

énez

Índice del Proyecto

- Introducción
 - Planteamiento del problema y la pregunta de investigación
 - Explicación del contexto en el que se plantea la pregunta
 - Objetivos de la investigación
 - Orientación estructura del documento
- Abstract
- Respuesta a la pregunta de investigación
 - Desde la perspectiva personal
 - Pregunta a interlocutores clave
- Revisión Bibliográfica
 - Síntesis analítica de estudios relacionados
 - Concepto de competencias
 - Análisis carteles de contratación
- Métodos de Investigación
 - Metodología Modelo de la Encuesta
 - Secciones de la Encuesta
- Resultados
- Resumen
- Conclusiones
- Bibliografía
- Anexos

Introducción

Este trabajo tiene el propósito de buscar una respuesta a la pregunta “¿Cuáles son las competencias esperadas de un MBA en Mercadeo en la Industria Financiera; y si son ellas efectivamente satisfechas por parte del personal que se contrata en el país, visto desde la perspectiva de empleadores y expertos en la industria?”

El objetivo es entender si la formación académica recibida satisface lo que demanda el mercado en la industria Financiera.

Este trabajo permitirá además, identificar las competencias, conocimientos o habilidades que un profesional en mercadeo debe desarrollar como complemento a la formación académica.

El acceso y calidad de la educación en nuestra región ha aumentado considerablemente en los últimos años, hasta hace poco, se consideraba un bachillerato de secundaria suficiente para desempeñarse en ciertos puestos y oficios, hoy en día, las exigencias académicas son mayores, un bachillerato universitario o una licenciatura ya no son suficientes para cumplir con las demandas de muchos de los empleadores, las empresas buscan, cada vez más, profesionales que posean, además de su experiencia profesional, una especialidad académica, como las Maestrías.

La era de la información ha acelerado la velocidad del conocimiento, el Físico Pedro Echenique, premio Príncipe de Asturias 1998, asegura que el conocimiento tecnológico se duplica cada dos años, un profesional que mantenga actualizado sobre los nuevos cambios y tendencias será bien valorado en el mercado laboral, pero no solo el conocimiento es importante, si no, una serie de habilidades, y competencias que son necesarias desarrollar. Diversos estudios revelan la necesidad de desarrollar profesionales para que sean líderes de procesos de cambio, que lleven a las organizaciones al éxito. Los nuevos conocimientos disponibles nos han permitido identificar una serie de habilidades y competencias necesarias en el líder de la nueva era.

Investigación Empresarial Aplicada

Las empresas enfrentan nuevos retos, los mercados son más exigentes, los clientes tienen mayor poder en el mercado, la participación de gran número de empresas ha fomentado la competencia, lo que ha hecho que las empresas se esfuercen más por conseguir y retener a sus clientes mediante distintas estrategias.

Para lograr ser exitosas, las empresas han optimizado sus procesos para la búsqueda, atracción y retención de talento humano clave, que les permita ejecutar sus estrategias y alcanzar los objetivos trazados.

Todo este entorno ha incrementado el interés de diferentes líderes en desarrollar habilidades que son vitales para el crecimiento en la organización y que los empleadores demandan con mayor frecuencia.

En este trabajo se detallarán algunas de estas habilidades y competencias que los empleadores, profesionales en mercadeo y en otras áreas, consideran necesarias para los líderes de hoy.

Para encontrar la respuesta a la pregunta de investigación se realizaron varias entrevistas a distintos profesionales en el área de mercado del sector financiero, así como especialistas de reclutamiento y gerentes de diferentes divisiones.

Adicionalmente se investigó diferentes sitios de reclutamiento en Internet, donde requerían profesionales en el área de Mercadeo.

Finalmente se incluye una encuesta realizada a profesionales del área, empleadores, especialistas de recursos humanos, entre otros profesionales.

Abstract

The access and quality of education in our region has considerably increased over the past years.

The Labor Market demands leaders who, in addition to their professional experience, hold an advanced university degree such as Master's degree.

The highly competitive business environment has promoted more demanding companies when it comes to attracting and retaining key personnel.

This paper seeks to understand if the skills developed in the MBA with emphasis on marketing satisfy the market demand in the financial industry, and also to identify what other skills, a professional who is interested on this major, must develop. To achieve this goal, a survey, in order to obtain the views of different professionals and employers, was designed.

The type of survey chosen for this paper is an online survey, which has closed and open questions. It took the following steps to design this survey.

1. Apply the personal perspective.
2. Apply interviews with marketing professionals in the Financial Industry and Human Resources specialists, also Directors of Business (Operations, Commercial).
3. Analyze related literature.
4. Review recruitment posters looking for marketing professionals in different industries.

The survey was designed based on the information collected. It has four main approaches: values, competencies, skills, technical skills.

52 people answered the survey; over 50% are in the financial industry. The competencies, skills and knowledge that had higher ratings are: public relations, innovation, market understanding, communication, advertising, teamwork, sales, quality in decisions, corporate vision, and ability to relate with others. The values which higher scores are: continuous improvement, trust, ethics, integrity, and respect.

