

ISAAC CRUZ ESTRADA

38 años

Privada Gómez No. 12011,
Col. Sepanal Tijuana B.C., México.
Tel. 664 624 04 98 - Casa
Tel. 664 306 10 19 - Celular
Email: icruz@uabc.edu.mx



Formación académica

- Doctor en Planeación Estratégica para la Mejora del Desempeño (ITSON, 2012-2015).
- Maestro en Administración con énfasis en mercadotecnia (UABC, 2009 – 2010).
- Ingeniero en Sistemas Computacionales (ITCM, 1995 – 2000).

Experiencia académica

- Profesor de Tiempo Completo Ordinario de Carrera Titular Nivel B (Facultad de Turismo y Mercadotecnia UABC). 2016 – Actualmente.
- Coordinador de Tutores (Facultad de Turismo y Mercadotecnia UABC). 2016 – Actualmente.
- Técnico Académico de Carrera Titular Nivel A (Interino), Tiempo Completo (Facultad de Turismo y Mercadotecnia UABC). 2007 - 2016.
- Profesor de Asignatura en la Facultad de Turismo y Mercadotecnia (UABC). 2010 - Actualmente.
- Profesor en la Maestría en Administración (Facultad de Turismo y Mercadotecnia UABC). 2012, 2013 y 2014.
- Colaborador en Cuerpo Académico, Desarrollo Turístico en Formación, 2011 - Actualmente.
- Profesor de Asignatura en la Universidad Sämman de Jalisco, Campus Tijuana. 2014 – Actualmente.
- Coordinador de la Licenciatura en Comercio Exterior y Aduanas en Universidad Sämman de Jalisco, Campus Tijuana. 2012 - 2013.
- Profesor de Asignatura Centro de Estudios Superiores (CECYT). 2007 - 2014.
- Profesor de Asignatura en Universidad UNIVER. 2006 – 2012.

Cursos de apoyo docente

- Taller básico de administración de cursos en Blackboard (Septiembre de 2011).
- Herramienta de evaluación en Blackboard (Junio de 2011).
- La estadística multivariada en la investigación científica (Junio de 2011).
- Elaboración de material didáctico utilizando Hot Potatoes (Junio de 2011).
- Psicología educativa (Julio de 2011).
- Internet libre: herramientas de comunicación para el docente (Enero de 2012).
- Internet libre: fuentes de información y utilerías para la docencia (Enero de 2012).
- Elaboración de artículos científicos y criterios de arbitraje (Junio de 2012).
- Estrategias didácticas apoyadas en TICS (Junio de 2012).
- Bases teóricas de la educación a distancia (Julio de 2012).
- Elaboración de materiales didácticos digitales para la educación a distancia (Diciembre de 2012).
- Evaluación del aprendizaje con enfoque en competencias (Enero de 2013).
- Desarrollo humano: Un enfoque de apoyo para el docente universitario (Junio de 2013).
- Análisis e interpretación de datos de investigación con SPSS (Julio de 2013).
- Elaboración de unidades de aprendizaje con enfoque en competencias, en la modalidad presencial (Agosto de 2013).
- Planeación del proceso enseñanza aprendizaje bajo el modelo de competencias (Diciembre de 2013).
- Curso básico de Blackboard, en la modalidad presencial (Enero de 2014).
- Estrategias didácticas apoyadas en Tecnologías de Información, comunicación y colaboración (Julio de 2015).
- Tics y trabajo colaborativo en la educación (Junio de 2015).
- Blackboard para el trabajo en línea". En la modalidad semipresencial; correspondiente al Programa Flexible de Formación y Desarrollo Docente (Diciembre de 2015).

Cursos no disciplinarios que apoyan el desempeño de las actividades académicas

- Manejo de CPS (Julio de 2009).
- 5S'S (Enero de 2010).
- Montaje de eventos (Octubre de 2011).
- Animación en destinos de ciudad (Octubre de 2011).
- Animación en centros nocturnos (Octubre de 2011).
- Manejo de crisis en hotelería (Octubre de 2011).
- Servicio al cliente en hotelería (Octubre de 2011).
- La caja digital – Estrategias de Marketing Digital (Noviembre de 2014).
- Inglés (gramática, Junio – Agosto de 2015).

