

CAPITULO IV

METODOLOGIA

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista, la metodología de la investigación son los diferentes pasos o etapas que son realizados para llevar a cabo una investigación social y científica.

Este capítulo describe de qué manera se llevó a cabo la investigación objeto de este estudio. Por lo que se ha incluido todos los pasos utilizados para la realización del modelo de simulación.

El proceso de investigación abarca desde un enfoque experimental hasta uno no experimental, así como cuantitativo y cualitativo. También abarca etapas desde la concepción de una idea para investigarla, la elaboración del marco teórico y el establecimiento de la hipótesis, hasta la selección del diseño apropiado de investigación, la recolección de datos y la presentación de los resultados.

La investigación va a cumplir dos propósitos básicos:

- a) La investigación básica, que es la que realiza conocimientos y teorías.
- b) La investigación aplicada, que es la que soluciona problemas prácticos.

En el proceso de investigación es necesaria la utilización de una metodología, ya que ayudará a que el trabajo que se está realizando sea más completo, y sobretodo presente bases sólidas, confiables y estructuradas, para que cuando se necesite interpretar la información sea más claro.

4.1 OBJETIVO DEL ESTUDIO

Como ya se había mencionado, el objetivo del presente estudio es crear un modelo de simulación del mercado accionario mexicano a través del análisis de su funcionamiento.

4.2 FUENTES DE INFORMACION

Para poder realizar este proyecto se necesitó de los diferentes tipos de información, las cuales fueron las fuentes de información primaria, secundaria y terciaria.

A continuación se describirán estos tres tipos de información de acuerdo con Dankhe (1986).

Fuentes Primarias (directas).

"Constituyen el objetivo de la investigación bibliográfica o revisión de la literatura y proporcionan datos de primera mano" ⁴¹

La información primaria utilizada para la elaboración de esta investigación fueron libros, tesis, testimonios de expertos que tuvieran relación con los temas de simulación y mercado accionario. Con respecto a este último punto, el Maestro Armando López Sánchez aportó a este trabajo su experiencia con relación a los vuelos de simulación, al hablar de la Dinámica de Sistemas, así como también se contó con la ayuda del Lic. Sergio Valencia, quien trabaja en el centro de información de la BMV y proporcionó información del comportamiento de la BMV.

Fuentes Secundarias.

"Son compilaciones, resúmenes y listados de referencias publicadas en un área de conocimiento en particular (son listados de fuentes primarias)"⁴²

Este tipo de información, como son los folletos de información de la BMV, el Reglamento interior de la BMV, el manual de operación del mercado de capitales, por mencionar sólo algunos, fue obtenida básicamente del internet y de la Bolsa Mexicana de Valores.

Fuentes Terciarias.

"Este tipo de información agrupa compendios de fuentes secundarias (revistas que contienen artículos de satisfacción laboral)" ⁴³

Este tipo de información fue obtenida principalmente de revistas que proporcionan los Estados Financieros de las empresas que cotizan en bolsa.

4.3 TIPOS DE INVESTIGACION

Después de hacer una revisión adecuada de la información relacionada con el mercado accionario mexicano y la simulación, necesarias para el desarrollo de la investigación, es preciso determinar cual será el tipo de estudio que se debe realizar.

Según Dankhe (1986) existen cuatro tipos de investigación: exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos. En este caso sólo se explicarán los que fueron utilizados para realizar esta tesis.

41 Hernández, Fernández y Baptista. Metodología de la Investigación. Ed. Mc Graw hill. Pg. 23

42 Hernández, Fernández y Baptista. Metodología de la Investigación. Ed. Mc Graw hill. Pg. 23

43 Hernández, Fernández y Baptista. Metodología de la Investigación. Ed. Mc Graw hill. Pg. 25

Descriptivos.

Este tipo de estudio usualmente describe situaciones y eventos, es decir como son y como se comportan determinados fenómenos. "Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se somete a análisis" .44

Este estudio mide o evalúa diferentes aspectos, tamaños o elementos del fenómeno a investigar. Aquí se elige una serie de conceptos o variables y se mide cada uno de ellos de manera independiente para así poder describir lo que se está investigando. Estos estudios pueden otorgar la posibilidad de realizar predicciones, aunque éstas sean rudimentarias. El principal interés de este estudio es medir con la mayor precisión posible.

