PROYECTO DE SOSTENIBILIDAD FINANCIERA DE UNA CONCESIONARIA DE VEHÍCULOS USADOS

Danny Arévalo Avecillas

Objetivos

- Demostrar que abrir las fronteras para el mercado de vehículos usados, constituye un nicho muy predispuesto a ser explotado.

- Evaluar el impacto financiero en los flujos que generará una concesionaria creada en la ciudad de Guayaquil, y un análisis económico de los sectores que intervienen.

Antecedentes

- La importación de vehículos se apertura en 1992, año en el cual se importan 22.825 vehículos de distinta procedencia
  - Toyota (15,32%),
  - Lada (14,83%),
  - Mitsubishi (11,25%) y
  - Ford (9,92%)
- Para el año 1993, la cifra se incrementa en un 5,66% por efecto de un crecimiento de la demanda

Antecedentes

- El primer repunte importante de las importaciones de vehículos se dio en el año 1994 (66,04%)
- La estabilización alcanzada experimenta su primer revés en el año de 1995 cuando se da el conflicto bélico con el Perú
- Las incidencias de la inestabilidad política, económica y social en los siguientes años tuvieron secuela. De ahí que las importaciones disminuyeron en 1996 y 1997 a 12.031 y 9.825 vehículos respectivamente

Antecedentes

- La reactivación del año 1998 fue temporal que permitió una recuperación general del mercado. Es muy posible que el repunte se haya debido a incremento en ventas por demanda represada de los años anteriores.

- La secuela de la crisis se ve incrementada por la caída del sistema financiero en el 99, presentando los niveles más bajos de ventas de la última década, con una contracción de la demanda que impacto sobre las importaciones de vehículos, que disminuyeron respecto de 1998 un 85,12%.

ANTECEDENTES

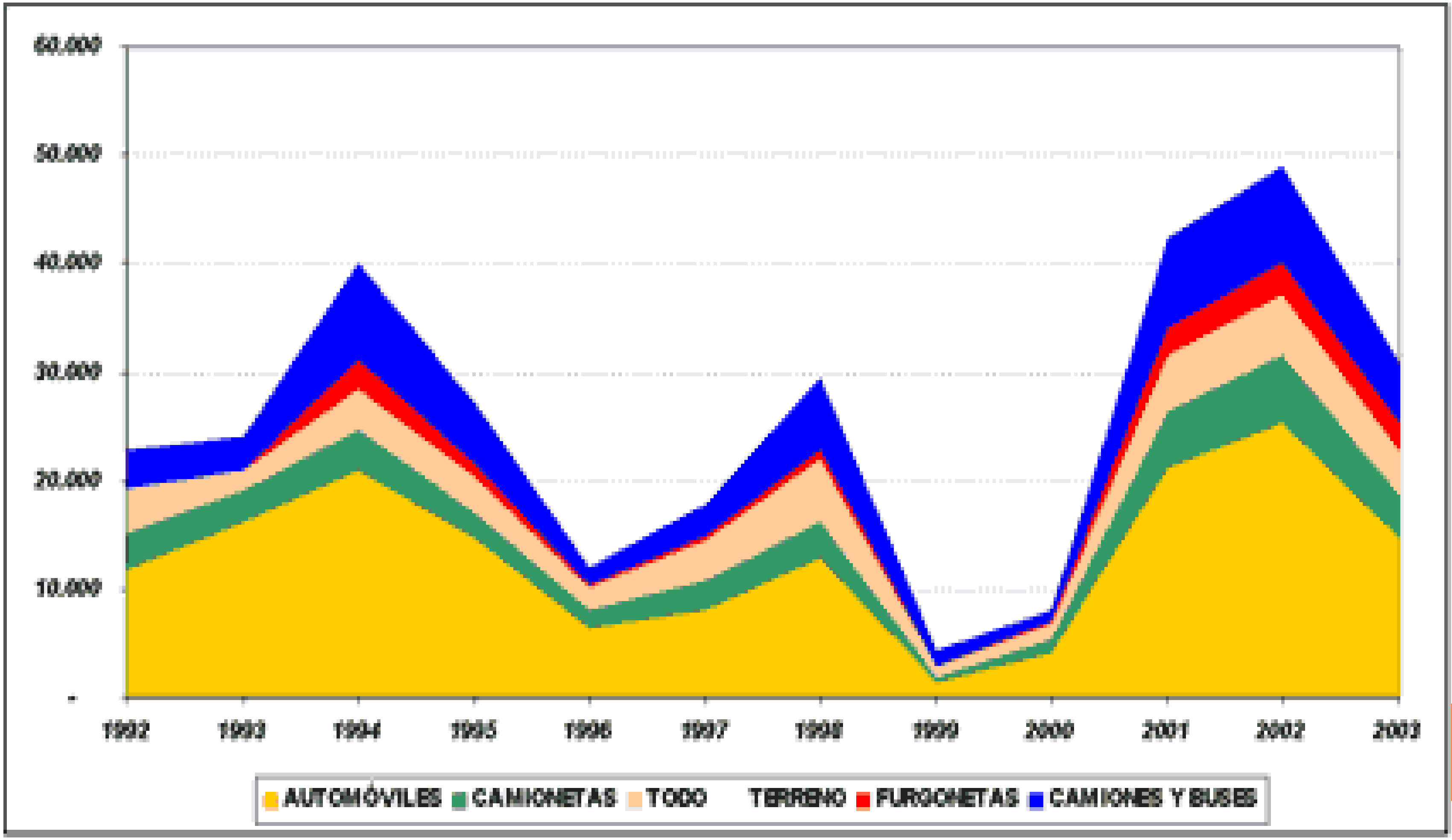
- El año 2000 la dolarización permite tener algo de estabilidad y brinda la facilidad de contar con una moneda fuerte para las importaciones, lo que da como resultado un incremento de 82,5%.

- Los dos siguientes años el incremento de las importaciones (425,75% en 2001) se debe a: ventas represadas y, la desconfianza en el sistema financiero que llevó a invertir en bienes de capital, principalmente vehículos.

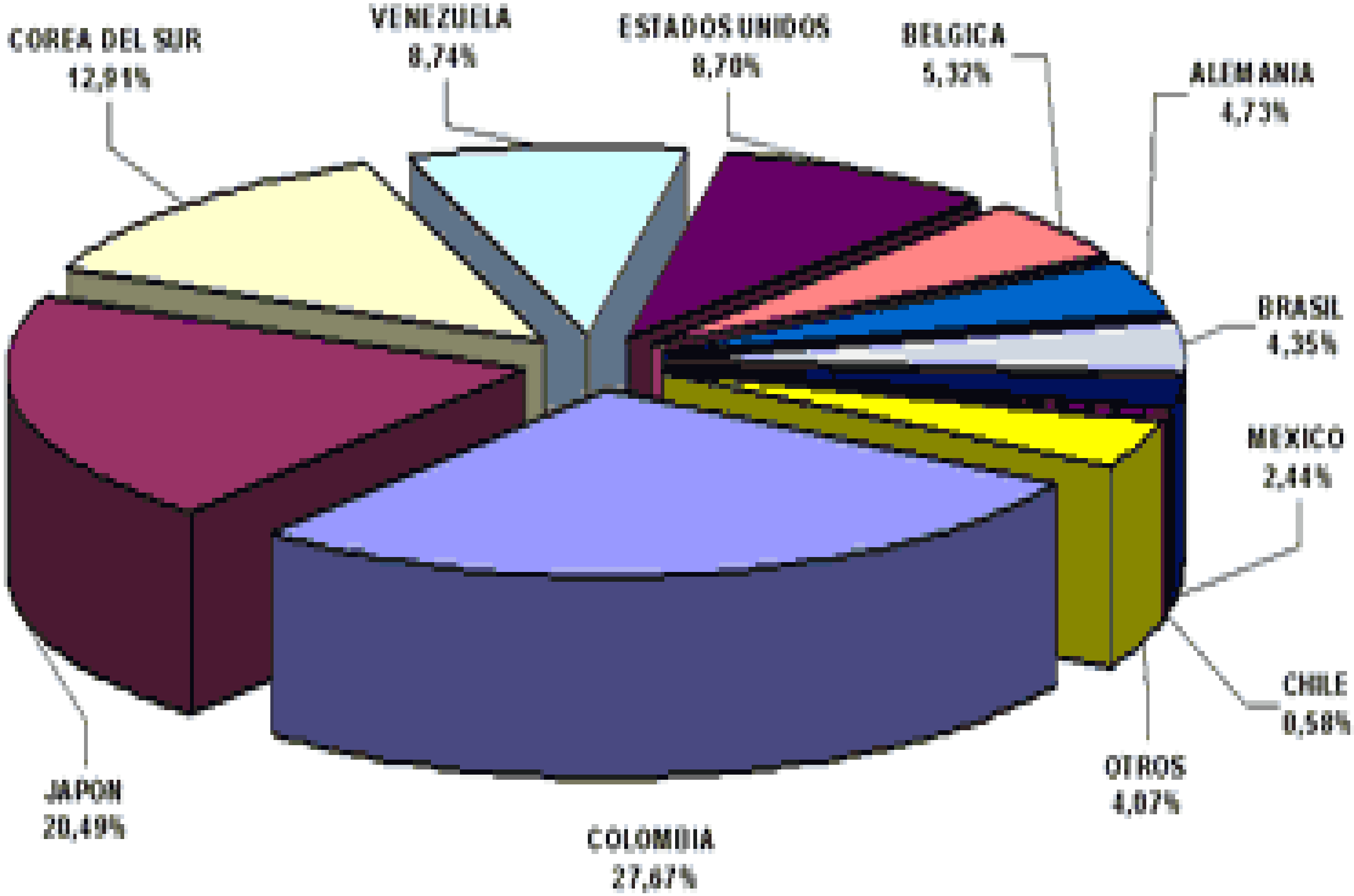
ANTECEDENTES

- El año 2003, si bien presenta una contracción respecto del año 2002, presenta niveles más acordes a la realidad del mercado ecuatoriano respecto de las importaciones de vehículos.
- Paro los siguientes años 2004,2005 y 2006 las importaciones y la procedencia de los vehículos se mantienen a la par con la del año 2003.