Respuesta a la pregunta de la investigación

Para recapitular estas ideas, se formuló la pregunta a distintos profesionales en la industria financiera, varios de ellos, del área de Marketing, pero también de otras áreas como Operaciones, Servicio al Cliente, Canales de Distribución. Se entrevistaron gerentes de negocio, miembros del equipo de mercadeo y profesionales en Recursos Humanos.

Las diferentes respuestas arrojaron **3 principales tipos de enfoques** que podría tener esta pregunta, los enfoques identificados son los siguientes:

I Enfoque: Valores

Los consultados sugirieron como primera opción a sus respuestas valores como la Integridad, Transparencia, Ética, Honestidad,

II Enfoque: Competencias

Algunas de las competencias mencionadas fueron:

- Agudeza comercial
- Perspectiva
- Visión empresarial
- Innovación

III Enfoque: Habilidades

Además de las competencias también mencionaron algunas habilidades que consideran necesarias para que el profesional en mercadeo se desenvuelva, algunas de ellas son:

- Comunicación
- Capacidad de Análisis
- Comprensión del mercado
- Facilidad para relacionarse con las personas
- Manejo de herramientas tecnológicas

Como conclusión se puede determinar que la respuesta no se centrará en enumerar una serie de competencias, si no que, será una mezcla de competencias, habilidades, valores y demás atributos que los encuestados determinen necesarios.

Para poder identificar las competencias que se pueden desarrollar en una formación universitaria se tomarán los resultados relacionados con competencias y habilidades, los resultados de valores serán un insumo para los interesados en destacarse como profesionales aptos para trabajar en la industria.

Investigación Empresarial Aplicada

Revisión bibliográfica

Esta revisión bibliográfica es un complemento a las entrevistas realizadas a distintos profesionales. Con estos insumos, (entrevistas y revisión bibliográfica) se procede redactar la encuesta.

El objetivo de este trabajo es responder a la pregunta de las competencias necesarias en los profesionales de mercadeo. Para poder contestar esta pregunta es necesario identificar las competencias así como su significado.

En su libro “Management: A Competency-Based Approach”, los autores Don Hellriegel y Susan E. Jackson, hablan de Competencias Gerenciales necesarias en las líderes de hoy:

- Communication Competency (Habilidad para comunicarse)
- Planning and Administration Competency (Planeación y administración)
- Teamwork Competency (Trabajo en Equipo)
- Strategic Action Competency (Acción estratégica)
- Global Awareness Competency (Conciencia global)
- Self-Management Competency (Auto administración)

Los autores Michael M. Lombardo y Robert W. Eichinger, hablan en su libro “For Your Improvement”, sobre las “aptitudes” necesarias para el desarrollo profesional de las personas. Ellos mencionan 67 aptitudes, las cuales tendrán un nivel de importancia dependiendo del perfil del puesto en el que están y al que aspiran.

Los autores segmentan estas aptitudes en factores, a continuación un resumen:

- Factor I: Habilidades estratégicas
 - Comprensión del negocio
 - Toma de decisiones complejas
 - Creación de lo Nuevo y lo diferente
- Factor II: Habilidades Operacionales
 - Habilidad para organizarse
 - Empowerment

- Factor III: Valentía
 - Manejo de problemas
 - Manejo de personal

- Factor IV: Energía y empuje
 - Orientación a la acción
 - Perseverancia

- Factor V: Habilidades de posicionamiento organizacional
 - Comunicación

- Factor VI: Habilidades personales e interpersonales
 - Habilidad para relacionarse
 - Inspirar a los demás
 - Ética y valores
 - Flexibilidad

Carteles de contratación

Para complementar la información obtenida de las entrevistas y la revisión bibliográfica se realizó una revisión de distintos carteles de contratación que anunciaban la búsqueda de un profesional en mercadeo, se utilizaron sitios en español e inglés como referencia. Con esta información se obtuvo una “nube de etiquetas” (Word Cloud) que resalta las palabras que tuvieron más apariciones en los diferentes carteles. Esta información es muy valiosa y es un complemento que agrega gran valor para la redacción de la encuesta.

Metodología Modelo de la encuesta

El tipo de encuesta seleccionado para este trabajo es una encuesta por Internet, la cual tiene preguntas cerradas y abiertas, es enviada al público meta por medio de correo electrónico y se utiliza la herramienta de formularios disponible en Google Docs.

Razones para hacer la encuesta por email:

- Rapidez
- Bajo Costo
- Diseño personalizado
- Tasa de respuesta media/alta

Retos:

- Que las personas entiendan bien los conceptos contenidos en la encuesta.
- Que contesten a todas las preguntas
- Que tomen el tiempo para contestar objetivamente cada pregunta.

Secciones de la encuesta:

Sección I: Valores, Competencias, Habilidades y Conocimientos Técnicos.

- Nivel de importancia de los Valores
- Nivel de importancia de las Competencias
- Nivel de importancia de las Habilidades
- Nivel de importancia de los Conocimientos Técnicos

Sección II: Peso que tienen en la contratación los siguientes atributos:

- Competencias
- Habilidades
- Experiencia Profesional
- Preparación Académica
- Preferencia formación académica
 - Universidad Pública
 - Universidad Privada
 - Sin preferencia

Sección III: Información sobre la industria del encuestado.

