

---

# Casos

**de Marketing Público y No Lucrativo**

ISSN: 2530-3422

**de Marketing Público e Não Lucrativo**

---

## **Línea editorial:**

*Casos de Marketing Público y No Lucrativo* es una revista internacional de carácter anual y formato online que publica casos de estudio referidos a actuaciones reales de empresas, instituciones públicas o no lucrativas particularmente destacables por su carácter responsable y/o sostenible, analizadas desde una perspectiva de marketing u otras disciplinas afines.

El principal propósito de la publicación es alentar la difusión y reflexión sobre tales iniciativas, fomentando el intercambio plural de ideas, resultados y experiencias. En consonancia con lo anterior, un segundo objetivo es la promoción del trabajo colaborativo de docentes, estudiantes y profesionales.

En este último sentido, la publicación proporciona materiales adecuados para su utilización como apoyo en la enseñanza de las materias correspondientes, entendiendo la formación como un aspecto clave para el diseño y desarrollo de modelos socioeconómicos que aúnen las características de responsabilidad y sostenibilidad en el mundo del mañana.

La calidad de dichos contenidos viene avalada por el Comité Científico Internacional de la Asociación Internacional de Marketing Público y No Lucrativo (AIMPN/IAPNM), auxiliado por un Comité Científico integrado por los tutores participantes en la previa edición del Congreso Internacional de Casos Docentes de Marketing Público y No Lucrativo.

*Casos de Marketing Público y No Lucrativo* apoya el acceso abierto a la literatura docente y científica. El texto completo de la publicación se encuentra disponible gratuitamente para su acceso online desde el momento de su publicación.

## **Información sobre la publicación:**

Editan:

Grupo de Innovación Docente en Marketing e Investigación Operativa (MIO) – Universidad de León (España)

Centro de Estudios en Ciencias Empresariales (NECE) – Universidad de Beira Interior (Portugal)

Con el apoyo de la Asociación Internacional de Marketing Público y No Lucrativo (AIMPN/IAPNM)

E-mail: [RSreview@grupomio.org](mailto:RSreview@grupomio.org)

Contenidos disponibles en:

<http://www.grupomio.org/revista>

## **Linha editorial:**

*Casos de Marketing Público e Não Lucrativo* é uma revista internacional de carácter anual e formato online que publica casos de estudo com referência a atuações reais de empresas, instituições públicas ou não lucrativas particularmente destacáveis pelo seu carácter responsável e/ou sustentável, analisadas desde uma perspectiva de marketing ou outras disciplinas afins.

O principal propósito da publicação é encorajar a difusão e reflexão sobre tais iniciativas, fomentando o intercâmbio plural de ideias, resultados e experiências. Em consonância com o anterior, um segundo objetivo é a promoção do trabalho colaborativo de docentes, estudantes e profissionais.

Neste último sentido, a publicação proporciona materiais adequados para a sua utilização como apoio no ensino das matérias correspondentes, entendendo a formação como um aspeto chave para o desenho e desenvolvimento de modelos socioeconómicos que juntem as características de responsabilidade e sustentabilidade no mundo de amanhã.

A qualidade de tais conteúdos vem garantida pelo Comité Científico Internacional da Associação Internacional de Marketing Público e Não Lucrativo (AIMPN/IAPNM), auxiliado por um Comité Científico integrado pelos tutores participantes na edição prévia do Congresso Internacional de Casos Docentes de Marketing Público e Não Lucrativo.

*Casos de Marketing Público e Não Lucrativo* apoia o acesso aberto à literatura docente e científica. O texto completo da publicação encontra-se disponível gratuitamente através do acesso online desde o momento da sua publicação.

## **Informação sobre a publicação:**

Editam:

Grupo de Inovação Docente em Marketing e Investigação Operativa (MIO) – Universidade de León (Espanha)

Núcleo de Estudos em Ciências Empresariais (NECE) – Universidade da Beira Interior (Portugal)

Com o apoio da Associação Internacional de Marketing Público e Não Lucrativo (AIMPN/IAPNM)

E-mail: [RSreview@grupomio.org](mailto:RSreview@grupomio.org)

Conteúdos disponíveis em:

<http://www.grupomio.org/revista>

## Instrucciones para los autores:

En la página web que aloja los contenidos de la publicación se incluye asimismo una plantilla para su utilización de cara a la elaboración de los manuscritos.