Este estudio fue tomado en cuenta porque con relación a la simulación se describe que es una simulación, los tipos de simulación y los pasos para realizar un modelo de simulación, mientras que con respecto al mercado mexicano accionario se describe toda la información relacionada al mercado de capitales, así como la forma en que se comporta la Bolsa Mexicana de Valores en un día de operación.

Correlacionales.

"La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas" .45 Este tipo de estudio mide las dos o más variables que se desea conocer, si están o no relacionadas con el mismo sujeto y así analizar la correlación.

Dos variables están correlacionadas cuando al variar una variable la otra varía también. Esta correlación puede ser positiva o negativa, es positiva cuando los sujetos con altos valores en una variable tienden a tener altos valores en la otra variable, y es negativa cuando los sujetos con altos valores en una variable tienden a mostrar bajos valores en la otra variable. Este tipo de estudio evalúa el grado de relación entre dos variables.

El estudio correlacional fue aplicado en el modelo de simulación, ya que en el programa se ve como se comportan los precios de las acciones cuando existe la influencia de un factor externo, ya sea político, económico o social, es decir, que pasa con el precio de una acción cuando existe una devaluación, cuando la tasa de interés sube o baja, o cuando sucede un hecho inesperado.

44 Hernández, Fernández y Baptista. Metodología de la Investigación. Ed. Mc Graw hill. Pg. 60.

45 Hernández, Fernández y Baptista. Metodología de la Investigación. Ed. Mc Graw hill. Pg. 63

Explicativos.

"Este tipo de estudio está dirigido a responder a las causas de los eventos físicos o sociales" Su principal interés es explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste, o por qué dos o más variables están relacionadas.⁴⁶

Mientras que este tipo de estudio se lleva a cabo cuando al realizar la simulación, ésta arroja una serie de resultados, después de que se le han aplicado los diferentes factores (políticos, económicos y sociales), y se analiza como se comportan los precios de las acciones al ocurrir algún hecho.

Una investigación puede tener una combinación de los diferentes tipos de estudios, pero nunca podrá ser básicamente de un sólo tipo, sino que siempre tendrá elementos de alguno de los otros tipos de estudio. Pero de acuerdo con los autores Fernández, Hernández y Baptista, para saber con que tipo de estudio se tiene que empezar e s necesario conocer dos factores muy importantes: "el estado del conocimiento en el tema de investigación, mostrado por la revisión de la literatura, y el enfoque que se pretenda dar al estudio"⁴⁷.

4.4 DISEÑO DE INVESTIGACION

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista, existen dos tipos de diseños: la investigación experimental y la investigación no experimental, cada uno de éstos se divide en diferentes categorías, según Campbell y Stanley (1966). La investigación experimental se divide en preexperimentos, experimentos "puros" (verdaderos) y cuasiexperimentos, mientras que la investigación no experimental se divide en diseños transeccionales o transversales y diseños longitudinales. Ninguno es más importante que otro, cada uno tiene sus características y su valor propio, y son necesarios según lo que se haya planteado para la investigación, es decir, según los objetivos, la hipótesis y el tipo de estudio. Esta tesis utiliza un diseño de Investigación No Experimental que a continuación se explicará.

Investigación No Experimental

"Es la que se realiza sin manipular deliberadamente variables" ^{.48}

Como se vio en el párrafo anterior la investigación no experimental se divide en dos tipos: la transeccional, que a su vez se divide en descriptivo y en correlacional/causal, y la longitudinal, que se divide en tendencia o trend, de evolución de grupo o cohort y de panel, pero sólo se describirá el que se utiliza para el desarrollo de esta tesis.

47 Hernández, Fernández y Bapista. Metodología de la Investigación. Ed Mc Graw hill. Pg 58

48 Hernández, Fernández y Bapista. Metodología de la Investigación. Ed Mc Graw hill. Pg 58

DISEÑOS TRANSACCIONALES CORRELACIONALES.

Según Hernández, Fernández y Baptista estos diseños describen las relaciones existentes entre dos o más variables en determinado momento.