- Trabajo que realiza
- Industria en la que opera

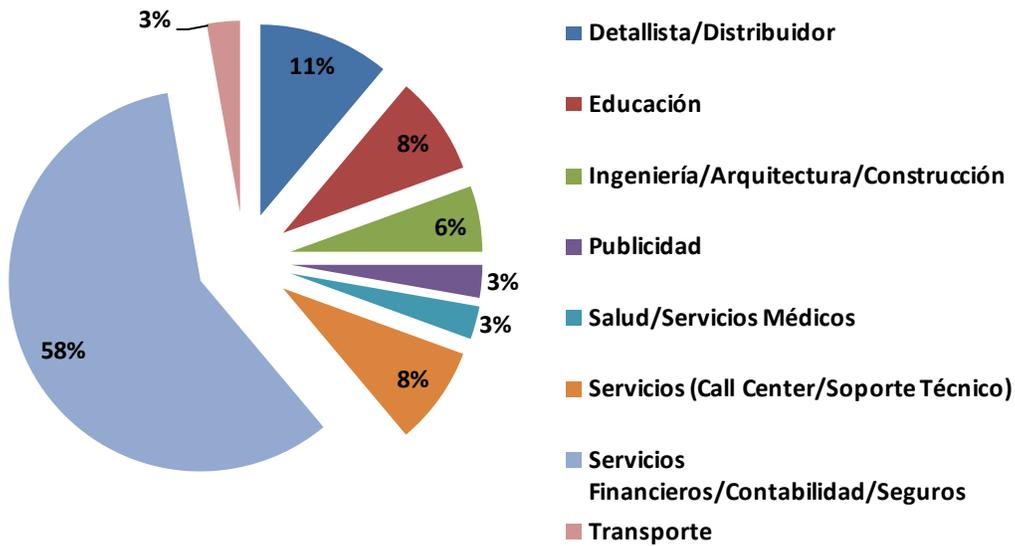
Investigación Empresarial Aplicada

Resultados de la Encuesta

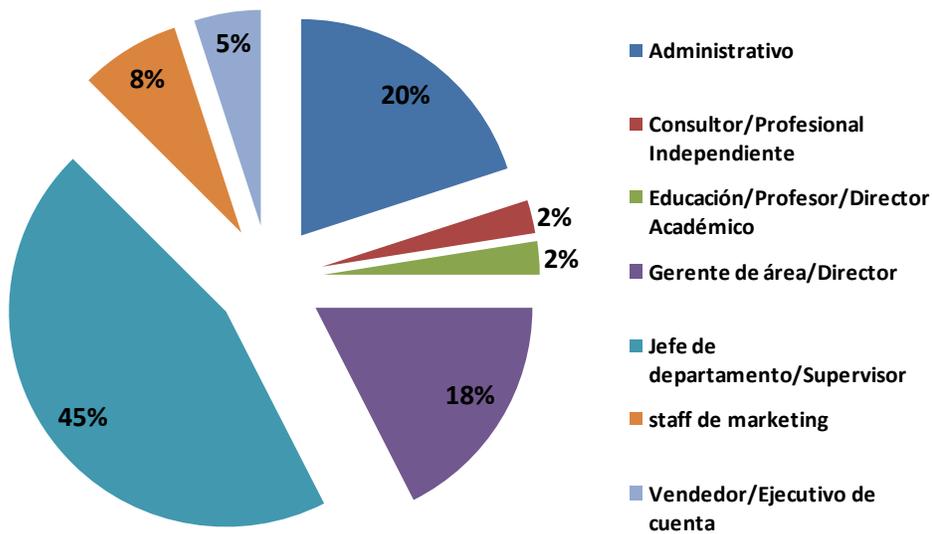
Se envió la encuesta a 85 personas, 52 respondieron.

Perfil laboral de los encuestados:

Industria a la que pertenece



Rol primario en la empresa



Investigación Empresarial Aplicada

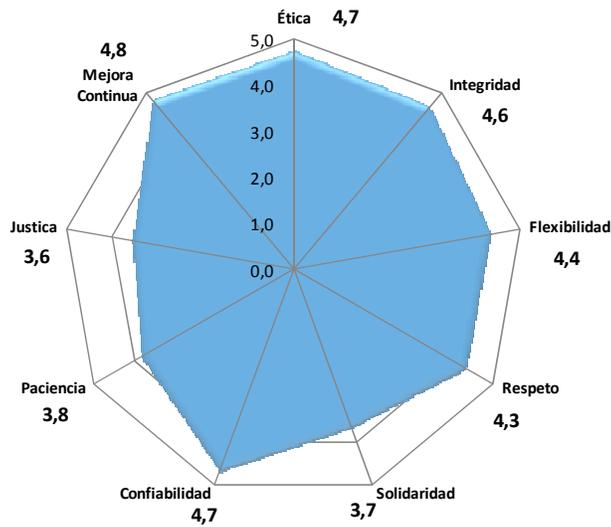
Pregunta 1: Valores

1-¿Para usted cuáles son los Valores más importantes que debe tener el profesional en Mercadeo?