Los autores de los trabajos publicados aceptan la difusión de los mismos conforme al criterio del Comité Editorial, ya sea en formato impreso, electrónico o por cualquier otro medio, sin compensación por *copyright*.

Cualquier responsabilidad sobre los contenidos de los artículos corresponde a los autores. El Comité Editorial y los Editores no asumen ninguna responsabilidad sobre las opiniones o puntos de vista de los autores, ni sobre la posible utilización de materiales sujetos a *copyright* por parte de los mismos.

© MIO, NECE y autores

Todos los derechos reservados. Los contenidos de la presente publicación son susceptibles de reproducción y/o cita como referencia bibliográfica, así como de utilización con fines docentes, con clara y específica indicación de su fuente de procedencia. Al margen de lo anterior, ni los trabajos, ni ninguna parte sustancial de los mismos podrá ser reproducida como parte de ninguna otra publicación bajo ningún formato o por ningún medio, sin permiso previo y escrito de los titulares del *copyright*.

Diseño de portada: Intdea ([www.intdea.com](http://www.intdea.com))

## Instruções para os autores:

Na página web que aloja os conteúdos da publicação inclui-se igualmente um *template* para a sua utilização na elaboração dos artigos.

Os autores dos trabalhos publicados aceitam a difusão dos mesmos conforme o critério do Comitê Editorial, quer seja em formato impreso, electrónico ou por qualquer outro meio, sem compensação pelo *copyright*.

Qualquer responsabilidade sobre os conteúdos dos artigos é atribuída aos autores. O Comitê Editorial e os Editores não assumem nenhuma responsabilidade sobre as opiniões ou pontos de vista dos autores, nem sobre a possível utilização de materiais sujeitos a *copyright* por parte dos mesmos.

© MIO, NECE e autores

Todos os direitos reservados. Os conteúdos da presente publicação são susceptíveis de reprodução e/ou citação como referência bibliográfica, assim como de utilização com fins docentes, com clara e específica indicação da sua fonte de procedência. À margem do anterior, nem os trabalhos, nem nenhuma parte substancial dos mesmos poderá ser reproduzida como parte de nenhuma outra publicação sob nenhum formato ou por nenhum meio, sem permissão prévia e escrita dos titulares do *copyright*.

Desenho da capa: Intdea ([www.intdea.com](http://www.intdea.com))



---

# Casos

**de Marketing Público y No Lucrativo**  
ISSN: 2530-3422  
**de Marketing Público e Não Lucrativo**

---

## **Editores / Editores:**

José Luis VÁZQUEZ  
Universidad de León (España)

Arminda Maria DO PAÇO  
Universidade da Beira Interior (Portugal)

## **Editora asociada / Editora associada (Número 6):**

Helena Maria ALVES  
Universidade da Beira Interior (Portugal)

## **Secretarios del Comité Editorial / Secretários do Comitê Editorial:**

Pablo GUTIÉRREZ  
Universidad de León (España)

Ana LANERO  
Universidad de León (España)

María del Carmen HIDALGO  
Universidad de León (España)

## **Comité Científico-Editorial Internacional / Comitê Científico-Editorial Internacional:**

Helena Maria ALVES  
Universidade da Beira Interior (Portugal)

Edy Lorena BURBANO  
Universidad de San Buenaventura Cali (Colombia)

Enrique Carlos BIANCHI  
Universidad Católica de Córdoba (Argentina)

Amparo CERVERA  
Universidad de Valencia (España)

Marlene DEMETRIOU  
University of Nicosia (Cyprus)

Gonzalo DÍAZ  
Universidad de Las Palmas de G. Canaria (España)

Miroslav FORET  
College of International and Public Relations Prague (Czech Republic)

Clementina GALERA  
Universidad de Extremadura (España)

Ivan GEORGIEV  
Trakia University Stara Zagora (Bulgaria)

Arvydas GUOGIS  
Mykolas Romeris University (Lithuania)

