

**Universidad Hispanoamericana**

**Facultad de Ciencias Económicas**

**Administración de Negocios con Énfasis en  
Gerencia**

*Tesina para optar por el grado académico de  
Bachillerato*

**Covid-19 y las consecuencias en los retrasos en  
las importaciones de la compañía Sociedad  
Anónima de Vehículos Automotores, en la  
provincia de San José, Costa Rica, durante  
agosto del año 2020 y diciembre del año 2021**

Natalia Segura Ramírez

Febrero, 2022

# ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>ÍNDICE DE ILUSTRACIONES</b>	4
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	5
<b>INDICE DE GRÁFICOS</b>	6
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	7
<b>DEDICATORIA</b>	8
<b>RESUMEN</b>	9
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</b>	14
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1.2 Delimitación del problema	21
1.1.3 Justificación	21
1.2 Pregunta de investigación	22
1.3 OBJETIVOS	23
1.3.1 Objetivo general	23
1.3.2 Objetivos específicos	23
<b>CAPITULO II MARCO REFERENCIAL</b>	24
<b>2.1 MARCO TEORICO</b>	24
2.1.1 Inicio de la pandemia por el virus SARS-COV-2 ( COVID-19)	24
2.2.2 Retraso de las importaciones debido a la pandemia por el COVID-19	28
2.2 Importaciones en Costa Rica	31
2.2.1 Historia de las navieras	34
2.2.2 Recargos de las navieras	36
2.2.3 Desabastecimiento de Inventarios	36
2.2.4 Saturación de Puertos	38
2.2.5 Servicio al cliente durante la pandemia por el COVID-19	39
<b>2.2 MARCO CONCEPTUAL</b>	40
2.2.1 Afectación económica al comercio nacional e internacional	40
2.2.2 Interrupción de cadenas de suministros	44
2.2.3 El cierre de Puertos Chinos y la Amenaza al comercio Global	44

<b>2.3 MARCO CONTEXTUAL</b>	45
2.3.1 Logotipo de la Empresa SAVA	45
2.3.2 Reseña Histórica de la Empresa	45
2.3.3 Misión de la Empresa	46
2.3.4 Visión de la Empresa	46
2.3.5 Valores de la Empresa	46
2.3.6 Servicios de la Empresa	47
<b>CAPITULO III MARCO METODOLOGICO</b>	49
<b>3.1 ENFOQUE</b>	49
<b>3.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN</b>	51
<b>3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	51
<b>3.4 UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETOS DE ESTUDIO</b>	52
3.4.1 Población	53
3.4.2 Tipo de muestra	53
3.4.3 Criterios de inclusión y Exclusión	54
3.4.4 Consideraciones éticas	55
<b>3.5 INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE INFORMACION</b>	55
<b>3.6 VARIABLES O CATEGORIAS</b>	55
<b>3.7 ESTRATEGIAS DE ANALISIS DE DATOS</b>	56
<b>CAPITULO IV RESULTADOS</b>	58
<b>4.1. GENERALIDADES</b>	58
4.1.1 Fases previas a la aplicación de los cuestionarios y la entrevista.	58
4.1.2 Características del perfil del entrevistado y de las personas que llenarán el cuestionario.	58
4.1.3 Resultados	59
4.1.3.1 Resultados del cuestionario	59
<b>CAPITULO V DISCUSION</b>	77
<b>5.1. GENERALIDADES</b>	77
<b>CAPITULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	81
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	90
<b>ANEXOS</b>	93
Lista de Anexos	94

Anexo 1. Instrumento de recolección de información	95
Anexo 2. Declaración Jurada	102
Anexo 3. Carta de aprobación de la Tutora	103
Anexo 4. Carta de aprobación del Lecto	104
Anexo.5 Licencia y autorización al CENIT	105
Anexo 6. Licencia y autorización de la autora para publicar y permitir la consulta y usu	106

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Logotipo	45
Ilustración 2 Foto de fachada	45
Ilustración 3 Foto Taller de servicio y Repuestos	47
Ilustración 4 Foto 4 Organigrama institucional	47
Ilustración 5 Foto reconocimientos	48
Ilustración 6 Enfoques de la investigación	50
Ilustración 7 Diseños fundamentales de la investigación-acción	52
Ilustración 8 Tipos de muestras en la ruta cualitativa.	54

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Etapas de la enfermedad por SARS-COV-2 en humanos.	27
Tabla 2 Criterios de Inclusión y Exclusión.	54
Tabla 3 Operacionalización de las variables	56
Tabla 4 Análisis de Datos	57

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Sector que ha sido el más afectado.	59
Gráfico 2. Afectación de la pandemia en las importaciones..	60
Gráfico 3 Opiniones personales sobre la afectación de la pandemia en las importaciones..	60
Gráfico 4 Afectación en los ingresos desde que inició la pandemia.	61
Gráfico 5 Solicitud de prórrogas de pago a los proveedores en origen.	62
Gráfico 6 Afectación de la pandemia del COVID-19 en la capacidad para adquirir productos	62
Gráfico 7 Opinión sobre la afectación de la pandemia del COVID-19 en la capacidad para adquirir productos	63
Gráfico 8 Factores que han sido más afectados en la compañía. .	64
Gráfico 9 Gama de productos más afectados. .	64
Gráfico 10 Atrasos en la entrega de órdenes.. .	65
Gráfico 11 Información sobre si el proveedor ha notificado con tiempo en el retraso de los pedidos. .	65
Gráfico 12 Información sobre tarifas especiales. .	66
Gráfico 13 Tipos de tarifas especiales .	67
Gráfico 14 Tiempo tránsito tardado en recibir las órdenes	67
Gráfico 15. Puerto de trasbordo que más ha incrementado el tiempo de espera	68
Gráfico 16 Información sobre si el proveedor le ha comunicado sobre el atraso en el envío de pedidos .	69
Gráfico 17 Información sobre si han perdido ventas por no contar con el producto disponible .	69
Gráfico 18 Porcentaje de ventas afectadas por el incremento en los tiempos de tránsito de los productos .	70
Gráfico 19 Información sobre si han tenido algún acercamiento con los clientes más fieles .	71
Gráfico 20 Opiniones personales sobres las estrategias que han tomado para no perder ventas	71
Gráfico 21 Información sobre la disminución de los inventarios en comparación con años antes de la pandemia .	72
Gráfico 22 Información sobre si se han dejado de importar modelos específicos por falta de materia prima. .	73
Gráfico 23 Opinión sobre cuál modelo ha sido el más afectado.	73
Gráfico 24 Origen más afectado	74
Gráfico 25 Proveedor que ha cancelado pedidos	75
Gráfico 26 Opiniones personales sobre las acciones tomadas para mitigar la escasez en inventarios	76

## **AGRADECIMIENTOS**

En primera instancia agradezco a mis profesores quienes han sido los formadores de mi vida educativa, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado grandemente por ayudarme a llegar hasta el punto en el que hoy me encuentro.

Este proceso no ha sido nada fácil, sin embargo, en el camino me he encontrado personas extraordinarias, dignas de admirar quienes me han apoyado en todo el camino.

Familia este nuevo triunfo en gran parte es gracias a ustedes; he logrado concluir con éxito un proyecto que al principio pensaba era imposible para mí, pero con su apoyo me mantuve fuerte y siempre dispuesta a continuar.

Por último, quiero dar un especial agradecimiento a mi tutora la Señora Milena Sotela por haber sido una persona muy paciente, dedicada en siempre buscar lo mejor en mí, por animarme a seguir adelante y a sacar lo mejor de mí.

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado a mi hija Jimena, familia, mi mamá y a mi esposo y compañero de vida Rafael, sin su apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria esto no hubiera sido posible.

## RESUMEN

Este trabajo tiene como objetivo general, analizar las consecuencias del COVID-19 en los retrasos en las importaciones de la compañía Sociedad Anónima de Vehículos Automotores, en la provincia de San José, Costa Rica, durante agosto del año 2020 y diciembre del año 2021.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) la enfermedad por el SARS-COV2 (Covid-19), es una enfermedad infecciosa causada por un agente nombrado coronavirus descubierto recientemente. El virus de la Covid-19, es un virus que se propaga principalmente a través de las partículas que se esparcen por medio de saliva o las secreciones nasales que se generan cuando una persona infectada tose o estornuda.

La aparición de la COVID-19 y su rápida propagación ha tenido graves consecuencias en las economías mundiales. Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2020), se ha interrumpido gran parte de las actividades productivas, primero en Asia y posteriormente en Europa, América del Norte y el resto del mundo, además, se presentaron cierres generalizados de fronteras a nivel mundial.

Como se mencionó anteriormente, el cierre de fronteras y el impacto de la pandemia produjeron un aumento en los aranceles e impuestos de importación, así como un efecto desestabilizador para la población en ámbitos de desempleo, incremento de precios, entre otros.

Por otro lado, Bárcena (2020), agrega que las importaciones caen en todas las categorías de bienes y todos los países, además cae la fuerte contracción del comercio intrarregional, especialmente de manufacturas y se considera que se presenta una pérdida de capacidades productivas por parte de las empresas y un regreso por parte de los países al sector primario de la economía, generando un declive de la canasta exportadora.

Según He, L (2021), describe que un brote de coronavirus en el sur de China es el causante del cierre de puertos críticos para el comercio mundial, provocando una acumulación de envíos que podría tardar meses en despejarse, lo que ocasionará a corto plazo graves consecuencias.

Uno de los puertos de más relevancia internacional es el Puerto de YANTIAN (siendo este un puerto de transbordo), ubicado al sur de China. Por YANTIAN pasa un tercio del comercio internacional de Cantón y un cuarto de las exportaciones chinas a Estados Unidos. Así mismo, la congestión en el sur de China ha llevado a las principales compañías de comercio naval a advertir sobre retrasos, cambios en las rutas y destinos de los barcos y picos en las tarifas, como bien lo afirman los datos recuperados He, L (2021).

No obstante, el impacto en las tarifas de los cargamentos ha sido mayor en las rutas comerciales hacia las regiones en desarrollo, donde los consumidores y las empresas son los que menos se lo pueden permitir.

La Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD, 2021) afirma que cuando los contenedores vacíos escasean, un importador debe pagar no sólo el transporte del contenedor de importación lleno, sino también el coste del contenedor vacío lo que significa un alza en los precios, así como también la utilización de rutas más largas.

El presente escrito pretende explicar la falta de contenedores para el traslado de mercancías, alza descontrolada en las tarifas de contenedores de China a Costa Rica, caída en los tiempos de respuesta de producción de las fábricas por sobreproducción, todo causado por la COVID-19.

Además, se utilizará como metodología la aplicación de encuestas a seis personas con conocimiento sobre los retrasos en las importaciones de la compañía Sociedad Anónima

de Vehículos Automotores S.A. así como también como las consecuencias que la COVID-19 ha tenido sobre las mismas.

**Palabras claves:** COVID-19, puertos, contenedores, saturación, importaciones, retraso

## ABSTRACT

The general objective of this work is to analyze the consequences of COVID-19 delays in imports of the company Sociedad Anónima de Vehículos Automotores, in the province of San José, Costa Rica, during the third quarter of 2020 and the second quarter of 2021.

According to the World Health Organization (WHO), coronavirus disease (COVID 19) is an infectious disease caused by a recently discovered coronavirus. The COVID 19 virus spreads mainly through droplets of saliva or nasal secretions that are generated when an infected person coughs or sneezes.

The emergence of COVID-19 and its rapid spread has had serious consequences on world economies. According to the Economic Commission for Latin America and the Caribbean (ECLAC), (2020), a large part of the productive activities has been interrupted, first in Asia and later in Europe, North America and the rest of the world, and in addition, there were closures widespread borders. This has led to a notable reduction in the demand for goods and services.

As mentioned above, the closure of borders and the impact of the pandemic produced an increase in import duties and taxes, as well as a destabilizing effect for the population in areas of unemployment, price increases, among others.

On the other hand, Bárcena (2020) adds that imports fall in all categories of goods and all countries, in addition, the strong contraction of intraregional trade falls, especially in manufacturing, and there is a loss of productive capacities and reprimarization of the export basket.

He, L. (2021), describes that a coronavirus outbreak in southern China is causing the closure of critical ports for world trade, causing an accumulation of shipments that could take months to clear, which will cause serious short-term consequences.

One of the most important international ports is the Yantian port (this being a transshipment port), located in southern China. A third of Canton's international trade and a quarter of Chinese exports to the United States pass through Yantian Likewise, the congestion in southern China has led the main shipping companies to warn of delays, changes in the routes and destinations of ships and peaks in rates, as the data recovered He, L (2021).

However, the impact on cargo rates has been greatest on trade routes to developing regions, where consumers and businesses can least afford it.

The United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD, 2021) states that when empty containers are in short supply, an importer must pay not only for the transport of the full import container, but also for the cost of the empty container, which means a rise in prices. , as well as the use of longer routes

This writing aims to explain the lack of containers for the transfer of goods, uncontrolled rise in container rates from China to Costa Rica, drop in production response times of factories due to overproduction.

In addition, the application of surveys to 6 people with knowledge about the delays in imports of the company Sociedad Anónima de Vehículos Automotores S.A. will be used as a methodology. as well as the consequences that COVID-19 has had on it.

**Keywords:** COVID-19, port, containers, saturation, imports.

# CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

## 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales

#### Antecedentes internacionales

La primera investigación consultada fue la de Jaramillo y Ñopo (2020) en su investigación titulada “Covid- 19 y Shock externo: impactos económicos y opciones de políticas en Perú”.

Consta del objetivo general que consiste en: Analizar la situación de los hogares peruanos frente a la pandemia, explorando las vulnerabilidades mediante un análisis de la principal fuente de generación de ingresos: El trabajo.

La metodología que se aplicó es de un enfoque cuantitativo. Y la siguiente es la conclusión: la pandemia del coronavirus ocasionó la caída del precio de las materias primas en general, pero particularmente de los minerales, además consideró que en relación a las exportaciones de minerales que representaron alrededor del 60% de las exportaciones totales del Perú, el cobre por sí solo representa la mitad de las exportaciones mineras que han caído 20% en lo que va del año. Además, entre las principales medidas del Gobierno hacia los hogares urbanos, han sido las transferencias monetarias llamadas bono familiar, lo cual permitió a los hogares el retiro de partes del dinero de los fondos de pensiones para contrarrestar los efectos negativos del covid-19 en las finanzas del país.

Se presenta la siguiente recomendación: Se considera que el gobierno de Costa Rica ante la caída de los trasiegos de mercancía, debe de considerar la variedad de alternativas para colaborar a los hogares a mejorar la economía, procurando movilizar las materias primas sin detener el comercio para mantener el empleo de la mayor cantidad de trabajadores de los sectores portuarios y aduaneros.

Por lo que se considera que de igual manera estos accionares involucran no solo a los gobiernos extranjeros sino además al de Costa Rica, que como todos busca amortiguar los efectos negativos de la COVID-19 en la economía y la comercialización de los países.

La segunda investigación consultada es la de Cabezas, (2021) nombrada “Efectos del Covid 19 en el comercio exterior no petrolero de Ecuador durante el primer trimestre del 2020”.

Consta del objetivo general que consiste en: Conocer los efectos de la COVID-19 en el comercio exterior no petrolero de Ecuador durante el primer trimestre del 2020.

Se aplicó como diseño metodológico la postura paradigmática socio crítica, apoyado en el método deductivo descriptivo. Y la siguiente es la conclusión: Considerando que en los países de América Latina y el Caribe se encuentra una situación de alta fragilidad en virtud de la gran dependencia que existe en las exportaciones, por lo que organizaciones como la CEPAL han enfatizado que la actividad económica de la región puede disminuir 15% gracias a la pandemia de la COVID-19, resultando como consecuencia una baja en los precios de las materias primas y de la reducción del comercio internacional.

Se presenta la siguiente recomendación: Se debe de considerar qué estrategias se deben de analizar, las cuales permitan las exportaciones de la empresa SAVA, puesto que éstas disminuyeron con los efectos negativos de la pandemia, por lo que de igual manera se presenta una baja de la materia prima y de la reducción del comercio internacional, esto relacionado a las medidas portuarias que se trabajan por parte de las empresas aduaneras tanto dentro como fuera del país.

La tercera investigación consultada fue la de Sandoval (2021) en la Tesis Nombrada “Impacto de la Covid-19 en el vínculo laboral de los agentes de Costamar Travel oficina Alcandores, 2020.

Consta del objetivo general que consiste en: Describir el impacto de la COVID-19 en el vínculo laboral de los agentes de Costamar Travel en la oficina de Alcanfores.

La metodología que se aplicó es de tipo cualitativo, descriptivo y con diseño fenomenológico, se utilizó como instrumento la entrevista semiestructurada, siendo un instrumento flexible para poder conservar las directrices establecidas.

Se presenta la siguiente conclusión: Los trabajadores conservan un vínculo laboral con la agencia y la comunicación de las diversas áreas de ventas y operaciones extranjeras, se encuentran limitadas ante la crisis por la pandemia, generando otras problemáticas que sobrepasan las expectativas de resolución de la empresa.

El documento considera que al disminuir las posibilidades de comercialización exterior por las trabas que presentan los puertos con relación a la COVID-19, disminuye las ventas de las empresas, poniendo en crisis la situación laboral de los empleados.

Se presenta la siguiente recomendación: Se considera que, en relación a la presente investigación, todas las empresas que se enfrentan a la crisis generada por la pandemia, deben de considerar los aspectos comunicativos con los colaboradores, para poder trabajar en conjunto los déficits generados por la pandemia en torno a las bajas en costos por comercio extranjero como medida de contingencia ante la COVID-19.

La cuarta investigación consultada es la de Weller (2020) "La pandemia del Covid-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales".

Consta del objetivo general que consiste en: Reconocer el potencial productivo de la digitalización, ante las nuevas tendencias de mercados, y que al mismo tiempo pueden generar desigualdad ante las empresas.

La metodología que se aplica es de tipo cualitativa. Se presenta la siguiente conclusión: Los resultados conservan que el impacto de la crisis sanitaria enfrenta a las empresas a desafíos en el ámbito socio laboral, relacionando siempre esto con los desafíos que le enfrenta el teletrabajo y el tener que replantear los procesos laborales para lograr así procurar la seguridad laboral frente a los riesgos de salud.

Se presenta la siguiente recomendación: En el caso de SAVA la empresa debe de considerar implementar el teletrabajo como parte de las medidas post pandemia, y tener que actualizar las labores de los empleados, para lograr mantener el funcionamiento por parte de la empresa y no caer ante la competencia.

La quinta investigación consultada fue la de Sánchez, (2020) “Impacto económico del Covid-19 en Colombia”.

Consta del objetivo General: Analizar el impacto del Covid-19 en la situación económica del país, enfocándose principalmente en la suspensión de actividades económicas en el sector formal e informal después de declararse al aislamiento obligatorio.

Se trabaja con una metodología exploratoria. Se presenta la siguiente conclusión: El documento considera que el Covid hace que los países se enfrenten una situación a nivel mundial que no se había contemplado en ningún sector, representando esto una amenaza y habiendo creado una crisis a nivel político, económico y social.

Se presenta la siguiente recomendación: En relación con el documento consultado, se debe de considerar representar el impacto de la pandemia por el Covid en la economía de los países, para lograr establecer medidas de contención que permita mejorar el impacto de esta en la salud y en la economía de las personas.

