



UNIVERSIDAD DE  
COSTA RICA

**EAN**

Escuela de  
**Administración de  
Negocios**

## Programa de Curso

# DN-0424 Gerencia de Mercadeo

### La Escuela de Administración de Negocios.

Fundada en 1943, es una de las escuelas con mayor trayectoria en Costa Rica y Centroamérica en la formación de profesionales de alto nivel en las carreras de Dirección de Empresas y Contaduría Pública. Cuenta con un equipo de docentes altamente capacitado, así como un currículum actualizado según las necesidades actuales del mercado. A partir de junio 2016, el SINAES otorgó acreditación de ambas carreras a la Sede Rodrigo Facio.

#### Misión

Promover la formación humanista y profesional en el área de los negocios, con ética y responsabilidad social, excelencia académica y capacidad de gestión global, mediante la docencia, la investigación y la acción social, para generar los líderes y los cambios que demanda el desarrollo del país.

#### Visión

Ser líderes universitarios en la formación humanista y el desarrollo profesional en la gestión integral de los negocios, para obtener las transformaciones que la sociedad globalizada necesita para el logro del bien común.

#### Valores Humanistas

Ética      Tolerancia      Solidaridad  
Perseverancia      Alegría

#### Valores Empresariales

Innovación      Liderazgo      Excelencia  
Trabajo en Equipo      Emprendedurismo  
Responsabilidad Social

**Una larga trayectoria de excelencia...**





PROGRAMA DEL CURSO  
**DN-0424 GERENCIA DE MERCADEO**  
**III CICLO 2020**

**DATOS DEL CURSO**

**Carrera (s):** Dirección de Empresas  
**Curso del X ciclo del Plan de Estudios.**  
**Requisitos:** DN-0526 Comportamiento del Consumidor  
**Correquisitos**

**Créditos** 3

<b>Horas de teoría:</b> 3 horas	<b>Horas de práctica:</b> horas	<b>Horas de laboratorio:</b> horas
---------------------------------	---------------------------------	------------------------------------

**PROFESORES DEL CURSO**

GR	Docente	Horario	Aula	Horario de Atención*
<b>SEDE RODRIGO FACIO</b>				
01	MAE. Alejandra López Rosales	<b>K y J: 18 a 20:50</b>		K: 15:30 a 17:00

\*A solicitud del estudiante, el profesor podrá atender consultas según la hora, lugar y día acordado para cada caso particular, dentro del marco de la normativa de la Universidad de Costa Rica.

**DESCRIPCIÓN DEL CURSO**

Gerencia de Mercadeo es un curso que provee a los estudiantes los fundamentos teóricos y las buenas prácticas del marketing moderno, que trasciende los modelos centrados en producto y consumidor y se enfoca en visualizar a los clientes como seres íntegros cuyas necesidades van más allá del consumismo. Este esquema muestra tendencias relacionadas con un entorno tecnológico de desarrollo constante y el marketing de colaboración que conlleva una mayor participación de los consumidores, incluso la comunicación se vuelve cada vez más horizontal, de un consumidor a otro.

La Dirección de Marketing es el arte y la ciencia de elegir mercados meta y de obtener, mantener y aumentar clientes mediante la generación, entrega y comunicación de mayor valor para el cliente, con base en un concepto holístico que reconoce el alcance, la amplitud, la interdependencia y la complejidad de las actividades de marketing que reconocer cuatro componentes importantes: marketing de relaciones, marketing integrado, marketing interno y desempeño del marketing.

Se busca que los estudiantes de las carreras de Dirección de Empresas y Contaduría Pública estén preparados en las áreas técnicas de mercadeo y ventas; asimismo, que desarrollen el espíritu emprendedor, con sentido de la ética y la responsabilidad social, que se desempeñen y tomen decisiones considerando valores como la solidaridad, la tolerancia y la perseverancia, y destrezas tales como la





comunicación asertiva y el trabajo en equipo. Durante el curso, los estudiantes deben dirigir su actuar acorde con dichos valores y competencias, y aplicarlos en el diseño de un proyecto de una idea de negocios. Es un curso bimodal.

## II. OBJETIVO GENERAL

Brindar al estudiante las herramientas y modelos del marketing moderno que potencian el desarrollo de marcas fuertes y clientes leales, para contribuir en la construcción del valor de la empresa.

