



Título : NIVEL DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGROINDUSTRIALES Y MARGENES DE RENTABILIDAD DE LAS MOLINERAS DEL DISTRITO DE SAN JERONIMO AÑO 2014 - 2015.

Autor : - Rosmery Silva Minauro

Fecha : 03-05-2016

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo determinar el grado de incidencia de la calidad de prestación de servicios agroindustriales en los márgenes de rentabilidad de las molineras del Distrito de San Jerónimo en el periodo 2014-2015, para este efecto se ha utilizado un tipo de estudio cuantitativo, de alcance descriptivo con diseño no experimental, la población está conformado por cinco molineras que operan en el Distrito de San Jerónimo, también tomaremos en cuenta a los clientes que utilizan los servicios de las molineras, tomaremos la muestra, Teniendo en cuenta que la población de las molineras es reducida, se considerará a toda la población como parte de la muestra de estudio y un promedio de 10 clientes por molino, en estos casos los muestreos son no probabilísticos, las técnicas de recolección de datos han sido la encuesta y la recopilación documental, el procesamiento y análisis de datos se utilizó el SPSS y Excel, para presentar la estadística descriptiva se utilizó la frecuencia y el porcentaje en tablas de contingencia.

Las conclusiones permiten evidenciar que, la calidad de prestación de servicios agroindustriales valorado en la Escala de LICKERT, incide significativamente en los márgenes de rentabilidad de las molineras del Distrito de San Jerónimo en el periodo 2014-2015; por lo que se aprecia en el cuadro consolidado N° 7 RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE SERVICIO Y RENTABILIDAD, se observa el promedio total de calidad de servicio de las molineras del distrito San Jerónimo es de 50.02, con una rentabilidad de los promedios totales: Rentabilidad sobre Activos (ROA) es de 0.33, Rentabilidad Financiera (ROE) es de 0.924 y el Retorno de la inversión (ROI) con el 3.60.



También se observa la razonabilidad aceptable de la correspondencia de los valores de calidad de atención con los indicadores de rentabilidad demostrando en las tablas correspondiente (Tabla N° 6 a la Tabla N° 44 las cuales se encuentran en las páginas 58 a la 117). El nivel de calidad en la prestación de servicios agroindustriales por parte de las Molineras del Distrito de San Jerónimo es bueno con un 76.92% en promedio. En los cuales observamos que la Molinera Agroindustrias Belén tiene un porcentaje más alto de 80.70% de la calidad de prestación de servicios, mientras que la molinera Multiservicios tiene el porcentaje de calidad de prestación de servicios de 73.30%. Lo cual podemos observar, (Tabla N° 7, página 59).

Finalmente los márgenes de rentabilidad lograda por las molineras del Distrito de San Jerónimo en el periodo 2015 es como sigue: para la molinera Agroindustrias Belén su rentabilidad sobre activos es de 0.53 siendo el más alto por cada sol invertido, mientras que la molinera Multiservicios tiene una rentabilidad sobre activos de 0.13 de cada sol invertido en este caso es el más bajo; por otro lado la rentabilidad financiera más alta es la Molinera San José obteniendo 2.13. Se puede observar, en los casos mostrados su rentabilidad se muestran razonablemente aceptables. (Tabla N° 44, página 116).

La relación entre el nivel de calidad de la prestación de servicios agroindustriales contribuye a lograr mejores márgenes de rentabilidad de las molineras del Distrito de San Jerónimo en el periodo 2014-2015. El desempeño de la calidad de prestación de servicios agroindustriales es bueno en relación a la aceptación de los clientes de las molineras del Distrito de San Jerónimo en el periodo 2014-2015. Los márgenes de rentabilidad adquirida por las molineras son razonablemente aceptables por las molineras del Distrito de San Jerónimo en el periodo 2014-2015.

El Autor.



ABSTRACT

This research aims to describe the influence of the provision of services in agribusiness profit margins of millers District of San Jerónimo in the period 2014-2015, to this effect has been used a type of quantitative study of descriptive scope with no experimental the population is compose by five millers operating in San Jerónimo District, also we take into account of customers that use the millers services, we are going to take the sample knowing that millers population is getting reduced, is necessary to consider all the population such as part of the study sample and an average of ten clients per mill, in these cases the samples are not probability, the techniques of data collection were the inquest and document collection, for the processing and data analysis we used SPSS and excel also to present descriptive statistics as frequency and percentage contingency charts were used.

The findings allow to demonstrate that the quality of provision of agribusiness services valued at Likert Scale, significantly influences the profit margins of millers District of San Jerónimo in the period 2014-2015; so can be seen in the consolidated No.7 relationship between quality of service and profitability picture, we see the average total service quality of the milling of San Jerónimo District is 50.02, with a yield of total average: Return on Assets (ROA) is 0.33, return on equity (ROE) is 0.924, and the return on investment (ROI) with 3.60. Acceptable fairness of the correspondence values attention to quality indicators showing profitability is also observed in the corresponding table (Table No. 7 to Table No. 45 which are on pages 58 to 117).

The level of quality in the provision of agro-industrial services by the Molineras District of San Jerónimo is good with 76.92% on average. In which we observe that the millers Agroindustrias Bethlehem has a higher percentage of 80.70% of the quality of service, while the percentage Multiservice mill has quality of service of 73.30%. Which can be observed (Table No. 7, page 59).



Finally profit margins achieved by millers District of San Jeronimo in the period 2015 is as follows: for the mill Agroindustrias Bethlehem his return on assets is 0.53 being the highest for each sol invested, while Multiservice mill has a return on assets 0.13 each sun invested in this case is the lowest; on the other hand the highest financial return is the Molinera San Jose obtaining 2.13. It can be seen, in the cases shown profitability is reasonably acceptable. (Table No. 44, page 116).

The relationship between the level of quality of delivery of services agribusiness contributes to achieve better profit margins millers District of St. Jerome in the period 2014-2015. The performance of the quality of provision of services agribusiness is good in relation to the customer acceptance of the millers District of St. Jerome in the period 2014-2015. Profit margins gained by the millers are reasonably acceptable to millers District of St. Jerome in the period 2014-2015.

The author.