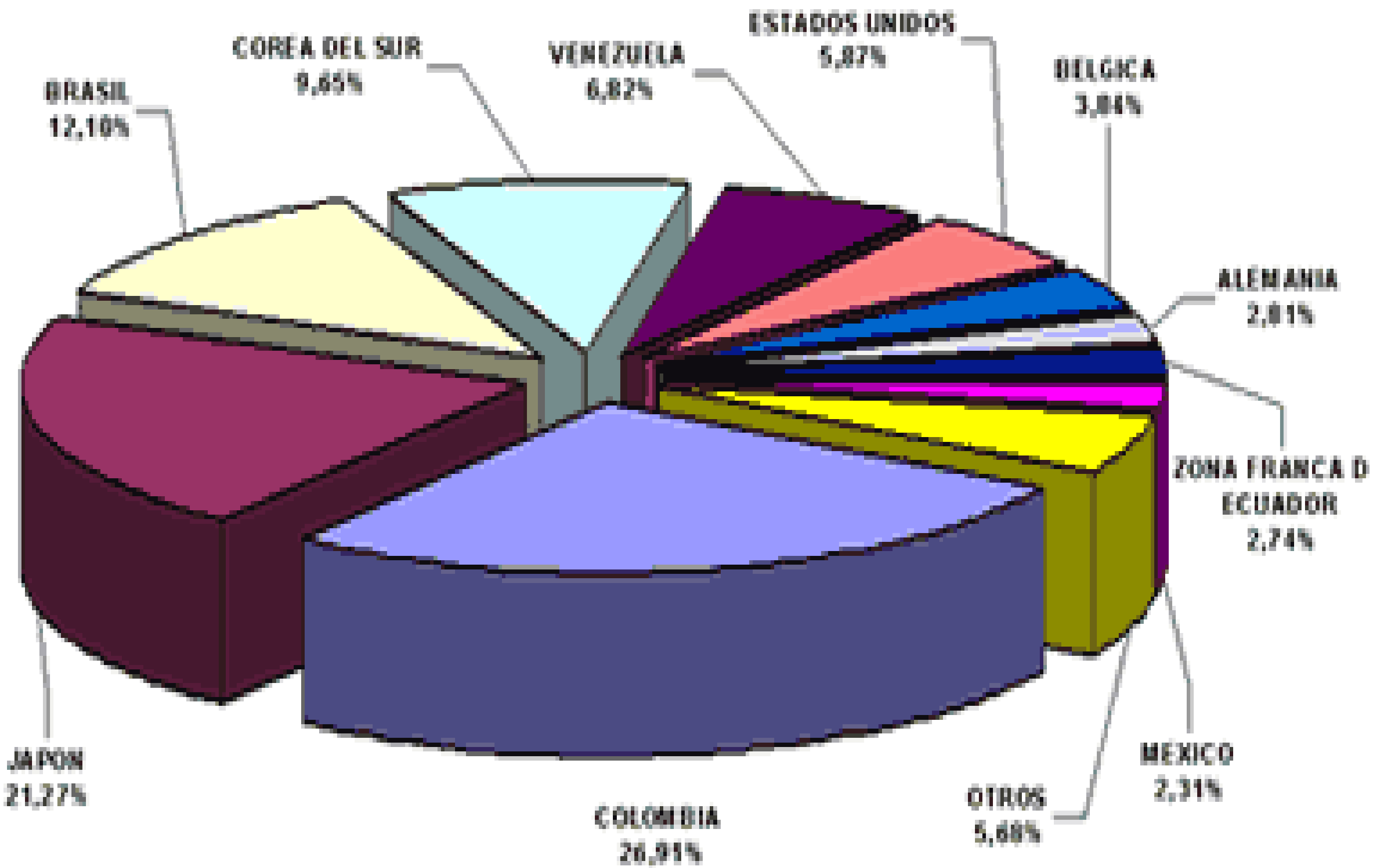
Importación anual por tipo de Vehículo



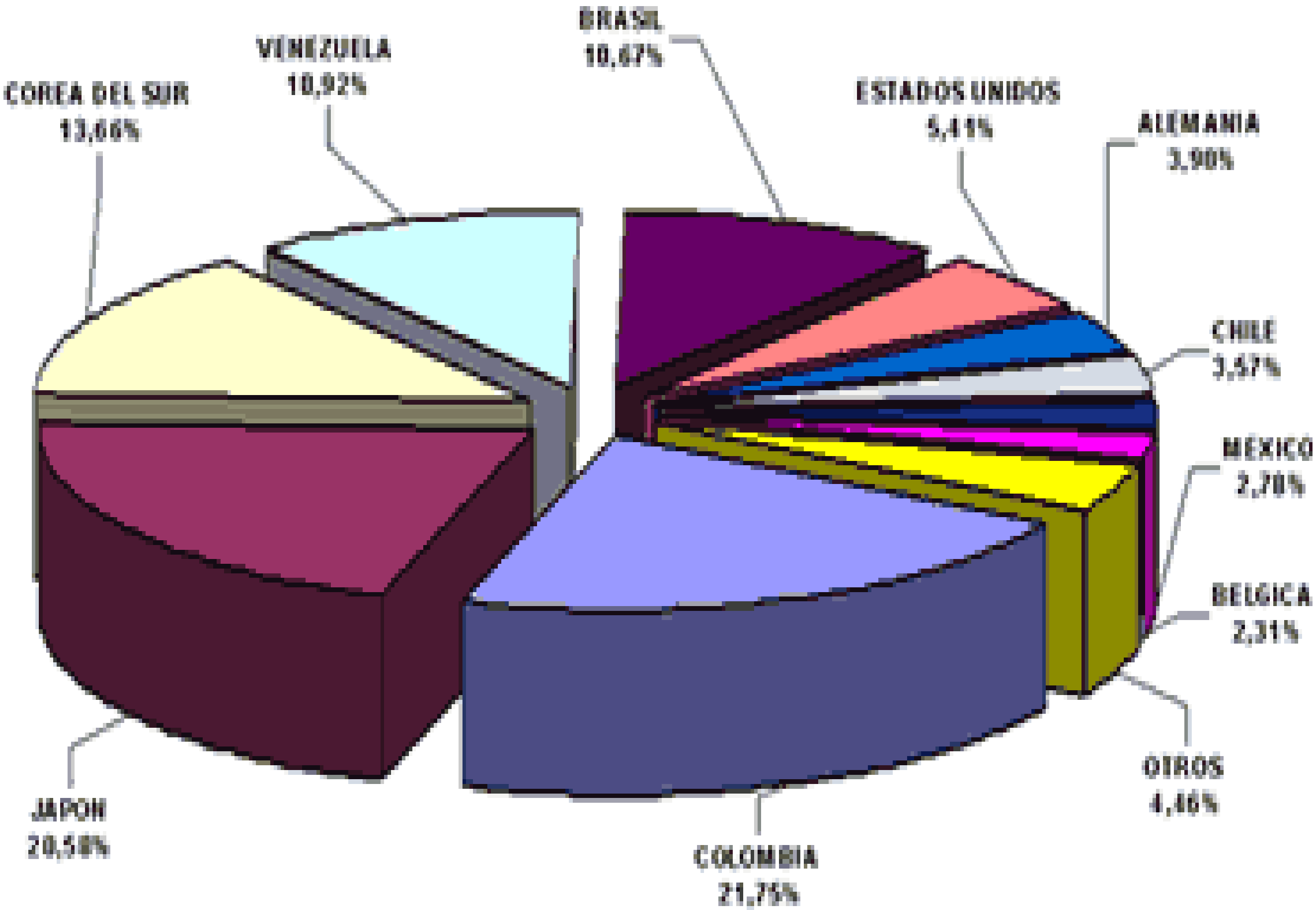
Procedencia de los Vehículos Importados US $ CIF/2003



Procedencia de los Vehículos Importados US $ CIF/2004

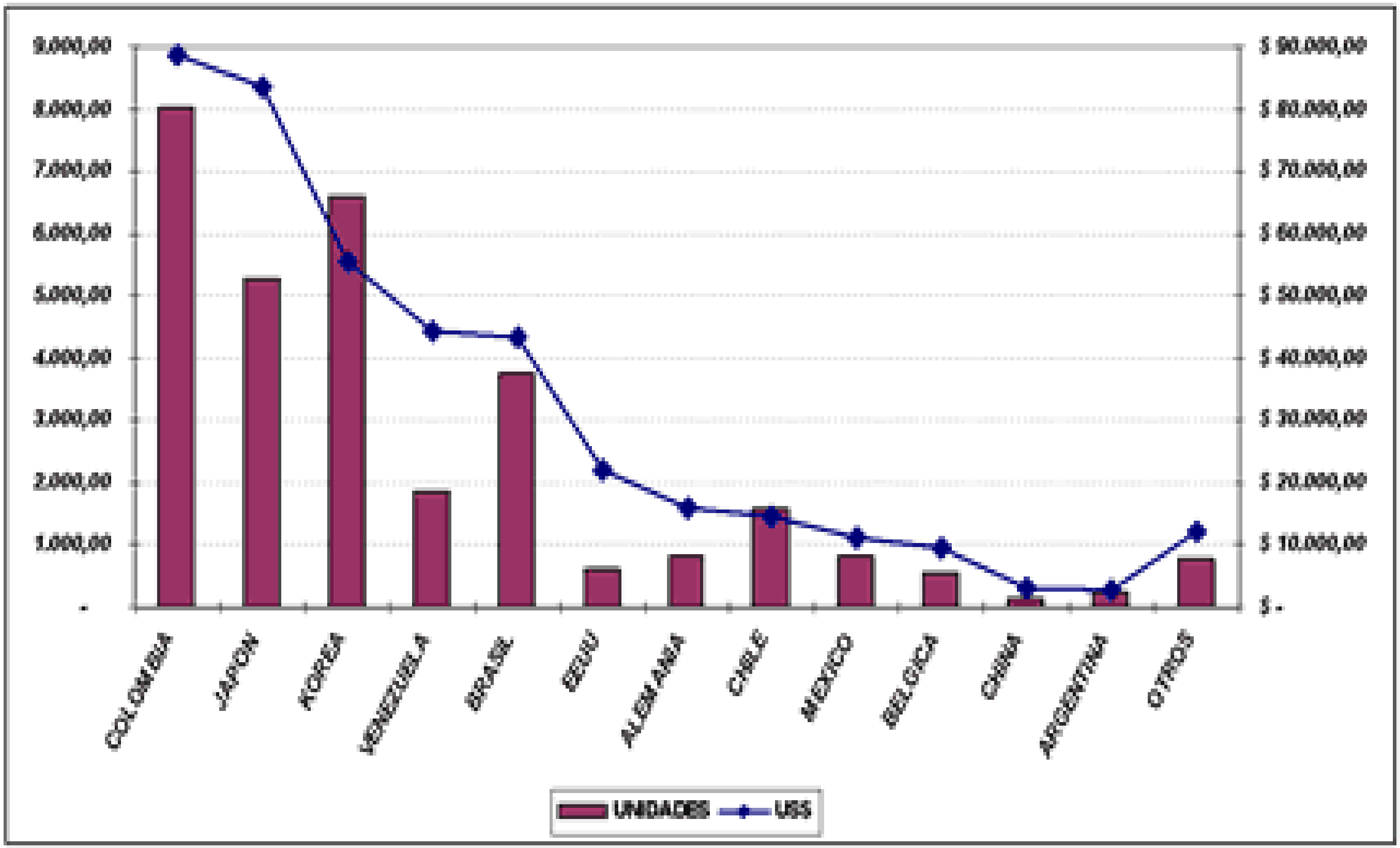


Procedencia de los Vehículos Importados US $ CIF/2005



Comparativo de la Importación de Vehículos Años 2003

(Unidades vs. Miles de dólares CIF)