Este tipo de diseño puede limitarse a establecer relaciones entre variables sin precisar sentido de causalidad o pueden analizar relaciones de causalidad. Son diseños muy complejos. Así como también pueden abarcar diversas variables.

Después de haber analizado la metodología de la investigación que se necesita para realizar un trabajo se llega a la conclusión de que este proyecto utiliza los tres tipos de fuentes de información antes mencionados, así como la investigación que se utiliza es de tres tipos de estudio: el descriptivo, el correlacional y el explicativo, como ya se había mencionado anteriormente. Y con respecto al diseño de la investigación se concluye que utiliza una investigación no experimental transeccional correlacional, ya que sólo se analizarán y describirán las relaciones que existen entre las variables que afectan a las acciones.

4.5 ETAPAS PARA LA CREACION DEL MODELO DE SIMULACION

A continuación se explicarán todos los pasos que se siguieron para elaborar el modelo de simulación que es objeto de este estudio. El procedimiento que se siguió es el mencionado en el capítulo primero de este trabajo de investigación.

4.5.1 DEFINICION DE OBJETIVOS Y PARAMETROS

En esta primera parte se plantearon los elementos que se necesitan conocer para poder cumplir con el objetivo de la investigación.

Tópico a tratar

En esta parte se revisó una lista de posibles tópicos de interés para esta tesis y se encontró que el mercado accionario mexicano es un excelente tópico a tratar, ya que está dentro de una de las áreas de la carrera de Contaduría y Finanzas es de interés para los estudiantes, ya que es importante saber en que acciones invertir, y sobre todo porque razones se invierte en ciertas acciones que llevan a una persona tanto a la creación de un portafolio de inversión, así como de la compra y/o venta de dichos activos financieros, analizando variables como las razones financieras, tipo de cambio, por mencionar algunos.

Propósito del juego

El propósito de este juego que será propuesto es el simular la operación de compra y venta en el mercado accionario mexicano por parte de una persona que esta armando su propio portafolio de inversión; como una herramienta de aprendizaje del Mercado Accionario Mexicano.

Características de los jugadores

El juego está dirigido a estudiantes de las carreras de Contaduría y Finanzas, Administración de empresas y Economía que estén cursando o hubiesen cursado la materia de mercado de valores en la Universidad de las Américas-Puebla. Se asume que dichos estudiantes ya tienen los conocimientos básicos acerca de inversiones y la formación de portafolios de acciones del mercado accionario.

Características de los operadores

Los operadores del juego serán profesores de la materia de Mercado de Valores de la Universidad de las Américas-Puebla quienes guiarán a los estudiantes en el desarrollo del juego.

Recursos para el desarrollo del juego

Los recursos que se necesitan para desarrollar el juego son tiempo, equipo de cómputo, libros de finanzas, visitas a la Bolsa Mexicana de Valores y textos relacionados.

4.5.2 FORMULACION DEL MODELO

Ésta es la parte medular del diseño del juego de simulación, ya que aquí se tienen que definir todas las variables que forman parte del modelo, sus relaciones lógicas y diagramas de flujo que describen en forma completa el modelo. Este punto es el tópico de esta tesis.

El modelo se dividirá en tres partes que son:

- Información de las empresas que cotizan en el mercado accionario,
- Mercado accionario y la interacción de los elementos seleccionados para el estudio, y
- La sección donde se definen las pérdidas o ganancias del jugador.

Para efectos de la primera parte se toman en cuenta los siguientes elementos:

- Información de las empresas que cotizan en la Bolsa Mexicana de Valores. La selección de empresas debe ser hecha en base al tamaño de las empresas y su importancia dentro del ámbito económico y financiero del país. Dentro de este rubro se tomarán las empresas: CEMEX, TELEVISA, TELMEX, FEMSA y WALMEX. , de las cuales se tomó la siguiente información: los estados financieros básicos, que son el balance general y el estado de resultados tomándolos como base para calcular las razones financieras de más importancia para efectos financieros, dichas razones financieras son: ROE, ROI, apalancamiento y apalancamiento operativo.

- Balance General, este estado se debe seleccionar porque muestra los recursos con que cuenta la empresa. Este es un estado financiero en el cual se muestran los montos del

activo, pasivo y capital en una fecha específica, es decir muestra los recursos propiedad del negocio, el monto de lo que debe y el capital aportado por los accionistas. Este estado ayuda al jugador ya que muestra el comportamiento de la empresa.

