

**UNIVERSIDAD DE PANAMÁ**  
**VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO**  
**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ECONOMÍA MONETARIA Y BANCARIA**  
**CON ÉNFASIS EN ANÁLISIS ECONÓMICO Y FINANCIERO**  
**DE LA GESTIÓN CREDITICIA**

**PROPUESTA PARA LA EXPANSIÓN DE SERVICIOS**  
**AGROINDUSTRIALES DE LA EMPRESA SILOS LEYRA, S.A.**

**PAULETTE CRISTINA RODRÍGUEZ FRANCO**

**8-819-2195**

Proyecto de Intervención  
para optar por el título de  
Maestría en Economía  
Monetaria y Bancaria con  
Énfasis en Análisis  
Económico y Financiero  
de la Gestión Crediticia.

PANAMÁ, REPÚBLICA DE PANAMÁ

2022



REVISIÓN FINAL DEL TRIBUNAL EVALUADOR PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO EN MAESTRÍA EN ECONOMÍA MONETARIA Y BANCARIA CON ÉNFASIS EN ANÁLISIS ECONÓMICO Y FINANCIERO DE LAS GESTIÓN CREDITICIA.

TÍTULO DEL PROYECTO: Propuesta para la expansión de servicios agroindustriales de la Empresa Silos Leyra, S.A.


NOMBRE DEL PARTICIPANTE: Paulette Cristina Rodríguez Franco

PROFESORA ASESORA:

  
MAGÍSTER JACINTA SOLÍS G.

PROFESORES JURADOS:

  
MAGÍSTER EDGAR VILLARREAL

  
MAGÍSTER YANETH DE DOMÍNGUEZ

## **DEDICATORIA**

A mis padres que han formado parte de este proceso, por todo el apoyo brindado en esta carrera y por ser los pilares principales en mi vida.

A mis dos hijos que son el motor de mi vida, mi inspiración y mi principal motivación para salir adelante.

A esas personas especiales que de una u otra forma me brindaron su apoyo incondicional a pesar de sus compromisos.

***Paulette Cristina***

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios quien me ha guiado y me ha dado la fortaleza para seguir adelante.

A mi familia por su comprensión, estímulo constante y su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.

A todos los que de una u otra forma me apoyaron en la realización de este proyecto.

***Paulette Cristina***

## **ÍNDICE DEL CONTENIDO**

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE DEL CONTENIDO.....</b>	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>xi</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICO.....</b>	<b>xiii</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>xv</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES .....</b>	<b>4</b>
<b>1.1 Planteamiento del problema .....</b>	<b>5</b>
<b>1.1.1 Delimitación .....</b>	<b>5</b>
<b>1.1.2 Descripción del problema .....</b>	<b>6</b>
<b>1.2 Antecedentes del problema .....</b>	<b>6</b>
<b>1.3 Justificación.....</b>	<b>7</b>
<b>1.4 Objetivos General y Específicos .....</b>	<b>7</b>
<b>1.4.1 Objetivo General .....</b>	<b>7</b>
<b>1.4.2 Objetivos Específicos.....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1 Descripción de la empresa.....</b>	<b>10</b>
<b>2.2 Direccionamiento estratégico para la empresa.....</b>	<b>11</b>
<b>2.3.1 Misión .....</b>	<b>12</b>
<b>2.3.2 Visión.....</b>	<b>12</b>
<b>2.3.3 Valores.....</b>	<b>12</b>
<b>2.3.4 Políticas .....</b>	<b>13</b>
<b>2.3.5 Objetivos Funcionales y Estratégicos .....</b>	<b>13</b>
<b>2.4 Croquis de la empresa.....</b>	<b>15</b>
<b>2.5 Organigrama de la empresa.....</b>	<b>16</b>
<b>2.6 Ubicación geográfica.....</b>	<b>17</b>
<b>2.7 Proceso de Operaciones .....</b>	<b>18</b>
<b>2.8 Descripción de los Puestos .....</b>	<b>19</b>
<b>2.9 Precios por servicios.....</b>	<b>20</b>
<b>2.10 Análisis FODA .....</b>	<b>22</b>
<b>2.11 Árbol de Problemas .....</b>	<b>23</b>

2.12	Árbol de Objetivo .....	24
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO .....</b>		<b>25</b>
3.1	Diseño de la investigación .....	26
3.2	Enfoque de la investigación .....	26
3.3	Hipótesis de la Investigación .....	27
3.4	Definición de Variables.....	27
3.5	Población y muestra .....	27
3.6	Métodos, técnicas e instrumento de investigación .....	28
3.7	Técnicas de análisis .....	28
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....</b>		<b>29</b>
4.1	Análisis de los resultados .....	30
4.1.1	Encuesta dirigida a clientes .....	31
4.1.1	Entrevista dirigida al propietario .....	39
4.2	Consideraciones Finales.....	41
<b>CAPÍTULO V: PROPUESTA DE MEJORAS.....</b>		<b>43</b>
5.1	Propuesta del Plan de Acción.....	44
□	Tiempo estimado para la ejecución: Un año .....	44
5.2	Análisis de costos para la expansión .....	45
5.2.1	Empresa Urban Company, S.A. ....	45
5.2.1	Materiales y equipos necesarios para la construcción.....	46
5.3	Análisis de Costos .....	49
5.4	Análisis bancario .....	51
5.5	Análisis de precios de la expansión.....	52
5.6	Cronograma del Proyecto .....	53
5.1	Proyecciones de la expansión .....	54
<b>CONCLUSIONES .....</b>		<b>55</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>		<b>58</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>		<b>60</b>
<b>ANEXOS .....</b>		<b>64</b>

## **ÍNDICE DE TABLAS**

	<b>Pág</b>
	.
Tabla 1. <i>Distribución ¿Cuánto tiempo lleva utilizando los servicios de la empresa SILOS LEYRA, S.A.?.....</i>	31
Tabla 2. <i>Distribución ¿Con qué frecuencia acude a los servicios agroindustriales de la empresa SILOS LEYRA, S.A.?.....</i>	32
Tabla 3. <i>Distribución ¿Cuál es su grado de satisfacción con relación a los servicios que recibe de la empresa SILOS LEYRA, S. A.?.....</i>	33
Tabla 4. <i>Distribución ¿Cómo calificaría la calidad de la atención que recibe en la empresa SILOS LEYRA, S.A.?.....</i>	34
Tabla 5. <i>Distribución ¿Cómo considera el servicio que le brinda SILOS LEYRA, S.A en comparación con otras empresas dedicadas a los servicios agroindustriales?.....</i>	35
Tabla 6. <i>Distribución ¿Cuán probable es que recomiende los productos agroindustriales o servicios de la empresa SILOS LEYRA, S.A?.....</i>	36
Tabla 7. <i>Distribución ¿Utilizaría la empresa SILOS LEYRA, S.A si incluye nuevos servicios como el de pilado, empacado y procesamiento de alimento para consumo animal? .....</i>	37
Tabla 8. <i>Distribución ¿Utilizaría la empresa si construye nuevos silos de almacenamientos y crea nuevos servicios con el fin de almacenar aproximadamente 95,000 kilos de granos? .....</i>	38

## **ÍNDICE DE GRÁFICO**

	Pág.
<i>Gráfico 1.</i> ¿Cuánto tiempo lleva utilizando los servicios de la empresa SILOS LEYRA, S.A?.....	31
<i>Gráfico 2.</i> ¿Con qué frecuencia acude a los servicios agroindustriales de la empresa SILOS LEYRA, S.A.?.....	32
<i>Gráfico 3.</i> ¿Cuál es su grado de satisfacción general con la empresa SILOS LEYRA, S.A?.....	33
<i>Gráfico 4.</i> ¿Cómo calificaría la calidad de la atención que recibe en la empresa SILOS LEYRA, S.A. al utilizar sus servicios?.....	34
<i>Gráfico 5.</i> ¿Cómo considera el servicio que le brinda SILOS LEYRA, S.A? en comparación con otras empresas dedicadas a los servicios agroindustriales?.....	35
<i>Gráfico 6.</i> ¿Cuán probable es que recomiendo los productos agroindustriales o servicios de la empresa SILOS LEYRA,S.A.?.....	36
<i>Gráfico 7.</i> ¿Utilizaría los servicios de la empresa SILOS LEYRA, S.A? si incluyera nuevos servicios como de piladzwo, empacado y procesamiento de alimento para consumo animal?.....	37
<i>Gráfico 8.</i> ¿Si la empresa construye nuevos centros de almacenamientos y crea nuevos servicios con el fin de almacenar aproximadamente 95,000 kilos de granos?.....	38

## **RESUMEN EJECUTIVO**

## Resumen Ejecutivo

La finalidad de la investigación es proponer un plan de acción para la expansión deservicios agroindustriales de la Empresa SILOS LEYRA, S.A., una empresa privada, que opera desde hace 14 años aproximadamente y se encuentra ubicada en el corregimiento de La Espigadilla, provincia de Los Santos. La idea de expansión surge por la alta demanda que tiene la empresa y se ve en la necesidad de alquilar silos en otras empresas para almacenamiento, ya que el costo del alquiler ha ido aumentando y afecta económicamente tanto a dicha empresa como a sus clientes. Por lo tanto, considerando lo anterior ante tal problemática la empresa SILOS LEYRA, S.A. tiene la necesidad de construir sus propios centros de almacenamientos y crear nuevos servicios con el fin de almacenar aproximadamente 95,000 kilos de granos, pilado, empackado y procesamiento de alimento para consumo animal. Se realizó un análisis de direccionamiento estratégico de la empresa y uno técnico en el cual se utilizó como herramienta principal el análisis de los procesos de operaciones, organigrama de la empresa, descripción de los puestos, precios por servicios, análisis FODA, árbol de problemas, árbol de objetivos y la descripción de los servicios por precio para cumplir con los metas del Plan de acción de este estudio, se concluyó que es factible la expansión de almacenamiento de granos y servicios como el pesaje y procesamientos. Dentro de las fortalezas destacadas por el propietario, son la variedad de servicios, precios cómodos y servicios de calidad.

**Palabras claves:** análisis de direccionamiento estratégico para la empresa, precios y costos, propuesta de expansión, servicios agroindustriales.

## **EXECUTIVE SUMMARY**

## Executive Summary

The purpose of the research is to propose an action plan for the expansion of agro-industrial services of the Company SILOS LEYRA, S.A., a private company that has been operating for approximately 14 years and is located in the village of La Espigadilla, province of Los Saints. The idea of expansion arises due to the high demand that the company has and the need to rent silos in other companies for storage is seen, since the cost of renting has been increasing and economically affects both said company and its customers. Therefore, considering the above, faced with such a problem, the company SILOS LEYRA, S.A. animal. An analysis of the strategic direction of the company and a technical one were carried out in which the analysis of the operations processes, organization chart of the company, description of the positions, prices for services, SWOT analysis, problem tree, was obtained as the main tool. tree of objectives and the description of the services by price to meet the objectives of the Action Plan of this study, it was concluded that the expansion of grain storage and services such as weighing and processing is feasible. Among the strengths highlighted by the owner are the variety of services, comfortable prices and quality services.

**Keywords:** analysis of strategic direction for the company, prices and costs, expansion proposal, agro-industrial services..

# **INTRODUCCIÓN**

Los servicios agroindustriales es la actividad económica dedicada a la producción, industrialización y comercialización de productos agrícolas, ganaderos, forestales y otros recursos naturales biológicos.

La Empresa SILOS LEYRA, S.A., se ha dedicado durante aproximadamente 14 años a la actividad agroindustrial, principalmente en el rubro maíz, sin embargo, ante la oferta del rubro, tuvo que adquirir servicios de almacenamiento en otras empresas y con el tiempo su alquiler se ha convertido en una actividad no rentable.

Esta investigación pretende lograr que la empresa SILOS LEYRA, S.A., expanda sus servicios agroindustriales, por medio de la construcción de nuevos silos de almacenamiento, pesaje, procesamiento de maíz y alimento, esto significa que tenga mayores ingresos por ventas, mayor número de clientes y un posicionamiento en el mercado, con la expansión de sus estructura y servicios.