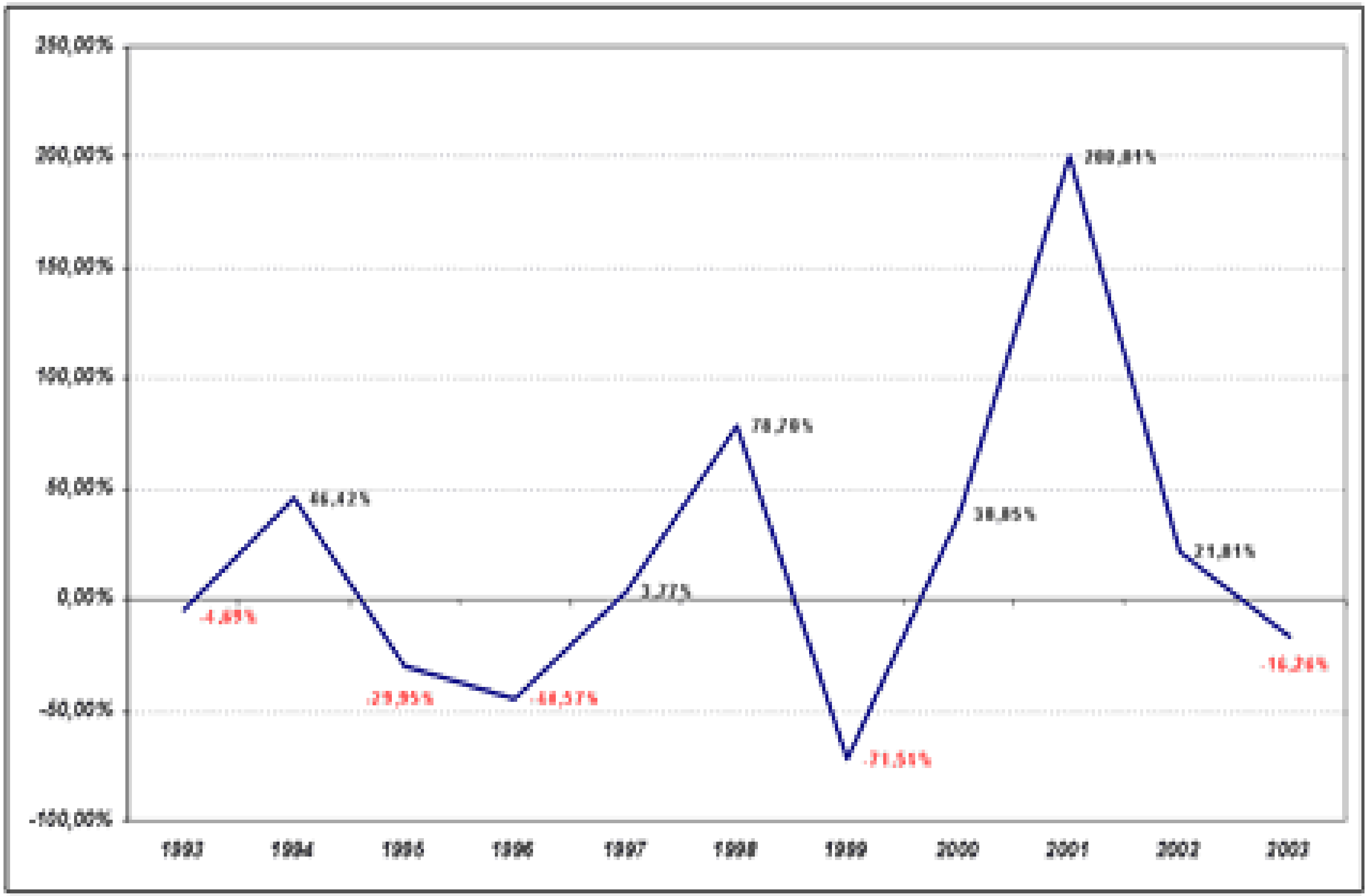


PIB del Sector Automotor en millones de dólares

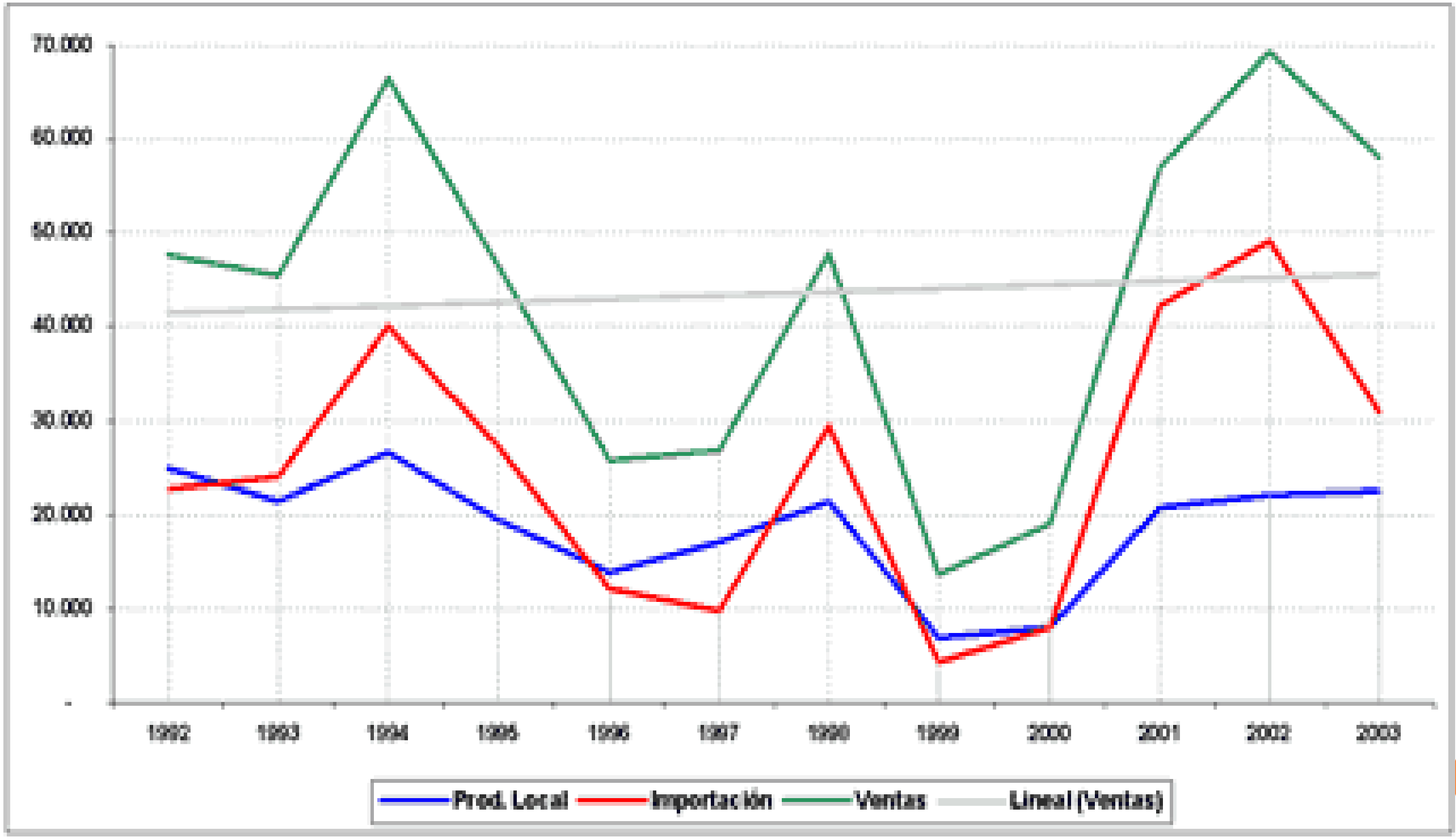
RUBRO	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003 (3)
Fabricación de equipo de transporte	79,80	79,10	76,60	62,60	60,70	55,60	10,90	14,40	23,10	23,30	25,00
Transporte (1)	719,40	922,70	1.036,10	978,60	1.087,20	1.223,10	980,30	890,20	1.705,80	1.910,60	2.125,00
Combustibles y Lubricantes	464,20	377,70	547,70	784,40	593,00	150,90	745,70	1.359,90	727,20	965,90	1.285,90
Comercio	245,20	304,70	316,10	423,00	383,30	404,40	288,70	301,70	351,50	410,50	451,30
Total	**1.508,60**	**1.684,20**	**1.976,50**	**2.248,60**	**2.124,20**	**1.834,00**	**2.025,60**	**2.566,20**	**2.807,60**	**3.310,30**	**3.887,20**
PIB	**15.056,60**	**18.572,8 0**	**20.195,60**	**21.267,9 0**	**23.635,60**	**23.255,10**	**16.674,50**	**15.933,70**	**21.024,10**	**24.310,9 0**	**26.844,4 0**

PARTICIPACIÓN PORCENTUAL RESPECTO DEL PIB TOTAL											
Fabricación de equipo de transporte	0,53%	0,43%	0,38%	0,29%	0,26%	0,24%	0,07%	0,09%	0,11%	0,10%	0,09%
Transporte (1)	4,78%	4,97%	5,13%	4,60%	4,60%	5,26%	5,88%	5,59%	8,11%	7,86%	7,92%
Combustibles y Lubricantes	3,08%	2,03%	2,71%	3,69%	2,51%	0,65%	4,47%	8,53%	3,46%	3,97%	4,79%
Comercio	1,63%	1,64%	1,57%	1,99%	1,62%	1,74%	1,73%	1,89%	1,67%	1,69%	1,68%
Total	**10,02%**	**9,07%**	**9,79%**	**10,57%**	**8,99%**	**7,89%**	**12,15%**	**16,11%**	**13,35%**	**13,62%**	**14,48%**

Variación de las ventas anuales de vehículos



Comparativo de Ventas, Producción Local e Importaciones



Análisis del Entorno Automotriz Ecuatoriano

Análisis FODA

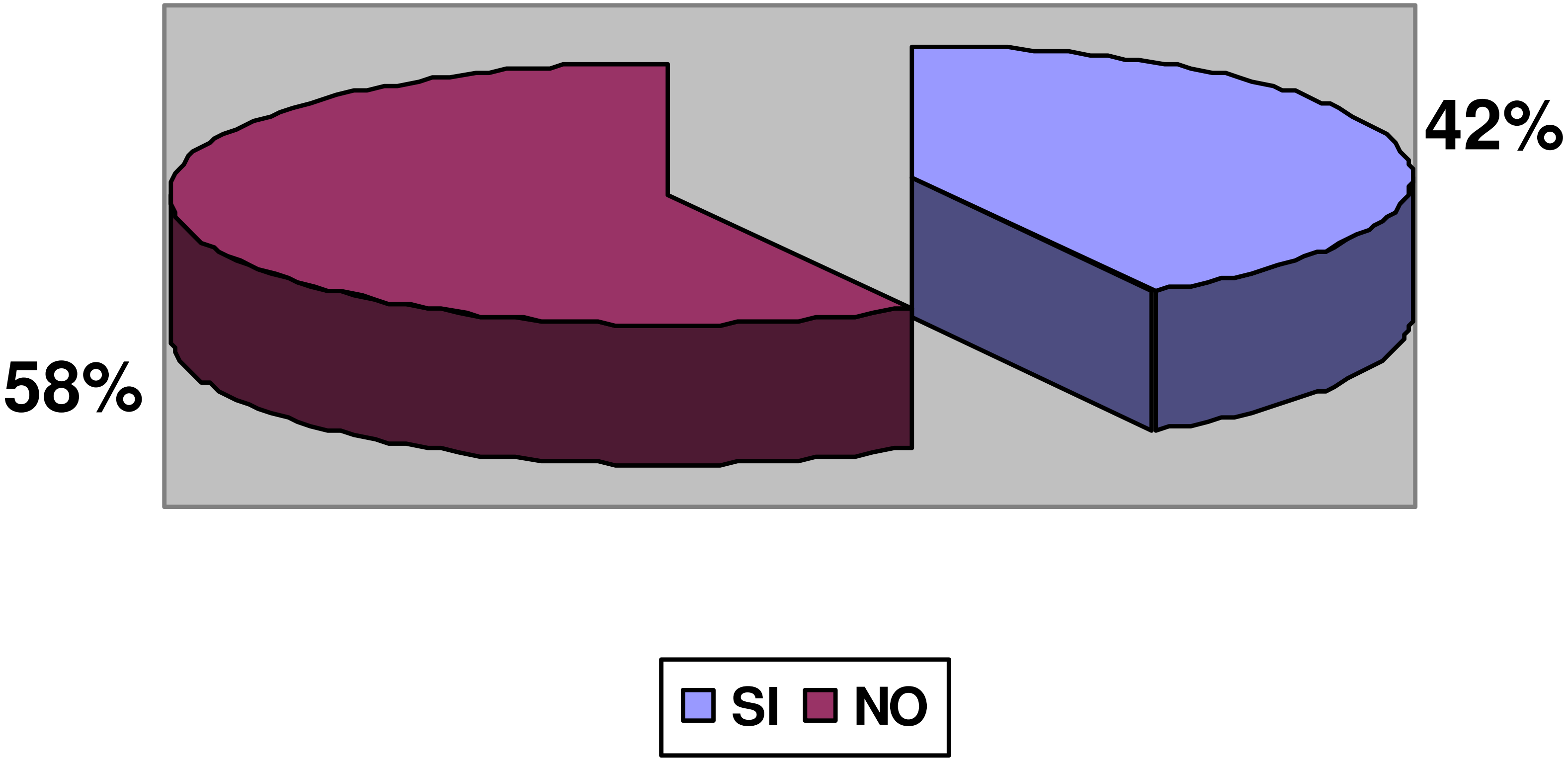
- **Fortalezas.-** **La tendencia creciente en el Ecuador. Los costos bajos de los vehículos usados.**
- **Oportunidades.-** **Las clases media –baja y Baja constituyen un nicho de mercado no cubierto, debido a los altos costos de transacción**
- **Debilidades.-** **Las restricciones aduaneras que imponen aranceles altos a la importación de vehículos, que podrían ser incluso más altos**
- **Amenazas.-** **La presión vía precios por parte de los concesionarios de vehículos nuevos para captar la demanda de este nicho de mercado.**

