

EL COMERCIO ELECTRÓNICO

Y LOS PROFESIONALES QUE LO HACEN REALIDAD

Nuevas profesiones surgen cuando los empleadores requieren que sus trabajadores realicen tareas que nunca han sido ejecutadas con anterioridad- gestionando sitios Web, por ejemplo, hace un poco menos de quince años. Normalmente, los trabajadores en profesiones existentes suman estas tareas a sus funciones, algunas veces convirtiéndose en especialistas empíricos. Cuando esas tareas especiales requeridas de esos trabajadores se convierten en sus responsabilidades principales, la especialidad se empieza a convertir en una nueva profesión.

La tecnología es uno de los factores gracias a la cual surgen nuevas profesiones. Con el surgimiento de la tecnología, se requieren personas que puedan construirla y utilizarla. Asimismo, las tendencias demográficas, como las de la inmigración, el envejecimiento de la población, el cambio en las preferencias de los consumidores y los mayores niveles educativos de la población, amplían el número y diversidad de las profesiones existentes.

En Costa Rica, el aumento de la inversión extranjera directa en el país, con el arribo de cientos de empresas transnacionales que se dedican a producir artefactos tecnológicos o a brindar servicios comerciales de diversa índole, ha contribuido a diversificar las profesiones requeridas. A su vez, las empresas nacionales deben competir en los mercados regionales y globales, por lo que deben responder con mayor eficiencia y creatividad a las demandas del consumidor, empleando personal mucho más especializado que realice labores no tradicionales.

Ése es el caso de las empresas nacionales y extranjeras que, de una forma u otra, aprovechan las oportunidades que les aportan las tecnologías ligadas a Internet para hacerse más eficientes en términos de comunicación, presencia así como de ampliación hacia nuevos mercados. Mediante el comercio electrónico, la Internet se utiliza para identificar proveedores, seleccionar productos y servicios realizando un compromiso de compra-venta y una completa transacción económica vinculada a la obtención de un producto o servicio. El comercio electrónico es comúnmente considerado como la compra "en línea" de productos como libros, discos, boletos de avión, y otros. Sin embargo, el comercio electrónico es mucho más: significa una revolución de la estrategia comercial, organización y funcionamiento de algunas empresas.

El empleo de personal especializado para el comercio electrónico dependerá del grado de vinculación que tenga cada empresa con Internet. Algunas inician desarrollando un "sitio" o página Web institucional, de presentación de la compañía, con la que obtienen mayor difusión. Un paso adelante consistiría en la creación de un catálogo vir-



tual de productos o servicios, incluyendo una lista de precios e información sobre sus características. Algunas empresas van más allá, creando sitios Web que permiten adquirir productos o servicios a través de Internet, estableciendo un sistema de pago eficiente y automático. La profesión que atiende este tipo de funciones es el de desarrollador o diseñador de sitios Web.

Sin embargo, los diseñadores de sitios Web no laboran solos. Los redactores de publicaciones electrónicas son periodistas o escritores que se encargan de redactar los textos y los diseñadores de publicaciones electrónicas son diseñadores gráficos que velan por diagramar los textos e imágenes, con el objetivo de procurar que las páginas Web luzcan atractivas al consumidor y co-

munican su mensaje de forma efectiva. Ambos profesionales velan por que la información que se suba a la Red cumpla con las especificaciones de forma y fondo de la estrategia comercial de cada empresa.

Existen otro tipo de profesionales que participan, en calidad de gestores de comercio electrónico y oficiales de servicio al cliente vía correo electrónico, en el desarrollo de páginas Web, tales como administradores, mercadólogos, publicistas, contadores, ingenieros industriales y vendedores. Ellos son los que ejecutan los demás procesos comerciales requeridos por las ventas electrónicas, tales como la facturación, la administración de inventarios, la distribución, el cobro.

Para extender el uso de Internet más ampliamente en las empresas, muchas diseñan un "sitio interno", o Intranet, como apoyo a los diferentes procesos de la compañía. La tecnología de Internet puede aprovecharse para mejorar los procesos de comunicación interdepartamentales, por lo que las empresas contratan desarrolladores de software, analistas de sistemas, especialistas en soporte a usuarios, especialistas en telemática y redes y gestores de recursos tecnológicos, que velan, de forma integral, por la eficiencia y seguridad de las operaciones que se realizan por la Red.

Finalmente, los administradores de sistemas de información o administradores de proyectos tecnológicos son los que planifican, coordinan y dirigen la investigación y el diseño de las actividades informáticas de las empresas. Determinan los objetivos técnicos y empresariales en coordinación con la alta dirección de las compañías, y realizan planes detallados para su cumplimiento. Asimismo, dirigen las labores de los demás trabajadores informáticos. Planifican y coordinan actividades como la instalación y actualización de hardware y software, el diseño de programas y sistemas, el desarrollo de redes computacionales y la implementación de sitios de Internet e Intranet.

La cooperación eficaz de todos estos profesionales es fundamental para la completa utilización de la tecnología de Internet en las empresas, ya que crea un sistema integrado entre el mundo real y el virtual que permite la interactividad de todos los procesos internos, incluyendo la integración de la empresa con las otras empresas asociadas que comparten procesos de logística y producción. El comercio electrónico es el futuro de toda empresa radicada en Costa Rica, y el nuevo siglo requiere de estos nuevos profesionales para atenderlo.

Silvia Castro Montero, Presidenta ULACIT