

El Departamento de Economía, Administración y Mercadología del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente (ITESO), convoca a las personas interesadas en colaborar como **docentes de asignatura** para impartir el Taller de Tecnologías Emergentes: Sistemas de Relacionamiento con Cliente, a participar en el proceso de selección conforme a lo establecido en este documento.

## Tiempos previstos

**Apertura de la convocatoria:** 24 de octubre de 2024.

**Fecha límite para envío de documentos:** 11 de noviembre de 2024.

**Comunicación del resultado del proceso<sup>1</sup>:** 22 de noviembre de 2024.

Se espera que la persona seleccionada se integre durante enero del siguiente año.

## Perfil solicitado

### Indispensable

- Afinidad con [los valores y la propuesta educativa del ITESO](#).
- Grado académico de maestría<sup>2</sup> en mercadotecnia digital, analítica de clientes, ciencia de datos, informática aplicada.
- Apertura y disponibilidad para realizar las actividades y proyectos que la materia a impartir requiera.
- Disposición para implementar los cambios que experimente su campo de conocimiento, su campo de actuación profesional, o el ejercicio de su docencia.
- Compromiso para formarse y actualizarse en lo relativo a su objeto de conocimiento disciplinar, a su docencia, y en aspectos ignacianos, así como para buscar mejorar su desempeño de manera continua.
- Disposición para dialogar de manera colaborativa en equipos multidisciplinares.
- Conocimiento de las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para la educación.
- Experiencia en el uso de sistemas de gestión de aprendizaje (preferentemente Canvas LMS) y plataformas para videoconferencia.
- Capacidad y apertura para impartir asignaturas tanto en modalidad presencial como a distancia.
- Disposición para colaborar en las consultas y encuestas institucionales y en aquellas derivadas de los procesos de acreditación y rankings en los que la universidad participa.
- Dominio de tecnologías y sistemas de gestión de relaciones con el cliente (CRM).

### Deseable

- Dominio acreditado del idioma inglés<sup>3</sup>.
- Experiencia previa en docencia a nivel superior.
- Certificación en CRM como Salesforce, HubSpot, o similares.
- Experiencia en proyectos interdisciplinares relacionados con la mercadotecnia y gestión de clientes.

## Actividades por realizar

- Diseñar el programa de actividades para la(s) asignatura(s) a impartir.
- Conducir las actividades del proceso de enseñanza-aprendizaje.

<sup>1</sup> La evaluación de candidatos se llevará a cabo en un plazo no mayor a un mes hábil.

<sup>2</sup> Con documentación que avale la obtención del grado.

<sup>3</sup> ITP TOEFL nivel B2, equivalente a 550 puntos, o superior. iBT TOEFL con puntuación mínima de 79. International English Language Testing System (IELTS) con calificación mínima de 5.5. Cambridge English: First (FCE) con calificación A, B o C.



- Atender las inquietudes de estudiantes en relación con la asignatura.
- Participar con sus pares en sesiones de preparación, seguimiento, evaluación y autoevaluación.
- Participar en sesiones de inducción, formación y capacitación para mejorar su práctica docente.
- Cuidar la dinámica grupal y, en su caso, coadyuvar en la aplicación de la normatividad vigente.
- Evaluar el proceso de sus estudiantes y ofrecer retroalimentación durante el periodo escolar.
- Aplicar las evaluaciones ordinarias y extraordinarias correspondientes.
- Realizar los registros escolares necesarios y emitir y entregar las calificaciones oficiales ordinarias y extraordinarias en forma adecuada y oportuna.
- Capacitarse en materia docente y profesionalizante de forma continua.

### Descripción y contenido de la(s) asignatura(s)

#### Objetivos de la Asignatura:

- Diseñar la configuración de arranque y la estrategia de operación clave de un sistema de CRM.
- Dar soporte a las actividades comerciales y de mercadotecnia en las organizaciones.
- Desarrollar habilidades prácticas en el uso de CRM.

#### Contenido Temático

##### Tema 1. Introducción al CRM

- Definiciones básicas.
- Estrategias de Customer Knowledge Management (CKM).