Estudio de Mercado

- Identificación del mercado potencial Global
- Identificación del Mercado Potencial
- Específico (vehículos usados)
- Antigüedad máxima de los vehículos
- Precios Mínimos y Máximos
- Marcas de Preferencia
- El tipo de establecimiento
- El tipo de Vehículo
- Forma de Pago

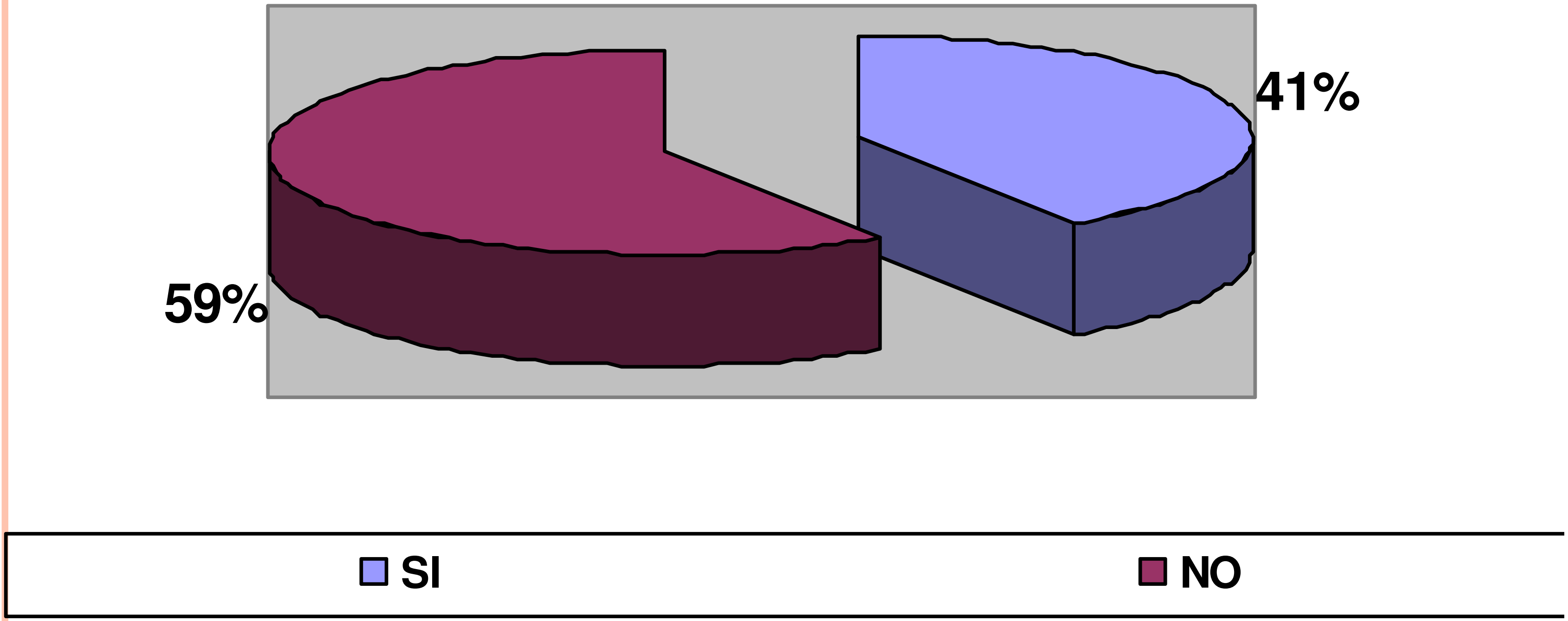
Resultados de la Encuesta

- **¿Estaría usted dispuesto a adquirir un vehículo en los próximos doce meses?**

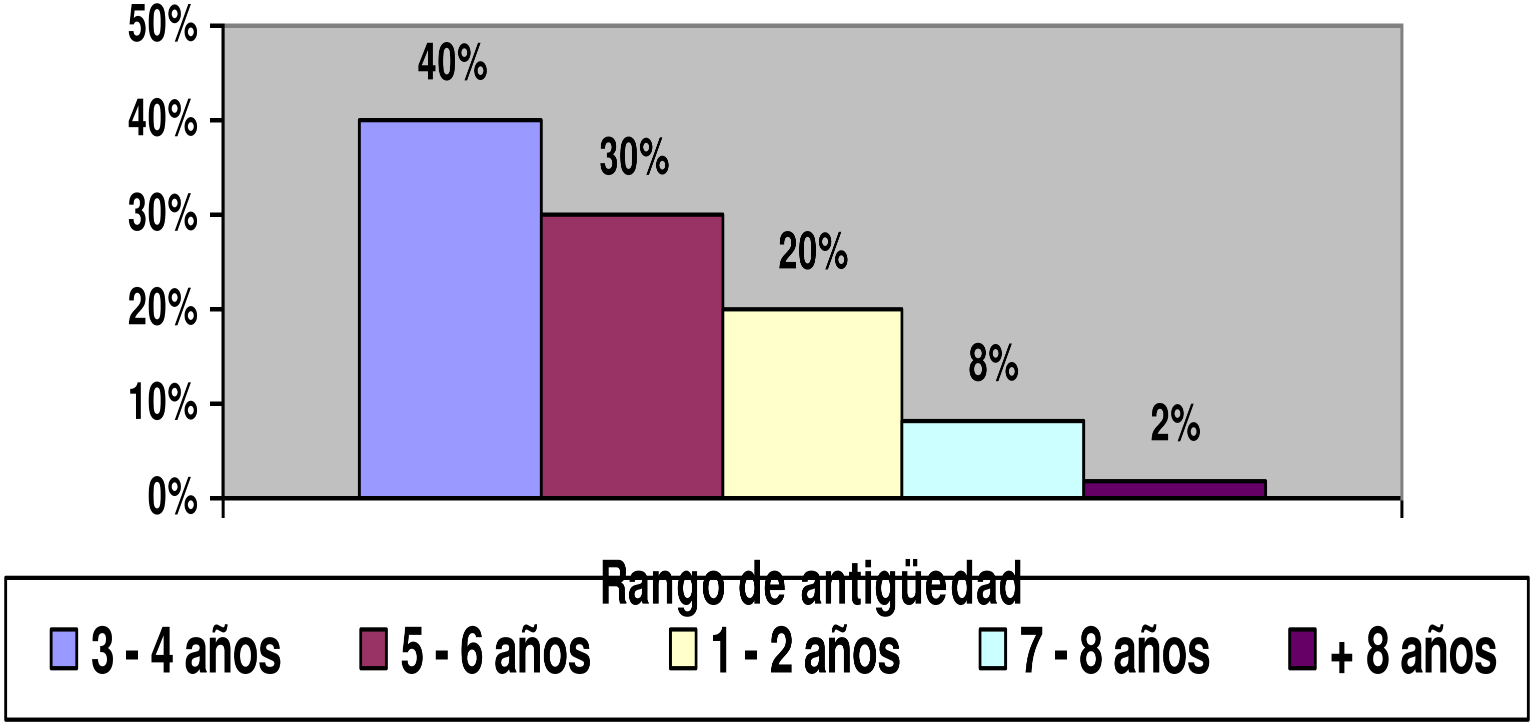


Resultados de la Encuesta

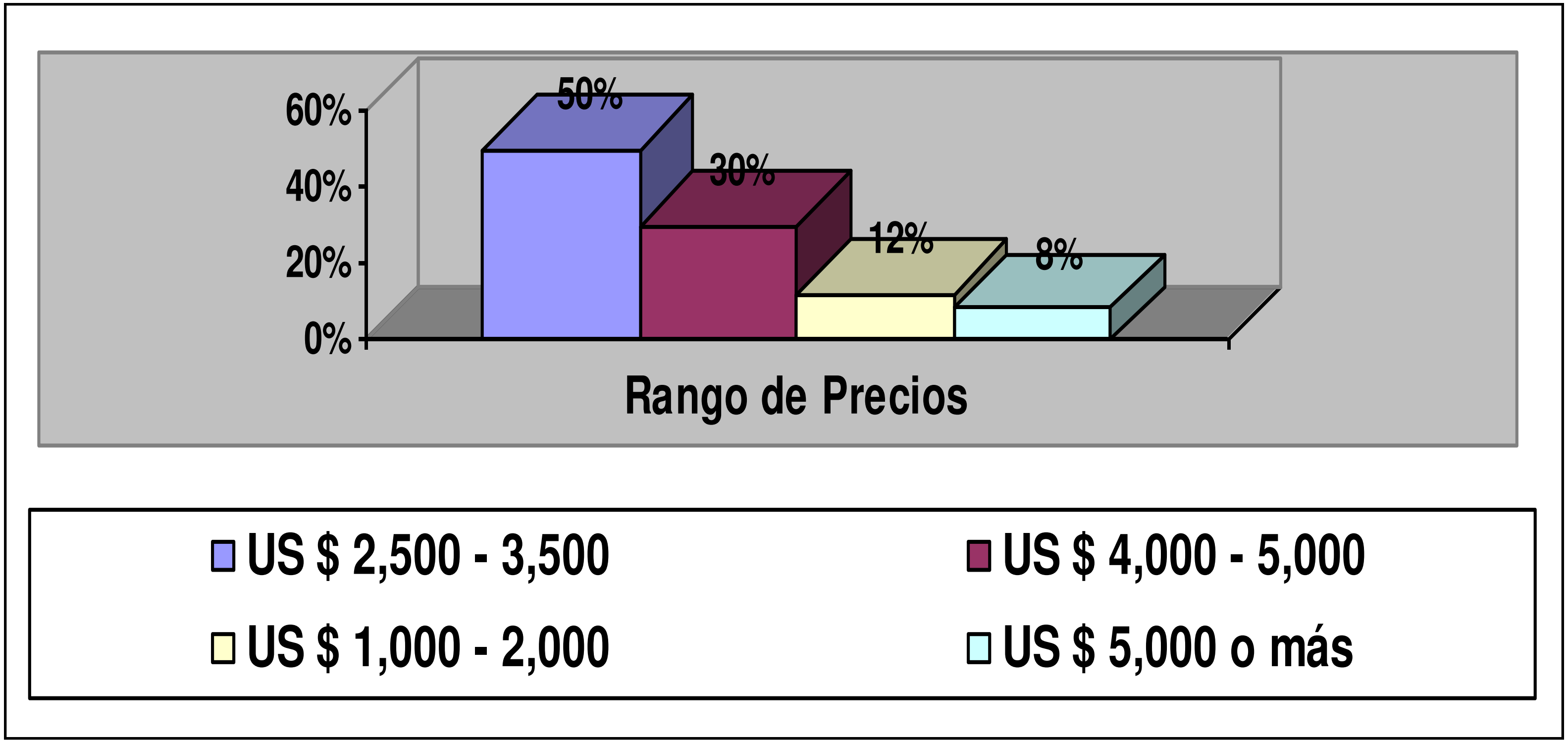
- **¿Estaría usted interesado en adquirir un vehículo Usado?**



