Bogotá

Señores
RESTAURANTE CAMPESTRE EL EDEN
Jericó, Antioquia

ASUNTO: Informe Evaluación Plan de Negocio "74350". a convocatoria 184

Reciba un cordial saludo de parte del Fondo Emprender y del Equipo Evaluador de la Universidad Nacional de Colombia.

El presente documento tiene por objeto presentar los resultados de la evaluación del plan de negocio que se describe a continuación.

A. INFORMACIÓN GENERAL DEL PLAN DE NEGOCIO

- Convocatoria: 184
- ID plan de negocios: 74350
- Nombre del plan de negocio: RESTAURANTE CAMPESTRE EL EDEN
- Recursos solicitados (COP): 123,559,536
- Valor recomendado (COP): 0
- Actividad Económica: SECCIÓN I (4AC 2020)-Alojamiento Y Servicios De Comida
- Ubicación: Municipio/Depto: Jericó, Antioquia

B. PRESENTACIÓN DEL MODELO DE EVALUACIÓN

El proceso de evaluación-jerarquización permite que todos los planes de negocio que se presenten dentro del plazo de apertura-cierre de las convocatorias sean evaluados, asegurando así que las mejores iniciativas sean beneficiarias y mejore la retroalimentación a los emprendedores sobre su plan de negocio.

De esta forma, se ciñe a las disposiciones del acuerdo 10 de 2019 del Consejo Directivo Nacional del SENA.

> Artículo 19°. Evaluación de planes de negocio. El proceso de evaluación de los planes de negocio, registrados en el sistema de información del Fondo Emprender, estará a cargo del operador de los recursos del Fondo Emprender conforme a los lineamientos establecidos en el manual de operación del Fondo Emprender.

La evaluación tiene por objeto establecer las siguientes condiciones:

1. Viabilidad técnica, económica y financiera, tales como, valor presente neto y tasa interna de retorno.
2. Viabilidad jurídica del plan de negocio, entendida como cumplimiento de los requisitos de sanidad, ordenamiento territorial, ambientales, laborales u otros a que haya lugar dentro de la normatividad específica de cada sector, además de la normatividad propia de cada región.
3. Metas en generación y sostenibilidad de empleo productivo de manera directa, confiriendo mayor puntaje al plan de negocio que más empleo genere.
4. La necesidad de los empleos generados por el plan de negocios, su tipo de vinculación y proyección en el tiempo de ejecución.
5. Estructura y coherencia de la propuesta en términos de los antecedentes, justificación, estudio y avances en la validación del mercado, resultados esperados, esquema de ejecución del presupuesto y producto mínimo viable para los planes de negocio del sector de tecnología.
6. Valoración del nivel de competencia del equipo humano asignado al proyecto y necesario en la puesta en marcha de la empresa.
7. Valoración del aporte social el cual podrá ser en especie, servicios, dineros o industrial el cual no podrá ser inferior al 10% del valor total del plan de negocio.
8. Forma en que el plan de negocio se relacionará con los sectores establecidos en la Política de Desarrollo Productivo de acuerdo con las prioridades de la región en la que se desarrollará la actividad empresarial.
9. Compatibilidad con el desarrollo sostenible del país, generando alternativas que favorezcan la preservación del medio ambiente.
10. Estrategia de vinculación del proyecto con el ecosistema local de emprendimiento, en términos de participación y promoción de la industria de apoyo a emprendedores.

1. ESTRUCTURA CONCEPTUAL DE LA EVALUACIÓN

La evaluación y jerarquización está orientado a identificar los planes de negocio que demuestren una mayor proyección de éxito en su ejecución, así las cosas, la medición de los elementos (Parágrafo 1o, artículo 20, Acuerdo 10-2019) correspondientes a las 11 condiciones a evaluar (artículo 19, Acuerdo 10 de 2019) se realiza bajo los principios de la Teoría General de Sistemas - TGS (Bertalanffy).

