de los fletes fue la circulación de barcos de menor capacidad, y otros cuatro clientes señalan que el alza de los fletes se debe a la saturación en los puertos. Entre las opiniones más importantes que brindaron se detallan las siguientes:

- α Es claro que las navieras tomaron ventaja de las circunstancias actuales, se puede notar la cantidad de dinero que están haciendo, algunas de ellas han hecho más dinero en el primer semestre del 2021, que en los últimos tres años completos.

- α Han bajado la oferta de barcos para crear una demanda más amplia y poder aumentar los fletes.
- α Precios excesivos por el mismo servicio que no ayudan a la economía del país.
- α No tienen claridad de cómo manejar la demanda.

Se puede ver claramente que el alza en los precios de los fletes internacionales ha afectado enormemente la importación de los clientes, llegando a desbalancear sus flujos de caja, la nacionalización de las mercancías ante Aduana se torna más costosa, ya que los impuestos son más altos, el monto del flete va ligado al cálculo de impuestos que hacen las autoridades aduaneras en su sistema, entre más alto sea el flete y costo del producto, más alto será la recaudación de tributos que realiza el Gobierno. Entre lo más preocupante es que no existe una entidad reguladora que solicite la justificación a las líneas navieras de la razón de estos aumentos, y deja en evidencia que el pretexto en el alza de los precios es solamente un tema de oferta y demanda, que como bien lo dejan ver los clientes, el mismo ha sido manipulado por intereses políticos y económicos de muy pocos.

Importante mencionar que el 100% de los clientes confirman no haber recibido por parte del Gobierno apoyo para tratar de mitigar estos altos costos de importación.

5.1.3 Determinar la causa de la escasez de contenedores en China, que conlleva una gran saturación en los puertos y una alta demanda a las líneas navieras en sus servicios para que éstos puedan continuar operando.

Al consultar a los clientes una de las preguntas sobre ¿Cuál de los factores ha sido el de mayor impacto para esta escasez de contenedores? El 80% de ellos afirma que se debe a que los

puertos están colapsados, es acá donde se puede hacer una pregunta vital para determinar el por qué el inicio de esta escasez, ¿Por qué se empezaron a colapsar los puertos?, y se puede determinar en los comentarios anteriores que el 100% de los clientes afirman que China es llamada “La Fábrica del Mundo” y que inició operaciones después de los primeros contagios, lo que propició una mayor demanda de pedidos, e iniciaron los cuellos de botella en los puertos, aunado a los nuevos protocolos de salud y seguridad en dichos puertos para contener los contagios, con menos personal operando, escasez de choferes para evacuar los contenedores. Esto traería sin duda alguna una ralentización en las operaciones portuarias, iniciando lo inevitable el colapso de los puertos de origen y transbordo.

Entre los criterios más importantes brindados por los clientes encuestados se pueden mencionar:

- α Mitigar la escasez de contenedores no es tarea fácil, el faltante de contenedores se presenta porque están donde no deben estar, y la producción de contenedores no es rápida. Consideran que la salida más rápida es que los países o bien los operadores de los puertos, tomen las medidas necesarias para descongestionarlos cuanto antes y así los contenedores puedan moverse de una manera más rápida.
- α Ellos consideran que los gobiernos de más poder no se unen para presionar a las navieras para que mejoren la situación.
- α Comentan que hay un tema complicado de intereses ente China y Estados Unidos y que, sin embargo, no vuelven a colocar más barcos en las rutas, para recuperar más rápido los contenedores.

Es acá donde se encuentra la evidencia, y es importante hacerse esta pregunta ¿Dónde están los contenedores?, contenedores hay, el punto es que están donde no deben estar,

están en algún puerto a la espera de ser evacuados de zona portuaria para ser descargados, están montados en barcos que hacen filas por semanas en Bahía, esperando la señal para que los puertos puedan atenderlos y proceder con sus descargas. Se evidencia que la rotación de estos se ha vuelto muy lenta, lo que lleva a la respuesta de este objetivo, se determina que la rotación lenta es la causa principal para la actual escasez de contenedores, ya que su movilidad ha afectado al comercio con un serio desabastecimiento de mercancías.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A continuación, se realiza un desglose de las conclusiones a las que se llegó en el presente trabajo de investigación, detallado por objetivo específico.

