

## Sobre los autores

### **Genaro MATUTE MEJÍA**

gmatutem@esan.edu.pe

Doctor (Ph. D.) en Management Information Systems por la University of California at Los Angeles, Estados Unidos; MBA por la University of British Columbia, Canadá; magíster en Administración por la Universidad ESAN e ingeniero mecánico electricista por la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, Ica. Actualmente es profesor principal del área de Operaciones y Tecnologías de Información y director del Instituto de Gobernabilidad y Gobierno Corporativo de la Universidad ESAN. Entre otros, ha desempeñado los cargos de contralor general de la República y coordinador general de la Comisión de Alto Nivel Anticorrupción del Gobierno Peruano.

### **Sergio CUERVO GUZMÁN**

scuervo@esan.edu.pe

Estudiante de la Maestría en Administración de la Universidad Carlos III de Madrid y la Universidad ESAN, magíster en Administración por la Universidad ESAN, con especialización en Sistemas y Tecnologías de la información, y licenciado en Ingeniería Industrial por la Universidad Fidélitas de Costa Rica. Ha sido coordinador general del Programa Magíster en Administración (MBA) de la Universidad ESAN y coordinador del Programa de Alta Especialización de Tecnologías de la Información Aplicadas al Márketing, de la misma institución. Experiencia profesional relevante en empresas manufactureras y de servicios. Actualmente se desempeña como docente e investigador a tiempo completo en la Universidad ESAN, en las áreas de márketing electrónico, negocios digitales y eCRM.

### **Blanca R. SANTOS RONCAL**

blanca.santos@hotmail.com      blanca.santos@gmail.com

Magíster en Márketing por la Universidad ESAN, ingeniera de Sistemas por la Universidad Nacional Federico Villarreal, con Diploma de Especialización en Estadística Aplicada por la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) y Certificación Internacional en CRM por Customer Forever / BPT Partners. Experiencia profesional de más de ocho años en áreas de CRM, fidelización de clientes, investigación de mercados y *business intelligence* en los rubros de *retail* financiero y consultoría. Actualmente es jefa de Fidelización de Clientes, Gerencia Corporativa de CRM, Marketing Perú del Grupo Ripley (Retail / Banco).

**Sandra E. SALAZAR MENDOZA**

sandra\_emperatriz@hotmail.com

sandrae.salazarm@gmail.com

salazar\_sandra@cantv.net

Magíster en Márketing por la Universidad ESAN; licenciada en Administración por la Universidad Experimental Nacional Simón Rodríguez (Venezuela), con especialización en Márketing; y administradora industrial por el Centro Venezolano Alemán de Capacitación (Cevac, Venezuela). Desarrollo profesional en el área de márketing y ventas, experiencia en importación, exportación y logística, así como en atención al cliente e intermediación comercial dirigida al *just in time* en entregas. Coordinadora de *leasing*, almacén e inventario, y compras internacionales.