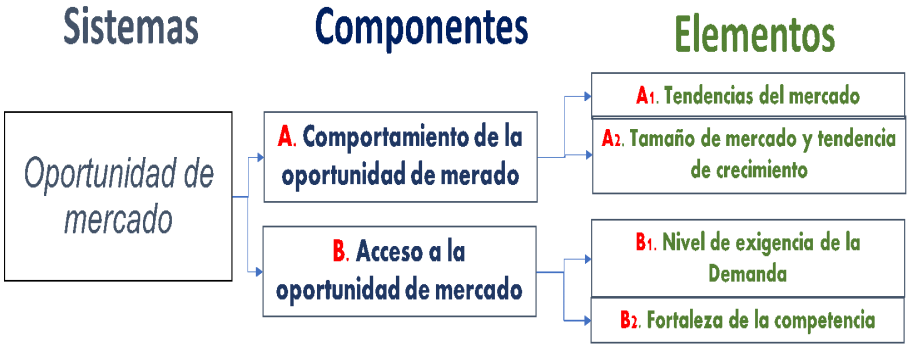
Se define que un emprendimiento exitoso será aquel en el que el emprendimiento (sistema 2), logra aprovechar de la oportunidad de mercado (sistema 1) alcanzando los resultados planteados frente a la generación empleo, rentabilidad y sostenibilidad.

Ilustración 1.

Para determinar la proyección de éxito de la interacción entre el sistema de emprendimiento y el sistema oportunidad de mercado, es necesario determinar la fortaleza de cada uno de los dos sistemas y el nivel de afinidad-encaje entre estos; partiendo de esta premisa el modelo de evaluación-jerarquización evalúa estos tres aspectos.

A continuación, se presenta la estructuración de los sistemas mencionados:

2. SISTEMA 1. OPORTUNIDAD DE MERCADO



La definición que se maneja de los componentes es la siguiente:

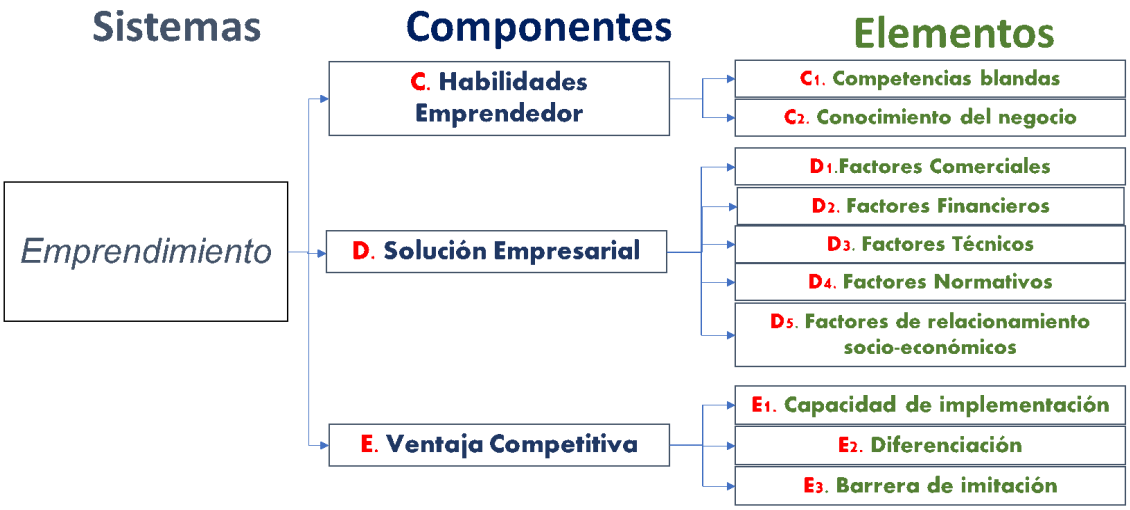
2.1. A. Comportamiento de la oportunidad de mercado:

Reúne las tendencias que tanto oferentes como demandantes del mercado vienen presentando y como estas se manifiestan en procesos de crecimiento o decrecimiento en los hábitos y costumbre de compra-venta.

2.2. B. Acceso a la oportunidad de mercado:

los elementos de este componente corresponden a las barreras de entrada que el mercado presenta ya sea desde la demanda (exigencias de los distribuidores-clientes-consumidores) o aquellas que se dan desde la oferta (concentración del mercado, diferenciación, liderazgo en costos, posicionamiento, etc.).

3. SISTEMA 2. EMPRENDIMIENTO



Los componentes que se identifican como macroelementos del sistema de emprendimiento se describen a continuación:

3.1. C. Habilidades del Emprendedor:

La capacidad, disposición, competencias, conocimiento, determinación y experiencia del emprendedor que en conjunto constituyen sus habilidades, son el motor y pieza que da vida a un emprendimiento. En este sentido el modelo de evaluación-jerarquización del Fondo Emprender recoge lo expresado en el numeral 6, del artículo 19 del acuerdo 10 de 2019 del SENA.