6.1 CONCLUSIONES

Objetivo específico #1

Identificar el problema en los tiempos de tránsitos extensos y la afectación en las rutas navieras, que ha generado el COVID 19 en la cadena de suministro de los clientes.

- α Los 10 clientes Triple A de Logística Aire Mar Costa Rica S.A sufrieron atrasos debido a los tiempos de tránsito extensos, pasando sus mercancías procedentes de China a tiempos de tránsito de los 30 días que se manejaba regularmente a los 60 días aproximadamente, una duración que representa el 100% de incremento de lo que tardaba el transporte antes de la Pandemia por **COVID-19**.
- α Líneas navieras afectadas en sus tiempos de tránsito debido a las congestiones portuarias, esto a raíz de nuevos protocolos de salud portuarios que propusieron los Gobiernos con el afán de minimizar los contagios provocados por el **COVID-19**, lo que ralentizó significativamente los procesos portuarios, incrementado así los tiempos de tránsito de las mercancías.
- α Puertos de transbordo en China como Ningbo y Shanghai, y en América como lo son Manzanillo México y Balboa Panamá totalmente colapsados, debido a la disminución de personal operativo portuario que propició que los cuellos de botella se hicieran

enormes. Lo anterior es un factor importante que evidencia los problemas serios en los tiempos de tránsito extensos que tuvieron las líneas navieras para el despacho a tiempo de las mercancías, provocando una afectación inevitable para los clientes y el comercio.

Objetivo específico #2

Verificar y analizar la causa en el alza de los precios de los fletes internacionales, que afecta directamente a los importadores para su debida operación.

- ❖ Se evidencia un alza en los fletes internacionales, afectando la operación de los clientes triple A de Logística Aire Mar Costa Rica, un incremento de más del 300% de lo que se pagaba antes de la Pandemia por COVID-19.
- ❖ La disminución en la capacidad de los vapores que realizaron las líneas navieras provocó que las mismas crearan una demanda más alta, debido a esto los fletes subieron a niveles jamás vistos.
- ❖ Oferta y demanda manipulada por grandes jugadores llamados navieras, creando así una demanda más amplia, al tener vapores de menor capacidad circulando presionaron para que los clientes finales pagaran fletes desorbitantes para lograr obtener un espacio y así sus mercancías logaran salir de los países de origen.
 - Al salir China adelante después de sus primeros brotes, las operaciones de fabricantes chinos iniciaron muy velozmente, teniendo como resultado una alta demanda por obtener un servicio marítimo por parte de los clientes finales, esto

fue otro factor indiscutible para el alza desmedida de los fletes por parte de las navieras.

Objetivo específico #3

Determinar la causa de la escasez de contenedores en China, que conlleva una gran saturación en los puertos y una alta demanda a las líneas navieras en sus servicios para que éstos puedan continuar operando.

- α Se evidencia que el inicio de la escasez de contenedores se debe a que los puertos empezaron a colapsar por diferentes factores, menos personal trabajando por nuevas restricciones sanitarias, protocolos de salud que propiciaron que las operaciones portuarias se tornaran más lentas.
- α Los cuellos de botella en los puertos se empezaron hacer cada vez más grandes e insostenibles, al contar con menos personal y menos choferes para la evacuación de contenedores, lo que provocó una situación inevitable: la ralentización de los procesos portuarios.
- α Se evidencia que la rotación lenta de contenedores en los puertos de origen y transbordo es el punto de discordia para lo que actualmente se llama “escasez de contenedores”, ya que contenedores hay, el tema es que están donde no deberían estar. Están ubicados en alguna saturación portuaria, o cargados en algún barco que está a la espera de ser descargado a zona portuaria.