- Estado de Resultados, al igual que el anterior, este estado se deberá tomar en cuenta porque mide la rentabilidad de la empresa a través de un periodo, es decir, un mes, tres meses o un año. Dicho estado determina el monto por el cual los ingresos superan a los gastos. La cantidad remanente es conocida como resultado, el cual es utilidad si es positivo y pérdida si es negativo. Este estado es de utilidad para el jugador ya que deja ver el desempeño de la empresa.
- ROI, el Rendimiento sobre la inversión es una medida de rentabilidad que se tiene sobre el capital invertido, e indica la efectividad de la administración, además sirve como una forma de proyección de las actividades. Por lo que es de suma importancia que los inversionistas lo conozcan. Existen dos fórmulas para calcularlo, las cuales son:

$$\text{ROI} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos Totales}}$$

$$\text{ROI} = \frac{\text{Util.Neta} \times \text{Ventas}}{\text{Ventas} \quad \text{Act.Total}}$$

- ROE, El Rendimiento sobre el Capital es la medida fundamental que determina en que medida la compañía está realizando para devengar (obtener) rendimientos sobre el capital que los accionistas han entregado a la administración. Para los inversionistas es importante conocer cuál es el rendimiento que están obteniendo de la compañía por el dinero que han invertido, mediante la compra de acciones, es por eso que se debe proporcionar esta razón financiera. La fórmula para su cálculo es:

$$\text{ROE} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Capital Contable}}$$

- Apalancamiento, este factor se mide en veces y es una medida del grado de endeudamiento de la empresa, la información proviene del balance general. Este rubro se debe tomar en cuenta porque dice la dependencia que tiene una empresa con respecto al financiamiento de sus deudas, más que con el capital. La fórmula para su cálculo es:

$$\text{FA} = \frac{\text{Activo .Total}}{\text{Cap. Contable}}$$

- Crecimiento en las Utilidades (%), esta razón significa el crecimiento, disminución o mantenimiento de las utilidades de un periodo respecto al inmediato anterior. Es de vital importancia porque mide el desarrollo de la empresa y la capacidad para generar mayores rendimientos. La fórmula es:

$$\text{Utilidad} = \frac{(\text{Util}\cdot t1 - \text{Util}\cdot t0)}{\text{Util}\cdot t0}$$

- Apalancamiento Operativo, se mide en veces, representa una medida de vulnerabilidad ante cualquier cambio en ventas, midiendo el riesgo que representan los gastos fijos en la operación de la empresa. Esta razón resulta del incremento en la utilidad de operación respecto al incremento en ventas. La fórmula es:

$$\text{A.O} = \frac{\text{Util.Operativa}}{\text{Ventas}}$$

Esta información es necesaria para que el usuario del juego pueda tener acceso a ciertos elementos de análisis de las empresas que cotizan en bolsa. (Se pueden observar en los Anexos 5,6,7 y 8)

En la segunda parte del modelo que es en la que se llevará a cabo la simulación de la operación del mercado accionario se deben analizar los factores externos que afectan a las acciones, en el caso de esta tesis por la complejidad y tiempo se excluyeron los cálculos del precio de las acciones de las empresas afectadas por los factores externos , se tomaron los 13 últimos precios de 3 meses atrás y estos precios fueron afectados y calculados por TIBCO Software, Inc. y son dados a conocer por la BMV. Los factores que pueden ser correlacionados y a su vez afectar el precio de las acciones son:

- Índice de Precios y cotizaciones, dado que el IPC se forma por una canasta de acciones (las más importantes normalmente) ponderada, se debe tomar en cuenta porque refleja el comportamiento promedio del Mercado Accionario.
- Comisiones sobre la operación, este rubro se consideró porque generalmente las casas de bolsa cobran una prima por el servicio de correduría, por lo que el inversionista siempre debe tomarlo en cuenta, ya que su inversión de capital no es en realidad el 100% invertido•
- Factores políticos:
 - Cambio sexenal, se tomó en cuenta porque se ha visto que en los últimos tres cambios de gobierno el mercado accionario ha reaccionado a este hecho.
 - Hechos políticos inesperados. Con el cambio de Gobierno del Presidente Fox puede haber impactos considerables para el precio de las acciones.
- Factores económicos:
 - Tipo de cambio. Dado que el inversionista siempre busca el rendimiento más alto sobre sus inversiones, la inversión en moneda extranjera representa una buena decisión de inversión en nuestro país. Así como también México no es un país económicamente estable, cuando existe un cambio en una moneda extranjera, como

el dólar, generalmente dichos cambios afectan el poder adquisitivo del peso (disminuyéndolo).

