

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS
AMÉRICAS**

CARRERA DE ECONOMÍA

**ANÁLISIS DEL IMPACTO ECONÓMICO DE AMAZON
COSTA RICA, EN LA TASA DE EMPLEO DEL 2008 - 2018**

AUTOR:

VALERIA GARITA CALVO

TUTORA:

SILVIA ELENA ROJAS MARCHENA

SAN JOSÉ, DICIEMBRE, 2019

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, le doy gracias a Dios, por darme la sabiduría, la fortaleza para poder concluir mi carrera, una etapa importante en mi vida, ya que fueron años de mucho esfuerzo y gracias a eso, he visto mis sueños hacerse realidad. Todo se lo debo a Él porque su fidelidad estuvo de mi lado y no permitió que en ningún momento me rindiera y gracias a Él llegué a la meta.

Quiero dar las gracias a las personas más importantes en mi vida y que han estado siempre a mi lado dándome el apoyo que he necesitado siempre; a mi papá Luis Garita por haberme ayudado con mis estudios y nunca haberme negado la posibilidad de superarme, por haber sacrificado mucho, para que yo pudiera concluir mis carreras universitarias. Quiero agradecerle a mi mamá Susan Calvo, porque siempre ha estado a mi lado formándome para nunca rendirme, gracias por ser mi apoyo incondicional en todas las circunstancias y también por todos los sacrificios que has hecho para que nunca me detenga a luchar.

Agradezco a mi tutora y profesora universitaria, la Lic. Silvia Rojas Marchena por la guía y los conocimientos brindados a lo largo de la carrera, además, de su dedicación, tiempo y paciencia para realizar esta investigación.

DEDICATORIA

Le dedico este trabajo y logro a mis hermanos, Gustavo Garita y Fiorella Garita, que siempre han estado para mí cuando los necesito, gracias por darme su apoyo durante todo el proceso y acompañarme en cada logro y aprendizaje en mi vida. Gracias por animarme a cumplir mis sueños y escucharme hablar de ellos.

Contenido

TABLAS.....	9
FIGURAS.....	10
RESUMEN EJECUTIVO	11
CAPÍTULO I: PROBLEMA.....	12
Planteamiento del problema	12
Objetivos	13
Objetivo general	13
Objetivos específicos	13
Justificación	14
Antecedentes	15
Antecedentes internacionales	16
Antecedentes Nacionales	20
Proyecciones	23
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	25
Desarrollo económico.....	25
Factores que influyen en el desarrollo económico	26
Factores de producción.....	28
Servicios	29
Empleo	29
Pleno empleo.....	30
Teorías sobre el empleo	31
Teoría clásica.....	32
Teoría neoclásica.....	34
Teoría Keynesiana	36

Desempleo	37
Tipos de desempleo	38
Desempleo coyuntural	38
Desempleo estructural	38
Desempleo friccional.....	41
Desempleo estacional	41
Efectos del desempleo en la economía.....	42
Pobreza.....	43
Desempleo en Costa Rica.....	44
Sector privado	48
Componentes del sector privado.....	51
Funciones del sector privado.....	52
Financiación del sector privado.....	53
Influencia de Amazon en el empleo y desarrollo de talento.....	53
Estrategia y contribución de Amazon en el empleo.....	55
Principios de liderazgo	58
Incentivos para empleados.....	61
Teletrabajo.....	61
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	63
Antecedentes del lugar.....	63
Misión de Amazon.....	65
Visión de Amazon	65
Enfoque de la investigación.....	65
Método de la investigación.....	66

Fuentes de información	67
Población.....	67
Muestra	68
Variables de análisis de la investigación	69
Limitaciones.....	71
Instrumentos.....	72
Unidades de análisis.....	73
Proceso para la recolección y análisis de datos	73
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	75
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	85
Conclusiones	85
Recomendaciones	88
REFERENCIAS	90
APÉNDICES.....	96
Apéndice A: Instrumento de la Investigación	96

Tablas

Tabla 1: Cantidad de personas trabajadoras en el Sector Privado, 2015-2018.....	51
Tabla 2: Pregunta uno.....	76
Tabla 3: Pregunta dos.....	77
Tabla 4: Pregunta tres.....	78
Tabla 5: Pregunta cuatro.....	79
Tabla 6: Pregunta cinco.....	80
Tabla 7: Pregunta seis.....	81
Tabla 8: Pregunta siete.....	82
Tabla 9: Pregunta ocho.....	83
Tabla 10: Pregunta nueve.....	84

Figuras

Figura 1: Desempleo total en Costa Rica 2008-2010 al IV trimestre	48
Figura 2: Estructura de la población ocupada por año 2005-2009.....	50
Figura 3: Fuerza de trabajo por sector, 2010-2012.....	50
Figura 4: Cantidad de personas trabajadoras en el Sector Privado 2018.....	52
Figura 5: Ingresos de Amazon.....	58
Figura 6: Creacion de empleos en el mundo por Amazon.....	58
Figura 7: Influencia del gobierno en la creación de herramientas profesionales.....	77
Figura 8: Influencia de los factores determinantes para la creación de empleo.....	78
Figura 9: Influencia del desempleo en factores económicos.....	79
Figura 10: Estabilidad financiera y económica de Amazon Costa Rica.....	80
Figura 11: Influencia de factores profesionales en la contratación en Amazon.....	81
Figura 12: Satisfacción en los empleados por beneficios laborales en Amazon.....	82
Figura 13: Cambio en el número de personas empleadas en Amazon Costa Rica.....	83
Figura 14: Influencia de Amazon en la tasa de desempleo.....	84
Figura 15: Influencia de habilidades profesionales para empleos de calidad.....	85

RESUMEN EJECUTIVO

El propósito de la siguiente investigación es realizar un análisis por un periodo comprendido del año 2008 al 2018, en donde se realizará un análisis del impacto económico de Amazon Costa Rica respecto a la tasa de empleo. Con el objetivo principal de analizar el impacto de la empresa Amazon en la tasa de empleo costarricense, así como sus aportes en el periodo 2008-2018.

De la misma manera, se proyecta abordar el tema del empleo generado por Amazon Costa Rica y su impacto para el sector económico costarricense, respectivamente en las tasas de empleo. Se espera evidenciar los beneficios de Amazon en la sociedad costarricense, generados por la estrategia de empleo y crecimiento en la economía, además potenciar el conocimiento acerca de los planes de expansión de Amazon en Costa Rica, los cuales pueden beneficiar el mercado laboral. También se busca recopilar información con el objetivo de identificar las variables que influyen en la tasa de empleo costarricense.

El enfoque de la investigación es cuantitativo, el cual se fundamenta en números y estadísticas, así para detallar y verificar datos e información precisa, debido a que se da por una causa y efecto, empezando por interrogantes cuantitativas. La investigación se realiza tomando como sujeto de estudio a un grupo representativo de empleados de la empresa Amazon en Costa Rica, por medio de una encuesta conformada por una serie de preguntas cuyas respuestas favorecieron la conclusión del trabajo.

Con la información recopilada se concluye que, el impacto económico generado por Amazon en Costa Rica, específicamente en la tasa de empleo es positivo, ya que, se corroboró con los datos obtenidos que el empleo ha tenido un aumento significativo en los últimos cinco años en esta empresa, eso debido a: su acelerado crecimiento, expansión de su negocio, innovaciones y la necesidad de invertir en empleo, que aumentan constantemente el nivel de empleo en el sector privado costarricense.

CAPÍTULO I: PROBLEMA

Planteamiento del problema

Uno de los retos más grandes, que en las últimas décadas ha enfrentado Costa Rica es la generación de empleo. La tasa de desempleo está ligada al estado de la economía y esta ha venido aumentando en los últimos años, debido a la crisis económica y financiera que presenta el país.

El desempleo genera que la sociedad costarricense no disponga del dinero suficiente para poder consumir productos o servicios, y como un efecto de esto, las empresas se ven obligadas a disminuir su producción, lo que ocasiona un incremento en los niveles de desempleo. Para que esto cambie, se debe reactivar la economía; esto para lograr que la sociedad disponga de más dinero para adquirir productos y servicios.

El que la sociedad disponga de más dinero para adquirir bienes y servicios, ocasiona que las empresas se vean obligadas a producir más, lo que aumenta la demanda de productos. Si existe una mayor producción, las mismas se ven obligadas a contratar mano de obra para cubrir las necesidades del mercado. Ligado a esto, si se disminuye el desempleo, se aumenta el poder adquisitivo y la estabilidad económica en la sociedad.

En Costa Rica, la calidad y la creación del empleo presenta dificultades en dos niveles: primero por grupos poblacionales, lo que afecta fundamentalmente, a mujeres y jóvenes; segundo por territorio, eso afectando principalmente las regiones costeras, las zonas rurales y las de menor desarrollo relativo.

El mercado de trabajo en el país juega un papel clave para el desarrollo económico y social, el fomento de la generación de empleo productivo y de calidad es una tarea clave de las políticas públicas. Debido a lo expuesto, es necesario preguntarse: ¿Cuál es el impacto económico de Amazon Costa Rica, en la tasa de empleo en el periodo 2008-2018?

Objetivos

Objetivo general

Analizar el impacto económico generado por Amazon Costa Rica en la tasa de empleo en el periodo 2008-2018.

Objetivos específicos

1. Identificar las variables de la economía que influyen en la tasa de desempleo de Costa Rica en el periodo 2008-2018.
2. Demostrar la contribución de Amazon Costa Rica en la tasa de empleo en el periodo 2008-2018.
3. Explicar las posibles estrategias de Amazon para la creación de nuevos empleos en Costa Rica.

Justificación

Debido a los problemas de empleo que Costa Rica enfrenta hoy, es de suma importancia el poder estudiar la situación económica del país. En los últimos años, el producto interno bruto (PIB) costarricense ha tenido un crecimiento moderado y volátil, que hace más evidentes las debilidades de un estilo de desarrollo que no logra distribuir sus beneficios y ventajas entre la población, el territorio y las empresas.

La situación anterior genera efectos de concentración del ingreso y un aumento del pago de factores externos. Tal es el caso, que el crecimiento económico no se ve reflejado en mejoras como el aumento del empleo, lo que tiene un efecto en el ingreso promedio de los hogares, y además no genera una reducción significativa de la pobreza en el país.

Es de suma importancia para el país generar y brindar oportunidades de empleo para la población, mediante un esfuerzo de la política económica. En Costa Rica, las empresas privadas generan una gran parte del empleo en el país; el desarrollo del sector privado con un gran énfasis en la creación de empleos tiene como fin crear mejores vínculos entre los beneficiarios y los puestos de trabajos recién creados.

Los Gobiernos necesitan políticas que favorezcan al sector privado en la creación de empleos; además, a invertir en infraestructura, transporte, tecnologías de la información, comunicaciones, y la mejora de aquellos vínculos que conectan a las personas con las oportunidades de empleo.

Actualmente, la empresa Amazon en Costa Rica es una de las mayores empleadoras en el país, abrió su primer centro de servicio en Costa Rica, en octubre del 2008 y desde ese momento el crecimiento y la diversificación de las operaciones ha venido aumentando.

En Amazon se trabaja en un entorno dinámico y rápido, los equipos de operaciones están elevando continuamente la barrera de la experiencia del cliente, desempeñando un papel clave en liderar el camino hacia el objetivo final de esta compañía: ser la empresa más centrada en el cliente. Este estudio, servirá como una herramienta de información y análisis para determinar el impacto que pueden tener en Costa Rica los empleos generados por la empresa en estudio, ya que en los últimos años ha incrementado el número de contrataciones.

Antecedentes

Amazon.com, es una compañía estadounidense de comercio electrónico con sede en Seattle, Washington y fue una de las primeras compañías en vender libros a través de Internet. Jeff Bezos de 34 años, fundó en 1995, en Seattle a Amazon, un comercio de libros por Internet. El primer sitio web de Amazon.com fue inaugurado el 16 de Julio de 1995, donde casi de inmediato se presentó un crecimiento exponencial de la compañía y su presencia en la red. (Urbano, 2019, párr.13)

Después de 30 días de surgir Amazon.com a la red y sin promoción en los medios, Amazon.com estaba vendiendo libros en los 50 estados de EEUU y en 45 países. En 1996, la página web tenía más de 2.000 visitantes al día. Un año después los había multiplicado por 25. En diciembre de 1999, la revista Time nombró a Jeff Bezos Personaje del Año. (Urbano, 2019, párr.18)

Desde Costa Rica, Amazon ofrece servicios para sus operaciones Amazon Web Services (AWS), la plataforma en línea más extensa y utilizada en el mundo, así como otros departamentos de la industria tecnológica como Alexa Data Services, un centro de servicios financieros, entre otros. Sin embargo, a pesar de la gran oferta de empleos que genera Amazon, los retos del desempleo aumentan día tras día en el país.

Antecedentes internacionales

La primera tesis internacional consultada, es la realizada por Ibarra (2008), con el título: Inserción laboral y empleabilidad en el mercado de trabajo, realizada para la Universidad de Chile, para optar por el grado de Bachillerato en Sociología.

Para efectos de la investigación se plantea el siguiente objetivo general: Explorar y describir los procesos de inserción laboral que han desarrollado las trabajadoras del ciclo 2006 del Programa Servicios Comunitarios, poniendo énfasis en la descripción de los activos, pasivos y estrategias que han mediado su relación con el mercado de trabajo en servicios sociales a la comunidad. (Ibarra, 2008, p.32)

Del mismo modo se desprenden los siguientes objetivos específicos: Describir y caracterizar los resultados de inserción laboral de las trabajadoras que participaron del ciclo 2006 del Programa Servicios Comunitarios. Explorar y describir las prácticas y estrategias que se han desarrollado con el objeto de fomentar las competencias de empleabilidad y la inserción laboral de las trabajadoras que participan del Programa Servicios Comunitarios. (Ibarra, 2008, p.32)

Describir los activos/pasivos y estrategias de las Trabajadoras Comunitarias que han facilitado/obstaculizado sus procesos de inserción laboral. Describir desde la perspectiva de los

principales actores del Programa Servicios Comunitarios el nivel de desarrollo y funcionamiento del mercado laboral en servicios sociales a la comunidad como un área real de oportunidades de empleo. (Ibarra, 2008, p.32)

En congruencia con el método de estudios de caso, esta investigación, así como las técnicas utilizadas, son de índole cualitativo, de la cual se obtienen las siguientes conclusiones, acorde con los objetivos; la inserción laboral refleja el desarrollo y consolidación del mercado laboral solamente en áreas específicas de trabajo, lo que no es una solución para la pobreza y la vulnerabilidad social. Además, existe un desafío sobre desarrollar estrategias de inserción laboral basadas en el autoempleo, las cuales pueden presentar una dificultad sobre la obtención de recursos necesarios para el funcionamiento. (Ibarra, 2008, p.35)

La tesis mencionada anteriormente se relaciona con el tema en estudio ya que, la investigación desarrolla la problemática sobre el empleo existente, específicamente en la zona de servicios, y como es necesario que el gobierno implemente estrategias para incentivar el autoempleo y el emprendedurismo. Se presenta como una estructura de oportunidades de acceso al mercado de trabajo a mediano y largo plazo, lo cual es un beneficio para la activación de la economía.

En la segunda tesis internacional desarrollada por Muñoz (2008), se realiza un estudio con el título de: Los factores que influyen en el nivel de empleo en el Perú, realizada para la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, para optar por el título de Máster en Política Económica.

Para efectos de la investigación se plantea el siguiente objetivo general: Establecer los factores más relevantes que influyen en la determinación del nivel del empleo en el Perú en el período 2001-2006. De la misma investigación, se desprenden los siguientes objetivos específicos:

Constatar las dificultades para determinar la estructura del empleo en el Perú y Verificar la importancia del sector del empleo informal en el Perú.

Se infiere que la metodología utilizada en la investigación es cuantitativa ya que hace uso de variables estadísticas, gráficos y modelos económicos, esto para poder calcular la problemática de desempleo y sus incidencias como bajos ingresos y pobreza en el país. De la misma, se obtienen las siguientes conclusiones; Las variables del mercado laboral, muestran que el incremento del bienestar de la población está favoreciendo a segmentos de menores ingresos, pues el efecto positivo en empleo es mayor en actividades que utilizan mano de obra menos calificada, y la disminución en la pobreza es más acentuada en las zonas más deprimidas del interior del país. (Muñoz, 2008, p.44)

El crecimiento económico de Perú en el periodo 2001-2005 es alto en términos históricos e internacionales, es generalizado y tiene todos los elementos que lo hacen sostenible, esta sostenibilidad del crecimiento económico permite esperar que el crecimiento del empleo también lo sea. Los resultados de la investigación, muestran que para mejorar el desempeño en reducción de la pobreza hay que perseverar en un crecimiento económico que genere ingresos mayores para las familias pobres, así mismo el Estado debe promover la equidad en las oportunidades de desarrollo de las personas con el fin de mejorar la competitividad en los sectores de la economía. (Muñoz, 2008, p.45)

Dicha investigación es a fin con el tema en estudio porque refleja cómo en Perú existe un grave problema de desempleo, siendo este problema laboral el generador de bajos ingresos y pobreza en el país, misma problemática que existe en Costa Rica. Además, se relaciona ya que, esta investigación busca mencionar cuáles son los factores relevantes que influyen en el nivel de desempleo y como el Gobierno busca incentivar a las empresas a invertir en el país.

En una tesis internacional desarrollada por Hincapié (2014), se realiza un estudio con el título de: Probabilidad de estar desempleado y las características del desempleo en Colombia en el año 2011, realizada para la Universidad de Manizales, para optar por el título de Máster en Economía.