6.2 LIMITACIONES

Entre las limitaciones encontradas para desarrollar la presente investigación se muestran:

- α Poco tiempo disponible por parte de los clientes para poder evacuar las dudas.
- α Incapacidades de los encargados de logística que se presentaron en el día a día, que eran de interés para completar la encuesta.
- α En las preguntas abiertas del cuestionario no se obtuvo las respuestas de todos los participantes.

6.3 RECOMENDACIONES

Objetivo específico #1

Con respecto al objetivo específico 1 se presentan las siguientes recomendaciones:

- α Al existir una afectación a la cadena de suministro de los clientes por los tiempos de tránsito, se deben buscar opciones para tratar de mitigar la misma, es acá donde debe entrar en juego la rápida reacción de los Encargados de Logística y Gerentes de las empresas afectadas. Los extensos tiempos de tránsito ha sido uno de los factores que más han afectado a la cadena de suministro.
- α Se recomienda buscar diferentes mercados en especial que sean más cercanos, donde las mercancías lleguen en un tiempo más corto a su destino final y el desabastecimiento de mercancías no se vea tan afectado.
- α Se recomienda a los encargados de logística que la planificación con respecto a las órdenes de compra que realizan a los países productores se aliste con al menos unos

cuatro meses de anticipación, es decir que envíen las órdenes de compra con un lapso razonable, para que de esta manera los fabricantes tengan sus mercancías en un menor tiempo de entrega, se logren embarcar con mayor facilidad, y sin contratiempos.

- α Se recomienda buscar diferentes opciones de rutas y navieras que al menos estén menos congestionadas en cuanto a espacios disponibles, para de esta manera tratar de mitigar los extensos tiempos de tránsito y la llegada a destino final no se vea tan impactada.

Objetivo específico #2

Con respecto al objetivo específico 2 se presentan las siguientes recomendaciones:

- α Un tema complicado que ha afectado a la cadena de suministro de los clientes es el alza desmedida de los precios de los fletes internacionales, por lo que se recomienda a los clientes tener contratos tarifarios más robustos con su operador logístico, donde logren hasta la medida de lo posible, sostener las tarifas a precios razonables, de mayor plazo de vigencia, para que sus costos de importación no sufran como en la actualidad.
- α Se recomienda a los gobiernos de más poder que tomen acciones para que se logre coordinar y formar un ente regulador que sea el que esté solicitando cuentas a las líneas navieras sobre las tarifas, y les recomienden agregar barcos de mayor capacidad para que poco a poco la alta demanda que se vive en los puertos de origen y transbordo baje. Así las altas congestiones portuarias y los precios de los fletes internacionales volverán a quedar en los niveles que se venían manejando antes de la Pandemia.
- α Es importante y se recomienda a los clientes que tengan controlados sus flujos de caja, que realicen semanalmente proyecciones de cuánta mercancía viene en camino para tener

controlado el factor de las cuentas por pagar en cuanto a fletes y pagos de impuestos, de esta manera sus estados de cuenta con los operadores logísticos estarán más claros y fácil de manejar.

Objetivo específico #3

Con respecto al objetivo específico 3 se presentan las siguientes recomendaciones:

- α Las congestiones portuarias son un factor importante que ayudó en la afectación de la cadena de suministro de los clientes, es un problema externo en la toma de decisiones de los clientes, sin embargo, se puede recomendar a los gobiernos más influyentes que pongan en práctica nuevas medidas operativas que agilicen y descongestionen la avalancha de contenedores que existe actualmente en los puertos de origen y transbordo. Definitivamente el no implementar medidas ágiles ha provocado el inicio de la escasez de contenedores.
- α La lenta rotación de contenedores en los puertos de origen y transbordo es el punto principal de la escasez de contenedores, por lo que se recomienda contratar o contar con más personal operativo, contratar a más choferes de camiones que ayuden a la evacuación de contenedores para su debida descarga, si los gobiernos logran poner a funcionar nuevas medidas operativas en los puertos, ayudará a que la rotación de contenedores sea más rápida, y los comercios no se vean desabastecidos de mercancías.
- α Definitivamente se recomienda a las autoridades portuarias que pongan en práctica procesos más ágiles y considerados con el personal operativo, esta recomendación logrará que la cadena logística sea más eficiente, ya que el retorno de contenedores

vacíos a diversos tráficos de origen será más rápido, y los fabricantes podrán despachar de una manera más ágil las mercancías a los clientes finales. La llamada “escasez de contenedores” será solamente una situación olvidada”.

REFERENCIAS

Bibliografía

- Baca Campodónico, J. (Julio de 2021). *El impacto del aumento de los fletes*. Obtenido de <https://sicreesinnovas.com/el-impacto-de-aumento-de-fletes/>
- Bioch, R. (2011). Logística militar y civil. Transporte fluvial. (AD-HOC editores.).
- Bonomeli, G. (2020). La pandemia del coronavirus y su impacto sobre el comercio internacional: Una mirada sobre el mundo y Argentina. *Revista Integración y Cooperación Internacional*. (30), 5-12.
- CEPAL. (2020). *LOGÍSTICA INTERNACIONAL POSPANDEMIA: ANÁLISIS DE LA INDUSTRIA AÉREA Y LA DE TRANSPORTE MARÍTIMO DE CONTENEDORES*. Recuperado el 31 de Agosto de 2021, de https://www.cepal.org/sites/default/files/news/files/boletinmaritimo72_esp.pdf
- CINPE UNA. (7 de November de 2020). *CINPE: El comercio mundial en el 2020-2021 y el impacto en las empresas exportadoras de la región - La Revista*. Recuperado el 24 de November de 2021, de La Revista CR: <https://www.larevista.cr/cinpe-el-comercio-mundial-en-el-2020-2021-y-el-impacto-en-las-empresas-exportadoras-de-la-region/>
- Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD),. (junio de 2020). "Global Trade Update".
- De la Barra, A., Bocanegra, S., & Mayo, J. (2020). *Los efectos económicos sobre el turismo receptivo, la exportación de hidrocarburos y de la industria minera a 44 causa del COVID-19 en el Perú*. Recuperado el 24 de Noviembre de 2021, de Repositorio de la Universidad San Ignacio de Loyola: <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/10372>
- El transporte marítimo durante el COVID-19: porque se han disparado los fletes de los contenedores*. (s.f.). Recuperado el 2 de Septiembre de 2021, de UNCTAD: <https://unctad.org/es/news/el-transporte-maritimo-durante-el-COVID-19-por-que-se-han-disparado-los-fletes>
- Escudero, E. (3 de Junio de 2020). *COVID-19 y su impacto en el transporte internacional de mercancías* . Recuperado el 24 de Noviembre de 2021, de THE LOGISTICS WORLD: <https://thelogisticsworld.com/transporte/COVID-19-y-su-impacto-en-el-transporte-internacional-de-mercancias>
- Hernández Sampieri, R. (2012). *Metodología de la Investigación*. (5a ed.). McGraw-Hill. México, D.F.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (s.f.). *Metodología de la investigación* (6a ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill Education. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wpcontent/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Planteamiento cuantitativo del problema. En Metodología de la Investigación* (6a ed.). México: McGraw-Hill. Obtenido de http://metabase.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2773/506_4.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (s.f.). *Metodología de la Investigación. Metodología de la Investigación*. (5a ed.). Obtenido de https://www.academia.edu/25455344/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_Hernandez_Fernandez_y_Baptista_2010_
- Lao Vega, M., & Pérez. (2017). . *Procedimiento para modelar recursos restrictivos en el sistema logístico de empresas comercializadoras. Ingeniería Industria*. UNCTAD.
- PRCOMER. (s.f.). *Gráfico PROCOMER*. Obtenido de <https://www.legiscomex.com/BancoMedios/Documentos%20PDF/per>
- Repositorio CEPAL. (2020). *Los efectos del COVID-19 en el comercio internacional y la logística*. Recuperado el 32 de Agosto de 2021, de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45877/1/S2000497_es.pdf
- Repository Unimilitar Edu Co. (2019). *Análisis de los efectos de la globalización en el transporte marítimo y el desarrollo portuario*. Recuperado el 19 de Agosto de 2021, de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/32387/QuirogaBorreroClaraXimena2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- SISTEMA DE CLASIFICACION INDUSTRIAL DE AMERICA DEL NORTE. (2020). UNCTAD. (10 de Junio de 2020). *“Keep ships moving, ports open and trade flowing, urge UN entities”*.
- Urioste, S., Graterol, E., Thome, J., Escobar, M., Álvares, M., & González, C. (2020). *Efecto de la pandemia del COVID-19 en el sector arrocero de América Latina y El Caribe: Un diagnóstico participativo*. Recuperado el 24 de November de 2021, de CGSpace: <https://cgspace.cgiar.org/handle/10568/108967>