## **Antecedentes Nacionales**

La sexta investigación consultada fue la de Alfaro, Sánchez, Arce, Mejías, (2020), Análisis informativo, “Impacto del Covid-19 en las PYMES costarricenses, un enfoque para sobrellevar la crisis actual”.

Consta del objetivo general que consiste en: Establecer los desafíos que enfrentan las PYMES costarricenses en el contexto del covid-19, partiendo de las medidas de reactivación económicas impuestas por el gobierno, para proponer estrategias que puedan ayudar a sobrellevar la crisis económica que se enfrenta.

Con los objetivos específicos de: Visualizar los factores que consideran han generado impacto por la pandemia en la economía del país; establecer medidas de contención que permitan mejorar la condición económica; visualizar estrategias de marketing a favor de las empresas.

La metodología que se aplica es la revisión documental de material. Se presenta la siguiente conclusión: Debido a la pandemia se espera que el PIB (Productos Interno Bruto) de Costa Rica, decaiga un 3.6% este año, afectando los ingresos de las pequeñas, grandes y medianas empresas del país.

Otra recomendación: Se consideró que las PYMES que se han visto afectadas por las trabas comerciales que se han impuesto a raíz de la pandemia, deben de ser reactivas mediante estrategias de marketing y reactivación.

La sexta investigación que se consultó corresponde a PNUD (2020) Evaluación Económica inicial de los Efectos de Covid-19 y el alcance de las opciones de política en Costa Rica. Síntesis para la discusión y análisis de políticas.

Consta del objetivo general: Analizar las capacidades de los países para enfrentar nuevos retos en la economía ante brotes futuros. Y con la siguiente conclusión: El documento se enfatiza en hecho de que la pandemia de covid-19 constituye un desafío para las sociedades de los países que se encuentran sumergidos en esta situación, y considera que no solo se debe de atender la crisis sanitaria, sino además se debe de ir construyendo respuesta para enfrentar las consecuencias que la pandemia deja en los ámbitos sociales y económicos de los países, incluido Costa Rica.

La metodología que se aplicó es la revisión de documentación bibliográfica recolectada, de fuentes de comercio exterior, y el repositorio nacional de la Universidad de Costa Rica (UCR). Se presenta la siguiente conclusión: Se consideró que a raíz de la pandemia el país se ha enfrentado a problemáticas como lo son las disminuciones en el crecimiento económico, la ampliación del desempleo, el recrudecimiento de la pobreza y el deterioro de las finanzas públicas del país.

Otra recomendación: Se consideró que la investigación consultada busca analizar los aspectos que se muestran de relevancia en la afectación económica de Costa Rica, por lo que se analiza que teniendo siempre en cuenta aspectos de conclusión que estos sectores deben buscar aquellas limitaciones que se les presenta, para lograr mejorar las condiciones limitadas de logística y trasiego de mercadería, materiales de empresas como SAVA y la reducción del personal que colabora en estas empresas, se ha asociado todo en conjunto a la pandemia como factor detonante.

La séptima investigación consultada es la del Instituto Nacional de Estadística y Censo (2020), “La reducción de ingresos en el sector comercio”

Consta del objetivo general: Indicar cuáles son los principales efectos de la pandemia sobre las empresas y la reducción de ventas.

Se presenta la siguiente conclusión: Se considera que en las empresas que participan se encuentra un alto porcentaje en la reducción de ventas, la disminución de las jornadas laborales, disminución de la planilla, cierres temporales, aumentos en gastos de operación y la implementación del teletrabajo, por lo que todo esto genera una afectación generalizada a las personas.

Otra recomendación: Se debe de considerar que más del 90% de las empresas de Costa Rica presentaron cambios severos en la estructura organizacional de la empresa, y estos cambios han significado afectaciones radicales en las planillas de la institución y en la economía, tanto de la empresa como tal como del propio trabajador, por lo que se debe de manejar estrategias que permitan mantener el mercado a flote para ocasionar el menor impacto posible a las personas, por lo que es necesario tomar decisiones que faciliten el volver a las funciones habituales de las organizaciones.

La octava investigación consultada fue la de International Trade Centre (ITC, 2020), “SME Competitiveness Outlook 2020: COVID-19: The Great Lockdown and its Impact on Small Business”

Consta del Objetivo general: Conocer los precedentes de la crisis sanitaria por el covid-19 en todo el contexto económico global.

La metodología aplicada es explicativa. Y con la siguiente conclusión: La pandemia por el covid-19 es un fenómeno mundial sin precedentes que afecta la salud humana y el bienestar económico a nivel mundial, ha hecho que los gobiernos tomen medidas para prevenir la propagación y evitar la afectación económica. Se presenta la siguiente recomendación: Se deben de manejar estrategias que produzcan una mejora económica las cuales permitan al comercio continuar con la inversión, el crecimiento y el empleo.

### **1.1.2 Delimitación del problema**

En la presente investigación se aplicará una encuesta a siete trabajadores de la empresa Sociedad Anónima de Vehículos Automotores con el fin de analizar los problemas económicos, y de ventas a nivel empresarial como consecuencias del Covid-19 con relación a los atrasos en los embarques de mercancías. Dicho trabajo de investigación se llevará a cabo con un enfoque de tipo cualitativo buscando analizar y estudiar diferentes criterios que permiten esclarecer la afectación que han sufrido las importaciones producto del Covid-19.

Este trabajo se realizó durante el tercer cuatrimestre del 2020 y el segundo cuatrimestre del 2021. Todas las personas entrevistadas se encontraban laborando para Sociedad Anónima de Vehículos Automotores al momento de la investigación.

### **1.1.3 Justificación**

La finalidad del presente trabajo de investigación, se enfoca en el desabastecimiento actual que enfrenta la compañía en sus inventarios, esto ocasionado por los atrasos en los arribos de sus pedidos como resultado de la emergencia sanitaria que atraviesa el mundo. Lo anterior es fundamentado en el impacto que ha generado la pandemia en el contexto de la subsistencia económica que enfrentan las compañías a nivel mundial y nacional.

Según datos del Banco Central de Costa Rica (2021) durante el primer semestre del año 2020, las diferentes medidas de confinamiento y de restricción a la movilidad significaron una caída interanual en la actividad económica bastante significativa, generando afectación en los principales socios comerciales del país, determinando una disminución de ventas y compras de servicios que se vinculaban al transporte de mercancías y comercialización de materias primas fuera de las fronteras de Costa Rica.

Por lo que el análisis de las afectaciones que esta pandemia vino a representar en la economía del comercio se debe de trabajar significativamente para poder comprenderla.

## **1.2 Pregunta de investigación**

¿Cómo ha afectado la pandemia a las importaciones de Sociedad Anónima de Vehículos Automotores, compañía que venía en crecimiento, en la provincia de San José, Costa Rica, durante el tercer cuatrimestre del 2020 y el segundo cuatrimestre del 2021?

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 Objetivo general**

Analizar las consecuencias del COVID-19 en los retrasos en las importaciones de la compañía Sociedad Anónima de Vehículos Automotores, en la provincia de San José, Costa Rica, durante el tercer cuatrimestre del 2020 y el segundo cuatrimestre del 2021.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Estudiar los retrasos en los pedidos de mercadería, así como la escasez de contenedores de China para analizar las afectaciones que esto genera en las empresas tanto a nivel nacional como internacional.
- Investigar cómo afecta los tiempos de tránsito en las ventas del producto final, para plantear estrategias que permitan recuperar la estabilidad económica y la actividad portuaria.
- Analizar la afectación en los inventarios de la compañía a causa de los retrasos en los arribos de mercancías, para identificar los mecanismos de logística a emplear dentro de la misma.

## CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL

### 2.1 MARCO TEÓRICO

#### 2.1.1 Inicio de la Pandemia por el Virus SARS-COV-2 (Covid-19)

El inicio de la pandemia a nivel mundial ha generado mucha incertidumbre entre las poblaciones, por el alto grado de mortalidad de la enfermedad y las diferentes dificultades que esta ha venido a generar en todos los ámbitos socioeconómicos, de los países, involucrando desbalances económicos de las poblaciones y afectaciones en las diferentes actividades que generan ingreso y abastecimiento a nivel global.

El coronavirus forma parte de una extensa familia de virus que pueden causar enfermedades tanto en animales como en humanos. En los humanos, se sabe que varios coronavirus causan infecciones respiratorias que pueden ir desde el resfriado común hasta enfermedades más graves como el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) y el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS). (Perez et al, 2020).

Ante este cambio radical en la salud de las personas con la presencia del coronavirus, no sólo el sector salud se encuentra sumergido en una carrera que enfrenta los efectos de la propagación de la enfermedad, sino que además las diversas entidades buscan solucionar las problemáticas a las que se enfrentan las poblaciones que son menos capaces de hacer frente, lo anterior se considera más que ya una simple crisis de salud, es una prueba para analizar el potencial de respuesta que presentan los países ante las crisis económicas, sociales y políticas que están distorsionando las diversas formas de trabajar.

Según afirman Pérez Abreu, Gómez Tejada y Diéguez Guach (2020), con respecto a los inicios de la pandemia por el Covid-19:

Con relación a lo anterior, los primeros casos de la Covid 19, se lograron identificar el 1 de diciembre de 2019 en la ciudad de Wuhan, capital de la provincia de Hubei, en China central. Reportándose primariamente como una neumonía de causa atípica, pero de rápida propagación. (párr. 6).

Al ser una enfermedad nueva, se desconocía los alcances de ésta y los gobiernos no han sido capaces de prever las afectaciones que esta podría generar en las poblaciones mundiales, principalmente en los sectores de salud.

Palencia Vizcarra y Díaz (2014), definen neumonía “como una infección del parénquima pulmonar con alta morbimortalidad, caracterizada principalmente por manifestaciones respiratorias, fiebre y hallazgos radiológicos”. La etiología más común son las bacterias y los virus, ambos difíciles de diferenciar clínicamente, con comportamiento etiológico y clínico según los grupos de edad y los sitios probables donde se adquirió la infección (neumonía adquirida en la comunidad y neumonía adquirida en el hospital). (Pérez et, al; 2020).

Esta definición enfatiza que no sólo se debe de incluir las enfermedades que pueden asociarse a este tipo de infecciones, sino que además involucran otros aspectos que se relacionan abiertamente y que de la misma manera intervienen de forma negativa en el desarrollo de complicaciones respiratorias, por lo que la descripción y la asociación con las verdaderas causas debe de ser clara para que se permita un abordaje integral.

Además, agregan que la neumonía atípica describe una presentación. El término en su significado más amplio describe una neumonía causada por un grupo de patógenos relativamente comunes (*Mycoplasma pneumoniae*, *Chlamydomphila pneumoniae*, *Legionella* spp y algunos virus). (Vizcarra y Díaz, 2014).

Se debe de considerar que ante la sospecha de la presencia de este tipo de afectaciones, y ante la existencia del coronavirus en la población, se ha de considerar tomar medidas que contribuyan a prevenir complicaciones de la enfermedad principalmente por lo común que son las enfermedades respiratorias hoy en día.

El Covid-19 se caracteriza por la presencia de síntomas como:

- α La fiebre.
- α El cansancio.
- α La tos seca.

De igual forma, algunos pacientes pueden presentar:

- α Dolores.
- α Congestión nasal.
- α Rinorrea.
- α Dolor de garganta.
- α Diarrea. (Vizcarra y Díaz, 2014)

Son síntomas que pueden confundirse relativamente y asociarse a las enfermedades que anteriormente se mencionan, por lo que un buen diagnóstico siempre contribuye a descartar la duda y minimizar el impacto de las enfermedades respiratorias entre ellas el Covid-19 en las poblaciones a nivel global.

De acuerdo con los aportes de análisis que realiza la Caja Costarricense del Seguro Social (2021), con respecto a la pandemia por el COVID-19, esta explica que la mayoría de las personas (alrededor del 80%) se recuperan de la enfermedad sin necesidad de realizar ningún tratamiento especial, considerando que la persona no represente ningún antecedente de origen crónico o alguna enfermedad que sitúe en riesgo su vida ante la presencia de la enfermedad.

Sin embargo, no puede disminuir el interés de las personas en tener conocimiento de la enfermedad, y magnificar los alcances de la misma, pudiendo ser referencia otros brotes pandémicos de años anteriores que de igual manera generaron impacto en el sector salud de los países.

Alrededor de 1 de cada 6 personas que contraen la COVID-19 desarrolla una enfermedad grave y tiene dificultad para respirar. Se considera que las personas mayores y las que padecen afecciones médicas subyacentes, como hipertensión arterial, problemas cardíacos o diabetes, tienen más probabilidades de desarrollar una enfermedad grave consecuencia del Covid-19, lo que hace que la enfermedad no quede excluida del riesgo de muerte del usuario que la padece. (CCSS, 2021).

El covid-19 como tal genera muerte, pero mediante la prevención y la cautela por parte de la población, este puede ser tratable y dejar de representar un riesgo para las personas que representan ese porcentaje de complicación ante la presencia de ésta. Son estos los que vienen a implicar un gasto desproporcionado para la salud pública, pudiendo ser reversible los resultados en cuanto a implicación de las personas con la enfermedad.

Etapa 1	Etapa 2	Etapa 3	Etapa 4
<b>Periodo de incubación</b> Paciente asintomático	<b>Periodo de contagiosidad</b> Paciente sintomático no grave	<b>Periodo de contagiosidad</b> Paciente sintomático, con deterioro respiratorio grave	<b>Periodo de resolución</b> Paciente asintomático

Con o sin virus detectable	Con virus detectable	Con virus detectable con alta carga	Con o sin virus detectable
----------------------------	----------------------	-------------------------------------	----------------------------

Tabla 1 Etapas de la enfermedad por SARS-COV-2 en humanos.

Fuente: Alvarado AI y cols. Etiología y fisiopatología del SARS-CoV-2.

Debido a su alto nivel de propagación y gravedad, la Organización Mundial de la Salud (2020), declara el brote de COVID-19 como pandemia el 11 de marzo del 2020.

Así mismo para declarar el estado de pandemia, Pulido (2020), indica que se tienen que cumplir dos criterios: que el brote epidémico afecte a más de un continente y que los casos de cada país ya no sean importados sino provocados por transmisión comunitaria.

Lo anterior se cumplió y hace que la enfermedad sea punto de partida para todos los gobiernos en cuanto a discusiones de importancia en la toma de decisiones de todos los países, ya que hablar del covid-19, es enumerar una serie de afectaciones, que generan un desbalance en la dinámica mundial, pero principalmente preocupación por todas las consecuencias que han surgido y que seguirán surgiendo como parte del surgimiento del Covid-19 como parte de la dinámica mundial.

### **2.1.2 Retraso de las importaciones debido a la pandemia por el Covid-19**

Según Mones (2020), describe que en la economía la importación, es el traslado de bienes y servicios del extranjero y primordialmente esta actividad depende de dos agentes, el que requiere el producto o servicio y el que lo brinda o lo fabrica. A estas dos partes se les conoce formalmente como ‘‘importador’’ y ‘‘exportador’’, un importador es aquel que compra servicios o productos en otro país, y un exportador es quien vende al exterior sus servicios o productos.

En consecuencia, la importación consiste en el ingreso legal de mercancías de un país origen al país importador, principalmente para satisfacer el consumo que a veces no se puede abastecer con los propios recursos del país. (Mones, 2020).

Como se ha mencionado a lo largo del trabajo la aparición de la Covid-19 ocasionó grandes consecuencias a la economía global, uno de los hechos más notorios y preocupantes fue el cierre de fronteras ya que esto presentó una afectación de la economía en todo el mundo.

Al darse este tipo de suceso, surgen inconvenientes no esperados que modifican abiertamente las formas de trabajar de todos los comercios, quienes son los encargados de movilizar la económica del país, y representan un alto porcentaje de la actividad económica a nivel mundial.

Costa Rica no se excluye de este tipo de afectación, puesto que el intercambio de mercancías que entran y salen del país, es lo que mueve el comercio, por lo que se considera elemental modificar la forma en que ésta enfrenta la pandemia, y la forma en que la pandemia genera caos en los traslados de mercancías a través de los puertos, Guil (2020), cita a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), y explica que la pandemia por el Covid-19 *representa la "mayor amenaza a la economía global desde la crisis financiera de 2008"* y estima que podría crecer a su ritmo más bajo desde 2009 debido al brote.

Se debe trabajar para obtener una respuesta que incluya la adquisición y el suministro de estrategias a todos los sectores que se involucran, bajo un liderazgo convincente que brinde respuesta a la crisis y permita el abordaje de los impactos sociales y económicos críticos.

A principios de marzo, la Conferencia de Naciones Unidas para el Comercio y el Desarrollo, (UNCTAD, 2020) predijo que el coronavirus podría costarle a la economía global hasta US\$2 billones este año. La globalización provoca que las estimaciones económicas sobre

el impacto de la pandemia varíen a medida que un mayor número de países adoptan nuevas y diferentes medidas para contener el virus, lo que afecta enormemente a la economía mundial.

Los cierres en España e Italia son un ejemplo de las drásticas acciones que han tomado algunos gobiernos para tratar de frenar los contagios. Por el lado de la oferta, la disminución de la actividad en la considerada "fábrica del mundo" ya ha provocado consecuencias: las restricciones han afectado a las cadenas de valor de grandes compañías como el fabricante de vehículos Nissan o Jaguar, Land Rover, por ejemplo. (SAVA, 2020).

De forma que se considera que la pandemia expone a las industrias a desafíos también para el sector automotriz, además de otras economías industrializadas, lo que ocasiona notablemente un impacto directo a los ingresos empresariales, como lo es en el caso de la empresa automotriz SAVA.

En este último también se señaló que se había tenido que trasladar partes de autos en maletas debido a que algunas fábricas se habían quedado sin suministros. Por el lado de la demanda, sectores como el turismo se está viendo tremendamente afectado tras las restricciones al transporte de personas y la cancelación de grandes eventos, como detalla Ruíz Hidalgo. (UNCTAD, 2020).

Esto aclara que son varias las industrias que se ven influenciadas por los aspectos negativos de la pandemia, por lo que el Covid-19 debe ser evaluado de forma simultánea a partir del impacto que ha ocasionado de forma global, tanto en producción, ventas, como en los sectores de ingreso turístico, esto desde la perspectiva de la propagación y de la reacción que se ha tenido en torno al virus.

De acuerdo con la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), en mayo de 2020.

El volumen del comercio mundial de bienes cayó un 17,7% con respecto al mismo mes de 2019. La caída en los primeros cinco meses del año fue generalizada, si bien afectó especialmente a las exportaciones de los Estados Unidos, el Japón y la Unión Europea. China experimentó una contracción menor que el promedio mundial, ya que controló el brote y reabrió su economía relativamente rápido. América Latina y el Caribe es la región en desarrollo más afectada. (párr. 3).

Si bien esto confirma que no todos los países han presentado el mismo impacto en las exportaciones, las producciones o las ventas de forma mundial, puede confirmarse que China logró una recuperación casi inmediata equilibrando sus mercados, y volviendo a colocarse como potencia económica, sobresaliendo a pesar del impacto de la pandemia. No obstante, el apoyo que puede brindarse a países externos no incrementa puesto que los cierres a exportaciones implican medidas de contención, para erradicar los impactos negativos de la enfermedad.

## **2.2 Importaciones en Costa Rica**

La Cámara de Exportadores de Costa Rica (CADEXCO, 2020) informa que existen importantes retrasos con la llegada de contenedores vacíos, lo que afecta el comercio por cambios en las rutas marítimas; además un crecimiento del enfriamiento en las compras locales en los países que Costa Rica exporta; y el lento avance de embarques y desembarques en los puertos de Asia.