Asistencia a congresos y foros académicos

- 1er. Congreso Internacional de Productividad, Competitividad y Capital Humano en las Organizaciones. Facultad de Contabilidad, UABC. Campus Tijuana. Octubre de 2011.
- 1er. Congreso Internacional de Nuevas Tendencias Turísticas. Facultad de Turismo y Mercadotecnia, UABC. Campus Tijuana. Octubre de 2011.
- 6to. Congreso Internacional de la Academia Mexicana de Investigación Turística (AMIT) y VIII Foro Nacional y IV Internacional sobre Turismo en Colima. Octubre de 2012.
- 2do. encuentro Nacional de profesores de mercadotecnia, organizado por la Facultad de Ciencias Socioeconómico Administrativas de la Universidad Autónoma del Carmen. Facultad de Contaduría y Administración UNAM y la Asociación de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración ANFECA. Noviembre de 2012.
- 3er. Congreso Internacional de Productividad, Competitividad y Capital Humano en las Organizaciones. Facultad de Contabilidad, UABC. Campus Tijuana. Septiembre de 2013.
- Congreso Internacional de Nuevas Tendencias Turísticas con énfasis en el “Turismo Gastronómico”. Octubre de 2013.
- 7mo. Congreso Internacional de la Academia Mexicana de Investigación Turística (AMIT) en San Cristóbal de las Casas, Chiapas. Noviembre de 2013.

- Tercer Foro académico de profesores investigadores, con sede en la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, Campus Matehuala. Abril de 2014.
- XVIII Congreso internacional de investigación en ciencias administrativas en Tijuana, B.C., México, (ACACIA 2014). Abril de 2014.
- 8° Congreso Internacional de Turismo en el Caribe: hacia nuevos escenarios del saber turístico, (Universidad de Quintana Roo, Unidad Académica Cozumel Cuerpo Académico de Investigación y Educación para la Competitividad Turística). Junio de 2014.
- 1er. Congreso de Investigación Turística (CIT). La administración como promotor de innovación y desarrollo en las organizaciones Turísticas. Noviembre de 2014.
- Cuarto Foro académico de profesores investigadores, con sede en la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, Campus Matehuala. Abril de 2015.
- V Congreso Internacional de Productividad Competitividad y Capital Humano en las Organizaciones. Facultad de Turismo y Mercadotecnia, UABC. Campus Tijuana. Septiembre de 2015.

Asistencia a conferencias

- Conferencia Magistral, “El matrimonio cualitativo-cuantitativo: Los métodos mixtos, la perspectiva actual en la Investigación, UABC. Campus Tijuana. Octubre de 2011.
- Conferencia, “Innovación en Modelo de Negocios para la Competitividad”, UABC. Campus Tijuana. Octubre de 2011.
- Conferencia, Mercadotecnia en las redes sociales y su beneficio en el Turismo. Facultad de Turismo y Mercadotecnia, UABC. Campus Tijuana. Octubre de 2011.
- Conferencia, Acciones de Baja California para Posicionar a México como Potencia Mundial del Turismo. UABC. Campus Tijuana. Octubre de 2011.
- Conferencia, Hospitalidad y Servicio al Cliente en la Hotelería, UABC. Campus Tijuana. Octubre de 2011.
- Conferencia, Impacto de la Gastronomía en la Actividad Turística, UABC. Campus Tijuana. Octubre de 2011

- Conferencia, Turismo como actividad primordial para el desarrollo de un país. Octubre de 2011.
- Conferencia, Visión de Latinoamérica en turismo de reuniones. Octubre de 2011
- Conferencia, del Minarete al 2034. Septiembre de 2012.
- Conferencia, Tendencias globales de capital humano. Septiembre de 2013.
- La animación como factor de competitividad en el sector Turismo. UABC. Campus Tijuana. Septiembre de 2015.
- La calidad-precio en la triangulación entre satisfacción, recolección y lealtad del visitante internacional a los destinos de Baja California. Campus Tijuana. Septiembre de 2015.

