

Aspectos que consideran las empresas de mercadeo digital con respecto a los ingenieros informáticos

¿Cuáles conocimientos técnicos buscan las empresas de mercadeo digital en los ingenieros informáticos, a la hora de abrir nuevas plazas?

Luis Fernando Jiménez González

Resumen

Este estudio busca dar a conocer cuáles son las habilidades técnicas que deben poseer los candidatos que estén interesados en ingresar a laborar en las empresas del área de mercadeo digital. Además, se mencionarán los idiomas que es recomendable manejar, ya que van a ser utilizados para la comunicación con los clientes; y los beneficios que brindan los empleadores y que hacen que los candidatos se sientan atraídos y concursen para las posiciones laborales.

El trabajo mostrará cuáles son las tendencias actuales del mercadeo digital y, por ende, cuáles tecnologías están buscando los empleadores en las personas por contratar. Asimismo, se darán a conocer los tipos de proyectos de los que se encargan las empresas (sitios web, correos electrónicos). Por otra parte, se conocerán cuáles son las universidades que los empleados prefieren y de estas, cuáles forman parte del estudio QS University Ratings: Latin America.

La investigación comprende las empresas del área del mercadeo digital de Costa Rica —las cuales son de capital estadounidense— que han ido ingresando al país desde el año 2005, con la entrada del pionero en el área, avVenta Worldwide. Desde la entrada de esta empresa y hasta el presente, han abierto otras sucursales en Costa Rica, como Experian Services y BozsDigital. Estas empresas cuentan en su cartelera de clientes con empresas reconocidas a nivel mundial, catalogadas dentro de la revista *Fortune 500*, en la cual se destacan las empresas con mejores ingresos económicos.

Summary

This document is looking to let you know what technical skills candidates need to have to work in companies that are establish in the area of digital marketing. Also, the languages used for the communication with clients are going to be shown. In addition, the most important benefits proposed by the companies might be mentioned, so the employer can know which ones are the ones the candidates want the most.

On the other hand, the current tendencies of the market are going to be exposed, and therefore, which technologies the employers need the future employees have any knowledge in. Here you can find what types of projects these companies work on, such as websites, email campaigns. Also the universities included in the studio “QS University Ratings: Latin America” are shown.

The research target is the companies of the area of digital marketing within Costa Rica, most of them are American investors, and they have been establish here since 2005,

Aspectos que consideran las empresas de mercadeo digital con respecto a los ingenieros informáticos

¿Cuáles conocimientos técnicos buscan las empresas de mercadeo digital en los ingenieros informáticos, a la hora de abrir nuevas plazas?

Luis Fernando Jiménez González

starting with the pioneer avVenta Worldwide. Since this company arrived, there are many others that came, such as Experian Services and BozsDigital. The clients of these companies are in the Fortune 500 magazine.

Introducción

Costa Rica ha sido elegida por muchas empresas internacionales para ser sede de sus operaciones, y entre estas se encuentran las de mercadeo digital. El auge en esta área se ha venido dando desde el 2005, ya que han iniciado operaciones en el país empresas como Experian Services, avVenta Worldwide, Bosz Digital y The Hangar Interactive. Estas compañías cuentan con equipos especializados en el desarrollo de campañas de mercadeo digital y desarrollo de sitios web a la medida para sus clientes, y su principal fuente de ingresos es el mercadeo, tales como Digita, CheetahMail, Google y Yahoo, empresas de renombre y que además le dan servicio a otras que se encuentran en la revista *Fortune 500*, como General Motors, Verizon, Dell y Merck.

Las compañías de capital extranjero enfocadas en el mercadeo digital iniciaron operaciones en Costa Rica debido a la cercanía con Estados Unidos, la cantidad de vuelos que llegan al país (145 diarios), la capacidad que han desarrollado los costarricenses en el área y el nivel de inglés que posee la población. Además, según datos del Banco Mundial, en el año 2011, el país se logró colocar como el cuarto exportador de alta tecnología en el mundo, superado solamente por Filipinas, Malasia y Singapur; y como primer captador de inversión extranjera directa. Este sector empleaba, para finales del año 2011, al 4 % de la fuerza laboral costarricense. La mayoría se encuentran en Heredia y San José, ya que el 62 % de las zonas francas se ubican en estos lugares, 33 % y 29 % respectivamente (CINDE, 2012).

Gracias al éxito que han tenido estas empresas en Costa Rica, semana tras semana se pueden observar anuncios con puestos vacantes para ingresar a los procesos de reclutamiento en los periódicos nacionales y en páginas de internet especializadas en este sector de reclutamiento. Cada compañía cuenta con su propia gama de beneficios que es muy variada, entre estos están seguro médico, subsidios de alimentación, entrenamientos de nuevas tecnologías, busetas para transporte de empleados y retribución de dineros por estudios. Además de conocer estos factores, también se presenta qué es lo que está pidiendo el mercado y cuáles tecnologías se deben enseñar en las universidades. Para los profesionales, esta información es de gran ayuda para que conozcan cuáles son las áreas en las que deben basar su capacitación personal y los temas que deben tomar en cuenta y dominar.

Aspectos que consideran las empresas de mercadeo digital con respecto a los ingenieros informáticos

¿Cuáles conocimientos técnicos buscan las empresas de mercadeo digital en los ingenieros informáticos, a la hora de abrir nuevas plazas?

Luis Fernando Jiménez González

La interrogante que se planteó para realizar esta investigación fue qué buscaban las empresas de mercadeo en los informáticos, a la hora de abrir nuevas plazas. El estudio se basa especialmente en empresas que posean cuentas enfocadas en mercadeo digital y posean un centro de operaciones en Costa Rica; y es aplicado únicamente a informáticos, ya que al ser un área de mercadeo, existen profesionales de otras disciplinas trabajando en este sector, como puede ser el caso de administradores, que muchas veces trabajan como líderes de proyectos en este tipo de cuentas. Según la población costarricense, los informáticos no cuentan con suficientes oportunidades, ya que no se encuentran ofertas laborales, pero de acuerdo con datos respaldados por un reportaje del periódico *El Financiero*, en Costa Rica, 1700 profesionales en Informática se gradúan cada año, pero solo el 11 % de esos graduados habla inglés, según datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, por lo que al ser los puestos principalmente en empresas extranjeras, se ocupa que los candidatos tengan un nivel de inglés adecuado para poder comunicarse.