ANEXOS

Lista de Anexos

a) Documentos importantes de la investigación

Anexo 1 Instrumento utilizado para la recolección de la información

b) Documentación obligatoria establecida por la Universidad Hispanoamericana

Anexo 2 Declaración Jurada

Anexo 3 Carta de aprobación del TFG por parte de la tutora

Anexo 4 Carta de aprobación del TFG por parte del lector

Anexo 5 Licencia y autorización al CENIT para la utilización del TFG

Anexo 6 Licencia y autorización de la autora para publicar y permitir la consulta y uso

Anexo 1. Instrumento de recolección de información.

Encuesta para clientes de Logística Aire Mar Costa Rica S.A.

El siguiente cuestionario es para fines académicos, con el fin de analizar la afectación que ha tenido la cadena de suministro provocado por el COVID-19

1-¿Con la llegada de la Pandemia se ha visto afectada su cadena de suministro? *

No

2-¿Qué tipo de logística es la más utilizada para importar sus productos? *

Marítimo

Aéreo

Terrestre

3-¿Cuál de los siguientes factores ha sido el más determinante en esta afectación? *

Tiempos de tránsito extensos

Incrementos en los fletes y fabricación del producto

Escasez de contenedores

Liberación de espacios tardíos (booking)

4-¿Ha sido notificado por su operador logístico sobre el incremento en los tiempos de entrega?

Si

No

5-¿Se ha visto afectada su empresa por los tiempos de tránsito?

SI

NO

...

6-Si su respuesta ha sido afirmativa explique por favor

Texto de respuesta larga

7-¿Cuál de estos factores ha sido el más frecuente en los retrasos que indica su proveedor logístico?

Cambios en las rutas de los barcos

Cambios en la tripulación debido a contagios por COVID 19

Nuevos protocolos en los puertos de origen y transbordo debido al COVID-19

Congestion Portuarias

8-¿Cuánto tiempo de tránsito ha incrementado sus mercancías en ser recibidas?

Entre 10 a 15 días.

Entre 15 a 30 días.

Entre 30 a 45 días.

Mas de 45 días.

...

9-¿Cuál de los siguientes puertos de transbordo ha incrementado más el tiempo de espera?

- Manzanillo y Lázaro Cárdenas, México.
- Balboa y Rodman, Panamá.
- Kingston, Jamaica.

10-¿Su operador logístico le ha ofertado rutas menos congestionadas para tratar de mejorar los tiempos de entrega?

- SI
- NO

...

11-¿Se ha incrementado el costo del flete en la importación de sus mercancías?

