



Capítulo II

MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo se contempla el contenido de la presentación de antecedentes de la investigación, Bases Teóricas, Sistema de Variables con sus definiciones nominal, conceptual y operacional. Para esta investigación las variables de estudio con Aplicación informática Interactiva Web y Gestión de Procesos de Preventa.

1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Como soporte y apoyo de esta investigación se revisó la titulada: **Aplicación Informática Interactiva en Plataforma Web para a Gestión de Procesos de Preventa en una Empresa Comercializadora de Productos de Consumo Masivo**. Se realizó una larga y exhaustiva búsqueda con respecto a anteriores trabajos de investigación que fueron realizados para poder conocer y establecer la relación que puede existir con la presente investigación, para la contribución de la misma serán utilizados sus resultados y conclusiones para que de esta manera se pueda lograr una comprensión mucho más completa. Se tomaron como fuentes de información

los siguientes trabajos de información: Paca, D; Favian E; Cárdenas, H y Mishel, E (2015) presentan un trabajo titulado "**Desarrollo de una aplicación Web basada en un E-procurement para la Empresa DIGISYSTEM S.A**" en la Universidad de las Fuerzas Armadas. El objetivo o finalidad de este trabajo fue encontrar el procedimiento metodológico automatizado para la gestión de compras a proveedores tecnológicos.

Para el desarrollo físico del sistema se utilizó como herramientas OOHMD combinado con UML. A partir de esto obtuvo como resultado que se muestre la aceptación por parte de los usuarios que la caracterizaron como una aplicación confiable, disponible e integra que mejorara el proceso de compras.

Existen significativas **similitudes** con respecto a la investigación anteriormente descrita con el presente estudio como lo es el uso de la variable aplicación web como base del proyecto, el enfoque en los sistemas informativos para la rápida, eficaz ejecución de los procesos de forma automática y la garantiza integral y confiable de los datos.

Por otra parte, Aquino N (2013) en su trabajo titulado "**Estrategias De Mercadeo Para El Mejoramiento De La Gestión Comercial Con El Método Neurosensorial De Fijación De Marcas En La Empresa Ferre Naval C.A. Ubicada En La Zona Industrial Castillito, estado Carabobo**" en la universidad José Antonio Páez en Carabobo-Venezuela tiene como finalidad diseñar estrategias de mercadeo para el mejoramiento de la gestión

comercial con el método neurosensorial de fijación de marcas en la empresa Ferre Naval C.A.

La investigación fue considerada de tipo proyecto factible, apoyado en un trabajo de campo, cuyo diseño es No experimental. Para la recolección de datos de la misma se utilizaron una diversa cantidad de encuestas y la observación directa, siendo también que los instrumentos fueron el cuestionario y la guía de observación.

Al finalizar el proceso investigativo se pudo concluir que la empresa Ferre Naval, C.A. debe mejorar sus estrategias de mercadeo para posicionarse mejor en el mercado, a través de una gestión comercial más eficiente, debido a la falta de un área específica de mercadeo que produzca acciones concretas y bien concebidas en materia de marketing, comercialización y ventas.

Este trabajo de investigación ha servido de soporte y gran **ayuda** en la elaboración de este trabajo de investigación debido a su similitud por parte de las variables manejadas, posee también grandes aportes metodológicos que pueden ser utilizados para el mejoramiento del contenido de este trabajo.

Continuamente, Zárate, D (2012) en su trabajo llamado "**Diseño E Implementación De Una Aplicación Interactiva Para Educación A Distancia: T-Learning A Través De Un Canal Tdt Universitario Y Un Canal Iptv En La Ciudad De Lima**" en Pontificia Universidad Católica Del Perú tiene como objetivo diseñar e implementar una aplicación interactiva

con Ginga-NCL para educación a distancia por la televisión denominado T-Learning. Continuamente en la investigación se presenta la televisión digital interactiva y los diferentes tipos de aplicaciones existentes para TDT e IPTV. Se utilizaron herramientas de desarrollo de aplicación interactivas basada en el lenguaje de programación NCL.