Para efectos de la investigación se plantea el siguiente objetivo general: Construir un modelo probabilístico de empleo para mirar la probabilidad de que una persona se encuentre desempleada y las características que presenta en Colombia. De la misma investigación, se desprenden los siguientes objetivos específicos: Determinar la Probabilidad de que una persona se encuentre desempleada en Colombia en el 2011. Identificar las principales características que presenta un desempleado en Colombia en el 2011. (Hincapié, 2014, p.25)

La Investigación es de tipo cuantitativo, ya que se utiliza la estadística a través del desarrollo de un modelo probabilístico para determinar la probabilidad de que un individuo se encuentre desempleado en Colombia en el año 2011. De la misma, se obtienen las siguientes conclusiones: La educación calificada es una de las variables más significativas como determinante de la probabilidad de estar o no desempleado y que permite que la tasa de desempleo sea decreciente en la medida que el nivel educativo de la persona sea mayor. (Hincapié, 2014, p.83)

Se menciona que, la edad al igual que la Educación es también una variable que genera que la tasa de desempleo sea decreciente, debido a que entre mayor edad la probabilidad de estar desempleado es menor, aunque teniendo en cuenta que esta debe ir ligada a la educación y a la experiencia. Adicionalmente se anota, la importancia e incidencia que tiene las características que presentan los empleados y desempleados al momento introducirse al mercado laboral ya que estas en definitiva son los determinantes fundamentales para acceder a un puesto de trabajo. (Hincapié, 2014, p.37)

La investigación es afín con el tema de estudio ya que, muestra cómo en Colombia el problema del desempleo se viene trabajando desde hace ya varios años sin soluciones aún concretas, lo que presenta un problema estructural del gobierno. En Costa Rica se han implementado planes para eliminar problemas estructurales en el empleo, tal como lo es la Estrategia Nacional de Empleo y Producción, la cual fue creada con el objetivo de combatir la pobreza y la desigualdad en el empleo.

Antecedentes Nacionales

El primer antecedente nacional, elaborado por Campos (2009), con el título de: Condiciones de empleo y desempleo de la población del cantón de Parrita, una aproximación al análisis desde la categoría trabajo, realizada para la Universidad de Costa Rica, para optar por el título de Licenciatura en Trabajo Social.

Para efectos de la investigación se plantea el siguiente objetivo general; Reconocer las condiciones sociales en torno al desempleo y empleo en Parrita, como expresión particular de formas desiguales de desarrollo, con el propósito de generar una comprensión desde distintas aristas de éstos como manifestaciones de la cuestión social. (Campos, 2009, p.27)

De la misma manera se desprenden los siguientes objetivos específicos; Contextualizar el cantón de Parrita, considerando su situación socioeconómica, y la atención institucional. Caracterizar las diferentes oportunidades de empleo en Parrita, a fin de reconocer las particularidades del mercado laboral local. Derivar las condiciones sociales que gestan y desarrollan las formas de empleo y desempleo que existen en el Cantón de Parrita. Derivar líneas de acción a partir de las posibilidades de atención institucional del desempleo y las condiciones sociales en las que se gesta y desarrolla. (Campos, 2009, p.27)

El método de estudio de este caso, así como las técnicas utilizadas, son de índole mixto ya que, se realizaron cruces de variables tanto cuantitativas como cualitativas para establecer las posibles relaciones entre unas y otras. (Campos, 2009, p.32)

Se obtienen las siguientes conclusiones de este estudio; la realidad investigada permitió identificar que el hecho de estar empleado o empleada no significa que las condiciones de vida estén aseguradas, pues el deterioro de las condiciones del empleo de la población de Parrita, mostró que éstos no cuentan con capacidad para la satisfacción mínima de necesidades básicas, y las mismas deben buscar otras estrategias para contar con mayor capacidad de ingresos. (Campos, 2009, p.144)

Esta realidad se enmarca en el modo de producción capitalista y en el cambio del significado social del trabajo en el mismo, donde las personas tienen capacidad de reproducir sus condiciones de vida en tanto cuenten con el poder adquisitivo suficiente para consumir dentro de la misma lógica de la acumulación de capital en manos de los dueños de producción.

La investigación es afín con el tema de estudio ya que, expone un escenario, de un espacio en una zona rural, que cuenta con uno de los mayores índices de desempleo como lo es Parrita. Esto permite conocer sobre el desarrollo local y la relación de este con las transformaciones del modelo de desarrollo nacional en empleo. La exclusión del mercado laboral, trae como consecuencia que las personas que atraviesan esta situación elaboren distintas estrategias o alternativas para la satisfacción de sus necesidades básicas.

Segundo antecedente nacional, es una publicación elaborada por Delgado (2019), con el título de: Análisis del empleo en Costa Rica mediante la construcción de un pseudo-panel de las encuestas continuas de empleo, para la Unidad de Investigación del Instituto de Investigaciones en Ciencias Económicas de la Universidad de Costa Rica.

Para efecto de la investigación se plantea el siguiente objetivo general; Analizar la evolución del empleo en Costa Rica mediante la construcción de un pseudo-panel a partir de la Encuesta Continua de Empleo. De la misma manera se desprenden los siguientes objetivos específicos; Presentar una metodología para la construcción de un pseudo panel a partir de las Encuestas Continuas de Empleo (ECE). Estudiar el comportamiento de la producción y el empleo a nivel sectorial con el fin de explicar las nuevas tendencias. Determinar los ajustes que se han dado en el mercado de trabajo como resultados de variaciones en la actividad económica: estabilidad del empleo, informalidad, cumplimiento de la legislación laboral, entre otros. Conocer el perfil de las personas trabajadoras, cuyas características (nivel educativo, formación técnica, experiencia y expectativas) son determinantes de la condición de actividad y del tipo de puestos que pueden ocupar. Resumir las implicaciones que tienen las nuevas tendencias en el empleo sobre las políticas públicas, de manera que estas respondan al objetivo de favorecer el crecimiento y la calidad de los puestos de trabajo. (Delgado, 2019, párr. 2)

El estudio es afín con el tema de la presente investigación ya que, investiga a fondo la evolución del empleo en Costa Rica como respuesta a los cambios experimentados en el sector productivo como la demanda de trabajo y la integración y rotación de trabajadores en la fuerza laboral, o sea, la oferta de trabajo. Además, se estudia las características del empleo, así como el desempleo y la entrada y salida de la fuerza de trabajo. (Delgado, 2019, párr. 3)

El tercer antecedente nacional elaborado por Umaña (2019), para la revista: Hoy en el TEC, para el Tecnológico de Costa Rica (TEC), con el título de Desmedido crecimiento en la fuerza de trabajo agudiza la situación del empleo en Costa Rica.

Para efectos de la investigación, se menciona la problemática que existe en el mercado laboral costarricense ya que según se explica, hay un sector en específico que tiende a crecer el cual es el de alta calificación laboral; y un sector que tiende a estancarse que es el sector laboral de baja competencia. Además, se explica cómo el país en las últimas décadas ha transformado su

sistema productivo con procesos de mayor valor agregado como la tecnología; esto hace que la formación académica juegue un papel muy importante en la competitividad de las personas y de las empresas.

Se llega a la conclusión de que en el país hay un crecimiento más acelerado en la fuerza de trabajo respecto de los nuevos empleos creados, ya que, estos son menos de los necesarios. Además, se destaca el aumento de los empleos informales, ya que muchas personas se ocupan, pero en condiciones de bajo nivel de remuneración y sin garantías sociales. En la investigación se señala que, el desempleo no afecta a todos por igual, ya que, mientras en las zonas francas las empresas crecen a ritmos de hasta 10% anual, según la investigación, en la economía tradicional las empresas se estancan o decrecen.

Este estudio es afín con el tema de la presente investigación ya que, menciona los factores que influyen en el desempleo y cómo el desaceleramiento de la economía y los cambios en los sistemas productivos del país, han motivado un desmejoramiento de las condiciones en el crecimiento del empleo en Costa Rica. Además, desarrolla cómo existe una ineficiencia en la creación del empleo, ya que en el 2018 se crearon casi 170.000 empleos nuevos, pero fueron insuficientes para cubrir a todas las personas que lo buscaban en ese año.

Proyecciones

Esta investigación se realiza con el fin de reunir información de fuentes confiables como, libros, revistas, sitios oficiales de entidades gubernamentales, entre otros, que se encargan de analizar el comportamiento que ha tenido la tasa de desempleo en el periodo 2008-2019; así como fuentes confiables pertenecientes a la empresa Amazon en Costa Rica. Además, la investigación busca que las personas puedan ser informadas respecto de la problemática existente en cuanto al tema del desempleo y el aporte de Amazon para minimizarla.

Se pretende abordar el tema del empleo generado por Amazon Costa Rica y su impacto para el sector económico costarricense, respectivamente en las tasas de empleo. Se espera evidenciar los beneficios de Amazon en la sociedad costarricense, generados por la estrategia de empleo y crecimiento en la economía, además potenciar el conocimiento sobre los planes de expansión de Amazon en Costa Rica, los cuales pueden beneficiar el mercado laboral. Se busca recopilar información con el objetivo de identificar las variables que influyen en la tasa de empleo costarricense.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

Desarrollo económico

El desarrollo en economía se puede definir como, la capacidad que tiene un país de generar riqueza y de elevar la calidad de vida de sus habitantes. El desarrollo económico es un término que no sólo se refiere a la capacidad productiva de un país, sino que también a cómo se utilizan esos recursos. (Roldán, 2019, párr.2)

Costa Rica ha logrado un importante bienestar y desarrollo económico según organismos internacionales; el acceso casi universal a la educación primaria y secundaria, la atención médica de la Caja Costarricense del Seguro Social y las pensiones han contribuido a que existan altos niveles de satisfacción con la vida. Esto se ha visto propiciado por el desarrollo económico y una convergencia continua hacia los niveles de vida más altos. (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE], 2018, p. 26)

La pobreza, la desigualdad de ingresos y las desigualdades de género son bajas con respecto a los estándares latinoamericanos, aunque altas en comparación con otros países del continente. Además, existen deficiencias en algunos indicadores de bienestar, como el equilibrio entre el trabajo y la vida, la seguridad y los ingresos. (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE], 2018, p. 26)

Durante la última década en Costa Rica, el desarrollo económico ha ganado cierto impulso, pero existen muchos obstáculos que impiden un desarrollo más sólido. Los obstáculos incluyen la marginación en el mercado laboral, el cual es fundamental para el bienestar de la población; las

restricciones a la competencia y los bajos resultados y desigualdades en la educación. (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE], 2018, p. 28)

Si en Costa Rica no se abordan estos desafíos, los cuales ya están incluidos en los planes de gobierno, se corre el riesgo de quedar atascados en un "círculo vicioso" en el cual las personas con pocas habilidades y acceso limitado a las oportunidades quedarán restringidas a empleos de baja productividad y con salarios bajos. Para poner en marcha un "círculo virtuoso" será necesario adoptar reformas en varias áreas de políticas que presentan oportunidades beneficiosas para todos, que impulsan tanto la productividad como la inclusión. (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE], 2018, p. 28)

Además, la apertura comercial y la inversión extranjera directa (IED) son una parte integral del modelo de crecimiento de Costa Rica. Los flujos importantes de IED, favorecidos por contar con una población en parte educada profesionalmente, tras los esfuerzos del Gobierno y un régimen favorable para la IED, han contribuido a la transformación estructural de Costa Rica de una economía rural y agrícola hacia una con una estructura más diversificada que se integra en las cadenas globales de valor. (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE], 2018, p. 35)

Factores que influyen en el desarrollo económico

Existen factores que pueden influir en la capacidad de un país para poder alcanzar el desarrollo económico, sin embargo, no necesariamente se cuentan con todos ellos; esto no va a impedir que un país se desarrolle.

Los recursos naturales y hasta el mismo acceso a recursos naturales, materias primas y fuentes de energía son de gran importancia para el desarrollo económico, sin embargo, no existe ningún tipo especial de recurso natural que sea totalmente indispensable para lograr un elevado ingreso económico. Los recursos naturales con los que cuenta un país, no tienen por qué ser de gran influencia en la toma de decisiones sobre ingreso nacional, ya que siempre existen las posibilidades de comercio. (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE], 2018, p. 28)

La formación de capital puede representar un camino hacia el progreso económico, sin embargo, la falta de capital y lo reducido del mercado, lleva a los países subdesarrollados a un círculo vicioso que puede ocasionar el estancamiento de sus economías. (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE], 2018, p. 29)

La apertura al comercio exterior, así como el aprovechamiento de las ventajas comparativas son parte fundamental del desarrollo económico, ya que su objetivo es satisfacer la demanda de los consumidores. El comercio exterior permite también complementar a la producción interna cuando esta es insuficiente para poder satisfacer la demanda local. (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE], 2018, p. 29)

El cuidado del medio ambiente, proteger al medio ambiente es esencial para un desarrollo sostenible. El crecimiento económico de una industria puede verse afectado no sólo por el efecto ambiental de los productos o servicios que tienen, sino también por la percepción de los consumidores de ese impacto. Si el público ve los productos de una industria o un servicio como dañinos o peligrosos, la mayoría de las empresas del sector pueden experimentar una disminución marcada de las ventas rápidamente. (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE], 2018, p. 29)

Factores de producción

Fue el economista clásico Adam Smith quien se encargó de definir este concepto, y explica que, los factores de producción o insumos son los bienes o servicios que se utilizan para producir otros bienes o servicios. Existen tres tipos de factores de producción: tierra, trabajo, capital; sin embargo, durante los últimos años se ha hablado de que la tecnología también es considerada como un factor de producción. (Roldán, 2019, párr.1)

Los productores transforman los factores de producción en bienes o servicios utilizando la tecnología que tienen disponible. El factor de producción de la tierra comprende a todos los recursos naturales que pueden ser utilizados en el proceso productivo, el trabajo corresponde a las horas de tiempo que las personas dedican a la producción, el capital hace referencia a los bienes que son utilizados para fabricar otros bienes o servicios. (Roldán, 2019, párr.3)

Se puede pensar que para aumentar la producción basta con aumentar la cantidad de factores, no obstante, esto generalmente no es cierto ya que, a medida que se va aumentando la cantidad de un factor de producción (Tierra, Trabajo o Capital) y mantenemos el resto constante, la producción adicional que vamos obteniendo va decayendo. Esto refleja el hecho de que los factores se van haciendo menos productivos cuando no tienen otros factores con los cuales ser combinados. Además, aunque aumentemos todos los factores en la misma proporción, no siempre obtendremos un aumento proporcional de la producción. Esto depende de los rendimientos que presente cada industria. (Roldán, 2019, párr.5)

Servicios

Un servicio en economía, es la acción de satisfacer determinada necesidad de los clientes por parte de una empresa a través del desarrollo de una actividad económica. El mismo se podría considerar como bienes intangibles ofrecidos por las compañías, ya que no cuentan con forma material y se realizan a cambio de una retribución económica. (Roldán, 2019, párr.1)

Se puede decir que un servicio es heterogéneo debido a que, atiende a diferentes factores y, además, los servicios raramente suelen coincidir entre sí y suelen ser diseñados y realizados en atención a cada necesidad individualmente. En otras palabras, no existen cadenas de producción en masa como sí sucede en la fabricación de bienes tangibles. Por otro lado, los servicios son intangibles porque al no ser materiales, un cliente no los puede poseer. Un claro ejemplo de los servicios, son los prestados por Amazon ya que, en Costa Rica Amazon brinda servicios financieros, de atención al cliente, análisis de fraudes, entre otros. (Roldán, 2019, párr.1)

Empleo

La Organización Internacional del Trabajo, define al trabajo como el conjunto de actividades humanas, remuneradas o no, que producen bienes o servicios en una economía, o que satisfacen las necesidades de una comunidad o proveen los medios de sustento necesarios para los individuos. El empleo es definido como, trabajo efectuado a cambio de pago (salario, sueldo, comisiones, propinas, pagos a destajo o pagos en especie), sin importar la relación de dependencia. (Organización Internacional del Trabajo, 2015, párr.1)

Trabajo decente es un concepto que busca expresar lo que debería ser, en el mundo globalizado, un buen trabajo o un empleo digno. El trabajo que dignifica y permite el desarrollo

de las propias capacidades no es cualquier trabajo; no es decente el trabajo que se realiza sin respeto a los principios y derechos laborales fundamentales, ni el que no permite un ingreso justo y proporcional al esfuerzo realizado, sin discriminación de género o de cualquier otro tipo, ni el que se lleva a cabo sin protección social, ni aquel que excluye el diálogo social. (Organización Internacional del Trabajo, 2015, párr.2)

El empleo, va ser esencial para los ciudadanos de un país, ya que la remuneración económica la utiliza para cubrir todas las necesidades como lo son la alimentación, vivienda, salud, vestimenta, entre otros, y también pueden desarrollar todo su conocimiento en dichas actividades.

Pleno empleo

El pleno empleo se puede describir como una situación en donde todos los individuos de un país, que están en condiciones de trabajar y que quieren hacerlo, se encuentran efectivamente trabajando ya sea como empleados de una empresa o creando su propia empresa. Cuando ocurre el pleno empleo, la demanda de trabajo se iguala a la oferta de modo que el mercado laboral se encuentra en perfecto equilibrio. Esto quiere decir que, en un país con pleno empleo, todos los trabajadores que pertenecen a la población activa y cuando buscan trabajo, lo encuentran. Para un país alcanzar el pleno empleo es un objetivo deseable tanto por sus consecuencias económicas como sociales (pobreza) e incluso morales. (Roldan, 2019, párr.2)

El concepto de pleno empleo es más un concepto teórico ya que es prácticamente imposible encontrar un país en donde la tasa de desempleo sea de cero. Lo anterior puede ocurrir porque en la práctica, el mercado laboral presenta muchas imperfecciones como regulaciones que afectan los incentivos de trabajadores y de las empresas, entre otros factores. Por lo anterior, se le puede agregar el hecho de que el mercado laboral es dinámico y es normal que exista un cierto nivel de

desempleo friccional ya que los trabajadores necesitan tiempo para encontrar el puesto de trabajo adecuado para ellos.