La investigación se desarrolla en los siguientes Capítulos. En el primer capítulo se describen los aspectos generales de la investigación. En el segundo se hace referencia al marco teórico que comprende la descripción de la empresa, base legal, direccionamiento estratégico de la empresa, croquis de la empresa, organigrama, procesos de operaciones, ubicación geográfica, descripción de los puestos, precios por servicios, análisis FODA, árbol de problemas y árbol de objetivos. En el tercero se fundamenta el marco metodológico de la investigación comprendido por el diseño, enfoque, hipótesis, variables, población y muestra, métodos, técnicas e instrumentos y técnicas de análisis de la investigación. El cuarto es el análisis de los resultados, el cual

consta de los datos recopilados y analizados para cumplir con los objetivos de la propuesta. El quinto y último capítulo comprende la propuesta del plan de acción en donde se enmarca los precios, presupuesto, análisis de costo, análisis bancario, análisis de precios por expansión, cronograma del proyecto y proyecciones de la expansión.

Finalmente, se incluyen las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

**CAPÍTULO I:**  
**ASPECTOS GENERALES**

## **1.1 Planteamiento del problema**

La empresa Silos Leyra, S. A. inició sus labores hace aproximadamente 14 años en La Espigadilla de Los Santos, dedicada a la compra de granos a pequeños productores para el almacenamiento y procesamiento del mismo, en el cual sólo se disponía de un solo silo para almacenar.

Debido a la alta demanda la empresa decidió hacer uso de alquileres para almacenamiento en otras empresas que prestan servicios de agroindustrias, pero en los últimos años el costo por el alquiler ha ido aumentando.

En la empresa Silos Leyra, S.A. surge la necesidad de construir centros de almacenamientos propios y crear nuevos servicios con el fin de lograr almacenar 95,000 kilos aproximadamente de granos, pilado, empacado y procesamiento de alimento para consumo animal. También se debe a que en la provincia de Los Santos el rubro de grano es de mayor demanda en producción y es necesario la expansión de almacenamiento de la empresa.

Al realizar estas mejoras en la empresa Silos Leyra, S.A. se reducirá el alto costo de almacenamiento en las otras industrias al tener su propio servicio dando como resultado menos costos, mayor rendimiento y más ganancia, brindando un servicio de pesaje completo y menor costo para los clientes.

### **1.1.1 Delimitación**

La propuesta de intervención se realizará sobre la expansión de agroindustriales a la empresa SILOS LEYRA, S.A. que se llevará a cabo en un intervalo de tiempo de febrero – agosto del año 2022 con el fin de cumplir con los requisitos establecidos por la unidad académica, la Universidad de Panamá, para optar por el

título de Maestría en Economía Monetaria y Bancaria con Énfasis en Análisis Económico y Financiero de la Gestión Crediticia como proyecto de intervención.

### **1.1.2 Descripción del problema**

En la actualidad las grandes empresas dedicadas a la producción y maneje de servicio agroindustriales cuentan con espacios suficientes para sus servicios, por lo cual al realizar un diagnóstico sobre la expansión de servicios agroindustriales de la empresa SILOS LEYRA, S.A. acerca de los beneficios que le brindarán no se limitará a otras operaciones o producciones que no solo mejorarían la imagen de la empresa, sino también se reducirán los costos a los clientes , brindando un servicio de calidad y colocarse en el mundo del mercado como la primera empresa que brinda servicios agroindustriales a menor costo, mayor calidad con la propuesta a realizar.

## **1.2 Antecedentes del problema**

La empresa Silos Leyra, S. A. inició hace aproximadamente 14 años. La idea surge cuando el dueño trabajaba con un familiar y al ver que sólo se dedicaban al pilado, al presentarse la oportunidad y ver el crecimiento en el mercado, decide expandir de pilado a empacado y ventas. Luego expandió sus servicios a la preparación de alimentos para animales y ventas de granos en quintales.

La empresa Silos Leyra, S.A. se encuentra ubicada en La Espigadilla de Los Santos, la cual con el paso del tiempo ha realizado mejoras e implementación de los servicios que brinda.

Como es de esperarse el mundo del mercado es competitivo y hay que expandir tanto el lugar físicamente como sus servicios, la empresa cuenta con

una gran demanda de clientes y con el fin de satisfacer las necesidades se espera realizar el proyecto de expansión a nivel estructural, así como sus nuevos y completos servicios que darán como resultado una mayor producción y ganancias a menor costo.

### **1.3 Justificación**

La investigación como trabajo de intervención en la empresa Silos Leyra, S. A busca contribuir con la expansión de sus servicios agroindustriales, esto significa que tengan mayores ingresos por ventas e inclusive un mayor número de clientes y un posicionamiento en el mercado al tener su propio almacenamiento y nuevos servicios.

Un plan de acción que permitirá que la empresa tenga un posicionamiento en el mercado, ya que la provincia de Los Santos es una de las principales en utilizar estos servicios. Además, captarán nuevos clientes que buscarán un servicio de calidad y de mayor producción a un costo bajo, que se los podrá ofrecer la empresa.

### **1.4 Objetivos General y Específicos**

#### **1.4.1** Objetivo General

- Proponer un plan de intervención para la expansión de servicios agroindustriales de la empresa SILOS LEYRA, S.A.

#### **1.4.2** Objetivos Específicos

- Brindar información a la empresa sobre estrategias para la expansión de servicios agroindustriales de la empresa SILOS LEYRA, S.A.
- Establecer la misión, visión y estrategias de la empresa SILOS LEYRA, S.A.

- Desarrollar un plan de acción para la Expansión de servicios agroindustriales de la empresa SILOS LEYRA, S.A.
- Dar a conocer los posibles resultados de la implementación del plan de acción de la expansión de servicios agroindustriales de la empresa SILOSLEYRA, S.A.

**CAPÍTULO II:**  
**MARCO TEÓRICO**

## 2.1 Descripción de la empresa



La empresa Silos Leyra, S.A. inició sus labores hace aproximadamente 14 años. La idea surge cuando el dueño trabajaba con un familiar y al ver que solo se dedicaban al pilado, al presentarse la oportunidad y ver el crecimiento en el mercado, decide expandir sus servicios de pilado a empacado y ventas. Luego expandió sus servicios a la preparación de alimentos para animales y ventas de granos en quintales.

La empresa Silos Leyra, S.A. se encuentra ubicada en La Espigadilla de Los Santos, la cual con el paso del tiempo ha realizado mejoras e implementación de los servicios que brinda. La empresa cuenta con diez colaboradores distribuidos en administración, chofer, contabilidad, servicios de pilado y empacado del maíz.

Los principales servicios que brinda la empresa se encuentran en la venta de maíz por quintal, venta de maíz pilado, venta de insumos para la producción dealimento de consumo animal y venta de alimento de consumo animal. El

almacenamiento de granos, empacado y pilado depende del cliente en el momento de solicitar los servicios de la empresa. Base Legal

En nuestro país la Ley 11 de 4 de febrero de 2004 que adopta medidas para el fomento y desarrollo de la industria, es la que regula las empresas dedicadas a los servicios agroindustriales. En su artículo 3 inciso 1 define como agroindustriales: industria que procesa productos del sector agropecuario, acuícola, forestal o marino, para transformarlos en nuevos productos. Toda empresa debe realizar una solicitud de un Certificado de Fomento Industrial (CFI) documento aprobado por la Dirección General de Industrias del Ministerio de Comercio e Industrias, autorizado por el Consejo Nacional de Política Industrial, emitido por el Ministerio de Economía y Finanzas en moneda nacional y refrendado por la Contraloría General de la República. Este documento tendrá una duración de ocho años.

## **2.2 Direccionamiento estratégico para la empresa**

Según Camacho (2002) un direccionamiento estratégico “Es un enfoque gerencial que permite a la alta dirección determinar un rumbo claro, y promover las actividades necesarias para que toda la organización trabaje en la misma dirección”. (p.2). La mirada del direccionamiento estratégico como un foco de construcción de habilidades para catapultar y mejorar las condiciones de una organización, funciona de manera adecuada para la mayoría de las empresas, ya que, por medio de estrategias basadas en tácticas fuertes, se logra cumplir los objetivos en el mundo empresarial en esta segunda década del 2000 (Moncada y Angel, 2019, p.79). Con el fin de lograr un perfeccionamiento en cada uno de los procesos de la organización, se ha definido un

direccionamiento estratégico que permita alcanzar una mejora continua en la empresa, con el fin de ofrecerle al cliente la mejor experiencia, maximizando el potencial de los colaboradores. Esta administración estratégica está definida teniendo en cuenta requerimientos específicos construidos por la organización y se establecen a continuación.

### **2.3.1 Misión**

- Brindar la más amplia gama de servicios agroindustriales para micro y macro empresas, oportunamente, con facilidades y servicios que aseguren la plena satisfacción de un cliente.
- Contar con personal altamente calificado que trabaja con profesionalismo, compromiso y lealtad, brindando prioritariamente seguridad en todas las operaciones de la empresa.
- Contribuir al desarrollo sostenido de la empresa, de los clientes que necesiten productos agroindustriales en general y de la economía del país.

### **2.3.2 Visión**

- Ser la Empresa de Servicios Agroindustriales más completa de Latinoamérica, reconocida por la excelente calidad de sus servicios y seguridad en sus servicios tanto a nivel nacional, como internacional.

### **2.3.3 Valores**

- La empresa, tiene una estructura familiar donde los valores y

actitudes se reflejan en el servicio que se da a los clientes basados siempre en la honestidad, responsabilidad, respeto y competencia, siguiendo siempre unos estándares de calidad que nuestros clientes valoran y por ello, siguen confiando en nosotros.

#### **2.3.4 Políticas**

- Ofrecer un servicio eficiente y eficaz, que satisfaga las necesidades de cada cliente.
- Promover el desarrollo personal y profesional de los empleados.

El desarrollo de las nuevas políticas mejorarían los procesos en cada una de las áreas de organización, además de la evaluación de sus resultados, los procesos de selección de personal, de inducción, capacitación y motivación para todo el grupo de colaboradores.

#### **2.3.5 Objetivos Funcionales y Estratégicos**

Según Vélez (2013) los objetivos funcionales y estratégicos “Son los resultados globales que esperamos lograr para hacer real la Visión, el Propósito y la Estrategia. Son medibles y con posibilidad de evaluación, cubren e involucran a toda la organización” (p.120).

##### **Área Financiera**

- Obtener un beneficio económico rentable.
- Incrementar la rentabilidad financiera.

##### **Área de Clientes**

- Lograr la total satisfacción de clientes.

- Atención inmediata a reclamos.
- Servicio Post venta.

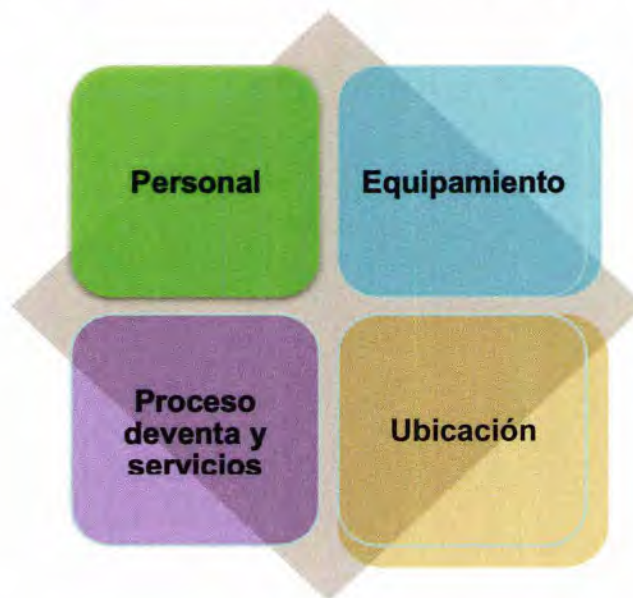
### **Área de procesos internos**

- Ampliación en el área de producción, empackado y almacenamiento.
- Mejoramiento en la distribución del producto.
- Programa de mercadeo.