Resultados de la Encuesta

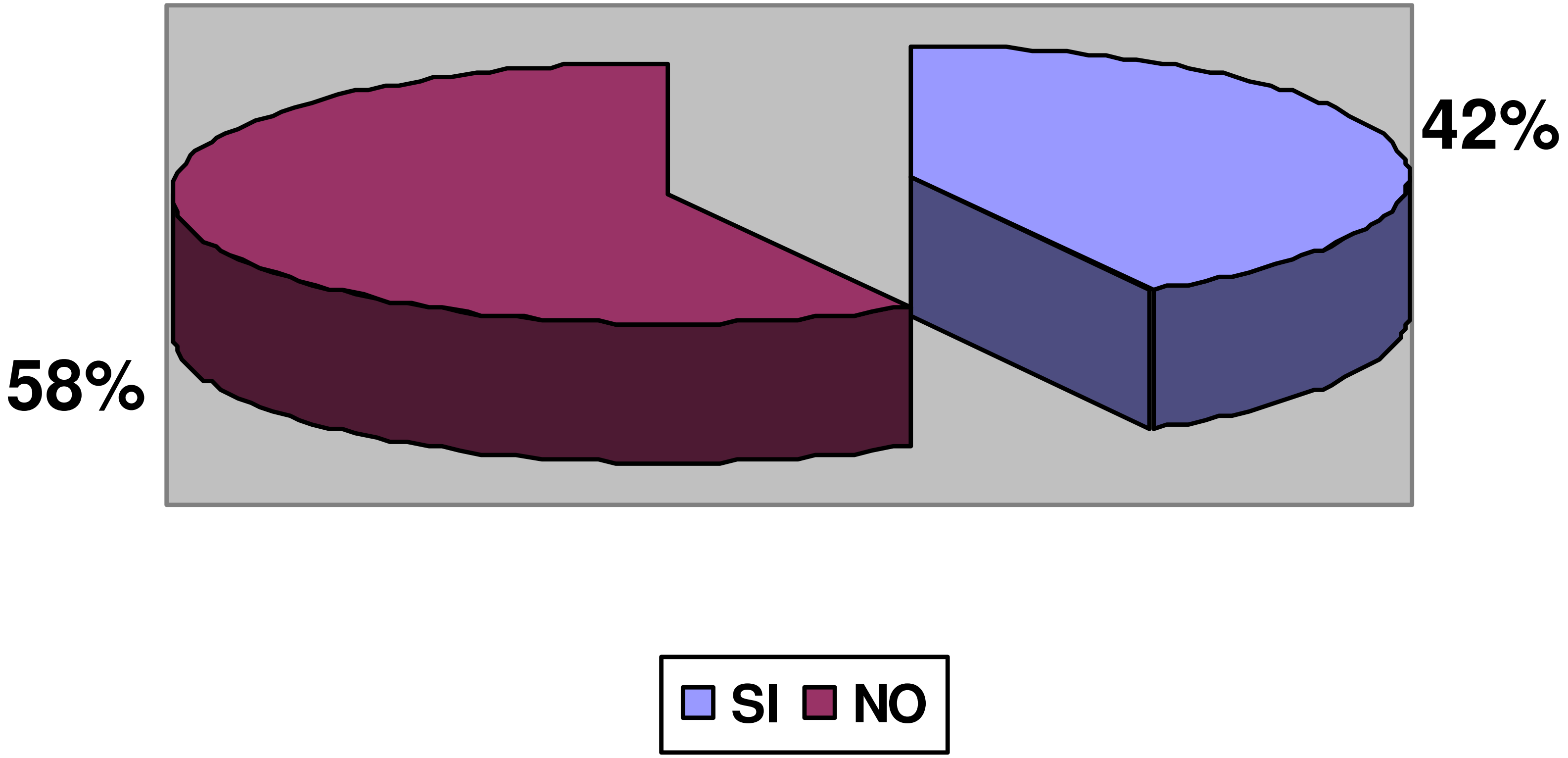


Resultados de la Encuesta



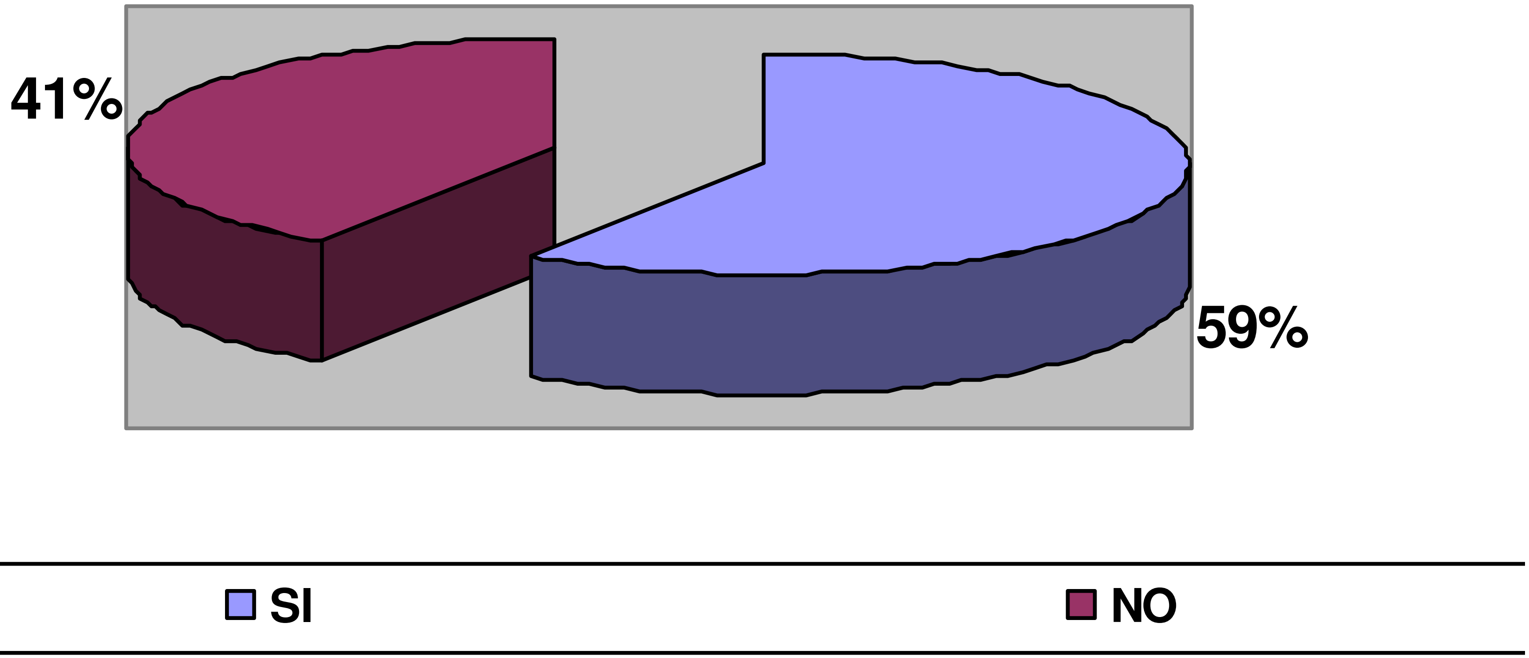
Resultados de la Encuesta

- **¿Estaría usted dispuesto a adquirir un vehículo en los próximos doce meses?**



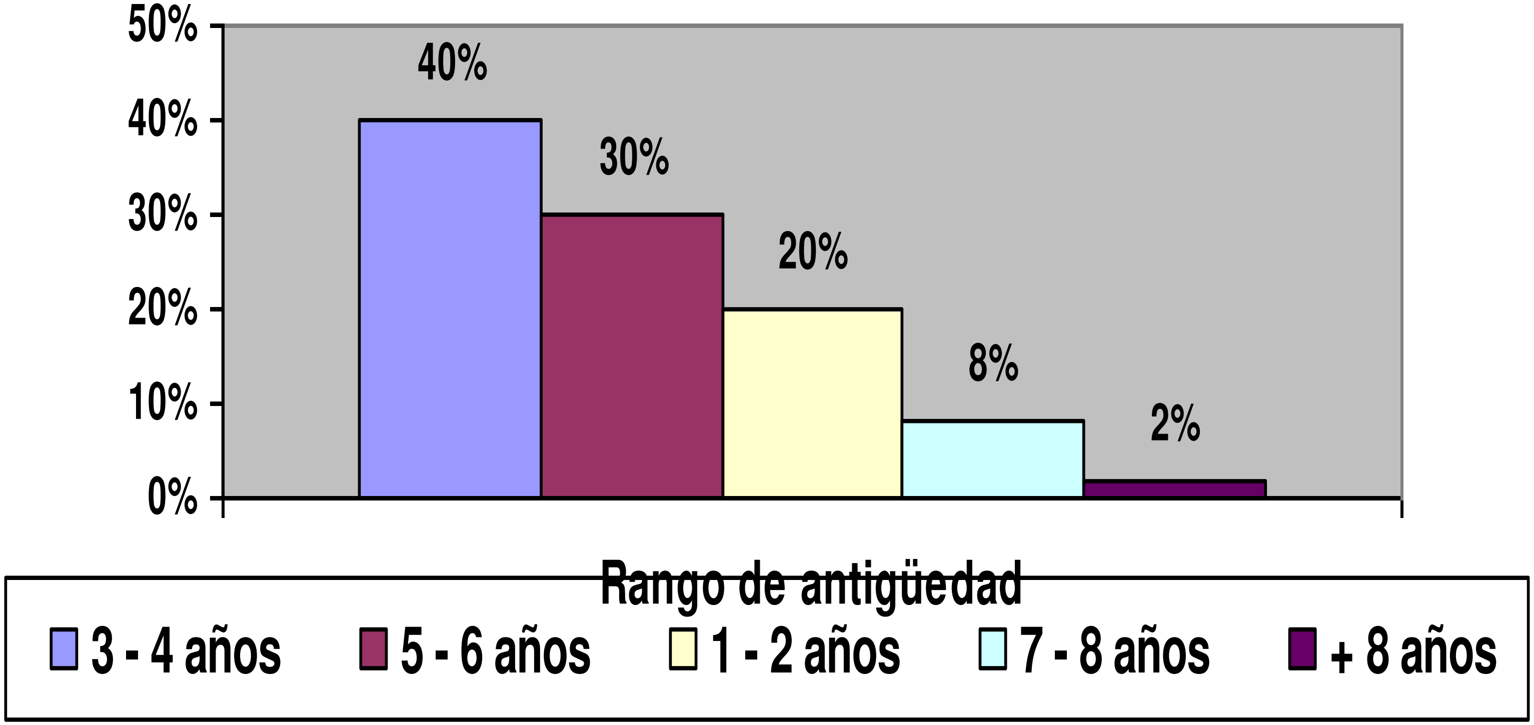
Resultados de la Encuesta

- **¿Estaría usted interesado en adquirir un vehículo Usado?**



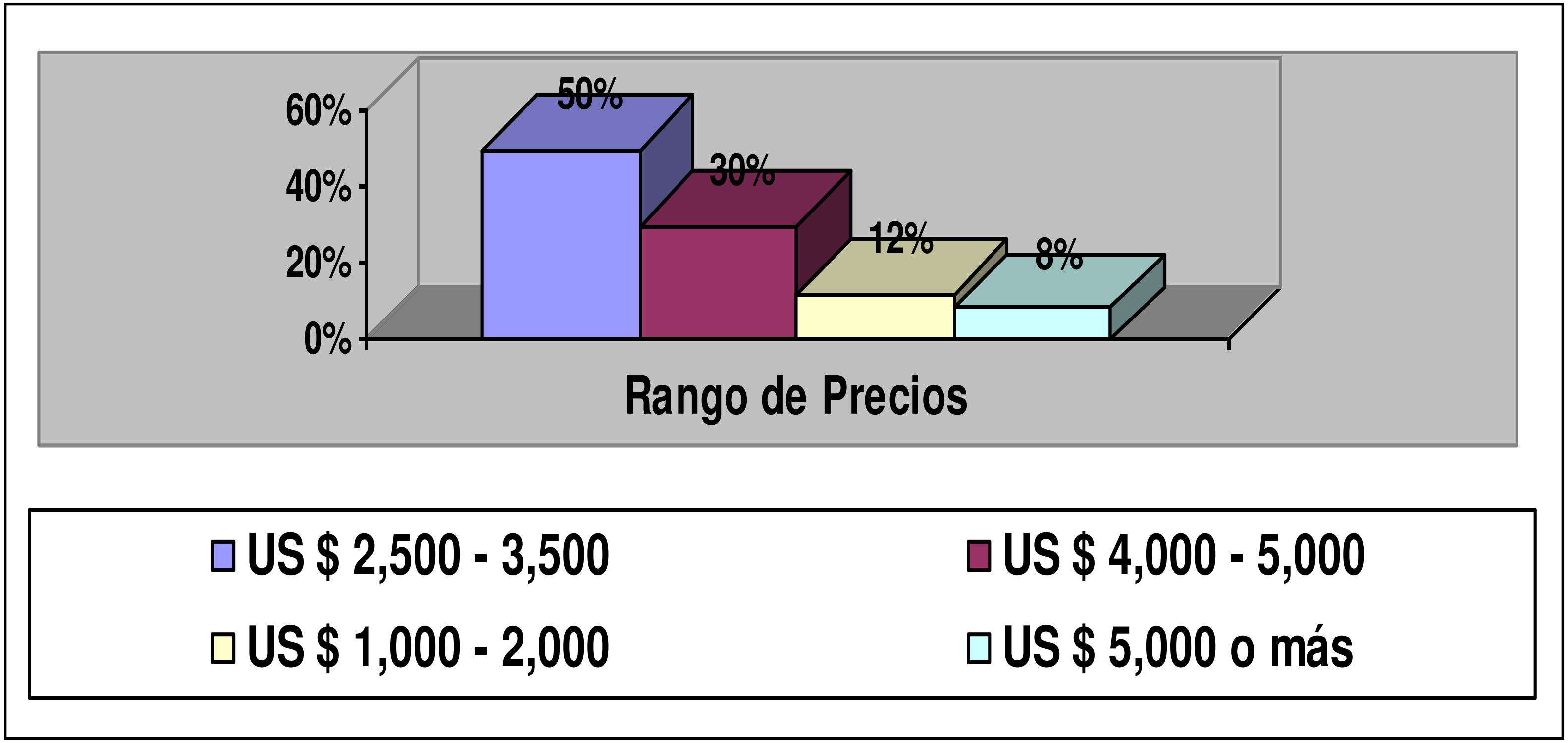
Resultados de la Encuesta

- **¿Cuanto es el número máximo de años de uso, con el cual usted estaría dispuesto a adquirir su vehículo?**