En la revisión bibliográfica, se presentan los antecedentes bibliográficos consultados, que sirvieron de información para realizar la presente investigación. En otra sección, se podrá observar cómo se llevó a cabo la investigación, en qué se basó la encuesta y los resultados que esta arrojó. Por último, en las conclusiones, se expone la información resultante del estudio, explicada en detalle, al igual que las recomendaciones del caso que se hicieron, para que las empresas puedan conocer qué es lo que buscan los candidatos a nuevos puestos en el área.

Revisión bibliográfica

Los departamentos de recursos humanos de las compañías deben estar alineados con las estrategias de mercadeo de la empresa. Cuando los empleados se encuentran a gusto con la forma como la empresa se comporta con ellos, van a sentirse con un mayor grado de identificación hacia la organización y, por lo tanto, se mejorará el rendimiento en el trabajo y el trato con los clientes va a llevarse de manera más agradable (Barrios, 2011, p52-60). Esto se atribuye a que el empleado se considera una parte importante y que es el principal activo de la empresa, por encima de los clientes, ya que sin los empleados, el trabajo no lograría culminarse y por ende la empresa llegaría a su fin. Barrios cita dos frases que tienen relevancia, las cuales provienen de un tenista profesional y de una profesora del departamento de comercialización e investigación de mercados de la UCM, las cuales son: “Soñar para ganar” (p. 4) y “Si los empleados se sienten con gratificación en el trabajo son optimistas, proactivos, tienen una mayor orientación al cliente y actúan según lo que se espera de ellos” (p. 7), respectivamente.

Aspectos que consideran las empresas de mercadeo digital con respecto a los ingenieros informáticos

¿Cuáles conocimientos técnicos buscan las empresas de mercadeo digital en los ingenieros informáticos, a la hora de abrir nuevas plazas?

Luis Fernando Jiménez González

En cuanto a lo que se refiere a los profesionales en el área de la informática en este campo, ellos son los que se encargan de implementar las estrategias que montan los encargados de mercadeo en las páginas web y en las campañas que se envían por correo electrónico y por redes sociales, entre otros. La principal herramienta para realizar esta labor es Google Analytics, utilizado para obtener estadísticas para estudiar los comportamientos del mercado. Una vez obtenidos los resultados de esos estudios, los especialistas en el área de mercadeo se encargan de establecer nuevas estrategias para mejorar las opciones de la empresa en el mercado (Maggi, 2012, p. 2).

Las principales fuentes de mercadeo digital con las cuales los ingenieros informáticos se ven asociados son las que se llevan a cabo a través de correos electrónicos (*emails*), redes sociales, segmentación de bases de datos y personalizar las experiencias del usuario (Puig, 2012, p. 5). En relación con las redes sociales y el mercadeo por *email*, los informáticos se encargan de insertar los parámetros para poder realizar el seguimiento de los clics que dan los usuarios y estudiar el comportamiento de estos. Para la segmentación de las bases de datos, los clientes no pueden ser tratados todos por igual, sino que cada uno es diferente del resto, por lo cual tiene que haber una segmentación para poder brindarles diferentes ofertas según el tipo de cliente que es. Por último, la personalización se basa en mejorar la experiencia de usuario y establecer mensajes personalizados, para que el usuario se sienta único para la empresa y se vea que es tratado de manera especial.

Otro punto importante en esta época de mercadeo por internet es que la tecnología se ha ido moviendo a nuevos sectores meta, como lo son los teléfonos celulares o *smartphones* y las tabletas, que es con lo que se mueve el mundo ahora, ya que las personas se están acostumbrando a revisar sus correos personales por medio del teléfono y cada día es más común ver compras realizadas por medio de dispositivos móviles (Antunez, 2011, p. 4). Por esta razón es que los informáticos tienen que crear sitios web más complejos, con mejor animación, para que la experiencia del usuario sea única y pueda captarse su atención para que compre lo que ocupa en esa empresa. Para lograr esto, los desarrolladores de estos sitios trabajan en conjunto con otros sectores, como lo son diseñadores gráficos o animadores, que son los que se encargan de establecer cómo van a quedar las páginas que los desarrolladores tienen que crear.

Costa Rica y el mercadeo digital

Debido a que la era del mercadeo por internet ha tomado mucho auge, las empresas costarricenses están incursionando en esta práctica, que a la vez es apoyada por organizaciones como la Cámara de Exportadores de Costa Rica (CADEXCO). Esta organización fue la encargada de llevar a cabo el Primer Congreso de Marketing Digital para Comercio Exterior (NETRADE), y trabajaron en conjunto con varias compañías para que aplicaran nuevas técnicas y maneras de hacer las cosas, y que en el Congreso

Aspectos que consideran las empresas de mercadeo digital con respecto a los ingenieros informáticos

¿Cuáles conocimientos técnicos buscan las empresas de mercadeo digital en los ingenieros informáticos, a la hora de abrir nuevas plazas?

Luis Fernando Jiménez González

compartieran las historias de éxito. Gustavo González, director del Centro de Innovación en CADEXCO (Garro, 2011) señaló que

es interés de CADEXCO promover el uso de los mecanismos digitales para la promoción comercial de productos y servicios al empresario costarricense. Por eso, durante el congreso se aprovechará para presentar estrategias de mercadeo, ventas y exportación a través de tecnologías de información y comunicación y se demostrará la necesidad de inversión en tecnología como mecanismo de promoción comercial”, afirmó Gustavo González, director del Centro de Innovación en CADEXCO.

Desde hace unos años, el gobierno de Costa Rica se ha involucrado de lleno con la Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo (CINDE), y conjuntamente, en setiembre de 2011, se enfocaron en buscar nuevos inversionistas en Nueva York para que vinieran a Costa Rica (Bujarski, 2011). Los puntos fuertes de Costa Rica para que las empresas vengan a invertir son los tratados de libre comercio y las zonas francas. Según la gerente general de tecnologías globales de IBM, Patricia Cronin, ellos van a expandir sus operaciones en el país, y esto va a generar una oferta de empleo para 1000 profesionales además de los 1200 con los que cuentan en el presente.

El 2008 fue el año en que hubo más auge del mercadeo digital en Costa Rica, ya que entraron empresas de gran renombre a nivel estadounidense, como Digital Arbor y Experian Services, entre otras. Como dijo Gabriela Llobet, directora general de CINDE, estas compañías "realizan operaciones de mayor complejidad y valor agregado, empleando nuestro recurso humano de alta cualificación". Además según Llobet, para que la competitividad continúe siendo alta en nuestro país, en comparación con otros, se necesita que las personas mejoren el dominio del idioma inglés (EFE, 2009).