### **Área de aprendizaje y crecimiento**

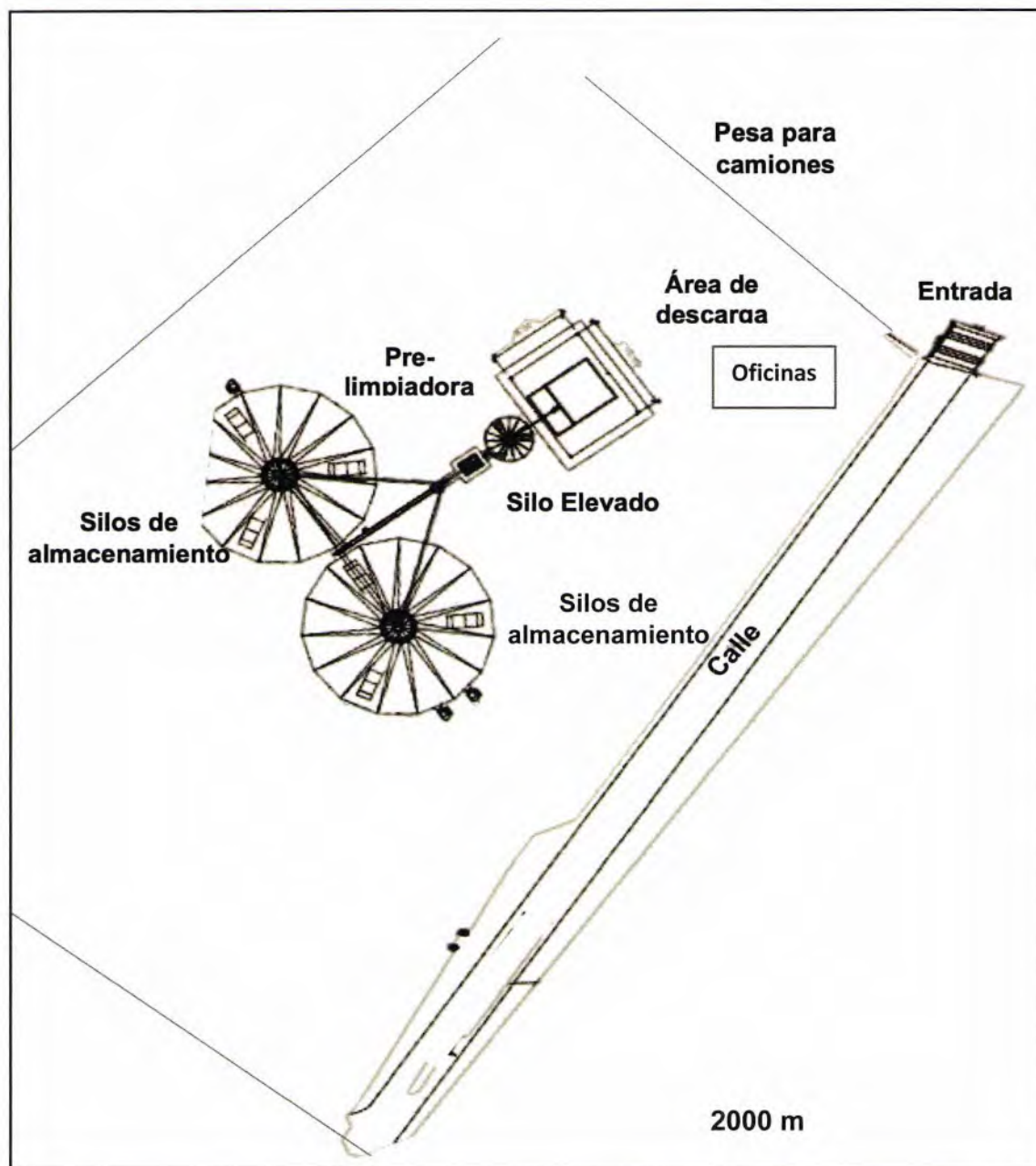
- Disminución del ausentismo.
- Capacitación constante del personal.
- Motivación y satisfacción de la persona.

A continuación, se presenta una matriz para el desarrollo del negocio, a partir de las características identificadas en la empresa SILOS LEYRA, S.A



Fuente: Autora del Proyecto

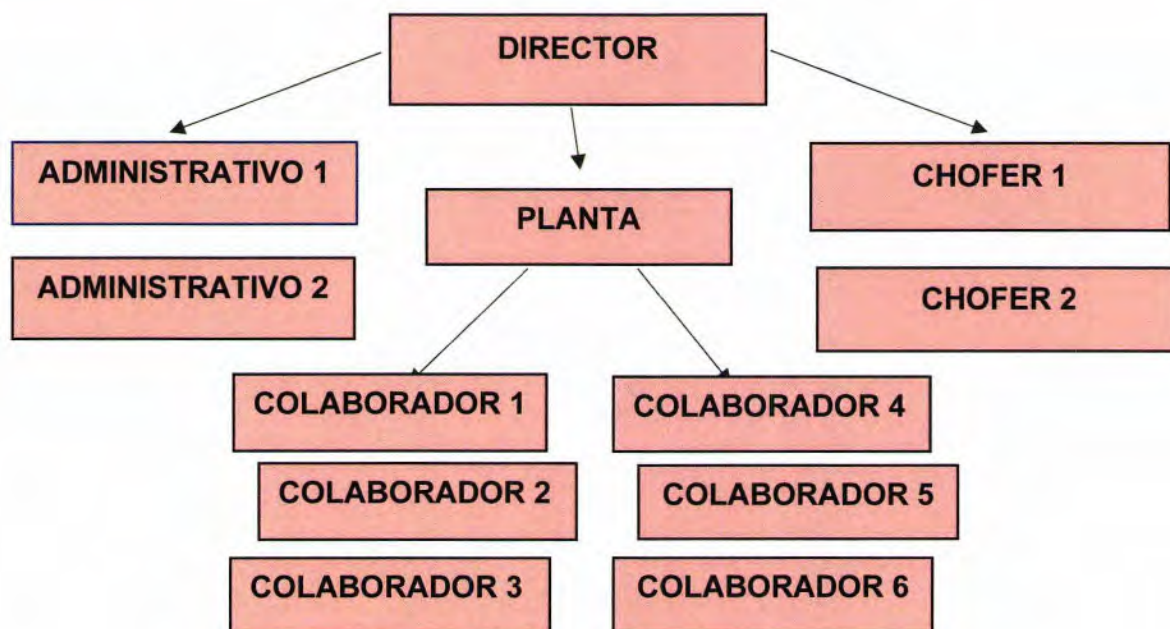
## 2.4 Croquis de la empresa



Fuente: Autora del Proyecto.

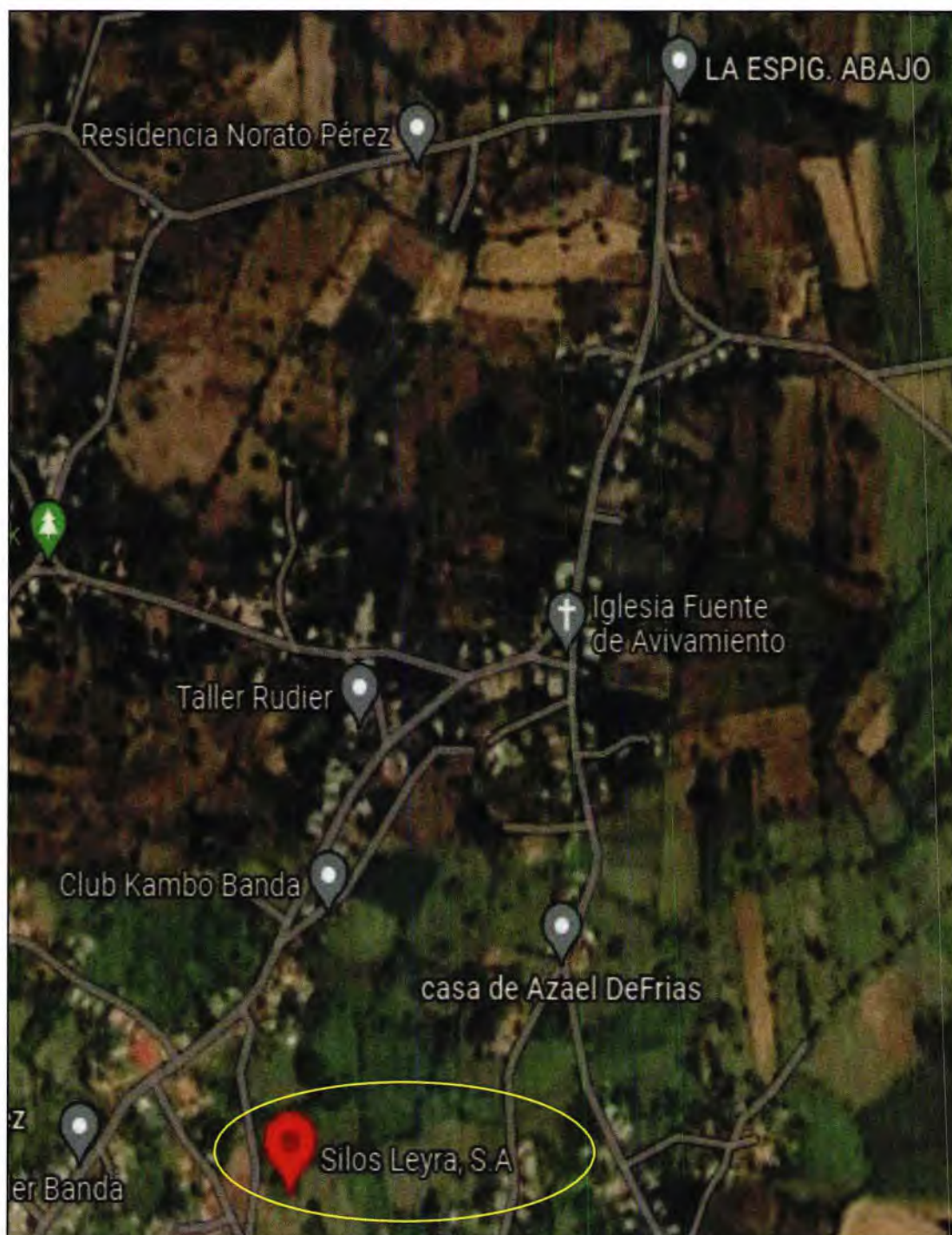
## 2.5 Organigrama de la empresa

A continuación, mostramos el organigrama de la empresa “SILOS LEYRA, S.A” de La Espigadilla de Los Santos, la cual cuenta con diez (10) colaboradores divididos de la siguiente manera:



Fuente: Autora del Proyecto.

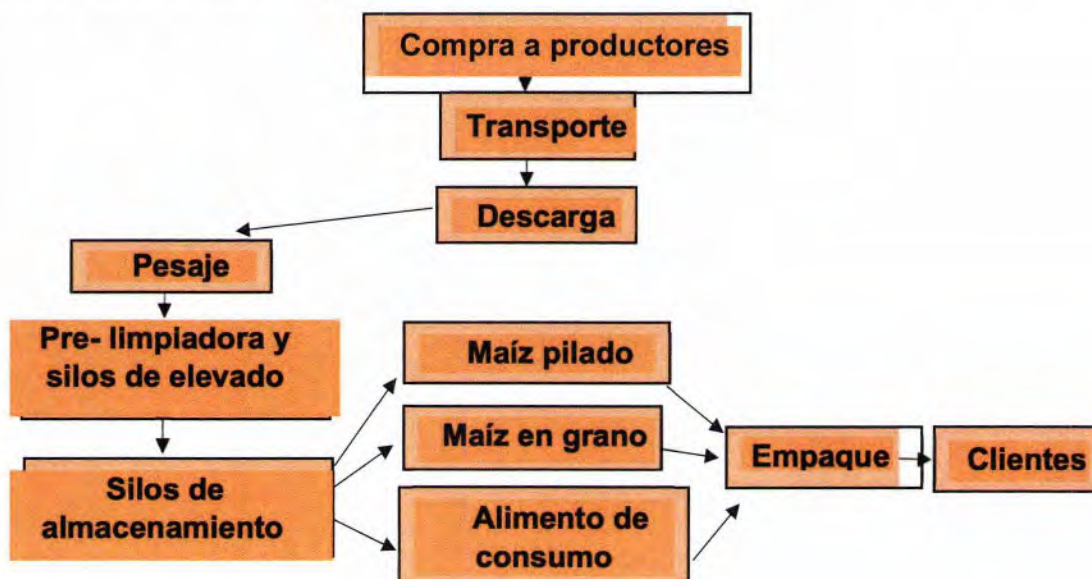
## 2.6 Ubicación geográfica



Fuente: Autora del Proyecto.

## 2.7 Proceso de Operaciones

El proceso de pilado, empaclado, pesaje y almacenamiento se lleva a cabo mediante una serie de pasos; para comprender mejor se presenta a continuación dicho proceso. Primeramente, en el proceso de almacenamiento del maíz: se compra el grano a los pequeños productores de la localidad, luego son transportados a la empresa para ser pesado, una vez pesados, se lleva al área de descarga, pasando por la pre-limpiadora y silos de elevación para ser dirigidos al silo de almacenamiento. Segundo, el proceso de pilado, depende del producto a ofrecer: maíz pilado o en grano; se selecciona el maíz almacenado, ya sea para empaquetarlo o en grano, cuando es pilado en el cual se introduce a las máquinas de pilado una vez realizado el proceso se procede al empaque, ya sea en bolsas pequeñas 2.27kg o bolsas grandes 22.58kg. El tercero de los procesos de operaciones es el procesamiento de alimentos para consumo animal: se realiza el concentrado de maíz con mezcla de otros productos para obtener el alimento y luego se procede al empaque.