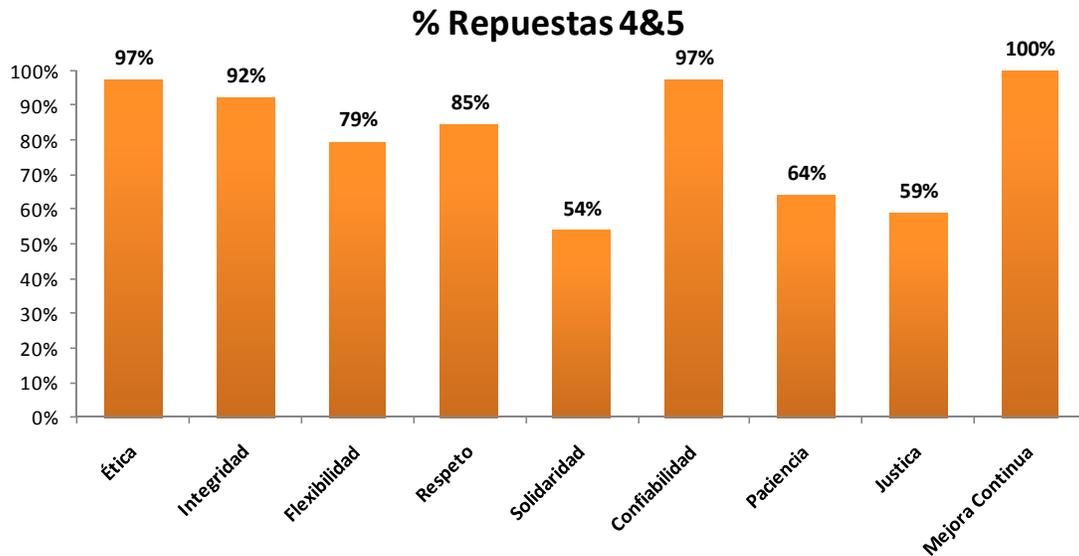
Valor Ética Integridad Flexibilidad Respeto Solidaridad Confiabilidad Paciencia Justica Mejora Continua

Promedio	4,7	4,6	4,4	4,3	3,7	4,7	3,8	3,6	4,8
Moda	5	5	5	5	3	5	5	4	5
Desviación Estándar	0,51	0,64	0,81	0,90	1,11	0,62	1,10	1,19	0,43
% Repuestas 4&5	97%	92%	79%	85%	54%	97%	64%	59%	100%
% Repuestas 1&2	0%	0%	0%	3%	10%	3%	13%	18%	0%

Gráfico Radial Valores



Porcentaje de respuestas “Importante” y “Muy Importante”