Ponencia en coloquios estatales

- Identificar los patrones de uso de Internet en estudiantes de la licenciatura en mercadotecnia de la FTM de la UABC. 3er coloquio estatal de administración, Facultad de Contabilidad, UABC. Campus Tijuana. Junio de 2011.

Ponencias en foros y congresos nacionales e internacionales

- Internet como herramienta de competitividad en los futuros profesionistas en mercadotecnia de la FTM de la UABC – Procomcap. Octubre de 2011.
- La ineficiente comunicación con el mercado: un problema de competitividad de las MIPYMES turísticas – AMIT. Octubre de 2012.
- Las tecnologías de Información y comunicación como herramientas en los estudiantes de la licenciatura en mercadotecnia, de la Facultad de Turismo y Mercadotecnia de la UABC – ANFECA. Noviembre de 2012.
- La comunicación eficiente con el mercado a través del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (Tics), Procomcap. Septiembre de 2013.
- El marketing relacional a través de las tecnologías de información y comunicación en las MIPYMES Turísticas de la ciudad de Tijuana B.C. - AMIT. Noviembre de 2013
- Turismo médico: un segmento a considerar en los desplazamientos turísticos en Tijuana Baja California, México, 3er. Foro académico. UASLP Campus Matehuala. Abril de 2014.

- Propuesta para la implementación de un programa de gestión de relaciones con el cliente (CRM), para la mejora del desempeño de una microempresa de la zona Noroeste de México - ACACIA. Abril de 2014.
- Apropiación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's), para desarrollar proyectos emprendedores - ACACIA. Abril de 2014.
- Factores que inciden en la competitividad de la oferta de turismo médico en una región binacional: el caso de Tijuana, México, OMT. Mayo de 2014.
- Identificación y análisis de las estrategias de marketing con redes sociales en hoteles de cuatro y cinco estrellas en la ciudad de Tijuana, Baja California, 8vo. Congreso Internacional de Turismo en el Caribe en la Universidad de Quintana Roo. Junio de 2014.
- El CRM como estrategia de negocio y su influencia en la mejora del proceso de mercadotecnia y en el desarrollo de una empresa de servicios turísticos de Tijuana, B.C., México. Congreso de Investigación Turística, Tijuana Baja California. Noviembre de 2014.
- Plan Estratégico Mega, para Una Empresa de Servicios Turísticos de la Ciudad de Tijuana, Baja California, México. 4to. Foro Académico. UASLP Campus Matehuala. Abril de 2015.
- Cultura organizacional para mejorar el desempeño en la gestión de relaciones con el cliente (CRM) en una empresa de servicios turísticos. Procomcap. Septiembre de 2015.
- Análisis de la gestión empresarial y factores de competitividad en las empresas hoteleras de cuatro y cinco estrellas de Tijuana, Baja California, México. XI Foro Internacional de Turismo "Lic. Guillermo Díaz Zamorano". Competitividad, Sustentabilidad, Innovación: Logros y retos del turismo. Septiembre de 2015.
- Uso de tecnologías en estudiantes de gestión turística de una institución pública universitaria. XI Foro Internacional de Turismo "Lic. Guillermo Díaz Zamorano". Competitividad, Sustentabilidad, Innovación: Logros y retos del turismo. Septiembre de 2015.
- Importancia del Diseño Organizacional de una Empresa dentro de la Mercadotecnia Estratégica; caso específico Caffé Sorpreso, Congreso Global de Administración y Finanzas en San José, Costa Rica. Mayo 2014.

- Seguimiento de la responsabilidad social corporativa en las empresas de Baja California, México, Congreso de Administración y Finanzas en San José, Costa Rica. Mayo 2014.

Autor y/o coautor en extenso de memorias en congresos nacionales

- Internet como herramienta de competitividad en los futuros profesionistas en mercadotecnia, de la FTM de la UABC. Cruz, Valladares y Ramírez (2011). Congreso Procomcap.
- La ineficiente comunicación con el mercado: un problema de competitividad de las MIPYMES turísticas. Galindo, Cruz y Valderrama (2012). Congreso AMIT
- La comunicación eficiente con el mercado a través del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación. Cruz, Valderrama y Flores (2013). Congreso Procomcap.