Por otra parte, constantemente existen cambios en la población activa con personas que entran o salen del mercado laboral por distintas razones tales como: enfermedad, otros intereses, irse a vivir a otro país, comenzar nuevos estudios, entre otros. También pueden existir cambios en los factores que determinan la demanda de trabajo de las empresas, como por ejemplo cambios tecnológicos, cambios en las preferencias de los consumidores, entre otros. Estos cambios pueden llevar a desempleo del tipo estructural en donde si bien existe demanda de trabajo, la oferta no cuenta con las habilidades deseadas. (Roldan, 2019, párr.7)

Por una parte, el Keynesianismo asegura que el Estado debe intervenir en épocas de crisis haciendo inversiones públicas que generen empleo y que ayuden a retomar la senda de crecimiento. El Keynesianismo no cree en el ajuste automático de la oferta y demanda de trabajo. Por el contrario, la corriente del liberalismo señala que la mejor forma de alcanzar el pleno empleo es a través de la libre competencia. La intervención del Estado se limitaría a asegurar un marco jurídico confiable y estable para el desenvolvimiento de la iniciativa empresarial. Cabe mencionar también que muchos países consideran que el trabajo es un derecho y que el Estado debe incluir el pleno empleo como un objetivo prioritario. (Roldan, 2019, párr.9)

Teorías sobre el empleo

Debido a la complejidad de la problemática y a la cantidad de factores que le influyen, a lo largo de la historia los economistas no se han puesto de acuerdo sobre los motivos que generan el desempleo, por esta razón, existen varias posturas para explicar las causas del desempleo; las más importantes son: la teoría clásica, la teoría neoclásica y la teoría keynesiana.

Teoría clásica

La economía clásica es una escuela de pensamiento económico que se basa en la idea de que el libre mercado es la forma natural del funcionamiento de la economía y que esta produce progreso y prosperidad. El inicio de este pensamiento económico se suele fijar en el año 1776, cuando se publicó la obra de Adam Smith “Una investigación sobre la naturaleza y causas de la riqueza de las naciones”. (Muñoz, 2008, párr.3)

Los clásicos de la ciencia económica consideraban que durante el proceso productivo se intercambiaba el trabajo humano con una cantidad de dinero suficiente para su reproducción material. Debido a esto, no hay un salario determinado por los mecanismos de mercado (oferta y demanda) sino que era el salario un elemento pre determinado, ajeno al mismo proceso productivo. Una característica importante sobre la teoría clásica, es que el mercado laboral presenta niveles de sobre oferta, por lo tanto, hay un excedente que no es captado por la demanda de las empresas; de esta manera se relaciona con el desempleo, el cual se va incrementando, en la medida que la población crezca a mayor velocidad que la generación de nuevos puestos de trabajo. (Muñoz, 2008, p.10)

En esta teoría se incorpora el elemento demográfico en el análisis del mercado laboral, se insiste en que la población aumenta en gran parte por las mejoras en la calidad de vida, sobre todo porque se asegura para los asalariados un ingreso que genera subsistencia, permitiéndoles una reproducción material y un incremento de la población. Es evidente que el progreso demográfico crea una presión sobre el mercado laboral, significando que hay un número creciente de personas que buscan empleo; pero también hay que indicar que, en el funcionamiento de la economía, debido a la competencia, se pierden empleos con mayor facilidad que los que se generan por la creación de nuevas empresas. (Muñoz, 2008, p.10)

En la teoría Clásica, se puede resaltar la importancia del concepto de salario mínimo en el funcionamiento del mercado laboral, en el nivel de la rentabilidad en las empresas y en el nivel de empleo; además de los efectos que el salario mínimo tiene sobre las opciones tecnológicas de los empresarios. Sobre esto, se puede añadir que, para una empresa, la existencia de un salario mínimo alto puede obligar a invertir en tecnología, lo cual determinará, a su vez, un descenso en el nivel de empleo. Cabe destacar que hoy en día, las opciones tecnológicas también influyen en el mercado laboral, por lo que muchas veces una empresa se ve presionada por la competencia, y esta tiene que invertir en tecnología, generando más desempleo. (Muñoz, 2008, p.10)

Para los economistas clásicos el nivel de los salarios estaba determinado, no por el Estado mismo, sino por el precio de las subsistencias necesarias para la reproducción del trabajador, en otras palabras, dependía del desarrollo productivo de los rubros como el alimento, vestido, vivienda, entre otros. En el mercado laboral intervienen únicamente los demandantes y los ofertantes, para los economistas clásicos era incomprensible una intervención del Estado. En esta etapa de la historia económica, no se toma en cuenta las medidas de política económica, encontrándose con una economía privada, sin un accionar directo de parte del Estado. (Muñoz, 2008, p.10)

De esta manera, se puede analizar, que para los clásicos no era necesario ni conveniente la intervención del Estado, bastaba que el precio de las subsistencias se redujera para que consecuentemente disminuyan los salarios. Se ve, que para los clásicos la economía, en su funcionamiento, permite que los bajos salarios fomenten la generación de nuevos puestos de trabajo, ampliándose el mercado laboral con la incorporación de nuevos contingentes.

Teoría neoclásica

Los defensores de la teoría neoclásica consideran que la regulación excesiva del mercado de trabajo supone un entorpecimiento para su correcto funcionamiento. Así, si los salarios pudieran subir y bajar libremente, sin convenios ni regulaciones, o si no existieran trabas a la contratación y libre despido, entre otras medidas liberalizadoras, el desempleo no existiría. (Muñoz, 2008, p.13)

Los neoclásicos igualan el mercado de trabajo con un mercado de competencia perfecta, y los mismos apuntan directamente a los sindicatos y, sobre todo, a los gobiernos como los causantes del desempleo, al imponer a los empresarios condicionantes como el salario mínimo, que impiden el ajuste correcto de la oferta y la demanda. En una situación de desempleo lo que sucede es que hay un exceso de oferta sobre demanda, pero este no se puede solucionar con una bajada de precios, en este caso de salarios. (Muñoz, 2008, p.13)

Para los economistas pertenecientes a la escuela neoclásica el mercado laboral se encuentra en equilibrio, por lo tanto, hay un precio que elimina los excedentes de oferta y demanda; cuando hay ofertantes en exceso bajan los precios (salarios) y cuando hay exceso de demanda entonces los precios suben. Por otro lado, en el mercado laboral se establecen relaciones entre quienes ofrecen y demanda trabajo o servicio laboral; no es una relación de personas sino del trabajo por el dinero, en donde, además, cada uno de los elementos intervinientes mantienen una relación interpersonal, a través del mercado, basados en el criterio de costo y beneficio. (Muñoz, 2008, p.13)

Los economistas neoclásicos han señalado los problemas de sobrepoblación; con este factor se acude a una explicación ya empleada por los economistas clásicos en sus teorías, ya que trata sobre la realidad del mercado laboral, ya que el mismo no tiene, o no puede que incluir a toda

la población en edad de trabajar, es decir la población económicamente activa no sería la oferta de trabajo existente en mercado. (Muñoz, 2008, p.13)

Esta explicación, en realidad tiene que ver respecto de la forma como se estructura el mercado de trabajo, en el cual según la teoría neoclásica solamente incluirá a quienes, aunque pertenezcan a la población, económicamente activa, buscan un trabajo, y los mismos son aquellos que están dispuestos a trabajar al precio que el mercado fija. Debido a esto, se encuentra en un escenario social reducido, ya que no acuden todos los que potencialmente pueden trabajar, sino únicamente los que aceptan el precio del mercado; por lo tanto, en cierta manera el mercado se estructura con aquellos que trabajan, y no con los que no buscan trabajo. (Muñoz, 2008, p.13)

Por otro lado, los economistas neo-clásicos, asumen que la estructura del mercado laboral presenta elementos heterogéneos, los cuales están constituidos por trabajadores y puestos de trabajo diversos, además, el avance tecnológico, la competencia, la diversificación de líneas productivas, entre otros factores. Lo mencionado anteriormente, hace que un trabajador tenga que reciclarse continuamente para estar apto para cubrir un puesto de trabajo o para informarse de algún nuevo puesto de trabajo; con lo que, se asume, el mercado laboral demora en adaptar la oferta y la demanda de trabajo, debido a las deficiencias en la evolución del mercado de trabajo. (Muñoz, 2008, p.13)

Lo señalado anteriormente lleva a la conclusión a los economistas neoclásicos que el mercado laboral en su funcionamiento genera un desempleo en el momento, que se puede superar en el tiempo, pero que de todas maneras supone que hay un exceso de oferta. Este exceso por ser momentáneo tendrá que ser necesariamente decreciente, ya que los ofertantes y demandantes van progresivamente superando las deficiencias de información. El concepto de capital humano es la principal aportación de la escuela neoclásica y, según su teoría, es el único elemento de la demanda de trabajo que la diferencia del resto de los factores de producción. (Contreras, 2016, p.109)

Teoría Keynesiana

La teoría keynesiana es una teoría económica desarrollada por John Maynard Keynes, que se basa en la idea fundamental de que la intervención del gobierno puede llegar a estabilizar la economía. Keynes considera que el mercado laboral funciona con una tasa de desempleo, el cual depende del nivel de la demanda efectiva. Existiendo la posibilidad que el desempleo sea elemento estructural del mercado laboral, esta afirmación tiene que ver con el análisis de conjunto de la economía, en donde existen niveles de subempleo de factores de la producción. (Jimenez, 2017, párr.6)

Según la teoría Keynesiana, en el mercado laboral, se relacionan directamente personas, estableciéndose una relación social, por lo tanto, se producen una serie de conflictos sociales, entre trabajadores y empleadores, en donde cada uno de los elementos intentan negociar buscándoles mejores condiciones económicas; el mismo hecho que se acepte la existencia de desempleo tiene muchas consecuencias en el funcionamiento del mercado laboral y de la economía en su conjunto. (Muñoz, 2008, p.14)

Este enfoque, señala que la principal causa del desempleo no se encuentra en el mercado de trabajo mismo, sino en el mercado de bienes y servicios. Esto se debe a que la cantidad de trabajadores que las empresas están dispuestas a contratar está en función de la cantidad de bienes y servicios que esperan vender, y del precio de los mismos. Cuando la demanda no es suficiente, las empresas prescinden de trabajadores, generando así desempleo. (Jimenez, 2017, párr.6)

Otro aspecto importante en la teoría Keynesiana es la forma en como una empresa fija el salario, se puede decir que el precio del servicio laboral, para ingresar a las negociaciones. Una forma sería que el salario de una empresa líder del sector serviría de punto de referencia para negociar los salarios con sus propios trabajadores, aunque el salario que una empresa puede fijar

también va a depender en algunos casos, de las condiciones tecnológicas, del segmento del mercado de bienes, de los niveles formativos del trabajador, entre otros. Por lo tanto, la negociación del salario depende de muchos factores, lo que hace complicado el proceso de negociación, además existe la intervención del Estado, a través de los salarios mínimos, los cuales si son importantes podrían desincentivar la generación de nuevos puestos de trabajo. (Muñoz, 2008, p.15)

Los defensores de la teoría keynesiana no aceptan la teoría neoclásica de bajar los salarios para reducir el desempleo, sino que creen que estos se fijan independientemente del volumen del mismo. Así, las empresas sólo aumentarán su contratación de las personas cuando esperan vender más. Además, consideran que si se reducen los salarios se disminuye también la demanda, de forma que se creará más desempleo al disminuir la producción. Con todo, estos economistas promulgan que cuando el mercado no consigue por sí mismo resolver el problema de la crisis y del desempleo, el Estado debe intervenir en la economía hasta lograr que la demanda y la inversión se recuperen, y con ello se reduzca el desempleo, aunque eso va a generar un aumento del endeudamiento de las finanzas públicas. (Jimenez, 2017, párr.8)

Desempleo

La definición actual de desempleo o desocupación, aprobada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en la 19ª Conferencia Internacional de Estadísticos del Trabajo en octubre de 2013 en Ginebra, Suiza; es la siguiente:

Las personas en desocupación, o personas desocupadas, se definen como todas aquellas personas en edad de trabajar que no estaban ocupadas, que habían llevado a cabo actividades de búsqueda de un puesto de trabajo durante un período reciente especificado, y que estaban actualmente disponibles para ocupar un puesto de trabajo en caso de que existiera la oportunidad de hacerlo (p. 63)

Tipos de desempleo

Desempleo coyuntural

El desempleo coyuntural es el desempleo que está causado por las fluctuaciones de la actividad económica de un país. El mismo depende del ciclo económico por el que atraviesa la economía de un país en un momento dado. En etapas de recesión o crisis, el desempleo coyuntural aumenta mientras que en fases de expansión se reduce. (Roldán, 2019, párr.1)

Para efectos de la actividad empresarial, la misma está sujeta a los cambios de la iniciativa privada, por lo que las fases de expansión y recesión de la economía afectan al número de desempleados. Este tipo de desempleo aumenta sustancialmente durante las épocas de recesión, debido al empeoramiento de las condiciones económicas; mientras que disminuye en las etapas de expansión, debido a la mejora de la economía. (Roldán, 2019, párr.2)

Los Gobiernos tratan de reducir el efecto de este tipo de desempleo tratando de amortiguar la transición entre los distintos ciclos económicos. El objetivo es que la oferta de trabajo no varíe significativamente entre las etapas de expansión y recesión para que la demanda del mismo no se vea perjudicada de gran forma.

Desempleo estructural

El desempleo estructural es aquel que se explica por los cambios en la estructura económica de una o varias industrias. El desempleo estructural se genera por que los demandantes de empleo (empresas, por ejemplo) no logran encontrar el perfil de trabajador que buscan. No se trata de

escasez de demanda, sino que de un cambio relevante en la tecnología o conducta de los consumidores (demanda por bienes y servicios) que ha modificado las necesidades de los empleadores, mientras que los trabajadores no han tenido tiempo suficiente para ajustar sus habilidades. (Roldán, 2019, párr.1)

Este tipo de desempleo puede generar cierta preocupación para un Gobierno, ya que tiende a permanecer en el tiempo debido a la falta de capacitación técnica de los trabajadores respecto de los puestos de trabajo o al exceso de solicitantes de un determinado puesto de trabajo en relación con las vacantes existentes. Debido a esto, el gobierno debe tomar medidas que se utilizan para reducir el desempleo estructural, y estas medidas pueden consistir en incentivar el establecimiento de actividades productivas adaptables a nuevas tecnologías; además de, programas de capacitación para que los trabajadores puedan adquirir nuevas habilidades y adaptarse a los cambios del entorno laboral.

Por otra parte, el desempleo en Costa Rica es producto de las políticas económicas que se han desarrollado, ya que, durante mucho tiempo se ha creído que el país tiene un recurso humano capacitado y que, por esa razón, las empresas transnacionales deciden asentar sus empresas en el país, sin embargo, esa teoría aplica para un grupo de costarricenses, solamente. El recurso humano capacitado es el que ha podido acceder a un sistema educativo que todavía permite la movilidad social.

Hay personas que, no obstante, su pobreza o limitaciones, han tenido la oportunidad de obtener un título universitario e incluso capacitarse en estudios de postgrado; sin embargo, también hay personas que han quedado fuera del sistema educativo y lo mismo puede tener implicaciones grandes en materia de desempleo. Los que decidieron salirse del proceso educativo o tuvieron que hacerlo por necesidad, prácticamente, están condenados al desempleo y a la pobreza.

Para solucionar el problema de la alta tasa de deserción se requiere la aplicación de un enfoque que incluya medidas para preparar a los docentes de manera que tengan la capacidad de impartir educación de alta calidad, y un plan de estudios relevante que mantenga al estudiante participando activamente, en combinación con medidas más específicas para identificar y brindar apoyo adicional a estudiantes en riesgo. En Costa Rica ya se está avanzando en esta área, en particular a través del programa “Yo me apunto”, que se lanzó en el 2015. (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE], 2018, p.155)

El programa pretende reducir la tasa de deserción escolar en 85 centros educativos de secundaria seleccionados mediante la detección y la intervención tempranas, empezando desde la educación primaria. Los centros educativos de secundarios que participan en el programa han reducido sus tasas de deserción de 14,4% en 2013 a 9,2% en 2017. (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE], 2018, p.155)

Al igual que muchos países, Costa Rica enfrenta el desafío de transformar el enfoque de su sistema de educación secundaria superior para que, en lugar de preparar a una pequeña parte de la población para la universidad y estudios superiores, se concentre en la formación de un grupo más amplio de estudiantes, incluyendo a los que ingresarán al mercado laboral o buscarán otras opciones de formación. La creciente brecha en cuanto a habilidades, donde los trabajadores poco calificados se enfrentan a un mercado laboral cada vez más difícil, mientras que aumentan las bonificaciones para los trabajadores calificados, destaca la necesidad de que el sistema sea más inclusivo. (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE], 2018, p.155)

Y es que el desempleo en el país es estructural y se mantendrá mientras no se ataque las raíces de su existencia, a pesar de algunas iniciativas anunciadas para dinamizar la economía y estimular la generación de empleos, según han venido advirtiendo investigadores del fenómeno. Como reveló la Encuesta Continua de Empleo (ECE) publicada este mes por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), en el último trimestre del 2018 el desempleo se disparó a un 12%

de la fuerza de trabajo (personas en condiciones de participar en el mercado de trabajo), lo que significa 2,7 puntos porcentuales más que en igual periodo del año anterior (9,7%). (Instituto Nacional de Estadística y Censos [INEC], 2018, p.11)

Desempleo friccional

El desempleo friccional es el tipo de desempleo voluntario que dura el tiempo entre que un trabajador deja un empleo y encuentra otro. Esto quiere decir que, el desempleado decidió dejar su puesto de trabajo de forma voluntaria, ya sea para descansar, estudiar o para encontrar otro puesto de trabajo. El desempleo friccional, va a estar sujeto a la situación personal de cada trabajador. El desempleo friccional es una de las razones por las que no se llega a alcanzar el pleno empleo en una economía (al menos no en el sentido de la teoría keynesiana). Dado a lo anterior mencionado, podemos decir que el desempleo real es la propia tasa de desempleo menos el friccional. (Roldán, 2019, párr.2)

La contratación temporal en un puesto de trabajo puede llegar a ser una buena solución para acabar con este tipo de desempleo, ya que motiva a los trabajadores a establecerse en una empresa. Del mismo modo, una formación académica continua para los trabajadores que permita su reutilizar sus conocimientos profesionales, unido a la posibilidad de desarrollar carrera en la empresa, también puede ayudar a combatirlo.