## III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Integrar la ética y la responsabilidad social en el análisis del contenido programático del curso, y profundizar en el diálogo y la reflexión sobre los valores de solidaridad, tolerancia y perseverancia, así como sobre la importancia de desarrollar y aplicar las competencias de comunicación asertiva y trabajo en equipo.
2. Comprender los retos de la gerencia de mercadeo en las nuevas realidades de los países, los mercados y los consumidores.
3. Entender la creación de valor y ventaja competitiva en el contexto del mundo VICA.
4. Esclarecer el sentido de propósito y los valores para llevar las marcas a nuevos estándares
5. Conocer el contexto y tendencias tecnológicas que están cambiando la forma de hacer mercadeo.
6. Estudiar el nuevo esquema de la mezcla de marketing y su relación con el concepto de marketing holístico.
7. Establecer la importancia y proveer herramientas para el proceso de implementación y control del plan y las estrategias de Marketing.

## IV. CONTENIDO PROGRAMÁTICO

En el curso se desarrollarán los siguientes temas:

### TEMA 1. Comprensión de la Dirección de Marketing

- Definición de Marketing para las nuevas realidades
- El mundo VICA de los negocios
- Desarrollo de planes y estrategias de Marketing
- Desarrollo de la ventaja competitiva

### TEMA 2. Creación de valor y satisfacción del cliente

- Descubriendo las oportunidades del mercado
- Definición de mercados meta





- El buyer-persona. Arquetipos de Clientes
- Creación del capital de marca
- El uso del Storytelling (narrativas e historias de marca)

#### TEMA 4. Economía de los Servicios

- Introducción a la Economía de la Experiencia
- Desarrollo de los productos de servicios: Modelo de la Flor de Servicio
- Diseño y gestión de la Experiencia del Cliente: Customer Journey Map

#### TEMA 3. Entrega de Valor

- Canales integrados de Marketing
- La nueva realidad omnicanal

#### TEMA 5. Comunicación de Valor

- Diseño de comunicaciones integradas de Marketing
- Administración de las comunicaciones masivas y las comunicaciones personales
- Marketing Digital

#### TEMA 6. Tópicos de Marketing para el éxito

- Implementación y control del Marketing
- Estrategias de Marketing post pandemia CoVid

## V. ASPECTOS METODOLÓGICOS

- a. El personal docente y la población estudiantil desarrollarán las clases dentro de un ambiente de tolerancia, respeto y comunicación asertiva. El profesorado promoverá el trabajo en equipo, en un plano de igualdad de oportunidades y sin discriminación de ninguna especie de forma tal que se garantice un ambiente de diálogo y libre expresión de las ideas y opiniones.
- b. Los estudiantes deberán leer con antelación los capítulos y las lecturas asignadas para cada sesión, con el objetivo de orientar la discusión hacia la aplicación de los conceptos y teorías en la práctica empresarial costarricense.
- c. Este es un curso de modalidad virtual alta. El profesor(a) utilizará la plataforma de Mediación Virtual para poner a disposición de los estudiantes el programa y los materiales del curso, realizar las evaluaciones, realizar foros y casos, emitir comunicados a los estudiantes y programar la entrega de tareas, asignaciones, proyectos y trabajos de investigación. El profesor(a) usará la plataforma Zoom para la realización de las clases sincrónicas y para facilitar la interacción del profesor y los estudiantes durante el horario de lecciones y de atención de consultas.
- d. Es posible realizar la grabación de las clases virtuales sincrónicas en formatos de audio y video, en cuyo caso el profesor(a) lo indicará en cada sesión, con la finalidad de que los estudiantes decidan si desean o no ingresar a la sesión con su audio y video.