Finalmente, una vez realizada la investigación, se propuso un modelo de aplicación interactivas sobre los cuentos tradicionales peruanos. De allí, que este trabajo de investigación **será útil** en un futuro para el desarrollo del presente debido a que ambos utilizan la variable aplicación interactiva, por lo cual podrá servir como soporte al contenido teórico del mismo.

Así mismo, Díaz, A; Mendoza, M; Alfredo, A; Parra, P y Gianluigi (2011) en su trabajo titulado "**Sistema automatizado basado en tecnología web para la gestión de los procesos de preventa de servicios en la empresa Megagroup, C.A**" en la Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín. La misma tiene como objetivo el desarrollo de un sistema automatizado basado en tecnología web para la gestión de los procesos de preventa en la empresa Megagroup, C. A. con el fin de mejorar el almacenamiento de información, así como alcanzar mayor productividad, realizando menos trabajo de forma manual.

La propuesta investigativa se basa en un diseño No experimental dado que las variables de sistema de información es medida sin interferir ni cambiar alguna condición existente. Para ésta se utilizó la entrevista no

estructurada con un guión de sondeo como herramienta de información, y para el procedimiento de trabajo empleada se utilizó la metodología ágil Programación expuesta por Beck (1999) quien indica cuatro (04) fases: Planificación, Diseño, Desarrollo o Codificación y Pruebas.

Finalmente los resultados de esta investigación fueron diseñar un sistema automatizado basado en tecnología web con características de interactivo, intuitivo y de fácil uso. Por lo tanto, de acuerdo con los planteamientos establecidos las investigaciones antes señaladas, servirán como **aporte** al marco referencia o como fuentes bibliográficas en el desarrollo de la presente investigación.

2. BASES TEÓRICAS

2.1. APLICACIÓN

2.1.1. DEFINICIÓN

Según Castañeda (2015, s/p) “Aplicación es un término que proviene del vocablo latino applicatio y que hace referencia a la acción y el efecto de aplicar o aplicarse (poner algo sobre otra cosa, emplear o ejecutar algo, atribuir)”.

De la misma manera según Vergara (2007, s/p) Es aquella que hace que el computador coopere con el usuario en la realización de tareas típicamente humanas, tales como gestionar una contabilidad o escribir un texto. Una aplicación de software suele tener un único objetivo: navegar en la web, revisar correo, explorar el disco duro, editar textos, jugar (un juego es un tipo

de aplicación), etc. Una aplicación que posee múltiples programas se considera un paquete. Para el presente trabajo se presenta una aplicación de tipo web interactiva ya que con esta se le podrá ofrecer tanto a los clientes como a la empresa soluciones a su problema de venta de productos.

2.1.2. TIPOS DE APLICACIÓN

Existe una amplia lista de tipos de aplicaciones, sin embargo en el presente trabajo se presenta solo dos en específico, la aplicación informática y la aplicación web.

2.1.2.1 APLICACIÓN INFORMÁTICA

Según Alegsa L (2010, s/p) “Programa informático que permite a un usuario utilizar una computadora con un fin específico. Las aplicaciones son parte del software de una computadora, y suelen ejecutarse sobre el sistema operativo”. De la misma forma según Ayerdis J (2008, s/p) “Una aplicación informática es un programa que se utiliza para una tarea en específica a la cual se limitan o se deberían limitar. Las aplicaciones informáticas están estrechamente ligadas al usuario final, y en general no trabajan si este no indica órdenes a los mismos”. Para el presente trabajo es necesario ejecutar una aplicación de tipo informático dado que esta se encargara de manejar los datos y la información de la forma más adecuada.

2.1.2.2 APLICACIÓN WEB

A) DEFINICIÓN

Según Zamora (2012, s/p) Las páginas web o aplicaciones web no son más que ficheros de texto en un formato estándar denominado HTML (HyperText Markup Language). Estos ficheros se almacenan en un servidor el cual se accede utilizando el protocolo HTTP (HyperText Transfer Protocol), uno de los protocolos de internet. Igualmente según Alegsa L (2010, s/p) “Una aplicación web es cualquier aplicación que es accedida vía web por una red como internet o una intranet”. Para el presenta trabajo es necesario que la aplicación sea de tipo web ya que esta debe de presentarse los clientes en la comodidad de sus hogares.