Esto hace que la mirada se centre en la economía mundial, siendo la principal preocupación ya que del impacto que genere, las consecuencias podrían variar, y a pesar de que la consecuencia podría considerarse como transitoria, se estima que estas secuelas podrían perdurar, afectando las relaciones comerciales y prometiendo debilitar y desaparecer las

posibilidades de intercambio, algo para lo que Costa Rica no se encuentra preparada en ninguno de los ámbitos.

La mayoría de las empresas que exportan a China, indican que existen retrasos tanto en el embarque como desembarque, pese a que los productos que están entrando y saliendo de China lo hacen en varios puertos del gigante asiático.

“Entre más tiempo dure un producto en el buque genera un costo adicional y afecta su vigencia, lo que se traduce tanto en pérdidas económicas como afectación o pérdida del producto. Ya que muchos de los productos se van a otros puertos, en China, los productos demoran mucho para llegar a los clientes. Lo cual genera preocupación y por eso se continua con el monitoreo”, explicó la presidenta de CADEXCO, Laura Bonilla. (CADEXCO, 2020).

Estas acciones generan pánico no sólo a nivel mundial económicamente hablando, al visualizarse el desplome de los precios de mercaderías que justamente quedan trabados en los puertos. El dinamismo comercial ha disminuido, y es para generar preocupación, porque a este paso, Costa Rica reconoce que las empresas que importan materias primas ya muestran retrasos y sobresale la preocupación por pensar en un desabastecimiento, esto pese a los diversos esfuerzos que se emplean para lograr las metas de producción, lo que podría implicar un arma de doble filo generando pérdidas económicas para las empresas.

Dentro de las principales afectaciones se encuentran:

- α No hay rotación de reefer (contenedores).
- α Bajo el volumen, las navieras no están saliendo con la frecuencia usual.
- α Efecto conocido como blank sailing. (Los barcos no dan servicio en una semana en específico).
- α Los clientes están dejando de comprar y hay menos opciones de tránsito aéreo.

- $\alpha$  Caída del consumo de productos en los países con mayor afectación del covid-19.
- $\alpha$  Incertidumbre del comportamiento de los mercados internacionales estratégicos como Europa, Estados Unidos, México y el cono sur.
- $\alpha$  Altos costos por espera en los puertos y el desvío a otros puertos (alejando los productos de los puntos de llegada original).
- $\alpha$  Afectaciones a las importaciones.
- $\alpha$  Atraso en la llegada de las materias primas.
- $\alpha$  Cierre de las fábricas en China, compras de productos en otros países.
- $\alpha$  Bajo el volumen, las navieras no están saliendo con la frecuencia usual. Efecto conocido como blank sailing. (CADEXCO, 2020).

Las diferentes entidades financieras de las economías mundiales han intentado crear medidas de solvencia, además de buscar distintas soluciones para frenar esta problemática; sin embargo, la falta de organización, así como también el descubrimiento de nuevas cepas de COVID-19 han dificultado el trabajo.

La pandemia por el COVID 19, es incierta, y llena de grandes dudas a todos los países, ya que éstos no conciben magnificar los alcances de su impacto sobre las economías mundiales, principalmente, lo que hace que surjan otras interrogantes que giran en torno a las decisiones por parte de los gobiernos para minimizar la afectación por la COVID 19.

### **2.2.1 Historia de las navieras**

Los cambios en las dinámicas comerciales a nivel internacional, los procesos de producción en las diferentes potencias económicas mundiales, y los avances que vienen a implicar las tecnologías, tanto en comunicación como en avances de transporte, generan

cambios importantes en la forma en que se brindan los servicios de transporte, de logística, rutas y mecanismos de comercio por parte de los países, significando modificaciones en forma de interactuar al trasladar mercancías.

Una naviera es una empresa de transporte marítimo internacional, que opera con barcos o buques mercantes, transportando mercancías de puerto a puerto, siendo éstas un pilar en la economía.(UNCTAD, 2019) En tiempos actuales y con todos los alcances tecnológicos que han surgido, las navieras representan un avance para los trasiegos de mercadería, esto las convierte en puntos de partida elementales a la hora de comercializar por parte de los países, no sólo por las garantías que el medio ofrece, sino por los beneficios tanto económicos como en logística y duración que éstas pueden proporcionar.

Silva (2021), describe que el transporte marítimo de bienes ha sido considerado como un estímulo para el crecimiento económico de los países. Este medio, a través del cual se prestan servicios de transporte a un precio moderado, ha permitido la apertura de nuevos y lejanos mercados para el proceso de especialización y posteriormente, para el proceso de globalización. Procesos que colaboran a mejorar la adquisición de mercancías, mejorando los productos que pueden ser ofrecidos dentro de los mercados, y colaborando a la industrialización de los países.

Sin embargo, el mayor impacto que ha tenido el transporte marítimo ha sido a partir de la segunda mitad del siglo veinte, en el cual se constituye como factor principal de la globalización y por ende, del intercambio comercial mundial.(Silva, 2021) Esto confiere a recapitular que el comercio marítimo surge como innovación en el intercambio comercial, pero que más allá de un simple mecanismo, representa una oportunidad en costos, y en gastos, las cuales en la actualidad por el tema de la pandemia, son los que principalmente se ven afectados sustancialmente a nivel global.

El Centro de Comercio Internacional indica que el flete marítimo comprende elementos variables que escapan del control de las navieras. El más importante es el precio del combustible y las fluctuaciones de los tipos de cambios. (UNCTAD, 2021).

Como se expresa en la Guía de Costes de Transporte Internacional, el flete marítimo es el principal coste del transporte marítimo. Se deriva de los gastos generados al transportar un contenedor desde el puerto de origen al de destino y depende fundamentalmente de las distintas navieras con las que se puede contratar y de la ruta escogida, suelen ser mucho más económicos los fletes de exportación desde Europa o América a Asia, que los fletes de importación desde países orientales.

Cuando se llega a un punto en el que los precios del flete marítimo están muy bajos, las navieras acuerdan una subida de los precios para restablecer los niveles del mercado, esto se denomina GRI (General Rate Increase). (Silva, 2021).

Puede considerarse parte de las estrategias de comercio que beneficia en su totalidad a todas las áreas que comercializan por medio de navieras, lo que hace que no solo sea un punto de acomodo, sino más un aspecto logístico que permita la intervención y los beneficios de las partes que participan

### **2.2.2 Recargos de las navieras**

Las navieras aplican una serie de recargos para compensar los gastos derivados de determinadas situaciones, desde la subida de los costes del fuel, hasta los problemas ocasionados por los excesos de demanda que tienen lugar durante la temporada alta de transporte marítimo.

La Guía de Costes de Transporte Internacional, (GCTI, 2019) identifica entre los recargos de las navieras más habituales se encuentran el EBS, el BAF, el CAF y el PSS. El BAF, es un recargo que es cobrado por las navieras para compensar las fluctuaciones en el precio del combustible. También se conoce como *bunker surcharge* o en castellano como factor de ajuste o corrección por costo de combustible.

De forma similar a lo que sucedía con el BAF, el EBS es un recargo que compensa las subidas en el precio del combustible.

Debido a la pandemia los costos de importación y exportación aumentaron, ya que se debían buscar diferentes vías para cumplir con el cometido, además de la existente escasez de contenedores.

### **2.2.3 Desabastecimiento de Inventarios**

Un desabastecimiento describe nada más que uno de los tantos procesos dentro de las cadenas de suministro, que puede en casos determinados contribuir al caos de cualquier empresa.

A medida que la pandemia obstaculizó las operaciones de las fábricas y sembró el caos en el transporte marítimo mundial, muchas economías del mundo se vieron afectadas por la escasez de una amplia gama de productos, desde la electrónica hasta la madera y la ropa. (Peter S. Goodman y Niraj Chokshi, 2020).

Estas afectaciones no son consideradas como problemáticas internas, puesto que no es directamente la empresa, sino que el problema se enfoca en el comercio exterior, siendo de igual forma el motivo de incertidumbre ante la necesidad de contar con materia para venta, y comercio, inhabilitando el surgimiento económico de los comercios.

A principios de abril el Instituto de Cadenas de Suministro (ICS, 2020) realizó una encuesta en la que según el 57% de las empresas reportaron caídas en la demanda de sus productos en promedio, un 5%.

Este promedio afecta más a ciertos sectores económicos que a otros y según un estudio realizado por BCG. (ICS, 2020). Los sectores con mayor crecimiento inmediato post pandemia serían: Servicios de financieros de ahorro, Servicios de prevención médica y venta al por menor mientras que sectores como turismo, educación y automotriz tendrían una recuperación más lenta al inicio de la pos pandemia. En el caso de sectores como el textil, moda, artículos de lujo y otra porción significativa del turismo, podrían tener su recuperación a mediano plazo (6-1 año después de la pandemia) (Álvarez et al, s.f.).

Por consiguiente, los desabastecimientos pueden ocurrir en cualquier etapa de la cadena de suministros, y al ocurrir en medio de una emergencia mundial, se proyecta como un llamado de atención para que las diferentes empresas y cadenas de producción puedan movilizarse con rapidez, creando planes de contingencia y resolviendo de manera asertiva la crisis a la que se enfrentan.

De igual forma, Terol (2020), considera que el exceso de capacidad industrial, la reducción del apalancamiento en el sector empresarial, el desabastecimiento de inventarios inmobiliarios y la reducción de los costos para las empresas para poder hacer frente a los “eslabones débiles” de la economía, son medidas que se han intentado crear para combatir con esta espiral.

#### **2.2.4 Saturación de puertos**

Como bien se ha mencionado, la pandemia de COVID-19 generó un cierre inevitable de puertos a nivel de todo el mundo, y aunque con el paso del tiempo esto ha ido cambiando

paulatinamente, la aparición de nuevos brotes y variantes no crea un panorama favorable. El cierre de puertos genera un aumento en los precios y por ende las rutas comerciales se complican, generando dificultades para las empresas, y el gobierno de cada país.

Por lo general, para las empresas y los consumidores, el transporte marítimo que ahora es más caro que nunca, se ha convertido en una amenaza de doble filo para la economía mundial: actúa como un lastre para el comercio y como un potencial acelerador de la inflación.

Lo que significaría el quebranto de muchas economías, fluctuando desde mejoras en los trasiegos, los intercambios y las negociaciones que se involucran para lograr la comercialización entre países.

Según Bradshaw (2020), declara en su escrito que según advirtió Bjorn Hojgaard, director ejecutivo de Anglo -Eastern Univan Group, hay cuellos de botella en los puertos de todo el mundo debido a los brotes de Covid-19, además la gente no se presenta a trabajar en la cantidad necesaria y tampoco está trabajando a la misma velocidad antes de que se presentara la pandemia.

Además, agrega que el transporte marítimo está tardando más en recuperarse de lo que se esperaba hace unos meses, sin embargo, que mantiene la esperanza que de que finalizando el año 2021 e iniciando el año 2022 se pueda dar la reanudación de las actividades portuarias, recuperando la economía a nivel mundial, y dando una perspectiva de los enfoques que se realizan para normalizar la situación económica.

Debe lograrse esta estabilidad, considerando que es necesaria para restablecer los ingresos económicos, y permitiendo que los países comercialicen moviéndose como anteriormente lo realizaban. Surge la necesidad no sólo por los sectores portuarios, sino como

necesidad de la población por recuperarse de un impacto que hasta la fecha actual sigue significando una problemática en el abastecimiento de las necesidades de las poblaciones.

### **2.2.5 Servicio al cliente durante la pandemia por Covid - 19**

La pandemia se ha encargado de que la experiencia de los clientes y las empresas haya dado un giro drástico, enfocándose sin antecedentes a la era digital. Sin embargo, no puede considerarse esta nueva forma de implementar la atención a los clientes sea del todo negativa, pero sí es claro que se debe contar con la logística que se requiere para que su implementación no sea tan abrupta, y ésta no genere desconcierto entre las personas.

Según Torres y Salguero (2021), desde hace varios años el crecimiento de las compañías está muy ligado al cómo gestionan sus clientes, el fidelizar los clientes es una de las tareas de esta época que muchas compañías no están cumpliendo y las consecuencias son la pérdida de su principal fuente de ingresos, los clientes. Debe consolidarse la manera en la que se trabaja con esta parte tan fundamental de toda organización, siempre favoreciendo un beneficio para ambas partes.

De la misma manera consideran que en medio de la pandemia y de las restricciones de movilidad y de horarios, se hace más que necesario, se considera una obligación escuchar al cliente la perspectiva del cliente, ante cada una de sus necesidades y así desarrollar un proyecto que se ajuste a los requerimientos de éstos. (Torres y Salguero, 2021). La logística empresarial influye en el logro de los objetivos de cada proyecto de mejora, y siempre se enfoca en involucrar aquellos aspectos que determinen el funcionamiento de la organización. Puede esto considerarse como un plan de emergencia ante la situación actual que enfrentan los países, ya que ningún país, ni ninguna potencia mundial o empresarial se encontraba preparada para enfrentar una pandemia como la que actualmente se vive, y especialmente los clientes desean

tener la seguridad de que sus necesidades serán debidamente satisfechas con seguridad de un funcionamiento total en todas las áreas.

Estos autores afirman que los clientes son las personas más importantes para cualquier organización, la globalización del servicio al cliente significa que todo el personal de una organización es capaz de dar la respuesta más conveniente al cliente, aun cuando no conozca el asunto, podrá orientarlo para que obtenga la información o el servicio que busca el mismo. El principio de un buen servicio es tener la respuesta apropiada. (Torres y Salguero, 2021)

Y aunque se desconozcan cuales serán a futuros las posibles situaciones que surjan por la pandemia, las empresas deberán de prever una respuesta positiva que convenza al cliente del manejo y control de las situaciones.

Cada empleado o funcionario debe tener presente que el cliente es el primero, es a quien se debe la organización. Por eso quienes atienden público deben estar muy bien identificados con el servicio y saber los límites que tiene, para manejar siempre la respuesta adecuada. (Torres y Salguero, 2021).

Un cliente seguro y satisfecho puede garantizar la continuidad de todo negocio, lo que significaría el éxito ante cualquier circunstancia que surgiera como lo es en la actualidad el tema de la pandemia. La confiabilidad de los clientes permite seguir implementando mejoras que solamente conllevan a lograr metas empresariales.

## **2.2 MARCO CONCEPTUAL**

### **2.2.1 Afectación económica al comercio nacional e internacional**

Toda afectación económica incluye la disminución de los ingresos de cualquier empresa, esto trae consigo implicaciones que son tanto inmediatas como a largo plazo y que pudieran crear caos en la forma en que se administra y llevan las estrategias de comercio.

Dentro de las principales afectaciones que surgen a raíz del Covid-19 en América Latina, la principal es la que se enfoca en los aspectos económicos, la caída de las exportaciones, las bajas en las materias primas, la fuga de capitales buscando activos más seguros, ha generado devaluaciones en las monedas y además se ha tenido que enfrentar problemas de financiamiento. (Organización Mundial de Comercio, 2020).

Muchos aspectos para los que las empresas no se encontraban completamente preparadas, lo que significó baja en las ventas, y en las ganancias que se perciben ante los trasiegos de mercaderías como lo es en el caso de la empresa SAVA.

Se considera que el comercio global durante el año 2020 tuvo una caída entre el 13% y el 32% mientras que la CEPAL valoraba que el valor de las exportaciones de América Latina y el Caribe se redujeron en el 15% de los valores habituales. (OMC, 2020) Siendo parte de las afectaciones del covid-19 entre los comercios.

Por otra parte, el Fondo Monetario Internacional (FMI, 2020), explica que la pandemia por el Covid-19:

Está conduciendo a la economía a una recesión peor que la que se enfrentó a nivel mundial en el año 1929, los cierres de fronteras, el cese de transporte de mercancías, los escasos contenedores y la parálisis de países de primer orden mundial en cuanto al trasiego de suministros de primera necesidad, ha hecho que el comercio enfrente una caída descomunal, lo que a la larga generará afectación a todos los sectores económicos que se involucran en sostener el sector económico de los países. (pag.13)

En cuanto a Costa Rica, se considera que las exportaciones e importaciones presentan altos problemas logísticos tanto en exportación como en importación que afecta no sólo el

ingreso de mercancías, sino también la salida de los diversos insumos que son trabajados de forma exterior.

Ante lo que debe considerarse que estas afectaciones impactarán no sólo los aspectos económicos del comercio, sino además la economía de la población, el declive de los ingresos y por ende incrementará el desempleo en el sector, generando mayores consecuencias a la económica tanto de Costa Rica como a nivel global.

Debe de suponerse que ante situaciones como las que representa una pandemia, los países deben estar preparados para realizar las intervenciones necesarias, sin embargo, esto no garantiza que se logre contrarrestar los efectos negativos que han surgido ante la caída de los comercios.

### **El caso de las exportaciones**

Las empresas que participan en el comercio exterior de Costa Rica consideran que los embarques y los desembarques en puertos de países como Asia se han vuelto más lentos de lo habitual, lo que genera retrasos en los retornos de contenedores y el enfriamiento de los pedidos de compra hacia los que Costa Rica exporta, esto como serio impacto en los mercados y en la logística del coronavirus. (OMC, 2020).

Costa Rica requiere fuertemente del comercio exterior para su desarrollo, ya que esto representa una fuerte estrategia, y una oportunidad de crecimiento en los mercados internacionales con respecto a la exportación que permite que las actividades que se realicen contribuyan al bienestar del país.

Además, se considera que a pesar de que el volumen de exportaciones se encuentra disminuido por el hecho de que las navieras no están saliendo con la frecuencia usual, la carencia de tránsito aéreo por la falta de compra de clientes el país sigue fuerte en cuanto a

demanda y necesidad, por lo que buscar oportunidad de subsistir es algo necesario no sólo en el desarrollo de Costa Rica, sino además de otros países con resultados negativos.

Todas estas circunstancias no son más que aspectos preocupantes que surgen a raíz del COVID-19, y que crean situaciones de caos a nivel global, que posiblemente presenten repercusiones inmediatas y a futuro. Pero que, sin embargo, pueden ser disminuidas si se hace frente de forma concreta con decisiones puntuales y firmes, que involucren entidades y operaciones logísticas cabales y determinantes.

### **El caso de las importaciones**

Se presenta afectación en el atraso de las llegadas de materias primas desde países como China, por el cierre de fábricas que eran las encargadas de proveer material, lo que obliga al país a realizar compras de los productos en otros países, generando la disminución en el volumen de las mercancías, y la poca participación de las navieras al presentar cierres parciales o totales de los puertos. (OMC, 2020)

Con las afectaciones en los retrasos, implica que los países tendrán que apostar a mercados internacionales, afectando la economía de su propio país, esto como consecuencia de la disminución de la producción de artículos o bienes que son producidos en otras naciones y que presentan afectación en el trasiego de mercadería internacional.

### **2.2.2 Interrupción de cadenas de suministros**

Los efectos que produjeron los cierres de fábricas o las diversas complicaciones en los procesos logísticos de los comercios para el envío de mercancías desde aquellos países que eran mayormente afectados por la propagación del coronavirus, generó que se diera un retraso en la restauración de la capacidad de producción de aquellas regiones afectadas, aunado a esto

la debilidad de los sectores manufactureros en muchos de los países, puesto que estas tardarían en normalizar la logística de transporte para el envío de materias primas y materiales a los diversos destinos. (OMC, 2020).