En este componente se organizan los elementos relativos a las competencias blandas del emprendedor y a sus conocimientos tanto empíricos como académicos referentes a la actividad económica sobre la cual se plantea el emprendimiento.

3.2. D. Solución Empresarial:

Este componente agrupa los elementos constitutivos del modelo de negocio, es decir, la forma en que se engranan las actividades y recursos para producir el bien o servicio que atenderá la necesidad de los clientes-consumidores. Como elementos se identifican:

D1. Factores Comerciales:

recoge la interacción de las variables que muestran la organización de los recursos y actividades que llevan los productos/servicios al mercado.

D2. Factores Financieros:

recoge las relaciones de las variables que corresponde al recurso "capital" evaluando la organización y coherencia financiera del emprendimiento.

D3. Factores Técnicos:

evalúa la madurez e interacción de las variables correspondientes al equipo de trabajo del emprendimiento, los activos que emplea y las tecnologías a utilizar.

D4. Factores Normativos:

revisa las influencias que el marco normativo general para las empresas en Colombia y el marco normativo específico de la actividad económica, ejercen sobre el emprendimiento evaluando como el sistema se adapta y acoge el marco legal.

D5. Factores de relacionamiento Socioeconómicos:

se compilan y evalúan variables que muestran como el emprendimiento contempla su articulación con el ecosistema económico empresarial, con las comunidades en las que desarrolla su actividad económica y con el medio ambiente.

3.3. Ventaja competitiva:

Este componente evaluará la capacidad que tiene el emprendimiento de ejecutar de forma suficiente la actividad económica planteada; y, contempla el análisis de los aspectos que le dan ventajas sobre los actuales oferentes del mercado, diferenciándolo, incluida la barrera de imitación.

C. FUENTES DE INFORMACIÓN

Las fuentes de información que se tuvieron cuenta para realizar la evaluación y calificación fueron las siguientes:

1. Plan de negocio presentado por el emprendedor:

Información registrada en el sistema de información del Fondo Emprender que refleja la idea y situación que el emprendedor plantea o viene incubando, se parte entonces del supuesto básico que este contiene información clara y suficiente sobre los componentes y elementos del emprendimiento.

2. Anexo Financiero:

se parte del supuesto que las cifras consignadas por el emprendedor coinciden con el plan de negocio y reflejan numéricamente los elementos a evaluar.

3. Video de presentación del emprendimiento:

en este discurso, realizado por el emprendedor, se acopia información sobre sus habilidades y conocimientos, y se espera que sea concordante con lo expuesto en el plan de negocio y el anexo financiero.

4. Información estadística de la economía y mercados colombianos:
Por medio de la información generada por el DANE como entidad del Estado Colombiano, líder del Sistema Nacional de Estadística, se tomó información para observar el comportamiento de los diferentes mercados.

D. RESULTADO DE LA EVALUACIÓN

1. CONCEPTO

Teniendo en cuenta que el plan de negocio 74350 obtuvo una calificación de 52.27 puntos se considera que dicho plan es NO VIABLE

A continuación, se detallan las calificaciones obtenidas por el Plan en los tres factores de evaluación en sus diferentes componentes y elementos sistémicos