Desempleo estacional

El desempleo estacional tiene su razón de ser porque ciertas actividades se realizan principalmente en determinados meses del año mientras que en otros la actividad decae. La causa del desempleo estacional es que, las actividades económicas se concentran en una parte del año.

De esta forma, cuando el empresario ve que su demanda se reduce, también reducirá su demanda por los trabajadores. (Roldán, 2019, párr.6)

Las medidas para reducir este tipo de desempleo se enfocan en diversificar las actividades económicas de modo que, exista demanda de empleo durante todo el año. Otro tipo de medidas se enfocan a reducir el impacto de los meses de desempleo en la vida de las personas. Estas medidas incluyen seguros de desempleo, ayudas, subsidios, entre otros. El desempleo estacional es previsible, ya que generalmente se conoce como funciona una determinada actividad durante el año, por lo que es posible prevenir que el desempleo aumente en esa determinada época del año. (Roldán, 2019, párr.6)

Efectos del desempleo en la economía

El desempleo es un factor de mucha importancia en la economía de un país, donde cualquier variación importante en la tasa de desempleo tiene efectos, ya sea de forma positiva o negativa; esto se debe a varias facetas de la economía que se encuentran interconectadas y ejercen un efecto que al final tendrá un impacto sobre los otras. Ningún país quiere tener altas tasas de desempleo ya que este escenario sólo conduce a más casos de desempleo. Como resultado de esto, el número de individuos que compiten por una oportunidad de empleo es mayor, y esto hace que las posibilidades de conseguir un trabajo sea algo muy complicado para todos los candidatos interesados. (Woodbridge, 2019, párr.1)

El ciclo de la economía provoca que cuando se tiene altas tasas de desempleo, se tiende a aumentar de forma considerable los problemas sociales como la pobreza, el narcotráfico, violencia; así como problemas de exclusión social y falta de oportunidades. Un aumento en la tasa de desempleo hace que las personas acumulen mayor deuda para poder sacar adelante sus necesidades financieras. (Woodbridge, 2019, párr.1)

Lo mencionado, puede provocar menor consumo; si las personas no tienen trabajo, no podrán consumir como lo hacían anteriormente, lo que reducirá el flujo de efectivo en la economía que, para funcionar correctamente, necesita las entradas y salidas de dinero de forma continua. Además, si existen menos trabajadores, el Estado recibirá menos ingresos, es por esto que aumentará los impuestos para poder seguir manteniendo la misma capacidad financiera que le permita llevar a cabo su actividad. Aunque el desempleo se centre en un sector concreto, también afectará a otros sectores productivos del país porque el dinero invertido para su desarrollo y crecimiento económico se trasladará a solucionar los problemas de las personas no productivas laboralmente. (Woodbridge, 2019, párr.2)

Pobreza

La pobreza es la privación de bienestar, es decir, la falta de acceso a capacidades básicas para funcionar en la sociedad y de un ingreso adecuado para enfrentar necesidades de educación, salud, seguridad, empoderamiento y derechos básicos. De acuerdo a la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura tres perspectivas deben considerarse al evaluar si un individuo está en situación de pobreza: si su ingreso está por debajo de una línea de pobreza, si posee los servicios básicos necesarios, y si tiene las suficientes capacidades básicas para funcionar en sociedad. (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO], 2015, p.30).

La pobreza se estima de acuerdo con las necesidades o las carencias de bienes y servicios materiales requeridos para vivir y funcionar como un miembro de la sociedad, por lo cual cada país define y limita los artículos de la canasta básica alimentaria, también se refiere a las privaciones predeterminadas por el hecho de vivir con menos recursos que otras personas y a la carencia de ingresos para adquirir lo que se necesita en alimentación, vestido, vivienda, educación, salud u otras. No obstante, la satisfacción de las “necesidades” no basta para que una persona deje

de ser pobre, pues pueden no haber sido cubiertas con recursos propios. (Inventario de Políticas Públicas, Objetivos de Desarrollo Sostenible [ODS], 2016, p.9)

Los hogares en situación de pobreza por línea de pobreza en el 2018 representaron el 21,1% del total del país, esto es 1,1 punto porcentual superior al 2017, variación que es estadísticamente significativa. La pobreza extrema, aquellos hogares cuyo ingreso no alcanza para cubrir las necesidades básicas alimentarias – se ubicó en 6,3%, con un incremento de 0,6 puntos porcentuales respecto al año anterior. En términos absolutos los hogares en condición de pobreza se estiman en 328 848, de estos 99 034 están en pobreza extrema. Al analizar los resultados por región de planificación, la región Central tiene la menor incidencia en el nivel de pobreza (16,7%), en contraste la región Brunca es la más afectada con un 32,2% de los hogares. (Instituto Nacional de Estadística y Censos [INEC], 2018, párr.3).

Desempleo en Costa Rica

En Costa Rica se han realizado estudios sobre la problemática de desempleo que existe hoy en día, así como las características que presentan los desempleados. La calidad y la creación del empleo presenta dificultades en dos niveles según la “Estrategia Nacional de Empleo y Producción”: primero por grupos poblacionales, afectando fundamentalmente a mujeres y jóvenes; segundo por territorio, afectando principalmente las regiones costeras, las zonas rurales y las de menor desarrollo relativo. (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social [MTSS], 2018, p. 11)

Según Encuesta Continua de Empleo, en Costa Rica, la tasa de desempleo, luego de mantenerse en niveles cercanos al 6% durante la primera década del siglo con reducciones importantes en el año 2008, y un fuerte aumento en 2009 como resultado de la crisis económica, a partir del 2010 muestra un crecimiento sostenido, de 7,3% en ese año, a 10,2% en el tercer trimestre del 2018. (Instituto Nacional de Estadística y Censos [INEC], 2018, p.11).

Ya que la tasa de desempleo es relativamente más alta en estos últimos años, también lo es el número de desempleados, 242 mil personas, de ellas 124 mil eran hombres y 118 mil mujeres para el último trimestre del 2018; este aumento se generó mayoritariamente en la población masculina con respecto a los años anteriores. (Instituto Nacional de Estadística y Censos [INEC], 2018, p.11).

Aunque la población desempleada nacional aumentó de forma significativa, la tasa de desempleo a nivel nacional se mantuvo sin cambio en el año 2018, ya que se compensó con el aumento de la participación de la fuerza de trabajo; específicamente, solo se generó un aumento significativo en la tasa de desempleo de la población masculina y la tasa de desempleo de la zona rural. (Instituto Nacional de Estadística y Censos [INEC], 2018, p.11).

Según zona de residencia, se estimó para este trimestre 180 mil personas desocupadas que residían en la zona urbana y 62 mil personas desocupadas en la zona rural. La tasa de desempleo para zona urbana se mantiene sin variación y fue de 10,2 %. La reducción del desempleo en general, así como el cierre de las brechas de desempleo en las poblaciones mencionadas, constituye uno de los retos más grandes que enfrenta Costa Rica hoy en día. (Instituto Nacional de Estadística y Censos [INEC], 2018, p.11).

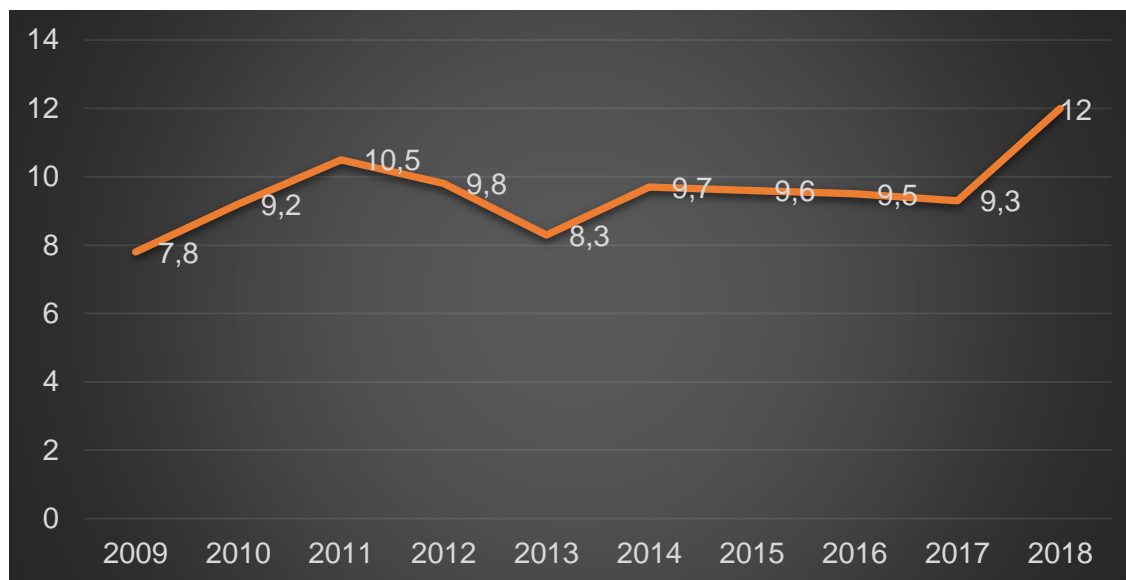
En el 2018, la Encuesta Continua de Empleo (ECE) registró la tasa más alta de desempleo vista en la última década. Entre octubre y diciembre de 2018 el país reportó un 12% de desempleo: el registro más alto desde que se empezó a realizar el estudio, en el 2010. El crecimiento en la tasa de desempleo se puede explicar por qué, más personas que no estaban interesadas en trabajar, salieron en busca de trabajo.

Personas con secundaria incompleta salieron en busca de trabajo, esto para poder satisfacer necesidades sociales, para el último periodo del año 2018, un grupo de personas con edades entre los 15 y 24 años y con secundaria incompleta, aumentaron el grueso de la población que buscaba un trabajo. Este porcentaje de la población antes estaba estudiando, atendía obligaciones familiares, o simplemente no estaba interesada en trabajar, sin embargo, ingresaron a formar parte de la población en busca de una opción de trabajo. (Instituto Nacional de Estadística y Censos [INEC], 2018, p.11

El estudio señala que el desempleo alcanzó a 89.500 personas más en comparación con el último trimestre del año anterior. Casi la mitad de los nuevos desempleados (44.515 personas) tiene un rango de edad entre los 15 y 24 años. Algunos de los jóvenes que salieron a buscar empleo sí tuvieron éxito. De los 169.683 nuevos empleos, 21.335 correspondieron a jóvenes entre los 15 y 24 años y 64.017 al grupo personas con secundaria incompleta. (Instituto Nacional de Estadística y Censos [INEC], 2018, p.11

Otra de las razones que aumentan la tasa de desempleo es que, más mujeres salen a buscar un empleo. La encuesta también muestra que casi dos tercios de las personas que salieron a buscar empleo fueron mujeres. En el último resultado del 2018, hubo un aumento de casi 168 mil mujeres en la fuerza de trabajo femenina. Se trata de personas que estaban inactivas laboralmente y que por distintas condiciones salieron en busca de un empleo. La mayoría de las que lograron encontrar un trabajo, lo hicieron en el ámbito doméstico, en hoteles y restaurantes. Este aumento se dio principalmente en un grupo de mujeres con edades entre los 35 y 44 años y entre los 45 y 59 años, la mayoría de ellas con primaria incompleta y completa. (Instituto Nacional de Estadística y Censos [INEC], 2018, p.12)

Figura 1: Desempleo total en Costa Rica 2008-2018 al IV trimestre
(% de la población activa total)



Elaboración propia. (Datos obtenidos del INEC)

La expansión rápida de los sectores intensivos en el uso de habilidades y conocimiento está contribuyendo a un crecimiento mayor a lo esperado, sin embargo, la economía continúa teniendo una estructura la cual se puede llamar dual, en la que existen sectores tradicionales de baja productividad que dan empleo a trabajadores poco calificados y que a la vez están mal remunerados, mientras que las industrias de exportación e IED de alta productividad emplean a personas que se encuentran en gran parte calificadas. (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE], 2018, p.38)

Ante la creciente demanda de trabajadores calificados, el sistema educativo y el mercado laboral se esfuerzan por mantener un ritmo constante. Como resultado de esto, el crecimiento del empleo se ha estancado y el desempleo se ha mantenido alto de manera persistente, afectando sobre todo a las personas jóvenes y a quienes están poco calificados. (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE], 2018, p.38)

Sector privado

En economía, el sector privado está formado por todos los agentes económicos que no pertenezcan al sector público, de acuerdo con esto, sector público y sector privado son conceptos totalmente opuestos. Asimismo, cabe resaltar que cuando hablamos de sector privado no se hace referencia necesariamente a aquellos agentes económicos cuyas actividades tienen como fin lucrarse. Por ejemplo, una ONG es una organización privada que forma parte del sector privado. En definitiva, el sector privado está formado por todo lo que no sea propiedad del Estado. (Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo, (2019), párr.3)

El sector privado en Costa Rica desempeña un rol importante en el desarrollo de la economía, ya que hoy es el principal generador de empleos e inversión; además su participación activa en el crecimiento económico y la reducción de la pobreza, desempeña un papel muy importante en el bienestar social. Sin embargo, el sector privado enfrenta obstáculos para impulsar el desarrollo y crecimiento económico en el país, muchos de esos obstáculos pertenecen al ámbito de las políticas públicas.

Amazon en Costa Rica cuenta con 9515 empleados, lo cual es una cantidad considerable para una compañía, sin embargo, los planes de crecimiento continúan en el país y se ha podido identificar el aumento en la cantidad de personal contratado a lo largo de los años. (Inside Amazon, 2019, párr.)

Figura 2: Estructura de la población ocupada por año, según sector institucional y categoría ocupacional, 2005-2009

Sector institucional y categoría ocupacional	Año				
	2005	2006	2007	2008	2009
Población ocupada	1 776 903	1 829 928	1 925 652	1 957 708	1 955 507
Sector Institucional	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Sector público	14,2	14,5	13,9	14,1	15,6
Gobierno central	7,3	7,0	6,6	6,3	6,9
Resto sector público	6,9	7,5	7,3	7,8	8,7
Sector privado	85,8	85,5	86,1	85,9	84,4

Fuente: INEC- Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples, 2009.

Para efectos de la investigación, se observa que para el 2009 aproximadamente el 84,4% de la población ocupada labora para el Sector Privado, el cual disminuye ligeramente su peso respecto al 2008, sin embargo, se puede destacar que el sector privado es el mayor generador de empleos en la economía costarricense.

Figura 3: Fuerza de trabajo por sector, 2010-2012

Fuerza de trabajo por sector institucional y desempleo.

Número de personas a julio de cada año

	2010	2011	2012
Total fuerza de trabajo (FT)	2.051.696	2.154.545	2.181.745
■ Ocupados	1.902.164	1.989.530	2.012.255
Sector privado	1.607.803	1.678.040	1.719.778
■ Sector público	288.531	302.544	288.304

Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2012.

Para efectos de la investigación se observa que, para el 2012, aproximadamente 1,719,788 personas, de la población ocupada labora para el Sector Privado, este número aumenta en gran parte su peso respecto del 2010 y 2011, en 41,738 personas.

Tabla 1: Cantidad de personas trabajadoras en el Sector Privado, 2015-2018

	2015	2016	2017	2018
Cantidad de asalariados del sector privado (ECE - IV trimestre)	1,279,462.00	1,273,050.00	1,247,618.00	1,340,814.00

Elaboración propia, Fuente: INEC-Costa Rica. Encuesta Nacional a Empresas (ENAE).

Conforme pasan los años, el sector privado va ganando más fuerza en el país, el empleo privado es más competitivo desde el punto de vista del potencial de desarrollo de carrera. La innovación, la creatividad y el desarrollo del talento en ambientes de trabajo modernos, basados en mérito y en reconocimiento del talento, son más factibles en el contexto del empleo privado.

Al año 2018, el sector privado costarricense está conformado en su mayoría por micro-pequeñas y medianas empresas, que son fuente de trabajo calificados, contribuyendo en aspectos sociales como la igualdad de género y el empoderamiento de la población como las mujeres y los jóvenes. El papel del Gobierno en el desarrollo de este sector de empresas, es de suma importancia, ya que debe establecer las directrices bajo las cuales operan. Estas deben asegurar la existencia de factores, como la competitividad y un marco jurídico y normativo adecuado.

Figura 4: Cantidad de empresas privadas, por trimestre, según sector de actividad, 2018.

Sector de actividad	Trimestre			
	I	II	III	IV
Total	7 608	7 549	7 383	7 422
Industrias manufactureras	1 339	1 329	1 319	1 326
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de los vehículos de motor y de las motocicletas	2 484	2 446	2 446	2 408
Transporte y almacenamiento	500	500	500	507
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	786	786	766	766
Información y comunicaciones	261	261	241	241
Actividades financieras y de seguros	213	213	213	213
Actividades inmobiliarias	121	121	80	113
Actividades profesionales científicas y técnicas	413	406	399	394
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	544	544	537	530
Enseñanza	408	404	404	404
Actividades de atención de la salud humana y asistencia social	172	172	136	176
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreativas	111	111	102	100
Otras actividades de servicios	167	167	151	155
Suministro de agua, electricidad y minas ^{2/}	89	89	89	89

Fuente: INEC-Costa Rica. Encuesta Nacional a Empresas (ENAE), 2018

Componentes del sector privado

Según Nieto (2019), el sector privado está formado por distintos agentes económicos, los cuales forman parte fundamental de una economía:

- **Familias y hogares:** Cuando se refiere a familias y hogares, se habla de los ciudadanos en su conjunto los cuales, conforman un doble papel, ya que por un lado podrían trabajar para el Estado, pero al mismo tiempo toman decisiones de consumo o inversión independientes al mismo. (párr.7)
- **Organizaciones privadas con fines de lucro:** Es aquella empresa cuya titularidad es exclusivamente privada y pretende obtener beneficios de tipo económico con la actividad que produce. Cabe mencionar, que una empresa privada puede pertenecer al mismo tiempo al Estado. (párr.8)

- Organizaciones privadas sin ánimo de lucro: Las organizaciones privadas sin ánimo de lucro son aquellas que no pretenden generar beneficio con su actividad y que no son propiedad del Estado. Algunas de estas organizaciones son las fundaciones, ONGs o asociaciones. Por ejemplo, una fundación que investiga contra una determinada enfermedad atrae dinero para conseguir sus fines, pero su objetivo no es lucrarse sino ayudar a las personas que padecen dicha enfermedad. (párr.9)

Funciones del sector privado

Así como el sector público se desarrolla y cumple con sus funciones para lograr un país económicamente estable, el sector privado también lo hace. Se puede indicar que las principales funciones del sector privado son:

- Promover la atracción de capitales a través de las empresas.
- Generar puestos de trabajo.
- Innovar e investigar nuevos métodos o procesos.
- Satisfacer las necesidades que el Estado no cubre de forma suficiente.
- Producir bienes y servicios para la población.
- Contribuir, mediante los procesos legales correspondientes, a colaborar con el Estado ofreciendo determinados bienes o servicios. (Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo, 2019, párr.1)

Es importante mencionar que las funciones descritas pueden cobrar mayor o menor relevancia según el tipo de sistema económico que se maneje en el país en el sector privado. Dicho esto, en una economía se puede encontrar un punto intermedio, en las economías mixtas por ejemplo, se puede encontrar como el Estado se encarga de una parte y el sector privado del otro.