Todas estas implicaciones que se dan a raíz de la pandemia ponen en riesgo los intercambios comerciales que surgen a nivel nacional e internacional, afectando al país, en el aspecto económico y obligando al gobierno a tomar medidas urgentes para el desarrollo de nuevas economías dentro de las logísticas internacionales de comercio.

Se debe disminuir el impacto que esta crisis ha generado a los países, pero de la misma manera se debe considerar mejorar la condición de respuesta que se tiene como mecanismo de abordaje ante situaciones de impacto económico no previstas como lo es en la actualidad el COVID-19.

### **2.2.3 El cierre de Puertos Chinos y la amenaza al comercio global**

Si bien las industrias navieras a nivel mundial ya se encontraban con problemas en las exportaciones de comercio marítimo, desde el inicio de la pandemia se han presentado más problemas que han surgido a raíz del atasco que se vienen presentando en los puertos chinos, en cuanto a materias primas y materiales de primera necesidad comercial. (OMC, 2020).

Durante el mes de mayo 2020, luego de que China anunciara que no aceptaría nuevos contenedores para exportar bienes ante la aparición de brotes por el Covid-19, a medida que el cierre se prolongaba, las distintas rutas comerciales se fueron atascando, logrando esto que se dispararan los fletes que se pagaban por enviar mercancías a otros lugares. Los cuellos de botella, la disminución de la cantidad de trabajo y de la velocidad de trabajo de las personas que están involucradas en la logística comercial y las actividades portuarias.

Esto ocasionó que los países a nivel mundial buscaran alternativas para poder no sólo proveer de materia prima a los comercios internos si no de poder exportar los materiales e

insumos de primera necesidad y de vitalidad para el movimiento de cualquier actividad comercial, ya sea dentro o fuera de los países involucrados,

## **2.3 MARCO CONTEXTUAL**

### **2.3.1 Logotipo de la Empresa SAVA**



*Ilustración 1 logotipo*

Fuente: Empresa SAVA, 1964.

### **2.3.2 Reseña Histórica de la Empresa**

La empresa SAVA fue fundada en el año 1964 por Demetrio Pérez Terán, con la finalidad de que esta compañía proporcionara al mercado costarricense la calidad de motocicletas y productos HONDA, contando con una importante red de distribución, encargada de brindar mantenimiento y servicios a todo el país, conservando el respaldo, la presencia y el soporte de la marca en el territorio nacional. (Porrás, 2021, Gerente General Empresa SAVA).

Al arribo de esta empresa internacional al país, ingresó con un propósito claro de proporcionar al mercado costarricense la posibilidad de adquirir productos de la marca HONDA, siendo éstas consideradas motocicletas de calidad. En la actualidad la empresa cuenta con una importante red de distribución local y global, la cual tiene a su cargo el brindar servicios que sean proporcionales a las necesidades de sus clientes.



**Ilustración 2 Foto de fachada**

Fuente: Empresa SAVA, 1964.

**2.3.3 Misión de la Empresa**

Lograr la confianza total de los clientes en todo el territorio nacional mediante soluciones automotrices basadas en productos, servicios y tecnología de la más alta calidad. Utilizando la experiencia y el talento del equipo humano con procesos eficientes e innovadores, para avanzar en forma constante hacia la excelencia. (SAVA, 1964)

**2.3.4 Visión de la Empresa**

SAVA es una empresa costarricense pionera en soluciones automotrices, orientada a la excelencia para el deleite de nuestros clientes. (SAVA, 1964).

**2.3.5 Valores de la Empresa**

- α Respeto.
- α Integridad.
- α Compromiso.
- α Proactividad.
- α Respeto.
- α Trabajo en equipo.
- α Excelencia en el servicio (SAVA, 1964).

**2.3.6 Servicios de la Empresa**

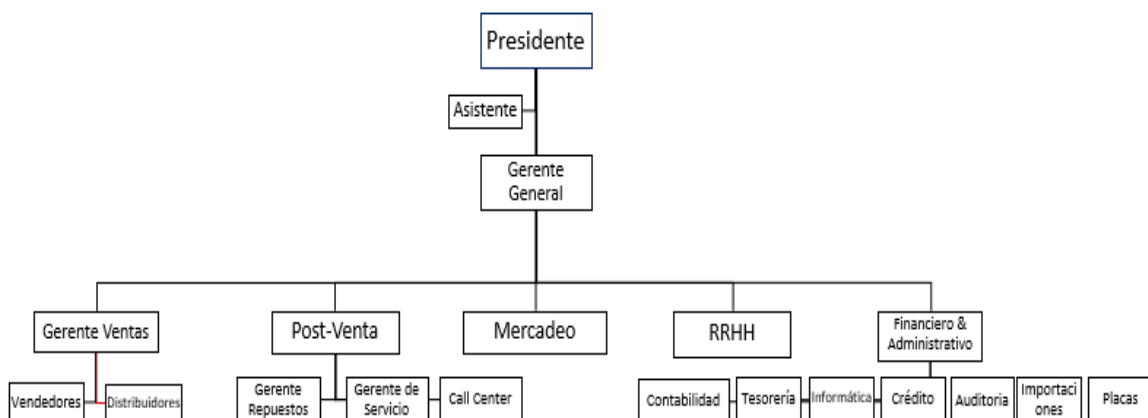
La empresa SAVA cuenta con la garantía de poder ofrecer a sus clientes variedad en repuestos y accesorios de la marca HONDA. Al ser una empresa altamente comprometida con esta marca, además de que se cuenta con un taller de servicio que cumple un papel fundamental en el servicio que proporciona la empresa, ofrece servicio de revisión,

mantenimiento y reparación de primer nivel brindada por personal altamente calificado. (Porras, 2021).



*Ilustración 3 Foto Taller de servicio y Repuestos*  
Fuente: Empresa SAVA, 2021

Esta organización para tranquilidad y seguridad de sus clientes provee repuestos y accesorios con sello personal que permite a la clientela reconocer el compromiso de la organización con el cliente, además de proveer servicios que implican la mejora de la marca ante las necesidades y eventualidades de los productos que se comercializan.



*Ilustración 4 Organigrama institucional*  
Fuente: Empresa SAVA, 2021

Además, la empresa SAVA se encuentra altamente comprometida con la gestión ambiental del país y cuentan con el Sello de Bandera Azul, que muestra el compromiso de ésta con la protección ambiental, y que por varios años ha integrado una cantidad importante de esfuerzos destinados a fortalecer la gestión ambiental de la empresa.

Las campañas de reciclaje, la captación de aguas producto de las lluvias, las jornadas de reforestación y muchas otras actividades son parte de estos esfuerzos que día a día son realizados. (Porras, 2021).



*Ilustración 5 foto Reconocimientos*  
Fuente: Empresa SAVA, 2021

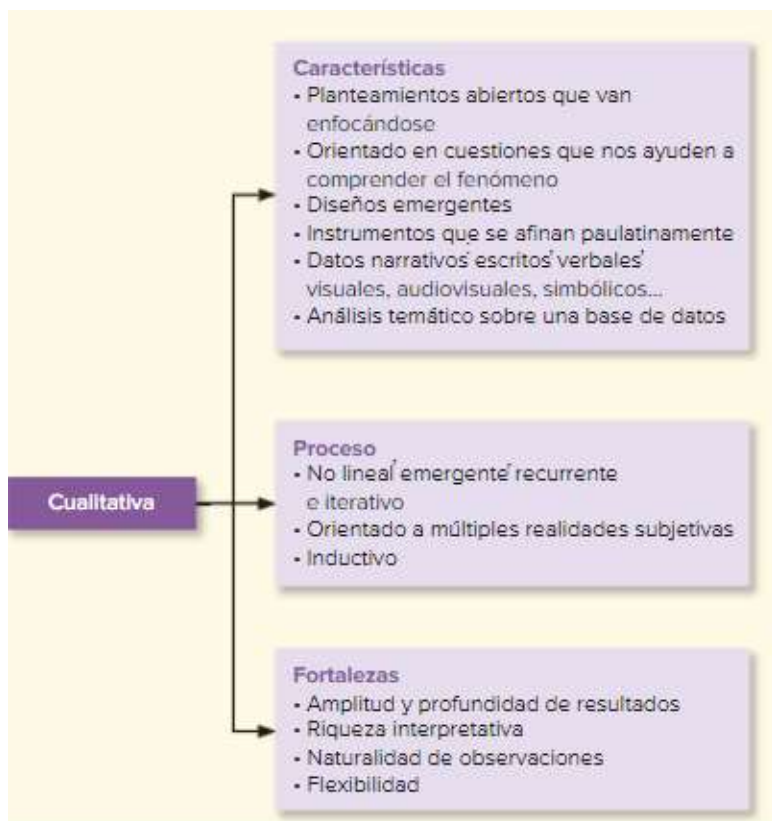
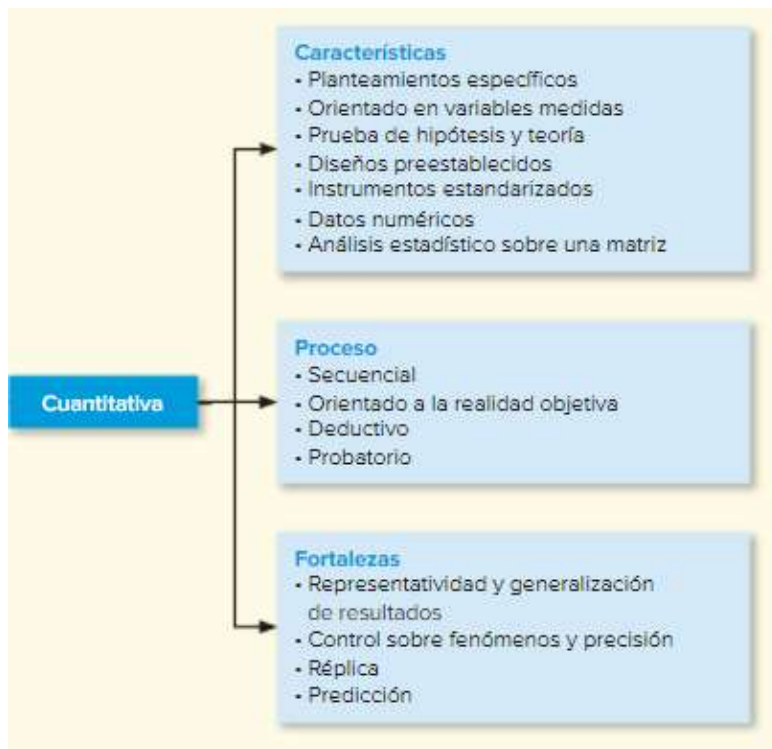
## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

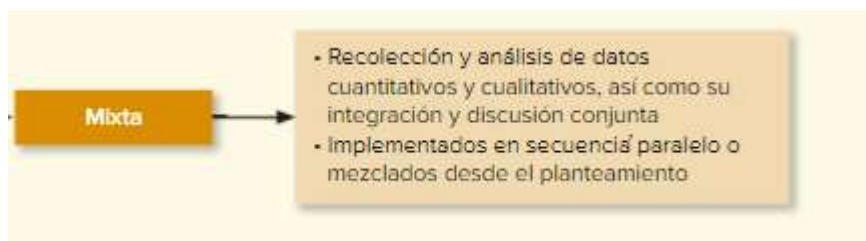
### **3.1 ENFOQUE**

El estudio de la presente investigación busca dar respuesta a los efectos negativos de La Covid-19 y las consecuencias que este ha generado para que se den retrasos en las importaciones de la compañía Sociedad Anónima de Vehículos Automotores (SAVA), en la provincia de San José, Costa Rica, durante el tercer cuatrimestre del 2020.

Para Hernández Sampieri & Mendoza Torres, el concepto de investigación se refiere a “un conjunto de procesos sistemáticos críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema con el resultado de ampliar su conocimiento” (2018, p.4).

La presente investigación tiene como finalidad utilizar el enfoque cuantitativo ya que se utilizará como herramienta de recopilación de información un cuestionario que se aplicará a seis colaboradores de la empresa Sociedad Anónima de Vehículos Automotores con el fin de analizar los problemas económicos, y de ventas a nivel empresarial como consecuencias del Covid-19 con relación a los atrasos en los embarques de mercancías.





*Ilustración 6. Enfoques de la investigación*  
Fuente: Hernández Sampieri & Mendoza, 2018

### 3.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

El alcance de la investigación es descriptivo, ya que se enfoca en analizar los problemas económicos, y de ventas a nivel empresarial como consecuencias del Covid-19 con relación a los atrasos en los embarques de mercancías.

Con base en lo que indica Hernández Sampieri & Mendoza para este tipo de investigación: “pretenden especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta un análisis” (2018, p.108).”

### 3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Hernández Sampieri & Mendoza definen el diseño de la investigación así: “plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información (datos) requerida con el fin último de responder satisfactoriamente el planteamiento del problema” (2018, p.150).

El diseño que se pretende utilizar en esta investigación es: investigación – acción. Basado en que el propósito de esta investigación es analizar los problemas económicos, y de ventas a nivel empresarial como consecuencias del Covid-19 con relación a los atrasos en los embarques de mercancías.

Según el concepto del diseño investigación – acción, la finalidad es comprender y resolver problemáticas de un grupo o ambiente colectivo, para conducir a un cambio (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018).



*Ilustración 7 Diseños fundamentales de la investigación-acción.  
Fuente. Hernández Sampieri & Mendoza, 2018*

En esta investigación se va a emplear el enfoque práctico, ya que se centra en analizar los problemas económicos, y de ventas a nivel empresarial como consecuencias del Covid-19 con relación a los atrasos en los embarques de mercancías.

### **3.4 UNIDADES DE ANÁLISIS U OBJETOS DE ESTUDIO**

Las unidades de análisis o contenido de una investigación, es la entidad principal que se está analizando en un estudio, dicho en otras palabras, a quién o qué se está estudiando, tal como lo puntualizan Hernández Sampieri & Mendoza: “Segmentos de los datos narrativos para ir generando o descubriendo categorías que describan los conceptos de interés y sus vínculos, los cuales conforman el planteamiento del problema y permiten entender el fenómeno bajo análisis” (2018, p.472).

En esta investigación la finalidad consiste en analizar los problemas económicos, y de ventas a nivel empresarial como consecuencias del Covid-19 con relación a los atrasos en los embarques de mercancías, en donde la recolección de los datos se hará mediante un cuestionario.

La información recolectada, permitirá analizar los problemas económicos y de ventas que como se ha mencionado ha causado la pandemia mundial del COVID 19, provocando atrasos en las importaciones.

### **3.4.1 Población**

La población de la presente investigación está compuesta por seis colaboradores a seis colaboradores de la empresa Sociedad Anónima de Vehículos Automotores cuya formación es universitaria y pertenecen a los departamentos de Área Comercial, Finanzas, Importaciones, Sección de ventas de Repuestos y Gerencia General.

### **3.4.2 Tipo de muestra**

El estudio se realiza a un grupo de seis colaboradores, esto de forma intencional para obtener una muestra variada y que aporte mayor valor a la investigación. Por lo que se usó el tipo de muestra cualitativa, que manifiesta: “es el grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos” (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018, p.427).

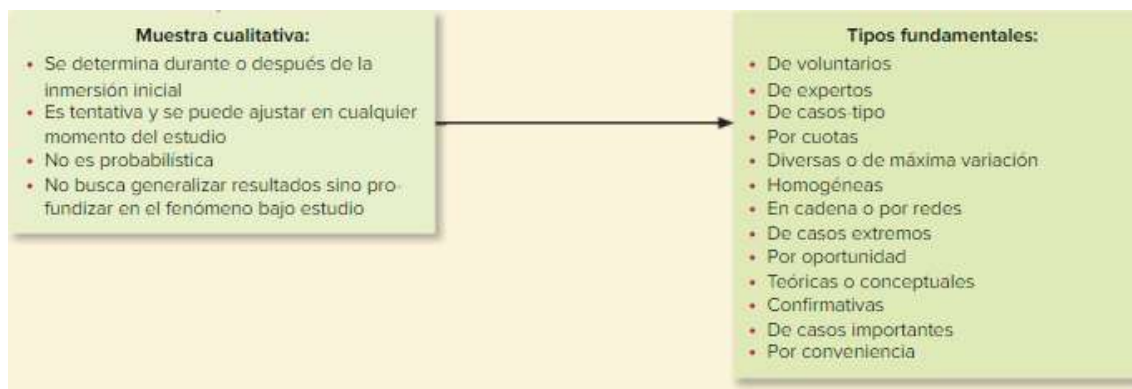


Ilustración 8 Tipos de muestras en la ruta cualitativa.  
Fuente. Hernández Sampieri & Mendoza, 2018

El tipo específico de muestra cualitativa elegido es: diversas o de máxima variación, debido a que se busca encontrar distintos criterios y perspectivas de la situación para localizar diferencias, coincidencias y deducir distintas conclusiones sobre el fenómeno.

### 3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de Inclusión	Criterios de Exclusión
Colaboradores directos de la compañía Sociedad Anónima de Vehículos Automotores (SAVA) Costa Rica.	Trabajadores pensionados de la compañía sociedad Anónima de Vehículos Automotores (SAVA).
Trabajadores encargados de los departamentos administrativos de la empresa.	Trabajadores encargados de mecánica o promoción y mantenimiento de la empresa.

Tabla 2 Criterios de Inclusión y Exclusión  
Fuente: Elaboración propia (noviembre, 2021)

### 3.4.4 Consideraciones éticas

Para poder llevar a cabo la investigación en curso, se trabaja con los participantes mediante un cuestionario, el cual es realizado por medio de una aplicación tecnológica, y el cual será aplicado a los participantes por medio de un enlace Web, en donde ellos podrán dar

respuesta a lo planteado con respecto a las consecuencias que ha generado el Covid-19 para que se den retrasos en la empresa la compañía Sociedad Anónima de Vehículos Automotores (SAVA) Costa Rica.

Este cuestionario tiene carácter confidencial y en él no se le solicita al participante ningún tipo de información personal que le comprometa. La información que se recabe será utilizada únicamente con fines investigativos y para análisis de las diferentes interrogantes planteadas.

### **3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

El procesamiento de la información, es dado mediante la aplicación del cuestionario en red tecnológica, el cual permite analizar e interpretar los resultados de una manera confiable y flexible para comodidad de los participantes y del investigador.

El instrumento de recolección o de medición de la información es el recurso mayormente utilizado para el registro de la información o de datos sobre las variables con las que se trabaja. (Hernández Sampieri, 2018).

### **3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS**

En el caso de la presente investigación la operatividad de las variables es formulada de acuerdo al contexto en el que se desarrolló la investigación, por lo que el análisis de las categorías dependerá de la interpretación que le sea otorgada por parte de quienes participan en el estudio.

Según Hernández Sampieri (2018), las variables de la investigación adquieren valor para la investigación científica cuando éstas se llegan a relacionar con otras variables, formando parte de una hipótesis o una teoría. Se les denomina constructos o construcciones hipotéticas.