Diagrama radial de calificación de elementos Fortaleza del emprendimiento

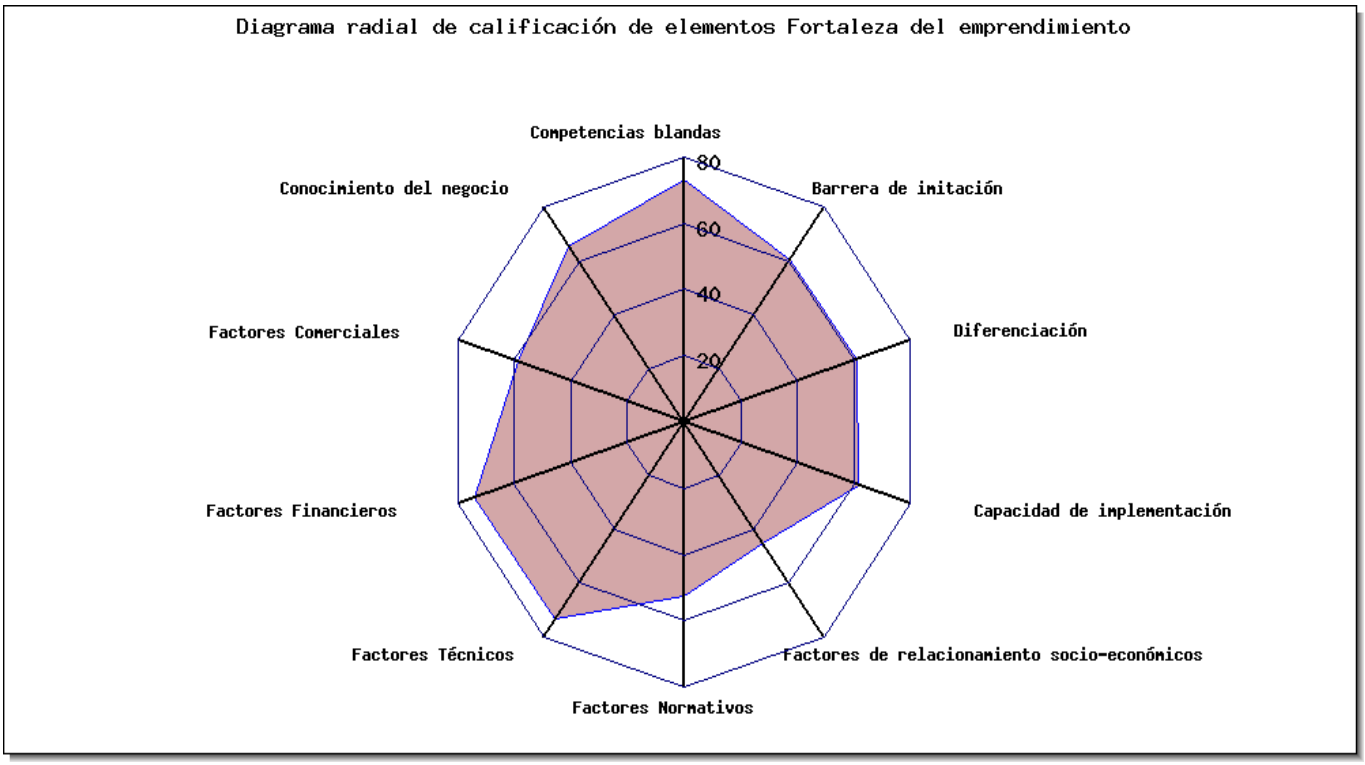
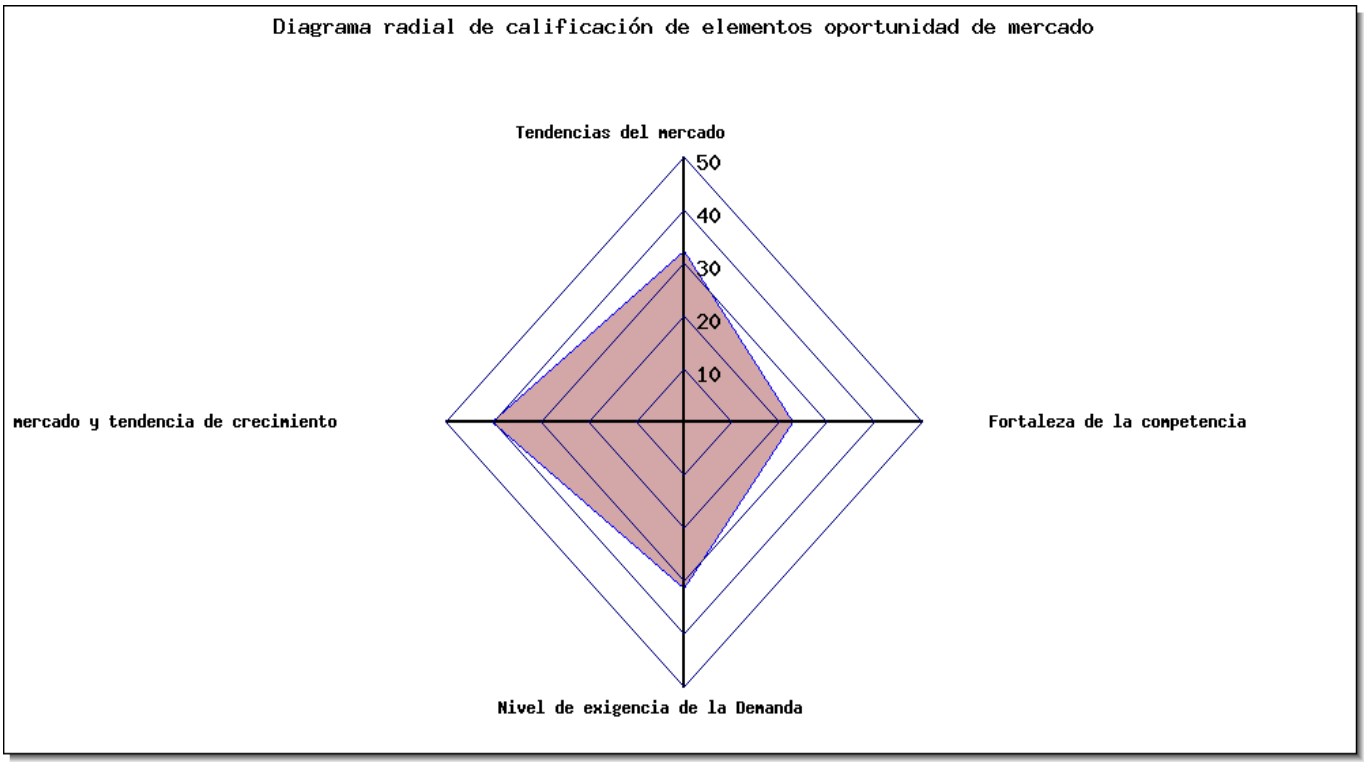