- SI
- NO

12-¿En qué porcentaje se ha incrementado los fletes de sus mercancías?

- Entre 50% a 100%.
- Entre 100% a 200%.
- Entre 200% a 300%.
- Más de 300 %.

13-¿Considera usted que ha sido manipulada la oferta y demanda de los servicios por parte de las líneas navieras?

SI

NO

14-Si su respuesta es afirmativa, por favor explique

Texto de respuesta larga

...

15-¿Cree usted que la disminución en la capacidad de vapores por parte de las líneas navieras ha generado a un alza en los precios?

SI

NO

16-¿De los siguientes factores, ¿Cuál cree usted ha sido el más importante para el alza de los precios?

Barcos de menor capacidad.

Saturación en los puertos.

Tiempos de espera en los puertos de Transbordo.

Gastos operativos navieros se han incrementado.

...

17-¿Cree usted que el Gobierno le ha apoyado para disminuir sus costos de importación?

SI

NO

18-¿Cuál estrategia ha implementado su organización para mitigar estos incrementos en los tiempos de tránsito?

Texto de respuesta larga

19-¿Su operador Logístico le ha apoyado con alguno de los siguientes beneficios para disminuir sus costos de importación?

- Presentación de tarifas especiales.
- Prórroga en los pagos.
- Aumento en los días de Crédito.
- Ninguna.

20-¿Está enterado de la actual escasez de contenedores que se vive a Nivel Mundial?

- SI
- NO

21-¿Cree usted que la actual escasez de contenedores sea debido a intereses políticos y económicos entre China y Estados Unidos?

- SI
- NO

22-¿Al retomar China operaciones después de los primeros contagios, cree usted que el incremento en la demanda de pedidos propició a esta escasez?

- SI
- NO

...

23-¿Cuál de los siguientes factores cree usted que sea el de mayor impacto para esta crisis de contenedores?

- Barcos en Bahía esperando ser descargados.
- Escasez de choferes para la evacuación de contenedores en Puerto.
- Puertos colapsados.
- Importadores tardan mucho en sus descargas.

24-¿Cree usted que las Mega Compañías sean las que han tomado la mayor cantidad de contenedores?

- SI
- NO

25-¿Qué recomendación daría usted como importador para tratar de mitigar esta escasez de contenedores?

Texto de respuesta larga

Anexo 2. Declaración Jurada

Yo, Rafael Azofeifa Rios, mayor de edad, cédula de identidad 1-1060-0652, en mi condición de egresado de la Carrera de Administración de Negocios con Énfasis en Gerencia, de la Universidad Hispanoamericana , y advertida de las penas con las que la ley castiga el falso testimonio y el perjurio, declaro bajo fe del juramento que dejo rendido en este acto, para optar por el título de Bachillerato, mi trabajo de graduación titulado, “Afectación que ha tenido la cadena de suministro de 10 clientes triple A de la Empresa Logística Aire Mar Costa Rica, provocado por el Covid-19, durante Agosto del 2020 a Diciembre 2021”, es una obra original y para su realización he respetado todo lo preceptuado por las leyes penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derecho Conexos, número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en el Diario Oficial La Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; especialmente el numeral 70 de dicha Ley en el que se establece: “ Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original”. Asimismo, que conozco y acepto que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. Firmo, en fe de lo anterior, en la Ciudad de San José, el 06 de enero del año dos mil veintidós.



Rafael Azofeifa Rios
Cedula: 1-1060-0652

Anexo 3. Carta de Aprobación de la Tutora

CARTA DEL TUTOR

Señores:

Universidad Hispanoamericana
Sede Llorente
Carrera Administración de Negocios.
Énfasis Gerencia
Presente

El estudiante Rafael Azofeifa Ríos, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "Afectación que ha tenido la cadena de suministro de 10 clientes triple A de la empresa Logística Aire Mar Costa Rica, provocado por el Covid-19, durante Agosto del 2020 a Diciembre del 2021."