B) ESTRUCTURA

Se decir que una aplicación web se divide en tres fases o etapas según lo explica González (2004, s/p) estas etapas son:

- Primera capa: está constituida por un navegador web.
- Segunda capa: la capa intermedia se compone por un motor que permite leer una tecnología web de tipo dinámico.
- Tercera capa: esta última capa se integra por una base de datos sólida.

En la aplicación se trabajará con las tres etapas, el navegador a usar dependerá del cliente, sin embargo en las pruebas se utilizara Google Chrone, el motor se creara en Sublime y finalmente la base de datos será

creada utilizando MySQL Workbench y montada con Xampp en su respectivo localhost.

C) VENTAJAS Y DESVENTAJAS

Según Zamora (2012, s/p) las ventajas de una aplicación web son:

Aplicaciones Web no requiere ningún complejo "roll out" para desplegar en las grandes organizaciones. Un navegador web compatible es todo lo que se necesita.

Las aplicaciones del explorador normalmente requieren poco espacio en disco o no en el cliente.

No requieren actualizar procedimiento ya que todas las funciones están implementadas en el servidor y enviados automáticamente a los usuarios. Las aplicaciones Web se integran fácilmente en otros procedimientos web del lado del servidor, tales como el correo electrónico y la búsqueda.

También proporcionan compatibilidad entre plataformas en la mayoría de los casos (es decir, Windows, Mac, Linux, etc.) debido a que operan dentro de una ventana del navegador web.

Con la llegada de HTML5, los programadores pueden crear ambientes ricamente interactivos de forma nativa en los navegadores. Incluido en la lista de las nuevas características son nativos de audio, vídeo y animaciones, así como el manejo de errores mejorada.

Y sus desventajas:

En la práctica, las interfaces web, en comparación con los clientes pesados, por lo general obligan sacrificio significativo para la experiencia del usuario y facilidad de uso básico. Las aplicaciones Web requieren absolutamente navegadores web compatibles. Si un vendedor navegador decide no aplicar una determinada característica, o abandona una determinada plataforma o versión del sistema operativo, esto puede afectar a un gran número de usuarios;

El cumplimiento de las normas es un problema con cualquier oficina creador atípico documento, que causa problemas cuando el intercambio de archivos y la colaboración se convierte en crítico; las aplicaciones del explorador se basan en archivos de la aplicación accede a servidores remotos a través de Internet. Por lo tanto, cuando la conexión se interrumpe, la aplicación ya no es utilizable.

Sin embargo, si utiliza HTML5 API, tales como el almacenamiento en caché sin conexión de aplicaciones Web, que puede ser descargado e instalado localmente, para su uso sin conexión. Google Gears, aunque ya no está en desarrollo activo, es un buen ejemplo de un plugin de terceros para el navegador web que proporciona funcionalidad adicional para la creación de aplicaciones web.

Muchas aplicaciones web no son de código abierto, también hay una pérdida de flexibilidad, por lo que los usuarios dependen de servidores de terceros, no permitir que las personalizaciones del software y evitar que los usuarios ejecuten aplicaciones fuera de línea (en la mayoría de los casos).

Sin embargo, su licencia, el software propietario puede personalizar y ejecutar en el servidor preferido del titular de los derechos; la compañía, teóricamente, puede rastrear todo lo que los usuarios hacen. Esto puede causar problemas de privacidad.

D) LENGUAJES DE PROGRAMACIÓN

Los lenguajes de programación según Pérez (2007, s/p) los son:

- PHP: apareció en 1995 con un tipo de datos dinámico influenciado por los lenguajes java, perl y c++ y de sistema operativo tipo multiplataforma.
- JavaScript: apareció en 1995, diseñado por Netscape Communications Corp y Mozilla Foundation, con tipo de datos débil, dinámico y duck.

Existen muchos lenguajes de programación que trabajan con aplicaciones web, sin embargo los más populares son PHP y JavaScript debido a su flexibilidad y fácil uso, por estas razones se decidió utilizarlos como base del proyecto. Principalmente se utilizara PHP, ya que este tiene un fácil dominio de base de datos, JavaScript será utilizado para los detalles. Para efectos de estética se trabaja con JavaScript y JQuery que es propio también de este para que la aplicación se vea más amigable.