Otra empresa que viene creciendo en Costa Rica es Schematic, que abrió operaciones en el 2005, con solo 90 personas, y que en el año 2009 amplió sus operaciones y contrató a 40 personas más; la empresa se encarga de desarrollar páginas web, aplicaciones para dispositivos móviles y publicidad en línea, entre otros (EFE, 2009). Por otra parte, avVenta Worldwide amplió en el 2008 sus operaciones en el país, con la compra de un edificio en

Aspectos que consideran las empresas de mercadeo digital con respecto a los ingenieros informáticos

¿Cuáles conocimientos técnicos buscan las empresas de mercadeo digital en los ingenieros informáticos, a la hora de abrir nuevas plazas?

Luis Fernando Jiménez González

Heredia, cerca del Paseo de las Flores, ya que para el año 2010 pretendía llegar a 2000 trabajadores; esta compañía realiza campanas publicitarias y mercadeo en línea para empresas que se encuentran nombradas en la revista *Fortune 500* (EFE, 2008). Por otra parte, CINDE continúa promoviendo a las personas a que entren a trabajar a este tipo de empresas y otras de diferente tipo de negocio, gracias a las ferias de empleo que concentran diferentes compañías en un mismo lugar, para brindarles información a las personas que lleguen a dejar sus currículos y a llenar solicitudes de empleo (EFE, 2010).

Es importante que los profesionales informáticos desarrollados en esta área sepan que se pueden enfocar en dos grandes ramas: la del aseguramiento de la calidad y la de programación, que son los dos roles en los que las empresas se basan para contratar personal; sin embargo uno de los puntos a los que le dan énfasis los empleadores es al nivel de inglés del candidato, ya que es el idioma universal y el usado para la comunicación con los clientes en un 90 % de los casos. Si el futuro empleado quiere irse por el área de calidad, deberá contar con conocimiento en temas como herramientas de automatización, herramientas de *tracking* de defectos, pruebas unitarias, *firebug*, *pixel perfect* y OLA; en tanto que si opta por la otra rama, debe conocer sobre HTML, CSS, Javascript, Java, SEO (Search Engine Optimizer), estándares de *emails*, todo dependiendo del área en la cual se quiera desarrollar (avVenta, 2012). Además, dependiendo de la empresa y del tipo de ingeniero que se encuentren buscando, este también deberá contar con experiencia en Flex; Flash; Photoshop; Dreamweaver; .Net; Alteryx; Image Ready; Illustrator; Action Script; XML; implementación de objetos SWF; desarrollo de aplicaciones para dispositivos móviles, como Android, iPhone o Ipad; y también desarrollo sobre plataformas de redes sociales (Bozsdigital, 2012).

Con conocimientos sobre estas tecnologías, los candidatos a nuevos puestos van a tener mejores posibilidades de obtener empleo y pasar a formar parte de este sector (CINDE, 2012). Uno de los grandes retos que tienen los informáticos es que otros profesionales como diseñadores o publicistas están aprendiendo a usar herramientas como Photoshop y Dreamweaver, y están accediendo a puestos que pueden ser utilizados por los informáticos principiantes, que son los que vienen saliendo de la universidad. Además, para competir por estos puestos, los empleadores están pidiendo pruebas de trabajos que ya han realizado, cosa que los informáticos no realizan si son nuevos en esta área.

Metodología

Para obtener resultados que permitan contestar a la respuesta planteada, se realizó una investigación de tipo analítica y cuantitativa, con una muestra integrada por todos los encuestados profesionales en el área de informática, con mínimo un año de experiencia en mercadeo digital o desarrollando aplicaciones o productos para empresas del sector

Aspectos que consideran las empresas de mercadeo digital con respecto a los ingenieros informáticos

¿Cuáles conocimientos técnicos buscan las empresas de mercadeo digital en los ingenieros informáticos, a la hora de abrir nuevas plazas?

Luis Fernando Jiménez González

privado costarricense. La herramienta que ha sido utilizada es un cuestionario y los datos que se obtuvieron son de tipo cuantitativo. Con esta metodología, se busca diseñar una comparación de variables entre un grupo de estudio sin que fueran manipuladas, con las cuales se busca identificar cuáles son los principales temas en que se enfocan las empresas que se desarrollan en esta área, además de los principales conocimientos que deben poseer los candidatos que quieran ingresar a laborar en este sector, y de tal manera brindar recomendaciones para que los empleados actuales y nuevos candidatos puedan mejorar sus oportunidades para conseguir un puesto.

Para realizar esta encuesta, se optó por utilizar la herramienta, que se encuentra en Internet llamada "Survey Monkey". Entre sus principales beneficios están que permite recolectar información rápidamente, recopilar gran cantidad de datos, obtener información de la población sin necesidad de invertir mayor cantidad de tiempo (para este caso alrededor de 5 minutos por encuesta) y sin necesidad de dispensar dinero, y tener la posibilidad de encuestar a profesionales en toda Costa Rica, sin mayores problemas, ya que al estar en línea puede ser accedida desde cualquier lugar. No obstante, también posee varias desventajas, entre las cuales se encuentran la disminución en la precisión de los resultados, debido a que se presta para que los encuestados mientan en sus repuestas o no respondan de forma objetiva; además, al utilizar un "trial", hay una cantidad máxima de encuestados, que en este caso es de 100, aunque si se requiere encuestar a una muestra mayor, brinda la opción de comprar tres tipos de planes, el plus (\$19.99 por mes), con un tope de 1000 encuestas por mes; el gold (\$299) y el platinum (\$799), estos dos últimos con cantidad de encuestas ilimitadas.

Las incógnitas que se buscan comprobar con esta metodología son las siguientes:

- Conocimiento de tecnologías de parte de los candidatos a trabajar en el área.
- Conocimiento de idiomas de las personas que están optando por encontrar un trabajo en este sector.
- Los años de experiencia de las personas que trabajan en este sector actualmente.
- El tipo de trabajo que se realiza en estas empresas.
- Los principales beneficios que ofrecen las empresas.
- La universidad que más profesionales gradúa en el área.

Para este estudio se aplicaron 51 encuestas, y con esta muestra y una población total de 1700 informáticos como población, se tiene un nivel de confianza del 95 % y un margen de error del 13.6 %, según los departamentos de recursos humanos de las empresas participantes.

Aspectos que consideran las empresas de mercadeo digital con respecto a los ingenieros informáticos

¿Cuáles conocimientos técnicos buscan las empresas de mercadeo digital en los ingenieros informáticos, a la hora de abrir nuevas plazas?