Fuente: Autora del Proyecto.

## 2.8 Descripción de los Puestos

La empresa está conformada por administrativos, choferes, encargados depilado, empaque y almacenamiento.

<b>PUESTO</b>	<b>FUNCIONES</b>
<b>ADMINISTRATIVOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas, información obtenida y/o necesidades detectadas.</li> <li>- Gestionar los procesos de tramitación administrativa empresarial en relación con el área comercial financiera, contable y fiscal de la empresa.</li> <li>- Supervisar la gestión de tesorería, la captación de recursos financieros y el estudio de viabilidad de proyectos de inversión, siguiendo las normas y protocolos establecidos.</li> <li>- Atender al público, según las incidencias y reclamaciones de los clientes a través de diferentes vías: teléfono, correo electrónico, personalmente, etc.</li> </ul>
<b>CHOFERES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transportar los granos y productos a la empresa.</li> <li>- Transportar los productos finales a los clientes.</li> </ul>
<b>PILADO, ALMACENAMIENTO, PESAJE Y EMPACADO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pilar los granos de maíz para el empaque.</li> <li>- Procesar alimento de consumo animal.</li> <li>- Empacar los productos según los servicios.</li> <li>- Almacenar los granos.</li> </ul>

Fuente: Autora del Proyecto.

## 2.9 Precios por servicios

TIPOS POR SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	Precio
PESAJE	- Servicios de pesajes para camiones y mulas.	
	Mulas	9.50
	Camiones	5.50
PILADO, ALMACENAMIENTO Y EMPACADO	- <b>Pilado de maíz</b>	
	5 libras	2.70
	50 libras	18.00
	100 libras	36.00
	- <b>Maíz en grano</b>	
	5 libras	2.10
	50 libras	11.50
	100 libras	23.00
	- <b>Alimento crecimiento</b>	
	5 libras	2.00
	50 libras	9.00
	100 libras	18.00
	- <b>Alimento Engorde Pollo</b>	
	5 libras	2.45
	50 libras	9.00
100 libras	18.00	

Fuente: Autora del Proyecto.



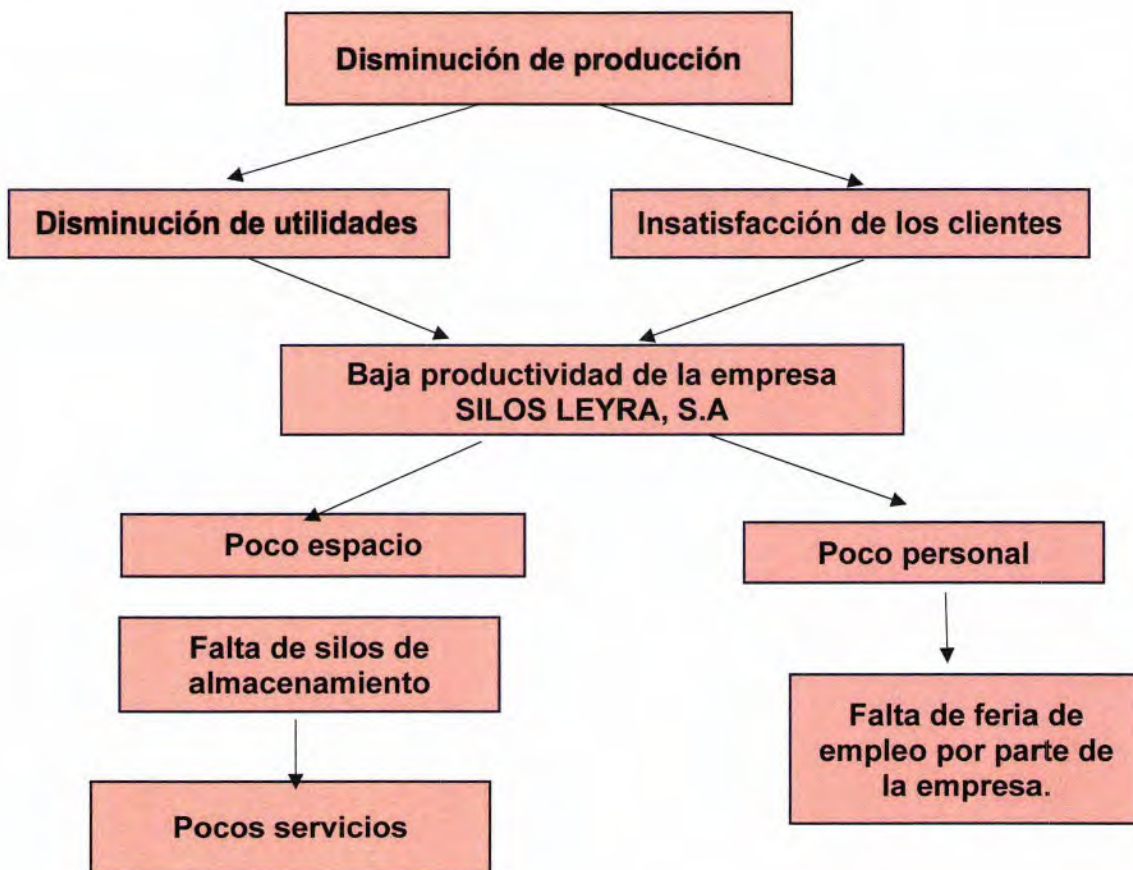
## 2.10 Análisis FODA

La realización de una evaluación sobre la situación estratégica de la empresa SILOS LEYRA, S.A, se basa en un análisis de las características externas (debilidades y fortalezas) así como también a su situación externa (amenazas y oportunidades) con el fin de obtener un panorama completo de la empresa y fortalecer las oportunidades para la expansión.

<b>F</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 14 años de experiencia.</li> <li>- Variedad de servicios.</li> <li>- Precios cómodos.</li> <li>- Servicios de calidad.</li> </ul>
<b>O</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incremento en las demandas por los servicios.</li> <li>- Aumento en el precio de productos en otras empresas.</li> <li>- Publicidad.</li> <li>- Espacio para expansión de la empresa.</li> <li>- Nuevas producciones</li> <li>- Tendencias favorables en el mercado.</li> </ul>
<b>D</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poco personal.</li> <li>- Poca capacidad de almacenamiento de granos.</li> </ul>
<b>A</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mercado de competencia perfecta (saturación)</li> <li>- Nuevos productos y servicios sustitutos.</li> </ul>

Fuente: Autora del Proyecto.

## 2.11 Árbol de Problemas

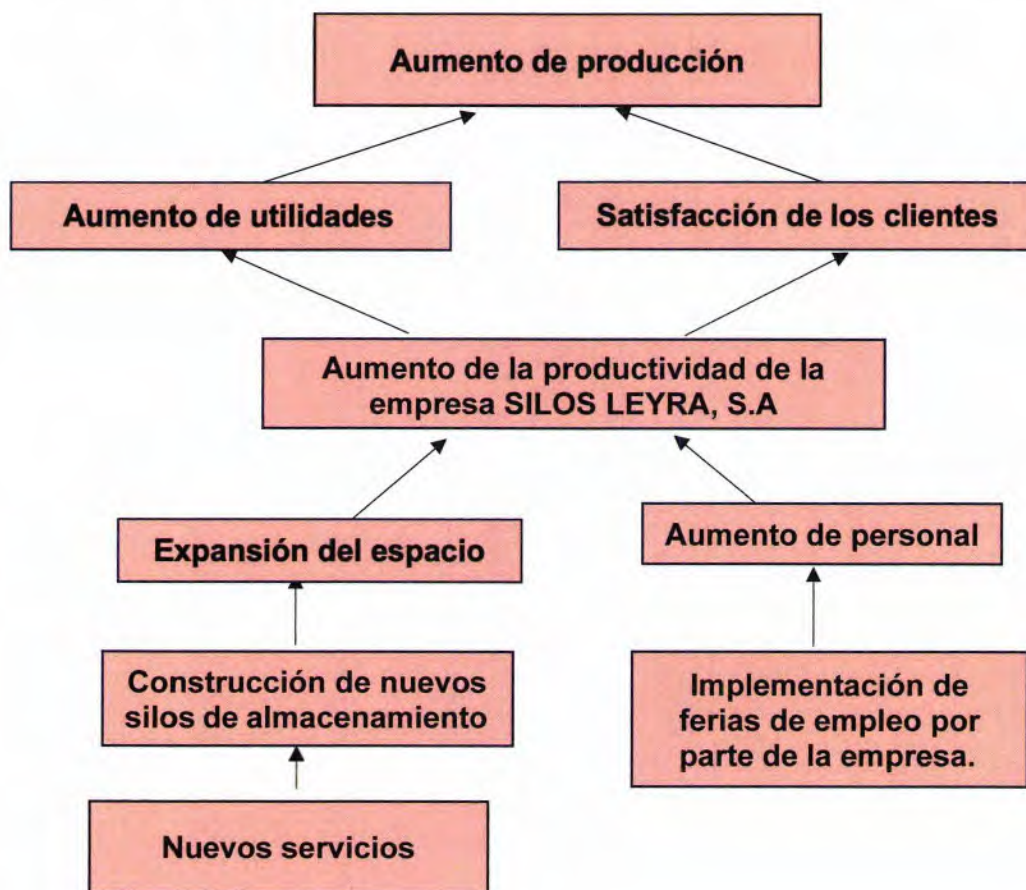


Fuente: Autora del proyecto.

**Nota:** Dentro de los problemas identificados con el análisis del árbol del problema de la Empresa SILOS LEYRA, S.A están la falta de silos de almacenamiento y poco personal.

## 2.12 Árbol de Objetivo

La finalidad del árbol del objetivo es que reúne los medios y alternativas para solucionar el problema principal. Gracias a ello, se logra una visión positiva de las situaciones negativas que aparecían en el árbol de problemas, aunque utilice la misma estructura.



Fuente: Autora del Proyecto.

**Nota:** Así, se busca ir resolviendo paso a paso el problema de La Empresa SILOSLEYRA, S.A, que deben construir nuevos silos de almacenamiento y a su vez servicios, es decir, expandir la empresa. Además, con la implementación de ferias de empleo incrementarán un aumento del personal en la empresa.

**CAPÍTULO III:**  
**MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. Diseño de la investigación**

Según Sampiere, Fernández y Baptista (2010) es un diseño o no experimental “se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables, es decir, observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos” (p.149).

Sin embargo, los mismos autores afirman que son diseños transeccionales “recolectan datos en un sólo momento en un tiempo único” (p.151).

Este tipo de estudio fue tomado de un diseño no experimental transeccional porque se recopilaron datos en un momento dado, a la vez fue una investigación exploratoria descriptiva, ya que se pretendió describir características y propiedades poco estudiadas, en la Empresa SILOS LEYRA, S.A.

### **3.2 Enfoque de la investigación**

Sampiere, Fernández y Baptista (2010) afirman “La investigación mixta es un nuevo enfoque e implica combinar los métodos cuantitativo y cualitativo en un mismo estudio” (p.31).

Por otro lado, Sampiere y Mendoza (2008) destacan que los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación que implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor

entendimiento del fenómeno bajo estudio.

En la investigación se utilizó un enfoque mixto, ya que se pretendió utilizar métodos de tipo cuantitativo y el cualitativo. El tipo de investigación que se aplicó es mixto (cualitativo-cuantitativo), analizando la situación actual de cada uno de los procesos del servicio agroindustrial.

### **3.3 Hipótesis de la Investigación**

- La expansión de los servicios agroindustriales de la Empresa SILOS LEYRA, S.A., incide en el incremento en los servicios, mayor número de clientes, mayor almacenamiento y calidad en producción.

### **3.4 Definición de Variables**

**3.4.1 Variable independiente:** la expansión de los servicios agroindustriales de la Empresa SILOS LEYRA, S.A.

**3.4.2 Variable dependiente:** incremento en los servicios, mayor número de clientes, mayor almacenamiento y calidad en producción.

### **3.5 Población y muestra**

La población investigada es la de empresa SILOS LEYRA, S.A en La Espigadilla de Los Santos. Realizando así una entrevista al dueño de la empresa y una muestra de 20 clientes de dicha empresa. Se realizó un muestreo no probabilístico de muestras por oportunidad.