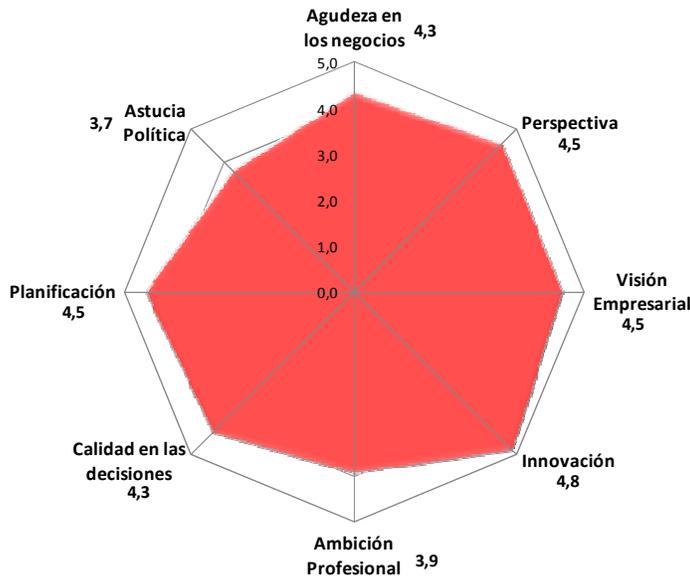


Investigación Empresarial Aplicada

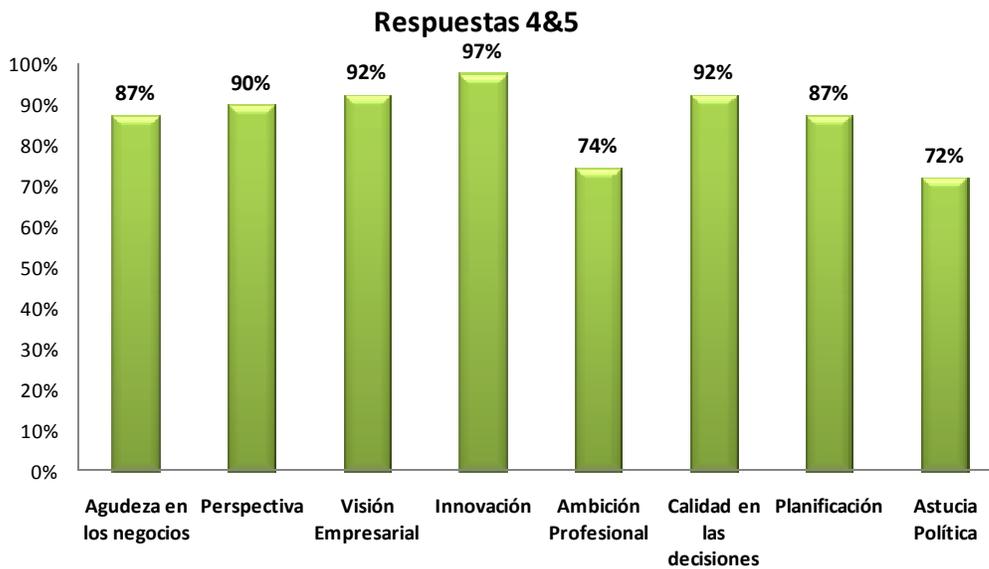
Pregunta 2: Competencias

2-¿Para usted cuáles son las Competencias más importantes que debe tener el profesional en Mercadeo?									
Competencias	Agudeza en los negocios	Perspectiva	Visión Empresarial	Innovación	Ambición Profesional	Calidad en las decisiones	Planificación	Astucia Política	
Promedio	4,3	4,5	4,5	4,8	3,9	4,3	4,5	3,7	
Moda	5	5	5	5	4	5	5	4	
Desviación Estándar	0,84	0,68	0,64	0,43	1,01	0,87	0,88	1,26	
% Respuestas 4&5	87%	90%	92%	97%	74%	92%	87%	72%	
% Respuestas 1&2	5%	0%	0%	0%	10%	5%	3%	18%	

Gráfico radial de competencias



Porcentaje de respuestas “Importante” y “Muy Importante”

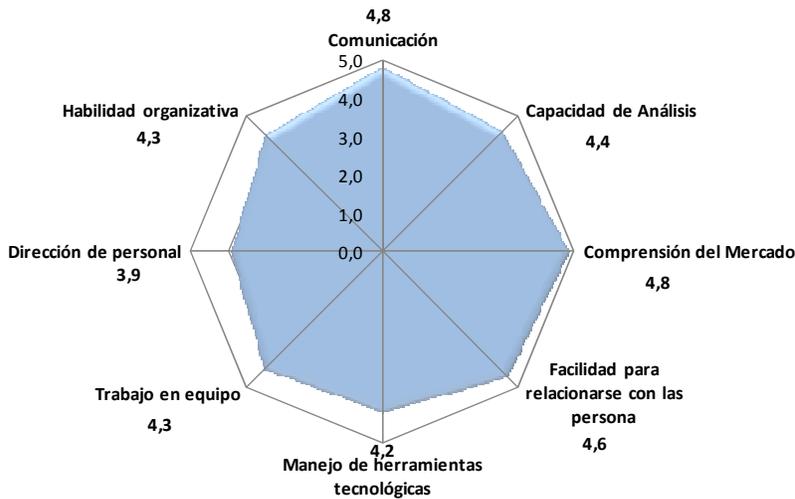


Investigación Empresarial Aplicada

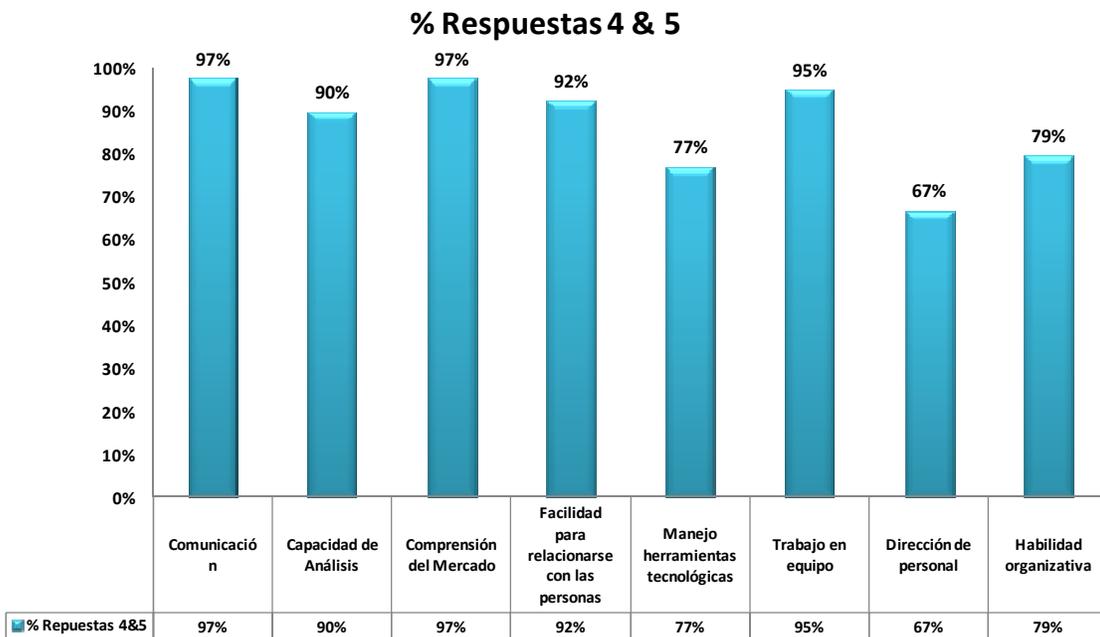
Pregunta 3: Habilidades

3-¿Para usted cuáles son las Habilidades más importantes que debe tener el profesional en Mercadeo?						
Habilidades	Comunicación	Capacidad de Análisis	Comprensión del Mercado	Facilidad para relacionarse	Manejo herramientas	Trabajo en equipo
Promedio	4,8	4,4	4,8	4,6	4,2	4,3
Moda	5	5	5	5	5	4
Desviación Estándar	0,47	0,82	0,43	0,64	0,84	0,66
% Respuestas 4&5	97%	90%	97%	92%	77%	95%
% Respuestas 1&2	0%	5%	0%	0%	3%	3%