##### Tema 2. Definición del Cliente

- Segmentación de clientes y cuentas clave.
- Ciclo de vida del cliente.

##### Tema 3. Marca y Comercialización

- Relación entre marca, productos, servicios y canales de distribución.

##### Tema 4. Operaciones y Automatización en CRM

- Configuración de procesos y flujos automatizados.
- Optimización operativa.

##### Tema 5. Indicadores y Métricas de Desempeño

- Identificación de KPIs.
- Monitoreo mediante dashboards.

##### Tema 6. Implementación y Control de Procesos

- Ejecución y seguimiento de campañas.
- Control de calidad y auditoría de datos.

##### Tema 7. Integración de Sistemas CRM

- Uso de APIs para conectar CRM con otras plataformas.

##### Tema 8. Identificación y Solución de Problemas

- Análisis de problemas en CRM.
- Herramientas y metodologías de solución.

##### TEMA 9. Bases de Datos en CRM

- Diseño y creación de bases de datos de clientes.
- Mantenimiento y mejora continua.

## Procedimiento

1. Los interesados deberán enviar los siguientes documentos en formato electrónico:
  - a. **Currículum Vitae (CV) en formato ITESO** (descargar [aquí](#)).
  - b. **Documentación que compruebe** los estudios realizados<sup>4</sup>, la experiencia profesional, el dominio de los idiomas requeridos o declarados en el CV, entre otros.
  - c. **Cartas de referencias** laborales o académicas (al menos tres).
  - d. **Carta firmada** y dirigida a la Dra. Claudia Ibarra Baidón, Directora del Departamento de Economía, Administración y Mercadología, aceptando participar en esta convocatoria.

El envío de la documentación en formato electrónico es un requisito indispensable para participar en el proceso de selección.
2. La documentación recibida será evaluada por un comité *ex profeso*, conformado principalmente por docentes de planta del ITESO, y por al menos tres personas<sup>5</sup>.
3. Quienes cumplan con el perfil deseado podrán participar en entrevistas y presentar una clase modelo que será evaluada por el comité.
4. Una vez concluido el proceso, el responsable del proceso de selección hará llegar a cada una de las personas participantes la respuesta a su solicitud.
5. La persona que resulte seleccionada deberá entregar, en las fechas establecidas por la Oficina de Personal, toda la documentación probatoria en físico. Incumplir este requisito es motivo para cancelar o suspender el proceso de selección.

La participación en esta convocatoria y el envío de documentación **no implica obligación alguna por parte de la institución a celebrar un contrato**, y el ITESO **se reserva el derecho de declarar desierta la convocatoria** si ninguna de las personas participantes cumple con el perfil deseado.

## Contacto(s) para información

**Nombre(s):** Mtra. Tania Jimena Arroniz Gomezcesar.

**Correo(s):** [taniaarroniz@iteso.mx](mailto:taniaarroniz@iteso.mx)

**Teléfono(s):** +52 333 669 3434 Ext. 4059.

## Contacto para envío de documentación

**Nombre(s):** Mtra. Tania Jimena Arroniz Gomezcesar.

**Correo(s):** [taniaarroniz@iteso.mx](mailto:taniaarroniz@iteso.mx) y [personal@iteso.mx](mailto:personal@iteso.mx)

**Teléfono(s):** +52 333 669 3434 Ext. 4059.

---

<sup>4</sup> Acta de examen o título de estudios de licenciatura y posgrado. En el caso de haber realizado estudios de licenciatura o posgrado en el extranjero que no estén revalidados por la Secretaría de Educación Pública (SEP), el ITESO pondrá la documentación correspondiente a consideración de la Comisión de Revalidación para Fines Internos del ITESO (COREFIN), con el propósito de dictaminar si los estudios tienen validez en México y si el candidato puede pasar a la fase final del proceso de contratación.

<sup>5</sup> Según el perfil solicitado, el comité podrá incluir a profesores de asignatura o expertos invitados.



La información recabada durante el proceso de selección será tratada conforme a lo establecido en nuestro [aviso de privacidad](#)<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> Disponible en <https://datospersonales.iteso.mx>