Según Sampiere, Fernández y Baptista (2010) "son casos que de manera fortuita se presentan ante el investigador, justo cuando éste los necesita. Individuos que requerimos y que se reúnen por algún motivo ajeno a

la investigación, lo que nos proporciona una oportunidad extraordinaria para reclutados” (p.399).

### **3.6 Métodos, técnicas e instrumento de investigación**

Según el alcance, se utilizó la investigación descriptiva - explicativa con el fin de pretender e identificar las características y rasgos importantes. Se utilizó el método histórico-lógico, para levantar la información real de la empresa con el fin de conocer la situación existente de ciertas tareas que involucran la prestación del servicio. Con el método analítico-sintético se pudo analizar algunas situaciones que afectan de manera directa a la línea de resultados. También el método inductivo- deductivo ayudó a levantar información con respecto al proceso de los servicios agroindustriales de los estados de resultados por parte del departamento contable. Se desarrolló el plan de negocios de expansión a través de un modelo, analizando todos los procesos considerados para el desarrollo de la empresa.

El muestreo por oportunidad, fue el método aplicado en la encuesta, en el cual se logró encuestar a 20 clientes de la empresa. La elaboración de los instrumentos del cuestionario (preguntas cerradas) y la entrevista (preguntas abiertas).

### **3.7 Técnicas de análisis**

La información fue recolectada por fuentes de origen primarias y secundarias, las mismas que se realizarán en el análisis y la tabulación se hará por el programa de Microsoft Excel.

**CAPÍTULO IV:**  
**ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

#### **4.1 Análisis de los resultados**

El principal objetivo de la investigación es proponer un plan de intervención para la expansión de servicios agroindustriales de la empresa SILOS LEYRA, S.A. por lo tanto, se utilizaron como métodos, técnicas e instrumentos de investigación la entrevista y encuesta. Se encuestaron un total de veinte (20) clientes con una distribución de ocho (8) preguntas cerradas con la finalidad de conocer acerca de la opinión en general por el uso de los servicios que ofrece la Empresa SILOS LEYRA, S.A. Sin embargo, también se entrevistó el propietario de la empresa con la finalidad de conocer acerca de los servicios, direccionamiento, colaboradores, fortalezas y debilidades, así como las proyecciones de la empresa.

#### 4.1.1 Encuesta dirigida a clientes

Tabla 1.

*Distribución ¿Cuánto tiempo lleva utilizando los servicios de la empresa SILOS LEYRA, S.A.?*

Ítems	Números de clientes	Porcentaje %
Menos de un mes	0	0%
Entre un mes y un año	2	10%
Más de dos años	14	70%
Desde sus inicios	4	20%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

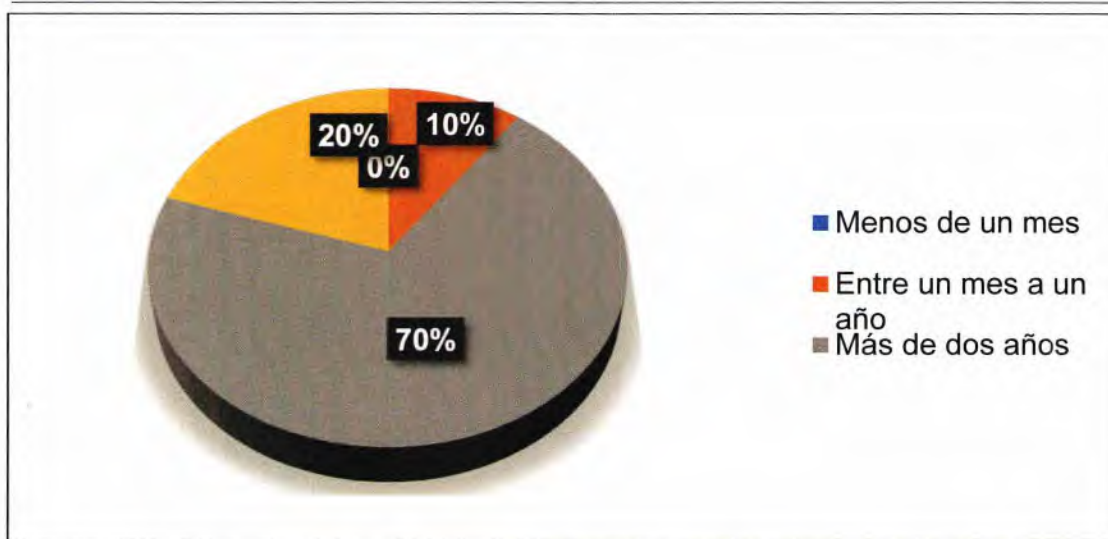


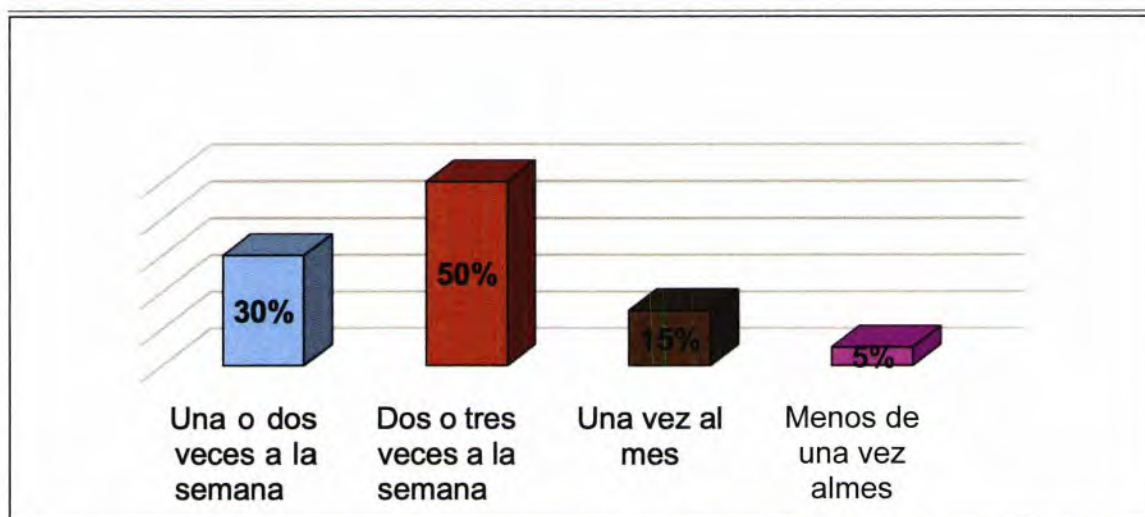
Gráfico 1. ¿Cuánto tiempo lleva utilizando los servicios de la empresa SILOS LEYRA, S.A.?

De acuerdo a los clientes encuestados, el 70% tiene más de dos años de utilizarlos servicios de la empresa, un 20% desde sus inicios y un 10% entre un mes y un año. Por lo tanto, se puede decir que la mayoría de los clientes encuestados tienen entre dos años o más de estar utilizando los servicios de la empresa.

Tabla 2.

*Distribución ¿Con qué frecuencia acude a los servicios agroindustriales de la empresa SILOS LEYRA, S.A.?*

Ítems	Números de clientes	Porcentaje %
Una o dos veces a la semana	6	30%
Dos o tres veces a la semana	10	50%
Una vez al mes	3	15%
Menos de una vez al mes	1	5%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>



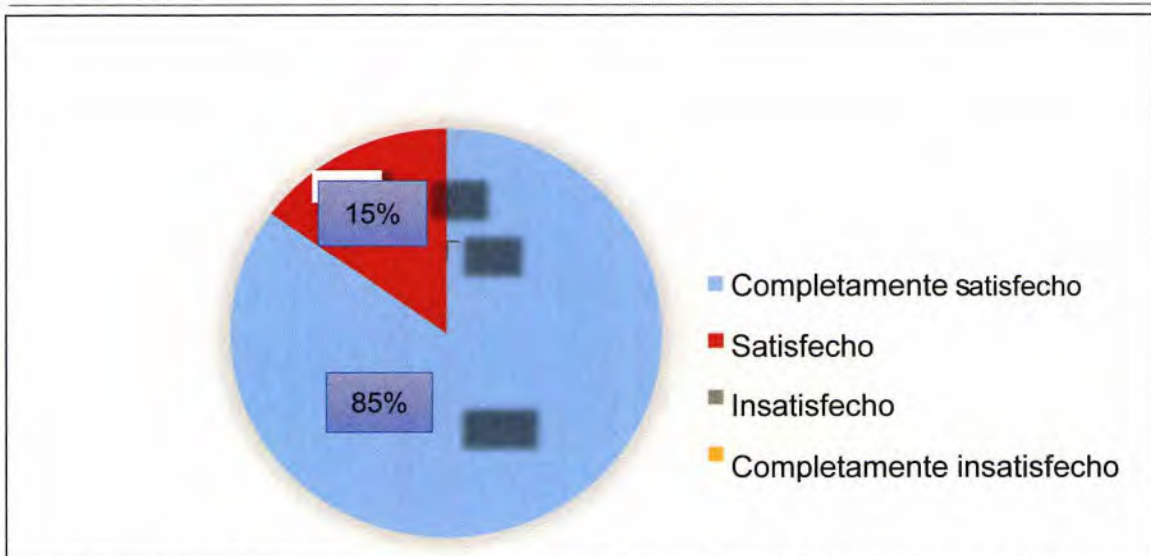
*Gráfico 2. ¿Con qué frecuencia acude a los servicios agroindustriales de la empresa SILOS LEYRA, S.A.?*

Según los encuestados el 50% acuden dos o tres veces a la semana y un 30% una o más veces a la semana, un 15% una vez al mes y un 5% menos de una vez al mes. Por lo tanto, se puede decir que la mayoría de los encuestados son clientes frecuentes y que en su mayoría acuden dos o tres veces a la semana por los servicios agroindustriales.

Tabla 3.

*Distribución ¿Cuál es su grado de satisfacción en relación con los servicios que le brinda la empresa SILOS LEYRA, S.A?*

Ítems	Números de clientes	Porcentaje %
Completamente satisfecho	17	85%
Satisfecho	3	15%
Insatisfecho	0	0%
Completamente insatisfecho	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>



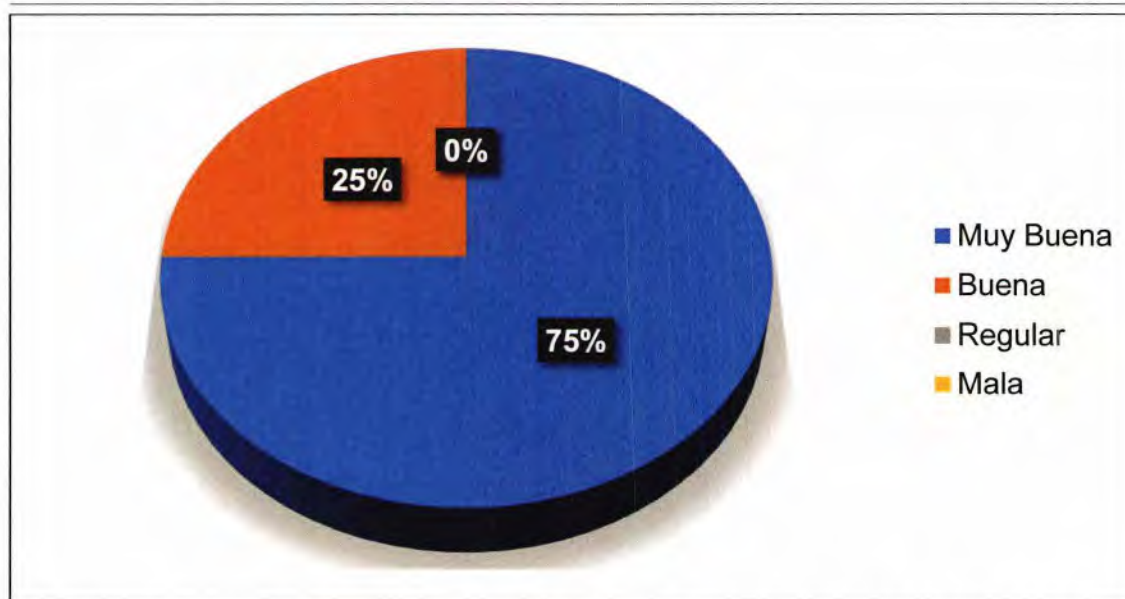
*Gráfico 3. ¿Cuál es su grado de satisfacción con relación a los servicios de la empresa SILOS LEYRA, S.A.?*

Según los clientes, el 85% se encuentra completamente satisfecho con los servicios de la empresa SILOS LEYRA, S.A. y un 15% lo evaluó como satisfecho. Por lo tanto, se puede decir que los clientes tienen un grado de satisfacción adecuada con los servicios que reciben de la empresa SILOS LEYRA, S.A.