Financiación del sector privado

La financiación del sector privado suele correr a cargo de este mismo, así puede obtener financiación a través de recursos propios o de recursos ajenos. Un ejemplo de recursos propios, puede ser cuando se construye una empresa entre tres socios, y los tres aportan capital. En contraste, una empresa financiada totalmente con recursos ajenos es aquella cuyos recursos son prestados o donados por otros entes.

Eso sí, el sector privado podría obtener financiación de parte del sector público. Por ejemplo, vía subvenciones o ayudas. En las economías mixtas los Estados pueden dar cuantías económicas o beneficios fiscales a determinadas empresas con el objetivo de mejorar la eficiencia en la asignación de recursos. (López, 2019, párr.15)

Influencia de Amazon en el empleo y desarrollo de talento

Hoy, con más de 650,000 empleados alrededor del mundo, Amazon ha sido reconocida como una de las empresas más admiradas e innovadoras. La empresa no solo se enfoca en el crecimiento económico, sino también en la ayuda a comunidades no desarrolladas con la creación de empleo, inversión económica e innovación de servicios. (Amazon, 2019, párr.1)

Actualmente, Amazon mantiene una operación con una planilla de más de ocho mil personas en varias sedes ubicadas en el país. Debido a esto, Amazon en Costa Rica, ha puesto en práctica un proyecto de un nuevo centro de contacto virtual, un programa en el que prueban una metodología de trabajo 100% desde la casa y que en la actualidad emplea a alrededor de 800 personas fuera de la Gran Área Metropolitana en comunidades como Pococí, Limón, San Carlos, Guanacaste, Pérez Zeledón, Osa, Quepos y Puntarenas, entre algunas.

Cabe resaltar el reciente anuncio de Amazon, sobre la creación de dos mil nuevos empleos calificados para el 2019, que incluirán áreas especializadas como servicio al cliente, tecnología y servicios en la nube, analistas, finanzas y contabilidad. Desde Costa Rica, Amazon ofrece servicios de operaciones calificadas como Amazon Web Services (AWS), la plataforma más extensa y utilizada en el mundo, así como departamentos de industria tecnológica como Alexa Data Services.

Amazon Costa Rica espera seguir invirtiendo en tecnología, además de expandir e invertir eficientemente en áreas como AWS, expansión de productos ya existentes, servicios e infraestructura, lo cual generará más empleo para ingenieros informáticos, en software y hardware y diseñadores. (About Amazon, 2019, p.60)

La generación de capacidades en las personas corresponde a la política social, es prioritaria la capacitación para jóvenes y mujeres especialmente aquellos que no lograron acumular el capital humano suficiente para una inserción de calidad en el mercado de trabajo y experimentan altos grados de desempleo o inserciones muy precarias en el mercado de trabajo con una alta prevalencia de pobreza.

Si bien es prioritario para el Estado fomentar la retención en la educación, para muchas personas, el sistema educativo formal no es una opción, y la forma de mejorar su empleabilidad es a través de la capacitación junto con la generación de algún ingreso para satisfacer sus necesidades básicas. (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social [MTSS], 2018, p. 21)

En Amazon el desarrollo del talento humano es tomando muy en serio, la empresa invierte constantemente en la creación de programas con el fin de desarrollar habilidades tanto profesionales laboralmente como personales. Los programas cuentan con una amplia innovación para enfrentar desafíos, ayudar a construir líderes empresariales con la creación de herramientas donde exista un impacto en mejores prácticas.

Una de las partes fundamentales para el desarrollo del talento en Amazon es la creación de un plan individual para impulsar el crecimiento propio, el cual permite al empleado identificar áreas en las que le gustaría crecer y describir cómo llegar a ese punto. Debido a esto, Amazon ha creado para la población costarricense un programa llamado “Elección de carrera”, el cual ayuda financieramente a los empleados con el 95% de los costos, a la elección de una carrera profesional donde se pueda introducir en la industria. Esto con el objetivo de calificar a la mano de obra que trabaja en la empresa. (Inside Amazon, 2019)

Estrategia y contribución de Amazon en el empleo

Amazon cuenta con diferentes negocios, ya que con el paso de los años se convirtió en más que una página de venta en línea. La empresa cuenta con plataformas como: Prime Video, Amazon Alexa, Amazon Echo, Amazon Music, Amazon Fire TV, Amazon Kindle, Amazon Cloud Drive, Amazon Go, Amazon Fresh, Amazon Web Services. (Inside Amazon, 2019)

En enero del 2018, después de un año de prueba, Amazon inauguró al público su primer supermercado físico en Seattle (Estados Unidos), ciudad que alberga la sede de la compañía de comercio electrónico. Amazon Go es la visión de la compañía de Jeff Bezos de la tienda del futuro, un establecimiento que gracias a la tecnología permite hacer la compra sin necesidad de pagar en una línea de cajas. (Inside Amazon, 2019)

En el 2018, Amazon ha anunciado los primeros detalles de su plan de expansión de estos supermercados, lo que confirma la apuesta de la compañía no sólo por el negocio de establecimientos físicos adquirió Whole Foods hace casi un año por 13.700 millones de dólares- sino por el empleo de tecnología para revolucionar la experiencia de compra. (Inside Amazon, 2019)

AWS continuó expandiendo su infraestructura para servir mejor a los clientes, lanzando AWS GovCloud y AWS Europa, y anunciando planes para el AWS África (Ciudad del Cabo) así como la AWS Europa (Milán) Regiones. AWS ahora proporciona 60 zonas de disponibilidad en 20 regiones de infraestructura en el nivel mundial, con otras 12 zonas de disponibilidad y cuatro regiones en Bahrein, Hong Kong, Italia y Sudáfrica. Todos estarán en línea en la primera mitad de 2020. En América, en el 2015, Amazon invirtió en países como Chile y Colombia lanzando AWS, en el 2017 y 2018, lanzó el mismo proyecto en Argentina, Perú, Ecuador, Puerto Rico y Panamá.

Lo mencionado, hace referencia a planes de expansión del negocio, lo que no solo genera beneficios económicos para la empresa sino también para Costa Rica en cuestiones de empleo. Esto, debido a que, cada vez que Amazon decide tomar una decisión de expansión, se requiere personal capacitado para implementar el proyecto, además de personal en el área financiera y contable para asegurar que ese negocio sea manejado responsablemente en la parte financiera. El centro de servicios en el área financiera y contable se encuentra en Costa Rica, por lo que se espera un aumento en el personal contratado.

Además, debido a que la empresa Amazon se concentra en el cliente, y de sus inversiones en la gran cantidad de productos tecnológicos, Amazon debe contar con personal capacitado para responder a las preguntas y problemas de sus compradores, por lo que deberá contar con empleados altamente calificados en especialidades tecnológicas. Por último, el sector de servicio al cliente se verá afectado positivamente en gran parte, ya que como se ha mencionado a lo largo de la investigación, este es uno de los factores más importantes.

El crecimiento de Amazon se ve reflejado en el número de colaboradores empleados que la empresa necesita para cumplir con su trabajo, en el 2008 Amazon empezó sus operaciones con 75 personas, para el 2015 se hizo la contratación de aproximadamente 1200 personas, en el 2016 aproximadamente 1500 personas más fueron contratadas, en el 2017 debido a un crecimiento mayor en la empresa con respecto al 2016, se crearon 3000 nuevos empleos en Amazon, para el

2018, se anunciaron más 1500 nuevos empleos en todo tipo de servicios. (Periódico La Nación, 2018).

Figura 5: Ingresos de Amazon



Fuente: Amazon, 2018.

Figura 6: Creación de empleos en el mundo por Amazon



Fuente: Amazon, 2018.

Principios de liderazgo

Los principios de liderazgo de Amazon son utilizados en la vida cotidiana por los trabajadores de Amazon, ya sea para discutir ideas para un nuevo proyecto o expansión, decidir cuál es la mejor solución para un cliente, o para entrevistar candidatos y brindar nuevos empleos. (Amazon Jobs, 2019, párr.1)

- **Pasión por el cliente:** los líderes piensan primero en el cliente y trabajan de acuerdo con este principio. Ponen todo su empeño en ganarse su confianza y mantenerla. Aunque prestan atención a la competencia, lo que realmente les apasiona son sus clientes, centrándose en ellos y siempre trabajando en lo que necesitan y lo que están haciendo.
- **Responsables y comprometidos:** los líderes son dueños. Tienen visión de futuro y no sacrifican los valores a largo plazo por resultados inmediatos. Actúan en nombre de toda la compañía, sin limitarse a su propio equipo. Los líderes nunca dicen «ese no es mi trabajo».
- **Inventar y simplificar:** los líderes esperan y demandan innovación e invención por parte de sus equipos y siempre encuentran maneras de simplificar. Se mantienen informados de lo que ocurre a su alrededor, buscan nuevas ideas en todas partes y no están limitados por el “no lo hemos inventado aquí”. Al ser innovadores, aceptan que pueden ser incomprendidos durante mucho tiempo.
- **Tienen razón, casi siempre:** los líderes, casi siempre tienen razón. Tienen buen criterio e intuición. Están abiertos a escuchar opiniones distintas y cuestionan sus propias creencias.

- **Aprenden y son curiosos:** los líderes nunca lo dan todo por aprendido y siempre tratan de mejorar. Muestran curiosidad por conocer y explorar nuevas posibilidades. Sus colaboradores siempre demuestran querer aprender y sentir curiosidad en sus decenas de capacitaciones y workshops que realizan para seguir aprendiendo.
- **Contratan y hacen crecer a los mejores:** los líderes elevan el nivel de la empresa con cada contratación y promoción. Reconocen el talento excepcional y fomentan su movilidad dentro de la organización. Los líderes desarrollan nuevos líderes y actúan como mentores de los demás. Trabajan en nombre de sus equipos para crear mecanismos que les permitan desarrollarse profesionalmente.
- **Insisten en los estándares más altos:** los líderes mantienen siempre los estándares más altos, aunque puedan parecer exagerados o imposibles. Suben el nivel continuamente y llevan a sus equipos a obtener productos, servicios y procesos de alta calidad. Los líderes se aseguran de que los defectos no se extiendan y de que los problemas se resuelvan de forma definitiva.
- **Piensen en grande:** Pensar en pequeño se traduce en resultados pequeños. Los líderes crean y transmiten retos audaces que inspiran resultados. Piensan diferente y se anticipan a las necesidades de los clientes para encontrar nuevas maneras de darles un mejor servicio.
- **Tienen iniciativa:** en los negocios, la velocidad importa. Muchas decisiones y acciones son reversibles y no necesitan un análisis exhaustivo. Valoran la toma calculada de riesgos.

- **Frugalidad:** los líderes logran más con menos. Las limitaciones fomentan el ingenio, la innovación y la autonomía. No se acumulan puntos extras por incrementar el tamaño de los equipos, del presupuesto o del gasto fijo.
- **Se ganan la confianza de los demás:** los líderes escuchan atentamente, hablan con franqueza y tratan a los demás con respeto. Son abiertamente autocríticos, incluso si esto los pone en una situación difícil o incómoda. Los líderes son conscientes de que ni ellos ni su equipo huelen a rosas. Los líderes se comparan a ellos mismos y a su equipo con los mejores.
- **Profundizan:** los líderes operan en todos los niveles, están informados de todos los detalles, auditan frecuentemente y se muestran escépticos cuando las métricas y los hechos difieren. Ninguna tarea les resulta menos importante para ellos, esto implica entender no solo el ámbito en el que se trabaja, sino que también lo que sucede debajo y alrededor, haciendo muchas preguntas “por qué».
- **Tienen determinación; discrepan y se comprometen:** los líderes están obligados a cuestionar las decisiones de forma respetuosa cuando no están de acuerdo, aunque sea incómodo o agotador. Los líderes muestran determinación y tenacidad. No ceden ante la presión del grupo solo para lograr la armonía en su equipo. Cuando se toma una decisión, la apoyan totalmente.
- **Obtienen resultados:** los líderes se centran en los elementos clave para su negocio y obtienen resultados de calidad a tiempo. A pesar de las dificultades, están a la altura de las circunstancias y nunca se conforman.

Incentivos para empleados

Amazon cuenta con planes que buscan darle al empleado ciertos beneficios, con el fin de crear satisfacción y motivar el desarrollo de un empleo de calidad. Parte de esos planes es el seguro médico, que da la posibilidad de seleccionar una cobertura flexible para incluir miembros de la familia inclusive. Los empleados tienen la posibilidad de escoger entre diferentes planes incluyendo un plan de ahorros para gastos medios, además, dentro de estos seguros, cuenta con planes dentales y oftalmológicos.

Otro de los beneficios que Amazon ofrece para los empleados costarricenses es enfocado en la bolsa de valores, el cual brinda acciones a empleados que cuentan con cierto periodo de tiempo en la empresa y que cuentan con los requisitos correspondientes para obtenerlas. Al 31 de diciembre de 2018, las acciones comunes disponibles para futuras emisiones a los empleados eran de 113 millones de acciones. La empresa ofrece tiempos más prolongados que los establecidos por la ley en caso de ausencia de maternidad y paternidad, incluyendo la adopción. El transporte gratuito a ciertas zonas del Gran Área Metropolitana es de suma importancia para el traslado de los empleados, lo cual es también un beneficio para evitar la congestión vial en el país. Además de lo mencionado, Amazon cuenta con el beneficio de una Asociación solidarita que brinda utilidades a cada empleado que se encuentra afiliado. (Amazon Benefits, 2019)

Teletrabajo

Debido al continuo avance de las tecnologías e inteligencia artificial creada por Amazon, y la implementación de nuevas tecnologías en el país, la empresa en el país se ha visto incentivada a introducir cambios en la manera de trabajo, es por eso que el teletrabajo es un plan de suma importancia. El mismo comenzó en el 2017, como un plan piloto, sin embargo, ha ganado fuerza gracias a su éxito. Además, el mismo busca apoyar a los procesos de modernización, aumento de

productividad, la mejora en la calidad de los servicios, la reducción de costos para la empresa y los empleados, la inclusión social ya que, dichos empleos van dirigidos a zonas fuera del Gran Área Metropolitana, lo que hace que la movilidad urbana sea poca. (Inside Amazon, 2019)

El Gobierno como ha realizado esfuerzos para promover, regular e implementar el teletrabajo como un instrumento para la generación de empleo y modernización de las organizaciones públicas y privadas, a través de la utilización de tecnologías nuevas de información y comunicación; es por esa razón que se ha firmado la Ley 9738. (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social [MTSS], 2019, p. 1)

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

Antecedentes del lugar

Amazon empezó en el espacio de un garaje, en la ciudad más grande del estado de Washington, Seattle en Estados Unidos, en 1994. Jeffrey Bezos decidió montar “Cadabra”, este fue el nombre con el que la gran empresa surgió luego de que su creador se comunicara con un abogado para empezar el proceso formal. Debido a que el nombre tenía cierta similitud con “cadaver”, Jeff Bezos decidió emplear otro más acertado que englobara todos sus ideales. (Inside Amazon, 2019)

De esta manera, Jeff Bezos eligió el nuevo nombre “con un diccionario en la mano” empezando así por la letra “a” para encargarse de que siempre se ubicara entre las primeras posiciones de los listados alfabéticos y el resto lo escogió inspirado en el río más grande del mundo, el Amazonas, porque su ambiciosa apuesta era convertir a Amazon.com en la tienda online de libros más grande del mundo. (Inside Amazon, 2019)

El modelo de negocio de Jeff Bezos fue claro desde un principio, una estrategia basada en la profundidad por catálogo ofreciendo a sus usuarios más de un millón de libros. Con la convicción de este mismo ideal, 3 años más tarde, en 1998, Amazon decide incluir a su comercio electrónico nuevas categorías de productos, apostando ahora a la música en CD, vídeos en DVD, software y videojuegos. Luego, en el año 2000, la compañía dio un vuelco total transformándose en mercado digital y permitiendo a sus usuarios encontrar y vender una variedad de productos y servicios en línea con los más altos niveles de calidad y garantía del mercado.

Amazon con el pasar de los años estableció sitios web independientes para: Estados Unidos, Canadá, Reino Unido, Australia, Alemania, Austria, Francia, China, Italia, España, Japón, Países Bajos, Brasil, India y México, la variedad de productos puede variar en cada país.