- e. Como parte de las lecturas de apoyo a los temas que se desarrollan en cada clase, se utilizarán lecturas en idioma inglés. El objetivo principal de utilizar material en inglés es la comprensión de lectura. Debido a que en los grupos hay estudiantes con diferente nivel lingüístico, los reportes y presentaciones para revisar el material leído se realizan en idioma español.
- f. Los estudiantes experimentarán la dinámica de casos y ejercicios para comprender la construcción de los análisis de situación y la generación de *insights* que alimentan el diseño de las estrategias y actividades de mercadeo en la empresa.
- g. Los trabajos de investigación asignados de forma individual o grupal complementarán el material de clase y llevarán al estudiante a conocer y analizar diferentes ángulos de los temas centrales y otros afines al contenido del curso.
- h. En la primera sesión se conformarán equipos de trabajo de máximo 5 integrantes, entregando una lista al profesor con los nombres de los integrantes del equipo e identificando al coordinador(a) del grupo.
- i. El proyecto de investigación final, así como las asignaciones y casos, deberán de tomar en cuenta y reflejar los siguientes aspectos:
  - Uso adecuado de las fuentes de información y de las metodologías de investigación.
  - Evidencia de una adecuada investigación y preparación.
  - Profundidad y amplitud en el análisis y la reflexión, así como capacidad de síntesis.
  - Uso adecuado de las habilidades de comunicación, sin errores gramaticales y de ortografía.
  - Buena presentación gráfica.

#### **Objetivos de los aspectos metodológicos**

- a. Fomentar el aprendizaje colaborativo
- b. Comprender y aplicar los conceptos teóricos clave
- c. Afianzar la capacidad de investigación, tanto bibliográfica como de campo
- d. Fortalecer las competencias de trabajo en equipo y comunicación
- e. Fomentar el desarrollo del pensamiento crítico y la generación de *insights* del consumidor como insumo para la toma de decisiones
- f. Fortalecer la comprensión de materiales técnicos en otro idioma.

#### **Objetivos de las competencias Éticas**

- a. Fomentar el respeto entre los compañeros, en la relación profesor-estudiante y demás miembros de la comunidad universitaria.
- b. Fortalecer la responsabilidad en el cumplimiento de tareas y compromisos.
- c. Alentar procesos de toma de decisiones que contribuyan al consumo responsable y el desarrollo sostenible

A través de los siguientes componentes de la evaluación, en lo que resulte pertinente en cada uno de los temas, se integrarán aspectos sobre ética, responsabilidad social y emprendedurismo. También se tomará en consideración la aplicación de los valores y competencias referidos en la descripción del curso.





## VI. SISTEMA DE EVALUACIÓN

Rubro	Porcentaje	Contenido
Pruebas cortas y asignaciones individuales.	30%	ensayos
Casos, foros y otras actividades grupales	30%	
Trabajo final de investigación (grupal) escrito y presentación oral	40%	Ver Anexo I: Guía del trabajo final de investigación
<b>NOTA</b>	<b>100%</b>	

### a. Pruebas cortas y tareas individuales (30%).

El material asignado será valorado en forma individual durante la sesión a través de una prueba corta o ejercicio individual, en el momento que el profesor considere pertinente. El profesor podrá asignar tareas relacionadas con la temática del curso, que contribuyan a la discusión y desarrollo en clase. Incluye asignaciones sobre lecturas en inglés.

Los exámenes de reposición se registrarán según el Art. 24 del Reglamento Académico. Únicamente se reponen las pruebas a quienes hayan tenido ausencia justificada, de acuerdo con lo estipulado en el Reglamento de Vida Estudiantil.

### b. Casos, foros y actividades grupales (30%)

El desarrollo grupal de casos prácticos permitirá la aplicación de los contenidos teóricos a un contexto empresarial y fomentará la habilidad de toma de decisiones del estudiante. Los foros y otras dinámicas grupales tienen como objetivo la discusión y la argumentación para construir conjuntamente la aplicación de las teorías y conceptos a la realidad de los mercados y las estrategias empresariales.

### c. Proyecto final de investigación (40%)

El Proyecto de Investigación es un mecanismo que facilita el proceso enseñanza – aprendizaje al permitirle al estudiante relacionar los conceptos teóricos adquiridos en el curso, con la realidad de las organizaciones. El propósito del proyecto es proponer un plan de mercadeo para una marca de productos de alguna empresa mediana o grande. Cada grupo deberá presentar un informe de avance en las sesiones 08 y 12 con los puntos indicados en la Guía para el Proyecto Final de Investigación. (Anexo I). La entrega del documento escrito final y las exposiciones será en la sesión 16. La presentación oral del trabajo de investigación se evalúa al estudiantado presente en la exposición. No es posible realizar reposición de presentaciones orales.