Tabla 4.

*Distribución ¿Cómo calificaría la calidad de la atención que recibe al utilizar los servicios de la empresa SILOS LEYRA, S.A?*

Ítems	Números de clientes	Porcentaje %
Muy Buena	15	75%
Buena	5	25%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>



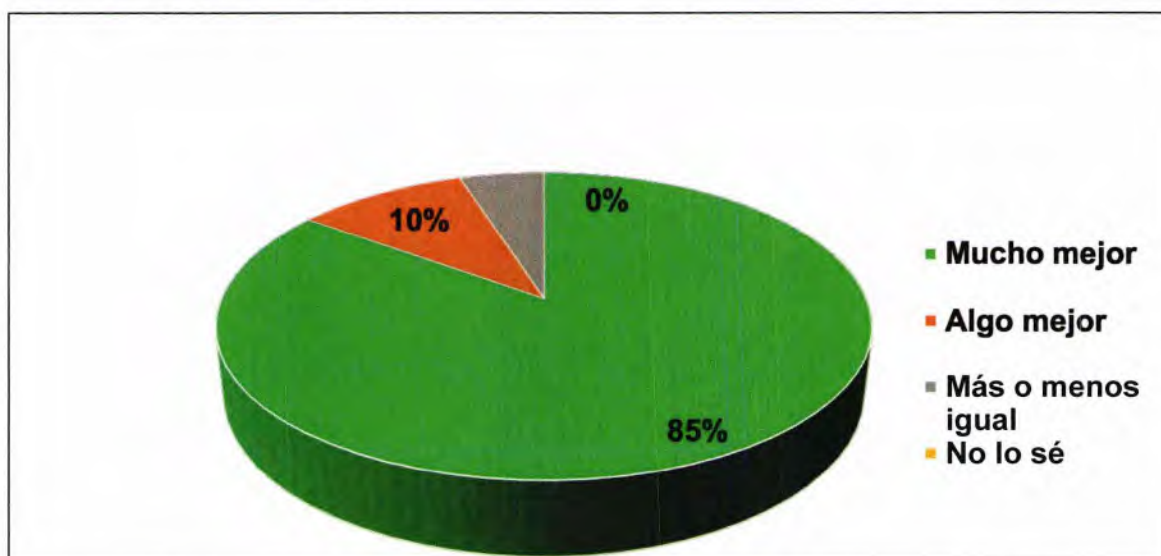
*Gráfico 4. ¿Cómo calificaría la calidad de la atención que recibe al utilizar los servicios de la empresa SILOSLEYRA, S.A?*

De acuerdo a los clientes encuestados el 75% califica la calidad de la atención que recibe en la empresa como muy buena, un 25% la considera buena. Por lo tanto, los clientes consideran que la atención que reciben en la empresa SILOS LEYRA, S.A es muy buena y satisfactoria, así como se describió en la pregunta 3.

Tabla 5.

*Distribución ¿Cómo considera el servicio que le brinda Silos Leyra, S.A en comparación con otras empresas dedicadas a los servicios agroindustriales?*

Ítems	Números de clientes	Porcentaje %
Mucho mejor	17	85%
Algo mejor	2	10%
Más o menos igual	1	5%
No lo sé	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>



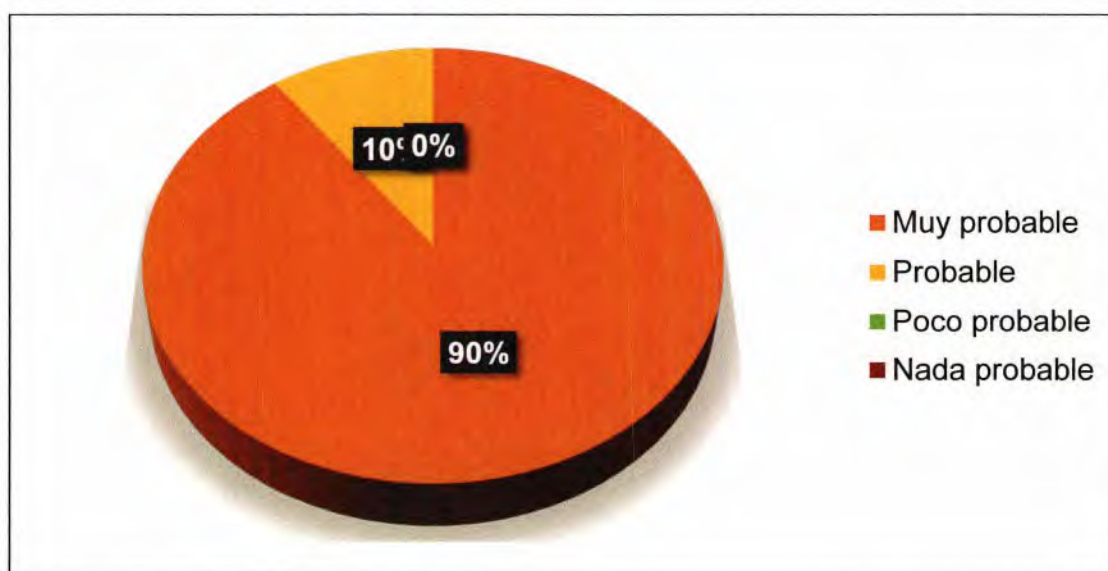
*Gráfico 5. ¿Cómo considera el servicio que brinda SILOS LEYRA, S.A. en comparación con otras empresas dedicadas a los servicios agroindustriales?*

Según los clientes el 85% considera que los servicios agroindustriales de la empresa SILOS LEYRA, S.A son mucho mejores en comparación con otras empresas, un 10% consideran algo mejor y 5% más o menos igual. Por lo tanto, se puede decir que comparando los resultados con los de otras empresas que ofrecen estos servicios, los de la empresa en estudio son mejores.

Tabla 6.

*Distribución ¿Cuán probable es que recomiende los productos agroindustriales o servicios de la empresa SILOS LEYRA, S.A?*

Ítems	Números de clientes	Porcentaje %
Muy probable	18	90%
Probable	2	10%
Poco probable	0	0%
Nada probable	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>



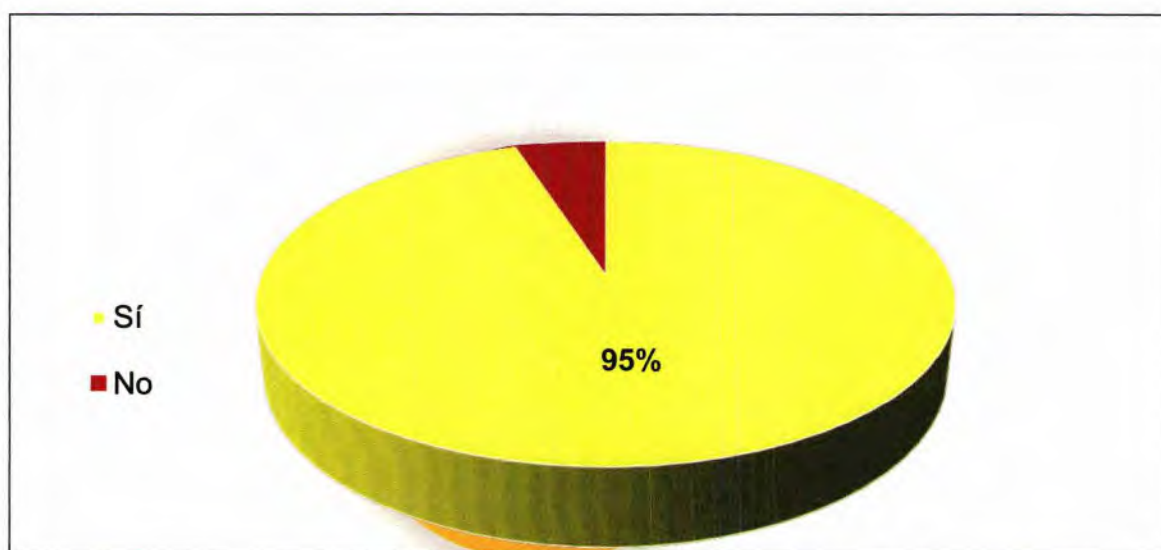
*Gráfico 6. ¿Cuán probable es que recomiende los productos agroindustriales o servicios de la empresa SILOS LEYRA S.A?*

De acuerdo a los encuestados el 90% es muy probable que recomienden los servicios agroindustriales de la empresa SILOS LEYRA, S.A, y un 10% consideran que puede ser probable que los recomienden.

Tabla 7.

*Distribución ¿Utilizaría la empresa SILOS LEYRA S.A si incluyera nuevos servicios como los de pesaje completamente y otros procesamientos de alimentos para consumo animal?*

Ítems	Números de clientes	Porcent aje%
Sí	19	95%
No	1	5%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>



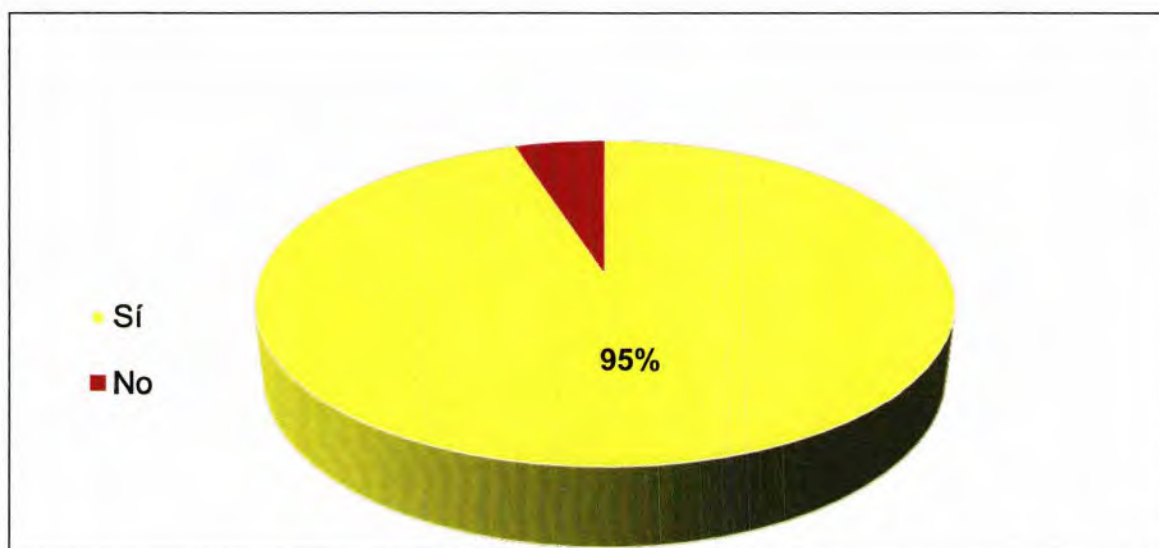
*Gráfico 7 ¿Utilizaría la empresa SILOS LEYRA, S.A si incluyera nuevos servicios como de pesaje completamente y otros como procesamiento de alimento para consumo animal?*

Según los encuestados el 95% sí, utilizarían los nuevos servicios de la empresa SILOS LEYRA, S.A, y un 5% considerarían que no. Por lo tanto, se puede decir que la mayoría de los clientes utilizarían los nuevos servicios.

Tabla 8.

*Distribución ¿Utilizaría la empresa si construye nuevos centros de almacenamientos y crea nuevos servicios con el fin de lograr almacenar 95,000 kilos aproximadamente de grano?*

Ítems	Números de clientes	Porcentaje %
<b>Sí</b>	19	95%
<b>No</b>	1	5%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>



*Gráfico 8. ¿Utilizaría la empresa si construye nuevos centros de almacenamientos y crea nuevos servicios con el fin de lograr almacenar aproximadamente 95,000 kilos de granos aproximadamente?*

De acuerdo a los clientes encuestados el 95%, sí, utilizarían los nuevos servicios de la empresa SILOS LEYRA, S.A, y un 5% consideran que no. Por lo tanto, se puede decir que la mayoría de los clientes encuestados utilizarían los nuevos servicios de almacenamiento y procesamiento.