Gráfico Radial Habilidades



Porcentaje de respuestas “Importante” y “Muy Importante”

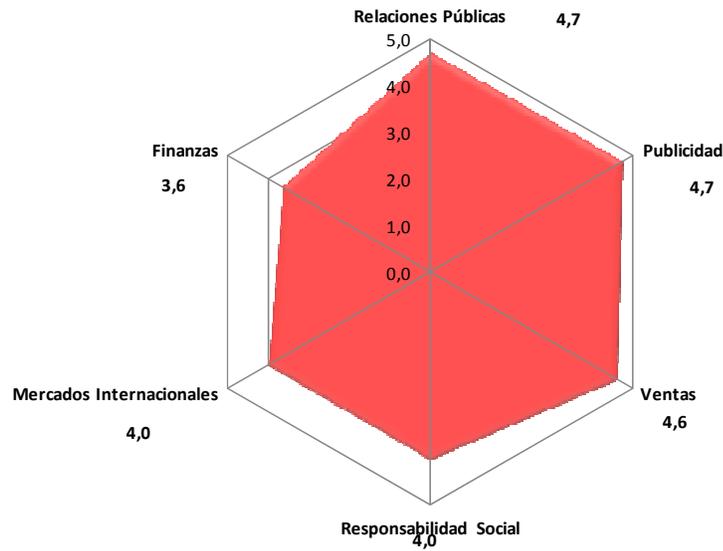


Investigación Empresarial Aplicada

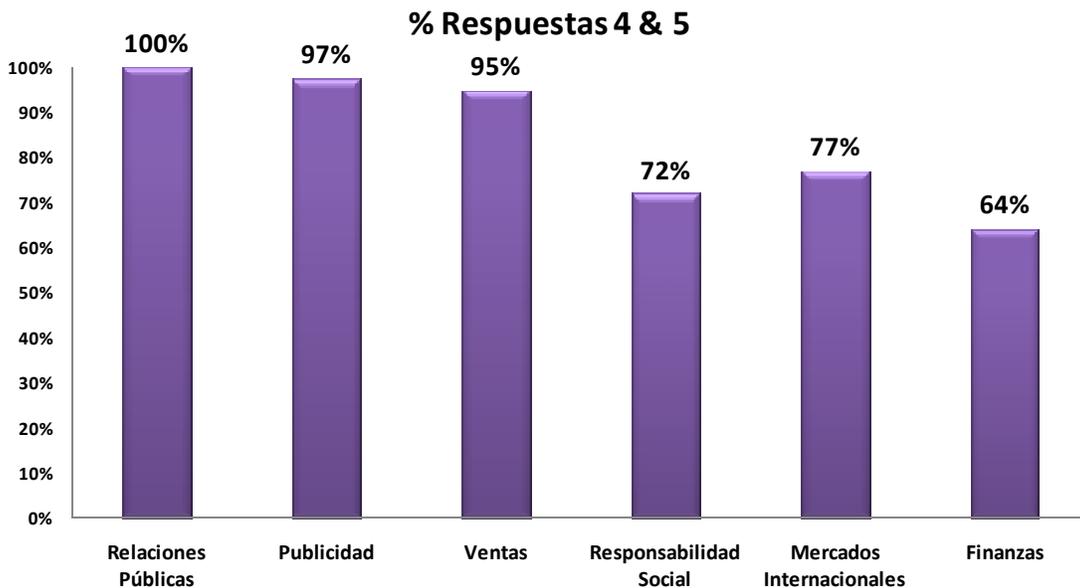
Pregunta 4: Conocimientos Técnicos

4-¿Para usted cuáles son los Conocimientos Técnicos más importantes que debe tener el profesional en mercadeo?						
Conocimientos	Relaciones Públicas	Publicidad	Ventas	Responsabilidad Social	Mercados Internacionales	Finanzas
Promedio	4,7	4,7	4,6	4,0	4,0	3,6
Moda	5	5	5	4	4	4
Desviación Estándar	0,47	0,60	0,59	0,97	1,04	1,09
% Respuestas 4&5	100%	97%	95%	72%	77%	64%
% Respuestas 1&2	0%	3%	0%	5%	8%	15%

Gráfico Radial



Porcentaje de respuestas “Importante” y “Muy Importante”



Preferencia de Universidad

¿De qué institución educativa estaría dispuesto a contratar a un profesional en Mercadeo?



Resumen

El acceso y calidad de la educación en nuestra región ha aumentado considerablemente en los últimos años.

El mercado laboral demanda, cada vez más, profesionales, que además de su experiencia profesional, tengan una especialidad académica, como las Maestrías.

El entorno empresarial altamente competitivo ha hecho que las empresas sean más exigentes en sus procesos de atracción y retención de personal clave.

Con este trabajo se busca entender si la formación académica dada en el carrera de Maestría con énfasis en Mercadeo, satisface lo que demanda el mercado en la industria Financiera, además, identificar las competencias, conocimientos o habilidades que un profesional en mercadeo debe desarrollar como complemento a su formación académica. Para lograr este objetivo se diseñó una encuesta en la que se obtuvo la opinión de distintos profesionales y empleadores.