Durante una década, esta empresa virtual prosperó tanto que, en el 2007, Amazon incursionó al mundo de la tecnología, con la creación y lanzamiento Amazon Kindle, un aparato destinado especialmente para la visualización de libros electrónicos. Amazon Kindle fue lanzado por primera vez en Norteamérica, ahora se encuentra disponible en 45 países. Gradualmente, se han modificado sus servicios, por ejemplo, el usuario tiene la posibilidad de almacenar los libros electrónicos. En el sentido técnico, la pantalla, el procesador, la memoria interna, han sido objeto de mejoras por el mismo precio, esto resulta más atractivo para los compradores. (About Amazon, 2019, p.65)

Jeff Bezos fue nombrado por la revista Time el Personaje del Año en 1999, bautizado como “el rey del cibercomercio”. En el año 2017, es considerado el decimoquinto hombre más rico del mundo, con una fortuna valorada en 34.500 millones de dólares. Gran parte de esto se debe a que Bezos, emprendió en el campo del periodismo, viendo más allá de sus horizontes comerciales; más allá de la web. Bezos entró al mundo de los medios de comunicación adquiriendo el tradicional diario “The Washington Post” por la suma de 250 mil dólares. (About Amazon, 2019, p.65)

Para el 2018, y después de más de 20 años, Amazon se ha convertido en la empresa más grande del mundo. Las ventas netas aumentaron 31% a \$ 232.9 mil millones, comparado con \$ 177.9 mil millones en 2017. Excluyendo el \$ 1.3 mil millones, impacto favorable de los cambios interanuales en las tasas de cambio a lo largo del año, las ventas netas aumentaron un 30% en comparación con 2017. (About Amazon, 2019, p.65)

Las pequeñas y medianas empresas son claves en Amazon. Por ejemplo: más del 50% de las unidades vendidas en las tiendas de Amazon en esta temporada de vacaciones provienen de pequeñas y medianas empresas. Casi 200,000 pequeñas y medianas empresas superaron \$100,000 en ventas en las tiendas de Amazon en 2018. (About Amazon, 2019, p.65)

Misión de Amazon

Según su creador Jeff Bezos, “La misión de Amazon es aprovechar la tecnología y la experiencia de nuestros empleados para ofrecer a los consumidores la mejor experiencia de compra en internet”. (Inside Amazon, 2019)

Visión de Amazon

Según su creador Jeff Bezos, “La visión de Amazon es ser la compañía del mundo más centrada en el cliente, donde los clientes puedan descubrir cualquier cosa que puedan querer comprar en línea, y comprometerse a ofrecer los precios más bajos posibles”. La visión de Amazon es concentrarse en el cliente, lograr revelar sus necesidades y ofrecerle un producto para que las satisfaga. Jeff Bezos explica que el secreto de Amazon es crear demanda ofreciendo productos que son difíciles de conseguir. Con un enfoque en ítems bien seleccionados, precios bajos y envíos rápidos y confiables. (Inside Amazon, 2019)

Enfoque de la investigación

Para efectos de esta investigación respecto del análisis del impacto económico de Amazon en la tasa de empleo costarricense, se utiliza el enfoque cuantitativo, ya que, de acuerdo con

Hernández, Fernández y Baptista (2014), “busca cuantificar mediciones de carácter numérico y obtener un margen de análisis con la información específica a recopilar” (p.4). Esta información no puede ser alterada por otra persona debido a que, es obtenida de fuentes confiables y con un alto grado de conocimiento acerca el tema de empleo generado por Amazon en Costa Rica.

Se ha elegido este enfoque con el propósito de explicar las relaciones causales entre la tasa de empleo costarricense y las estrategias de empleo de la empresa Amazon Costa Rica. Este enfoque teórico permite realizar una investigación secuencial, con un orden específico, al medir magnitudes de los fenómenos expuestos en la investigación.

Método de la investigación

El método o diseño según Hernández et al. (2014), corresponde a: “el plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema” (p.128). El diseño de este análisis es mediante un estudio de caso, no experimental, Transversal, Descriptivo; con Enfoque Cuantitativo; con Fuentes Primarias y Secundarias y Muestra no probabilística.

Hernández et al. (2014), en su libro: Metodología de la investigación, menciona que: “en el diseño no experimental cuantitativo, se observan fenómenos tal como se generan en su contexto natural, con el fin de analizarlos. La investigación no experimental es de tipo sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan pues ya han sucedido”. (p.154)

En esta investigación no se genera ninguna situación, sino que se observa situaciones ya existentes no provocadas intencionalmente, en la investigación por quien la realiza, tales como los desafíos de empleo que presenta Costa Rica y el impacto de Amazon en el mismo factor.

Fuentes de información

Según, Hernández et al. (2014), “una fuente de información es todo aquello que nos proporciona datos para reconstruir hechos y las bases del conocimiento. Las fuentes de información son un instrumento para el conocimiento, la búsqueda y el acceso de a la información”. (p.501)

Para efectos de esta investigación, las fuentes primarias serán todos los datos compilados por el investigador, con el instrumento establecido, las fuentes secundarias será toda la información obtenida por las fuentes confiables en donde se encuentra la información necesaria para realizar la investigación.

Población

Según, Hernández et al. (2014), “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, las poblaciones deben situarse claramente por sus características de contenido, lugar y tiempo”. (p.174)

Para efectos de esta investigación, la población de estudio se considera, la empresa Amazon en Costa Rica y sus empleados, específicamente del departamento financiero y de expansiones, los cuales son los involucrados, así como los encargados en la toma de decisiones sobre estrategias de empleo a corto y largo plazo en la empresa.

Muestra

Según, Hernández et al. (2014), "para un proceso de investigación cuantitativo, la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse con precisión" (p.173). Además la muestra debe ser un porcentaje representativo de la población, y de acuerdo con lo anterior, se establecen dos tipos de muestra.

Muestra probabilística: subgrupo de la población en el que todos los elementos de muestra tienen la misma posibilidad de ser elegidos.

Muestra no probabilística: Subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación.

En esta investigación, se utilizará una muestra no probabilística ya que, será electa por conveniencia y no al azar, se obtendrá tomando en cuenta las características de la población y el tamaño de la misma. Además, se cuenta con un marco muestral, como los correos electrónicos y contactos de toda la población del Departamento de Finanzas y Expansiones de la empresa Amazon Costa Rica.

Para esta investigación la muestra seleccionada es un grupo de 92 personas, que laboran en la empresa Amazon Costa Rica, ya que cuentan con una perspectiva amplia sobre la información solicitada y el tema de investigación.

Se calcula con la siguiente formula:

$$\text{TAMAÑO DE LA MUESTRA} = \frac{N * (\alpha_c * 0,5)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))}$$

Variables de análisis de la investigación

Variables

Definición conceptual

Las variables se definen como aquellas que poseen una definición económica, y que representan una situación con valores numéricos, la mayoría tienen, un valor superior a cero para representar un escenario estable.

Definición operacional

Para efectos de este estudio, se contemplan las variables relacionadas con economía que influyan en la tasa de desempleo costarricense.

Definición instrumental

La medición de las variables se obtendrá por medio de información recopilada en el marco teórico, (información analizada con anterioridad), así como los datos obtenidos por una encuesta

realizada a todos los empleados del departamento de Finanzas y Expansiones de Amazon en Costa Rica.

Contribución

Definición conceptual

Se define como una contribución el recibir un beneficio concreto por parte del estado, alguna empresa o entidad, con el fin de beneficiar a la población.

Definición operacional

Se refiere a la contribución económica mediante empleo que se recibe en el país, por parte de Amazon Costa Rica, además de, la contribución para el crecimiento profesional de los costarricenses.

Definición instrumental

El resultado se alcanzará por medio de la investigación obtenida en el marco teórico, , debido a que la misma ya fue establecida con anterioridad, donde solamente hay que realizar el análisis y la recopilación de los datos.

Estrategias

Definición conceptual

Se entiende por estrategia un conjunto de acciones planificadas sistemática y cronológicamente, para que pueda alcanzarse un objetivo en el tiempo estimado, y según el plan establecido.

Definición operacional

Se refiere a las posibles estrategias que empleara Amazon en Costa Rica para la creación de nuevos empleos.

Definición instrumental

La información se recopiló en el marco teórico, así como por la aplicación de una encuesta realizada a todos los empleados de finanzas y expansiones de Amazon en Costa Rica.

Limitaciones

Para el desarrollo de esta investigación se presentó como limitación, el acceso a la muestra inicial, ya que en un inicio se compone por todos los empleados que conforman Amazon en Costa Rica, información que no se logró obtener en su totalidad debido a la falta de respuestas por parte de los empleados en cuestión, por lo que se modifica y se toma en cuenta solo a los empleados de

Amazon Costa Rica, específicamente del Departamento de Finanzas y Expansiones, pues era más accesible obtener la información, y además ellos poseen un panorama amplio del tema en estudio.

Instrumentos

Según Hernández et al. (2014), y para esta investigación:

Un instrumento de medición es el recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente; además menciona que, un instrumento de medición adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente (p.199).

El instrumento utilizado para la recolección de los datos de la presente investigación es la encuesta. Hernández et al. (2014) describe la encuesta, “como el conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir, el mismo debe ser congruente con el planteamiento del problema” (p.217). Lo anterior con la finalidad de que, cada persona que responda las preguntas, esté en igualdad de condiciones, con el objetivo de eliminar aquellas opiniones sesgadas que puedan influir en el resultado de la investigación

El contenido de las preguntas en la encuesta que se utilizará para la recolección de los datos de esta investigación, serán preguntas cerradas. Hernández et al. (2014), en su libro: Metodología de la investigación, define las preguntas cerradas como “aquellas que contienen opciones de respuesta previamente delimitadas. Es decir, se presentan las posibilidades de respuesta a los participantes, quienes deben acotarse a éstas” (p.217).

Unidades de análisis

Hernández et al. (2014), define que; “la unidad de análisis en una investigación, son los participantes, objetos, sucesos o colectividades de estudio, los cuales dependen del planteamiento y los alcances de la investigación” (p.217). Para obtener información confiable y real, se tomarán en cuenta, propiamente funcionarios de la empresa Amazon Costa Rica, los cuales tienen un papel fundamental en cuanto la acción del empleo generado por la empresa.

Proceso para la recolección y análisis de datos

Para el proceso de recopilación de los datos, se utilizan fuentes primarias y secundarias. Las mismas como una herramienta para la recopilación de información necesaria para el desarrollo de la investigación.

Como fuentes primarias de información se ha partido de: libros referidos al tema, documentales relacionados con temas afines, estadísticas comerciales, sitios de internet, tesis, así como publicaciones y periódicos propios de la empresa Amazon Costa Rica. Como fuentes secundarias para la siguiente investigación, se toman los datos dados en las encuestas aplicadas a los funcionarios de la empresa Amazon Costa Rica, quienes conforman la muestra y además son los expertos en el tema del empleo en Costa Rica.

Al obtener la información recopilada por las encuestas aplicadas, se procederá con la interpretación y análisis de los datos necesarios para obtener los resultados y así, contar con una percepción real y fiable del estudio del caso en la empresa Amazon Costa Rica.

Además, como menciona Hernández et al (2014), en su libro: Metodología de la investigación, “se basará en la captación de hechos reales, sin tomar en cuenta las opiniones externas, solamente se determinarán aquellos resultados obtenidos por medio de los instrumentos y estudios precisos relacionados al tema” (p.10).

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo de la investigación se plantea un análisis del impacto económico de Amazon en Costa Rica en la tasa de empleo, en el periodo 2008-2018. Para el desarrollo de este capítulo, se crea una encuesta con respuestas cerradas, esto para dar soporte a la investigación empleada en el marco teórico. La encuesta se aplica en la empresa Amazon Costa Rica, específicamente a los empleados del Departamento Financiero y de Expansiones, esto debido a que estos empleados, manejan acertadamente la información pertinente para el estudio en proceso.

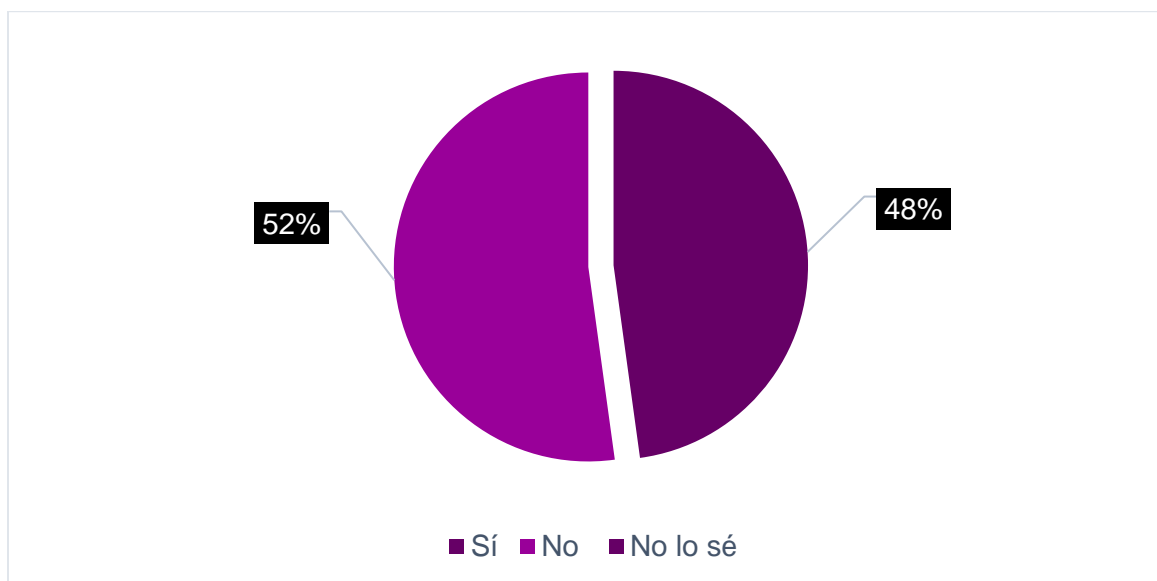
La información recopilada se analizará por medio de gráficos, cuyos datos serán analizados en detalle, esto con el objetivo de obtener resultados claros y precisos. Para así, una vez finalizado el análisis de cada una de las preguntas formuladas y sus respuestas, conducirse hacia las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación.

Tabla 2: Pregunta uno

Muestra	Sí	No	No lo sé	Valor Absoluto	Valor Relativo
92	44	48	0	92	100%

Fuente: Garita (2019)

Pregunta 1. ¿Creé usted que el Gobierno crea las herramientas profesionales necesarias para que los costarricenses puedan optar por un empleo de calidad?

Figura 7: Influencia del gobierno en la creación de herramientas profesionales

Elaborado por: Garita, 2019

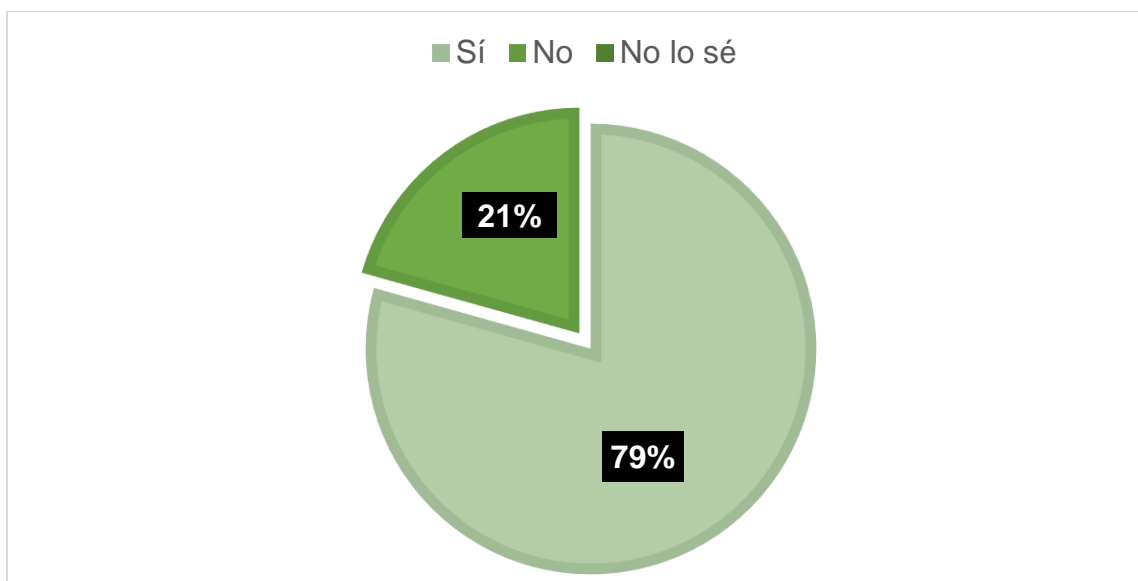
La figura anterior, muestra los resultados a la pregunta realizada sobre si el Gobierno se encarga de crear herramientas profesionales necesarias para que los costarricenses puedan optar por un empleo de calidad. En donde, el 52% de las personas encuestadas que laboran en la empresa Amazon, específicamente en el departamento de finanzas y expansiones, respondieron que sí están de acuerdo en que el Gobierno crea herramientas profesionales para hallar empleos de calidad en el país. El 48% de las personas encuestadas respondió lo contrario.

Tabla 3: Pregunta dos

Muestra	Sí	No	No lo sé	Valor Absoluto	Valor Relativo
92	73	19	0	92	100%

Fuente: Garita (2019)

Pregunta 2. ¿Considera usted que, la credibilidad política, el aumento en la fuerza laboral y la ley fiscal, generan que el país no esté creando empleo al ritmo que se requiere?