Lo anterior para obtener el grado de bachillerato en Administración de Negocios con énfasis en Gerencia.

En mi calidad de tutora, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10%
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20%
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30%
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	15%
	TOTAL		95%

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,

MILENA MARIA
SOTELA RAMIREZ
(FIRMA)

Firmado digitalmente por
MILENA MARIA SOTELA
RAMIREZ (FIRMA)
Fecha: 2021.11.26
08:59:38 -06'00'

MBA. Milena Sotela Ramírez
Cédula identidad Número 1-573-526

Anexo 4. Carta de aprobación del Lector

CARTA DE LECTOR

25 de enero de 2022

Señores
Servicios Estudiantiles
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor

La estudiante **Rafael Azofeifa Ríos**, cédula de identidad **0110600652** me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **“Afectación que ha tenido la cadena de suministro de diez clientes triple A de la empresa Logística Aire Mar Costa Rica, provocado por el COVID-19, durante agosto del 2020 a diciembre del 2021”**, el cual ha elaborado para obtener su grado de **Bachillerato de Administración de Negocios**.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Atentamente,

LUIS ALBERTO VARGAS ZUÑIGA (FIRMA)
Firmado digitalmente por
LUIS ALBERTO VARGAS
ZUÑIGA (FIRMA)
Fecha: 2022.01.25 17:25:27
-06'00'

Lic. Luis Vargas Zúñiga.

Cédula de identidad 0107090057

Anexo 5. Licencia y Autorización al CENIT

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACION

San jose, 06 de enero de 2022


Señoras y Señores
Centro de Información Tecnológico (CENIT)
Universidad Hispanoamerica

Estimadas personas:

El suscrito Rafael Azofeifa Rios, con número de identificación 1-1060-0652, autor del trabajo de graduación titulado, "Afectación que ha tenido la cadena de suministro de 10 clientes triple A de la Empresa Logística Aire Mar Costa Rica, provocado por el Covid-19, durante Agosto del 2020 a Diciembre 2021", presentado y aprobado en el año 2021, como requisito para optar por el título de Bachillerato en Administración de Negocios con énfasis en Gerencia; (SI) autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos COncexos No 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, anexo los términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional

Cordialmente,



Rafael Azofeifa Rios
Céd:1-1060-0652

Anexo 6. Licencia y autorización de la autora para publicar y permitir la consulta y uso

Parte 1. Términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional

Como titular del derecho de autor, confiero al Centro de Información Tecnológico (CENIT) una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, el autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito.
- b) Autoriza al Centro de Información Tecnológico (CENIT) a publicar la obra en digital, los usuarios puedan consultar el contenido de su Trabajo Final de Graduación en la página Web de la Biblioteca Digital de la Universidad Hispanoamericana
- c) La autora acepta que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncia a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.
- d) La autora, manifiesta que se trata de una obra original sobre la que tiene los derechos que autorizan, y que es ella quien asumen total responsabilidad por el contenido de su obra ante el Centro de Información Tecnológico (CENIT) y ante terceros. En todo caso el Centro de Información Tecnológico (CENIT) se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre de la persona autora y la fecha de publicación.
- e) Autorizo al Centro de Información Tecnológica (CENIT) para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.
- f) Acepto que el Centro de Información Tecnológico (CENIT) pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.
- g) Autorizo que la obra sea puesta a disposición de la comunidad universitaria en los términos autorizados en los literales anteriores, bajo los límites definidos por la Universidad en las "Condiciones de uso de estricto cumplimiento" de los recursos publicados en Repositorio Institucional.

SI EL DOCUMENTO SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA O UNA ORGANIZACIÓN, CON EXCEPCIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICO (CENIT), LA AUTORA, GARANTIZA QUE SE HA CUMPLIDO CON LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES REQUERIDOS POR EL RESPECTIVO CONTRATO O ACUERDO.