Objetivo Especifico	Variable	Definición conceptual	Definición Operacional
Estudiar los retrasos en los pedidos de mercadería, así como la escasez de contenedores de China.	Técnicas logísticas.	Es el conjunto de medios y métodos que permite llevar a cabo la organización de una empresa o servicio.	APP tecnológicas
Investigar cómo afecta los tiempos de tránsito en las ventas del producto final.	Procedimientos de análisis.	Describe los diferentes pasos que integran un proceso, permitiendo identificar los pasos que resultan negativos para el funcionamiento de la empresa.	Logística comercial internacional
Analizar la afectación en los inventarios de la compañía a causa de los retrasos en los arribos de mercancías.	Actividades de contabilidad y presupuestarias de la empresa.	Es el área de las finanzas que estudia las diferentes partidas que reflejan los movimientos económicos y financieros de la empresa	Mecanismos de contabilidad y presupuestos (Excel)

*Tabla 3 Operacionalización de las variables*  
Fuente: Elaboración propia (noviembre, 2021)

### 3.7 ESTRATEGIAS DE ANÁLISIS DE DATOS

La estrategia de análisis de datos consiste en tabular la información que se recolecte dentro de los diferentes marcos presentes en la investigación, y de la participación de la población en estudio para representar en cuadros y gráficos. Pudiendo de esta manera realizar conclusiones de la investigación en curso y a la vez proporcionar recomendaciones, que permitan mejorar la logística de la empresa, en cuanto a la afectación que ha generado el covid-19 en la compañía Sociedad Anónima de Vehículos Automotores (SAVA), en la provincia de

San José, Costa Rica, durante el tercer cuatrimestre del 2020 y segundo cuatrimestre del año 2021.

Método	Aplicación
Plan de contenido de la entrevista a los profesionales pertenecientes a la empresa SAVA	Se elabora un cuestionario de 27 preguntas mediante la aplicación tecnológica Google Forms, que se aplicará a los 6 funcionarios de la empresa SAVA Costa Rica.
Producción y análisis de datos cuantitativos presentes en la investigación.	Se agrupan los resultados que se obtienen dentro de la encuesta aplicada mediante cuadro y gráficos.
Conclusiones y recomendaciones	Luego de la representación de la información obtenida mediante la entrevista, y con base al criterio del investigador se realizan las conclusiones y hallazgos encontrados dentro de la mismas además de las recomendaciones que permiten mejorar el panorama de la situación presente.

*Tabla 4 Análisis de Datos*

Fuente: Elaboración propia (noviembre, 2021)

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

### **4.1. GENERALIDADES**

Con el fin de exponer de una mejor manera los resultados de la investigación, se utilizó un enfoque cuantitativo, que brinda la posibilidad de proyectar los resultados de la muestra a la población en general, así como mayor confiabilidad de la información: datos estables, seguros y congruentes.

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

La elaboración de las preguntas para aplicar el cuestionario a los siete colaboradores de la compañía Sociedad Anónima de Vehículos Automotores, tuvo el objetivo de responder a cada uno de los objetivos específicos y el objetivo general, cada pregunta realizada proporciona información de interés con resultados concretos.

#### **4.1.2 Características del perfil del entrevistado y de las personas que llenarán el cuestionario.**

El perfil de las personas encuestadas consiste en un perfil de colaboradores que actualmente laboran en la compañía Sociedad Anónima de Vehículos Automotores, en donde desarrollan sus labores en el Área Comercial e Importaciones. También se tomó en cuenta la opinión del Gerente General y el Gerente Financiero con el propósito de obtener información estratégica en cuanto a la afectación de la COVID-19 en las importaciones de la compañía.

### 4.1.3 Resultados

Se definieron tres objetivos específicos para la investigación, esto con el fin de obtener información de valor para realizar el trabajo de investigación. En igual forma para presentar una serie de conclusiones y recomendaciones que será de utilidad para todos los lectores que consulten este trabajo, ante todo por ser una consecuencia de la pandemia, el tema de las importaciones.

#### 4.1.3.1 Resultados del cuestionario

*Gráfico 1 Sector que ha sido el más afectado.*

**Pregunta 1 ¿Cuál sector considera usted que ha sido el más afectado por la pandemia?**

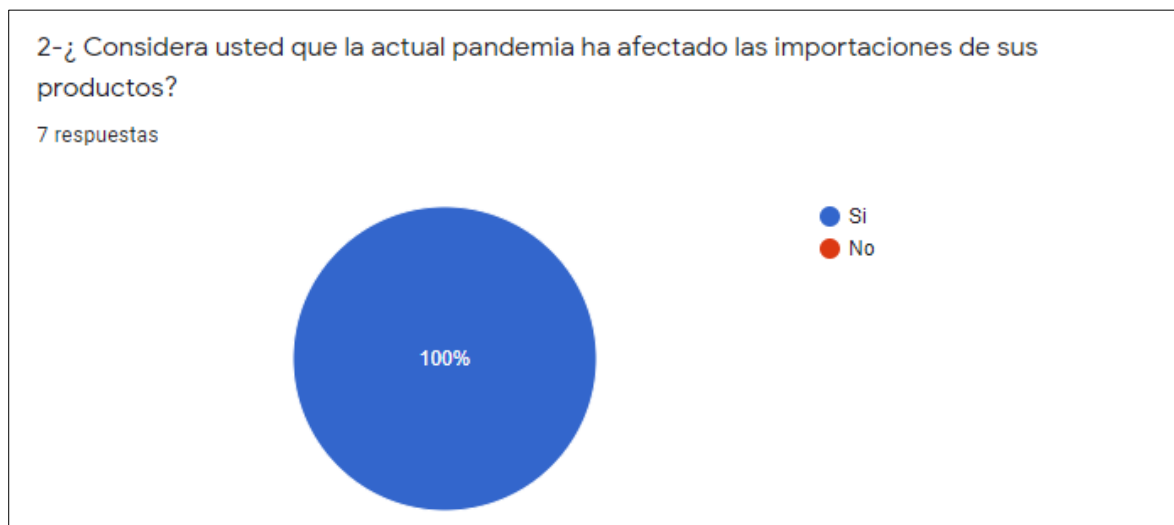


**Fuente: Elaboración Propia**

El 57.1% de los encuestados afirman que el sector más afectado por la pandemia es el sector de importación, el 14.3% considera que el sector más afectado por la pandemia es el sector consumo, mientras que el 28.6% de los encuestados consideran que todos los sectores mencionados son afectados por la pandemia.

Gráfico 2. Afectación de la pandemia en las importaciones.

**Pregunta 2 ¿Considera usted que la actual pandemia ha afectado las importaciones de sus productos?**

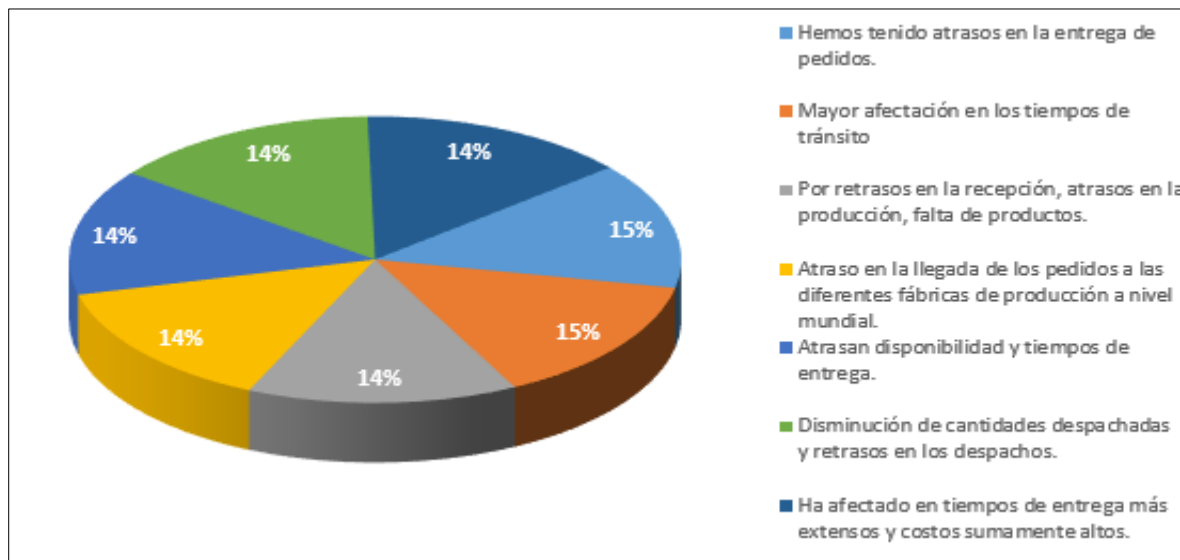


**Fuente:** Elaboración propia

El 100 % de las personas encuestadas considera que la actual pandemia ha afectado las importaciones de la compañía Sociedad Anónima de Vehículos Automotores.

Gráfico 3 Opiniones personales sobre la afectación de la pandemia en las importaciones

**Pregunta 3 Si su respuesta anterior es afirmativa, ¿explique por favor?**



**Fuente:** Elaboración propia

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

- ☒ Hemos tenido atrasos en la entrega de pedidos.
- ☒ Mayor afectación en los tiempos de tránsito.
- ☒ Por retrasos en la recepción, atrasos en la producción, falta de productos.
- ☒ Atraso en la llegada de los pedidos a las diferentes fábricas de producción a nivel mundial.
- ☒ Atrasan disponibilidad y tiempos de entrega.
- ☒ Disminución de cantidades despachadas y retrasos en los despachos.
- ☒ Ha afectado en tiempos de entrega más extensos y costos sumamente altos.

*Gráfico 4 Afectación en los ingresos desde que inició la pandemia*

**Pregunta 4 ¿Se han visto afectados los ingresos de la compañía desde que inició la Pandemia?**



**Fuente: Elaboración propia**

El 100% de las personas que llenaron la encuesta afirman que los ingresos de la compañía han sido afectados desde que inició la Pandemia.

Gráfico 5 Solicitud de prórrogas de pago a los proveedores en origen.

**Pregunta 5 ¿Ha solicitado prórrogas de pago a sus proveedores en origen?**

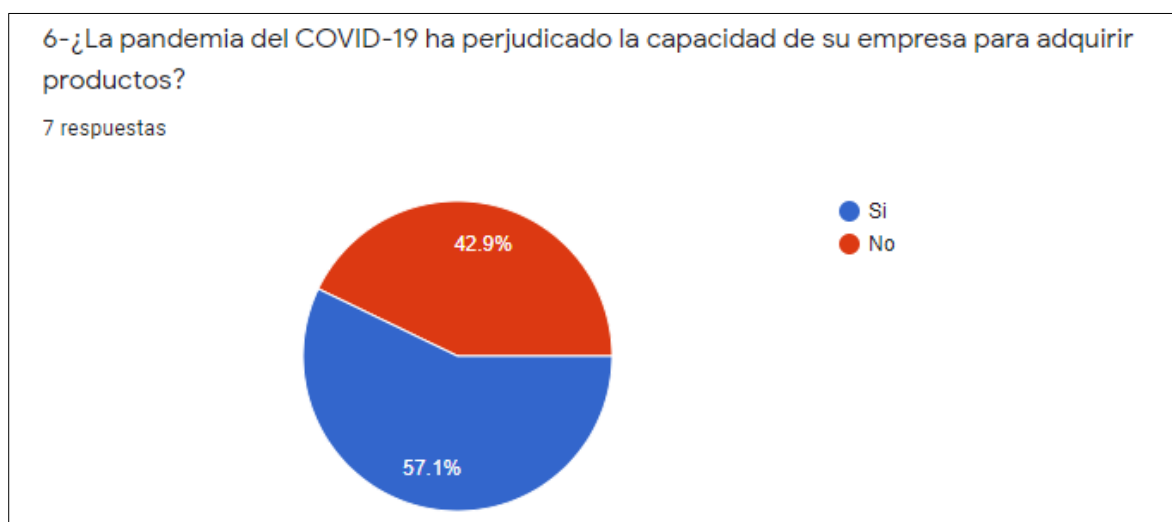


Fuente: Elaboración propia

El 100 % de los encuestados afirman que no se han solicitado prórrogas a los proveedores de la mercadería.

Gráfico 6 Afectación de la pandemia del COVID-19 en la capacidad para adquirir productos

**Pregunta 6 ¿La pandemia del COVID-19 ha perjudicado la capacidad de su empresa para adquirir productos?**

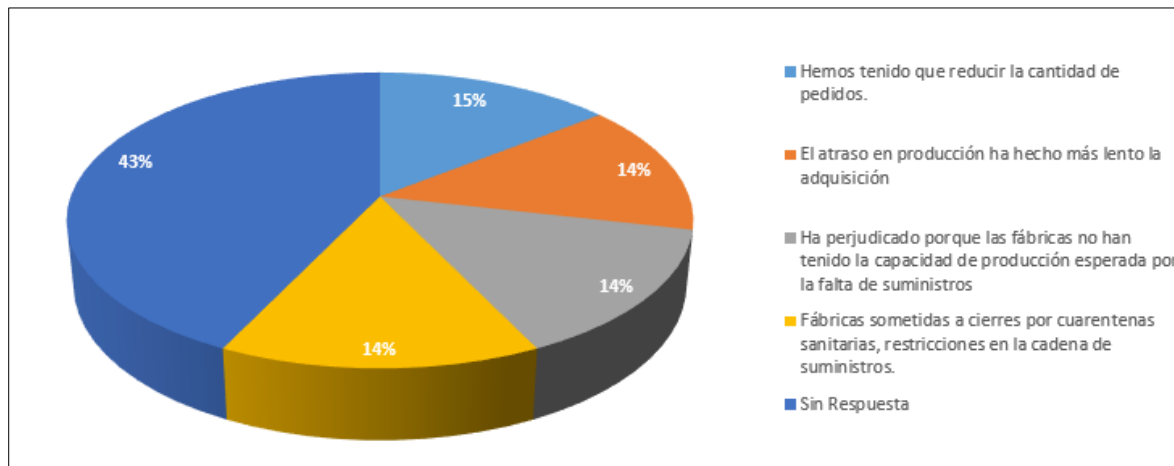


Fuente: Elaboración propia

El 57.1% de las personas que llenaron el cuestionario afirman que la COVID-19 ha perjudicado la capacidad de la compañía para adquirir productos.

Gráfico 7 Opinión sobre la afectación de la pandemia del COVID-19 en la capacidad para adquirir productos

Pregunta 7 Si su respuesta anterior es afirmativa, explique por favor.



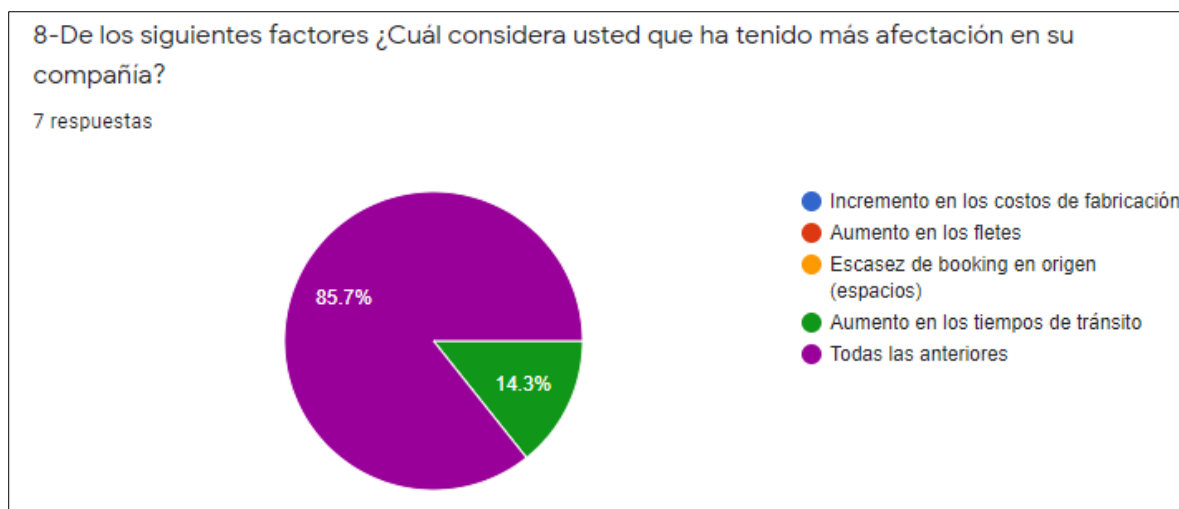
Fuente: Elaboración propia

Entre las opiniones que brindaron las personas encuestadas se pueden mencionar los siguientes:

- ☒ Hemos tenido que reducir la cantidad de pedidos.
- ☒ El atraso en producción ha hecho más lento la adquisición.
- ☒ Ha perjudicado porque las fábricas no han tenido la capacidad de producción esperada por la falta de suministros.
- ☒ Fábricas sometidas a cierres por cuarentenas sanitarias, restricciones en la cadena de suministros.

Gráfico 8 Factores que han sido más afectados en la compañía.

Pregunta 8 De los siguientes factores ¿Cuál considera usted que ha tenido más afectación en su compañía?

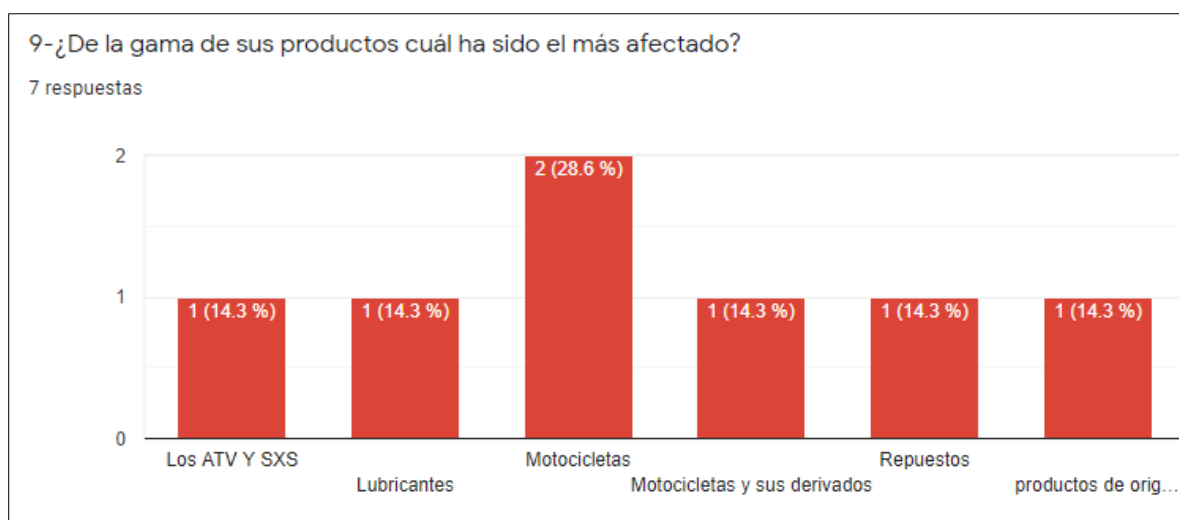


Fuente: Elaboración propia

El 85.7% de las personas afirman que todos los factores mencionados han tenido mayor afectación con la pandemia, el 14.3% de los encuestados indican que el factor que más afectación ha tenido la compañía es el aumento en los tiempos de tránsito.

Gráfico 9 Gama de productos más afectados

Pregunta 9 ¿De la gama de sus productos cuál ha sido el más afectado?