- Tasas de interés. Al igual que el anterior, cuando las tasas de interés aumentan, el inversionista mueve su dinero hacia esa opción. Así como también un aumento en éstas significa que el gobierno, las empresas y los particulares deberán pagar más por el dinero prestado.
- Inflación. De acuerdo con Timothy Heyman es un aumento sostenido del nivel general de precios, normalmente medido por el aumento porcentual del Índice de Precios al Consumidor (INPC). Dado que la inflación es un indicador del desenvolvimiento económico del país, sirve como base para la toma de decisiones del inversionista.

- Una distribución estadística que sigan los precios de las acciones para efectos de este modelo.

Una manera más completa para determinar los precios es utilizar sus correlaciones con cada uno de los factores analizados anteriormente. Dichas correlaciones se pueden realizar entre cada una de las variables anteriormente mencionadas y el precio de la acción, para que así se obtenga un factor, el cual afecte la distribución estadística de manera similar a como lo haría cada uno de dichos factores al precio de la acción, pero como lo comentamos anteriormente en esta Tesis se tomaron los precios de las acciones mostrados por la base de datos de la BMV y los cuales fueron afectados y proporcionados por TIBCO Software, Inc., ya que el objetivo de este proyecto no es realizar los cálculos estadísticos pero podría ser una pauta para la realización de otra tesis.

En la tercera parte del modelo se deberán llevar a cabo las operaciones aritméticas con algunos elementos del modelo, y donde se visualiza el resultado final del usuario. Para esta parte se toman en cuenta los siguientes elementos:

- Valor de cada una de las acciones compradas y/o vendidas en el tiempo t
- Valor de cada una de las acciones después de la corrida del modelo en $t+1$
- Valor total del conjunto de acciones o portafolio después de la corrida
- Operación aritmética donde se muestre la ganancia o pérdida de nuestro portafolio.

A continuación se analizarán las relaciones entre los elementos tomados en cuenta para la construcción de modelo, cabe destacar que los elementos fueron tomados en cuenta en base a las limitaciones propias del proyecto, de tiempo y de complejidad del Mercado Accionario Mexicano.

Se seguirá el orden visto anteriormente para ir explicando uno a uno los elementos y sus relaciones entre ellos, y finalmente se analizará gráficamente a través de diagramas de flujo.

En la parte de información de las empresas se decidió poner la información financiera de utilidad de cada una de ellas. Esta información se presenta en forma de base de datos para complementar la toma de decisiones por parte del usuario. El valor de mercado de las acciones se tomará de la BMV. Es necesario destacar que la información de cada una de las emisoras será realizada con datos reales.

En la sección de mercado accionario del modelo es donde interactúan los elementos esenciales del modelo ya que aquí llegarán los datos tomados desde la parte de información y toma de decisiones del modelo. El precio de compra de las acciones será el último registrado a la fecha de compra y el precio de venta será el primero registrado en la primera semana. Las comisiones (ya que están liberadas y para efectos de este modelo se cobra el 1 % sobre el monto de la operación).

En la parte final del modelo se tiene la aparición de los resultados de la simulación, estos saldrán de las operaciones aritméticas del valor del portafolio donde veremos el rendimiento de nuestra inversión, que para efectos de esta tesis será la venta de las acciones.

4.5.3 RECOLECCION DE DA TOS

Debido a que el modelo es un panorama general del mercado accionario se recurre a las siguientes fuentes de información:

- Manuales de operación del mercado accionario mexicano.
- Libros de finanzas.
- Sitios del web de distintas instituciones como son la Bolsa Mexicana de Valores, Juegos de simulación en línea y sitios de universidades donde se desarrolla investigación sobre simulación y que son detallados en la metodología y las referencias de la investigación.