**VII. CRONOGRAMA**

SEMANA	FECHA	Materiales/Actividades
1	K 5 Enero	<p><b>Temas: Introducción al curso. Perspectiva general del Marketing.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Motivación del curso. Presentación del programa.</li> <li>Introducción a la Dirección de Marketing para las nuevas realidades</li> <li>El mundo VICA de los negocios</li> <li>Explicación del proyecto de investigación. Grupos de trabajo.</li> </ul> <p>Dinámica en clase</p>
2	J 7 Enero	<p><b>Tema. La Dirección de Marketing</b></p> <p><u>Lecturas asignadas:</u></p> <p>+ Kotler Cap. 1. Comprensión de la Dirección de Marketing + Kotler Cap. 2. Desarrollo de estrategias y planes de marketing</p>
3	K 12 Enero	<p><b>Tema. Descubriendo las oportunidades del mercado</b></p> <p><u>Lecturas asignadas:</u></p> <p>+ Kotler Cap. 3. Recopilación de información y pronósticos de demanda + Ferrel Cap. 4. Desarrollo de ventaja competitiva y enfoque estratégico</p> <p>Actividad en grupo: Mini caso sobre ventaja competitiva</p>
4	J 14 Enero	<p><b>Tema. Creación de valor y satisfacción del cliente (Asincrónica)</b></p> <p><u>Lectura asignada:</u></p> <p>+ Kotler Cap. 5. Creación de relaciones de lealtad de largo plazo + Lectura inglés: What is net promoter score? <a href="https://www.qualtrics.com/experience-management/customer/net-promoter-score/">https://www.qualtrics.com/experience-management/customer/net-promoter-score/</a></p> <p>Entrega Tarea individual: Ensayo de análisis lectura en inglés.</p> <p>Actividad: Foro virtual asincrónico <i>*Presentar al profesor propuesta de la empresa para el trabajo final</i></p>
5	K 19 Enero	<p><b>Tema. Definición de Mercados Meta. El buyer-persona</b></p> <p><u>Lecturas asignadas:</u></p> <p>+ Kotler Cap. 9. Identificación segmentos de mercado y mercados meta + Buyer persona: el factor clave en tu estrategia de marketing y ventas: <a href="https://www.inboundcycle.com/buyer-persona">https://www.inboundcycle.com/buyer-persona</a> + Arquetipos de clientes</p> <p>Actividad en grupo: Ejercicio sobre Arquetipos</p>
6	J 21 Enero	<p><b>Tema. Creación del capital de marca</b></p> <p><u>Lecturas asignadas:</u></p> <p>+ Kotler Cap. 10. Diseño de posicionamiento de marca + El uso del Storytelling (narrativas de marca). + Video Storytelling:</p>





SEMANA	FECHA	Materiales/Actividades
		<p>Actividad en clase: Ejercicio sobre narrativa de marca</p> <p>Tarea grupal para entregar el jueves 28 de enero: Video (storytelling)</p>
7	K 26 Enero	<p><b>Tema. Introducción a los servicios y la economía de la experiencia.</b> <u>Lectura asignada:</u> + Kotler Cap. 14. Diseño y administración de servicios + Customer Experience: a) La Experiencia de Cliente desde la perspectiva de la marca, pgs 21-28. b) El rol del empleado en la Experiencia de Cliente, pgs 50-55.</p> <p>Video: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=SpvQj-tVZOU">https://www.youtube.com/watch?v=SpvQj-tVZOU</a> Lectura de caso para trabajar en clase: Caso Shouldice Hospital</p>
8	J 28 Enero	<p><b>Tema 1. Creación del capital de la marca.</b> <u>Lectura asignada:</u> + Kotler Cap. 11. Creación del capital de marca</p> <p>Entrega del video para Storytelling Entrega: Informe #1 de avance trabajo final</p>
9	K 2 Febrero	<p><b>Tema 1. Desarrollo de productos de servicios: Modelo de la Flor del Servicio (Asincrónica)</b> <u>Lecturas asignadas:</u> + Lovelock. Cap. 4. Distribución de los servicios a través de canales físicos y electrónicos. Pizza Hut: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=6M_gQX-VjI0&amp;t=16s">https://www.youtube.com/watch?v=6M_gQX-VjI0&amp;t=16s</a> Amazon Go: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=G2rhuXR19UA">https://www.youtube.com/watch?v=G2rhuXR19UA</a> Actividad individual: Ejercicio sobre la Flor del Servicio.</p>
10	J 4 Febrero	<p><b>Tema. Gestión de la Experiencia del Cliente: Customer Journey Map.</b> <u>Lecturas asignadas:</u> + Customer Journey Map Práctica Grupal en clase: Caso Malawi's Pizza</p>
11	K 9 Febrero	<p><b>Tema. Comunicación de valor (Asincrónica)</b> <u>Lecturas asignadas:</u> + Kotler Cap. 19. Diseño y administración de las comunicaciones integradas de marketing. + Kotler Cap. 20. Administración de las comunicaciones masivas Práctica individual. Caso Snickers</p>
12	J 11 Febrero	<b>Tema. Marketing Digital</b>