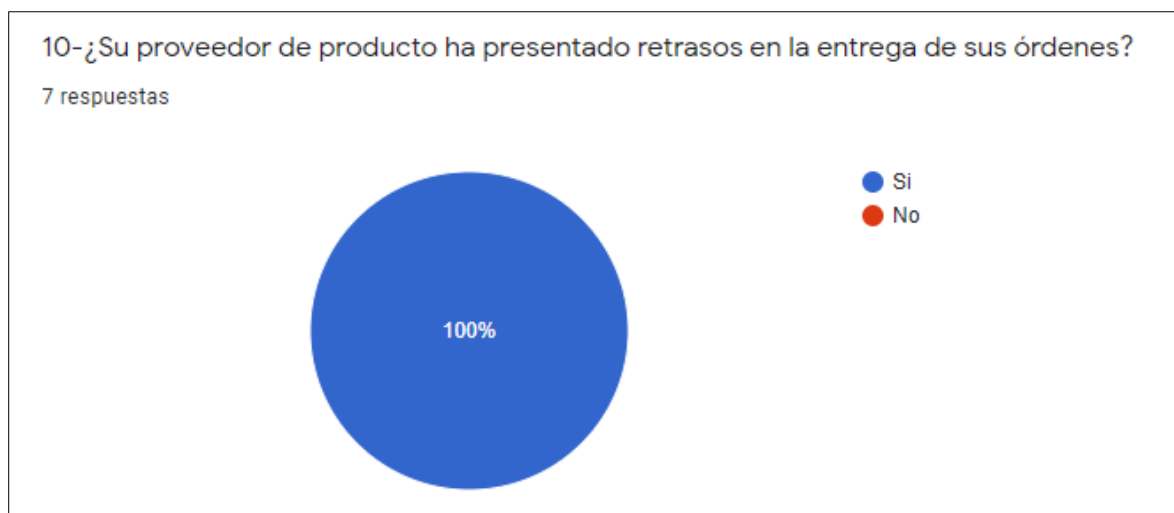
Fuente: Elaboración propia

El 28.6% de las personas que llenaron la encuesta, consideran que el producto que más ha sido afectado por la pandemia son las motocicletas, mientras que el 14.3% mencionaron que

los productos que más han sido afectados son: ATV-SXS, lubricantes, motocicletas y sus derivados, repuestos y aquellos productos de origen Estados Unidos.

Gráfico 10 Atrasos en la entrega de órdenes.

**Pregunta 10** ¿Su proveedor de producto ha presentado retrasos en la entrega de sus órdenes?

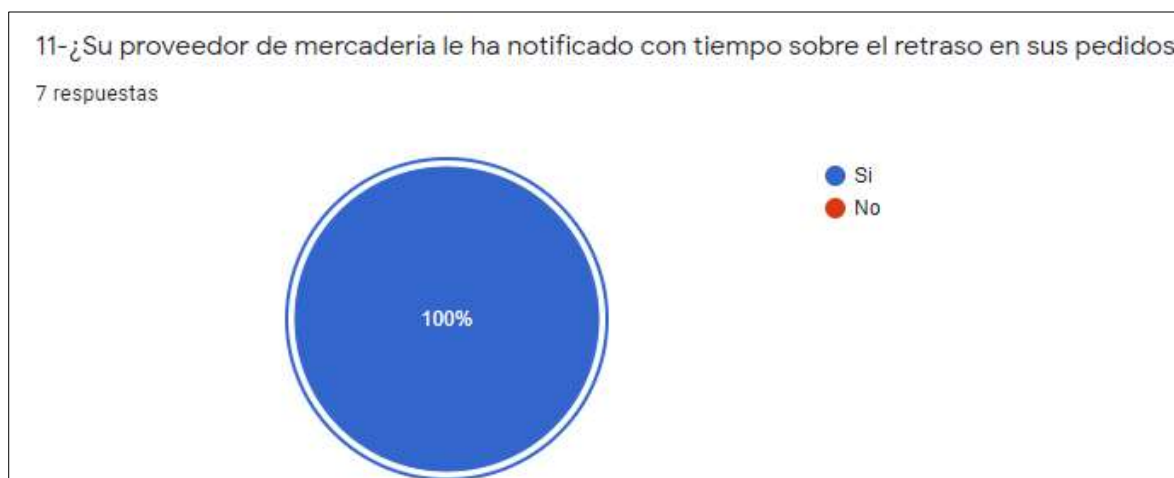


Fuente: Elaboración propia

El 100% de las personas encuestadas afirman que el proveedor de sus productos ha presentado retrasos en la entrega de sus pedidos.

Gráfico 11 Información sobre si el proveedor ha notificado con tiempo en el retraso de los pedidos

**Pregunta 11** ¿Su proveedor de mercadería le ha notificado con tiempo sobre el retraso en sus pedidos?

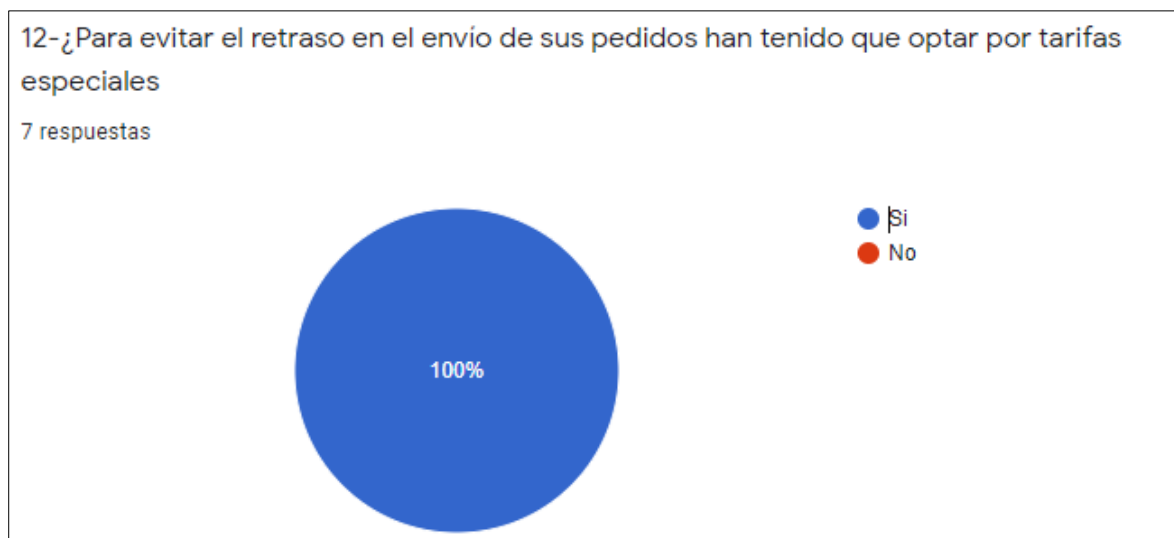


Fuente: Elaboración propia.

El 100% de las personas afirman que su proveedor de mercadería le ha notificado con tiempo sobre el retraso en sus pedidos.

Gráfico 12 Información sobre tarifas especiales

Pregunta 12 ¿Para evitar el retraso en el envío de sus pedidos han tenido que optar por tarifas especiales?



Fuente: Elaboración propia.

El 100% de los encuestados afirman que han tenido que optar por tarifas especiales para poder embarcar sus contenedores.

Gráfico 13 Tipos de tarifas especiales

**Pregunta 13** ¿Qué tipo de tarifa especial ha tenido que optar para agilizar el envío de sus órdenes?

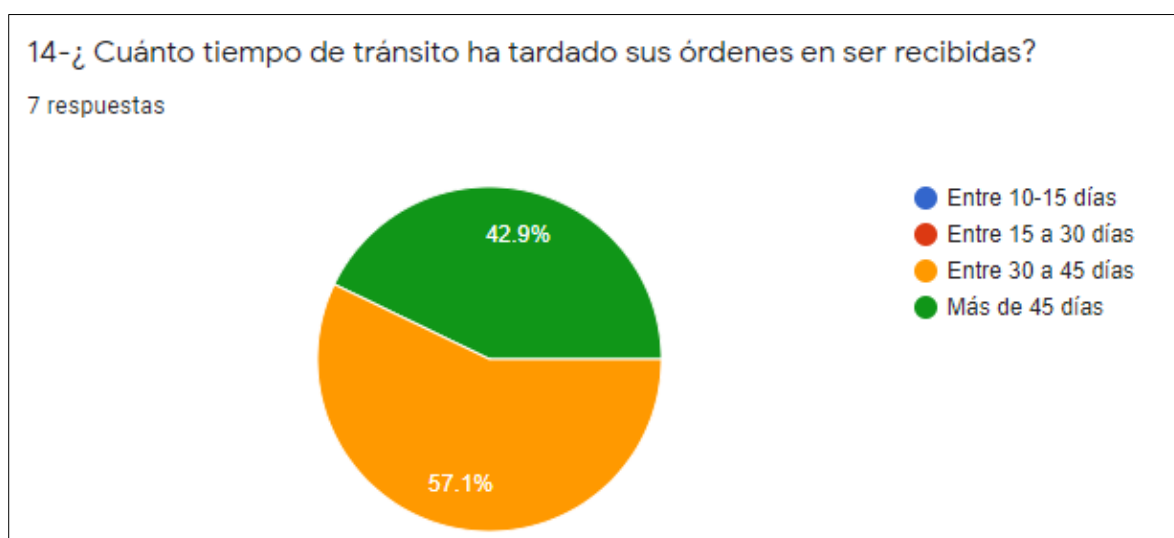


**Fuente:** Elaboración propia.

El 85.7% de los encuestados mencionan que han tenido que optar por tarifas Spot rate para poder embarcar sus contenedores y el 14.3% confirman que han tenido que usar tarifas FAK (tarifa de mercado).

Gráfico 14 Tiempo tránsito tardado en recibir las órdenes

**Pregunta 14** ¿Cuánto tiempo de tránsito ha tardado sus órdenes en ser recibidas?

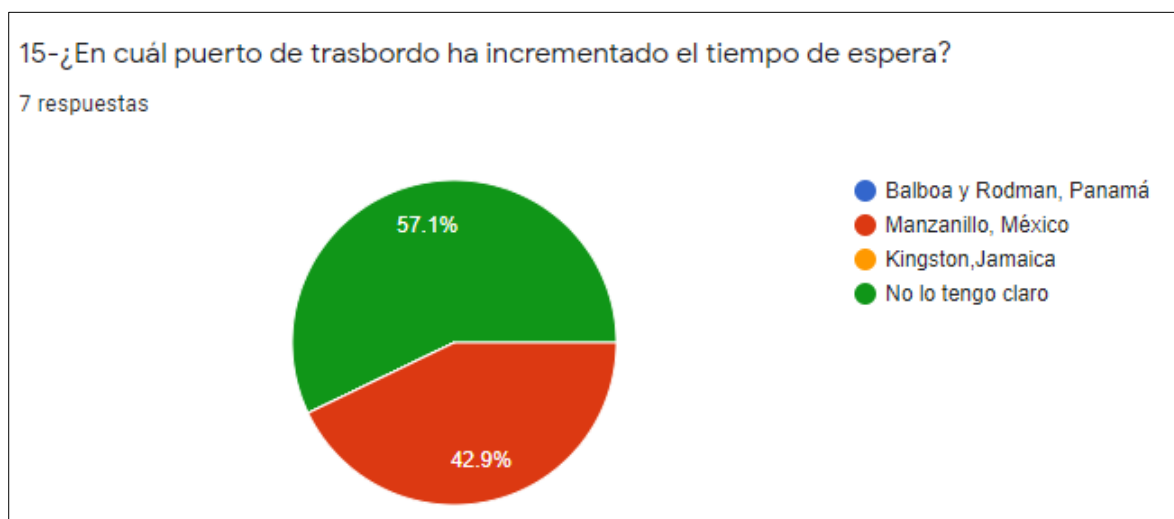


**Fuente: Elaboración propia.**

El 57% de los encuestados afirman que sus órdenes han tardado en ser recibidas alrededor de 30 a 45 días, mientras tanto el 42.9% de las personas encuestadas mencionan que han tardado más de 45 días.

*Gráfico 15. Puerto de trasbordo que más ha incrementado el tiempo de espera*

**Pregunta 15 ¿En cuál puerto de trasbordo ha incrementado el tiempo de espera?**



**Fuente: Elaboración propia.**

El 57.1% de las personas aseguran que no tienen muy claro cuál es el Puerto que más ha incrementado el tiempo de espera, mientras tanto el 42.9% afirman que es el Puerto de Manzanillo México.

Gráfico 16 Información sobre si el proveedor le ha comunicado sobre el atraso en el envío de pedidos

**Pregunta 16** ¿Le ha comunicado su proveedor que el retraso en el envío de sus pedidos se debe a la escasez de contenedores?



Fuente: Elaboración propia.

El 100% de los encuestados mencionan que su proveedor de mercancías les ha comunicado sobre el retraso en sus pedidos.

Gráfico 17 Información sobre si han perdido ventas por no contar con el producto disponible

**Pregunta 17** ¿Han perdido ventas por no contar con producto disponible?



Fuente: Elaboración propia.

El 100% de las personas afirman que han perdido ventas por no contar con producto disponible.

Gráfico 18 Porcentaje de ventas afectadas por el incremento en los tiempos de tránsito de los productos

**Pregunta 18 ¿Qué porcentaje de sus ventas se han visto afectadas debido al incremento en los tiempos de tránsito de sus productos?**



Fuente: Elaboración propia.

El 57.1% de las personas encuestadas consideran que entre el 10% y 20% de sus ventas se han visto afectadas por el incremento en los tiempos de tránsito de sus productos, mientras que el 42.9% consideran que han perdido entre 0%-5% de sus ventas.

Gráfico 19 Información sobre si han tenido algún acercamiento con los clientes más fieles

**Pregunta 19** ¿Ha tenido algún acercamiento con sus clientes más fieles para no perder la venta?

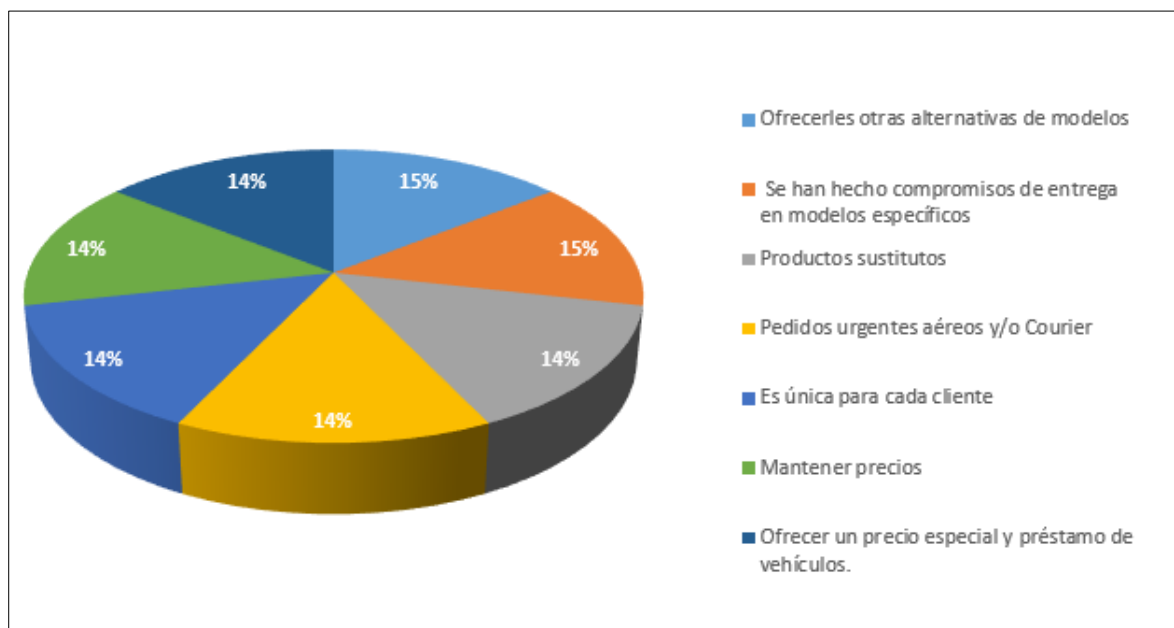


Fuente: Elaboración propia.

El 100% de los encuestados afirman que han tenido algún acercamiento directo con los clientes más fieles para no perder la venta.

Gráfico 20 Opiniones personales sobre las estrategias que han tomado para no perder ventas

**Pregunta 20** ¿Qué estrategias ha tomado usted con sus clientes para no perder la venta?



Fuente: Elaboración propia.

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

- α Ofrecerles otras alternativas de modelos.
- α Se han hecho compromisos de entrega en modelos específicos.
- α Productos sustitutos.
- α Pedidos urgentes aéreos y/o Courier.
- α Es única para cada cliente.
- α Mantener precios.
- α Ofrecer un precio especial y préstamo de vehículos.

Gráfico 21 Información sobre la disminución de los inventarios en comparación con años antes de la pandemia

**Pregunta 21 ¿Qué tanto ha disminuido su inventario en comparación con otros años antes de la pandemia?**

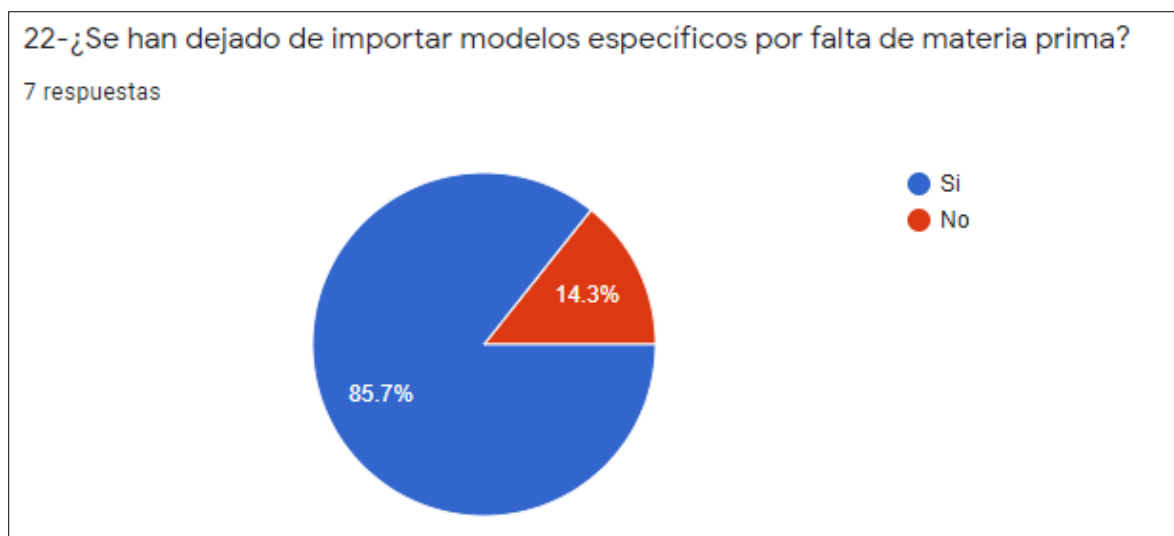


Fuente: Elaboración propia.

El 42.9% de los encuestados mencionan que el inventario ha disminuido entre un 0%-10%, un 28,6% confirman que ha disminuido entre un 10%-20%, un 14.3% afirman que ha disminuido un entre un 20%-30% mientras que un 14,3% mencionan que la disminución ha sido más de un 30%.

Gráfico 22 Información sobre si se han dejado de importar modelos específicos por falta de materia prima.

Pregunta 22 ¿Se han dejado de importar modelos específicos por falta de materia prima?