Autor y/o coautor en extenso de memorias en congresos internacionales

- Importancia del Diseño Organizacional de una Empresa dentro de la Mercadotecnia Estratégica; caso específico Caffè Sorpreso. Perusquia, Villalón, López, Valladares, Ramírez, Cruz, Pérez y Galindo (2013). Congreso IBFR.
- Seguimiento de la responsabilidad social corporativa en las empresas de Baja California, México, Congreso de Administración y Finanzas en San José Costa Rica, Mayo 2014. Perusquia, Villalón, López, Valladares, Ramírez, Cruz, Zárate y Ahumada (2013). Congreso IBFR.

Autor y/o coautor en capítulos de libros

- Turismo médico: un segmento a considerar en los desplazamientos turísticos en Tijuana Baja California, México. Valle, Cruz y Flores (2014). Tendencias de Marketing para la innovación.
- Propuesta para la implementación de un programa de gestión de relaciones con el cliente (CRM). Cruz, Lagarda y Valle (2014). Administración, gestión de la innovación y desarrollo sustentable (ACACIA).

- Apropiación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's), para desarrollar proyectos emprendedores. Galindo, Cruz y Ahumada (2014). Administración, gestión de la innovación y desarrollo sustentable (ACACIA).
- El CRM como estrategia de negocio y su influencia en la mejora del proceso de mercadotecnia y en el desarrollo de una empresa de servicios turísticos de Tijuana, B.C., México. Cruz, Valle y Pérez (2014). La Administración como Promotor de Innovación y Desarrollo en las Organizaciones Turísticas.
- El Marketing Relacional a través de las Tecnologías de la Información y Comunicación como Factor para la Competitividad de las MIPYMES Turísticas. Cruz, Valderrama y Flores (2014). Innovación Turística para el Desarrollo Turístico.
- Hábitos de estudio y manejo de Tics en universitarios de la Facultad de Turismo y Mercadotecnia, de la UABC. Valle, Cruz, Lobo y Miranda (2014). Usos y Hábitos de Estudio, Manejo de Tics y Redes Sociales en Universitarios Latinoamericanos.
- Plan Estratégico Mega, para una Empresa de Servicios Turísticos de la Ciudad de Tijuana, Baja California, México. Cruz, Valle, Lobo y Miranda (2015). Mercadotecnia, soluciones a problemas locales y regionales.
- Análisis de los Factores Competitivos de las Empresas Hoteleras de Cuatro y Cinco Estrellas en Tijuana, Baja California, México. Valle, Cruz, Flores y Pérez (2015). Mercadotecnia, soluciones a problemas locales y regionales.
- Cultura organizacional para mejorar el desempeño en la gestión de relaciones con el cliente (CRM) en una empresa de servicios turísticos. Cruz, Valle y Lobo (2015). Turismo y Mercadotecnia para un México competitivo.
- Eficiencia de las estrategias con redes sociales implementadas por los hoteles de cuatro y cinco estrellas de Tijuana, Baja California. Miranda, Ruiz y Cruz (2015). Sector Hotelero en Tijuana, Baja California, México. Una aproximación a los factores de desarrollo y competitividad de la hotelería.
- Acercamiento a los factores estratégicos del sector hotelero desde la perspectiva de la competitividad sistémica. Valle, Flores y Cruz (2015). Una aproximación a los factores de desarrollo y competitividad de la hotelería.

Autor y/o coautor en revista indexada

- Estrategias de marketing con redes sociales en hoteles de cuatro y cinco estrellas en la ciudad de Tijuana Baja California. Miranda, Cruz, Valle y Flores (2015). Revista Teoría y Praxis, Número Especial, Marzo 2015, de la División de Desarrollo Sustentable de la Universidad de Quintana Roo
- Plan de mercadotecnia para la mejora del desempeño de una empresa de venta de café, de la ciudad de Tijuana, Baja California, México. Cruz, Lagarda y Miranda (2015). Revista Nacional de Administración • Volumen 6 (1): 81-103 Enero - Junio, 2015.
- Sistema de mejora continua para el proceso CRM de una empresa de servicios. Cruz, Lagarda y Miranda (2015). Revista 3C Empresa Investigación y pensamiento crítico. Edición No. 24, Volumen 4, No. 4 - 2015.