Figura 8: Influencia de los factores determinantes para la creación de empleo

Elaborado por: Garita, 2019

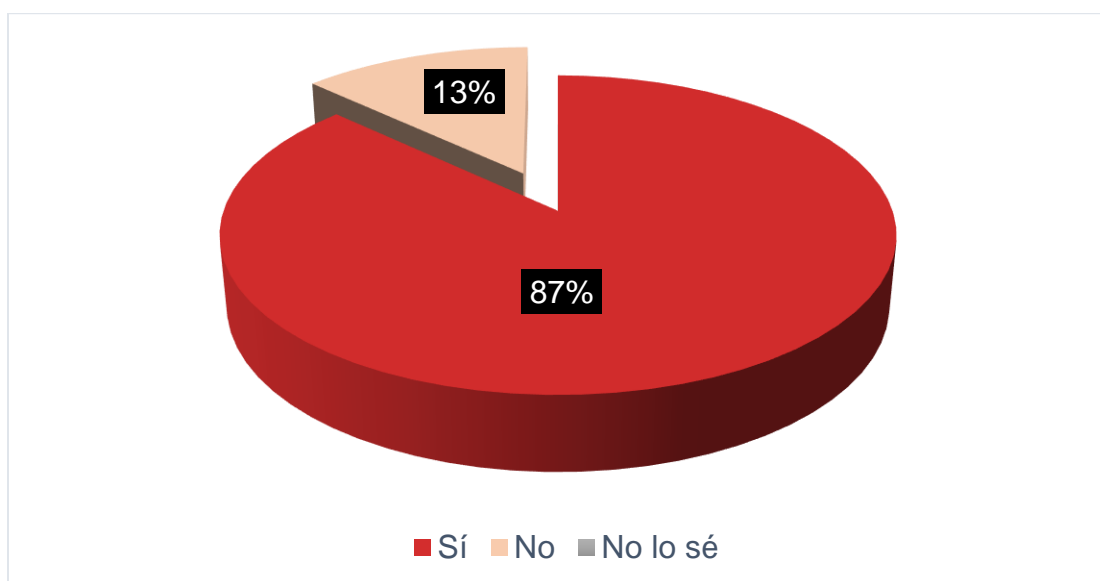
En el gráfico anterior se muestran los resultados a la pregunta planteada si, la credibilidad política, el aumento en la fuerza laboral y la ley fiscal, son factores que generan que el país no esté creando empleo al ritmo que se requiere; donde un 79% de los empleados encuestados respondió que sí son factores determinantes para que exista una falta de empleo. El 21% respondió lo contrario, pues no creen que estos sean los factores determinantes.

Tabla 4: Pregunta tres

Muestra	Sí	No	No lo sé	Valor Absoluto	Valor Relativo
92	80	12	0	92	100%

Fuente: Garita (2019)

Pregunta 3. ¿Considera usted que la pobreza, delincuencia y el crecimiento económico estancado en Costa Rica, son variables generadas por el desempleo?

Figura 9: Influencia del desempleo en factores económicos

Elaborado por: Garita, 2019

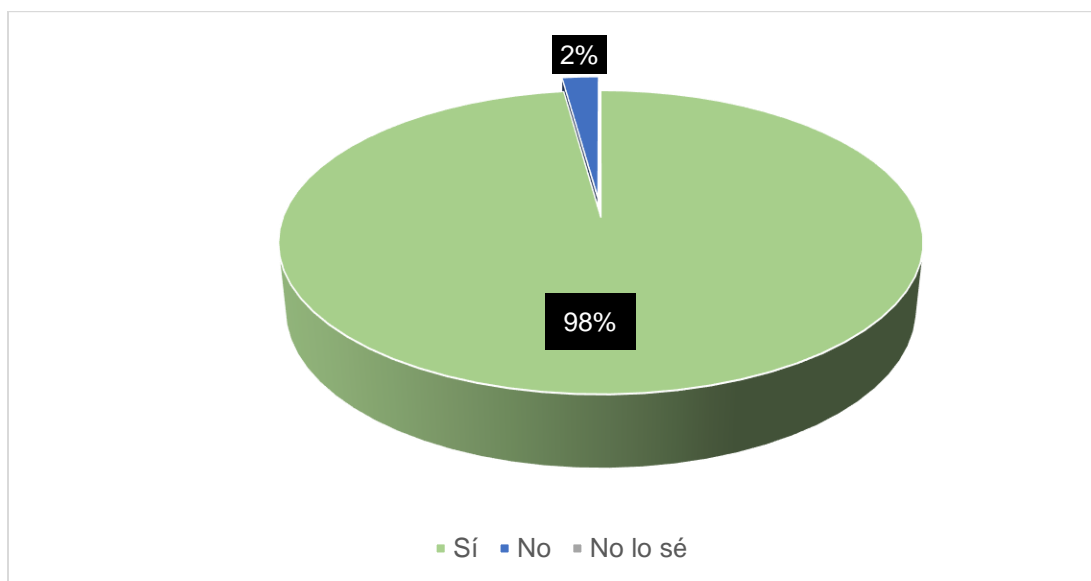
La figura anterior muestra los resultados de la pregunta sobre si la pobreza, delincuencia y el crecimiento económico estancado en Costa Rica, son variables generadas por el desempleo existente en el país, el 87% respondió que sí son elementos generados por el desempleo que influyen en la economía del país; mientras que el 21% respondió lo contrario.

Tabla 5: Pregunta cuatro

Muestra	Sí	No	No lo sé	Valor Absoluto	Valor Relativo
92	90	2	0	92	100%

Fuente: Garita (2019)

Pregunta 4. ¿Creé usted que la situación financiera y económica de Amazon en Costa Rica es estable?

Figura 10: Estabilidad financiera y económica de Amazon Costa Rica

Elaborado por: Garita, 2019

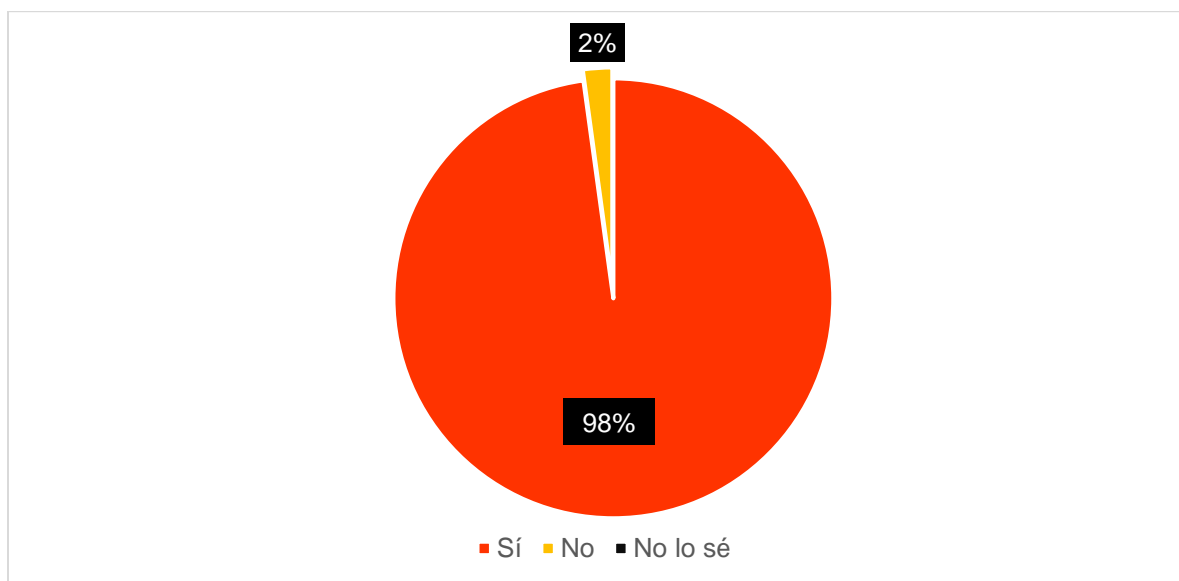
El gráfico anterior muestra los resultados a la interrogante sobre la estabilidad económica y financiera de la empresa Amazon en Costa Rica, lo cual es de suma importancia para la creación de nuevos empleos. El 98% de las personas encuestadas respondió que, sí es estable, mientras que el 2% dio como resultado que Amazon en Costa Rica no es una empresa estable.

Tabla 6: Pregunta cinco

Muestra	Sí	No	No lo sé	Valor Absoluto	Valor Relativo
92	90	2	0	92	100%

Fuente: Garita (2019)

Pregunta 5. ¿Considera usted que la empresa Amazon toma en cuenta factores como idiomas, habilidades financieras y capacidad de trabajo para contratar a sus empleados?

Figura 11: Influencia de factores profesionales en la contratación en Amazon

Elaborado por: Garita, 2019

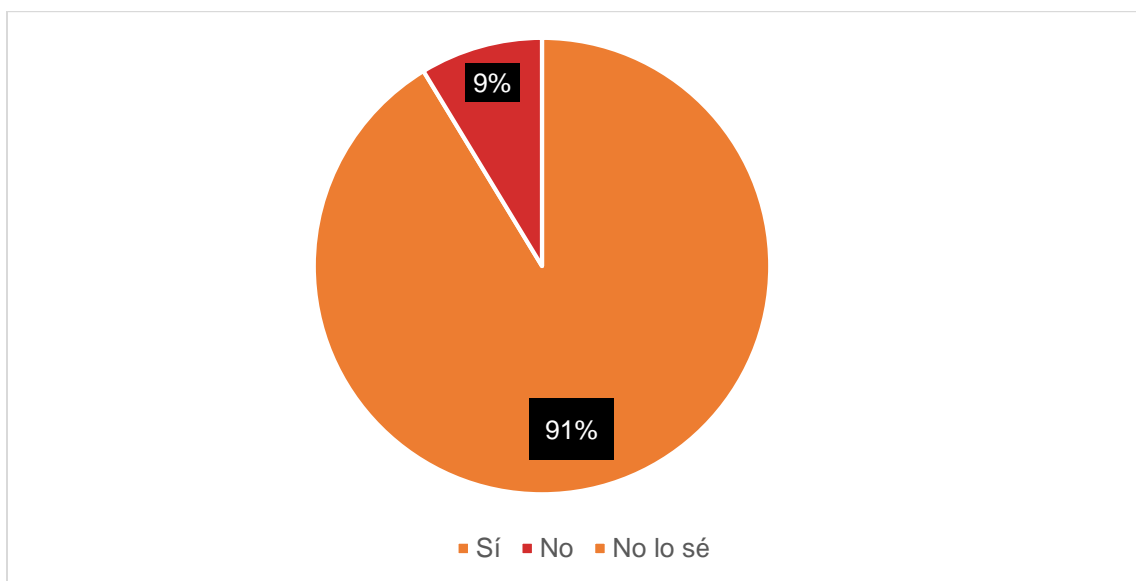
La figura anterior muestra los resultados de la pregunta acerca de si, la empresa Amazon toma en cuenta factores como idiomas, habilidades financieras y capacidad de trabajo influye para la contratación de sus empleados. El 98% respondió que sí son elementos que, son considerados dentro del proceso en la empresa para la contratación, y el 2% respondió lo contrario.

Tabla 7: Pregunta seis

Muestra	Sí	No	No lo sé	Valor Absoluto	Valor Relativo
92	84	8	0	92	100%

Fuente: Garita (2019)

Pregunta 6. ¿Considera usted que los beneficios laborales o compensaciones no económicas brindadas por la empresa Amazon, crean satisfacción en los empleados?

Figura 12: Satisfacción en los empleados por beneficios laborales en Amazon

Elaborado por: Garita, 2019

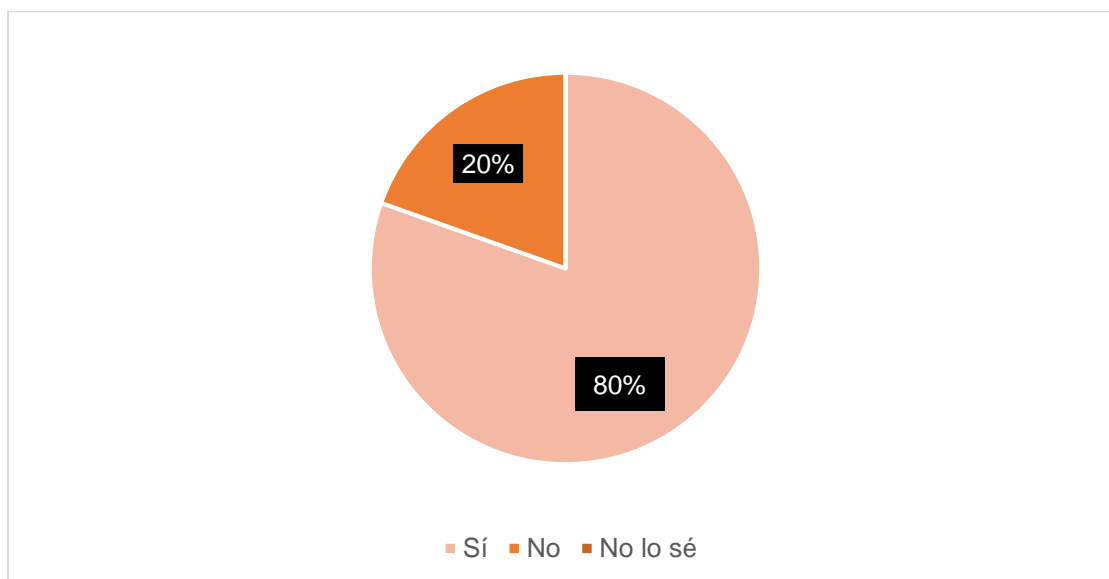
La figura anterior muestra los resultados generados por los empleados de Amazon Costa Rica al responder la pregunta sobre la satisfacción generada por los beneficios laborales o compensaciones no económicas brindadas por la empresa; el 91% indicó que sí es un elemento que influye en la satisfacción de los empleados, y el 9% respondió que no es un factor que influye en la satisfacción.

Tabla 8: Pregunta siete

Muestra	Sí	No	No lo sé	Valor Absoluto	Valor Relativo
92	74	18	0	92	100%

Fuente: Garita (2019)

Pregunta 7. Excluyendo los cambios estacionales normales (conocido como temporada alta), ¿creé usted que se presenten cambios respecto del número de personas empleadas en Amazon?

Figura 13: Cambio en el número de personas empleadas en Amazon Costa Rica

Elaborado por: Garita, 2019

El gráfico anterior muestra los resultados al responder a la interrogante relacionada con los cambios en el número de personas empleadas en Amazon Costa Rica, esto excluyendo factores como la temporada alta en donde la empresa cuenta con una tendencia de contratación mayor, debido a la demanda de sus servicios.

Los resultados reflejaron que el 80% de las personas encuestadas indicó, que sí existen cambios con respecto de cantidad de empleados que son contratados en la empresa Amazon, mientras que el 20% indicó que la población de empleados en Amazon se mantiene constante.

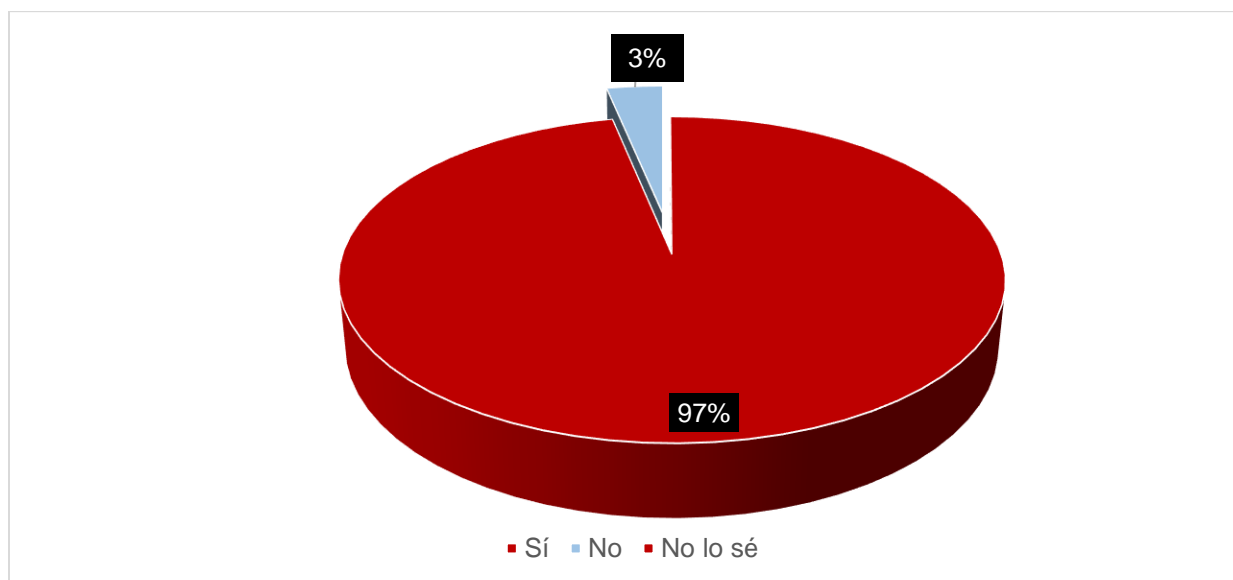
Tabla 9: Pregunta ocho

Muestra	Sí	No	No lo sé	Valor Absoluto	Valor Relativo
92	89	3	0	92	100%

Fuente: Garita (2019)

Pregunta 8. ¿Creé usted que la salida de una empresa transnacional como Amazon en Costa Rica, genere algún tipo de impacto negativo en la economía, específicamente, en la tasa de desempleo?

Figura 14: Influencia de Amazon en la tasa de desempleo



Elaborado por: Garita, 2019

La figura anterior muestra los resultados al responder la interrogante relacionada con si la salida de una empresa como Amazon en Costa Rica, genere algún tipo de impacto negativo en la economía costarricense. El 97% de los encuestados respondió que sí, ya que Amazon cuenta con una gran cantidad de empleados en el nivel nacional, el 3% dijo que no.