Luis Fernando Jiménez González

Análisis de resultados

Para llevar a cabo esta investigación, se encuestaron 51 profesionales en ingeniería informática, graduados y con al menos un año de experiencia en el área de mercadeo digital. Además, cabe resaltar que para este estudio se tomaron en cuenta únicamente los empleados de Experian Services, avVenta Worldwide y BozsDigital, todas empresas del sector privado. El objetivo de los resultados es conocer la importancia que tienen las tecnologías que se utilizan en estos lugares, la importancia que tienen los beneficios que ofrecen a la hora de conseguir nuevo personal, el idioma que es utilizado para comunicarse con los clientes y los años de experiencia de los empleados.

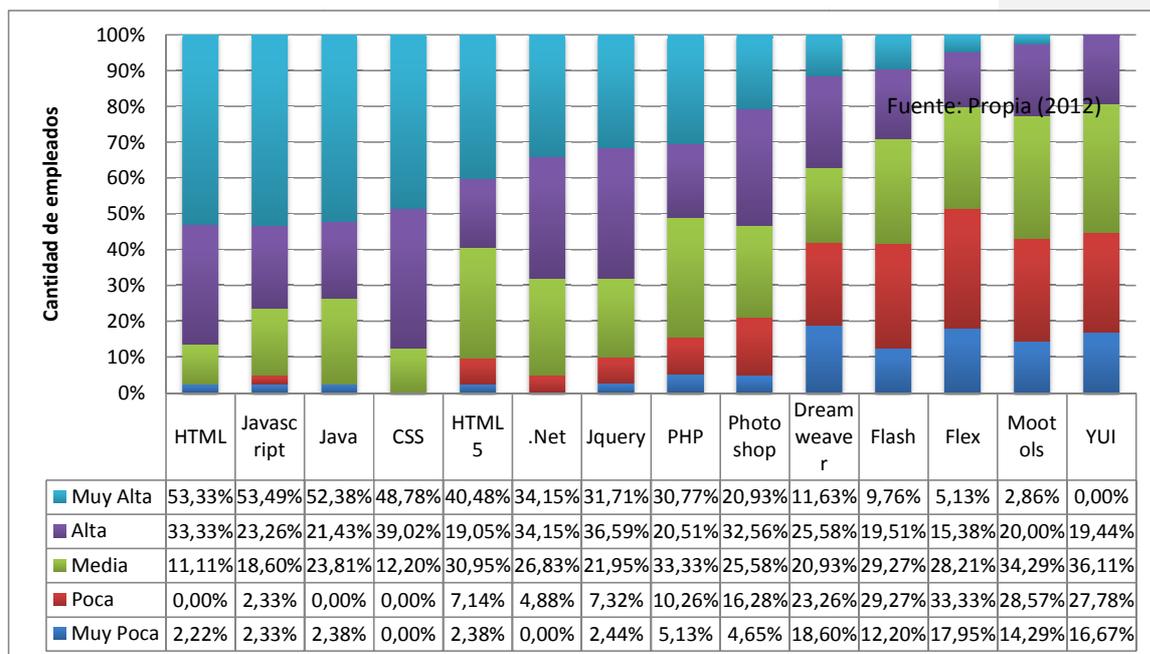


Gráfico 1: Importancia de las tecnologías según los empleados actuales

En el gráfico 1, se puede observar que las tecnologías base para desarrollar páginas web, como lo son Java, PHP, .Net, CSS, HTML, HTML5 y Javascript, son las que los empleados actuales consideran relevante conocer a profundidad; además, si se ve en detalle, estas

Aspectos que consideran las empresas de mercadeo digital con respecto a los ingenieros informáticos

¿Cuáles conocimientos técnicos buscan las empresas de mercadeo digital en los ingenieros informáticos, a la hora de abrir nuevas plazas?

Luis Fernando Jiménez González

las mismas tecnologías son las que poseen menos votos en la categoría “Muy poca”, por lo que son muy cotizadas en este mercado.

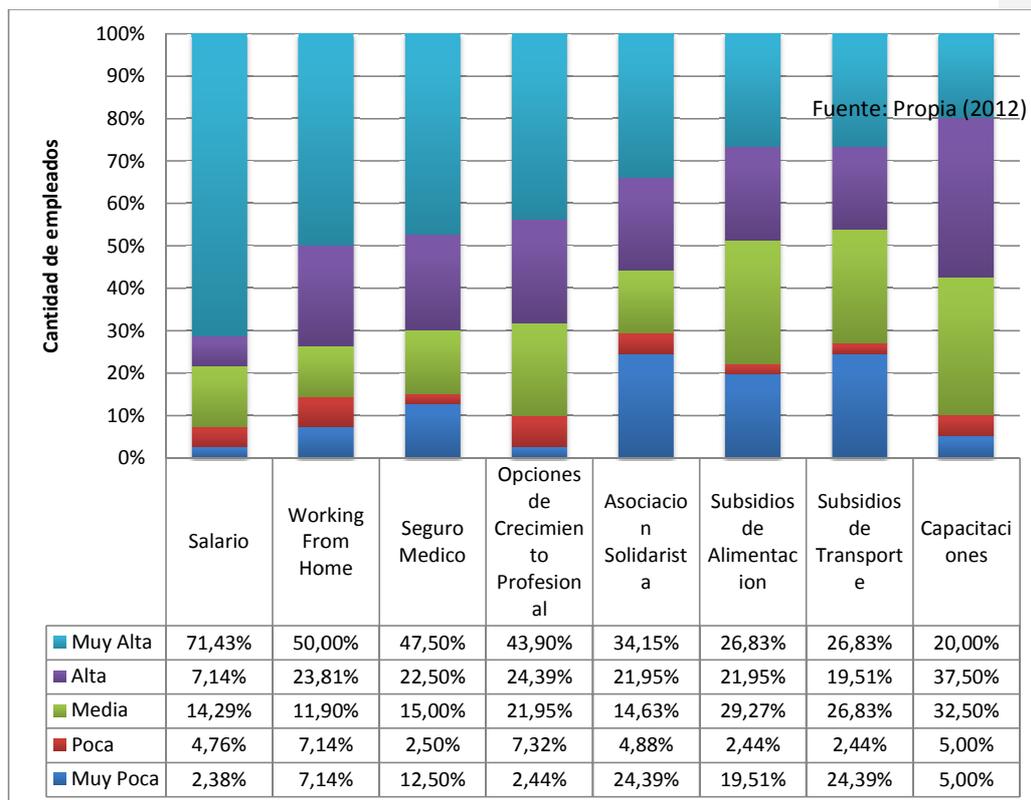


Gráfico 2: Relevancia de los beneficios, según los empleados actuales

De acuerdo con los empleados actuales, y tal como se muestra en el gráfico 2, los beneficios más atractivos para los empleados son el salario, el trabajar desde la casa por lo menos un día a la semana, el seguro médico y las opciones de crecimiento profesional; mientras que los beneficios que ofrecen las compañías y que no tienen mucha trascendencia para los concursantes a nuevos puestos son la asociación solidarista, y los subsidios de transporte y alimentación. Las capacitaciones se consideran importantes para las personas que tratan de conseguir un empleo, pero no son la principal causa de elegir el lugar para trabajar.