Participación en eventos regionales, nacionales e internacionales

- Participación como miembro del comité organizador del congreso nacional de educación turística, CONAET – AMESTUR 2009.
- Integrante del comité organizador del primer coloquio de responsabilidad social de las organizaciones, celebrado en la Facultad de Turismo y Mercadotecnia. Diciembre de 2012.
- Integrante del comité organizador del segundo coloquio de responsabilidad social de las organizaciones, celebrado en la Facultad de Turismo y Mercadotecnia. Diciembre de 2013.
- Comentarista en XVIII Congreso internacional de investigación en ciencias administrativas (ACACIA -2014), mesa Gestión de la Innovación y la Tecnología.
- Evaluador de trabajos del 8vo Congreso Internacional Academia Mexicana de Investigación Turística (AMIT) en 2014.
- Evaluador de ponencias de primer congreso de investigación turística (CIT) en 2014.
- Árbitro en el dictamen del libro "La Administración como promotor de innovación y desarrollo en las Organizaciones Turísticas". El cual fue publicado en formato e-book por editorial UABC, con el ISBN 978-0-9908236-7-4.

- Coordinador de registro en el 1er. Congreso de Investigación Turística (CIT). La administración como promotor de innovación y desarrollo en las organizaciones Turísticas. Noviembre de 2014.
- Coordinador de mesas de trabajo en el V Congreso Internacional de Productividad Competitividad y Capital Humano en las Organizaciones. Facultad de Turismo y Mercadotecnia, UABC. Campus Tijuana. Septiembre de 2015.

Miembro de asociación

- Miembro asociado de la Academia mexicana de Investigación turística A.C. (AMIT).
- Miembro de la red Interamericana de Docentes e Investigadores Universitarios en Mercadotecnia, Administración, Comunicación y Turismo: RIDUMACT.

Elaboración y actualización de unidades de aprendizaje

- Elaboración de la unidad de aprendizaje: Diseño Gráfico para la Licenciado en Mercadotecnia (2010).
- Elaboración de la unidad de aprendizaje: Análisis de Mercados para la Licenciatura en Mercadotecnia (2012).
- Desarrollo organizacional de las empresas y organismos turísticos (2015).
- Métodos para la toma de decisiones en empresas turísticas (2015).

Distinciones internas

- Marito académico, en la primera generación de la **Maestría en Administración con Énfasis en Mercadotecnia. Facultad de Turismo y Mercadotecnia, UABC. Campus Tijuana. Agosto de 2011.**

Labor docente

UABC - Facultad De Turismo y Mercadotecnia (UABC)

Tiempo en la institución: Agosto de 2007 – actualmente.

Materias impartidas a nivel licenciatura

- Estadística Aplicada al Turismo.
- Estadística Aplicada a la Mercadotecnia.
- Administración Estratégica.
- Análisis de Mercados.
- Metodología de la Investigación.
- Administración de las relaciones con los clientes (CRM).
- Investigación de mercados.
- Diseño Gráfico.
- Mercadotecnia Digital.
- Investigación de Mercados.

UABC - Maestría en Administración con Énfasis en Mercadotecnia

- Estadística
- Investigación de Mercados

Universidad Samann de Jalisco, Campus Tijuana

Tiempo en la institución: Abril de 2014 – actualmente.

Materias impartidas a nivel licenciatura

- Sistemas de información de mercadotecnia (SIM).
- Dirección estratégica I.
- Calidad Total.
- Seminario de Investigación Administrativa I.
- Seminario de Investigación Administrativa II.
- Investigación de Mercados.
- Investigación y Acción.

Centro de Estudios Superiores (CECYT)

Tiempo en la institución: Agosto de 2007 - Abril de 2014.