E) HTML Y CCS

Según Pérez (2007, s/p) se dice que desde el surgimiento de internet se han publicado sitios web gracias al lenguaje HTML. Es un lenguaje estático para el desarrollo de sitios web (acrónimo en inglés de HyperText Markup Language, en español Lenguaje de Marcas Hipertextuales). Desarrollado por el World Wide Web Consortium (W3C).

Según Pro Solutions Soluciones Informáticas Integrales (2013, s/p) Las hojas de estilo en cascada o (Cascading Style Sheets, o sus siglas CSS) se crearon para separar el contenido de la forma, es decir, el aspecto y formato de un documento de la información que contiene. De esta forma los diseñadores mantienen un control más preciso del aspecto de las páginas.

Cuando se trabaja con una aplicación web es imposible construirla solo con el lenguaje de programación, la existencia del HTML es indispensable ya que este trabaja con la pantalla y permitirá mostrar todos los datos e información que se encuentren guardados en la base de datos de programa. De la misma manera se utiliza Ccs para crear un ambiente más amigable a la hora de mostrar la información guardada, de esta manera el usuario se sentirá más cómodo interactuando con la aplicación.

F) INTERACTIVIDAD

Según Benitez (2007, s/p) Es el proceso que se crea al emitir información y conseguir una respuesta a ella, a través de un medio tecnológico y

utilizando variadas formas de comunicación oral, escrita, con imágenes, entre otras. Por otra parte según Zangara A Sanz C (2012, s/p) “Es la capacidad de respuesta de un medio (receptor) para modificar su funcionalidad o mensaje a partir de las decisiones de control de una persona o grupo de personas (emisor/es), dentro de los límites de su lenguaje y diseño”.

Debido que el objetivo de la aplicación es brindar información al cliente y que este decida como utilizarla es necesario que la aplicación sea interactiva para que así el usuario pueda tener un mayor control de los datos y de cómo utilizarlos.

2.2 BASE DE DATOS

2.2.1 DEFINICIÓN

Según Pérez (2007, s/p) la base de datos es un sistema formado por un conjunto de datos almacenados en discos que permiten el acceso directo a ellos y un conjunto de programas que manipulen ese conjunto de datos. Para Rondón (2009, s/p) es, "un conjunto de datos estructurados, almacenados en algún soporte de almacenamiento de datos y se puede acceder a ella desde uno o varios programas". Se refiere el citado autor en, que antes de diseñar una base de datos se debe establecer un proceso partiendo del mundo real, de manera que sea posible plasmar éste mediante una serie de datos.

La imagen que se obtiene del mundo real se denomina modelo conceptual y consiste en una serie de elementos que definen perfectamente lo que se quiere plasmar del mundo real en la base de datos. La aplicación contendrá

una gran cantidad de datos e información, tanto de los clientes y la empresa, como de los productos a presentar. Por esta razón es necesario que se presente una base de datos completa, ya que la aplicación es interactiva esto significa que los datos en ella estarán modificándose constantemente.

2.2.2 CLASIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS

En el caso de Pinto (2015, s/p) las distingue en dos grandes grupos, a saber:

a) Bases de datos referenciales: La información que contiene es muy estructurada principalmente a través de tablas. Con éstas se pueden establecer relaciones que pueden dar lugar a nuevas tablas o bases de datos. Ejemplo de este tipo de base de datos es el programa Access, Oracle, entre otros.

b) Bases de datos documentales: Los registros que componen la base de datos se relaciona con los documentos almacenados. Su organización se estructura de la siguiente manera: un registro se relacionan con un número de identificación del documento original, y se puede acceder a éste mediante los distintos campos.

En función de lo explicado; y, dependiendo del tipo de cobertura temática las bases de datos pueden ser:

- Multidisciplinares: la documentación almacenada abarca distintas disciplinas científicas como es el caso de TESEO (tesis de todas las disciplinas)

- Bases de datos especializadas: la documentación almacenada abarca sólo una disciplina como es el caso de Medline (sólo documentación relacionada con Medicina)

De igual modo, considerando la cobertura geográfica, se utilizan como:

- Internacionales: Almacenan la documentación publicada en cualquier lugar del mundo. Por ejemplo: LISA
- Nacionales: Almacenan la documentación publicada sólo en un ámbito nacional. Por ejemplo: IME

En conclusión, la base de datos presente para este proyecto es de tipo de datos referenciales, ya que la información guardada en esta se encuentra organizada según tablas. Enunciadas en su momento.