#### **4.1.1 Entrevista dirigida al propietario**

##### **1. ¿Cuál fue su objetivo para crear su empresa?**

Mi objetivo para crear la empresa fue que al ver que estos servicios tenían mucha demanda y no existía ninguna empresa que cubriera las necesidades que requería dicho mercado.

##### **2. ¿Actualmente con cuántos colaboradores cuenta la empresa y qué funciones desempeñan, cómo está dividida, cuáles son sus departamentos?**

Mi empresa cuenta con 10 colaboradores dividida de la siguiente manera:

- Dos administrativos encargados de la contabilidad.
- Dos choferes para movilizar las cargas de los granos.
- Seis en la planta industrial, que se encargan del empaque del grano en su distribución.

##### **3. ¿Cuál es el negocio central de la empresa?**

La compra de maíz en grano y la venta del mismo ya sea pilado o procesado en alimentos de consumo animal.

##### **4 ¿Cómo se diferencian los servicios que brinda su empresa en relación con los de la competencia?**

Los servicios que brinda mi empresa se diferencian en que nosotros beneficiamos directamente al productor al comprar su producto o cosecha; realizando los pagos inmediatos; sin embargo, el resto de las empresas demoran hasta dos meses para cancelar.

## **5 ¿Cuáles son las fortalezas de la empresa?**

Nuestras fortalezas son quedar bien con el cliente y por ende, atraer muchos más. Cumplir con los pagos a tiempo y brindar un óptimo servicio.

## **6 ¿Cuáles son las debilidades?**

Nuestra debilidad es la poca capacidad de almacenamiento de granos para cubrir la gran demanda en la región.

## **7. ¿Qué precios están dispuestos a pagar tus clientes?**

Mulas: 9.50

Camiones: 5.50

## **8 ¿Actualmente como evalúas las finanzas de la empresa?**

Las finanzas están bastante bien, tenemos ganancia en los servicios que ofrecemos ya que nuestro producto es de calidad.

## **9 ¿Qué otros tipos de servicios suministra la empresa?**

- Venta de maíz por quintal.
- Venta de maíz pilado.
- Venta de insumos para la producción de alimento de consumo animal.
- Venta de alimento de consumo animal.

## **10 ¿Cuáles son tus proyecciones financieras para mejorar los servicios de la empresa?**

Atraer muchos más clientes con precios accesibles a la gran demanda en la producción del principal rubro de cosecha en la región, como lo es el maíz.

## **4.2 Consideraciones Finales**

Teniendo en cuenta los objetivos planteados en esta investigación, se puede concluir que se pudo identificar las principales necesidades de la Empresa SILOS LEYRA, S.A, siendo dentro de ellas la creación de silos de almacenamiento y poco personal.

Se pudo identificar que el 70% de los clientes encuestados tiene más de dos años de utilizar los servicios de la empresa SILOS LEYRA, S.A, un 20% desde sus inicios y un 10% desde un mes hasta un año. Por lo tanto, se puede decir que la mayoría de los clientes encuestados tienen entre dos años o más de estar utilizando los servicios de la empresa.

En la presentación de los servicios brindados por la empresa, los clientes evaluaron que se encuentran completamente satisfechos con los mismos y califican la calidad de la atención que reciben en la empresa SILOS LEYRA, S.A como muy buena.

Por otra parte, en comparación con otras empresas dedicadas a los servicios agroindustriales, los clientes consideran que los servicios que brinda SILOS LEYRA S.A, son mucho mejores.

En consideración en que tan probable sea que recomienden los servicios de la empresa, los clientes lo evaluaron como muy probable y que sí utilizarían los nuevos servicios de la empresa como el almacenamiento de maíz, producción de alimentos en variedad, pilado y empacado del maíz.

Por último, el propietario considera que al crear nuevos silos de almacenamiento y servicios más completos se podrá atraer muchos más clientes

conprecios accesibles a la gran demanda en la producción del principal rubro de cosecha en la región, como lo es el maíz. Los servicios que brinda la empresa se diferencian porque benefician directamente al productor al comprar su producto o cosecha; realizando los pagos inmediatos; ya que las demás empresas demoran hasta dos meses en cancelar, siendo una de las principales ventajas con las que cuenta la empresa en análisis.

**CAPÍTULO V:**  
**PROPUESTA DE MEJORAS**

## 5.1 Propuesta del Plan de Acción

### Logotipo



- ❖ **Título:** Propuesta para La Expansión de Servicios Agroindustriales de la Empresa SILOS LEYRA, S.A.
- ❖ **Institución ejecutora:** La Empresa SILOS LEYRA, S.A
- ❖ **Beneficiarios:** Directivos, clientes internos y externos.
- ❖ **Ubicación:** La Espigadilla- Los Santos.
- ❖ **Tiempo estimado para la ejecución:** Un año
- ❖ **Financiamiento:** Créditos bancarios.
- ❖ **Constructora Responsable:** Urban Company, S.A.
- ❖ **Inicio:** Diciembre del 2022
- ❖ **Fin:** Diciembre del 2022
- ❖ **Costo:** 600,000, siendo un valor aproximado.

Descripción de la propuesta: realiza un análisis de precios, análisis financiero, análisis de costos y todos aquellos materiales necesarios para la

expansión de los servicios SILOS LEYRA, S.A, como la creación de seis nuevos silos de almacenamiento y una nueva pesa camionera para la empresa. Se ha decidido contratar los servicios de la Empresa Urban Company, S.A. con la cual se realizará un presupuesto distribuido en los materiales necesarios para la construcción.

## **5.2 Análisis de costos para la expansión**

En este apartado se pretende realizar un análisis de precios o costos de aquellos materiales, equipos y maquinarias necesarias para la expansión de los servicios SILOS LEYRA, S.A.

### **5.2.1 Empresa Urban Company, S.A.**



Es una empresa dedicada a la construcción en general, habitacional, industrial, comercial, remodelaciones. Se encuentra en Penonomé, provincia de Coclé. Esta empresa se desempeña en las siguientes industrias: dirección corporativa.

- Industria: servicios profesionales, construcción de edificios.
- Actividades: actividades de consultoría de gestión, construcción de edificios.

### 5.2.1 Materiales y equipos necesarios para la construcción

A continuación, se presenta los gastos en materiales y equipos que la constructora Urban Company, S.A, utilizarían para la construcción de los silos de almacenamiento y de pesaje. En consideración a lo anterior, este presupuesto de gastos se realizó de acuerdo a las opiniones del propietario, ya que ha realizado un encuentro con la empresa constructora para la nueva construcción.



**Descripción:** silos de almacenamiento.

**Cantidad:** 6 silos

**Capacidad:** aproximadamente 950,000 kilos cada una

**Precio:** 50,000 cada una



**Descripción:** Base de silos de almacenamiento.

**Cantidad:** 6 bases

**Precio aproximado para su construcción:** 150,000.00



**Descripción:**  
Equipo de  
construcción.

**Cantidad:** 2



**Descripción:**  
Equipo de  
construcción.

**Cantidad:** 1

### 5.3 Análisis de Costos

De acuerdo a los diversos análisis de materiales y equipos presupuestados por su calidad y producción se detallan el costo de cada una de ellas. Sin embargo, la entrevista realizada al propietario nos permite realizar la inversión de acuerdo a las ganancias obtenidas y gastos de la empresa.

Descripción	Quincena I	Mensual	Anual
Salario	350.000	700.00	8,400.00
Colaboradores	X 10	X 10	X 10
<b>Subtotal</b>	<b>3,500.00</b>	<b>7,000.00</b>	<b>84,000.00</b>
<b>Total</b>	<b>3,500.00</b>	<b>7,000.00</b>	<b>84,000.00</b>

Fuente: Autora del proyecto.

Los gastos en salarios son de 7,000.00 al mes, por los diez colaboradores con que cuenta la empresa.

Descripción	Por quincena	Por mes
Servicios Luz	1,800.00	3,600.00
Salarios	3,500.00	7,000.00
Fumigación	100.00	200.00
<b>Subtotal</b>	<b>5,400.00</b>	<b>10,800.00</b>
Producción neta	<b>10,900.00</b>	<b>21,800.00</b>
<b>Total</b>		<b>21,800.00</b>

Fuente: Autora del proyecto.

Los gastos totales de la empresa son de servicios de luz, salarios y fumigación dando un total de 10,800.00 al mes, sin embargo, la producción de la empresa al mes es de 21,800.00.

<b>Descripción</b>	<b>Por quincena</b>	<b>Por mes</b>
<b>Producción neta</b>	10,900.00	21,800.00
<b>Gastos de salarios, luz y fumigación</b>	5,400.00	10,800.00
	<b>Ganancia Neta</b>	<b>11,000.00</b>
<b>Total</b>		<b>11,000.00</b>

Fuente: Autora del Proyecto.

La producción de la empresa por mes es de 21,800.00 y la ganancia neta aproximada por mes es de 11,000.00, por lo tanto, la ganancia al año es 132,000.00, al año, es decir, que la parte financiera de la empresa representa que puede ser capaz de amortiguar el préstamo bancario a solicitar, además se debe considerar que con estos nuevos servicios también aumentaría la ganancia neta y la contratación de nuevo personal ante la pronta demanda por el servicio, dando así una respuesta al análisis realizado en el árbol de problemas versus el árbol de objetivos.

#### 5.4 Análisis bancario

El análisis financiero o bancario es una metodología que permite no sólo evaluar la situación financiera actual de una persona o de una empresa, el manejo de los recursos financieros y la efectividad del manejo, sino también permite identificar retos y oportunidades a futuro.

<b>Préstamo bancario</b>	
<b>Monto del préstamo</b>	600,000.00
<b>Plazo</b>	15 años
<b>Meses</b>	180 meses
<b>Interés</b>	5%

Fuente: Autora del Proyecto.

De acuerdo a estos datos el monto a pedir es de 600,000.00, por un plazo aproximado de 15 años, que representan en total 180 meses a un 5% de interés, también se consultó a otras financieras donde la tasa de interés está entre un 8% o 10%, por lo cual se tomó de referencia el 5% de interés.

<b>Descripción</b>	<b>Totales</b>
<b>Cuota Capital</b>	3,333.33
<b>Interés mensual</b>	2,500.00
<b>Total 1a cuota</b>	5,833.33
<b>Por año</b>	70,000.00
<b>Por 15 años</b>	1,050,000.00

Fuente: Autora del Proyecto.

Nota: Estimaciones realizadas que están de acuerdo con los bancos de la localidad, por lo tanto, las cifras pueden variar en cuanto al interés y posible monto de la solicitud del préstamo por parte del propietario.