SEMANA	FECHA	Materiales/Actividades
		<p><u>Lecturas asignadas:</u>            + Cómo lanzar una campaña de Inbound Marketing            + Inbound Marketing  <a href="http://increnta.com/es/blog/que-es-el-inbound-marketing/">http://increnta.com/es/blog/que-es-el-inbound-marketing/</a>            + Permission Marketing  <a href="https://blog.hotmart.com/es/permission-marketing/#">https://blog.hotmart.com/es/permission-marketing/#</a>            + La rueda dorada del marketing digital  <a href="https://www.youtube.com/watch?v=xFPAsJIQQSQ">https://www.youtube.com/watch?v=xFPAsJIQQSQ</a>            Entrega: Informe #2 avance de trabajo final</p>
	K 16 Febrero	<p><b>Tema 1. Canales integrados de Marketing. (Asincrónica)</b>  <u>Lecturas asignadas:</u>            + Kotler Cap. 17. Diseño y administración de canales integrados            + Omnicanalidad: <a href="https://www.genwords.com/blog/omnicanalidad">https://www.genwords.com/blog/omnicanalidad</a>            + Video: <a href="https://youtu.be/2ovjCqh9yhM">https://youtu.be/2ovjCqh9yhM</a>            Actividad: Foro virtual en Mediación</p>
14	J 18 Febrero	<p><b>Tema. Estrategias de Marketing Post Pandemia</b>            + <u>Lectura en inglés:</u> Reimagining Market in the next normal. McKinsey            + Lectura adicional a definir con base en evolución contexto Pandemia            Entrega Tarea: Ensayo individual de análisis lectura en inglés.</p>
15	K 23 Febrero	<p><b>Tema 1. Implementación y Control del Marketing. Cierre del curso.</b>  <u>Lecturas asignadas:</u>            + Ferrel: Cap. 9. Implementación y control del marketing            + Kotler: Implementación y control del Marketing. Págs 675-682</p>
16	J 25 Febrero	<p><b>Tema. Trabajo final de investigación</b>            Todos los grupos entregan en digital el proyecto y la presentación.            Presentaciones ejecutivas orales de los proyectos.</p>
17	K 02 Marzo	Examen de ampliación

## VIII. BIBLIOGRAFÍA

### Libros de texto:

- Kotler, P. y Keller, K. (2016). *Dirección de Marketing*. México. Pearson Educación.
- Lovelock, C. y Wirtz, J. (2015). *Marketing de Servicios*. Séptima Edición. Editorial Pearson.





**Bibliografía complementaria:**

- Ferrel, O. C. y Hartline, M. D. (2018) *Estrategia de Marketing*. Sexta Edición. México. Cengage Learning.
- Godin, S. 2019. *Esto es Marketing*. Barcelona. Editorial Planeta.
- Costa, J. y Bosovsky, G. 2013 *Los 5 pilares del branding*. Barcelona. CPC Editor.
- Solomon, M. R. (2017). *Comportamiento del Consumidor*. México. Editorial Pearson.
- Hoyer, W. D., MacInnis, D. J., Pieters, R. (2018). *Comportamiento del Consumidor*. México. Cengage Learning.
- Kerin, R. A., Hartley, S. W., Rudelius, W. (2018). *Marketing*. Decimotercera Edición, México. Mc Graw Hill.
- McDaniel, C. y Gates, R. 2016. *Investigación de Mercados*. Décima Edición. Cengage Learning.

