

## EDITORIAL

**V**einticinco ediciones. Ya pasaron más de trece años desde que en el Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas empezamos a soñar con tener una publicación propia, que permitiera que los docentes investigadores presentaran los resultados de su labor sobre diversos ámbitos, desde la mirada de la administración y sus especialidades.

Así nació **Gestión en el Tercer Milenio**, publicación semestral que ha presentado a la comunidad sanmarquina y a nivel nacional e internacional diversos documentos vinculados con nuestro quehacer. Volumen a volumen los retos han sido constantes pero a la vez satisfactorios dada la calidad de los textos y de los colaboradores que los elaboran, tanto del país como del extranjero.

Para los próximos números la revista tenemos planteados nuevos objetivos: acercarnos más a los requisitos de las acreditaciones internacionales para publicaciones de investigación, contar con documentos de investigación elaborados por los estudiantes, e incentivar la participación de más docentes investigadores, con la finalidad de darle la palabra a toda la comunidad universitaria.

En esta edición contamos con diversos *papers* vinculados con la gestión, los negocios, el derecho, el marketing, el Internet y la educación virtual; como se podrá apreciar, temas de inminente realidad y actualidad. Respecto a la gestión de la empresa contamos con el texto de Pedro L. Tito Huamaní y Pepe Acuña Oré titulado “El liderazgo y su implicancia en la gestión integrada de clientes y servicios en Telefónica del Perú”, donde presentan los resultados de una investigación realizada en la gestión integrada de clientes y servicios de la mencionada empresa. Jefes y trabajadores fueron encuestados así como los clientes preferentes para identificar los estilos de liderazgo que contribuyen a aumentar la satisfacción de los clientes, ya que la forma cómo los jefes dirijan la organización influirá en el desempeño y motivación de los trabajadores que tienen contacto directo con el público.

Por su parte, Máximo Ugarte Vega-Centeno, en el documento “Apuntes sobre los contratos innominados”, presenta una realidad que afrontamos en nuestro país: la existencia de nuevas formas de hacer negocios que han superado a los contratos ortodoxos y no están expresamente regulados por la ley, aunque, como todo contrato, están regidos por los principios generales que rigen en materia contractual. Los actuales modelos de negocios provenientes del extranjero plantean figuras contractuales más eficaces como el *leasing*, fideicomiso, *factoring*, franquicia, *joint venture*, *know-how*, *underwriting* y otros, las cuales son analizadas con detalle. Dada la extensión del texto lo hemos dividido en dos entregas, y la primera parte -que considera las cuatro primeras figuras- la encontrarán en la presente edición de **Gestión en el Tercer Milenio**.

En el texto “Evolución histórica de la *lex mercatoria*”, elaborado por Rose Mary Parra Rivera, conoceremos más sobre la legislación mercantil que, a diferencia de las demás normas, surge de la propia actividad comercial y sin intervención estatal en base a los usos y costumbres de los navegantes y

comerciantes, y cuya legitimidad se obtuvo por el reconocimiento de los usuarios. La autora hace un interesante recorrido desde la Edad Media hasta la actualidad, mencionando legislaciones nacionales de diversos países que influyeron en la regulación de las transacciones comerciales internacionales.

“El Marketing como herramienta de gestión en lo profesional y personal” es el documento presentado por Jorge V. Mayurí Barrón, quien explica las labores, estudios y herramientas que debe aplicar el experto en esta ciencia social para realizar un completo trabajo que se vea plasmado en la satisfacción de las necesidades del público objetivo, y su consecuente elección de nuestro producto sobre los demás de la competencia.

En la vertiente del Internet encontramos el texto “Las interacciones de los estudiantes en entornos virtuales de aprendizaje: herramientas informáticas para su seguimiento y dirección”, elaborado por el sanmarquino Juan Castillo Maza y los docentes universitarios cubanos Vivian Estrada Sentí, Walfredo González Hernández, Rolando Rodríguez Ortega y Lázaro Tió Torriente. Este documento -que representa la continuación de las investigaciones realizadas por este equipo de docentes y que han sido publicadas en anteriores ediciones de **Gestión en el Tercer Milenio**- plantea el uso del foro del entorno virtual de aprendizaje y de la herramienta informática Net@nalysis para guiar, controlar y evaluar las interacciones de los estudiantes y así contribuir a un verdadero proceso de aprendizaje.

Como podemos apreciar, la entrega vigésimo quinta de **Gestión en el Tercer Milenio** se presenta sumamente interesante y muy vinculada con la realidad, mostrando documentos que reflejan los diversos intereses de la investigación en administración. Los invitamos a disfrutar de estas lecturas además de hacer propios sus contenidos, toda vez que la información nos enriquece.

COMITÉ EDITORIAL