El tipo de encuesta seleccionado para este trabajo es una encuesta por Internet, la cual tiene preguntas cerradas y abiertas, se utilizó la herramienta de formularios disponible en Google Docs.

Para diseñar la encuesta se siguieron los siguientes pasos:

1. Respuesta a la pregunta desde la perspectiva personal.
2. Entrevistas con profesionales en mercado de la Industria Financiera, así como especialistas de Recursos Humanos y Directores de Negocios (Operaciones, Canales, Comercial).
3. Revisión bibliográfica en libros sobre competencias y habilidades.
4. Revisión de carteles de contratación de profesionales en Mercadeo de diferentes industrias.

Investigación Empresarial Aplicada

Con la información recopilada se diseñó la encuesta, la cual tiene cuatro principales enfoques: Valores, Competencias, Habilidades, Conocimientos Técnicos

52 personas contestaron la encuesta; más del 50% están en la Industria Financiera.

Las competencias, habilidades y conocimientos que tuvieron mayor calificación son: relaciones públicas, innovación, comprensión del mercado, comunicación, publicidad, trabajo en equipo, ventas, calidad en las decisiones, visión empresarial y facilidad para relacionarse con otras personas.

Los cinco valores considerados más importantes son: mejora continua, confiabilidad, ética, integridad y respeto.

Conclusiones

A modo de conclusión se puede decir que, no todos los requerimientos que demanda el mercado de los profesionales en mercadeo se pueden obtener o desarrollar en el ámbito académico, sin embargo, muchas de los valores, competencias y habilidades más importantes, según la encuesta, sí pueden ser promovidas por la Universidad, a través de las metodologías de estudio, estructura de los programas y temáticas a discutir en los cursos.

El mercado laboral, además del conocimiento técnico, valora la experiencia profesional, la creatividad es una de las cualidades que hoy en día tienen mucho peso a la hora de contratar a un profesional en mercado.

Para ser un profesional exitoso en mercadeo se debe contar con una base de valores como: mejora continua, la confiabilidad y la integridad, además, habilidades desarrolladas en innovación, trabajo en equipo y facilidad para relacionarse con otras personas, también se deberán ampliar los conocimientos sobre relaciones públicas, comprensión del mercado, comunicación, publicidad.

La Universidad puede reforzar el programa de formación académica e incluir, con mayor peso, temas relacionados a relaciones públicas y publicidad, además, en sus cursos se debe promover la ética, el trabajo en equipo y la comunicación, de esta manera la Universidad podrá formar los profesionales que el mercado demanda.

Bibliografía:

Lombardo, M. Eichinger (2005) For Your Improvement, 4 Edición.

Hellriegel, D. Jackson, S. (2004) Management: A Competency-Based Approach, South-Western College Pub; 10 Edición

<http://www.surveysystem.com/sdesign.htm>

<http://careers.marketingjobs.com/job.asp?src=FJJ&id=25287636&aff=>

http://www.elemplo.co.cr/clientes/detalle_oportunidad.asp?ofe=65196

http://www.noticiasdel6.com/ampliar_.php?id=60558

<http://acciontrabajo.co.cr/votOAg.html>

http://www.elemplo.co.cr/clientes/detalle_oportunidad.asp?ofe=63045

http://www.elemplo.co.cr/clientes/detalle_oportunidad.asp?ofe=65490

Anexos

Anexo 1: Encuesta

Anexo 2: Carteles de contratación

Anexo 1: Encuesta

Título: Competencias y habilidades requeridas para el profesional en Mercadeo en la Industria Financiera.

Introducción/Presentación:

Esta encuesta tiene el propósito de identificar las principales competencias, valores, habilidades y conocimientos que deben tener los profesionales en Mercadeo en la Industria Financiera. La encuesta está conformada por 10 preguntas, el tiempo de duración es de 3 minutos. Los resultados se publicarán en la dirección electrónica <http://estebanjimenezj.blogspot.com/>, a partir del 20 de setiembre del 2010.

* Respuesta requerida

Valores, Competencias, Habilidades y Conocimientos

1-¿Para usted cuáles son los Valores más importantes que debe tener el profesional en Mercadeo? *1=Menos importante, 5=Más importante

	1	2	3	4	5
Ética	<input type="checkbox"/>				
Integridad	<input type="checkbox"/>				
Flexibilidad	<input type="checkbox"/>				
Respeto	<input type="checkbox"/>				
Solidaridad	<input type="checkbox"/>				
Confiabilidad	<input type="checkbox"/>				
Paciencia	<input type="checkbox"/>				

Investigación Empresarial Aplicada

	1	2	3	4	5
Justicia	<input checked="" type="checkbox"/>				
Mejora Continua	<input checked="" type="checkbox"/>				

2-¿Para usted cuáles son las Competencias más importantes que debe tener el profesional en Mercadeo? *1=Menos importante, 5=Más importante

