

EDITORIAL

Rubén Choque Mamani
Editor de la Revista Talento
Universidad Nacional del Oriente

En la era contemporánea, marcada por la digitalización y los constantes cambios en las dinámicas empresariales, explorar nuevas estrategias y conceptos es una necesidad imperante para organizaciones que buscan mantenerse competitivas. En este número de ***Talento Revista de Administración***, nos enfocamos en tres temáticas clave que reflejan esta realidad: el impacto del marketing digital en la atención al cliente, una visión reinterpretada del turismo MICE y el liderazgo transformacional como motor del desempeño empresarial.

En el competitivo sector industrial, el marketing digital ha dejado de ser una herramienta complementaria para convertirse en un pilar fundamental de la gestión empresarial. Un análisis detallado del caso de Tecsur S.A. nos muestra cómo la implementación de estrategias digitales enfocadas en la experiencia del cliente no solo potencia la interacción con los usuarios, sino que también redefine los estándares de atención. Este enfoque, basado en datos, permite anticipar necesidades, personalizar servicios y construir relaciones más sólidas y duraderas. La clave está en entender al cliente como un coproductor de valor, integrando herramientas tecnológicas para una experiencia más dinámica y eficiente.

Del mismo modo, el turismo de reuniones, incentivos, congresos y exposiciones (MICE, por sus siglas en inglés) ha evolucionado más allá de los objetivos transaccionales y logísticos que tradicionalmente lo definían. Desde una perspectiva hermenéutica, se propone una reinterpretación que profundiza en el significado y las experiencias que estos eventos generan para sus participantes. Este enfoque humanista considera el turismo MICE no solo como un motor económico, sino como un espacio para el intercambio cultural, la construcción de redes significativas y la transformación individual. La hermenéutica nos invita a repensar el diseño de estos eventos, priorizando narrativas que conecten a los asistentes con contextos más ricos y resonantes.

Por otro lado, en un entorno empresarial que exige adaptabilidad y visión a largo plazo, el liderazgo transformacional se posiciona como un elemento clave para el éxito organizacional. Este estilo de liderazgo trasciende el enfoque transaccional, inspirando a los equipos a alinear sus objetivos personales con la misión y visión de la empresa. En este contexto, las empresas que adoptan un liderazgo transformacional reportan mejoras significativas en innovación, satisfacción laboral y productividad. No obstante, el reto radica en cultivar líderes que no solo posean habilidades técnicas, sino también una inteligencia emocional que fomente la confianza, la colaboración y el compromiso de sus colaboradores.

Las investigaciones presentadas en esta edición de ***Talento Revista de Administración*** ofrecen una hoja de ruta para aquellos profesionales que buscan anticiparse a las tendencias y construir organizaciones más resilientes y sostenibles.