



PLAN DE NEGOCIOS PARA UNA PAPELERÍA FAMILIAR EN LA CIUDAD DE XALAPA VERACRUZ

Blanca Estefany Moreno Sandoval ¹, Ada Paulina Texon Herrera¹ y Gloria Stephanie Torres Landeros¹

¹ Instituto Tecnológico Superior de Irapuato. LIS18111688@irapuato.tecnm.mx

El presente trabajo consiste en revisar las condiciones que deriven en la elaboración de un plan de negocios para una papelería familiar en Xalapa, Veracruz, teniendo como objetivo establecer las diferencias en la atención al cliente a partir de la instrumentación de un plan de negocios en una papelería familiar. El objeto de estudio es un micronegocio familiar ubicado en zona escolar de clase media en la ciudad de Xalapa, Ver. El estudio se declara cuantitativo, prospectivo, descriptivo, observacional y de diseño no experimental transversal. Para la medición de la atención al cliente se utilizó el cuestionario SERVQUAL, tomando mediciones de esta previo y posterior a la implementación del plan de negocios, realizándose las aplicaciones por medio virtuales. El análisis se realizó con estadística descriptiva y el comparativo con la prueba t de student para muestras independientes con apoyo del software SPSS v.21. Se manifestaron cambios estadísticamente significativos de mejora en las dimensiones fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles; así como en la satisfacción de los clientes. Se concluye que, a partir de la aplicación de los elementos del plan de negocios en el objeto de estudio, se presenta un cambio positivo en la satisfacción al cliente.