Diagrama radial de calificación de elementos oportunidad de mercado



SISTEMA / COMPONENTE /ELEMENTO	PUNTAJE
FORTALEZA DEL EMPRENDIMIENTO	
Habilidades del Emprendedor	
Competencias blandas	73.23
Conocimiento del negocio	65.81
Solución Empresarial	
Factores Comerciales	58.57
Factores Financieros	73.86
Factores Técnicos	73.57

Factores Normativos	52.56
Factores de relacionamiento socio-económicos	45.13
Ventaja Competitiva	
Capacidad de implementación	61.75
Diferenciación	60.92
Barrera de imitación	60.59

SISTEMA / COMPONENTE /ELEMENTO	PUNTAJE
OPORTUNIDAD DE MERCADO	
Comportamiento de la oportunidad de mercado	
Tendencias del mercado	32.28
Tamaño de mercado y tendencia de crecimiento	40.23
Acceso a la oportunidad de mercado	
Nivel de exigencia de la Demanda	31.54
Fortaleza de la competencia	22.83

EVALUACIÓN FORTALEZA DEL EMPRENDIMIENTO	61.3
EVALUACIÓN FORTALEZA OPORTUNIDAD DE MERCADO	30.64
EVALUACIÓN AFINIDAD	45
PUNTUACIÓN TOTAL	**52.27**

E. RECOMENDACIONES DE MEJORA AL EMPRENDIMIENTO

SISTEMA / COMPONENTE /ELEMENTO	RECOMENDACIÓN
OPORTUNIDAD DE MERCADO	
Comportamiento de la oportunidad de mercado	
Tendencias del mercado	
*El Plan de negocio debe realizar un análisis profundo frente a la articulación del emprendimiento y su actividad económica con los Planes de desarrollo del Municipio, el Departamento y la política de competitividad Regional, especificando como contribuirá con dichos planes	
*El plan de negocio debe definir de forma clara y detallada el manejo que se dará a los canales de distribución, incluso a la venta directa, identificando elemento claves como: Comisiones comerciales, logística de la cadena de distribución, Condiciones de manejo, entrega y devolución de producto	
*El plan de negocio debe identificar las barreras de entrada que presenta el mercado objetivo para desarrollar su negocio, y especificar de manera clara la táctica-estrategia que se empleará para que estas no afecten negativamente el emprendimiento	

Tamaño de mercado y tendencia de crecimiento
*El uso de herramientas de validación del mercado es de gran importancia para determinar aspectos cómo: la estimación del tamaño del mercado y su tendencia de crecimiento, identificar las necesidades del mercado y realizar análisis de la oferta y demanda.
*Evalúe con detenimiento si los resultados obtenidos en la validación temprana del mercado guardan coherencia entre la identificación de los potenciale clientes y el modelo de negocio planteado en su emprendimiento.
*El plan de negocio debe identificar, detallar y especificar las fuentes de información, secundaria (Dane, documentos y textos especializados), y su posterior análisis, con el fin de identificar la tendencia de crecimiento del mercado en el ámbito regional.
*El plan de negocio debe identificar, detallar y especificar la consulta de fuentes de información, secundaria (Dane, documentos y textos especializados), y su posterior análisis, con el fin de identificar la tendencia de crecimiento del mercado en el sector económico en el que desea desarrollo su emprendimiento.
*El plan de negocio debe identificar, detallar y especificar la consulta de fuentes de información, secundaria (Dane, documentos y textos especializados), y su posterior análisis

con el fin de identificar el tamaño del mercado en el sector económico que va a operar su emprendimiento.

