

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT
UNIDAD ACADEMICA DE ECONOMIA
PROGRAMA DE UNIDAD DE APRENDIZAJE**

1. IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE

Formulación y evaluación de proyectos
--

ACADEMIA:

INVESTIGACIÓN SOCIO-TECNOLÓGICA

CLAVE DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE:	HORAS DE TEORÍA	HORAS DE PRÁCTICA	HORAS DE ESTUDIO INDEPENDIENTE	TOTAL DE HORAS:	VALOR EN CRÉDITOS:
EAEC301	30	50	16	96	6

TIPO CURSO:	NIVEL EN QUE SE UBICA:	LICENCIATURA	PRERREQUISITOS:
C = curso () P = práctica () T = taller () CT = curso-taller (X)	Licenciatura (X) Especialidad Maestría	Informática () Sistemas Computacionales () Economía (X)	Admón. financiera, Estadística inferencial, Microeconomía, Contabilidad privada, Análisis de estados de resultados

ÁREA DE FORMACIÓN

Tronco Basico Universitario	()
Tronco Basico de Area	()
Disciplinar y Profesionalizante	(X)
Optativa	()

ELABORADO POR:

Dr. Felipe Hernández Guerrero

2. INTRODUCCIÓN

Los proyectos de inversión, son documentos en los cuales, mediante un proceso de ardua investigación, se obtiene, procesa y analiza la información necesaria, que además de ser útil para la toma de decisiones del empresario que se ha de dedicar a la producción de un bien o servicio, le permite a la institución financiera, contar con los elementos suficientes para otorgar el crédito con una mayor certeza de recuperar el monto del capital otorgado.

De igual manera el proyecto es una herramienta de gran utilidad para llevar a cabo la toma de decisiones de una manera más asertiva respecto a que bienes o productos ofertarán a la sociedad, así como, sobre la forma en que habrán de aplicar los recursos económicos propios y financiados, bajo los principios de racionalidad y eficiencia.

En ese sentido, podemos afirmar que la importancia de los proyectos de inversión estriba en que a partir de la investigación que se realiza, se le da un mayor grado de certeza a) a quienes se proponen realizar una inversión; y b) a quienes otorgan recursos financieros a empresarios que pretenden llevar a cabo la creación o ampliación de sus negocios.

3. UNIDADES DE COMPETENCIA

Global

- **Elabora y evalúa proyectos de inversión privada.**

Específicas

- **Elabora el estudio de mercado para un proyecto de inversión privada.**
- **Elabora el estudio técnico para un proyecto de inversión privada.**
- **Elabora el estudio financiero y realiza la evaluación financiera para un proyecto de inversión privada.**

4. PERFIL DEL DOCENTE IDONEO

ESTUDIOS REQUERIDOS: Licenciatura

EXPERIENCIA PROFESIONAL DESEABLE: En elaboración y evaluación de proyectos

OTROS REQUISITOS: Conocimientos de Economía, contaduría, administración financiera, estadísticas y manejo del programa de Excel.

5. ATRIBUTOS O SABERES

SABERES PRÁCTICOS	<p>Determinar el área de mercado y la población objetivo. Diseñar la muestra y elaborar encuestas Determinar y proyectar la oferta y la demandar. Elaborar una estrategia de mercado para el producto y analizar los resultados. Determinar la localización y el tamaño óptimo de la empresa. Determinar requerimientos de inversión. Seleccionar y gestionar adecuadamente la figura jurídica de una empresa. Elaborar la estructura organizacional de una empresa. Elaborar los distintos estados financieros Aplicar los métodos de evaluación compleja Determinar el valor presente neto y la tasa interna de retorno para los proyectos de inversión privada. Realizar la evaluación financiera para los distintos escenarios Analizar los resultados de la evaluación financiera y determinar su rentabilidad y puesta en operación del proyecto. Elaborar la tabla de amortización con los intereses respectivos durante el horizonte de vida del proyecto.</p>
--------------------------	--

