

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
Escuela de Contabilidad



**"El servicio de atención al público y su afectación a las ventas de la Empresa
Neomotors SAC Chimbote año 2015"**

Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público

Elaborado por :

SOLSOL VASQUEZ MARITA LIZBET

CHIMBOTE

2016

Resumen

La investigación titulada EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y SU AFECTACION A LAS VENTAS DE LA EMPRESA NEO MOTORS SAC CHIMBOTE AÑO 2015 tuvo como propósito proponer la Planeación Estratégica como herramienta factible para mejorar el servicio de atención al público y de esta manera no se vean afectadas las ventas de dicha empresa. Fue una investigación descriptiva de corte transversal únicamente porque se brindó una propuesta sobre un manual para la creación de un plan estratégico que guie a mejorar el servicio de atención al cliente y de esta manera poder incrementar las ventas. Se utilizó como instrumento la guía de entrevista y para ello se utilizó como sujetos de estudio a los clientes de la empresa en mención, la misma que se aplica a una muestra de 25 clientes para realizar nuestro estudio de una población que estará constituido por las personas que adquieren sus vehículos en la empresa NEO MOTORS SAC en un numero de 300 personas. En la investigación se obtuvieron los siguientes resultados brindar a sus clientes un servicio moderado pudiendo mejorar la atención hacia los mismos. Por último, se determinó que la empresa viene brindando un buen servicio de atención al cliente lo cual hizo posible que incrementara monetariamente sus ingresos logrando así seguir perfeccionándose.