Acceso a la oportunidad de mercado
Nivel de exigencia de la Demanda
*Defina con claridad los siguientes aspectos en su plan de negocio: Tipo de persona, jurídica clientes/consumidor, Edad (grupo etario) cliente/consumidor, tiempo de constitución, Nivel educativo del clientes/consumidor, Genero cliente/consumidor, Profesión o actividad económica a la que se dedica el cliente/consumidor, Gustos, preferencias y hábitos de consumo del cliente/consumidor, Ciudad, municipio, barrio, corregimiento de ubicación del cliente/consumidor, Cantidad, frecuencia características de los productos que consume el cliente o consumidor final.
*Desarrolle de manera clara y detallada las características de los productos y/o servicios ofertados en el plan de negocio, tales como: Empaque, Etiqueta, Imagen gráfica en el producto, Condiciones de entrega, cuando se trate de productos; o Documento de recibo a satisfacción, Documento con descripción de actividades del servicio, Imagen gráfica en los documentos, Alcances del servicio, cuando se trate de servicios.
*Desarrolle de manera clara y detallada los siguientes aspectos relacionados con los requisitos posventa de los productos o servicio ofertados en el plan de negocio: Gestión de quejas y reclamos, Comunicación posventa, Manejo de devoluciones, Medición de satisfacción del cliente.
*Desarrolle de manera clara y detallada las políticas determinadas con respecto a las garantías de los productos o servicios ofertados en el Plan de negocio.

Fortaleza de la competencia
*Identifique y desarrolle de manera clara y detallada en el plan de negocio la identificación de posibles competidores para su emprendimiento, estableciendo su ubicación, sus principales fortalezas, sí alguno de ellos ejerce posición dominante en el mercado del que hará parte su emprendimiento y las acciones que realizará en caso que esto sea así.
*Desarrolle de manera clara y detallada en el plan de negocio los aspectos relacionados con la ubicación de los competidores, tales como: País, Departamento, Municipio/ciudad, Vereda, Corregimiento, Barrio.
*Desarrolle de manera clara y detallada en el plan de negocio los siguientes elementos de la estrategia de precios desarrollada por la competencia: Producto/servicio ofertado, Precio de venta del producto/servicio, Identificación Segmento atendido, Tipo de publicidad.
*Desarrolle de manera clara y detallada en el plan de negocio los siguientes elementos relacionados con la segmentación del mercado de la competencia: grupo etario, nivel educativo, genero, profesión o actividad económica, Ubicación geográfica, Hábitos y preferencias de consumo.

SISTEMA / COMPONENTE /ELEMENTO	RECOMENDACIÓN
FORTALECIMIENTO DEL EMPRENDIMIENTO	
Habilidades del Emprendedor	
Competencias blandas	

Conocimiento del negocio
*Desarrolle de manera clara y detallada en el plan de negocio los siguientes aspectos: estrategia de promoción, la cual debe contar con un esquema de seguimiento continuo, e incluir las diferentes líneas de producto o servicio.
*Desarrolle de manera clara y detallada en el plan de negocio aspectos tales como: proceso de producción o servucción, teniendo en cuenta los factores productivos (tierra, trabajo y capital) requeridos, la tecnología requerida, los tiempos requeridos, los puntos de revisión del proceso y la descripción final del bien o servicio
*Desarrolle de manera clara y detallada en el plan de negocio los siguientes aspectos que caracterizan su producto o servicio: Nombre específico, Nombre comercial, Unidad de medida, Descripción, Condiciones especiales de uso, Composición, Forma de uso/consumo, proceso de producción o prestación del servicio.
*Desarrolle de manera clara y detallada en el plan de negocio la manera como ha documentado la estructuración de su modelo de negocio y si ha determinado la revisión y mejora periódicamente del mismo.

Solucion Empresarial
Factores Comerciales
*Desarrolle de manera clara y detallada en el plan de negocio su experiencia previa en el aspecto comercial del emprendimiento, describiendo los aspectos más relevantes de dicha experiencia (tiempo, cantidad de ventas etc.)
*Desarrolle de manera clara y detallada en el plan de negocio la estrategia de ventas que ha diseñado para poner en marcha su emprendimiento, determinando las herramientas utilizadas para plantear dicha estrategia (Pronósticos, información histórica).
*Desarrolle de manera clara y detallada en el plan de negocio la estrategia de Marketing Mix, determinando: protocolos para vender el producto, protocolos para establecer precios, protocolos para utilizar canales de distribución, protocolos para realizar promoción comercial.
*Desarrolle de manera clara y detallada en el plan de negocio el procedimiento de segmentación del mercado, documentando el mismo y además plantee un esquema periódico de seguimiento y evaluación del plan de mercado, de acuerdo con los resultados de la segmentación.