Aspectos que consideran las empresas de mercadeo digital con respecto a los ingenieros informáticos

¿Cuáles conocimientos técnicos buscan las empresas de mercadeo digital en los ingenieros informáticos, a la hora de abrir nuevas plazas?

Luis Fernando Jiménez González

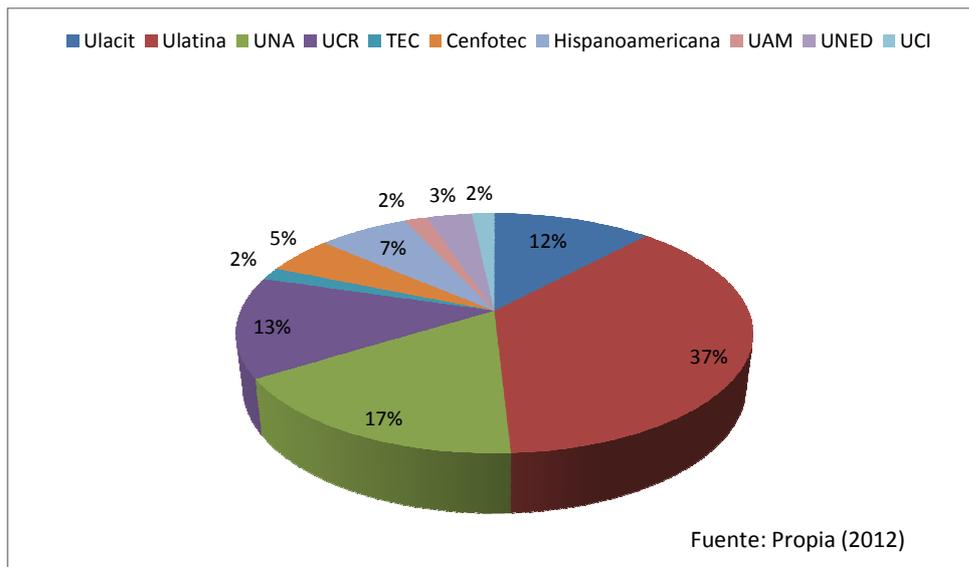


Gráfico 3: Universidad de donde se graduaron los empleados actuales

En el gráfico 3 se puede observar que la mayoría de los empleados (68 %) son profesionales que sacaron su grado de bachillerato en una universidad privada, y de este grupo, la mitad (49 % realizó sus estudios en la Universidad Latina y en la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT).

Aspectos que consideran las empresas de mercadeo digital con respecto a los ingenieros informáticos

¿Cuáles conocimientos técnicos buscan las empresas de mercadeo digital en los ingenieros informáticos, a la hora de abrir nuevas plazas?

Luis Fernando Jiménez González



Gráfico 4: Nacionalidad de los clientes

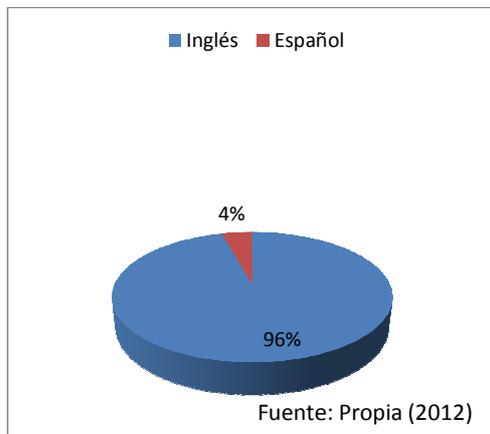


Gráfico 5: Idioma de comunicación con los clientes

Como se puede observar en los gráficos 4 y 5, la mayoría de los clientes provienen de los Estados Unidos, razón por la cual el idioma utilizado en general es el inglés, por lo que se podría concluir que el inglés es el idioma universal a la hora de realizar negocios. En la encuesta se presentaron otros idiomas como francés, japonés, chino, mandarín, portugués e italiano, pero ninguno de estos fue seleccionado por los encuestados; de

Aspectos que consideran las empresas de mercadeo digital con respecto a los ingenieros informáticos

¿Cuáles conocimientos técnicos buscan las empresas de mercadeo digital en los ingenieros informáticos, a la hora de abrir nuevas plazas?

Luis Fernando Jiménez González

igual forma sucedió con las nacionalidades española, brasileña y alemana, que fueron las otras tres que se agregaron en la encuesta.