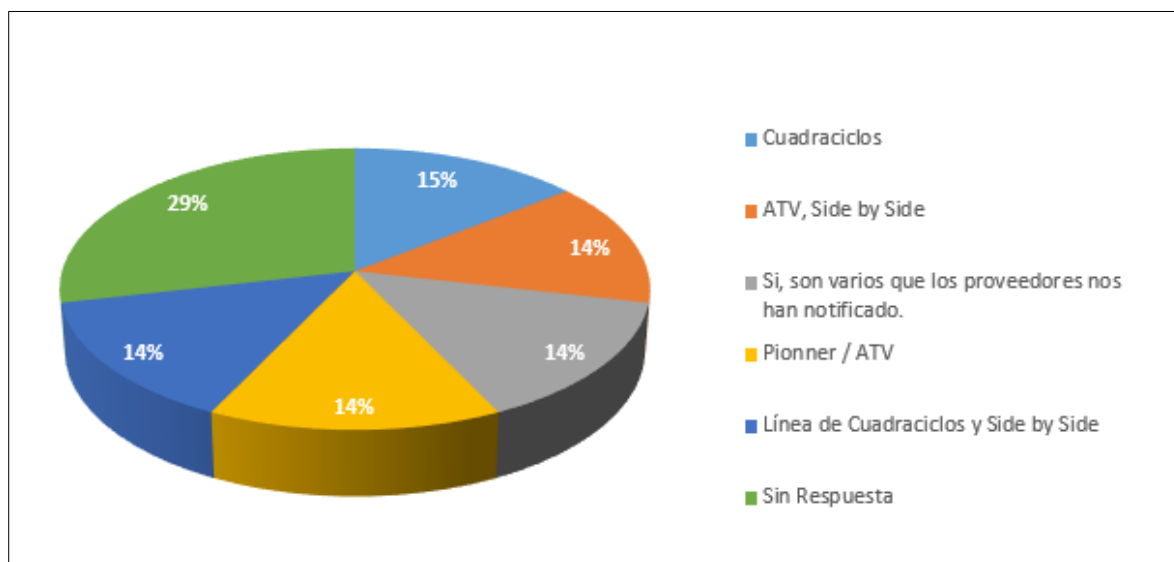


Fuente: Elaboración propia

De las personas encuestadas un 85,7% afirman que sí se han dejado de importar modelos específicos por falta de materia prima, sin embargo, un 14,3% menciona que no se han dejado de importar modelos.

Gráfico 23 Opinión sobre cuál modelo ha sido el más afectado.

Pregunta 23 Si su respuesta anterior es afirmativa, ¿Indique cuál modelo ha sido más afectado?



Fuente: Elaboración propia

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

- Cuadriciclos
- ATV, Side by Side
- Si, son varios los proveedores que nos han notificado.
- Pionner / ATV
- Línea de Cuadriciclos y Side by Side

*Gráfico 24 Origen más afectado*

**Pregunta 24. ¿Cuál origen de compra ha sido el más afectado?**



*Fuente:* Elaboración propia

De las personas encuestadas el 42.9% afirman que el origen que más ha sido afectado por la pandemia ha sido China, de la misma manera el 42.9% considera que ha sido USA, mientras que el 14.3% considera todos los orígenes antes mencionados han sido afectados.

Gráfico 25 Proveedor que ha cancelado pedidos

**Pregunta 25 ¿Su proveedor (Fábrica) le ha cancelado alguno de sus pedidos?**

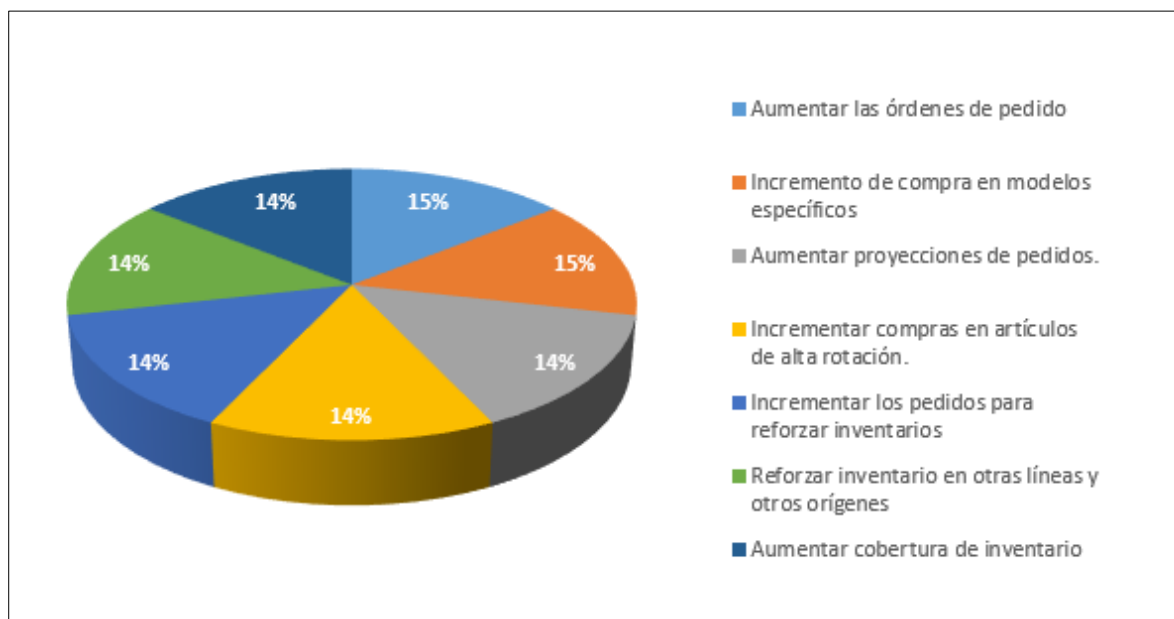


Fuente: Elaboración propia

El 71.4% de las personas afirman que sus proveedores sí les ha cancelado pedidos mientras que el 28.6% confirma que no se les ha cancelado órdenes.

Gráfico 26 Opiniones personales sobre las acciones tomadas para mitigar la escasez en inventarios

**Pregunta 26 ¿Qué acciones ha tomado usted para mitigar el impacto ( escasez) en su inventario?**



*Fuente:* Elaboración propia

Entre las opiniones que brindaron las personas encuestadas se pueden mencionar las siguientes:

- α Aumentar las órdenes de pedido.
- α Incremento de compra en modelos específicos.
- α Aumentar proyecciones de pedidos.
- α Incrementar compras en artículos de alta rotación.
- α Incrementar los pedidos para reforzar inventarios.
- α Reforzar inventario en otras líneas y otros orígenes.
- α Aumentar cobertura de inventario.

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

### 5.1. GENERALIDADES

En esta sección se muestra el análisis y discusión de los resultados del capítulo anterior, se analizan las consecuencias del COVID-19 en los retrasos en las importaciones de la compañía Sociedad Anónima de Vehículos Automotores, en la provincia de San José, Costa Rica, durante agosto del año 2020 y diciembre del año 2021.

**5.1.1 Estudiar los retrasos en los pedidos de mercadería, así como la escasez de contenedores de China para analizar las afectaciones que esto genera en las empresas tanto a nivel nacional como internacional.**

El 100% de los encuestados confirman que las importaciones de los productos de la empresa **Sociedad Anónima de Vehículos Automotores** se han visto afectados desde el inicio de la pandemia, debido a retrasos en los tiempos de tránsito, mientras que el 57% indica que las mercancías han tardado en ser recibidas entre 30 a 45 días, esto según se logra evidenciar se debe a la espera en los puertos de transbordo, el 42,9% de las personas entrevistadas confirman que Manzanillo México fue el puerto de mayor tiempo de espera.

La fabricación de los productos también ha sido un hallazgo importante encontrado, el 100% de las personas encuestadas afirma que su proveedor en origen presentó retrasos en la entrega de sus órdenes, donde señalan con un 28,6% a las Motocicletas entre la gama de sus productos como el más afectado, indicando también las personas encuestadas la existencia de

otros productos con un 14,30% de afectación como lo son los lubricantes, repuestos, ATV y SXS, motocicletas y sus derivados.

Los proveedores han reportado que esta entrega tardía de productos también se debe a falta de materias primas para fabricar, ya que la escasez de contenedores que se vive a nivel mundial ha sido determinante para que las materias primas no lleguen a tiempo para la respectiva fabricación de producto final.

### **5.1.2 Investigar cómo afecta los tiempos de tránsito en las ventas del producto final, para plantear estrategias que permitan recuperar la estabilidad económica y la actividad portuaria.**

En este objetivo se puede analizar que el 100% de los encuestados afirman que se han perdido ventas por no contar con producto disponible, sin duda alguna se evidencia que los tiempos de tránsito han afectado directamente a sus ventas. El 57,10% de las personas que respondieron el cuestionario confirman que entre 10% a 20% de sus ventas se han visto afectadas por los tiempos de tránsito y un 42.9% afirman que la afectación en las ventas por los tiempos de tránsito fue de entre 0% a 5%.

El acercamiento con los clientes más fieles para no perder ventas fue una opción que tuvieron que realizar, y entre las estrategias más importantes que comentan los encuestados para no perder ventas se pueden mencionar:

- α Ofrecerles otras alternativas de modelos.
- α Se han hecho compromisos de entrega en modelos específicos.
- α Productos sustitutos.
- α Pedidos urgentes enviarlos vía aérea y/o Courier.

- α Mantener precios.
- α Ofrecer precios especiales y préstamos de vehículos.

Ante los retrasos inevitables en los tiempos de tránsito y entregas a tiempo por parte de los proveedores, se puede evidenciar que la dinámica y las nuevas propuestas en las ventas de la empresa, han sido todo un reto para estar presentes ante sus clientes, de esta manera no perder protagonismo ni participación de la marca en el mercado.

La espera en los puertos de transbordo ha perjudicado de acuerdo con los resultados a los tiempos de tránsito, y los encuestados consideran que es importante que las autoridades portuarias propongan nuevos procesos que agilicen y desahoguen estas largas esperas.

### **5.1.3 Analizar la afectación en los inventarios de la compañía a causa de los retrasos en los arribos de mercancías, para identificar los mecanismos de logística a emplear dentro de la misma.**

El 42.9% de las personas que realizaron el cuestionario afirman que los inventarios de la empresa se disminuyeron entre 0% a 10% en comparación con años anteriores a la Pandemia, los retrasos en las mercancías y retrasos por parte de los proveedores siguen siendo factores determinantes en esta afectación que se pueden evidenciar. Como hallazgo importante se logró obtener que se han tenido que dejar de importar modelos específicos por falta de materia prima según indican sus proveedores, el 85,7% de las personas indica lo anterior expuesto. Se logró contar con evidencia de que las cancelaciones por parte de los proveedores en origen han sido una realidad, afectando directamente a la diversidad de los inventarios.

Entre los tráficos de donde provienen los productos, se demuestra que los más afectados fueron China y Estados Unidos con un 42,9% de cada uno.

Se puede mencionar entre los criterios más sobresalientes de las personas encuestadas las siguientes acciones que han tomado para mitigar el impacto en sus inventarios:

- α Aumentar las órdenes de pedido.
- α Incremento en la compra en modelos específicos.
- α Aumentar las proyecciones.
- α Incrementar compras de artículos de alta rotación.
- α Reforzar inventarios en otras líneas y otros orígenes.

Todas las respuestas que brindaron las personas entrevistadas evidencian una afectación negativa en sus inventarios, donde la disminución de éstos es una realidad, menos variedad de productos que ofertar, se han dejado de traer productos de varios tráficos como China y Estados Unidos, por carencia de materias primas de proveedores para producir, por ende, las cancelaciones de fábrica inevitablemente se presentaron.

# CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## 6.1 CONCLUSIONES

El objetivo general de la presente investigación consiste en analizar las consecuencias del COVID-19 en los retrasos en las importaciones de la compañía Sociedad Anónima de Vehículos Automotores, en la provincia de San José, Costa Rica, durante agosto del año 2020 y diciembre del año 2021.

Desglosado en tres objetivos específicos que se enfocaron en el análisis de las consecuencias que generó el COVID-19, y que surgieron a raíz de la pandemia, generando retrasos en las importaciones de la compañía Sociedad Anónima de Vehículos Automotores, mediante la cual se busca identificar la problemática que la pandemia ha venido a generar en los aportes tanto económicos como para los clientes de la compañía, la cual ha presentado afectación en el trasiego de mercancías que son requeridas por la clientela para la adquisición de vehículos o reparación y mantenimiento de los mismos.

El instrumento con el que se trabajó es un cuestionario el que fue aplicado a siete trabajadores de la empresa, pertenecientes al área administrativa y comercial de la empresa SAVA, mediante el cual se logró recolectar la información que era requerida por la investigadora para realizar el respectivo análisis de la afectación que se ha presentado en la empresa y que está generando problemática en el compromiso que adquiere la compañía con los clientes. Con el primer objetivo específico que se basa en estudiar los retrasos en los pedidos de mercadería, así como la escasez de contenedores de China para analizar las afectaciones que esto genera en las empresas tanto a nivel nacional como internacional se logra concluir que:

1. Si bien se considera que la empresa SAVA ha tenido afectación en la importación de las mercancías que se requieren trasegar para el funcionamiento de la misma, esta no ha presentado afectación de los ingresos de la compañía desde que inició la pandemia ya que han recurrido a otras iniciativas que les ha permitido contrarrestar las afectaciones generadas por la pandemia en la organización de las ventas y traslado de mercaderías. Implementaron una serie de medidas en las áreas administrativas y de planeamiento de la empresa para evitar afectación.
2. Gracias a las disposiciones que se han tomado en cuenta dentro de la organización, luego del embate de la pandemia y de las afectaciones que ésta ha generado para la organización, no ha sido necesario que la empresa solicite prórrogas de pago a los proveedores de origen para el balance de la economía de esta, por lo que esto es reflejo de la buena estrategia que se maneja para situaciones emergentes que puedan producir una afectación de forma general en las funciones de la empresa.
3. La pandemia ha generado gran afectación en la capacidad de la empresa para adquirir productos, por lo que se han presentado atrasos en la entrega de los pedidos, esto asociado a los tiempos de tránsito que en gran medida atrasan la disponibilidad y los tiempos de entrega de la empresa para con los clientes.
4. Parte del éxito de la poca afectación económica en la función de la empresa se debe a que se implementaron medidas que permitieron el control del impacto post pandemia y de esta forma la empresa se aseguró de que sus colaboradores y sus clientes contaran con el suministro necesario, pudieran continuar con la función y las labores dentro del marco empresarial tanto a nivel nacional como internacional.

Con respecto al segundo objetivo que consiste en investigar cómo afectan los tiempos de tránsito en las ventas del producto final, para plantear estrategias que permitan recuperar la estabilidad económica y la actividad portuaria, se logra concluir que:

- 1- La principal afectación consistió en realizar modificaciones no previstas que involucran no solo la compra de productos, sino además todas las actividades portuarias, que se ven involucradas a la hora de comercializar de forma global. Lo anterior no sólo en el caso de la empresa SAVA, sino además de todas aquellas organizaciones que dependen en gran medida de la actividad con puertos y contenedores, que son los que en la actualidad están presentando un mayor atraso, y a pesar de las medidas que se han tomado para mitigar su efecto, no permite que este se normalice.
- 2- Toda la problemática que puede girar en torno a los atrasos en la producción, la recepción o la falta de productos, hace que los pedidos que provienen de otras fábricas de producción a nivel mundial generen atrasos en los tiempos de entrega y que además los costos de estos sean sumamente altos, debido a la necesidad de esta.
- 3- Por toda la afectación que surge a raíz de la pandemia, en la empresa SAVA se ha tenido que reducir la cantidad de pedidos que se realizan, esto como parte de las consecuencias que se han generado ante los atrasos de producción de los materiales y los cierres por parte de las fábricas al inicio de la pandemia, como medida para contrarrestar el efecto de la misma, y como medida sanitaria de primer orden para disminuir los contagios, lo que ha ocasionado restricciones en las cadenas de suministros.

- 4- La empresa ha tenido que enfrentar situaciones que implican el incremento de costos de fabricación, aumento en fletes, escasez de booking en origen, aumento en los tiempos de tránsito; todas estas situaciones no se encontraban contempladas dentro de las medidas al inicio de la pandemia mundial puesto que era algo que se consideraba que no excedía fronteras, y no representaría peligro alguno para las organizaciones que requerían de trasiegos multinacionales.

Con respecto al tercer objetivo que se presenta en la investigación, el cual consiste en analizar la afectación en los inventarios de la compañía a causa de los retrasos en los arribos de mercancías, para identificar los mecanismos de logística a emplear dentro de la misma se concluye que:

- 1- La afectación que generan los tiempos de tránsito en las ventas de productos finales, ocasiona que la empresa modificara sus funciones en cuanto a inventarios y accesibilidad de la mercadería en otros países, lo que le permitió el albergue de nuevas ideas para manejar las principales afectaciones que involucraban generalmente el aspecto económico de la empresa y se consideró modificar estrategias en los departamentos logísticos de la organización, además de recurrir a cambiar la organización en pedidos y en adquisición de la mercadería considerando otras opciones que pudieran estar presentes dentro de los mercados internacionales.
- 2- Dentro de las medidas que se han tenido que implementar, la empresa ha recurrido a ofrecer tarifas especiales, para mejorar la competencia ante otras empresas y disminuir el impacto negativo que estos atrasos han generado en los clientes de SAVA. Lo anterior, analizando siempre la necesidad de la empresa de continuar con sus funciones ante las adversidades generadas por la pandemia y que exceden la problemática que se presenta en cuanto a competencia y trasiego de mercancías.

- 3- De la misma manera la empresa ha tenido que recurrir a ofrecer a los clientes alternativas de modelos o de productos sustitutos, manteniendo precios o realizando préstamos sobre los vehículos para que de esta forma la clientela no perciba que existen repercusiones negativas sobre las actividades de comercio y venta parte de la empresa SAVA para con ellos, y así se logre disminuir significativamente, pero de una manera no visible para los clientes, las nuevas modificaciones presentes por parte de la empresa para lograr las mejoras en los aspectos que han presentado afectación.
- 4- Se considera que otra de las afectaciones en los inventarios de la empresa que ha significado un cambio significativo, es el hecho de que se han tenido que dejar de importar modelos específicos por la falta de materia prima, lo que ha generado tomar acciones que permiten mitigar el impacto, aumentando las órdenes de pedidos, incrementando la compra de modelos específicos, e incrementando los pedidos para lograr reforzarlos aumentando de esta forma la cobertura del inventario.

## 6.2 RECOMENDACIONES

La presente investigación concluye con datos que son de relevancia para el análisis de la gestión de la empresa SAVA en la actualidad ante la pandemia que se enfrenta por el Covid-19 a nivel mundial. Se realizan las siguientes recomendaciones alineadas con los objetivos específicos:

Del primer objetivo específico que consistía en estudiar los retrasos en los pedidos de mercadería, así como la escasez de contenedores de China para analizar las afectaciones que esto genera en las empresas tanto a nivel nacional como internacional:

- 1- Desarrollar un control y un monitoreo de las gestiones de logística que se realizan en la empresa, con la finalidad de establecer un sistema de control integral que le permita contar con informes de mejora para el abordaje de situación.
- 2- Se recomienda mantener muy activa la comunicación con los diferentes colaboradores, permitiendo informar sobre los cambios que se deban de implementar como consecuencia de la pandemia, desarrollando de manera inmediata un plan de continuidad de las labores en la importación de mercadería a nivel global. Entre más proceso de comunicación exista, con canales directos, se lograrán eliminar rumores y los colaboradores que requieren seguridad, serán más productivos en su trabajo. La falta de comunicación lamentablemente es una dificultad que se presenta en muchas organizaciones y que provoca serias consecuencias en la productividad de los colaboradores, pues genera un clima organizacional de confusión y provoca inclusive desmotivación laboral en las personas, lo que por supuesto impacta seriamente en la productividad individual y grupal.
- 3- Realizar cambios en las medidas de compras que involucran el tránsito, la disponibilidad y los tiempos de entrega de la empresa, para que de esta forma se pueda continuar garantizando el intercambio con los clientes y colaboradores.