Erzsébet HETESI  
University of Szeged (Hungary)

Mirna LEKO-ŠIMIČ  
University of Osijek (Croatia)

Óscar Daniel LICANDRO  
Universidad Católica del Uruguay (Uruguay)

Emerson Wagner MAINARDES  
FUCAPE Business School (Brasil)

Ani MATEI  
National School of Political Science and Public Administration (Romania)

Mario J. MIRANDA  
Ramkhamhaeng University Institute of International Studies (Thailand)

Elisa MONNOT  
Université de Cergy-Pontoise (France)

Maurice MURPHY  
Cork Institute of Technology (Ireland)

Irena OGRAJENŠEK  
University of Ljubljana (Slovenia)

Arminda Maria DO PAÇO  
Universidade da Beira Interior (Portugal)

Alberto PADULA  
University of Rome Tor Vergata (Italy)

Claude PECHEUX  
Université Catholique de Louvain (Belgique)

Celina SOŁEK-BOROWSKA  
Warsaw School of Economics (Poland)

Marlize TERBLANCHE-SMITH  
Stellenbosch University (South Africa)

Rodoula TSIOTSOU  
University of Macedonia (Greece)

Anna VAŇOVÁ  
Matej Bel University (Slovakia)

José Luis VÁZQUEZ  
Universidad de León (España)

Walter W. WYMER  
University of Lethbridge (Canada)

## **Comité Científico / Comitê Científico (Número 6):**

David ABRIL PÉREZ  
Universidad de León (España)

Helena Maria ALVES  
Universidade da Beira Interior (Portugal)

M<sup>a</sup> Jesús BARROSO MÉNDEZ  
Universidad de Extremadura (España)

Alexandra Maria S. BRAGA  
ESTG de Felgueiras – Instituto Politécnico do Porto (Portugal)

## **Comité Científico / Comitê Científico (Número 6):**

Amélia O. CARVALHO  
ESTG de Felgueiras – Instituto Politécnico do Porto (Portugal)

Luísa C. CARVALHO  
Instituto Politécnico de Setúbal (Portugal)

Marisa R. FERREIRA  
ESTG de Felgueiras – Instituto Politécnico do Porto (Portugal)

María Mercedes GALÁN LADERO  
Universidad de Extremadura (España)

Clementina GALERA CASQUET  
Universidad de Extremadura (España)

Dolores GALLARDO VÁZQUEZ  
Universidad de Extremadura (España)

María Purificación GARCÍA MIGUÉLEZ  
Universidad de León (España)

Paulo P. GONÇALVES  
ISCAP - Politécnico do Porto (Portugal)

Pablo GUTIÉRREZ RODRÍGUEZ  
Universidad de León (España)

María del Carmen HIDALGO ALCÁZAR  
Universidad de León (España)

Ana LANERO CARRIZO  
Universidad de León (España)

Aritz LOPEZ DE GUEREÑO ZARRAGA  
Universidad del País Vasco (España)

Teresa NEVADO GIL  
Universidad de Extremadura (España)

Estela NÚÑEZ BARRIOPEDRO  
Universidad de Alcalá (España)

María PACHE DURÁN  
Universidad de Extremadura (España)

Arminda DO PAÇO  
Universidade da Beira Interior (Portugal)

Inna S. PAIVA  
Instituto Universitário de Lisboa (Portugal)

Azucena PENELAS LEGUÍA  
Universidad de Alcalá (España)

Inês V. PEREIRA  
ISCAP - Politécnico do Porto (Portugal)

Maria Antónia G. RODRIGUES  
ISCAP - Politécnico do Porto (Portugal)

César SAHELICES PINTO  
Universidad de León (España)

Leire SAN JOSÉ  
Universidad del País Vasco (España)

M<sup>a</sup> Isabel SÁNCHEZ HERNÁNDEZ  
Universidad de Extremadura (España)

Luis Enrique VALDEZ JUÁREZ  
Instituto Tecnológico de Sonora (México)

José Luis VÁZQUEZ BURGUETE  
Universidad de León (España)

Azucena VICENTE MOLINA  
Universidad del País Vasco (España)