Materias impartidas a nivel licenciatura:

- Estadística I y II.
- Informática I y II.
- Matemáticas II.
- Edición de Imagen y Sonido.
- Informática aplicada a la educación.
- Diseño y producción digital.
- Diseño gráfico.
- Investigación de Mercados.
- Control de calidad.

Universidad UNIVER - UNEA (Plantel Pedregal)

TIEMPO EN LA INSTITUCIÓN: Enero de 2010 - Agosto 2012.

MATERIAS IMPARTIDAS A NIVEL LICENCIATURA:

- Estadística descriptiva.
- Estadística Inferencial.
- Teoría de la medición.
- Estadística Aplicada a la Mercadotecnia.
- Álgebra.

Universidad UNIVER (Plantel la Mesa)

PUESTO DESEMPEÑADO: Docente.

TIEMPO EN LA EMPRESA: Septiembre 2006 - Agosto de 2009.

MATERIAS IMPARTIDAS A NIVEL LICENCIATURA:

- Programación Visual.
- Electricidad y Magnetismo.
- Calculo I.
- Páginas Web.
- Multimedia.
- Seminario de desarrollo de proyectos.
- Informática I y II (Corel Draw, Flash).

Atención a alumnos de nuevo ingreso en UABC

- Impartición del curso propedéutico de Introducción a las matemáticas a estudiantes de nuevo ingreso, Agosto de 2010. Facultad de Turismo y Mercadotecnia de la UABC.
- Impartición del curso propedéutico de Introducción a las matemáticas a estudiantes de nuevo ingreso, Enero de 2011. Facultad de Turismo y Mercadotecnia de la UABC.
- Participación en el curso de Inducción, dirigido a estudiantes de nuevo ingreso, Enero de 2011. Facultad de Turismo y Mercadotecnia de la UABC.
- Diseño del curso de nivelación de matemáticas, dirigido a estudiantes de nuevo ingreso, Agosto de 2012 – Facultad de Turismo y Mercadotecnia de la UABC.
- Impartición del curso de nivelación de matemáticas a estudiantes de nuevo ingreso, Agosto 2012. Facultad de Turismo y Mercadotecnia de la UABC.
- Participación en el curso de Inducción, dirigido a estudiantes de nuevo ingreso, Enero de 2013. Facultad de Turismo y Mercadotecnia de la UABC.
- Impartición del curso de Nivelación de matemáticas, dirigido a estudiantes de nuevo ingreso, Enero de 2013. Facultad de Turismo y Mercadotecnia de la UABC.
- Impartición del curso de nivelación de matemáticas, dirigido a estudiantes de nuevo ingreso, Agosto de 2013. Facultad de Turismo y Mercadotecnia de la UABC.
- Impartición del curso de nivelación de matemáticas, dirigido a estudiantes de nuevo ingreso, Enero de 2014. Facultad de Turismo y Mercadotecnia de la UABC.
- Impartición del curso de nivelación de matemáticas, dirigido a estudiantes de nuevo ingreso, Agosto de 2014. Facultad de Turismo y Mercadotecnia de la UABC.
- Impartición del curso de nivelación de matemáticas, dirigido a estudiantes de nuevo ingreso, Enero de 2015. Facultad de Turismo y Mercadotecnia de la UABC.
- Impartición del curso de nivelación de matemáticas, dirigido a estudiantes de nuevo ingreso, Agosto de 2015. Facultad de Turismo y Mercadotecnia de la UABC.

Experiencia profesional en el sector empresarial

Transportes y Autobuses del Pacifico S.A. DE C.V (TAP)

Puesto Desempeñado: Jefe Regional de Sistemas.

Tiempo en la Empresa: Octubre de 2002 - Agosto de 2007.

Actividades desempeñadas

- Gestión de los servicios de tecnológicos, Redes y Comunicaciones en Tijuana, Mexicali, San Luís Río Colorado, Sonoyta y Caborca.
- Coordinación de la instalación de redes (cableados estructurados, configuraciones, instalaciones de equipo en red, incorporación de los equipos a los sistemas de la empresa).
- Capacitación de personal administrativo.
- Gestión de informes de ventas y recursos de las unidades terrestres de la organización.