**IX. INFORMACIÓN DE CONTACTO DEL PROFESOR**

SEDE RODRIGO FACIO		
GR	Docente	Correo
01	Alejandra López Rosales	<a href="mailto:lopezaleja@hotmail.com">lopezaleja@hotmail.com</a>



**Para proteger el ambiente, no imprima este documento si no es necesario!**





## ANEXO I

### GUÍA PARA EL PROYECTO FINAL DE INVESTIGACIÓN

#### **Justificación:**

El Proyecto de Investigación es un medio que le permite al estudiante relacionar los conceptos teóricos adquiridos, con la realidad de las organizaciones y sirve como complemento en el proceso enseñanza-aprendizaje para alcanzar los objetivos que se persiguen con la formación académica.

#### **Objetivo del trabajo de Investigación:**

El propósito del proyecto es proponer un plan de mercadeo para una marca nacional de renombre, que permita poner en práctica los conceptos y prácticas de Dirección de Marketing aprendidas en el curso.

#### **Descripción:**

El Proyecto de Investigación es un trabajo de grupo, para una de las marcas asignadas por la Cátedra.

#### **Estructura y Contenido:**

El trabajo escrito debe contener al menos los siguientes aspectos:

1. Portada - Índice
2. Introducción y Objetivos de la investigación
3. Resumen ejecutivo y tabla de contenido
4. Descripción de la empresa
  - a. Historia de la empresa
  - b. Misión/propósito, Visión y valores
  - c. Descripción del mercado: categoría de producto servicio, tendencias y segmentos del mercado
  - d. Descripción de los productos/servicios, precios y mercados meta.
  - e. Analizar los atributos y beneficios del producto/servicio y su posicionamiento actual.
  - f. Recursos de la empresa y ventaja competitiva
  - g. Estimación del volumen actual de ventas

#### **Informe de Avance #1: Punto 4. Sesión #8**





1. Análisis de la situación
  - a. Análisis de las fuerzas del entorno,
  - b. Análisis de la competencia y sus estrategias
  - c. Análisis de las estrategias, la mezcla de marketing y la mezcla de comunicación de la empresa
  - d. Investigación del consumidor y del posicionamiento de marcas
2. FODA
3. Estrategia de marketing
  - a. Metas de marketing
  - b. Selección de mercados meta
  - c. Propuesta de buyers persona – arquetipos de clientes para la marca
  - d. Estrategia de posicionamiento. Oferta del producto y necesidades que pretende satisfacer.

#### **Informe de Avance #2: Punto 5, 6, hasta 7d. Sesión #12**

- e. Estrategia y tácticas de producto/servicio
    - i. Características del producto ó Modelo Flor de Servicio
    - ii. Imagen y personalidad de marca ó Customer Journey Map
    - iii. Narrativa de marca
  - f. Estrategia y tácticas del precio
  - g. Estrategia y tácticas de canales
  - h. Estrategia y mezcla de comunicación (incluye estrategia de marketing digital)
4. Proyecciones financieras
    - a. Pronóstico de ventas
    - b. Presupuesto de marketing
  5. Cronograma de actividades e inversión de marketing
  6. Controles de implementación
  7. Conclusiones y recomendaciones (Incluye factores críticos del éxito)
  8. Bibliografía
  9. Anexos

#### **Investigación de campo:**

La recopilación de la información requerirá una combinación de fuentes: documentos de la empresa, Internet, redes sociales, medios de comunicación masivos, entrevistas y encuestas virtuales, observación, visitas a detallistas, etc.

#### **Rúbrica de evaluación del proyecto:**





Rubro	Porcentaje	Parámetros de evaluación
Informe de Avance 1	10%	10% Estructura y contenido
Informe de Avance 2	30%	15% Trabajo de campo 15% Estructura y contenido
Informe Final	50%	30% Estructura y contenido 20% Elementos visuales**
Presentación Oral	10%	5% Calidad visual 5% Claridad de contenido

\*\*Se refiere al uso de tablas, gráficos, imágenes ilustrativas, propuestas de diseño, etc.

### **Exposición Oral**

Cada grupo debe exponer el trabajo ante el grupo general, para lo cual pueden apoyarse con equipos y materiales alusivos al tema



**Para proteger el ambiente, no imprima este documento si no es necesario!**