	1	2	3	4	5
Agudeza en los negocios	<input checked="" type="checkbox"/>				
Perspectiva	<input checked="" type="checkbox"/>				
Visión empresarial	<input checked="" type="checkbox"/>				
Innovación	<input checked="" type="checkbox"/>				
Ambición profesional	<input checked="" type="checkbox"/>				
Calidad en las decisiones	<input checked="" type="checkbox"/>				
Planificación	<input checked="" type="checkbox"/>				
Astucia política	<input checked="" type="checkbox"/>				

Investigación Empresarial Aplicada

3-¿Para usted cuáles son las Habilidades más importantes que debe tener el profesional en Mercadeo? *1=Menos importante, 5=Más importante

	1	2	3	4	5
Comunicación	<input type="checkbox"/>				
Capacidad de análisis	<input type="checkbox"/>				
Comprensión del mercado	<input type="checkbox"/>				
Facilidad para relacionarse con las personas	<input type="checkbox"/>				
Manejo de herramientas tecnológicas	<input type="checkbox"/>				
Trabajo en equipo	<input type="checkbox"/>				
Dirección/Administración de personal	<input type="checkbox"/>				
Habilidad organizativa	<input type="checkbox"/>				

Investigación Empresarial Aplicada

4-¿Para usted cuáles son los Conocimientos Técnicos más importantes que debe tener el profesional en mercadeo? *1=Menos importante, 5=Más importante

	1	2	3	4	5
Relaciones Públicas	<input type="checkbox"/>				
Publicidad	<input type="checkbox"/>				
Ventas	<input type="checkbox"/>				
Responsabilidad Social	<input type="checkbox"/>				
Mercados Internacionales	<input type="checkbox"/>				
Finanzas	<input type="checkbox"/>				
Administración de Proyectos	<input type="checkbox"/>				

Pregunta abierta:

5-¿Qué otros conocimientos técnicos considera indispensables para el profesional en Mercadeo?

Investigación Empresarial Aplicada

Aspectos a considerar en la contratación de un profesional en Mercadeo

6- ¿Para usted cuál es la importancia que tienen los siguientes atributos a la hora de contratar a un profesional en Mercadeo? *1=Menos importante, 5=Más importante

	1	2	3	4	5
Competencias y Habilidades	<input type="checkbox"/>				
Experiencia Profesional	<input type="checkbox"/>				
Formación Académica	<input type="checkbox"/>				

Pregunta abierta:

7-¿Qué otro (s) atributo (s) considera muy importante (s) a la hora de contratar a un profesional en Mercadeo?

8- ¿De qué institución educativa estaría dispuesto a contratar a un profesional en Mercadeo? *

- Seleccione:
- Universidad Pública
- Universidad Privada
- Sin preferencias
- Otra:

Información sobre su industria

9-¿Cómo describiría mejor la industria en la que opera? *Seleccione:

10-¿Cómo describe mejor su rol primario en la empresa/negocio/entidad en la que trabaja? *Seleccione:

Anexo 2. Carteles de contratación

Cartel de Deloitte

Descripción [Puesto Vacante](#)

Deloitte.

Empresa	Deloitte
Perfil	Firma internacional dedicada a los servicios de consultoría en auditorías, gerencia y procesos organizacionales.
Título	084 Gerente de Mercadeo y Ventas
Descripción	Nuestro cliente está desarrollando un importante proyecto turístico en Guanacaste y requiere contratar los servicios de un Director de Mercadeo y Ventas. Esta persona será responsable de elaborar, proponer y ejecutar junto con la dirección general un plan estratégico de mercadeo, así como preparar el presupuesto de inversión para la atracción y retención de clientes.
Requisitos	•Profesional con estudios preferiblemente en mercadeo y ventas o turismo ecológico. •Experiencia en turismo y/o Mercadeo y Ventas. •Experiencia en Revenue Management y optimización de ingresos. •Conocimientos generales de contabilidad, finanzas y operaciones. •Mentalidad conservacionista. •Debe contar con las siguientes competencias: Liderazgo y excelentes relaciones públicas .
Puesto	GERENTE
Area	MERCADEO
Ciudad	SAN JOSÉ
Años de experiencia	5 - 15
Cantidad vacantes	1
Fecha de publicación	Agosto 4 de 2010

Fuente: http://www.empleo.co.cr/clientes/detalle_oportunidad.asp?ofe=65196

Cartel de Digital Media Research

Job Number: 25287636
Company Name: Digital Media Research
Job Location: New York, NY US
Job Category: Marketing & Advertising

Updated: 7/30/2010

Marketing Research and PR Specialist

Categories: Media, Marketing, Advertising

Digital Media Research, a Press Review and Media services company headquartered in Milan, is searching for an account executive/marketing and public relation specialist in New York.

DMR provides media surveys and analysis to companies running their business in the fashion/ beauty/luxury fields, publishers, and advertising agencies.

The candidate will manage analysis, reports, statistics, etc. on the performances, on the positioning and on the historical development of the brand in the communication market; product studies; competition analysis and periodic presentations of the results

Requirements

The candidate must have very good computer skills and an affinity for research/figures/data. This should be a person with an analytical mind who has worked with clients and manipulated data for specific **reports and presentations**. This research-based background is critical but must also be balanced with an **ability to work with clients, develop relationships**, and manage multiple requests. The candidate should have some experience in luxury (preferable fashion or fashion publishing)

Fuente: <http://careers.marketingjobs.com/job.asp?src=FJJ&id=25287636&aff=>