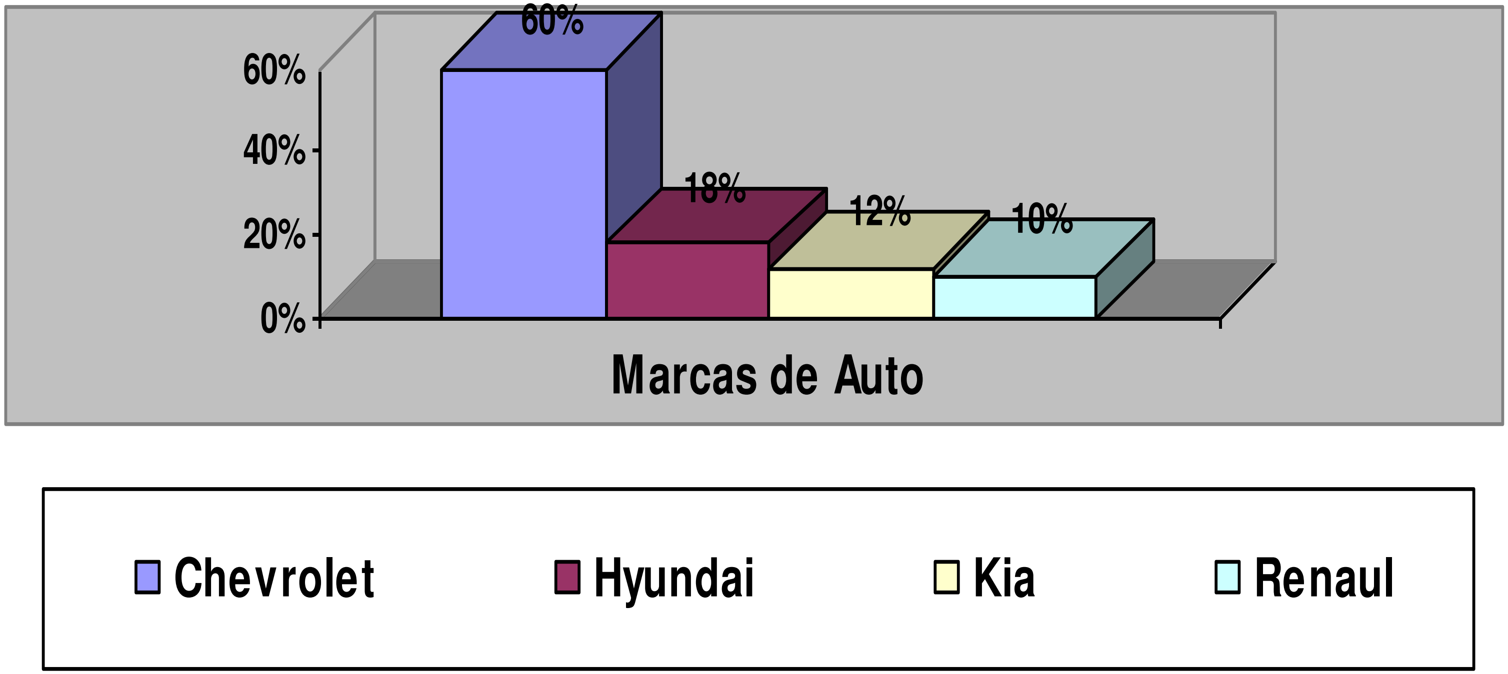
Resultados de la Encuesta

- **¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por su vehículo?**



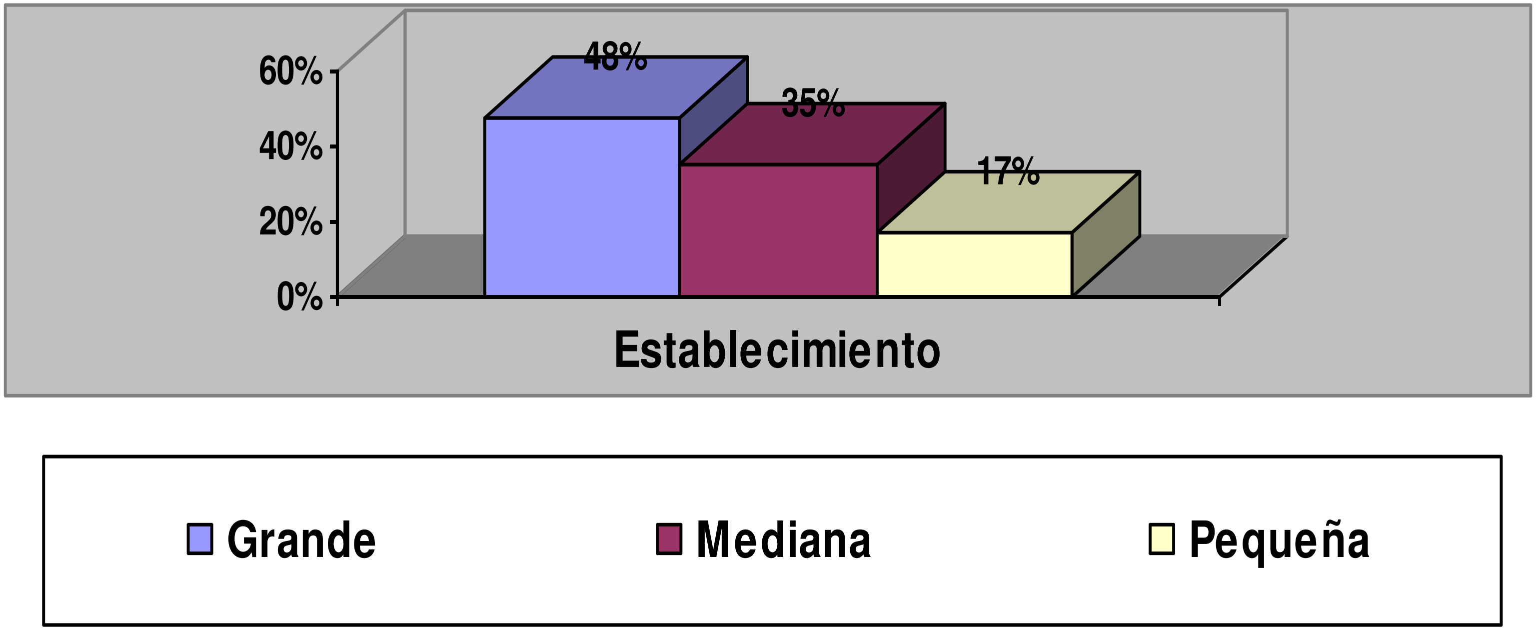
Resultados de la Encuesta

- **¿Tiene usted preferencia por alguna de las siguientes marcas?**



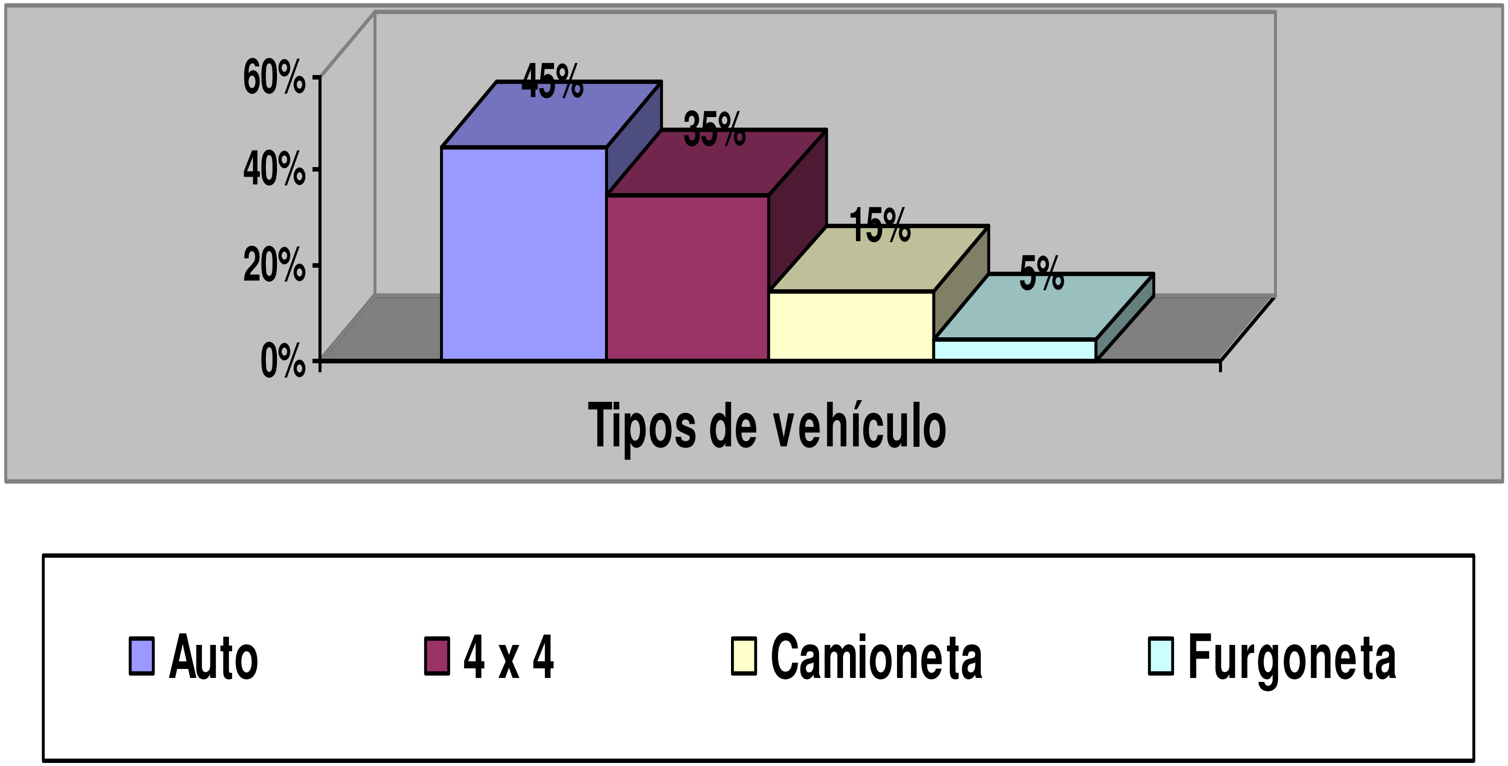
Resultados de la Encuesta

- **¿En qué tipo de establecimiento concesionario preferiría hacer la compra de su vehículo usado?**