<p>SABERES TEÓRICOS</p>	<p>Importancia en el proyecto y los pasos que se han de seguir para su realización. El estudio de mercado, sus componentes y estrategias de comercialización Estudio técnico, sus componentes, distintos tipos de costos e inversión en el proyecto. El estudio técnico, sus componentes y su importancia en el proyecto Localización y el tamaño óptimo del proyecto, así como los factores para su identificación. Costos y gastos, capital de trabajo, fijo y diferido El estudio financiero, su estructura, amortización y depreciación; sus diferencias y características. Estados financieros, estructura e importancia en los proyectos. Métodos de evaluación simple y compleja. Rentabilidad financiera y qué importancia tiene en el proyecto, que es un escenario pesimista y un escenario optimista y que los caracteriza.</p>
<p>SABERES FORMATIVOS</p>	<p>Presentar los resultados del estudio financiero ante los “empresarios de manera clara y convincente, soportándolos con la información, verídica y necesaria, demostrando la viabilidad y rentabilidad del proyecto, y enfatizando en la importancia de tomar la decisión de su puesta o no en operación de manera ética y responsable.</p>

6. DESGLOSE DE CONTENIDO TEÓRICO PRÁCTICO (temas y subtemas)

<p>Contenidos.</p> <p>I. Estudio de Mercado</p> <p>Introducción</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El proyecto de Inversión y su importancia en la actividad económica 1.2. Origen, objetivo, justificación y viabilidad del proyecto. 1.3. Etapas del proyecto <p>Partes del proyecto</p> <p>II. Estudio de mercado</p> <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Características del bien o servicio 2.2. Segmentación y área de mercado 2.3. Determinación y análisis de la demanda 2.4. Determinación y análisis de la oferta 2.5. Determinación y análisis del precio 2.6. Análisis de la comercialización y selección del canal adecuado <p>III. El estudio técnico</p> <ol style="list-style-type: none"> 3.1. El Producto o servicio <ol style="list-style-type: none"> 3.1.1. Caracterización del producto o servicio 3.1.2. Requerimientos de Inversión <ol style="list-style-type: none"> a) materias primas b) maquinaria y equipo c) mano de obra 3.1.3. Proceso de producción 3.2. Tamaño de la empresa <ol style="list-style-type: none"> 3.2.1. Factores determinantes del tamaño óptimo de la empresa <ol style="list-style-type: none"> a) capacidad productiva b) Programa de producción 3.3. La localización del proyecto <ol style="list-style-type: none"> 3.3.1. Micro y macrolocalización 3.3.2. Factores determinantes de la localización óptima 3.4 Organización de la empresa <ol style="list-style-type: none"> 3.4.1. Constitución legal 3.4.2. Estructura organizacional

IV. Estudio financiero

- 4.1. Origen y aplicación de los recursos
- 4.2. Estados de resultados
- 4.4. Depreciación y amortización
- 4.5. Los estados financieros proforma
- 4.6. Evaluación financiera.
 - 4.6.1. Métodos de evaluación simple
 - 4.6.2. Métodos de evaluación compleja

7. METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DIDACTICAS

TECNICAS DE ENSEÑANZA	
➤ Exposición oral	(x)
➤ Exposición audiovisual	(x)
➤ Ejercicios dentro de la clase	(x)
➤ Lecturas	(x)
➤ Trabajos de investigación	(x)

8. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL ALUMNO

EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO PROFESIONAL	CAMPOS DE APLICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Determina el área de mercado y la población objetivo, diseña la muestra, elabora las encuestas, determina y proyecta la oferta y la demanda, elabora una estrategia de mercado para el producto y analiza los resultados. ➤ Determina la localización y el tamaño óptimo para su propuesta de proyecto de inversión, determina las necesidades de materia prima, obra física y equipo de producción, hecho que le permite determinar correctamente los requerimientos de inversión para la puesta en operación del proyecto. ➤ Determina el costo unitario para el producto de su proyecto. ➤ Diseña el proceso productivo, con las etapas necesarias para la obtención del producto del proyecto. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Define el estudio de mercado del proyecto, incorporando en forma correcta y ordenada todos los elementos componentes. 2. Aplica de manera correcta el método para el diseño de la muestra. 3. Expone y explica de manera clara, correcta apoyándose en los medios informáticos, la importancia de los resultados obtenidos en el proceso de elaboración del estudio de mercado relacionándolo con los objetivos del proyecto. 4. Explica de manera clara y concisa la importancia de la localización óptima para el proyecto; y el tamaño óptimo del proyecto 5. Ubica correctamente cada rubro de inversión en el concepto que le corresponde. 6. Analiza, expone y defiende de manera ética y objetiva los resultados estudio técnico. 	<p>Una vez desarrollada las competencias establecidas en el programa, todo lo aprendido en esta Unidad de aprendizaje, el estudiante lo aplicará en su campo profesional, si se involucra o se dedica al campo de la asesoría empresarial, así como al desarrollo de proyectos de inversión para la creación, y ampliación de empresas, lo mismo que al desarrollo de un nuevo producto por parte de una empresa, o a la incorporación o renovación de tecnología necesaria para la ampliación de la producción.</p> <p>Otro de los campos de aplicación será en el ámbito social al crear empresas productivas para cooperativas, jóvenes emprendedores, mujeres emprendedoras, a los cuales apoyará con la realización de los proyectos y la determinación de la viabilidad y rentabilidad de los</p>

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Elabora el estudio técnico de su propuesta de proyecto de inversión ➤ Elabora los estados financieros requeridos para la realización del estudio financiero. ➤ Determina los intereses a cubrir y realiza través de los programas de cómputo las tablas de amortización con base a los intereses fijados por la institución identificada como fuente de financiamiento. ➤ Elabora los estados de resultados. ➤ Elabora la tabla de depreciación. ➤ Determina correctamente la rentabilidad económica del proyecto, aplicando los métodos de evaluación compleja y utilizando equipo y programas de cómputo para ello. ➤ Elabora la evaluación financiera en los escenarios, optimista y pesimista. ➤ Analiza e interpreta los resultados del estado financiero, enfatizando en la decisión que se ha de tomar en base a ellos. 	<ol style="list-style-type: none"> 7. Argumenta de manera coherente la importancia de las diferentes decisiones que se han de tomar a partir de los resultados del estudio técnico 8. Define el estudio financiero incorporando en forma correcta y ordenada todos los elementos componentes. 9. Elabora correctamente los estados financieros integrando en forma adecuada las cuentas que le corresponden a cada uno de ellos. 10. Elabora de manera correcta la tabla de amortización. 11. Expone y explica de manera clara y concisa la importancia y los criterios para determinar la rentabilidad del proyecto. 12. Analiza y expone de manera correcta y convincente los resultados del proyecto 	<p>mismos.</p> <p>O finalmente en el caso del emprendurismo, el estudiante pudiera realizar su propio proyecto para la realización de un negocio o proyecto productivo.</p>
---	---	---

9. CALIFICACIÓN

ELEMENTOS DE EVALUACION

Exámenes parciales (presentación de etapas del proyecto)	(X)
Participación en clase	(X)
Elaboración y presentación y defensa de un Perfil de proyecto	(X)

10. ACREDITACIÓN

Cada exposición y defensa de un apartado del proyecto	20 %
Participación en clases	10 %
Elaboración, presentación y defensa de la propuesta de proyecto	30 %
Calificación mínima aprobatoria de 60	

11. BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

Bibliografía

Sapag Chain Nassir y Reynaldo Sapag Chain (2003) Preparación y Evaluación de proyectos. 4ta edición. Edit. Mc Graw Hill Interamericana. México

Hernández Hernández Abraham, Abraham Hernández V., Alejandro Hernández S. (2005) Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión. 5ta edición. Edit. Thomson. México

Nassir Sapag Chain (2001) Evaluación de Proyectos de Inversión en la Empresa. Edit. Prentice Hall. Buenos Aires

Eliseo Ocampo José (2007) Costos y Evaluación de Proyectos. 5ta. Reimpresión. Grupo Editorial Patria.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

Se proporciona durante el curso, en su mayoría son videos de proyectos, y artículos de apoyo bajados de internet.