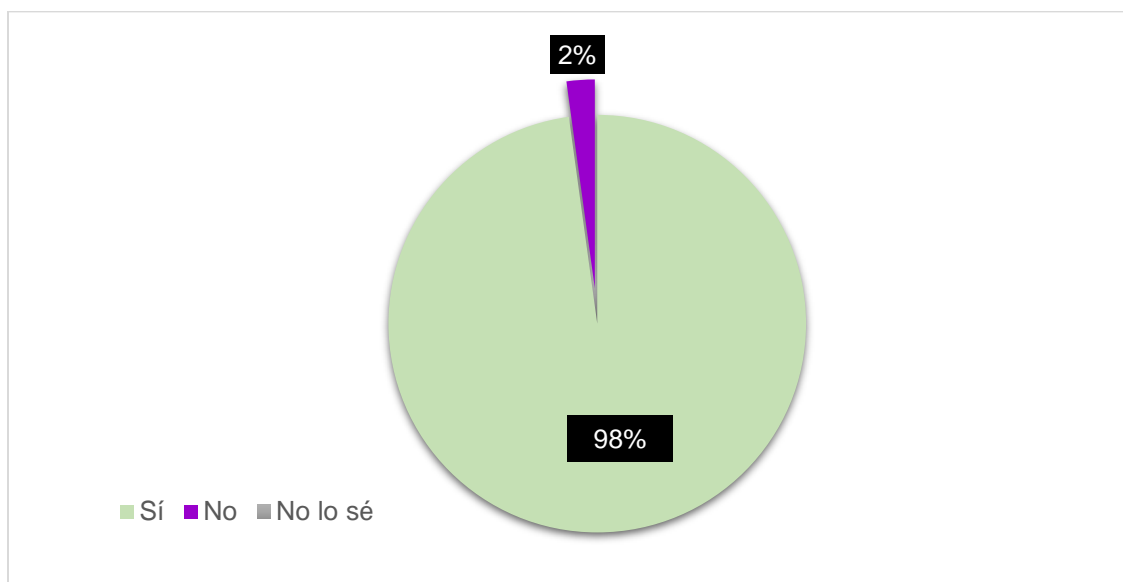
Tabla 10: Pregunta nueve

Muestra	Sí	No	No lo sé	Valor Absoluto	Valor Relativo
92	90	2	0	92	100%

Fuente: Garita (2019)

Pregunta 9. ¿Considera usted que habilidades como un segundo idioma, conocimiento en tecnología y educación universitaria son factores que hacen falta a los costarricenses para optar por un empleo de calidad?

Figura 15: Influencia de habilidades profesionales para empleos de calidad



Elaborado por: Garita, 2019

El gráfico anterior muestra los resultados al responder la interrogante planteada, si las habilidades profesionales como un segundo idioma, conocimiento en tecnología y educación universitaria son factores que hacen falta a los costarricenses para optar por un empleo de calidad. Se presentan resultados donde, el 98% de los empleados de Amazon Costa Rica respondieron, que sí son características fundamentales para hallar empleos de calidad, mientras que el 2% indicó que no.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo se muestran las resoluciones, y conclusiones a las que se llegó una vez analizados los datos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos. También se manifiesta, los conocimientos adquiridos a través del desarrollo de esta labor investigativa. Asimismo, se ofrece recomendaciones a partir del logro de los objetivos.

Terminada la investigación se pueden emitir las siguientes conclusiones; partiendo de cada objetivo.

Conclusiones

Objetivo general

Analizar el impacto económico generado por Amazon Costa Rica en la tasa de empleo en el periodo 2008-2018.

- El impacto económico generado por Amazon en Costa Rica, específicamente en la tasa de empleo es positivo, ya que, se corroboró con los datos obtenidos que el empleo ha tenido un aumento significativo en los últimos cinco años en esta empresa, el en 2015, se hizo la contratación de, aproximadamente 1200 personas, en el 2016, aproximadamente 1500, en el 2017 se crearon 3000 nuevos empleos en Amazon, aproximadamente, para el 2018, se anunciaron 1500 nuevos empleos; eso debido al acelerado crecimiento de la empresa y la expansión de su negocio, las nuevas innovaciones y la necesidad de invertir en empleo

debido a esta razón, aumenta constantemente el nivel de empleo en el sector privado costarricense.

Objetivos específicos

Identificar las variables de la economía que influyen en la tasa de desempleo de Costa Rica en el periodo 2008-2018.

- Se concluye que, la educación es una de las variables más significativas en Costa Rica, como determinante de la probabilidad de estar o no desempleado y que permite que la tasa de desempleo sea menor en la medida que el nivel educativo de la persona sea mayor. Salir del desempleo es una tarea que presenta gran dificultad hoy, en donde se presentan largos períodos prolongados de desempleo y en el caso de conseguir empleo por necesidad será de mala calidad y baja remuneración.
- Se concluye que es de gran importancia e incidencia las características que presentan las personas que se encuentran en una situación de desempleo, al salir a buscar un puesto de trabajo, ya que, a la hora de la toma de decisiones para la selección de nuevo personal en una empresa, las variables como idiomas, habilidades financieras y capacidad de trabajo, son las que marcan la diferencia a la hora de salir del desempleo.
- Se concluye que el desempleo se puede ubicar como un factor que influye en el deterioro de las condiciones de vida y que puede causar problemas más complejos como lo son la pobreza, delincuencia y un crecimiento económico desfavorable para Costa Rica. El desempleo aumenta el empleo informal, debido a que las personas se ven obligadas a crear

condiciones económicas favorables para satisfacer la necesidad de comida, estudio, vestimenta entre algunas.

Demostrar la contribución de Amazon Costa Rica en la tasa de empleo en el periodo 2008-2018.

- Se concluye que, Amazon es una de las compañías que genera más empleos en el sector privado costarricense, específicamente en la parte de servicios, generando al menos 1000 nuevos empleos por año aproximadamente, de acuerdo con la información recaudada en la investigación. Amazon Costa Rica, busca traer empleo formal al país y trabajo de la mano con el Gobierno, para así satisfacer las necesidades del mercado laboral, esto es beneficioso, no solo para el país y su economía, sino también genera una buena imagen respecto de la estabilidad del gobierno ante otras empresas que buscan invertir en el país.
- Se concluye que, Amazon en Costa Rica contribuye a promover el aprendizaje de otros idiomas como lo son el inglés y el portugués, además, de incentivar a sus empleados a continuar una carrera universitaria con el fin de que obtengan acceso a trabajos de mayor calidad y promover así una carrera profesional que pueda brindar mejores oportunidades sociales.
- Amazon Costa Rica, busca trabajar de la mano del gobierno para promover modelos como la Ley para regular el teletrabajo en instituciones públicas y privadas. La contribución se ve reflejado a lo largo del país, donde 600 personas al año 2018 trabajan de forma virtualizada desde sus propios hogares. Lo cual es un paso importante para beneficio del patrono y el trabajador.

- El modelo de teletrabajo implementado por Amazon, de la mano con el Gobierno, y como parte de las compensaciones no económicas, ayuda a generar empleos en Zonas Rurales, y así favorecer el desarrollo de habilidades profesionales que puedan incrementar la mano de obra calificada en el país.
- Se concluye, por medio de la encuesta realizada, que los incentivos brindados por la empresa Amazon Costa Rica a sus empleados generan satisfacción, lo que minimiza el número de personas que deciden irse de la empresa, lo mismo que a mantener un mínimo de empleo establecido por el Gobierno.

Explicar las posibles estrategias de Amazon para la creación de nuevos empleos en Costa Rica.

- La estabilidad de Amazon Costa Rica y el crecimiento y rentabilidad de la empresa en el nivel global, la expansión de negocios estudiada en la presente investigación tales como Amazon Web Services, Alexa y Amazon Go. El hecho de que la empresa cuente con una situación económica y financiera estable en el país, le permite, seguir invirtiendo en mano de obra. El modelo de teletrabajo como beneficio en la empresa, es un plan que va en crecimiento debido a la alta demanda de productos y servicios por parte de los compradores, y que se espera incremente el empleo en zonas rurales de provincias como, Guanacaste, Puntarenas y Limón.

Recomendaciones

Una vez expuestas las conclusiones, surgen las siguientes recomendaciones:

- Atender los problemas estructurales que tiene la economía en el factor empleo, mediante el fortalecimiento de los programas de educación existentes, ya que los mismos tienen una deficiencia, específicamente en la educación pública; lo mismo, porque no cuentan con programas de calidad, por ejemplo, en inglés u otros idiomas, requeridos hoy en el mercado laboral por la mayoría de las empresas.
- Se debe incentivar a los jóvenes para que permanezcan en el sistema educativo y culminen el ciclo de educación, ya sea primaria, secundaria o universitaria, ya que, reincorporar a las personas a sus estudios y con mejores condiciones, genera una mejor posibilidad de encontrar empleos productivos y de calidad y por ende obtener un mejor estilo de vida y autosuficiencia.
- Se recomienda a la empresa Amazon en Costa Rica considerar la continuación de la coordinación de planes para el desarrollo profesional de sus empleados, lo mismo para identificar oportunidades productivas que pueden generar beneficios para el país y la misma empresa.
- Es importante para Amazon y el Gobierno trabajar juntos, escuchando, compartiendo inquietudes y construyendo un consenso que permita bienestar para cada persona, y así cerrar la brecha entre empleados y desempleados; además de fomentar la capacitación de quienes que estén en búsqueda de empleo, con el fin de que cumplan con los requerimientos para puestos de trabajos existentes en el sector privado. Lo anterior favorecerá los resultados en el mercado laboral, disminuyendo la tasa de desempleo, al promover oportunidades de empleo calificado.

REFERENCIAS

Libros

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw Hill.

Hipervínculos

About Amazon Blog. (2019). Inversión y creación de empleo. Recuperado de:
<https://www.aboutamazon.es/inversion-y-creacion-de-empleo>

About Amazon Blog. (2019). Potenciar a los demás y creación de nuevas oportunidades. Recuperado de: <https://www.aboutamazon.es/inversion-y-creacion-de-empleo/potenciar-a-los-demas-y-creacion-de-nuevas-oportunidades>

Amazon Benefits. (2019). Beneficios Globales y acciones. Recuperado de:
<https://www.amazon.jobs/en/benefits/global>

Banco Mundial. (2016) Desempleo total. Obtenido de
<https://datos.bancomundial.org/indicador/SL.UEM.TOTL.ZS?end=2016&locations=CR&start=2008&view=chart>

Banco Mundial. (2016). Costa Rica: panorama general. Recuperado de:
[https://datos.bancomundial.org/indicador/SL.UEM.TOTL.ZS?end=2016&locations=CR
&start=2008&view=chart](https://datos.bancomundial.org/indicador/SL.UEM.TOTL.ZS?end=2016&locations=CR&start=2008&view=chart)

Delgado, F. (2019). Análisis del empleo en Costa Rica mediante la construcción de un pseudo panel de las encuestas continuas de empleo. Recuperado de:
<https://vinv.ucr.ac.cr/sigpro/web/projects/B5784>

INEC. (2011). Encuesta Continua de empleo IV Trimestre 2011. Instituto Nacional de estadística y Censos. Recuperado de:
<http://inec.cr/buscador?&&&buscar=encuesta%20continua%20de%20empleo&page=10>

INEC. (2012). Encuesta Continua de empleo IV Trimestre 2012. Instituto Nacional de estadística y Censos. Recuperado de:
<http://inec.cr/buscador?&&&buscar=encuesta%20continua%20de%20empleo&page=10>

INEC. (2013). Encuesta Continua de empleo IV Trimestre 2013. Instituto Nacional de estadística y Censos. Recuperado de:
<http://inec.cr/buscador?&&&buscar=encuesta%20continua%20de%20empleo&page=10>

INEC. (2014). Encuesta Continua de empleo IV Trimestre 2014. Instituto Nacional de estadística y Censos. Recuperado de:
<http://inec.cr/buscador?&&&buscar=encuesta%20continua%20de%20empleo&page=10>

INEC. (2015). Encuesta Continua de empleo IV Trimestre 2015. Instituto Nacional de estadística y Censos. Recuperado de: <http://inec.cr/buscador?&&&buscar=encuesta%20continua%20de%20empleo&page=10>

INEC. (2016). Encuesta Continua de empleo IV Trimestre 2016. Instituto Nacional de estadística y Censos. Recuperado de: <http://inec.cr/buscador?&&&buscar=encuesta%20continua%20de%20empleo&page=10>

INEC. (2017). Encuesta Continua de empleo IV Trimestre 2017. Instituto Nacional de estadística y Censos. Recuperado de: <http://inec.cr/buscador?&&&buscar=encuesta%20continua%20de%20empleo&page=10>

INEC. (2018). Encuesta Continua de empleo IV Trimestre 2018. Instituto Nacional de estadística y Censos. Recuperado de: <http://inec.cr/buscador?&&&buscar=encuesta%20continua%20de%20empleo&page=10>

INEC. (2018). Encuesta Nacional a Empresas. Instituto Nacional de estadística y Censos. Recuperado de: <http://sistemas.inec.cr/pad4/index.php/catalog/REGENAE>

Inside Amazon. (2019). Reportes Financieros Anuales. Recuperado de: <https://ir.aboutamazon.com/annual-reports>

Inside Amazon. (2019). Elección de Carrera. Recuperado de: <https://inside.amazon.com/en/Employment/SJOBenefits/Pages/Career-Choice-Program-Costa-Rica.aspx>

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2018). Estrategia Nacional de Empleo y Producción. Recuperado de: <http://www.mtss.go.cr/elministerio/despacho/estrategia-nacional-de-empleo-produccion.html>

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2019). Teletrabajo. Recuperado de: <http://www.mtss.go.cr/elministerio/despacho/teletrabajo.html>

Nieto, L. (2019). Sector privado en América Latina. Recuperado de: <http://omal.info/spip.php?article4817>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2018). Estudios Económicos de la OCDE: Costa Rica. Recuperado de: <http://www.oecd.org/countries/costarica/>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2015). Indicadores de cultura para el desarrollo. Recuperado de: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000229609>

Organización Internacional del Trabajo. (2013). 19ª Conferencia Internacional de Estadísticos del Trabajo Recuperado de: <https://ilostat.ilo.org/resources/methods/icls/>

Organización Internacional del Trabajo. (2015). ¿Qué es el trabajo decente? Recuperado de: https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_653_SP/lang--es/index.htm

Periódico La Nación, Amazon acelera contrataciones en Costa Rica: Recuperado de:
<https://www.nacion.com/economia/empleo/amazon-abre-2000-empleos-adicionales-en-costa/3ADN6CQMMFB2FD524VQJLUS4BE/story/>

Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo. (2019). Sector Privado. Recuperado de:
https://www.undp.org/content/undp/es/home/partners/private_sector.html

Roldan, N. (2019). Acercar el mundo económico. Recuperado de: <https://economipeccdia.com>

Secretaría Técnica de los ODS. (2016). Inventario de Políticas Públicas según los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). San José, Costa Rica: 1ª. Ed. Secretaría Técnica ODS-MIDEPLAN. Recuperado de: <http://www.ods.cr/>

Universidad de Costa Rica. (2019). Análisis del empleo en Costa Rica mediante la construcción de un pseudo-panel de las encuestas continuas de empleo. Recuperado de:
<https://vinv.ucr.ac.cr/es/proyectos/estudio-analiza-evolucion-y-tendencias-del-empleo-en-costa-rica>

Urbano, S. (2018). ¿Qué es Amazon? Actualidad eCommerce. Recuperado de
<https://www.actualidadecommerce.com/que-es-amazon/>

Umaña, J. (2019). Desmedido crecimiento en la fuerza de trabajo agudiza la situación del empleo en Costa Rica. Recuperado de: <https://www.tec.ac.cr/hoyeneltec/2019/06/26/desmedido-crecimiento-fuerza-trabajo-agudiza-situacion-empleo-costa-rica>

Woodbrigde, J. El desempleo es la madre de todos los males. Recuperado de:
<https://www.nacion.com/opinion/columnistas/el-desempleo-es-la-madre-de-todos-los-males/DHLHX4DPGFC3HMTOVVQ7ALFLE4/story/>

Tesis

Campos, A. (2009). Condiciones de empleo y desempleo de la población del cantón de Parrita, una aproximación al análisis desde la categoría trabajo. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Costa Rica, Costa Rica.

Contreras, T. (2016). El empleo informal del colectivo latinoamericano ante la crisis. (Tesis Doctoral). Universidad Complutense de Madrid, España.

Hincapié, F. (2014). La probabilidad de estar desempleado y las características del desempleo. (Tesis de Maestría). Universidad de Manizales, Colombia.

Ibarra, S. (2008). Inserción laboral y empleabilidad en el mercado de trabajo. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Chile, Chile.

Muñoz, V. (2008). Los factores que influyen en el nivel de empleo en el Perú. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.

APÉNDICES

Apéndice A: Instrumento de la Investigación

Encuesta

Es el medio que se utilizará para la recopilación de datos indispensables para desarrollar de una manera eficaz la investigación que lleva como título Análisis del impacto económico de Amazon Costa Rica, en la tasa de empleo del 2008-2018 elaborada por Valeria Garita Calvo, para optar por el grado de bachiller en la carrera de Economía en la Universidad Internacional de las Américas.

La información recopilada que brinden las entidades se utiliza únicamente, para fines de la investigación y se maneja con total confidencialidad. Se solicita muy respetuosamente, marcar el ítem que considera correcto, según la pregunta respectiva.

1. ¿Cree usted que el gobierno crea las herramientas profesionales necesarias para que los costarricenses puedan optar por un empleo de calidad?
 - Sí
 - No
 - No lo sé

2. ¿Considera usted que, la credibilidad política, el aumento en la fuerza laboral y la ley fiscal generan que el país no esté creando empleo al ritmo que se requiere?

- Sí
- No
- No lo sé

3. ¿Considera usted que la pobreza, delincuencia y el crecimiento económico estancado en Costa Rica, son variables generadas por el desempleo?

- Sí
- No
- No lo sé

4. ¿Cree usted que la situación financiera y económica de Amazon en Costa Rica es estable?

- Sí
- No
- No lo sé

5. ¿Considera usted que la empresa Amazon toma en cuenta factores como idiomas, habilidades financieras y capacidad de trabajo para contratar a sus empleados?

- Sí
- No
- No lo sé

6. ¿Considera usted que los beneficios laborales o compensaciones no económicas brindadas por la empresa Amazon, crean satisfacción en los empleados?

- Sí
- No
- No lo sé

7. Excluyendo los cambios estacionales normales (conocido como temporada alta), ¿creé usted que se presenten cambios respecto del número de personas empleadas en Amazon?

- Sí
- No
- No lo sé

8. ¿Cree usted que la salida de una empresa transnacional como Amazon en Costa Rica, genere algún tipo de impacto negativo en la economía, específicamente en la tasa de desempleo?

- Sí
- No
- No lo sé

9. ¿Considera usted que habilidades como un segundo idioma, conocimiento en tecnología y educación universitaria son factores que hacen falta a los costarricenses para optar por un empleo de calidad?

- Sí
- No
- No lo sé