4.5.4 REPRESENTACION DEL JUEGO DE SIMULACION

A continuación se presenta el estilo y la forma de representación del modelo de simulación; para realizar dicha figuración se toman en cuenta las siguientes consideraciones: el grado de abstracción apropiado y el marco de tiempo que se emplea.

Grado de abstracción

El modelo se deberá basar en la realidad del mercado accionario mexicano, pero simplificando toda su operación dada la complejidad de su funcionamiento. Esto se logrará a través de la recreación de las partes más importantes de dicho mercado, es decir, que aunque no se representarán todas las implicaciones que conlleva la operación, el usuario podrá tener una idea más clara del funcionamiento del mercado.

Tiempo

En el presente modelo el tiempo de juego podrá ser de un día de sesión del Mercado Accionario Mexicano por corrida, y el jugador puede experimentar más de una vez el modelo, ya que se tienen corridas cíclicas.

Estructura

La estructura es interactiva, ya que presenta fases de interacción como: comerciar e intercambiar la información con el sistema. Con respecto a la forma que toma el juego se presentan a continuación todas las consideraciones hechas para su representación:

Escenario, Roles, Procedimientos y Reglas

Los diseñadores pueden decidir que escenarios, roles, procedimientos y reglas implementar en su modelo. Para propósito de este trabajo se puede ejemplificar que los participantes recibirán una explicación por parte del operador en la cuál se les dirá que el escenario es la operación del mercado accionario durante un día, que contarían con la cantidad fija de \$100,000 pesos al inicio de la simulación. Su rol es el de un inversionista y debe invertir dichos cien mil pesos en títulos que cotizan en el mercado accionario. Con respecto al modo de inversión deberá invertir todo su capital en la compra de acciones, y no puede invertir más del 30% de su capital en una sola emisora, esto se hace para evitar que el jugador se dedique solamente a jugar o estipular con el precio de una sola acción; no existen ventas en corto, porque requieren del financiamiento por parte de un tercero, además del pago de intereses, por lo que haría más complejo el modelo, después se realizará la corrida, de la cual se obtendrá el rendimiento sobre la inversión, y sobre ese rendimiento se calificará la actuación como inversionista de acuerdo a los parámetros que el instructor fije.

Factores Externos

En la parte de los factores externos que afectan los resultados pueden implementarse para que aparezcan de manera aleatoria en las corridas, puede que aparezcan o simplemente no presentarse, pero en este proyecto están tomados en cuenta desde el primer precio tomado de la base de datos de la BMV, dichos factores pueden ser los siguientes: Factores políticos, Cambio sexenal, Informe de Gobierno, Hechos políticos inesperados, Factores económicos, Tipo de cambio, Tasas de interés, Inflación, Eventos internacionales.

Imagen Visual y Símbolos

En la imagen visual del juego de simulación se pueden tomar diferentes formas de acuerdo a las herramientas de programación con las que cuente el programador, un ejemplo puede ser: que aparezcan tres pantallas, en la primera se presenta un botón de simulador que te lleve a la segunda pantalla donde aparezcan las 5 emisoras y también los controles de decisión de los porcentajes a invertir junto con la tabla de resultados y nuestro rendimiento de dichas operaciones, la última

pantalla puede mostrar las gráficas de las variaciones de los precios de las acciones en un tiempo determinado

Sistema Contable

La contabilización de cada uno de los procesos dependerá de la herramienta que se utilice para crear el modelo. Por ser un modelo muy complejo, se utilizan diferentes ecuaciones, que van desde una sencilla suma hasta operaciones lógicas como son: IF, THEN, ELSE, y el uso de fórmulas especiales del software.

4.5.5 IMPLEMENTACION DEL MODELO EN LA COMPUTADORA

El propósito de esta tesis es implementar el modelo en la computadora y existen varios paquetes de simulación como son: Stella y Ithink, los cuales brindan las herramientas necesarias para la construcción de este.

4.5.6 DOCUMENTACION

Es de suma importancia crear un manual de jugador, ya que este ayuda al desenvolvimiento del usuario con respecto al modelo, ya que en este se deberán explicar todos los pasos a realizar para que el usuario pueda interactuar con mayor certeza.