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT
UNIDAD ACADEMICA DE ECONOMIA
PROGRAMA DE UNIDAD DE APRENDIZAJE**

1. IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE

Evaluación social de proyectos

ACADEMIA:

INVESTIGACIÓN SOCIO-TECNOLOGICA

CLAVE DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE:	HORAS DE TEORÍA	HORAS DE PRÁCTICA	HORAS DE ESTUDIO INDEPENDIENTE	TOTAL DE HORAS:	VALOR EN CRÉDITOS:
EAEC303	30	50	16	96	6

TIPO DE CURSO:	NIVEL EN QUE SE UBICA:	LICENCIATURA	PRERREQUISITOS:
C = curso () P = práctica () T = taller () CT = curso-taller (X)	Licenciatura (X) Especialidad Maestría	Informática () Sistemas Computacionales () Economía (X)	Haber cursado Formulación y evaluación de proyectos

ÁREA DE FORMACIÓN

Tronco Basico Universitario	()
Tronco Basico de Area	()
Disciplinar y Profesionalizante	(X)
Optativa	()

ELABORADO POR:

Dr. Felipe Hernández Guerrero

2. INTRODUCCIÓN

La Evaluación es el juicio emitido de acuerdo a criterios preestablecidos por una persona o equipo sobre las actividades y resultados de un proyecto, en este caso particular sobre un proyecto social¹

La evaluación como proceso, exige definir y seleccionar las técnicas que nos van a permitir valorar las acciones y proyectos que se pretenden llevar a cabo, se han puesto en operación, o concluyeron su período de vida, así como aquellas acciones y proyectos que se pretenden efectuar y desarrollar en el futuro.

En ese sentido, la evaluación implica el análisis de los efectos y cambios que se dan o pueden darse como consecuencia de la creación y puesta en marcha de los proyectos, lo cual se puede hacer desde el punto de vista económico, financiero, medioambiental y social.

Así pues, la evaluación nos va a llevar a la búsqueda y comparación de datos que se han de someter a un juicio, con base a ciertos criterios y a una normatividad previamente establecidos, lo que a su vez nos permitirá tomar la decisión de iniciar, continuar, concluir y calificar los proyectos con base a los resultados obtenidos.

La evaluación nos lleva a centrar la atención en las acciones que nos permitirán lograr o modificar los objetivos y resultados establecidos en los proyectos desde el momento de su elaboración. Además, nos permite establecer estrategias para incidir en algunas de las variables determinantes para el logro de los resultados esperados

Objetivos de la evaluación de los proyectos

Definir con elementos de juicio, la viabilidad, rentabilidad y beneficios que nos proporciona el desarrollar proyectos, a cuya operación se va a destinar recursos económicos, los cuales pudieran ser empleados en proyectos alternativos.

Medir los avances y resultados que se logran al ponerse en operación los proyectos, para con base en ello, tomar las decisiones acertadas para su continuidad.

Determinar la eficacia y eficiencia en el manejo de los recursos que ha de emplearse para la realización de los proyectos.

Determinar la coherencia, pertinencia, eficacia y eficiencia del proyecto

3. UNIDADES DE COMPETENCIA

Global

- **Realiza evaluación de los proyectos privados, públicos y sociales desde una perspectiva social, aplicando de manera acertada los métodos que para tal efecto se han desarrollado, y determina la viabilidad de su puesta en operación a partir de los resultados, tomando como base en los criterios establecidos en la metodología trabajada en el desarrollo del curso.**

Específicas

- **Diferencia los objetivos e importancia de los diferentes tipos de proyectos asumiendo una perspectiva social.**
- **Reconoce las diferentes etapas por las que atraviesa el ciclo del proyecto, identificando los elementos y exigencias para poder avanzar a las subsecuentes**
- **Reconoce el problema que da origen al proyecto, destacando sus causas y efectos mediante la realización del diagnóstico.**
- **Identifica la población objetivo, que habrá de ser la beneficiaria del proyecto.**
- **Conoce y sistematiza los elementos componentes del proyecto, lo que servirá de base para su**