2.3 GESTIÓN

2.3.1 DEFINICIÓN

Según Cassini (2008, s/p) proviene del latín *gesio* y hace referencia a la acción y al efecto de gestionar o de administrar. Se trata, por lo tanto, de la concreción de diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. La noción implica además acciones para gobernar, dirigir, ordenar, disponer u organiza.

Según Atencio J y Sanchez G (2009, s/p) El termino gestión puede concebirse como proceso y disciplina. Como proceso comprende determinadas actividades laborales que los gestores (individuos que guían,

dirigen o supervisan) deben llevar a cabo a fin de lograr los objetivos de la empresa. Clasificar la gestión como una disciplina implica un cuerpo acumulado de conocimientos susceptibles de aprendizaje mediante el estudio.

2.4 PROCESOS

2.4.1 DEFINICIÓN

Según Bravo (2011, p.10) "Una primera definición la provee el concepto de síntesis de la visión sistémica: Proceso es una totalidad que cumple un objetivo útil a la organización y que agrega valor al cliente". Según ISO 9000 citado por Perez Fernandez (2010, s/p) un proceso es "conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados".

2.4.2 CARACTERÍSTICAS DE PROCESOS

Según Fernández J (2008, s/p) las características de un proceso son:

- Hacer únicamente procesos en los que seamos los mejores.
- Tener sólo lo necesario.
- Fortaleza en la tecnología de la información.
- Enfocar al cliente y a los resultados.
- Personas educadas (de alta capacidad de respuesta).

- Sistemas de gestión del talento humano que apoyen la consolidación de la u organización que aprende.
- Flexibilidad de los procesos.

2.5. GESTIÓN DE PROCESOS

2.5.1 DEFINICIÓN

Según Bravo (2011, p.9) La gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. De la misma manera según Peteiro (2012, s/p) La Gestión por Procesos se basa en la modelización de los sistemas como un conjunto de procesos interrelacionados mediante vínculos causa-efecto.

El propósito final de la Gestión por Procesos es asegurar que todos los procesos de una organización se desarrollan de forma coordinada, mejorando la efectividad y la satisfacción de todas las partes interesadas (clientes, accionistas, personal, proveedores, sociedad en general).

Es importante conocer con exactitud los factores que afectan un proceso, una gestión y una gestión de procesos.

En el presente trabajo de investigación se busca completar el análisis de la gestión de procesos de preventa para así realizar una aplicación informática interactiva web de calidad en la cual se pueda cubrir todos los

requisitos que este podría requerir para que al final sea beneficioso tanto para el cliente como para la empresa y facilitar también todos los procesos de organización.

2.5.2 CARACTERÍSTICAS DE GESTIÓN DE PROCESOS

Según Arnoletto (2010, p.166) Las principales características de la gestión por procesos son:

- Los procesos clave
- La coordinación y el control de su funcionamiento
- La gestión de la mejora de los procesos
- El sistema de información para el seguimiento de los resultados

Llevar adelante una gestión por procesos requiere continuidad en el propósito de mejora, una buena coordinación vertical y horizontal de los cambios, mediante un sistema integrado de información y comunicación, y motivar al personal para que asuma el compromiso de participar y trabaje en equipo.

2.5.3 OBJETIVOS DE GESTIÓN DE PROCESOS

Según Arnoletto (2010, p.167) Mediante la realización de una gestión por procesos se intenta alcanzar los siguientes objetivos:

- Aumentar el valor de los resultados mediante niveles superiores de satisfacción de los usuarios.
- Incrementar la productividad.
- Reducir los costos de no-calidad (o sea, los costos que no agregar valor).

- Acortar el ciclo de los plazos de entrega.
- Aumentar el nivel de la calidad percibida por los usuarios.
- Incorporar actividades adicionales de servicio, de bajo costo y de valor fácil de percibir.