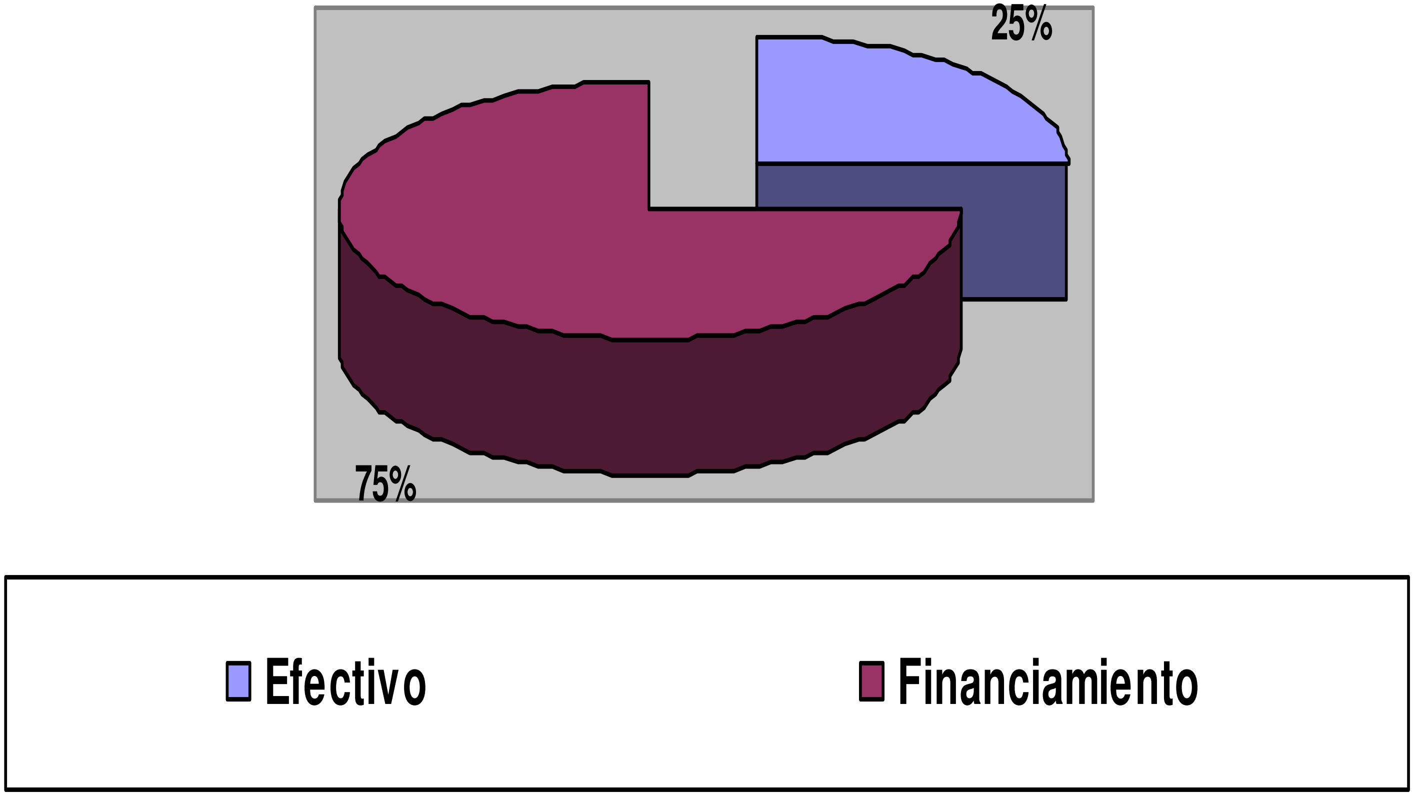
Resultados de la Encuesta

- **Qué tipo de Vehículo es de su agrado mayoritariamente?**



Resultados de la Encuesta

- **¿Al comprar su vehículo, como ejecutoría la transacción?**



Mercado Objetivo

En Guayaquil habitan 2’300.000 individuos de acuerdo a datos confiables ofrecidos por el Jefe del Departamentote Ordenamiento e Infraestructura Territorial de la M.I. Municipalidad de Guayaquil, población que se encuentra distribuida en edades de la siguiente manera:

- 35 % menores de 18 años.
- 9,7 % de 8 a 20 años
- 55,3 % Mayores de 20años

Según datos el 70% de la población corresponde al segmento socioeconómico Medio bajo y Bajo (Clase Social)

- 43,3 % Baja
- 26,7 % Media Baja
- 23,3% Media
- 6,7 % Media alta y alta

Mercado Objetivo

Por lo cual la cuantificación del mercado potencial queda de la siguiente manera:

2.300.000,00 Total de la Población

805.000,00 35 % de menores de edad

1.495.000,00 Mayores de edad

223.100,00 Individuos entre 18 - 20 años

1.271.900,00 Mayores de 20 años

De ahí tenemos:

223.100,00 Individuos entre 18 - 20 años

+ 339.597,30 El 26,7 % de la Población que pertenece al estrato medio bajo **562.697,30** Muestra que constituye nuestro mercado objetivo

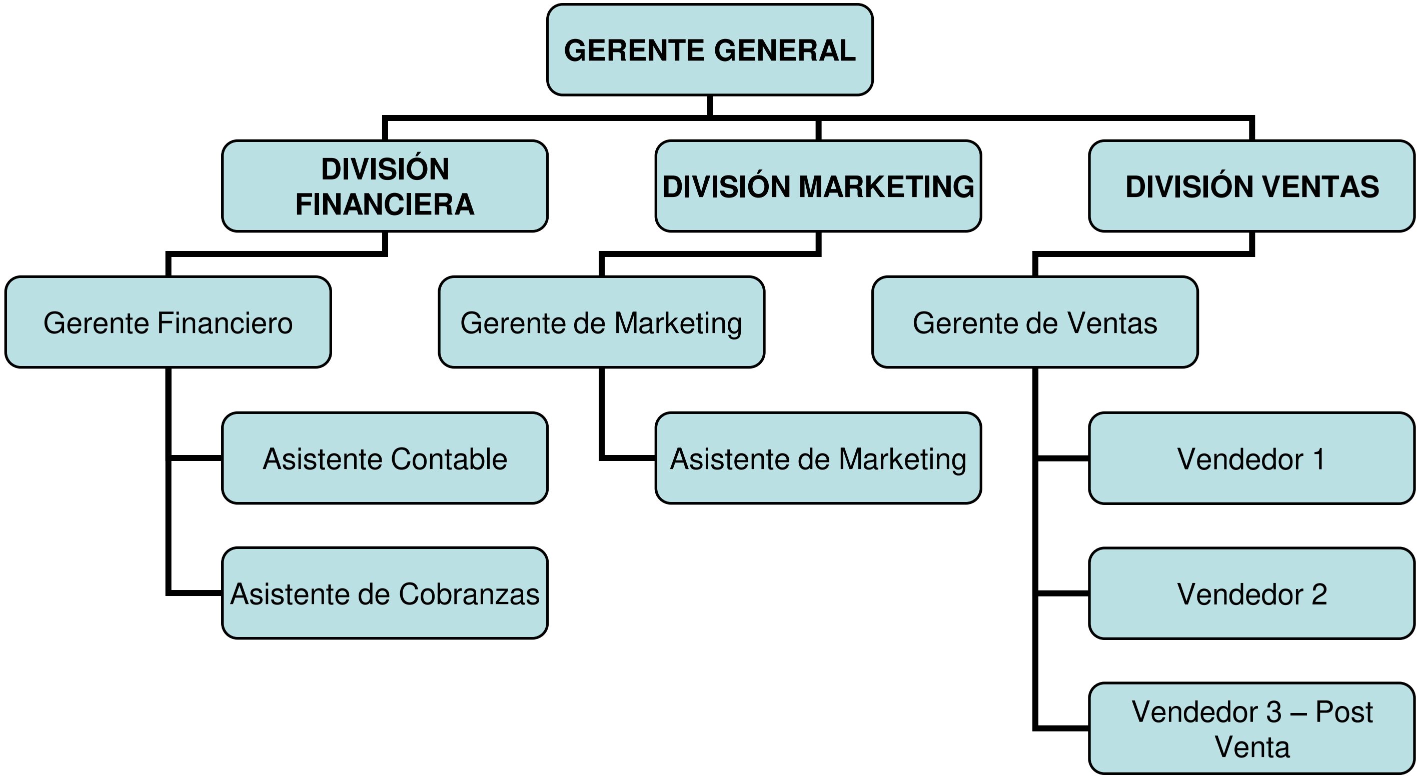
Oferta y Demanda

- Las concesionarias importantes que venden vehículos nuevos y usados venden alrededor de 700 vehículos usados al mes que es la cantidad demandada.
- Ahora existen alrededor de 30 patios de vehículos usados que venden alrededor de 440 vehículos mensuales al mes.
- Si sumamos estas 2 cantidades nos da un total de 1.140 vehículos usados que se venden en esta ciudad mensualmente, pero hay que tener en cuenta que hay meses picos en los que se venden más vehículos.
- Para sacar la estimación anual multiplicamos los 12 meses del año por los 1.140 y teniendo en cuenta los meses picos nos damos cuenta que se venden 14.000 vehículos usados anualmente en la ciudad de Guayaquil.
- Teniendo en cuenta el valor sacado anteriormente de nuestro futuro mercado objetivo y teniendo en consideración los resultados de las encuestas nos queda un nicho exacto de 16.569 personas.
- Si tomamos en cuenta esto y los 14.000 vehículos que venden las concesionarias nos quedan 2.569 personas que es el mercado que no está cubierto y el cual queremos explotar.

Objetivos Estratégicos

- Satisfacer de modo personalizado y dinámico las necesidades de nuestros clientes.
- Maximizar nuestras ganancias para así, ampliar nuestra gama de servicios y expandirnos nacionalmente.
- Ser considerados como una empresa ágil, moderna y de vanguardia que responda ampliamente a las exigencias de un mercado diversificado y en constante evolución comercialmente.
- Con el objetivo de penetrar en el mercado y de captar en la mayor medida los clientes que pertenecen al segmento que se quiere atacar. Es de vital importancia establecer la entrada los más competitiva y asequible posible al cliente, por lo tanto sería mesurado exigir el 10% de entrada y el resto financiado por el banco.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Plan del Consumidor

- A la visita de un cliente, un vendedor le ofrecerá con amabilidad todas las opciones de la cuales dispone la consecionaria, con una explicación detallada de las características, así como la debida recomendación previo análisis de su perfil, de manera que atienda plenamente a sus necesidades
- Luego de establecer la decisión hacia la alternativa que más le satisfizo, será atendido por un oficial de soporte administrativo, el mismo que le instruirá sobre las opciones de financiamiento, esto por supuesto implica la máxima colaboración de los mencionados oficiales para que resulte menos tediosa la espera del cliente y que su proceso de compra sea exitoso.
- Luego de que las condiciones de compra-venta han sido expuestas y las formas de pago han sido debidamente aceptadas por el cliente – banco (que hace el préstamo) se procede a la entrega del vehículo.
- Adicionalmente dentro de los primeros 6 meses después de la compra se hará un seguimiento quincenal inicialmente hasta ser mensual en los meses consiguientes a partir del tercero.