¹ Román Marcela C. Hacia una evaluación constructivista de proyectos sociales. Revista Mad. No.1 septiembre de 1999 Departamento de Antropología. Universidad de Chile

evaluación

- **Aplica adecuadamente la metodología propuesta en la evaluación de proyectos sociales y presenta de manera sucinta los resultados, determinando la rentabilidad social que se logrará al realizar la evaluación social, ante un público experto.**

4. PERFIL DEL DOCENTE IDONEO

ESTUDIOS REQUERIDOS: Licenciatura

EXPERIENCIA PROFESIONAL DESEABLE: En elaboración y evaluación públicos y sociales.

OTROS REQUISITOS: Conocimientos de formulación y evaluación de proyectos, Economía, contaduría, administración financiera, estadísticas y manejo del programa de Excel.

5. ATRIBUTOS O SABERES

SABERES PRÁCTICOS	Evaluar proyectos desde una perspectiva social identificando y dando importancia a sus elementos componentes Identificar la problemática social a atender a través de los proyectos. Determinar el proyecto a desarrollar, evaluando las distintas alternativas identificadas Identificar la situación con proyecto, y sin proyecto Identificar la población objetivo, y los efectos e impactos sociales, tangibles e intangibles Elaborar el proyecto social Determinar el valor presente neto social y la tasa interna de retorno social para los proyectos. Realizar la evaluación de los proyectos desde una perspectiva social
SABERES TEÓRICOS	Importancia de la evaluación social en los proyectos de diferentes tipos. La metodología del marco lógico. El árbol de problemas, efectos y causas Árbol de objetivos, metas y beneficios Situación sin proyecto La situación con proyecto Métodos de evaluación de proyectos sociales. Costos y beneficios sociales. Costos de oportunidad y los precios sombra Rentabilidad social vs rentabilidad privada
SABERES FORMATIVOS	Presentar los resultados del proyecto social de manera clara y convincente, soportándolos con la información, verídica y necesaria, demostrando la los beneficios e impactos, así como la viabilidad y rentabilidad, enfatizando en la importancia de tomar la decisión de su puesta o no en operación de manera ética y responsable.

6. DESGLOSE DE CONTENIDO TEÓRICO PRÁCTICO (temas y subtemas)

Contenidos.

Introducción

- a) Evaluación de Proyectos desde una perspectiva privada y social
- b) Utilidad e importancia de la evaluación social de proyectos

I. Tipología de Proyectos

- a) Según sus fines
 - 1. Públicos
 - 2. Privados
 - 3. Sociales

II. Ciclo de vida del proyecto

- a) Pre-inversión
- b) Inversión
- c) Puesta en marcha
- d) Operación

III. Beneficiarios del proyecto

- a) Directos
- b) Indirectos

IV. Del proyecto

- a) Situación base o sin proyecto
 - 4. Diagnóstico de la situación actual
 - 5. Identificación del problema
 - 6. Causas y consecuencias
 - 7. Población objetivo
 - 8. Fines y medios
- b) Situación actual optimizada
 - 1. El proyecto
 - 2. Costos privados y sociales del proyecto
 - 3. Beneficios sociales y privados del proyecto

V. Evaluación social del proyecto

- a) Métodos de evaluación social
 - 1. El Valor Actual Neto social
 - 2. La Tasa Interna de Retorno social
- b) Rentabilidad social del proyecto
- c) Intangibles e impactos del proyecto

7. METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DIDACTICAS

TECNICAS DE ENSEÑANZA

- | | |
|---------------------------------|-------|
| — Exposición oral | (x) |
| — Exposición audiovisual | (x) |
| — Ejercicios dentro de la clase | (x) |
| — Lecturas | (x) |
| — Trabajos de investigación | (x) |

8. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL ALUMNO

EVIDENCIAS DE DESEMPEÑO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO PROFESIONAL	CAMPOS DE APLICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diagnóstico de situacional e identificación de la problemática social. ➤ Árbol de problemas para identificar las causas y efectos que genera el problema ➤ Propuesta de proyecto soluciones para realizar el proyecto. ➤ Árbol de medios y objetivos para evaluar la forma en que se puede resolver el problema y determinar los objetivos a lograr. ➤ Documento sobre la situación sin y con proyecto, destacando los requerimientos de inversión para la puesta en operación del proyecto, identificando a su vez, los beneficio directos e indirectos ➤ Estados financieros requeridos para la evaluación social del proyecto. ➤ Documenta la rentabilidad económica y social del proyecto, aplicando los métodos de evaluación compleja y utilizando equipo y programas de cómputo para ello. ➤ Documenta resultados del estado financiero, enfatizando en la decisión que se ha de tomar en base a ellos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realiza adecuadamente el diagnóstico situacional identificando de manera adecuada las personas afectadas de manera directa e indirecta por la problemática social identificada. 2. Realiza a partir del árbol de problemas propuestas acertadas de alternativa de solución, al problema identificado 3. Presenta su propuesta de manera justificada y argumentada, enfatizando en los beneficios y efectos directos e indirectos del proyecto. 4. Aplica los métodos de evaluación social de manera correcta, atendiendo los indicadores de beneficio y rentabilidad social. 5. Expone y explica de manera clara, correcta apoyándose en los medios informáticos, la importancia de los resultados obtenidos en el proceso de elaboración del estudio de mercado relacionándolo con los objetivos del proyecto. 	<p>Una vez logrado los conocimientos y habilidades necesarias para el desarrollada las competencias esperadas de acuerdo con el perfil de egreso, el estudiante lo aplicará en su campo profesional, a través de la elaboración de proyectos sociales, atendiendo y respondiendo a los criterios exigidos por las instancias institucionales de apoyo y financiamiento a las familias de escasos recursos y o con problemas de pobreza y de carencias sociales. De igual manera, podrá incorporarse a la elaboración, coordinación y organización de proyectos para cooperativas, jóvenes emprendedores, mujeres emprendedoras, y de aquellos proyectos que se orientan a la solución de problemas sociales. Determinando a su vez la viabilidad y rentabilidad social de los mismos.</p>

9. CALIFICACIÓN

ELEMENTOS DE EVALUACION	
Exámenes parciales (presentación de etapas del proyecto)	(X)
Participación en clase	(X)
Elaboración y presentación y defensa de un Perfil de proyecto	(X)

10. ACREDITACIÓN

Cada exposición y defensa de un apartado del proyecto	20 %
Participación en clases	10 %
Elaboración, presentación y defensa de la propuesta de proyecto	20 %
Calificación mínima aprobatoria de 60	

11. BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

Bibliografía

Bibliografía Básica

Fontaine Ernesto (2008) Evaluación social de proyectos. Pearson Prentice Hall. México 2008 13ª. Edición.

Román Marcela C. (1999) Hacia una evaluación constructivista de proyectos sociales. Revista Mad. No.1 septiembre de 1999 Departamento de Antropología. Universidad de Chile. Tomado de

<http://www.revistamad.uchile.cl/index.php/RMAD/article/view/14866/15285> consultado el 13/01/2016

Zimarrón Berenice (1997) Evaluación financiera de proyectos. Documento. Especialidad Evaluación social de proyectos CEPEP/BANOBRAS ITAM 1997

Cohen Ernesto y Rodrigo Martínez (S.F.) Formulación, Evaluación y monitoreo de proyectos sociales. División de Desarrollo Social, CEPAL

Tomado de www.evalua.df.gob.mx/docs/gral/taller2015/S0102MFE.pdf consultado el 12/01/2016

Gala palacios Javier y Francisco Amador Ramírez (1997) Teoría económica para la evaluación socioeconómica de proyectos. CEPEP BANOBRAS SNC

Martínez Saézn Roberto (2001) Evaluación socioeconómica de proyectos Federalismo y desarrollo No. 71 Julio agosto y septiembre BANOBRAS SNC

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

Se proporciona durante el curso, en su mayoría son videos de proyectos, y artículos de apoyo bajados de internet.