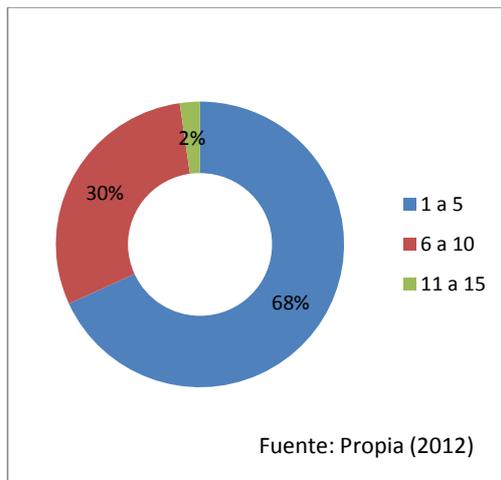


Gráfico 6: Años de experiencia de los empleados actuales

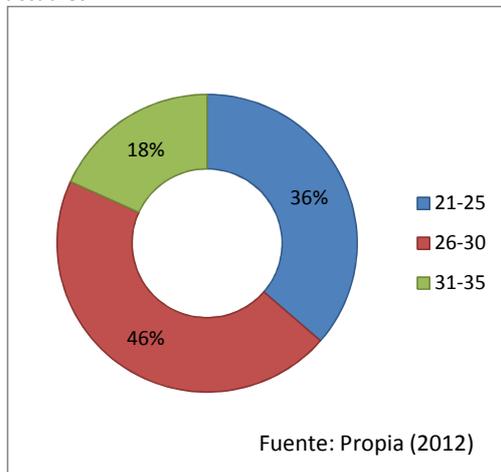


Gráfico 7: Edad de los empleados actuales

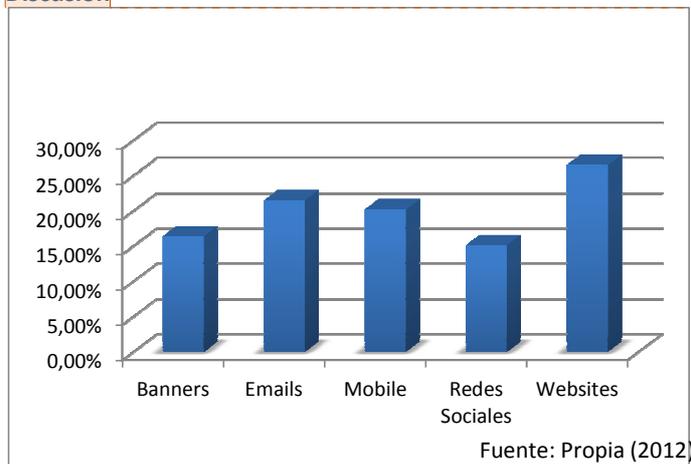
Aspectos que consideran las empresas de mercadeo digital con respecto a los ingenieros informáticos

¿Cuáles conocimientos técnicos buscan las empresas de mercadeo digital en los ingenieros informáticos, a la hora de abrir nuevas plazas?

Luis Fernando Jiménez González

De acuerdo con la información que se muestra en los gráficos 6 y 7, se podría concluir que los empleados que laboran en este tipo de empresas son personas que tienen máximo 30 años, ya que son muy pocos (18 %) los que sobrepasan esta edad, y al ser personas jóvenes, la cantidad de años de experiencia va a ser baja, razón por la cual la mayoría de los empleados actuales escogieron de 1 a 5 años como su categoría.

Discusión



Comentario [oc1]: No es claro por qué este gráfico aparece aquí. Tampoco se explica el gráfico.

Gráfico 8: Tipo de trabajo que se desarrolla en las empresas

Según Garro (2011), en la actualidad hay una era digital que está tomando fuerza y se está convirtiendo en una herramienta de comercialización para las empresas exportadoras, razón por la cual CADEXCO organizó, en diciembre del año 2011, el primer congreso de Marketing Digital para comercio exterior (NETRADE). Tomando en cuenta los resultados obtenidos en el estudio, se puede notar que la mayoría de las empresas desarrollan en mayor cantidad proyectos que van enfocados a los sitios web, o que pueden ser enviados vía correo electrónico. Además, se evidencia que hay otro tipo de mercadeo que está alcanzando más importancia en los últimos meses, el cual es a través de los teléfonos móviles, y la tecnología se va dirigiendo en mayor medida a este tipo de mercado.

En el mes de setiembre de 2011, Laura Chinchilla, presidenta de Costa Rica; y José Rossi, presidente de CINDE, visitaron Estados Unidos con el fin de atraer otras empresas a establecer operaciones en el país, ofreciendo como principal beneficio el Tratado de Libre Comercio que hay entre los dos países y la ley de Zona Franca, según Bujarski (2011). Como se pudo observar en el estudio realizado, la mayor cantidad de empresas que

Aspectos que consideran las empresas de mercadeo digital con respecto a los ingenieros informáticos

¿Cuáles conocimientos técnicos buscan las empresas de mercadeo digital en los ingenieros informáticos, a la hora de abrir nuevas plazas?

Luis Fernando Jiménez González

ofrecen este tipo de servicios los brindan para clientes que están localizados en ese país, según mencionó el 90% de los empleados encuestados. Otra ventaja con la que cuenta la población costarricense es el nivel de inglés que manejan los empleados de este tipo de empresas.

Según palabras de Jay Noce, director general de AvVenta Worldwide, esta empresa aumentó sus operaciones en el país debido a la ubicación geográfica en relación con los Estados Unidos, y la experiencia que tienen los empleados en el área de diseño y desarrollo de páginas web (EFE, 2008). Oscar Arias, expresidente de Costa Rica, señaló que la introducción de esta empresa en el país es de suma importancia, ya que al ser pionera en este sector, permitirá promocionar al país como sede competitiva para este tipo de compañía. Esto también es mostrado en el estudio, con los resultados de los clientes que poseen las compañías, los cuales son en su gran mayoría provenientes de Estados Unidos, y esto genera un comportamiento equivalente a lo que dijo Jay Noce sobre la ubicación geográfica que posee Costa Rica.

Para este tipo de negocios, los empleadores contratan en su gran mayoría a personas que son relativamente jóvenes, en edades de 21 a 30 años, que según los resultados de la encuesta son un 82 % de la población encuestada. Esto se debe a que en las universidades se está mejorando la calidad de la enseñanza, ya que se están esmerando en poseer las carreras acreditadas por el SINAES (Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior) (Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, ULACIT, 2012b). Por esta razón, es que la experiencia de los empleados de este tipo de empresas es muy baja, ya que son personas que son recién graduadas, un 98 % de la población encuestada posee entre 1 y 10 años de experiencia.

Las carreras en informática tienen una alta demanda en las empresas de Costa Rica, y este sector no es la excepción, por lo que los estudiantes deben ser capaces de diseñar y desarrollar sistemas, para que las empresas para las que laborarán puedan alcanzar los objetivos y sobresalir en comparación con sus competencias (Universidad Latina, 2012). Por esto, en el estudio realizado se observa que las tecnologías que ofrecen las universidades en sus planes de carrera son las que están siendo utilizadas por las empresas, como lo son Java, .Net, HTML. Además de estas tecnologías, en las universidades se están generando opciones para mejorar otras áreas que van a ser importantes en el futuro del profesional, como lo es el liderazgo, ya que se está dando la posibilidad de mejorar esta competencia, con materias de administración de proyectos y administración de recursos, incluidas en los planes de estudios de estos centros educativos.

Aspectos que consideran las empresas de mercadeo digital con respecto a los ingenieros informáticos

¿Cuáles conocimientos técnicos buscan las empresas de mercadeo digital en los ingenieros informáticos, a la hora de abrir nuevas plazas?