Análisis Económico

- Balance de Situación Inicial

BALANCE INCIAL	
ACTIVOS	
Banco	$ 20.000,00
Inventarios	$ 130.000,00
TOTAL ACTIVO	**$ 150.000,00**
PASIVOS	
Cuentas por Pagar	
Documentos por Pagar	$ 75.000,00
TOTAL PASIVO	**$ 75.000,00**
PATRIMONIO	
Capital	$ 75.000,00
TOTAL PATRIMONIO	**$ 75.000,00**
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	**$ 150.000,00**

Estado de Pérdidas y Ganancias Proyectado

	2007	2008	2009	2010	2011
TOTAL DE INGRESOS	**$ 387.030,00**	**$ 505.011,10**	**$ 600.827,70**	**$ 774.991,20**	**962.118,75**
COSTOS DE VENTAS	$226.472,40	$249.902,40	$297.316,80	$351.542,40	$418.968,00
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	**$160.557,60**	**$255.108,70**	**$303.510,90**	**$423.448,80**	**$543.150,75**
COSTOS OPERATIVOS	$6.700,99	$7.825,24	$9.276,68	$11.004,24	$13.089,80
GASTOS ADMINISTRACION	$51.989,94	$57.445,11	$62.989,66	$68.585,99	$61.765,93
GASTOS VENTAS	$60.737,60	$84.942,23	$90.180,30	$98.522,04	$107.436,08
GASTOS FINANCIERO	$7.980,00	$10.412,60	$12.388,20	$15.979,20	$19.837,50
TOTAL GASTOS (-)	**$127.408,53**	**$160.625,18**	**$174.834,84**	**$194.091,47**	**$202.129,31**
UTILIDAD OPERACIONAL	$33.149,07	$94.483,52	$128.676,06	$229.357,33	$341.021,44
UT. ANTES DE IMPUESTO PART. TRABAJADORES	**$33.149,07**	**$94.483,52**	**$128.676,06**	**$229.357,33**	**$341.021,44**
(-) 15% PARTICIPACION TRABAJADORES	$4.972,36	$14.172,53	$19.301,41	$34.403,60	$51.153,22
UTILIDAD ANTES IMPUESTO A LA RENTA	$28.176,71	$80.310,99	$109.374,65	$194.953,73	$289.868,23
(-) 25% IMPUESTO A LA RENTA	$7.044,18	$20.077,75	$27.343,66	$48.738,43	$72.467,06
UTILIDAD O PÉRDIDA DEL EJERCICIO	**$21.132,53**	**$60.233,24**	**$82.030,99**	**$146.215,30**	**$217.401,17**

Proyección de Flujo de Caja

	2007	2008	2009	2010	2011
A. INGRESOS OPERACIONALES	**387.030,00**	**505.011,10**	**600.827,70**	**774.991,20**	**962.118,75**
Ventas	387.030,00	505.011,10	600.827,70	774.991,20	962.118,75
B. EGRESOS OPERACIONALES	**254.303,62**	**442.745,70**	**508.114,56**	**588.034,39**	**681.168,23**
Pago a Proveedores	111.797,60	267.907,20	322.766,40	387.129,60	463.425,60
Sueldos	80.526,34	102.999,50	106.953,05	112.467,02	118.304,21
Comisiones	7.501,20	9.787,84	11.644,91	15.020,45	18.647,25
Gastos de Nacionalización de los vehículos	6.700,99	7.825,24	9.276,68	11.004,24	13.089,80
Gastos de Administración	6.000,00	6.300,00	6.615,00	6.945,75	7.293,04
Gastos de Alquiler	5.000,00	5.400,00	5.832,00	6.298,56	6.802,44
Publicidad	10.000,00	10.500,00	11.025,00	11.576,25	12.155,06
Gasttos Servicios Bancarios	7.980,00	10.412,60	12.388,20	15.979,20	19.837,50
Pago de Capital e interes Deuda	18.797,49	21.613,32	21.613,32	21.613,32	21.613,32
C. FLUJO OPERACIONAL (A-B)	**132.726,38**	**62.265,40**	**92.713,14**	**186.956,81**	**280.950,52**
D. INGRESOS NO OPERACIONALES	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
E. EGRESOS NO OPERACIONALES	**-**	**12.016,54**	**34.250,28**	**46.645,07**	**83.142,03**
Pago participación de utilidades		4.972,36	14.172,53	19.301,41	34.403,60
Pago de Impuesto a la renta		7.044,18	20.077,75	27.343,66	48.738,43
Retiro de Ganancias (Dueño)		19.019,28	54.209,92	73.827,89	131.593,77
F. FLUJO NO OPERACIONAL (D-E)	-	- 31.035,82	- 88.460,19	- 120.472,96	- 214.735,80
G. FLUJO NETO GENERADO (C+F)	132.726,38	31.229,58	4.252,95	66.483,84	66.214,72
H. SALDO INICIAL DE CAJA	20.000,00	152.726,38	183.955,96	188.208,91	254.692,75
I. SALDO FINAL DE CAJA (G+H)	152.726,38	183.955,96	188.208,91	254.692,75	320.907,48

Flujo de Caja del Accionista

FLUJO DE FONDOS		2007	2008	2009	2010	2011
Flujo operacional antes de impuestos y trabajadores		**132.726,38**	**62.265,40**	**92.713,14**	**186.956,81**	**280.950,52**
15% participación utilidades trabajadores			$4.972,36	$14.172,53	$19.301,41	$85.556,82
Pago de impuestos			$7.044,18	$20.077,75	$27.343,66	$121.205,49
Flujo operacional despues de impuestos y trabajadores		**$132.726,38**	**$50.248,86**	**$58.462,87**	**$140.311,74**	**$74.188,22**
Variacion en Capital de trabajo neto		-$34.908,84	-$52.470,67	-$23.142,65	-$88.180,90	-$94.275,69
Valor de recuperación						$303.651,17
Excedentes operacionales						
Flujo neto	-75.000	**$97.817,54**	**-$2.221,81**	**$35.320,22**	**$52.130,83**	**$283.563,69**

Tasa de descuento ke	24,82%					
	-75.000	78.366,9	-1.426,1	18.162,3	21.476,2	93.590,1
VAN	**$135.169**					
TIR	**85,42%**					

Balance General Clasificado y Proyectado (1)

	2007	2008	2009	2010	2011
ACTIVO					
ACTIVO CIRCULANTE	**180.908,84**	**234.179,51**	**258.162,16**	**347.225,06**	**442.426,86**
Caja					
Bancos	152.726,38	183.955,96	188.208,91	254.692,75	320.907,48
Inventarios	27.000,00	37.510,00	53.020,00	80.880,00	105.250,00
Otros Activos	1.182,46	12.713,55	16.933,25	11.652,31	16.269,38
ACTIVO FIJO	**16.000,00**	**16.000,00**	**16.000,00**	**16.000,00**	**6.000,00**
Equipo de Oficina	6.000,00	6.000,00	6.000,00	6.000,00	6.000,00
Equipo de Computación	10.000,00	10.000,00	10.000,00	10.000,00	
DEPRECIACIÓN ACUMULADA	**(3.700,00)**	**(7.400,00)**	**(11.100,00)**	**(14.800,00)**	**(6.000,00)**
Equipo de Oficina	(1.200,00)	(2.400,00)	(3.600,00)	(4.800,00)	(6.000,00)
Equipo de Computación	(2.500,00)	(5.000,00)	(7.500,00)	(10.000,00)	
TOTAL ACTIVOS	**193.208,84**	**242.779,51**	**263.062,16**	**348.425,06**	**442.426,86**
PASIVOS					
PASIVO CIRCULANTE	**12.630,18**	**27.021,06**	**35.604,34**	**59.151,54**	**85.262,24**
Retencion en la Fuente	1.715,70	1.893,20	2.252,40	2.663,20	3.174,00
Impuesto valor Agregado	3.870,30	5.050,11	6.008,28	7.749,91	9.621,19
Impuesto a la renta del año	7.044,18	20.077,75	27.343,66	48.738,43	72.467,06

Balance General Clasificado y Proyectado (2)

VALORES ACUM. POR PAGAR	**7.042,81**	**16.426,75**	**21.589,99**	**36.727,56**	**53.513,63**
Aporte Patronal IECE y Secap	579,80	591,17	602,89	614,95	627,38
Aporte personal	224,40	231,13	238,07	245,21	252,56
Decimo Tercero	606,25	662,75	675,88	689,41	703,34
Decimo Cuarto	426,67	533,33	533,33	533,33	533,33
Fondo de Reserva	233,33	235,83	238,41	241,06	243,79
Utilidades al Personal	4.972,36	14.172,53	19.301,41	34.403,60	51.153,22
PASIVO A LARGO PLAZO	**66.153,32**	**52.848,46**	**37.586,84**	**20.080,66**	**(0,18)**
Préstamos Bancarios	66.153,32	52.848,46	37.586,84	20.080,66	(0,18)
TOTAL PASIVOS	**85.826,31**	**96.296,27**	**94.781,17**	**115.959,77**	**138.775,69**
CAPITAL	**75.000,00**	**75.000,00**	**75.000,00**	**75.000,00**	**75.000,00**
CAPITAL SOCIAL	75.000,00	75.000,00	75.000,00	75.000,00	75.000,00
RESERVA DE CAPITAL	**11.250,00**	**11.250,00**	**11.250,00**	**11.250,00**	**11.250,00**
Reserva Legal	11.250,00	11.250,00	11.250,00	11.250,00	11.250,00
RESULTADOS	**21.132,53**	**60.233,24**	**82.030,99**	**146.215,30**	**217.401,17**
Resultado Presente Año	21.132,53	60.233,24	82.030,99	146.215,30	217.401,17
Utilidades retenidas	-				
TOTAL PATRIMONIO	**107.382,53**	**146.483,24**	**168.280,99**	**232.465,30**	**303.651,17**
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	**193.208,84**	**242.779,51**	**263.062,16**	**348.425,07**	**442.426,86**

Factibilidad Privada

FLUJO DE FONDOS		2007	2008	2009	2010	2011
Inversión Fija						
Inversión Diferida						
15% participación utilidades trabajadores		$4.972,36	$14.172,53	$19.301,41	$34.403,60	$51.153,22
Pago de impuestos		$7.044,18	$20.077,75	$27.343,66	$48.738,43	$72.467,06
Flujo Op. despues de imp. y trabajadores		**$139.507,33**	**$49.628,44**	**$67.681,39**	**$125.428,10**	**$178.943,57**
Variacion en Capital de trabajo neto		-$34.908,84	-$52.470,67	-$23.142,65	-$88.180,90	-$94.275,69
Valor de recuperación						$303.651,17
Excedentes operacionales						
Flujo neto	-150.000	**$104.598,49**	**-$2.842,23**	**$44.538,74**	**$37.247,19**	**$388.319,04**

Tasa de descuento kwacc	17,59%					
	-150.000	88.951,9	-2.055,5	27.392,2	19.481,0	172.717,7
VAN		**$156.487**				
TIR		**46,46%**				

Plan del Consumidor

- En lo que respecta a la tasa del accionista y la del préstamo o sea el Ke y el Kwacc se lo calcula de la siguiente forma:
  - ke= Rf+&(Pmdo)+R. Pais, donde
  - Ke=5.5%+1.2(8.6%)+9%.......ke=24.82% que es lo que vamos a encontrar en la tabla del accionista, donde Rf es el valor de los bonos de los Estados Unidos, & es el beta General Motors y de Anglo y el 9% es el riesgo país del Ecuador, ya que anda en los 900 puntos.
- Ahora el Kd=13.8% que es la tasa de interés del préstamo de nuestra deuda, donde:
  - Kwacc=0.5 (13.8%) (1-0.25) +24.82%(0.5).........Kwacc=17.59%
  - El primer 0.5 es de B/V, donde (0.25) es tc y ese 0.5 es S/V, donde en resumen decimos que el Ke es la tasa del accionista y el Kwacc es de todos osea del accionista y del banco.

Conclusiones

- El Ecuador resultaría muy beneficiado por a la apertura de las fronteras al negocio de vehículos usados, pues no se vería afectado directamente el nicho de vehículos nuevos, ya que como resultado de la implementación de esta propuesta se estaría incursionando en un mercado netamente nuevo y con una amplia expectativa de crecimiento.
- Estamos seguros que los estratos socioeconómicos más bajos serían los beneficiarios directos debido a que podrán acceder a un bien que hasta ahora era poco accesible, además del bienestar producto de esta posibilidad de satisfacer sus necesidades.
- Adicionalmente, se incrementaría la competencia del mercado actual de vehículos usados y a presionar a la estabilización de precios generando un mercado de precios más justo para el consumidor final.

Recomendaciones

- La regulación en cuanto a la apertura comercial a la importación de vehículos usados debe ser precisa y eficiente de manera de no perjudicar los potenciales inversionistas y a su vez no afecte el mercado de vehículos nuevos
- Para alcanzar los resultados proyectados, es indispensable que se apliquen estrategias agresivas de venta (el primer año) para captar los compradores potenciales, así también como complementar un masivo servicio post-venta
- Cuando sea abolida de Ley se espera una competencia limpia entre las personas que estén interesadas en invertir en este negocio, además se debe tratar de prestar el mejor servicio posible a los clientes ya que ellos constituyen la parte más importante de este proyecto.