2.6. PREVENTA

2.6.1 DEFINICIÓN

Según Bentos (2013, s/p) la preventa es aquella que “Comprende el conocimiento del producto o servicio, de la competencia, la zona donde va a actuar, del mercado y el cliente. Es la etapa de programación del trabajo y las entrevistas”.

El objetivo de la aplicación es mostrarle a los clientes información sobre productos que pueden ser de su interés, se les presenta también la posibilidad de realizar reservas de los mismos para asegurar así su existencia física en las sucursales, estas acciones también son conocidas como preventa.

Es importante conocer el proceso de preventa y sus beneficios que traerá tanto a la clientela como a la empresa que lo ejerce. La aplicación a desarrollar se basa en la preventa de los productos de una empresa en específico.

2.6.2 VENTAJAS Y DESVENTAJAS

Según Reyes (2011, s/p) sus ventajas son:

Precio: Al comprar en preventa, de entrada se obtiene un descuento significativo sobre el precio que tendrá el artículo cuando este se encuentre disponible.

Financiamiento: Compra en preventa permite programar el pago del precio pactado en varias entregas, generalmente se da un anticipo y luego existe la oportunidad de gestionar o aplicar en su caso un crédito, o llevar a cabo la venta de otro artículo si así lo tiene contemplado el comprador en su plan de financiación. Es común que las mismas desarrolladoras tengan previsto y ofrezcan opciones de financiamiento.

Organización: Conocer la fecha y términos de entrega permitirá organizar a fondo el retiro del artículo a comprar.

Sus Desventajas son:

Disponibilidad: Generalmente la compra de artículos a través del sistema de preventa requerirá de un periodo de espera considerable antes de que el comprador pueda disponer del bien adquirido.

Penalizaciones: Suele suceder que mientras transcurre el tiempo de espera para la entrega del artículo adquirido mediante el sistema de preventa se encuentra otro que se estima más adecuada para el fin previsto, pero como en cualquier operación de compra, en los contratos existen cláusulas que establecen penalizaciones para el caso de cancelación lo que implica habitualmente la pérdida de un buen porcentaje de los recursos aplicados.

Seguridad: Dejarse llevar por la emoción de haber encontrado el artículo

que se está buscando puede provocar que se tomen decisiones apresuradas sin considerar las precauciones necesarias para evitarse problemas a futuro como es investigar la seriedad y solvencia de la empresa con la que se piensa contratar y analizar los términos del contrato que debe establecer con claridad los compromisos que asumen tanto el comprador como la empresa.

3. SISTEMA DE VARIABLES

Las variables del presente estudio son:

- Aplicación informática interactiva web.
- Gestión de procesos de preventa.

3.1. DEFINICIÓN NOMINAL

Aplicación Informática Interactiva En Plataforma Web Para La Gestión De Procesos De Preventa.

3.2. DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Debido a la particularidad de las variables del presente trabajo no se pudo encontrar citas que las definieran de forma completa, precisa y específica, por lo cual se procede a realizar las definiciones conceptuales de las mismas, de manera separada.

APLICACIÓN INFORMÁTICA " Programa informático que permite a un usuario utilizar una computadora con un fin específico. Las aplicaciones son parte del software de una computadora, y suelen ejecutarse sobre el sistema

operativo." Leandro Alegsa (2010, s/p).

GESTIÓN DE PROCESOS "es uno de los (8) principios de la gestión de la calidad. Su importancia radica en que los resultados se alcanzan con más eficiencia cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso." Asociación Española para la Calidad. AEC (2013, s/p).

PREVENTA "es el proceso donde se ofrecen ciertos productos y servicios a los consumidores antes de la venta, habitualmente se suele dar a conocer el uso del producto a ofrecer, el conocimiento de las necesidades y las características" Jaramillo, Parra, Rendon y Romero (2014, s/p).

3.3. DEFINICIÓN OPERACIONAL

Una **aplicación informática interactiva web** se define como la herramienta encontrada en la web a través de un punto de internet en el cual el usuario puede tener una relación recíproca con la información de la aplicación, es decir, puede interactuar con ella.

La **gestión de procesos de preventa** se puede definir como la organización del desarrollo de los servicios que se presentan a un cliente para que el mismo conozca las características de un objeto específico que desea adquirir en un tiempo futuro.