Del segundo objetivo que consistía en investigar cómo afecta los tiempos de tránsito en las ventas del producto final, para plantear estrategias que permitan recuperar la estabilidad económica y la actividad portuaria, se recomienda que:

- 1- Las estrategias deben ser implementadas de acuerdo con las necesidades que se van presentando en la empresa con base a la afectación en los tiempos de tránsito, por lo que éstas deben ser enfocadas en resolver las necesidades actuales que están generando cierta problemática que debe ser resuelta lo más pronto posible, por lo que se requiere dicho enfoque.
- 2- Es importante que se la empresa se organice en lo referente a la cadena de suministros, buscando alternativas a nivel global para el abastecimiento de la empresa SAVA, y de que de esta forma se pueda lograr mantener un consecutivo con los clientes para presentarles opciones para el mejoramiento y adquisición de materia y productos.
- 3- Se recomienda que se implemente un plan de intervención para casos en los que se considere necesario acudir a otras alternativas, pero que estas propuestas sean acatadas y trabajadas no solo por parte del personal de logística, sino además por todos los colaboradores que participando de una manera conjunta pueden lograr mejorar las condiciones comerciales y disminuir el impacto del Covid en las operaciones de importación.

Con base al tercer objetivo específico el cual consiste en analizar la afectación en los inventarios de la compañía a causa de los retrasos en los arribos de mercancías, para identificar los mecanismos de logística a emplear dentro de la misma, se recomienda que:

- 1- Elaborar un análisis de las repercusiones que se podrían tener con las tarifas especiales que se han implementado en búsqueda de mejorar la competencia ante otras empresas. Además,

se sugiere en el presente trabajo de investigación, analizar las acciones que se tomen para lograr alinear las funciones de la empresa con base a sus necesidades de proveer a los clientes la mercadería y los insumos de primera calidad.

- 2- Se recomienda la búsqueda de productos sustitutos en todos los mercados posibles, realizando comparaciones en precios y calidad, para lograr la continuidad de la empresa en base a las necesidades de los clientes para lograr su satisfacción.
- 3- Se sugiere que la capacitación que tengan los colaboradores sea la idónea y la que más se adapte a la situación actual que se vive no sólo en el país, sino a nivel mundial con respecto al covid-19, ya que esto le permitirá a la empresa mejorar la calidad de la atención y de las acciones que se puedan tomar para mejorar la condición de los clientes ante el impacto que ha generado esta pandemia en el mundo. La capacitación es un factor crítico de éxito, los colaboradores con un excelente programa de capacitación son más productivos y se empoderan para enfrentar las crisis.

### **6.3 LIMITACIONES**

Dentro de las principales limitaciones que se presentan a la hora de implementar el proyecto, se mencionan las siguientes:

- 1- Las restricciones que se mantienen por el tema de la pandemia a nivel global, repercuten de la misma forma en nuestro país, las empresas manejan diversas estrategias de atención y de trabajo por lo que a la hora de aplicar la encuesta se tuvo que idear realizarla mediante una aplicación tecnológica para evitar de esta forma el contacto directo con los participantes.
- 2- Al ser una aplicación tecnológica mostró ciertas afecciones en cuanto a acceso a la plataforma para las personas que participaron, generando esto cierta dificultad para

responder los ítems planteados en la investigación que permitían mejorar la calidad de esta con respecto a la información que se obtenía.

3. Otra de las limitaciones presentes es la búsqueda de información puesto que al ser un tema reciente la información que se encuentra se limita a revistas informativas, noticias y otras fuentes que no presentan amplitud en el contenido, por lo que la búsqueda pudo considerarse algo exhaustivo y cansado.

# Bibliografía

- Alvarado, A., Bandera, A., Carreto, B., & Alejandre, G. (s.f.). *Etiología y fisiopatología del SARS-CoV-2*. Recuperado el 23 de Noviembre de 2021, de Medigraphic: <https://dx.doi.org/10.35366/96667>
- Álvarez, P., Guerrero, J., & Preciado, D. (s.f.). *IMPACTO POR COVID-19 EN LA CADENA DE SUMINISTRO*. Recuperado el 23 de noviembre de 2021, de Caracati: [https://caracati.com/wp-content/uploads/2020/05/DCG\\_Covid\\_Recomendaciones.pdf](https://caracati.com/wp-content/uploads/2020/05/DCG_Covid_Recomendaciones.pdf).
- Aristizábal Torres, A., & Salguero Parra, J. (2021). *EXPERIENCIA A CLIENTES EN ÉPOCA DE PANDEMIA*. Recuperado el 12 de agosto de 2021, de Repository.ucatolica.edu.co.: <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/26312/1/TRABAJO%20DE%20GRADO%20FINAL.pdf>.
- Beteta, H. (2020). *Vista de ¿Cómo encontró la pandemia del Covid-19 a América Latina? / How did you find the Covid-19 pandemic in Latin America?* Obtenido de <http://revistaeconomia.unam.mx/index.php/ecu/article/view/556/588>
- Bradshaw,, A. (2021). *La saturación de los puertos de China, una amenaza para el comercio mundial como el bloqueo en Suez*. Recuperado el 12 de agosto de 2021, de LA NACION: <https://www.lanacion.com.ar/el-mundo/la-saturacion-de-los-puertos-de-china-una-amenaza-para-el-comercio-mundial-como-el-bloqueo-en-suez-nid18062021/>.
- CADEXCO. (2020). *IMPACTO DEL COVID-19 | CADEXCO*. Recuperado el 12 de agosto de 2021, de CADEXCO: <https://www.cadexco.org/contents/21/impacto-del-covid-19>.
- Caja Costarricense del Seguro Social. (2021). *COVID-19 Detengamos el contagio*. Recuperado el 12 de agosto de 2021, de CCSS: <https://www.ccss.sa.cr/web/coronavirus/preguntas-frecuentes>.
- Cánovas Sánchez Sánchez, B. (2019). *El transporte marítimo internacional entre el cambio climático y el coronavirus*. Recuperado el 23 de noviembre de 2021, de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7552062>
- Centro de Comercio Internacional. (2007). *-Logística y seguros-Flete marítimo y recargos*. Recuperado el 12 de agosto de 2021, de Intracen.org.: <https://www.intracen.org/guia-del-cafe/logistica-y-seguros/Flete-maritimo-y-recargos/>.
- CEPAL. (2020). *Los efectos del COVID-19 en el comercio internacional y la logística*. Recuperado el 12 de agosto de 2020, de CEPAL: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45877-efectos-covid-19-comercio-internacional-la-logistica>.
- Chokshi, N., & Goodman, P. (2021). *La pandemia acabó con los inventarios*. Recuperado el 12 de agosto de 2021, de The New York Times: <https://www.nytimes.com/es/2021/06/03/espanol/justo-a-tiempo-cadena-suministro.html>
- Dhamelincourt, G. (29 de marzo de 2021). *La escasez de contenedores de carga amenaza el comercio mundial*. Recuperado el 23 de noviembre de 2021, de Valencia Plaza: <https://valenciaplaza.com/escasez-contenedores-comercio-mundial>
- Eduarte Ramírez, A. (1999). *Calidad en el servicio al cliente*. Recuperado el 12 de agosto de 2021, de SciELO: [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-12591999000100006](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-12591999000100006)

- Guil, T. (17 de marzo de 2020). *El colapso en la economía china por el coronavirus (y por qué es una "gran amenaza" para el mundo)*. Recuperado el 12 de agosto de 2021, de BBC: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-internacional-51916056>
- Hernández Fernández, B. (2014). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de Mc Graw Hill Education.: <https://www.uca.ac.cr/wpcontent/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández Sampieri, R. (2012). *Metodología de la Investigación* (5a ed.). Ed. McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). Mc Graw Hill.
- Mones, M. (2020). *¿Qué es importar? Empieza a importar productos. Comercio y Aduanas*. Recuperado el 12 de agosto de 2021, de Comercio y Aduanas: <https://www.comercioyaduanas.com.mx/comoimportar/comopuedoimportar/que-es-importar/>
- Organización Mundial de la salud. (2020). *COVID-19: cronología de la actuación de la OMS*. Recuperado el 12 de agosto de 2021, de OMS: COVID-19: cronología de la actuación de la OMS.
- Palencia Vizcarra, R., & Palencia Díaz, R. (2014). *Neumonía atípica*. (2014; 30:482-488 ed.). Med Int Méx. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/medintmex/mim-2014/mim144p.pdf>
- Pérez Abreu, M., Gómez Tejeda, J., & Guach, R. (6 de abril de 2020). *Características clínico-epidemiológicas de la COVID-19 | Perez Abreu | Revista Habanera de Ciencias Médicas*. Recuperado el 12 de agosto de 2021, de Revista Habanera de Ciencias Médicas: <http://www.revhabanera.sld.cu/index.php/rhab/article/view/3254/2505>
- Pérez, G., & Sánchez, R. (2019). *Logística para la producción, la distribución y el comercio*. Obtenido de CEPAL: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/44897-logistica-la-produccion-la-distribucioncomercio>.
- Pulido, S. (12 de marzo de 2020). *¿Cuál es la diferencia entre brote, epidemia y pandemia?* Recuperado el 12 de agosto de 2021, de Gaceta Médica: <https://gacetamedica.com/investigacion/cual-es-la-diferencia-entre-brote-epidemia-y-pandemia>
- Rubies Almara, A. (2020). *La Concentración Empresarial en el Transporte Marítimo de Contenedores*. Obtenido de [https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/336788/134867\\_TFG.%20ANDE%20RUBIES.%20La%20Concentraci%c3%b3n%20Empresarial%20en%20el%20Transporte%20Mar%c3%adtimo%20de%20Contenedores.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/336788/134867_TFG.%20ANDE%20RUBIES.%20La%20Concentraci%c3%b3n%20Empresarial%20en%20el%20Transporte%20Mar%c3%adtimo%20de%20Contenedores.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ruíz Hidalgo, H. (10 de marzo de 2020). *Impactos del covid-19 en la economía costarricense y mundial*. Recuperado el 12 de agosto de 2021, de UNED: <https://www.uned.ac.cr/ocex/index.php/124-boletines-articulos/556-impactos-del-covid-19-en-la-economia-costarricense-y-mundial>
- Sabonge, R. (5 de October de 2020). *Covid-19, el "Cisne Negro" y las transformaciones que deja en el escenario de la industria marítima - Mundo Marítimo*. Recuperado el 23 de November de 2021, de Mundo Marítimo: <https://www.mundomaritimo.cl/noticias/covid-19-el-cisne-negro-y-las-transformaciones-que-deja-en-el-escenario-de-la-industria-maritima>
- Sampieri Hernández, R. Mendoza, C.. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill education.

- Silvia de Napolitano, D. (2007). *EL TRANSPORTE MARÍTIMO DE CONTENEDORES DE CARA A LOS NUEVOS TIEMPOS*. Recuperado el 12 de agosto de 2021, de Theibfr.com: <https://www.theibfr.com/wp-content/uploads/2016/06/ISSN-1931-0285-V2-N2-2007-1.pdf#page=338>
- Terol, G. (2020). *Prólogo: COVID-19. Empresa, China y geopolítica: desarrollo económico y nueva normalidad*. 3C Empresa. *Investigación y pensamiento crítico. Edición Especial COVID-19: Empresa, China y Geopolítica*. Obtenido de <https://doi.org/10.17993/3cemp.2020.edicion ESPECIAL1.17-27>
- UNCTAD. (22 de septiembre de 2020). *COVID-19: La UNCTAD advierte de una "década perdida" si las políticas económicas se centran en la austeridad fiscal*. Recuperado el 12 de agosto de 2021, de UNCTAD: <https://unctad.org/es/press-material/covid-19-la-unctad-advierde-de-una-decada-perdida-si-las-politicas-economicas-se>
- UNCTAD. (2020). *Covid-19: un plan de acción de 10 Puntos para fortalecer el comercio Internacional y la facilitación del Transporte en tiempo*. Recuperado el 23 de noviembre de 2021, de UNCTAD: [https://unctad.org/system/files/official-document/presspb2020d3\\_es.pdf](https://unctad.org/system/files/official-document/presspb2020d3_es.pdf)
- Zanela, L. A. (8 de Octubre de 2020). *Este es el impacto del COVID-19 en puertos de Centroamérica*. Recuperado el 23 de noviembre de 2021, de T21: <http://t21.com.mx/maritimo/2020/10/08/impacto-covid-19-puertos-Centroamerica>

# **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 A COLABORADORES DE SOCIEDAD ANONIMA DE VEHICULOS AUTOMOTORES

El siguiente cuestionario es para fines académicos, con el fin de analizar las consecuencias de La COVID-19 en los retrasos en las importaciones de la compañía SAVA

1-¿Cuál sector considera usted que ha sido el más afectado por la pandemia ?

- Consumo
- Producción
- Importación
- Todas las anteriores

2-¿ Considera usted que la actual pandemia ha afectado las importaciones de sus productos? \*

Si

No

3-Si su respuesta anterior es afirmativa, explique por favor?

Texto de respuesta breve  
.....

4-¿Se han visto afectados los ingresos de la compañía desde que inició la Pandemia? \*

Si

No

⋮

5-¿Ha solicitado prórrogas de pago a sus proveedores en origen ?

Si

No

6-¿La pandemia del COVID-19 ha perjudicado la capacidad de su empresa para adquirir productos?

Si

No

7-Si su respuesta anterior es afirmativa, explique por favor?

Texto de respuesta breve  
.....

8-De los siguientes factores ¿Cuál considera usted que ha tenido más afectación en su compañía?

- Incremento en los costos de fabricación
- Aumento en los fletes
- Escasez de booking en origen (espacios)
- Aumento en los tiempos de tránsito
- Todas las anteriores

9-¿De la gama de sus productos cuál ha sido el más afectado?

Texto de respuesta breve  
.....

10-¿Su proveedor de producto ha presentado retrasos en la entrega de sus órdenes?

- Si
- No

11-¿Su proveedor de mercadería le ha notificado con tiempo sobre el retraso en sus pedidos

- Si
- No

12-¿Para evitar el retraso en el envío de sus pedidos han tenido que optar por tarifas especiales

- Si
- No

13-¿Qué tipo de tarifa especial ha tenido que optar para agilizar el envío de sus órdenes

- Spot rate
- FAK ( tarifa de mercado)
- Prepaid rate

14-¿ Cuánto tiempo de tránsito ha tardado sus órdenes en ser recibidas?

- Entre 10-15 días
- Entre 15 a 30 días
- Entre 30 a 45 días
- Más de 45 días

15-¿En cuál puerto de trasbordo ha incrementado el tiempo de espera?

- Balboa y Rodman, Panamá
- Manzanillo, México
- Kingston, Jamaica
- No lo tengo claro

⋮

16-¿Le ha comunicado su proveedor que el retraso en el envío de sus pedidos se debe a la escasez de contenedores?

- Si
- No

17-¿Han perdido ventas por no contar con producto disponible?

- Si
- No

⋮

18-¿Qué porcentaje de sus ventas se han visto afectadas debido al incremento en los tiempos de tránsito de sus productos?

- 0%-5 %
- 5%-10%
- 10%-20%
- Más de 20%

19-¿Ha tenido algún acercamiento con sus clientes más fieles para no perder la venta?

- Si
- No

20-¿Qué estrategias ha tomado usted con sus clientes para no perder la venta?

Texto de respuesta largo

---

21-¿Qué tanto ha disminuido su inventario en comparación con otros años antes de la pandemia?

- 0%-10%
- 10%-20%
- 20%-30%
- Más de 30%

22-¿Se han dejado de importar modelos específicos por falta de materia prima?

- Si
- No

23-Si su respuesta anterior es afirmativa, Indique cuál modelo ha el sido más afectado?

Texto de respuesta breve

---

⋮

24-¿Cual origen de compra ha sido el más afectado?

- China
- USA
- Brasil
- Tailandia
- Japón
- India
- Todas las anteriores

25- ¿Su proveedor (Fábrica) le ha cancelado alguno de sus pedidos?

- Si
- No

26-¿Que acciones ha tomado usted para mitigar el impacto ( escasez) en su inventario?

Texto de respuesta largo

---

## ANEXO 2. DECLARACIÓN JURADA

Yo, Natalia Segura Ramírez, mayor de edad, cédula de identidad 1-1244-0786, en mi condición de egresada 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, "Covid-19 y las consecuencias en los retrasos en las importaciones de la compañía Sociedad Anónima de Vehículos Automotores, en la provincia de San José, Costa Rica, durante agosto del año 2020 y diciembre del año 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 veintidos.



Natalia Segura Ramírez  
Cedula: 1-1244-0786

## ANEXO 3. CARTA DE APROBACIÓN DE LA TUTORA

### CARTA DEL TUTOR

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

La estudiante Natalia Segura Ramírez, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado " **Covid-19 y las consecuencias en los retrasos en las importaciones de la compañía Sociedad Anónima de Vehículos Automotores, en la provincia de San José, Costa Rica, durante agosto del año 2020 y diciembre del año 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)  
**MBA. Milena Sotela Ramírez**  
**Cédula identidad Número 1-573-526**

Firmado digitalmente por  
 MILENA MARIA SOTELA  
 RAMIREZ (FIRMA)  
 Fecha: 2021.11.26 10:55:02  
 -06'00'

## Anexo 4. Carta de aprobación del Lector

### CARTA DE LECTOR

25 de enero de 2022

Señores  
Servicios Estudiantiles  
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor

La estudiante **Natalia Segura Ramirez**, cédula de identidad **0112440786** me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de Investigación denominado **"Covid-19 y las consecuencias en los retrasos en las importaciones de la compañía Sociedad Anónima de Vehículos Automotores, en la provincia de San José, Costa Rica, durante agosto del año 2020 y diciembre del año 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  
ZÚÑIGA (FIRMA)**

Firmado digitalmente  
por LUIS ALBERTO  
VARGAS ZÚÑIGA (FIRMA)  
Fecha: 2022.01.25  
17:46:21 -06'00'

**Lic. Luis Vargas Zúñiga.**

Cédula de Identidad 0107090057

Número carné Colegio Profesional, CPCECR # 33896.

## 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

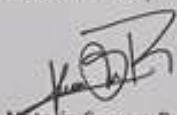
Señoras y Señores  
Centro de Información Tecnológico (CENIT)  
Universidad Hispanoamericana

Estimadas personas:

La suscrita Natalia Segura Ramírez, con número de identificación 1-1244-0786, autora del trabajo de graduación titulado, "Covid-19 y las consecuencias en los retrasos en las importaciones de la compañía Sociedad Anónima de Vehículos Automotores, en la provincia de San José, Costa Rica, durante agosto del año 2020 y diciembre del año 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 Conexos 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,



Natalia Segura Ramírez  
Céd: 1-1244-0786

## **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.