Factores Financieros
*Se recomienda revisar el valor de los retornos de dinero que se planean obtener sobre la inversión necesaria para iniciar el emprendimiento, así como los tiempos en que estos retornos se obtendrán; esto a la luz de la estructura de ingresos, costos y gastos establecida en el plan de negocios del emprendimiento.
*Se hace necesario revisar con detenimiento los factores que impactan positiva o negativamente tanto el valor de las ventas del emprendimiento como el de los costos de los productos o servicios ofrecidos por el mismo.
*Es importante revisar en detalle los factores que impactan positiva o negativamente del valor tanto de las ventas del emprendimiento como el de los costos de los productos o servicios por el mismo, así como el de los gastos administrativos y de ventas necesarios para su operación.
*Es pertinente revisar en detalle la forma en que el emprendimiento planea generar ingresos y la estructura de costos, gastos administrativos, gastos de ventas y otros gastos necesarios para su operación, así como la forma en que éstos afectan su utilidad.
*Es preciso revisar los factores que impactan positiva o negativamente el valor de la caja y las cuentas por cobrar del emprendimiento, así como de las cuentas por pagar y otros pasivos de corto plazo del mismo.

Factores Técnicos
*Desarrolle de manera clara y detallada en el plan de negocio la política de compras adquisiciones, teniendo los siguientes aspectos: Localización y selección de proveedores, plazos de pago, especificaciones de la compra y plazo de entrega.
*Desarrolle de manera clara y detallada en el plan de negocio su experiencia previa en el aspecto técnico del emprendimiento, describiendo los aspectos más relevantes de dicha experiencia.
*Desarrolle de manera clara y detallada en su plan de negocio los siguientes aspectos relacionados con: logística de la operación, gestión de proveedores, utilización de conocimiento especializado para generar el servicio o el producto, técnicas de producción o prestación del servicio.
*Desarrolle de manera clara y detallada en su plan de negocio, la manera como desarrollará campaña de expectativa, teniendo en cuenta herramientas como elaboración de render o maqueta, entrevistas a posibles clientes sobre necesidades, testeo del producto o servicio mínimo viable, así como, la estructura la información para incorporar las mejoras necesarias.
*Desarrolle de manera clara y detallada en su plan de negocio capacidad de producción o prestación de servicio, proponiendo su documentación con estadísticas, seguimiento y control, con el fin de tomar acciones para ampliarla o contraerla según sus necesidades.

Factores Normativos
*Desarrolle de manera clara y detallada en su plan de negocio los requisitos ambientales (normas, decretos, leyes) que deben ser cumplidos para la operación del emprendimiento.

*Desarrolle de manera clara y detallada en su plan de negocio la normatividad que regulan las relaciones laborales en Colombia y cómo aplicarla correctamente.
*Desarrolle de manera clara y detallada en su plan de negocio los aspectos legales de conformación y desarrollo de su emprendimiento, así como los permisos, normas, resoluciones, etc., y la experiencia previa para adelantar estos trámites.
*Desarrolle de manera clara y detallada en su plan de negocio los principales impuestos locales: Industria y Comercio, ICA, Predial, Vehículos; Nacionales: Renta, Retención en la Fuente, IVA; Internacionales: Aranceles, contribuciones parafiscales de nómina, SENA, ICBF, Caja de Compensación familiar.
*Desarrolle de manera clara y detallada en su plan de negocio los siguientes puntos relacionados con imagen corporativa de su emprendimiento: logo, manual de imagen gráfica, registro de marca, posicionamiento de marca.