Luis Fernando Jiménez González

En el estudio se logra identificar que cerca de la mitad de los profesionales que laboran para este sector del mercado obtuvieron al menos un grado académico en la Universidad Latina (37 %) y en ULACIT (12 %), mientras que un 3 0% de la población encuestada obtuvo algún título en la UCR (13 %) y la UNA (17 %). Según el estudio que realiza QS World University Rankings, para el período de 2012-2013, las dos universidades estatales se ubican en la lista de las 250 universidades que sobresalen en el área de Latinoamérica, la UCR en la posición 29 y la UNA en la 66. Esto respalda la calidad de las personas que trabajan en esta área, ya que la mayoría son de universidades reconocidas tanto a nivel nacional como internacional, lo cual genera confianza para las mismas empresas con respecto a que tienen personal altamente capacitado en sus filas.

Otro punto que se tocó en el estudio y al cual se le dio importancia para conocer el aporte que da a la generación de empleos, es la aceptación que tienen los beneficios que brindan las empresas para captar la atención de los profesionales del área que se encuentran en busca de nuevas posibilidades laborales. Los cuatro que tuvieron mayor relevancia fueron el salario que ofrecen, el cual se sabe que es lo que mueve a las personas como primera opción para buscar un empleo nuevo; luego se encuentra el beneficio de trabajar al menos un día desde la casa, con lo cual las personas se ahorran las congestiones de tráfico y el estrés de manejar hacia sus lugares de trabajo; el seguro médico como tercera opción; y la cuarta más importante, de las mencionadas en la encuesta, es la opción que tienen los empleados de crecer profesionalmente en esas empresas. Según CINDE (2012), los beneficios que brindan las empresas son un gancho para captar nuevos recursos y mejorar su posición en el mercado, ya que entre mejor calidad de recursos se obtengan, mayor va a ser la calidad del trabajo que se brinda.

Conclusiones y recomendaciones

El Gobierno de Costa Rica está buscando continuamente incentivar a las empresas extranjeras para que estas se decidan a iniciar operaciones en el país, realizando giras para captar inversión en diferentes países con la ayuda de la Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo (CINDE), la cual es una organización enfocada en realizar actividades con empresas que necesitan empleados con un buen nivel de inglés, por medio de las ferias de empleo que esta organiza. Desde el punto de vista del estudio, este trabajo del Gobierno ha dado resultados, ya que la mayoría de empresas para las que trabajan los encuestados son de nacionalidad estadounidense. La recomendación es incentivar a la Asamblea Legislativa para que siga realizando mejoras a las leyes de zonas francas, y generar más beneficios para que las empresas internacionales se localicen en Costa Rica y no se vayan hacia otros países de Centroamérica.

Aspectos que consideran las empresas de mercadeo digital con respecto a los ingenieros informáticos

¿Cuáles conocimientos técnicos buscan las empresas de mercadeo digital en los ingenieros informáticos, a la hora de abrir nuevas plazas?

Luis Fernando Jiménez González

Desde el punto de vista de las empresas, en la actualidad la era tecnológica va direccionada hacia el mercadeo digital, por lo que el énfasis laboral está enfocado hacia el desarrollo de sitios web, campañas de correos electrónicos y últimamente hacia el mercado móvil. Si tomamos en cuenta los resultados, estos tres aspectos son fundamentales en la rutina diaria de las empresas que se dedican a esta área del mercado, ya que prácticamente acaparan los proyectos que se realizan en estas compañías. La recomendación va dirigida hacia las empresas para que continúen capacitando a los empleados en las tecnologías que vayan saliendo, a fin de que el trabajo y la calidad de los proyectos sean un beneficio que se le pueda brindar a los futuros clientes, ya que se tendrían equipos capacitados para realizar proyectos en esas tecnologías y, por ende, la calidad del trabajo va a ser mayor.

Las universidades de Costa Rica buscan la manera de mejorar sus carreras, para mejorar la calidad de los profesionales que salen al mercado, y esto se puede notar en el estudio QS University Ratings: Latin America, donde tres de nuestras universidades ocupan un lugar en la lista de las mejores a nivel Latinoamericano (QS Quacquarelli Symonds Limited, 2012, p.). Según la encuesta, un amplio grupo de los profesionales que trabajan en este sector provienen de esas tres universidades en conjunto con la Universidad Latina, que no se encuentra nombrada en el estudio mencionado anteriormente, pero que tomando en cuenta los resultados obtenidos, es una universidad que posee renombre a nivel laboral, ya que más de la tercera parte de los estudiantes obtuvieron algún grado de estudio allí. La recomendación que se hace a las universidades es acercarse a las empresas para conocer cuáles son las habilidades que están buscando y estudiar cómo se pueden integrar a los planes de estudio, con el objetivo de estar siempre mejorando los planes y verificando que los profesores que enseñan las materias sean personas con la capacidad para brindar el conocimiento en las áreas que el mercado ocupa.

Aspectos que consideran las empresas de mercadeo digital con respecto a los ingenieros informáticos

¿Cuáles conocimientos técnicos buscan las empresas de mercadeo digital en los ingenieros informáticos, a la hora de abrir nuevas plazas?

Luis Fernando Jiménez González

Referencias

Antunez, M. (2011). Arma tu plan de marketing digital. *Entrepreneur México*, 19(7), 48-53.

ISSN: 16655087

Barrios, M. (2011). Marketing y RR. HH. Unidos para atraer y mantener el talento. *Capital*

Humano, 24(258), 52-60. ISSN: 11308117

BozsDigital. (2012). *Apply Online*. Recuperado de <http://www.boszdigital.com/apply.php>

Bujarski, L. (21 de setiembre de 2011). Chinchilla and CINDE Focus on Courting Investors in

New York City. *Nearshore Americas*. Recuperado de

<http://nearshoreamericas.com/costa-rica-investment/>

Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo-CINDE. (2012). *Lista alfabética de*

empresas proveedores de servicios en Costa Rica. Recuperado de

<http://www.cinde.org/es/lista-alfabetica-de-companias>

EFE. (2008). *La empresa de diseño digital avVenta amplía sus operaciones en Costa Rica*.

Recuperado de

http://www.soitu.es/soitu/2008/07/15/info/1216157617_486978.html

Garro, M. (2011). Más empresas costarricenses incursionan en el Marketing Digital.