### 5.5 Análisis de precios de la expansión

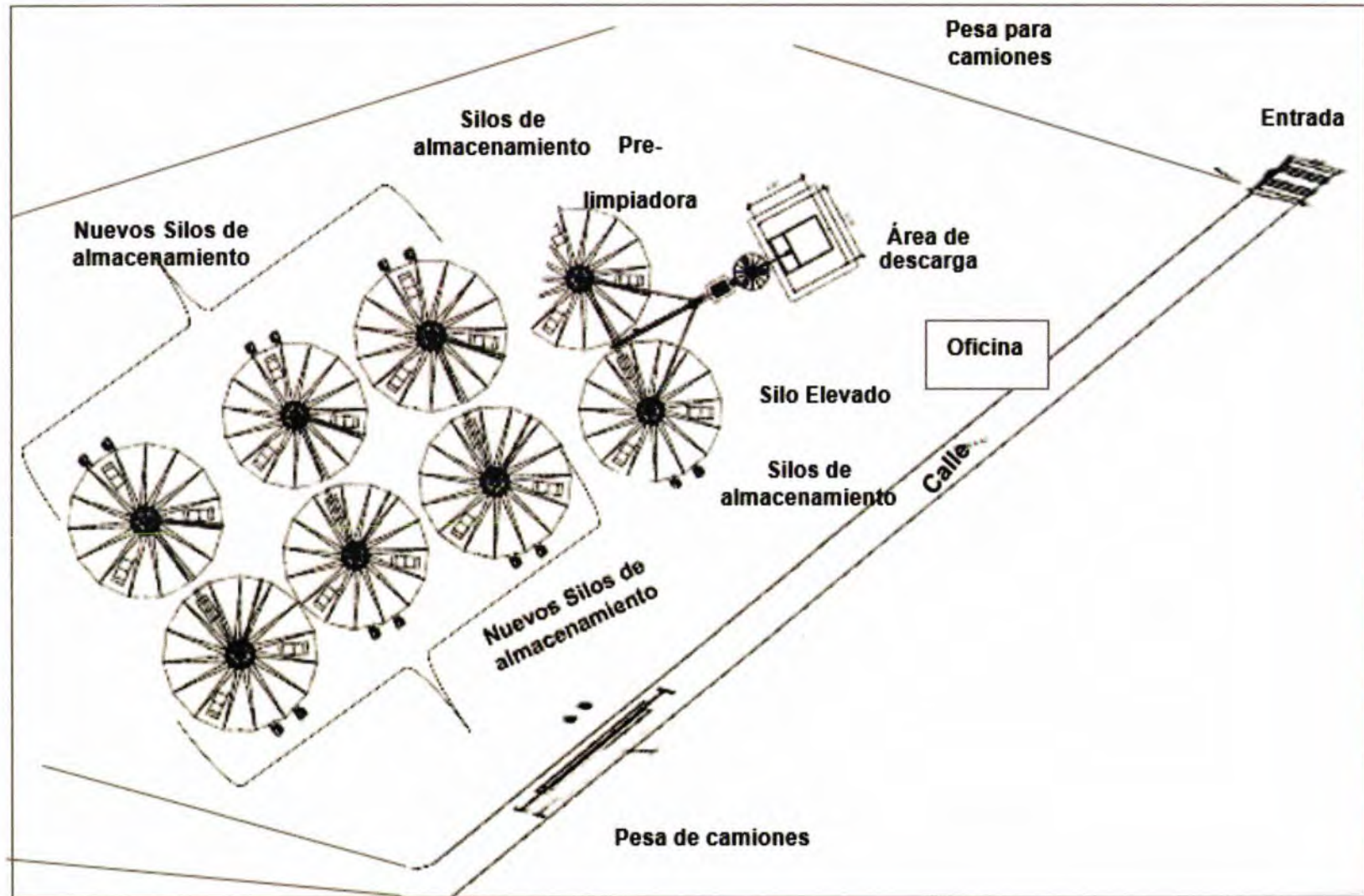
Costo de la inversión		
Cantidad	Descripción	Precio
6	Silos de almacenamiento	300,000.00
8	Mano de obra	100,000.00
2	Equipos y maquinarias	25,000.00
	Materiales para pesaje y base	150,000.00
	Otros	25,000.00
	<b>Subtotal</b>	<b>600,000.00</b>
	<b>Total</b>	<b>600,000.00</b>

Fuente: Autora del Proyecto.

La distribución total para la expansión de servicios SILOS LEYRA, S.A es de 600,000.00, por lo tanto, la constructora Urban Company, S.A, es la empresa que posiblemente contratarán. Recordando anteriormente que los datos obtenidos son estimaciones y consultas realizadas al propietario, empresas constructoras y entidades bancarias de la localidad.



## 5.1 Proyecciones de la expansión



## **CONCLUSIONES**

## Conclusiones

- La empresa Silos Leyra, S. A. inició sus labores hace aproximadamente 14 años en La Espigadilla de Los Santos, dedicada a la compra de granos a pequeños productores para el almacenamiento y procesamiento del mismo. Con el tiempo fue expandiendo sus servicios y silos de almacenamiento.
- La empresa SILOS LEYRA, S. A. por el incremento de la demanda en la utilización de los servicios de la empresa, se encontró como posibles problemas como la falta de silos de almacenamiento y pesaje, así como de personal.
- Los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a veinte clientes de la empresa SILOS LEYRA, S. A, se pudo identificar que el 70% de los clientes encuestados tiene más de dos años de utilizar los servicios de la empresa. Un 20% desde sus inicios y un 10% entre un mes a un año. Por lo tanto, se puede decir que la mayoría de los clientes tienen entre dos años o más de estar utilizando los servicios de la empresa.
- Los clientes evaluados se encuentran completamente satisfechos con los servicios brindados por la empresa y por la buena calidad en la atención que reciben de SILOS LEYRA, S.A
- Los clientes consideran que el servicio que brinda SILOS LEYRA S.A. es mucho mejor, en comparación con las otras empresas dedicadas a los

servicios agroindustriales.

- Es muy probable que los clientes evaluados recomienden los servicios de la empresa y afirmarían que utilizarían los nuevos servicios de la empresa como el almacenamiento de maíz, producción de alimentos en variedad, pilado y empacado del maíz.
- En el análisis de costo se pudo determinar que la producción de la empresa pormes es de 21,800.00 y la ganancia neta aproximada por mes es de 11,000.00 por lo tanto, la ganancia al año es de 132,000.00, por consiguiente, si es rentable pedir el préstamo bancario, ya que la empresa puede subsanar los intereses del mismo y el pago a capital del préstamo.
- De acuerdo a los datos obtenidos y los resultados de la encuesta se ha logradoestimar que para la expansión de servicios de la Empresa SILOS LEYRA, S.A.el costo para la inversión es de 600,000.00, donde se adquirirán seis nuevos silos de almacenamiento, pesaje y procesamiento del maíz y alimento.

## **RECOMENDACIONES**

## Recomendaciones

- Invertir más en actividades de promoción y publicidad para dar a conocer los nuevos servicios de la Empresa SILOS LEYRA, S.A.
- Desarrollar programas de incentivo para el personal.
- Contratar el personal necesario para los nuevos servicios.
- Incentivar a los clientes por la utilización de los servicios de la empresa.

## **BIBLIOGRAFÍA**

## Bibliografía

- Camacho, M. (septiembre de 2002). Direccionamiento estratégico: análisis de una herramienta poderosa. *Revista Vía Salud*, (21):6 – 12. <https://oes.org.co/download/direccionamiento-estrategico-analisis-de-una-herramienta-poderosa/>
- Latorre, C. (2014). *Plan de empresa para expansión de negocio de una empresa de distribución de bebidas*. [Tesis de grado], Universidad Politécnica de Valencia, Valencia, España. [https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/44196/TFC%202014%20ADE%20UPV%2024\\_7\\_2014.pdf?sequence=1](https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/44196/TFC%202014%20ADE%20UPV%2024_7_2014.pdf?sequence=1)
- Ley 11 de 2004. Por la cual adopta medidas para el fomento y desarrollo de la industria. 4 de febrero de 2004. DO. <https://docs.panama.justia.com/federales/leyes/11-de-2004-feb-6-2004.pdf>
- Moncada, D. y Ángel, J. (2019). El direccionamiento estratégico, sobre la mirada de un océano rojo agresivo. *Revista Dictamen Libre*, 25: 79-83. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/dictamenlibre/article/view/5690/5308>
- Ramos, D. (2011). *Diseño y Ejecución De Un Plan De Mejoramiento Para La Empresa Creaciones Las Dos MM*. [Tesis de grado], Universidad Autónoma De Occidente, Cali, Colombia. [https://www.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/ECONOMICAS\\_6/Administracion\\_de\\_Empresas/16.pdf](https://www.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/ECONOMICAS_6/Administracion_de_Empresas/16.pdf)

Sampiere, R., y Mendoza, R. (2008). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2008/10/Investigacion.pdf>

Sampiere, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. 5ª edición. McGraw Hill.

Vélez, C. (2013). *Plan estratégico para la empresa de telefonía celular "VBEE-CELL" en la ciudad de Loja para el año 2015*. Universidad Internacional Del Ecuador. <http://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/553>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1.



UNIVERSIDAD DE PANAMÁ  
CENTRO REGIONAL UNIVERSITARIO DE LOS SANTOS  
MAESTRÍA EN ECONOMÍA MONETARIA Y BANCARIA CON ÉNFASIS  
EN ANÁLISIS ECONÓMICO Y FINANCIERO DE LA GESTIÓN  
CREDITICIA

**“Encuesta dirigida a clientes”**

**Objetivo:** Recabar información sobre la opinión de la Expansión de servicios agroindustriales de la empresa SILOS LEYRA, S.A

**Respetado(a) Cliente (a):** Le solicito muy respetuosamente la siguiente información, la cual es de suma importancia para saber su opinión acerca de los servicios agroindustriales y su expansión de la empresa SILOS LEYRA, S.A. Dicha información será utilizada para realizar un trabajo investigativo y adecuar una propuesta de un plande mejoras para dicha empresa. Marque con una equis (X) la respuesta(s) que crea conveniente.

***Muchas Gracias por su  
colaboración.***

**1. ¿Cuánto tiempo lleva utilizando los servicios de la empresa SILOS**

**LEYRA,S.A.?**

Menos de un mes

Más de dos años

Entre un mes a un año

Desde sus inicios

**2. ¿Con que frecuencia acude a los servicios agroindustriales de**

**laempresa SILOS LEYRA, S.A.?**

Una o más veces a la semana

Una vez al mes

Dos o tres veces a la semana

Menos de una vez al mes

**3. ¿Cuál es su grado de satisfacción en general con los servicios de**

**laempresa SILOS LEYRA, S.A.?**

Completamente satisfecho

Insatisfecho

Satisfecho  Completamente insatisfecho

4. **¿Cómo calificaría la calidad de la atención que recibe en la empresa**

**SILOSLEYRA S.A. al utilizar sus servicios?**

Muy Buena  Buena

Regular  Mala

5. **¿En comparación con otras empresas dedicadas a los servicios agroindustriales, considera que el servicio que brinda SILOS LEYRA S.A. es...?**

Mucho mejor  Más o menos igual

Algo mejor  No lo sé

6. **¿Cuán probable es que recomiende los productos agroindustriales**

**oservicios de la empresa SILOS LEYRA S.A?**

Muy probable  Probable

Poco probable  Nada probable

7. **¿Si la empresa SILOS LEYRA S.A incluyera nuevos servicios como de pilado, empacado y procesamiento de alimento para consumo animal lo utilizaría?**

SI

NO

8. **¿Si la empresa construye nuevos centros de almacenamientos y crear nuevos servicios con el fin de lograr almacenar 95,000 kilos aproximadamente de granos utilizaría?**

SI

NO

## ANEXO 2.



UNIVERSIDAD DE PANAMÁ  
 CENTRO REGIONAL UNIVERSITARIO DE LOS SANTOS  
 MAESTRÍA EN ECONOMÍA MONETARIA Y BANCARIA CON ÉNFASIS  
 EN ANÁLISIS ECONÓMICO Y FINANCIERO DE LA GESTIÓN  
 CREDITICIA

**“Entrevista dirigida al propietario”**

**Objetivo:** Recabar información sobre los servicios agroindustriales de la empresa SILOS LEYRA, S.A.

**Respetado:** Le solicito muy respetuosamente la siguiente información, la cual es de suma importancia. Dicha información será utilizada para realizar un trabajo investigativo y adecuar una propuesta de un plan de mejoras para la empresa.

**Muchas Gracias por su colaboración**

Nombre y apellido: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Fecha de aplicación: \_\_\_\_\_

**1. ¿Cuál fue su objetivo para crear su empresa?**

---



---



---

**2. ¿Actualmente con cuántos colaboradores cuenta la empresa y como está dividida sus departamentos y funciones de cada uno?**

---



---



---



---



---

**3. ¿Cuál es el negocio central de la empresa?**

---

---

---

**4. ¿Qué diferencia los servicios que brinda tu empresa a los de la competencia?**

---

---

---

---

---

**5. ¿Cuáles son las fortalezas de la empresa?**

---

---

---

---

---

**6. ¿Cuáles son las debilidades?**

---

---

---

---

**7. ¿Qué precios están dispuestos a pagar tus clientes?**

---

---

---

---

---

**8. ¿Actualmente como evalúas las finanzas de la empresa?**

---

---

---

**9. ¿Qué otros tipos de servicios suministra la empresa?**

---

---

---

---

---

---

---

**10. ¿Cuáles son tus proyecciones financieras para mejorar los servicios de la empresa?**

---

---

---

---

---

---

---

**ANEXO 3.**

Chitré. 24 de febrero de 2023

**A QUIEN CORRESPONDA:**

La suscrita Julia E. Osorio Castillo

**CERTIFICA:**

Que he revisado El Proyecto de Intervención para optar por el título de Maestría en Economía Monetaria y Bancaria con Enfoque en Análisis Económico y Financiero de la Gestión Crediticia en la Vicerrectoría de Investigación y Posgrado de la Universidad Nacional de Panamá, presentado por la estudiante Paulette Cristina Rodríguez Franco con cédula de identidad personal 8-819-2195.

Que en dicho documento se examinaron la ortografía y la sintaxis de acuerdo con las reglas exigidas por el idioma español.

Atentamente,

  
Julia E. Osorio C.

Profesora de Español

Cédula de identidad personal

6-50-2438