Factores de relacionamiento socio-económicos
*Desarrolle de manera clara y detallada en su plan de negocio los siguientes elementos: identificación Riesgo, la normatividad asociada con el riesgo, plan de mitigación del riesgo.
*Desarrolle de manera clara y detallada en su plan de negocio los siguientes elementos: alianza con uno o varios actores que hacen parte del entorno de su emprendimiento y el objeto de estas alianzas, identifique quién o quiénes podrían ser esos posibles aliados, la forma como formalizará esa alianza, y de qué manera la misma podrá impactar su emprendimiento en términos de productividad (menos costos, más ingresos, más rentabilidad) y competitividad.
*Desarrolle de manera clara y detallada en su plan de negocio las siguientes actividades para formalizar su empresa: Determine la Razón Social, Identifique la figura jurídica, solicitud del registro mercantil, requisitos establecimiento de comercio, Solicitud Rut-Nit.
*Desarrolle de manera clara y detallada en su plan de negocio el impacto que el emprendimiento podría tener en el medio ambiente y también la forma en que va a medirlo; adicionalmente, plantee posibles acciones para prevenirlo y también el proceso que seguirá para mitigar los efectos que pueda tener en cosa que se dé.
*Desarrolle de manera clara y detallada en su plan de negocio algún mecanismo, política o beneficio que otorga el sector industrial en que se desempeñará su emprendimiento para la participación, promoción o introducción de los productos o servicios al mercado en el que participará, establece las condiciones que ha de cumplir para acceder al mismo y plantea las acciones o esfuerzos que desarrollará para cumplir dichas condiciones. Adicionalmente, defina cómo el acceso a este mecanismo, política o beneficio mejorará la productividad (menos costos, más ingresos, más rentabilidad) y la competitividad de su emprendimiento

Ventaja competitiva
Capacidad de implementación
*Desarrolle de manera clara y detallada en su plan de negocio las siguientes acciones

orientadas a identificar la necesidad a satisfacer: realización de entrevistas o encuestas, identificación del perfil del cliente/consumidor, describa la necesidad a satisfacer, establezca si producto o servicio realmente satisface una necesidad.
*Desarrolle de manera clara y detallada en su plan de negocio la identificación de los riesgos técnicos, determine su probabilidad de ocurrencia e impacto y establezca medidas de mitigación en caso de materializarse el riesgo.
*Desarrolle de manera clara y detallada en su plan de negocio la identificación de los riesgos comerciales, determine su probabilidad de ocurrencia e impacto y establezca medidas de mitigación en caso de materializarse el riesgo.
*Desarrolle de manera clara y detallada en su plan de negocio la identificación de los riesgos normativos, determine su probabilidad de ocurrencia e impacto y establezca medidas de mitigación en caso de materializarse el riesgo.
*Desarrolle de manera clara y detallada en su plan de negocio la estrategia de comunicación con sus clientes, teniendo en cuenta la implementación de las siguientes herramientas: redes sociales, mailyng o mensajes postales, comunicación directa o personalizada y chats.

Diferenciación
*Desarrolle de manera clara y detallada en su plan de negocio las condiciones de comercialización para cliente y consumidor, indicando la fuente de información, la necesidad del cliente y/o consumidor, y el modelo de negocio propuesto.
*Desarrolle de manera clara y detallada en su plan de negocio la capacidad de monitorear los productos sustitutos, identificándolos, caracterizándolos y planeando su monitoreo, teniendo en cuenta en su estrategia de marketing mix.
*Desarrolle de manera clara y detallada en su plan de negocio la implementación una página web y la forma en que administrará su contenido; que tipo de información presentará, si estará vinculada con las redes sociales del emprendimiento, y adicionalmente se estudie la posibilidad de contar con una pasarela de pagos para compras en línea.

Barrera de imitación
*Desarrolle de manera clara y detallada en su plan de negocio la estrategia de precios y descuentos, teniendo en cuenta los siguientes elementos: análisis de tendencias del mercado (oferta y demanda), análisis de capacidad de pago del cliente o consumidor, análisis de costos-beneficio y análisis de ofertas.
*Desarrolle de manera clara y detallada en su plan de negocio la participación en el mercado tomando como referencia los siguientes elementos: tamaño del mercado objetivo, segmentos o nichos del mercado objetivo y mecanismos de medición.
*Desarrolle de manera clara y detallada en su plan de negocio la implementación de acciones para el mejoramiento de sus procesos, métodos de comercialización, modelos organizativos, productos o servicios, explicando de qué forma estas acciones conducirán a la innovación de los mismos (proceso), mencionando los recursos que empleará para lograrlo, y de qué forma esto impactará la operación de su emprendimiento en términos de productividad (menos

costos, más ingresos, más rentabilidad) y competitividad.
*Desarrolle de manera clara y detallada en su plan de negocio el o los mecanismos de contacto con sus clientes después de la venta, y establezca cómo este contacto creará una relación con sus clientes; así mismo, indique que acciones desarrollará a futuro para mantener e intensificar esa relación, determinando el impacto positivo que esto tendrá sobre el emprendimiento.