Revista Summa, 219. Recuperado [http://www.summanews.com/caras-y-](http://www.summanews.com/caras-y-cosas/18941-mas-empresas-costarricenses-incursionan-en-el-marketing-digital.html)

[cosas/18941-mas-empresas-costarricenses-incursionan-en-el-marketing-](http://www.summanews.com/caras-y-cosas/18941-mas-empresas-costarricenses-incursionan-en-el-marketing-digital.html)

[digital.html](http://www.summanews.com/caras-y-cosas/18941-mas-empresas-costarricenses-incursionan-en-el-marketing-digital.html)

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, INEC.

Aspectos que consideran las empresas de mercadeo digital con respecto a los ingenieros informáticos

¿Cuáles conocimientos técnicos buscan las empresas de mercadeo digital en los ingenieros informáticos, a la hora de abrir nuevas plazas?

Luis Fernando Jiménez González

Maggi, F. (2012). El marketing y la analítica web. *MK – Marketing más ventas*, 26(277), 15-19. ISSN: 11308761

Puig, J. (2012). El nuevo marketing digital multicanal. *MK – Marketing más ventas*, 26(277), 74-82. ISSN: 11308761

QS Quacquarelli Symonds Limited. (2012). *QS University Ratings: Latin America 2012/2013*. Recuperado de http://www.topuniversities.com/sites/default/files/2533_wur_latin_america_spa_nish.pdf

Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología-ULACIT. (2012a). *Guía de los mejores empleadores de Costa Rica*. Recuperado de http://www.ulacit.ac.cr/files/documentosULACIT/Noticias/22062012LibroEmpleadores_digital.pdf

Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología-ULACIT. (2012b). *La mejor universidad privada de Costa Rica*. Recuperado de <http://www.ulacit.ac.cr/acercade/universidad.php>

Universidad Latina. (2012). *Licenciatura en Ingeniería de Sistemas Informáticos*. Recuperado de <http://ulatina.ac.cr/carreras/licenciatura-en-ingenieria-de-sistemas-informaticos>

Con formato: Portugués (Brasil)

Código de campo cambiado

Con formato: Portugués (Brasil)

Con formato: Portugués (Brasil)

Aspectos que consideran las empresas de mercadeo digital con respecto a los ingenieros informáticos

¿Cuáles conocimientos técnicos buscan las empresas de mercadeo digital en los ingenieros informáticos, a la hora de abrir nuevas plazas?

Luis Fernando Jiménez González

Anexos

Encuesta

Introducción de la encuesta

La encuesta va dirigida a personas graduadas en el área de Ingeniería Informática, que han trabajado para el sector de mercadeo digital en empresas privadas en Costa Rica.

Esta encuesta requiere sólo unos 5 minutos de su tiempo. Sus respuestas serán totalmente anónimas. Todos los resultados de la encuesta serán utilizados para realizar el estudio que se lleva a cabo en el Seminario de Graduación de ULACIT.

Las preguntas marcadas con un asterisco (*) requieren una respuesta para avanzar por la encuesta.

Si tiene preguntas acerca de la encuesta, comuníquese con Fernando Jiménez por correo electrónico a ferjim87@hotmail.com o por teléfono al 7013-9828.

Para avanzar por esta encuesta, utilice los siguientes botones de navegación:

- * Haga clic en el botón *Siguiente* para avanzar a la página siguiente.
- * Haga clic en el botón *Anterior* para volver a la página anterior.
- * Haga clic en el botón *Salir* antes de la encuesta si necesita salir de la encuesta antes de terminarla.
- * Haga clic en el botón *Enviar* para enviar su encuesta.

Pregunta 1: ¿Qué tipo de mercadeo digital realizan en la empresa donde usted labora?

1. *Websites*
2. *Emails*
3. *Banners*
4. *Mobile*
5. Redes sociales
6. Otro

Pregunta 2: ¿Con clientes de cuáles países se encuentra en contacto usted por su trabajo?

1. Costa Rica
2. Estados Unidos
3. Inglaterra
4. España

Aspectos que consideran las empresas de mercadeo digital con respecto a los ingenieros informáticos

¿Cuáles conocimientos técnicos buscan las empresas de mercadeo digital en los ingenieros informáticos, a la hora de abrir nuevas plazas?

Luis Fernando Jiménez González

5. Brasil
6. Argentina
7. Otro

Pregunta 3: ¿Cuál es el idioma que usted utiliza para comunicarse con los clientes?

1. Inglés
2. Español
3. Portugués
4. Mandarín
5. Francés
6. Italiano
7. Chino
8. Japonés
9. Otro

Pregunta 4: Según su opinión, ¿cuáles de las siguientes herramientas tecnológicas deberían conocer las personas que trabajan en este sector? (donde 1 es la calificación más baja y 5 es la más alta).

	1	2	3	4	5
Java					
PHP					
.Net					
CSS					
HTML					
HTML5					
Javascript					
Mootools					
YUI					
JQuery					
Flex					
Flash					
Photoshop					
Dreamweaver					

Pregunta 5: ¿Cuáles beneficios considera usted que la empresa brinda para atraer nuevo personal? (donde 1 es la calificación más baja y 5 es la más alta).

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

Aspectos que consideran las empresas de mercadeo digital con respecto a los ingenieros informáticos

¿Cuáles conocimientos técnicos buscan las empresas de mercadeo digital en los ingenieros informáticos, a la hora de abrir nuevas plazas?

Luis Fernando Jiménez González

Seguro médico					
Asociación solidarista					
Subsidios de alimentación					
Subsidios de transporte					
Working from home					
Salario					
Capacitaciones					
Opciones de crecimiento profesional					

Pregunta 6: Seleccione el rango de años de experiencia con los que usted cuenta en este sector.

1. 1 – 5
2. 6 – 10
3. 11 – 15
4. 16 o más

Pregunta 7: Seleccione el rango de edad en el que usted se encuentra.

1. 21 – 25
2. 26 – 30
3. 31 – 35
4. 36 – 40
5. 41 – 45
6. 46 – 50
7. 50 o más

Pregunta 8: Seleccione la universidad en la que usted estudió.

1. ULACIT
2. ULatina
3. UNA
4. UCR
5. TEC

Aspectos que consideran las empresas de mercadeo digital con respecto a los ingenieros informáticos

¿Cuáles conocimientos técnicos buscan las empresas de mercadeo digital en los ingenieros informáticos, a la hora de abrir nuevas plazas?

Luis Fernando Jiménez González

6. Cenfotec
7. Hispanoamericana
8. UAM
9. UACA
10. Otro

Pregunta 9: ¿Usted es?

1. Hombre
2. Mujer